BGS/ABI/1032/2016

Wien, im Mai 2016

Auskunft: Dr.in Gabriele Rötzer-Pawlik
Telefon: (+43 1) 33 178/254
E-mail: gabriele.pawlik@ams.at

Mag.a Judith Csarmann
Telefon: (+43 1) 33 178/606
E-mail: judith.csarmann@ams.at

BIZ-Bericht 2015

1. Strategische Maßnahmen
2. BIZ-Kontakte
3. Betreuung von SchülerInnen im BIZ
4. BIZ-Beratungen
5. BIZ-KundInnenbefragungen
6. BIZ-Highlights

Mag.a Sabine Putz, Dr.in Gabriele Rötzer-Pawlik, Mag.a Judith Csarmann

1. Strategische Maßnahmen

Zusammenarbeit von BIZ und Jugendberatung am Übergang Schule und Beruf

Im Sinne einer präventiv orientierten Arbeitsmarktpolitik wurde ein österreichweites Projekt von den BGS-Abteilungen ABI und SFA gestartet, um gemeinsam Maßnahmen zu entwickeln, die den Übergang von Schule und Beruf sowohl nach bildungspolitischen als auch nach arbeitsmarktpolitischen Aspekten gerecht wird. Als Ergebnis wurde folgende Jugendstrategie festgelegt:

- Wir sorgen dafür, dass möglichst alle Jugendlichen, die keine Anschlussperspektive haben (z.B. keine weiterführenden Schulen besuchen, keine fixe Lehrstellenzusage bzw. Arbeitszusage haben, etc.), frühzeitig Kundin/Kunde des AMS werden (ab dem Beginn des 9. Schuljahres) und es bis zu deren Arbeitsmarkteintritt auch bleiben.
- Wir unterstützen die vorgemerkten Jugendlichen individuell nach deren Bedürfnislagen und gleichzeitig gleichstellungsorientiert und setzen das Ausbildungsangebot und die Ausbildungsgarantie flächendeckend um.
- Wir sorgen mittels gendersensibler Beratung für umfassende Berufsinformation und Information über die Dienstleistungen des AMS.

Um diese Anforderungen erfolgreich zu bewältigen, ist ein abgestimmtes Vorgehen beider Kernprozesse erforderlich, das verbindlich einzuhalten ist:

- In jeder RGS ist geregelt, durch welche Person(en) die Beratung und Betreuung von Jugendlichen stattfindet (gemäß ORG-Richtlinie).
- Jugendliche sind im BIZ auf die Möglichkeit der Registrierung beim AMS (Jugendberatung) gezielt hinzuweisen. Das betrifft Jugendliche im Schulklassenverband gleichermaßen wie jene, die das BIZ individuell besuchen. Das Anlegen des PST kann entweder im Zuge der BIZ-Beratung erfolgen oder in der IZ/SZ/BZ.
- Die PST-Führung obliegt generell den JugendberaterInnen des SFA.
- Jugendliche können ab dem 9. Schuljahr beim AMS vorgemerkt werden.
- In RGS ohne BIZ sind Jugendliche über die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer BIZ-Beratung an jedem beliebigen – vorzugsweise nächstgelegenen – BIZ-Standort zu informieren.
- In RGS mit BIZ gibt es eine enge Zusammenarbeit von JugendberaterInnen und BIZ-BeraterInnen. Dabei ist sichergestellt, dass die größtmögliche Transparenz hinsichtlich getroffener Vereinbarungen und/oder erfolgter Aktivitäten besteht.
- Die Zusammenarbeit ist so zu organisieren, dass die Wege für den/die Jugendliche/n so kurz als möglich sind und die jeweiligen AkteurInnen über den aktuellen Beratungs- bzw. Informationsstand informiert sind.
- Im Zuge einer BIZ-Beratung sind Jugendliche, die eine Vermittlung auf eine konkrete Lehrstelle suchen oder Jugendliche, deren Anschlussperspektive unklar ist, so rasch wie möglich an die Jugendberatung zu übergeben, damit rechtzeitig eine abgestimmte Entscheidung über die weitere Vorgehensweise getroffen werden kann (Einbeziehung von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik, Jugendcoaching, Mädchenberatungsstelle, etc.).
- Wenn sich im Zuge der Betreuung durch die Jugendberatung Bedarf nach Berufsorientierung bei dem/der Jugendlichen herausstellt, ist auf eine rasche Einbindung der BIZ zu achten, um die Angebote zur Berufsinformation und Berufsorientierung in den Beratungsprozess einzubinden.

- Bei Jugendlichen, die sich bei der Jugendberatung vormerken lassen und keinen über die Pflichtschule hinausgehenden formalen Bildungsabschluss haben, ist ebenfalls auf eine rasche Einbindung der BIZ zu achten, um die Angebote zur Berufsinformation und Berufsorientierung in den Beratungsprozess einzubinden.
- Die Ergebnisse der BIZ-Beratung und der Betreuungsverlauf in der Jugendberatung sind im PST zu dokumentieren.

Die Festschreibung dieser Vereinbarungen findet in der jeweiligen Bundesrichtlinie der beiden Kernprozesse Eingang.

Berufs- und Bildungsberatung im BIZ

Eine Dienstleistung der BIZ, die in den letzten Jahren vermehrt in Anspruch genommen wurde, ist die Berufs- und Bildungsberatung. Diese Tatsache sowie der im Zuge der IBOBB-Zertifizierung konstatierte Mangel an einem theoretischer Bezugsrahmen für die Face-to-face-Beratung im BIZ veranlasste die Abteilung ABI, gemeinsam mit der Steuergruppe des KP3 Maßnahmen zur Professionalisierung der BIZ-Beratung zu setzen.

- BIZ-Lehrgang

Seit 2011 sind im BIZ-Lehrgang zwei Module mit insgesamt 32 Stunden integriert, die sich intensiv mit Beratungshaltung und Gesprächssteuerung beschäftigen. Zusätzlich ist eine Portfolioarbeit zu erstellen, die auf eine kritische Reflexion der eigenen Beratungstätigkeit abzielt. Um den Unterschied zwischen Information und Beratung im persönlichen Einzelkontakt noch besser zu verdeutlichen, unterstützen seit 2015 erfahrene BIZ-BeraterInnen die externen Vortragenden.

- Fachtagungen

Im Juni 2015 fand die zweitägige Fachtagung „Kompetent in der Berufs- und Bildungsberatung“ für alle BIZ-BeraterInnen statt. Neben zahlreichen länderspezifischen Weiterbildungen (siehe auch Kapitel 6. BIZ-Highlights) hielt Konrad Liedl (LGS Burgenland) zwei bundesweite Workshops zum Thema „Optimale Beratung im BIZ“.

- Skill Cards & Berufsfotos

Ebenso wurde der richtige Einsatz von und Umgang mit den gängigsten Arbeitsmitteln in der Berufs- und Bildungsberatung vermittelt. Bereits 2013 fand eine bundesweite Schulung über die Einsatzmöglichkeiten für SkillCards® statt, und zwar sowohl im Rahmen von Einzelberatungsgesprächen als auch bei Gruppensettings/Workshops sowie als gute Ergänzung zum Berufs- bzw. Jugendkompass.

2014 und aufgrund der großen Nachfrage wiederholt im Jahre 2015 wurden Workshops zu den Berufsfotos von Gubler/Gerosa durchgeführt und die unterschiedlichsten Anwendungen geübt. Die Fotos wurden für alle BIZ angekauft.

- Handbuch für BIZ-BeraterInnen

Ausgehend vom neuen Leitfaden: „6-Phasen-Modell der kunden/innenorientierten Gesprächsführung“[1] des SFA wurde im Sommer 2015 von ABI eine Spezifikation für den Beratungsprozess im BIZ vorgenommen, da bei einzelnen Prozessschritten deutliche Abweichungen von einem SFA-Beratungsgespräch bestehen. Erweitert um Aspekte der Berufsorientierung und der Entscheidungsfindung soll dieses Handbuch BIZ-BeraterInnen dabei unterstützen, sowohl einen guten Kontakt zu BIZ-KundInnen aufzubauen als auch den Beratungsprozess über seine gesamte Ausdehnung im Sinne der Ratsuchenden zu gestalten. Das Handbuch wurde allen BIZ-BeraterInnen ausgehändigt und steht im Intranet zur Verfügung.

[1] Rainer, Barbara: „6-Phasen-Modell der kunden/innenorienterten Gesprächsführung“

2. BIZ-Kontakte

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.

BIZ-Kontakte nach Channel – Jahr 2015

Die Inanspruchnahme der BIZ-Dienstleistungen erfolgte hauptsächlich im Zuge eines Einzel- und Gruppenbesuchs (in Summe 82% aller Kontakte), rund jedes achte Anliegen wurde schriftlich oder telefonisch („Anfragen“) vorgetragen.

Abbildung 1: BIZ-Kontakte nach Channel – Jahr 2015

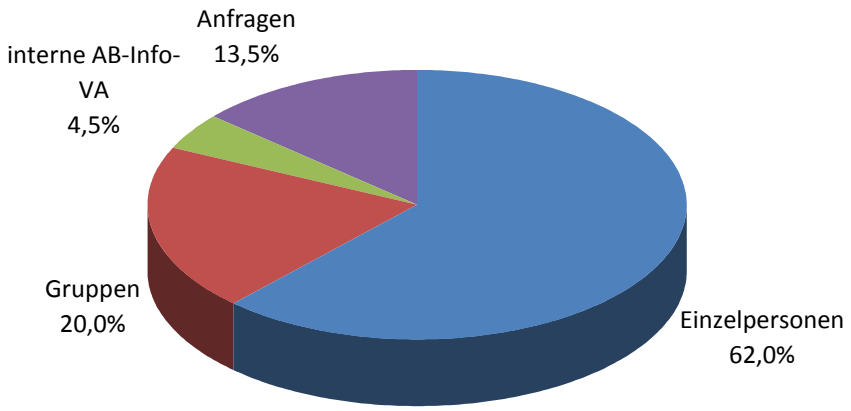


Tabelle 1: BIZ-Kontakte nach Channel und Bundesländern – Jahr 2015

	Einzelpersonen		Gruppen (inkl. Schulklassen)		interne AB-Info-VA[2]		Anfragen (schriftl. und telef.)		BIZ-Kontakte gesamt
	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	
Burgenland	6.809	62,5%	2.954	27,1%	837	7,7%	296	2,7%	10.896
Kärnten	44.564	78,0%	7.593	13,3%	3.656	6,4%	1.346	2,4%	57.159
Niederösterreich	43.107	55,0%	20.062	25,6%	4.608	5,9%	10.664	13,6%	78.441
Oberösterreich	47.882	57,7%	22.028	26,6%	6.322	7,6%	6.732	8,1%	82.964
Salzburg	24.567	62,9%	6.214	15,9%	584	1,5%	7.715	19,7%	39.080
Steiermark	53.876	62,4%	14.342	16,6%	5.145	6,0%	12.946	15,0%	86.309
Tirol	40.416	65,0%	8.597	13,8%	606	1,0%	12.554	20,2%	62.173
Vorarlberg	9.455	63,5%	5.137	34,5%	83	0,6%	225	1,5%	14.900
Wien	52.725	58,7%	17.269	19,2%	1.704	1,9%	18.057	20,1%	89.755
Österreich	**323.401**	**62,0%**	**104.196**	**20,0%**	**23.545**	**4,5%**	**70.535**	**13,5%**	**521.677**

[2] Arbeitsmarkt- und Berufsinformationsveranstaltung

BIZ-Kontakte nach Channel – Vorjahresvergleich

Ein Vergleich mit den Vorjahresdaten zeigt, dass im Jahr 2015 die BIZ-Kontakte um rund 15.400 Personen abnahmen, das entspricht einem Minus von 2,9%. Österreichweit ist dabei einerseits ein Verlust bei den Einzelpersonen (-5,5%), insbesondere aber bei den VeranstaltungsbesucherInnen (-13,4%) sowie andererseits ein Zuwachs von GruppenbesucherInnen (+3,7%) und ein Plus bei Anfragen (+4,8%) zu verzeichnen.

Differenziert nach Bundesländern ergibt sich aber ein sehr uneinheitliches Bild. Lediglich das Burgenland und Wien konnten die BIZ-BesucherInnenzahlen steigern, Vorarlberg und Kärnten verbuchten die größten Rückgänge.

Tabelle 2: BIZ-Kontakte nach Channel und Bundesländern – relative Veränderung zum Vorjahr (2015-2014)

	Einzelpersonen	Gruppen (inkl. Schulklassen)	interne AB-Info-VA	Anfragen	BIZ-Kontakte gesamt
Burgenland	+4,1%	+26,5%	+9,0%	+1,0%	+9,7%
Kärnten	-16,0%	+2,5%	-18,3%	+6,2%	-13,7%
Niederösterreich	-6,9%	+16,9%	-13,3%	+6,9%	-0,4%
Oberösterreich	-0,9%	-7,0%	-19,7%	-10,4%	-5,1%
Salzburg	-16,3%	+33,3%	+3,2%	+8,1%	-6,3%
Steiermark	-6,7%	-0,5%	-0,6%	-9,1%	-5,7%
Tirol	+0,3%	-3,2%	-51,4%	-0,9%	-1,4%
Vorarlberg	-14,3%	-12,1%	-62,6%	-60,4%	-15,7%
Wien	+6,3%	+7,7%	+10,2%	+32,6%	+11,1%
Österreich	**-5,5%**	**+3,7%**	**-13,4%**	**+4,8%**	**-2,9%**

BIZ-BesucherInnen nach Geschlecht – Jahr 2015

Die BIZ wurden österreichweit 2015 zu gleichen Teilen von Frauen und Männern besucht (Frauenanteil: 50,6%). Gegenüber dem Vorjahr erhöhte sich der Frauenanteil bei AB-Info-Veranstaltungen, bei Gruppenbesuchen war der Frauenanteil mit 61,9% am höchsten.

Einzelne Bundesländer weisen unterdurchschnittliche Frauenanteile bei EinzelbesucherInnen auf (Oberösterreich, Vorarlberg) sowie überdurchschnittliche Frauenanteile bei Gruppenbesuchen (Burgenland, die Steiermark, Vorarlberg) und AB-Info-Veranstaltungen (Burgenland).

Tabelle 3: BIZ-BesucherInnen nach Geschlecht und Bundesländern –Frauenanteile 2015

	Einzelpersonen	Gruppen	interne AB-Info-VA	Schulklassen-besuche	BesucherInnen gesamt
Burgenland	51,7%	77,1%	76,0%	50,8%	53,9%
Kärnten	50,8%	58,4%	61,0%	50,8%	51,6%
Niederösterreich	50,0%	63,1%	57,4%	53,0%	51,7%
Oberösterreich	44,3%	66,4%	56,6%	51,2%	47,7%
Salzburg	49,9%	50,4%	62,2%	48,6%	50,0%
Steiermark	52,7%	72,1%	52,8%	48,2%	52,5%
Tirol	51,5%	57,4%	52,5%	51,6%	51,7%
Vorarlberg	44,2%	68,1%	62,7%	54,1%	48,3%
Wien	49,1%	58,7%	64,2%	47,5%	49,2%
Österreich	**49,6%**	**61,9%**	**57,9%**	**50,5%**	**50,6%**

BIZ-BesucherInnen nach Alter – Jahr 2015 und Vorjahresvergleich

Bei ihrer Gründung stand vor allem die Unterstützung von jungen Menschen im Fokus der BIZ-Arbeit. Doch in den letzten Jahren nutzen immer mehr Erwachsene[3] das Angebot, insbesondere Arbeitssuchende auf Anraten der SfA-BeraterInnen. Dieser kontinuierliche Zuwachs bewirkte, dass zwischenzeitlich Erwachsene bereits drei Viertel der EinzelbesucherInnen stellen.

Sticht Wien seit Jahren mit dem höchsten Anteil an erwachsenen KundInnen besonders hervor. Bei den Jugendlichen verzeichnen vor allem das Burgenland (-6,1 Prozentpunkten) und Vorarlberg (- 8,4 Prozentpunkte) ein Minus gegenüber dem Vorjahr.

Hat wie im Vorjahr das BIZ St. Veit/Glan den höchsten Anteil an jugendlichen BesucherInnen (68,5%), so steht am anderen Ende das BIZ Hietzinger Kai mit 2,1%, knapp gefolgt von einem zweiten Kärntner BIZ, nämlich dem BIZ Feldkirchen. Und das bei fast identischer BesucherInnenanzahl der beiden Kärntner BIZ.

Tabelle 4: **EinzelbesucherInnen** nach Alter und Bundesländern – 2015 und 2014

	2015				2014				Veränderung Einzelbe-sucherInnen gesamt
	Jugendliche		Erwachsene		Jugendliche		Erwachsene		
	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	
Burgenland	1.293	19,0%	5.516	81,0%	1.644	25,1%	4.895	74,9%	+4,1%
Kärnten	12.627	28,3%	31.937	71,7%	15.380	29,0%	37.677	71,0%	-16,0%
Niederösterreich	9.353	21,7%	33.754	78,3%	10.624	23,0%	35.663	77,0%	-6,9%
Oberösterreich	14.449	30,2%	33.433	69,8%	15.005	31,1%	33.306	68,9%	-0,9%
Salzburg	5.666	23,1%	18.901	76,9%	6.625	22,6%	22.739	77,4%	-16,3%
Steiermark	14.181	26,3%	39.695	73,7%	15.023	26,0%	42.703	74,0%	-6,7%
Tirol	12.419	30,7%	27.997	69,3%	12.404	30,8%	27.875	69,2%	+0,3%
Vorarlberg	2.976	31,5%	6.479	68,5%	4.407	39,9%	6.628	60,1%	-14,3%
Wien	6.883	13,1%	45.842	86,9%	6.747	13,6%	42.871	86,4%	+6,3%
Österreich	**79.847**	**24,7%**	**243.554**	**75,3%**	**87.859**	**25,7%**	**254.357**	**74,3%**	**-5,5%**

Tabelle 5: **GruppenbesucherInnen** (exkl. Schulklassen) nach Alter und Bundesländern – 2015 und 2014

	2015				2014				Veränderung Gruppenbe-sucherInnen gesamt
	Jugendliche		Erwachsene		Jugendliche		Erwachsene		
	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	
Burgenland	69	29,2%	167	70,8%	49	17,1%	238	82,9%	-17,8%
Kärnten	126	15,5%	685	84,5%	238	21,5%	871	78,5%	-26,9%
Niederösterreich	841	38,4%	1.349	61,6%	679	24,7%	2.070	75,3%	-20,3%
Oberösterreich	435	21,6%	1.578	78,4%	408	18,7%	1.774	81,3%	-7,7%
Salzburg	421	18,1%	1.900	81,9%	211	19,4%	878	80,6%	+113,1%
Steiermark	458	21,8%	1.643	78,2%	1.031	35,6%	1.866	64,4%	-27,5%
Tirol	633	45,1%	770	54,9%	565	35,5%	1.026	64,5%	-11,8%
Vorarlberg	216	40,5%	317	59,5%	272	44,5%	339	55,5%	-12,8%
Wien	305	26,9%	829	73,1%	680	41,2%	971	58,8%	-31,3%
Österreich	**3.504**	**27,5%**	**9.238**	**72,5%**	**4.133**	**29,2%**	**10.033**	**70,8%**	**-10,1%**

[3] Lt. „Fachliche Legende zur Applikation BIZ-Statistik“ sind Personen ab 25 Jahre als Erwachsene zu zählen.

Tabelle 6: **BesucherInnen von internen AB-Info-VA** nach Alter und Bundesländer – 2015 und 2014

	2015				2014				Veränderung Besucher-Innen von AB-Info-VA gesamt
	Jugendliche		Erwachsene		Jugendliche		Erwachsene		
	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	
Burgenland	681	81,4%	156	18,6%	661	86,1%	107	13,9%	9,0%
Kärnten	3.412	93,3%	244	6,7%	4.042	90,3%	435	9,7%	-18,3%
Niederösterreich	1.104	24,0%	3.504	76,0%	1.190	22,4%	4.125	77,6%	-13,3%
Oberösterreich	5.871	92,9%	451	7,1%	7.452	94,7%	418	5,3%	-19,7%
Salzburg	434	74,3%	150	25,7%	432	76,3%	134	23,7%	3,2%
Steiermark	4.039	78,5%	1.106	21,5%	3.215	62,1%	1.960	37,9%	-0,6%
Tirol	87	14,4%	519	85,6%	8	0,6%	1.239	99,4%	-51,4%
Vorarlberg	83	100,0%	0	0,0%	210	94,6%	12	5,4%	-62,6%
Wien	203	11,9%	1.501	88,1%	217	14,0%	1.329	86,0%	10,2%
Österreich	**15.914**	**67,6%**	**7.631**	**32,4%**	**17.427**	**64,1%**	**9.759**	**35,9%**	**-13,4%**

Tabelle 7: **Gruppen (Zahl der Veranstaltungen)** nach Alter – 2015 und 2014

	2015				2014				
	Gruppe Schulklasse	Gruppe Jugendliche	Gruppe Erwachsene	**Summe 2015**	Gruppe Schulklasse	Gruppe Jugendliche	Gruppe Erwachsene	**Summe 2014**	**Veränderung Gruppen gesamt**
Burgenland	128	8	17	**153**	96	5	22	**123**	+24,4%
Kärnten	330	12	61	**403**	321	23	77	**421**	-4,3%
Niederösterreich	888	52	119	**1.059**	740	45	130	**915**	+15,7%
Oberösterreich	1.109	36	129	**1.274**	1.185	28	135	**1.348**	-5,5%
Salzburg	227	36	108	**371**	213	15	83	**311**	+19,3%
Steiermark	611	42	127	**780**	580	61	157	**798**	-2,3%
Tirol	367	48	63	**478**	368	50	73	**491**	-2,6%
Vorarlberg	243	21	30	**294**	249	26	32	**307**	-4,2%
Wien	736	29	84	**849**	671	43	97	**811**	+4,7%
Österreich	**4.639**	**284**	**738**	**5.661**	**4.423**	**296**	**806**	**5.525**	**+2,5%**

Tabelle 8: **AB-Info-VA (Zahl der Veranstaltungen)** nach Alter – 2015 und 2014

	2015				2014				
	AB-Info-VA intern Jugendliche	AB-Info-VA intern Erwachsene	AB-Info-VA extern	**Summe 2015**	AB-Info-VA intern Jugendliche	AB-Info-VA intern Erwachsene	AB-Info-VA extern	**Summe 2014**	**Veränderung AB-Info-VA gesamt**
Burgenland	51	9	1	**61**	49	6	0	**55**	+10,9%
Kärnten	171	20	18	**209**	148	42	11	**201**	+4,0%
Niederösterreich	56	162	26	**244**	63	179	14	**256**	-4,7%
Oberösterreich	339	26	7	**372**	452	44	16	**512**	-27,3%
Salzburg	12	17	4	**33**	12	15	9	**36**	-8,3%
Steiermark	183	62	55	**300**	130	111	44	**285**	+5,3%
Tirol	8	28	15	**51**	1	62	27	**90**	-43,3%
Vorarlberg	6	0	3	**9**	5	1	0	**6**	+50,0%
Wien	5	66	9	**80**	7	82	11	**100**	-20,0%
Österreich	**831**	**390**	**138**	**1.359**	**867**	**542**	**132**	**1.541**	**-11,8%**

3. Betreuung von SchülerInnen im BIZ

Betreuung von SchülerInnen nach Formaten – Jahr 2015

Eine der wichtigsten Aufgaben der BIZ ist die Unterstützung von jungen Menschen beim Übergang aus der Schule in die Berufswelt. Um die Zusammenarbeit mit Schulen der Sekundarstufe zu intensivieren, werden für SchülerInnen ab der 7. Schulstufe zwei Formate angeboten:

- Schulklassenbetreuung im BIZ
- BIZ-Veranstaltungen für SchülerInnen in Form von Vorträgen, Workshops und Seminaren (= „interne AB-Info-VA“ für Jugendliche)

2015 nahmen insgesamt 107.368 Mädchen und Burschen bei einem Klassenbesuch oder bei speziellen Veranstaltungen für SchülerInnen ab der 7. Schulstufe teil. Der Großteil der SchülerInnen besuchte das BIZ im Klassenverband (91.454 SchülerInnen im Rahmen von 4.639 Schulklassenbesuchen), knapp 15% aller SchülerInnen kamen zu einer internen Veranstaltung (15.914 Jugendliche im Rahmen von 831 internen AB-Info-VA).

Manche Bundesländer erreichen Jugendliche hauptsächlich über das Format „Schulklassenbesuche“: Niederösterreich (94,2%), sowie Tirol, Vorarlberg und Wien (je über 98%).

Abbildung 2: Betreuung von SchülerInnen nach Formaten – Jahr 2015

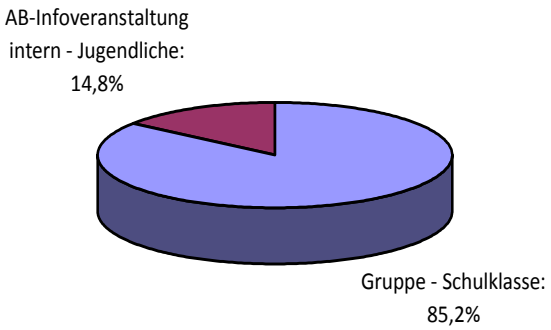


Tabelle 9: Betreuung von SchülerInnen nach Formaten und Bundesländern – Jahr 2015

	SchülerInnen in Schulklassen		Jugendliche in internen AB-Info-VA		betreute SchülerInnen/ Jugendichen gesamt
	absolut	Anteil	absolut	Anteil	
Burgenland	2.718	80,0%	681	20,0%	3.399
Kärnten	6.782	66,5%	3.412	33,5%	10.194
Niederösterreich	17.872	94,2%	1.104	5,8%	18.976
Oberösterreich	20.015	77,3%	5.871	22,7%	25.886
Salzburg	3.893	90,0%	434	10,0%	4.327
Steiermark	12.241	75,2%	4.039	24,8%	16.280
Tirol	7.194	98,8%	87	1,2%	7.281
Vorarlberg	4.604	98,2%	83	1,8%	4.687
Wien	16.135	98,8%	203	1,2%	16.338
Österreich	**91.454**	**85,2%**	**15.914**	**14,8%**	**107.368**

Betreuung von SchülerInnen nach Formaten – Vorjahresvergleich

Im Vergleich zu 2014 konnte, bei beiden Formaten der Schulklassenbetreuung gemeinsam, einer Steigerung von 3.670 Personen (+3,5%) erreicht werden.

Im Burgenland konnte um rund ein Viertel mehr Jugendliche erreicht werden, in Niederösterreich um ein Fünftel mehr. Oberösterreich und Vorarlberg verzeichneten relativ starke Rückgänge; Oberösterreich weist jedoch noch immer einen deutlich überdurchschnittlichen „Einschaltgrad“ auf – siehe unten.

Tabelle 10: Betreuung von SchülerInnen nach Formaten und Bundesländern – absolute und relative Veränderung zum Vorjahr (2015-2014)

	SchülerInnen in Schulklassen	**Schulklassen**	**Jugendliche in internen AB-Info-VA**	**interne AB-Info-VA für Jugendiche**	**betreute SchülerInnen/ Jugendliche gesamt**	
Burgenland	+669	+32	+20	+2	+689	+25,4%
Kärnten	+481	+9	-630	+23	-149	-1,4%
Niederösterreich	+3.454	+148	-86	-7	+3.368	+21,6%
Oberösterreich	-1.489	-76	-1.581	-113	-3.070	-10,6%
Salzburg	+320	+14	+2	+/-0	+322	+8,0%
Steiermark	+720	+31	+824	53	+1.544	+10,5%
Tirol	-96	-1	+79	+7	-17	-0,2%
Vorarlberg	-632	-6	-127	+1	-759	-13,9%
Wien	+1.756	+65	-14	-2	+1.742	+11,9%
Österreich	**+5.183**	**+216**	**-1.513**	**-36**	**+3.670**	**+3,5%**

Betreuung von SchülerInnen nach Durchführer – Jahr 2015

Seit März 2010 können zusätzlich bei beiden Formaten definierte Tätigkeiten externen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE) übertragen werden. Das Format „Schulklassenbetreuung im BIZ“ wurde 2015 fast ausschließlich (90,0%) von den BIZ-BeraterInnen selbst durchgeführt. Eine Beauftragung von externen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen erfolgte zum Großteil (79,5%) im Zuge einer BIZ-Veranstaltung.

Auch hier gibt es große regionale Unterschiede: Während in Salzburg und in Wien alle Dienstleistungen vom BIZ-Personal bestritten wurden, kaufte Oberösterreich knapp die Hälfte der Angebote für SchülerInnen zu (49,8%).

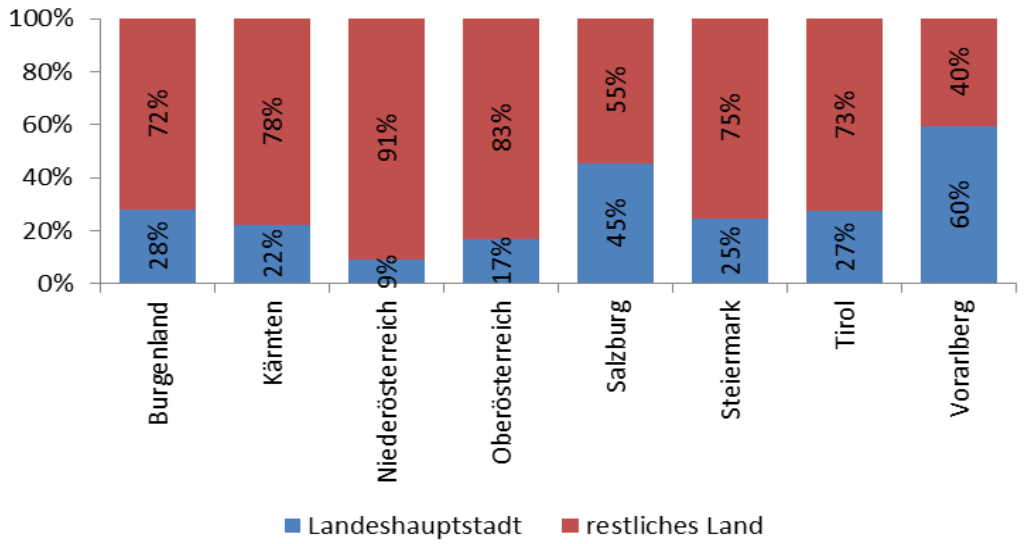
Tabelle 11: Betreuung von SchülerInnen nach Durchführer und Bundesländern – Jahr 2015

	Schulklasse		**interne AB-Info-VA für Jugendliche**		
	absolut	BBE-Anteil	absolut	BBE-Anteil	**BBE-Anteil gesamt**
Burgenland	128	0,0%	51	98,0%	27,9%
Kärnten	330	3,0%	171	91,2%	33,1%
Niederösterreich	888	0,8%	56	23,2%	2,1%
Oberösterreich	1.109	36,8%	339	92,3%	49,8%
Salzburg	227	0,0%	12	0,0%	0,0%
Steiermark	611	1,1%	183	67,2%	16,4%
Tirol	367	7,6%	8	37,5%	8,3%
Vorarlberg	243	2,5%	6	50,0%	3,6%
Wien	736	0,0%	5	0,0%	0,0%
Österreich	**4.639**	**10,0%**	**831**	**79,5%**	**20,6%**

Betreuung von SchülerInnen nach Standort – Jahr 2015

Verhältnismäßig viele Schulklassenbesuche finden in den Landeshauptstädten statt – diese sind ja auch oft Standorte mehrerer Schulen. Eine Ausnahme bildet Niederösterreich, hier fanden 15,4% aller Schulklassenbetreuungen im Krems, weitere 10,1% in Melk und „nur“ 9,2% in St. Pölten statt.

Abbildung 3: Schulklassenbetreuung nach Standort und Bundesländern – Jahr 2015



Betreuung von SchülerInnen – Einschaltgrad im Jahr 2015

Im Schuljahr 2014/15 besuchten österreichweit 182.973 SchülerInnen die 7. oder 8. Schulstufe (Hauptschule, Neue Mittelschule, Kooperative Mittelschule, AHS-Unterstufe) oder die Polytechnische Schule. Insgesamt 91.454 SchülerInnen besuchten im Jahr 2015 ein BIZ im Rahmen eines Schulklassenbesuchs, d.h. rund 50% aller SchülerInnen (der 7. und 8. Schulstufe sowie Polytechnische Schule) wurden im BIZ betreut („Einschaltgrad“).

Abbildung 4: Betreuung von SchülerInnen – Einschaltgrad nach Bundesländern im Jahr 2015

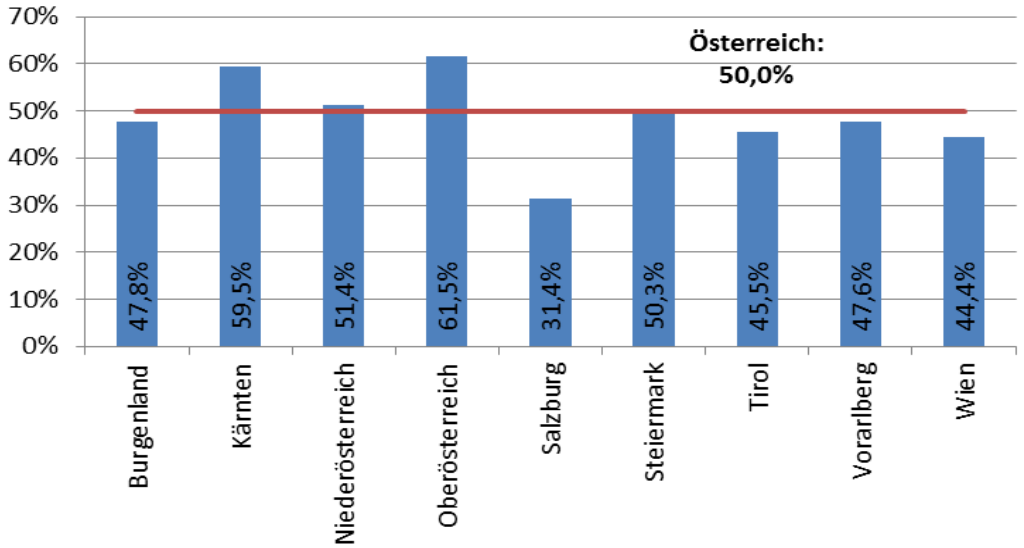


Tabelle 12: Betreuung von SchülerInnen – Einschaltgrad nach BIZ im Jahr 2015 (bezogen auf Schulstatistik Schuljahr 2014/15)

BIZ	SchülerInnen lt. Statistik Austria	SchülerInnen im BIZ (Gruppe Schulklasse)	SchülerInnen-Einschaltgrad	BIZ	SchülerInnen lt. Statistik Austria	SchülerInnen im BIZ (Gruppe Schulklasse)	SchülerInnen-Einschaltgrad
Eisenstadt	1.885	843	44,7%	Bischofshofen	1.879	829	44,1%
Neusiedl/See	1.086	635	58,5%	Hallein	1.191	330	27,7%
Oberwart	1.954	737	37,7%	Salzburg	6.710	1.678	25,0%
Stegersbach	761	503	66,1%	Tamsweg	514	333	64,8%
Feldkirchen	638	324	50,8%	Zell am See	2.099	723	34,4%
Hermagor	370	220	59,5%	Deutschlandsberg	2.212	1.349	61,0%
Klagenfurt	3.187	1.571	49,3%	Feldbach	1.730	1.536	88,8%
Spittal/Drau	1.673	1.096	65,5%	Hartberg	4.052	1.535	37,9%
St. Veit/Glan	1.301	606	46,6%	Knittelfeld	2.030	1.265	62,3%
Villach	2.291	1.301	56,8%	Leibnitz	1.725	1.008	58,4%
Völkermarkt	770	584	75,8%	Leoben	1.714	836	48,8%
Wolfsberg	1.159	1.080	93,2%	Liezen	1.741	632	36,3%
Amstetten	3.144	1.679	53,4%	Mürzzuschlag	1.195	525	43,9%
Baden	3.163	1.458	46,1%	Graz-Ost	7.950	3.555	44,7%
Gänserndorf	3.177	1.730	54,5%	Imst	1.535	1.318	85,9%
Hollabrunn	3.154	1.206	38,2%	Innsbruck	5.630	1.989	35,3%
Krems	3.175	2.601	81,9%	Kitzbühel	1.375	638	46,4%
Melk	3.147	1.787	56,8%	Kufstein	2.350	1.199	51,0%
Mödling	3.166	1.315	41,5%	Landeck	1.020	700	68,6%
Neunkirchen	3.151	1.520	48,2%	Lienz	1.227	460	37,5%
St. Pölten	3.176	1.428	45,0%	Reutte	696	384	55,2%
Tulln	3.147	1.381	43,9%	Schwaz	1.983	506	25,5%
Wr. Neustadt	3.189	1.767	55,4%	Bludenz	1.570	703	44,8%
Braunau	2.069	1.101	53,2%	Bregenz	5.465	2.740	50,1%
Eferding	772	204	26,4%	Feldkirch	2.640	1.161	44,0%
Freistadt	1.665	861	51,7%	Esteplatz	5.589	2.729	48,8%
Gmunden	2.093	1.695	81,0%	Laxenburgerstr.	5.832	2.497	42,8%
Grieskirchen	1.302	451	34,6%	Hietzinger Kai	5.881	2.615	44,5%
Kirchdorf/Krems	1.524	494	32,4%	Huttengasse	4.975	2.094	42,1%
Linz	9.016	4.332	48,0%	Schloßhofer Str.	7.720	2.241	29,0%
Perg	1.583	937	59,2%	Wien Jugendliche	6.338	3.959	62,5%
Ried im Innkreis	1.503	2.006	133,5%	**ÖSTERREICH**	**182.973**	**91.454**	**50,0%**
Rohrbach	1.345	1.298	96,5%				
Schärding	1.355	1.822	134,5%				
Steyr	2.012	1.730	86,0%				
Vöcklabruck	2.974	957	32,2%				
Wels	3.328	2.127	63,9%				

In fünf Bundesländern liegt der Einschaltgrad unter dem österreichischen Durchschnitt. Oberösterreich ist unbestritten jenes Bundesland, das nicht nur die höchste Reichweite aufweist, sondern mit 61,5% auch um gut zehn Prozentpunkte über dem Österreichschnitt liegt. Hier macht sich insbesondere der massive Zukauf von BBE-Maßnahmen bemerkbar. In Salzburg wird weniger als ein Drittel aller SchülerInnen erreicht, was vor allem auf der bundeslandspezifischen Praxis beruht, keine Schulen vor Ort zu besuchen.

Der SchülerInnen-Einschaltgrad ist, mit einem Gewicht von 30% bzw. 21,1 von 67 Punkten, auch einer von vier Teilindikatoren des BIZ-BSC-Indikators. Im Jahr 2015 haben nur 15 BIZ nicht die volle Punktezahl erreicht (die volle Punktezahl wird bei einem Einschaltgrad von größer/gleich 40% vergeben), kein BIZ hatte einen Einschaltgrad von unter 10%. Einen relativ geringen Einschaltgrad wiesen das BIZ Salzburg, das BIZ Eferding, das BIZ Schwaz und das BIZ Schloßhofer Straße auf sowie das BIZ Hallein, welches allerdings erst im Jahr 2015 seinen Betrieb aufnahm.

Schulklassenbetreuung nach Schulstufen/Schulform – Jahr 2015

Differenziert nach Schulstufe bzw. Schulform stellten Schulklassen der 7. und 8. Schulstufe (Neue Mittelschule, Kooperative Mittelschule, Hauptschule, AHS-Unterstufe) drei Viertel aller betreuten Schulklassen (73,6%).

Abbildung 5: Schulklassenbetreuung nach Schulstufen/Schulform –Jahr 2015

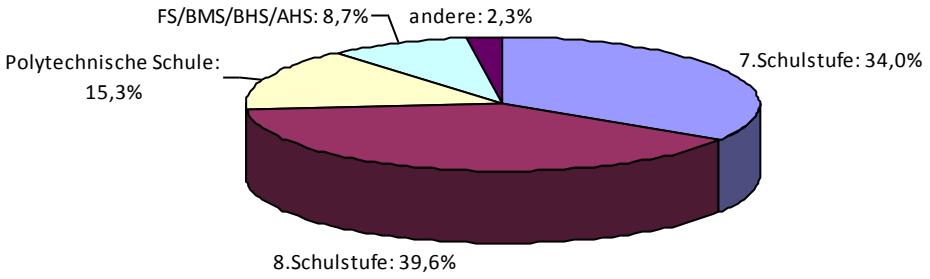


Tabelle 13: Schulklassenbetreuung nach Schulstufen/Schulform und Bundesländern – Anteile im Jahr 2015

	7.Schulstufe	8.Schulstufe	Polytechnische Schule	AHS-Oberstufe	FS/BMS/BHS	andere
Burgenland	31,3%	39,8%	12,5%	1,6%	13,3%	1,6%
Kärnten	36,7%	43,9%	11,2%	0,3%	6,4%	1,5%
Niederösterreich	31,4%	35,0%	16,8%	1,8%	11,7%	3,3%
Oberösterreich	42,7%	38,1%	12,0%	1,6%	4,5%	1,2%
Salzburg	44,5%	26,0%	23,3%	1,3%	2,2%	2,6%
Steiermark	26,8%	45,2%	16,9%	2,6%	7,7%	0,8%
Tirol	24,8%	44,1%	15,5%	0,0%	10,4%	5,2%
Vorarlberg	34,2%	43,2%	8,2%	2,9%	7,0%	4,5%
Wien	30,8%	41,8%	19,3%	3,3%	2,6%	2,2%
Österreich	**34,0%**	**39,6%**	**15,3%**	**1,9%**	**6,9%**	**2,3%**

Schulklassenbetreuung nach Schulstufen/Schulform – Vorjahresvergleich

Im Vergleich zum Jahr 2014 wurden österreichweit 216 Schulklassen mehr betreut als im Vorjahr (+4,9%), eine hohe relative Steigerung ist vor allem bei den Sonderschulen (+9 Klassen bzw. +15,5%) zu beobachten, bei den AHS-Oberstufen ging die Zahl der betreuten Klassen zurück (-13 Klassen bzw. -13,0%).

Tabelle 14: Schulklassenbetreuung nach Schulstufen/Schulform – 2015 und 2014

	2015	2014	Veränderung zum Vorjahr
7. Schulstufe	1.579	1.479	+6,8%
8. Schulstufe	1.839	1.772	+3,8%
Polytechnische Schule	710	662	+7,3%
AHS	87	100	-13,0%
FS/BMS/BHS	318	320	-0,6%
Sonderschule	67	58	+15,5%
andere	39	32	-21,9%
insgesamt	**4.639**	**4.423**	**+4,9%**

Tabelle 15: Schulklassenbetreuung nach Schulstufen/Schulform und Bundesländern – Veränderung zum Vorjahr (2015-2014)

	7.Schulstufe	8.Schulstufe	Polytechnische Schule	AHS-Oberstufe	FS/BMS/BHS	andere
Burgenland	+33,3%	+64,5%	-15,8%	-33,3%	+70,0%	-33,3%
Kärnten	+22,2%	-2,7%	-26,0%	+/-0,0%	+31,3%	-16,7%
Niederösterreich	+6,1%	+32,9%	+20,2%	+33,3%	+22,4%	+31,8%
Oberösterreich	+4,0%	-8,7%	+8,1%	-58,1%	-45,1%	+18,2%
Salzburg	+21,7%	-21,3%	+10,4%	+200,0%	+150,0%	+50,0%
Steiermark	-0,6%	+3,8%	+13,2%	+33,3%	+11,9%	+25,0%
Tirol	+/-0,0%	-2,4%	+7,5%	-100,0%	-17,4%	+72,7%
Vorarlberg	-12,6%	+1,0%	+/-0,0%	-12,5%	+54,5%	+/-0,0%
Wien	+14,6%	+8,1%	+6,0%	+26,3%	+11,8%	-11,1%
Österreich	**+6,8%**	**+3,8%**	**+7,3%**	**-13,0%**	**-0,6%**	**+17,8%**

4. BIZ-Beratungen

AIST-Beratungen

Eines der häufigsten KundInnenanliegen zielt auf die Unterstützung bei der Berufs- und Bildungswahl ab. Dafür steht in den BIZ unter anderem der Allgemeine Interessen-Struktur-Test (AIST) nach Holland zur Verfügung, der vor Ort am PC ausgefüllt und dessen Ergebnis anschließend von den BIZ-BeraterInnen interpretiert wird. Im Berichtsjahr nutzten österreichweit 47.527 Personen den AIST. Das heißt, dass von den insgesamt 427.597 BesucherInnen (Einzel- und GruppenbesucherInnen inkl. Schulklassen) 11% den Test machten, und zwar insbesondere Jugendliche (Anteil: 80,8%).

Da viele AIST während einer Schulklassenbetreuung gemacht werden, findet die erste Ergebnisinterpretation meist in einem Gruppengespräch statt. Die teilnehmenden SchülerInnen sind jedoch immer zu einer Einzelberatung (auch mit den Eltern) nach Terminvereinbarung eingeladen.

Tabelle 16: AIST-Beratungen nach Bundesländern – Jahr 2015

	Einzel- und GruppenbesucherInnen	AIST	Anteil aller BesucherInnen, die AIST machen	Anteil Jugendliche an allen BesucherInnen, die AIST machen
Burgenland	9.763	1.140	11,7%	83,6%
Kärnten	52.157	3.194	6,1%	81,7%
Niederösterreich	63.169	7.774	12,3%	83,3%
Oberösterreich	69.910	12.742	18,2%	82,4%
Salzburg	30.781	3.245	10,5%	75,8%
Steiermark	68.218	6.673	9,8%	78,5%
Tirol	49.013	3.568	7,3%	80,0%
Vorarlberg	14.592	1.418	9,7%	69,4%
Wien	69.994	7.773	11,1%	81,3%
Österreich	**427.597**	**47.527**	**11,1%**	**80,8%**

Die Nutzung des AIST war, mit einem Gewicht von 7% bzw. 5 von 75 Punkten, bis zum Jahr 2015 auch einer von vier Teilindikatoren des BIZ-BSC-Indikators (und wird ab dem Jahr 2016 vom Teilindikator „Berufs- und Bildungsberatung durchführen“ ersetzt). Im Jahr 2015 haben nur fünf BIZ nicht die volle Punktezahl erreicht (die volle Punktezahl wurde vergeben, wenn 10% oder mehr jugendliche BesucherInnen den AIST gemacht haben).

Berufs- und Bildungsberatung

Im Jahr 2015 erhielten insgesamt 13.730 Personen eine Berufs- und Bildungsberatung. Das heißt, dass mit ca. jeder 25. Person ein Beratungsgespräch geführt, das Ergebnis schriftlich festgehalten und im PST abgelegt wurde. Lag für den Kunden/die Kundin kein PST vor, musste – sofern nicht andere Ländervereinbarungen vorliegen – eine PST-Neuanlage mit Status FR vorgenommen werden. Beim Großteil der Beratungen handelte es sich um Einmalberatungen, mit ca. 4% wurden mehrfach Beratungsgespräche geführt und dokumentiert.

Berufs- und Bildungsberatungsgespräche finden in einem sehr unterschiedlichen Ausmaß statt. Östereichweit entsprechen die erwähnten 13.730 Personen einem Anteil von 4,2% aller 323.401 EinzelkundInnen. Burgenländische BIZ weisen einen Anteil von knapp 12% auf, in Kärnten wurde hingegen nur mit 1,5% ein Beratungsgespräch geführt.

Tabelle 17: Bildungs- und Berufsberatungen nach Bundesländern – Jahr 2015

	EinzelbesucherInnen	Berufs- und Bildungsberatungen (BBB)	Anteil aller EinzelbesucherInnen, die eine BBB erhalten	Frauenanteil an allen EinzelbesucherInnen mit BBB
Burgenland	6.809	796	11,7%	57,5%
Kärnten	44.564	652	1,5%	60,4%
Niederösterreich	43.107	2.103	4,9%	53,9%
Oberösterreich	47.882	1.991	4,2%	57,7%
Salzburg	24.567	800	3,3%	58,3%
Steiermark	53.876	1.908	3,5%	60,6%
Tirol	40.416	890	2,2%	63,0%
Vorarlberg	9.455	427	4,5%	61,1%
Wien	52.725	4.163	7,9%	47,2%
Österreich	**323.401**	**13.730**	**4,2%**	**55,0%**

Auf RGS-Ebene differieren die Anteile teilweise stark – auch innerhalb von Bundesländern. Insgesamt liegen 34 BIZ unter dem Österreichschnitt, in elf BIZ erhielt mehr als jede/r zehnte EinzelbesucherIn die Dienstleistung „Bildungs- und Berufsberatung durchführen“.

In Vorarlberg gibt es sowohl BIZ mit einem relativ geringen Beratungsanteil (Bregenz: 3,6%; Feldkirch: 2,2%) als auch das BIZ mit dem bei weitem höchsten Beratungsanteil: im BIZ Bludenz wurde mit 153 der 165 EinzelkundInnen ein Beratungsgespräch geführt (92,7%).

Die BIZ-Dienstleistung „Berufs- und Bildungsberatung durchführen“ ist, mit einem Gewicht von 30% bzw. 21,1 von 67 Punkten, ab dem Jahr 2016 auch einer von vier Teilindikatoren des BIZ-BSC-Indikators. Im Jahr 2015 wurde dieser Teilindikator bereits zur Beobachtung ausgewertet. Im „Testversuch 2015“ haben 15 BIZ bereits die volle Punktezahl erreicht (die volle Punktezahl wird vergeben, wenn pro BIZ-Planstelle mehr als 10,5 Beratungen pro Monat durchgeführt wurden), nur vier BIZ hätten 0 Punkte erreicht. Besonders starke bundeslandspezifische Unterschiede sind vor allem auch auf unterschiedlichen Personaleinsatz in den BIZ zurückzuführen.

Tabelle 18: Bildungs- und Berufsberatungen nach RGS – Jahr 2015

BIZ	Beratungen	EinzelbesucherInnen	Anteil der Beratungs-KundInnen	BIZ	Beratungen	EinzelbesucherInnen	Anteil der Beratungs-KundInnen
Eisenstadt	195	2,614	7.5%	Bischofshofen	73	2,166	3.4%
Neusiedl/See	246	1,121	21.9%	Hallein	114	284	40.1%
Oberwart	240	2,126	11.3%	Salzburg	348	19,194	1.8%
Stegersbach	115	948	12.1%	Tamsweg	59	561	10.5%
Feldkirchen	44	2,885	1.5%	Zell am See	206	2,362	8.7%
Hermagor	33	583	5.7%	Deutschlandsberg	207	4,808	4.3%
Klagenfurt	93	16,623	0.6%	Feldbach	110	5,096	2.2%
Spittal/Drau	84	4,233	2.0%	Hartberg	73	5,497	1.3%
St. Veit/Glan	111	3,422	3.2%	Knittelfeld	132	4,641	2.8%
Villach	75	7,121	1.1%	Leibnitz	283	5,521	5.1%
Völkermarkt	66	5,594	1.2%	Leoben	126	5,361	2.4%
Wolfsberg	146	4,103	3.6%	Liezen	134	2,176	6.2%
Amstetten	174	3,131	5.6%	Mürzzuschlag	20	1,992	1.0%
Baden	188	7,644	2.5%	Graz-Ost	823	18,781	4.4%
Gänserndorf	291	3,285	8.9%	Imst	129	2,736	4.7%
Hollabrunn	128	1,735	7.4%	Innsbruck	84	18,513	0.5%
Krems	306	3,316	9.2%	Kitzbühel	74	4,562	1.6%
Melk	132	4,049	3.3%	Kufstein	99	3,587	2.8%
Mödling	91	5,364	1.7%	Landeck	126	3,460	3.6%
Neunkirchen	116	2,805	4.1%	Lienz	104	3,183	3.3%
St. Pölten	207	5,912	3.5%	Reutte	59	1,074	5.5%
Tulln	132	3,167	4.2%	Schwaz	215	3,301	6.5%
Wr. Neustadt	338	2,699	12.5%	Bludenz	153	165	92.7%
Braunau	166	2,937	5.7%	Bregenz	179	4,913	3.6%
Eferding	15	1,105	1.4%	Feldkirch	95	4,377	2.2%
Freistadt	79	1,836	4.3%	Esteplatz	514	4,344	11.8%
Gmunden	100	3,892	2.6%	Laxenburgerstr.	782	10,542	7.4%
Grieskirchen	145	2,638	5.5%	Hietzinger Kai	502	12,320	4.1%
Kirchdorf/Krems	82	3,098	2.6%	Huttengasse	395	6,738	5.9%
Linz	506	11,051	4.6%	Schloßhofer Str.	608	8,643	7.0%
Perg	110	625	17.6%	Wien Jugendliche	1,357	10,138	13.4%
Ried im Innkreis	74	4,919	1.5%	**ÖSTERREICH**	**13,725**	**323,401**	**4.2%**
Rohrbach	17	425	4.0%				
Schärding	82	2,501	3.3%				
Steyr	293	5,601	5.2%				
Vöcklabruck	75	5,536	1.4%				
Wels	247	1,718	14.4%				

5. BIZ-KundInnenbefragungen

Befragungsmethode

Die Zufriedenheit der KundInnen mit den Leistungen des BIZ hängt stark mit den Erwartungen und Wünschen zusammen, mit denen diese sich an das BIZ wenden. Das AMS misst daher bei **Einzelpersonen** die Zufriedenheit mit dem Informationsangebot und die globale Zufriedenheit mit dem BIZ. Ebenso werden Aspekte der Begeisterung und der Unzufriedenheit mittels Critical Incidents erhoben. Die Befragung erfolgt telefonisch. Im Berichtsjahr 2015 stellten österreichweit 7.313 BIZ-BesucherInnen ihre Kontaktdaten für die BIZ-Befragung zur Verfügung, mit 5.134 Personen konnte ein telefonisches Interview durchgeführt werden, das entspricht einer Ausschöpfungsquote von 70,2%. (Fragebogen im Anhang!)

Für die laufende Verbesserung bei der Zusammenarbeit mit Schulen wurde für **Lehrkräfte** ein elektronischer Fragebogen entwickelt, der nach einer Schulklassenbetreuung ausgesendet wird. Um ein möglichst umfassendes Bild der erfolgskritischen Faktoren zu erhalten, werden sowohl die Zufriedenheitswerte mit der Betreuung und mit den Rahmenbedingungen gemessen als auch Aspekte der Begeisterung und der Unzufriedenheit mittels offener Fragen erhoben. (Fragebogen im Anhang!)

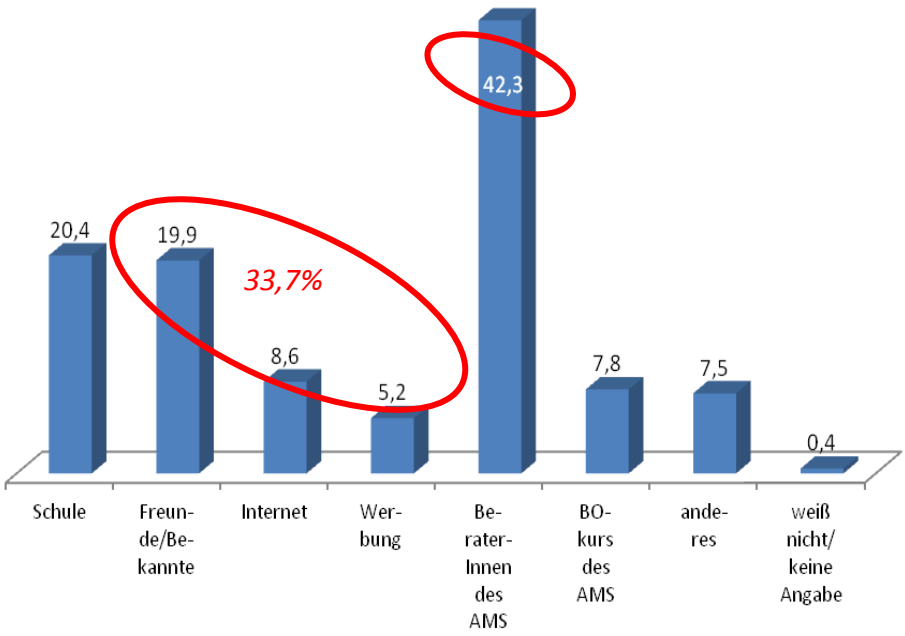
Tabelle 19: Sozioökonomische Merkmale der Befragten

Einzelpersonen 2015				**Lehrkräfte 2015**			
	n				n		
Burgenland	361	*Geschlecht*		Burgenland	65	*BIZ-Besuch*	
Kärnten	525	*Frauen*		Kärnten	250	*Erstmals*	35,5%
Niederösterreich	763	*Männer*		Niederösterreich	192	*Öfters*	74,5%
Oberösterreich	878	*Alter*		Oberösterreich	207	*Schulstufe*	
Salzburg	280	*Jugendliche*	51,4%	Salzburg	95	*bis 6. Schulstufe*	0,3%
Steiermark	721	*Erwachsene*	48,6%	Steiermark	132	*7 Schulstufe*	34,6%
Tirol	769	*AMS-Vormerkung*		Tirol	130	*8 Schulstufe*	47,6%
Vorarlberg	195	*Ja*	46,3%	Vorarlberg	46	*9 Schulstufe*	14,1%
Wien	642	*Nein*	53,7%	Wien	297	*ab 10. Schulstufe*	3,4%
Österreich	**5.134**			**Österreich**	**1.415**		

Befragung von Einzelpersonen

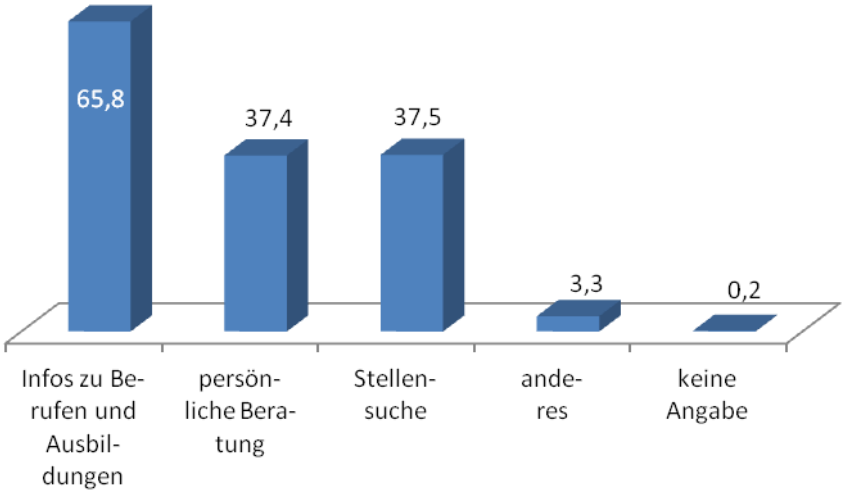
Wie die Ergebnisse zeigen, wurden rund vier von zehn BesucherInnen intern (BeraterInnen des AMS) auf das BIZ aufmerksam, jede/r Dritte kam auf Empfehlung/Werbung, ein Fünftel der BesucherInnen kam im Rahmen eines Schulklassenbesuchs.

Abbildung 6: Frage 1 *„Wodurch sind Sie auf das BerufsInfoZentrum aufmerksam geworden?“* (MFN, Angaben in %)



Im Gegensatz zum Vorjahr wurde das BIZ 2015 bedeutend stärker als Informations- und Beratungsstelle erlebt. Fast zwei Drittel (65,8%; 2014: 50,4%) suchten Informationen zu Berufen und Ausbildungsmöglichkeiten, mehr als ein Drittel (2015: 26,1%) wollte sich persönlich beraten lassen. Insbesondere SfA-KundInnen suchten das BIZ hauptsächlich als Unterstützung für die Stellensuche auf.

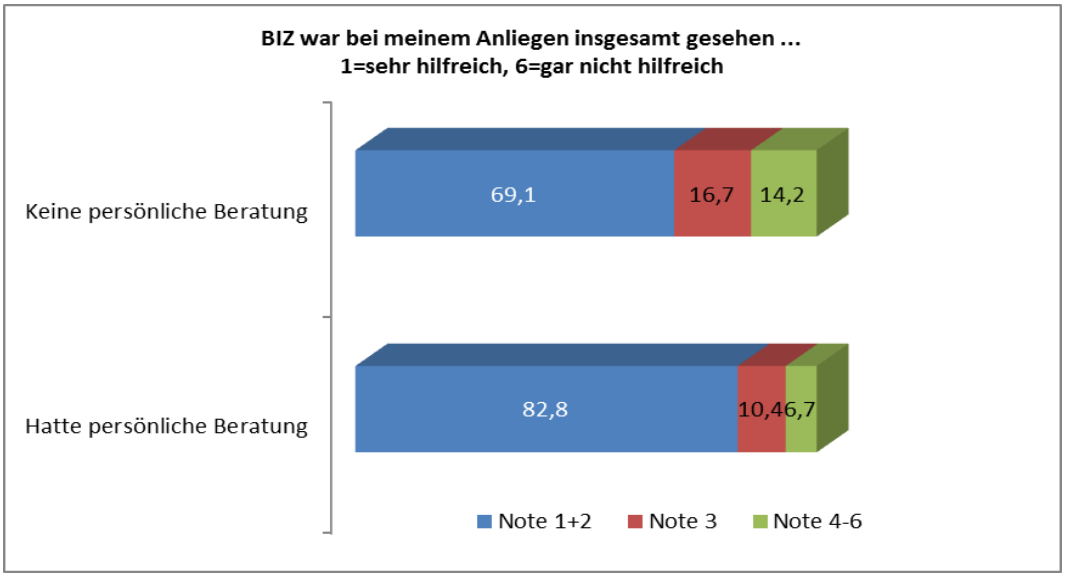
Abbildung 7: Frage 2 *„Warum sind Sie ins BerufsInfoZentrum gekommen?“* (MFN, Angaben in %)



Zufriedenheit der Einzelpersonen mit den BIZ-Dienstleistungen

Vier Fünftel (81,8%) der befragten KundInnen führten mit den BIZ-BeraterInnen ein Gespräch, das 57% als sehr hilfreich bezeichneten. Grund dafür ist auch, dass das KundInnenanliegen genau nachgefragt (trifft für 70,2% voll und ganz zu) und das Ausmaß an Unterstützung durch die BIZ-BeraterInnen deutlich kommuniziert wurde (trifft für 72,1% voll und ganz zu). Mehr als drei Viertel (77,7%) nutzen (zusätzlich) das Selbstinformationsangebot, mit dem die Hälfte (55%) sehr zufrieden waren. Insgesamt gaben 53% an, dass das BIZ sehr hilfreich (Note 1) bei der Bewältigung des Anliegens war, wobei sich BeratungskundInnen weitaus zufriedener äußerten.

Abbildung 8: Frage 4 *„Wie hilfreich war insgesamt gesehen das BerufsInfoZentrum bei Ihrem Anliegen?“*



Über drei Viertel (77%) sagten, insgesamt mit dem BIZ voll und ganz oder sehr zufrieden zu sein (Top-1-Wert). Auch hier zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit der persönlichen Beratung deutlich steigt. Die zufriedensten BIZ-KundInnen kommen aus Wien, Vorarlberg und aus Niederösterreich. Diese drei Bundesländer liegen bei allen Zufriedenheitswerten über dem Österreichschnitt. Durchgehend schlechter wurden hingegen die BIZ in Oberösterreich, Salzburg und in Tirol bewertet.

Abbildung 9: Frage 9 *„Wenn Sie an Ihren letzten BIZ-Besuch denken, wie zufrieden waren Sie mit Ihrem BerufsInfoZentrum insgesamt gesehen?“*

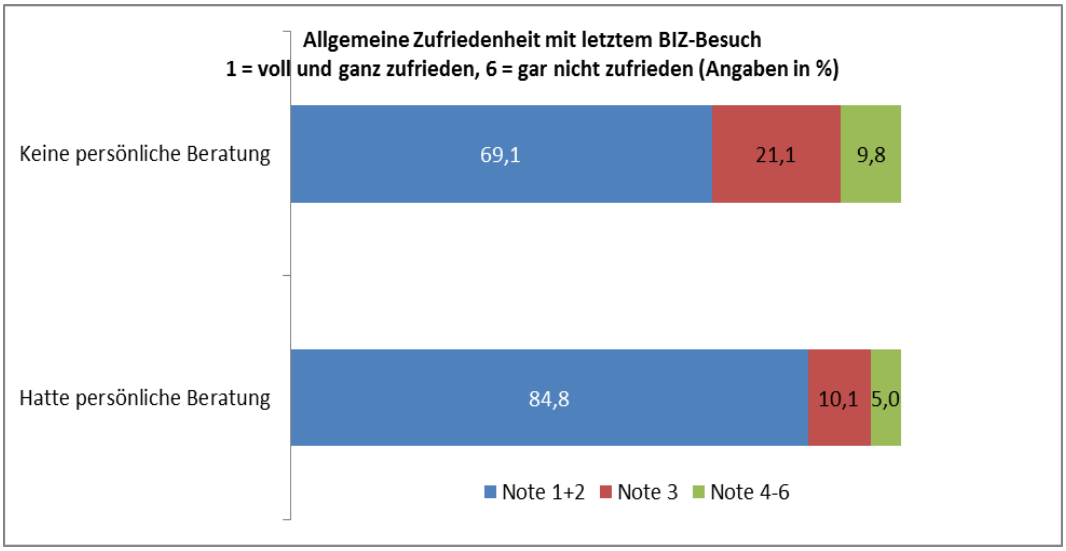
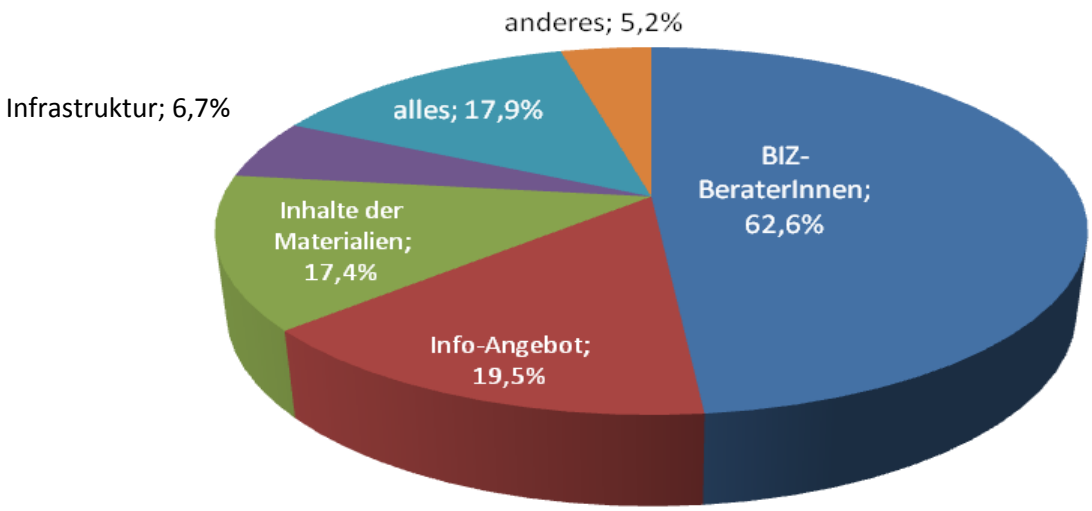


Tabelle 20: BIZ-Zufriedenheit – Top-2-Werte für ausgewählte Fragen mit 6er-Skalierung (1 = „sehr hilfreich“, 6 = „gar nicht hilfreich“)

	mit BIZ voll/sehr zufrieden (Frage 9)	**BIZ war (sehr) hilfreich** (Frage 4)	**persönliche Beratung war (sehr) hilfreich** (Frage 6)	**Selbstinformation war (sehr) hilfreich** (Frage 8)
Burgenland	84,4	79,4	73,4	81,9
Kärnten	88,0	80,6	76,0	84,2
Niederösterreich	91,2	84,6	82,6	87,1
Oberösterreich	88,0	83,3	78,7	83,3
Salzburg	88,8	80,2	79,1	84,0
Steiermark	88,2	81,4	78,2	84,8
Tirol	89,8	83,1	76,5	83,8
Vorarlberg	89,6	85,8	85,2	86,8
Wien	91,8	82,5	85,4	88,6
Österreich	**89,1**	**82,4**	**79,3**	**84,9**

Die wesentlichen Faktoren für die Zufriedenheit sind die BIZ-BeraterInnen (62,6% waren von ihnen begeistert). Das entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Steigerung von über 5%!

Abbildung 10: Faktor/en für die Zufriedenheit (Frage 10: *„Was hat Ihnen am BerufsInfoZentrum ganz besonders gut gefallen?“* – spontane offene Antworten, kategorisiert)



<u>Die Zufriedenheit der BIZ-KundInnen ist, mit einem Gewicht von 30% bzw. 20,1 von 67 Punkten, auch einer von vier Teilindikatoren des BIZ-BSC-Indikators.</u> Im Jahr 2015 haben nur acht BIZ nicht die volle Punktezahl erreicht. Die volle Punktezahl wird vergeben, wenn der Sammelwert aus drei Fragen der KundInnen-Befragung 77,5% oder mehr erreicht: (Frage 4 „Wie hilfreich war insgesamt gesehen das BIZ bei Ihren Anliegen?“ mit einem Gewicht von 20%, Frage 6 „Wie hilfreich war diese persönliche Beratung für Sie?“ mit einem Gewicht von 20%, Frage 9 „Gesamtzufriedenheit mit BIZ.“ mit einem Gewicht von 60%.

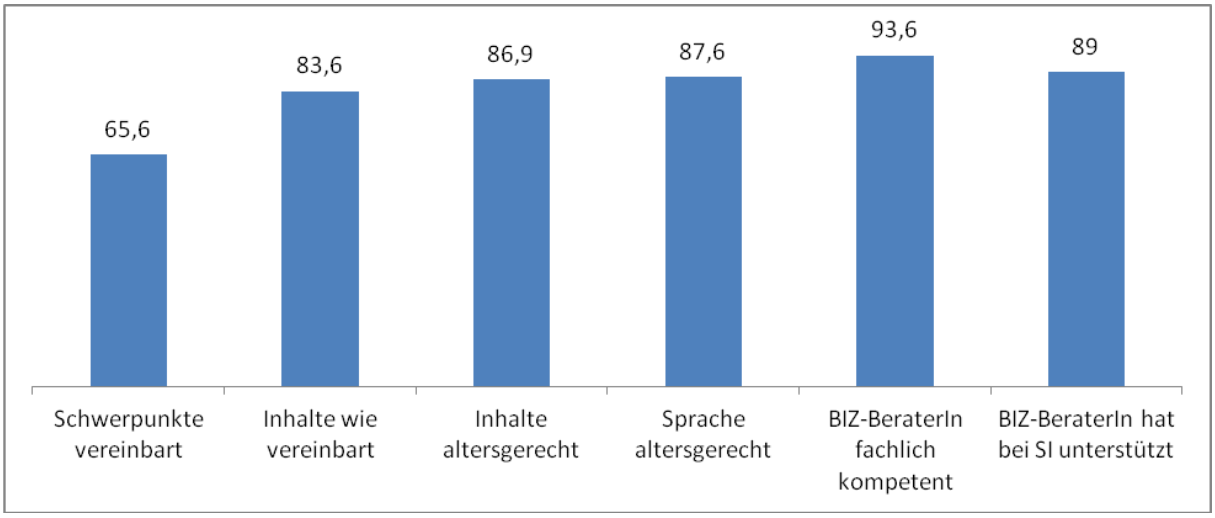
Wenn ein BIZ weniger als 50 Interviews pro gleitendem Jahr zur Auswertung hat, erhält es unabhängig vom Zufriedenheitswert 0 Punkte, da bei weniger Befragten die Ergebnisse nicht als valide angesehen werden können und ein Anreiz geschaffen werden soll, entsprechend viele Kontaktdaten für die Befragung zu sammeln.

Zufriedenheit von Lehrkräften mit der Schulklassenbetreuung

Im Schuljahr 2014/15 kamen 1.999 Lehrkräfte mit ihren SchülerInnen in die BIZ; letztendlich flossen 1.415 Interviews in die Auswertung ein (Rücklaufquote: 70,8%).

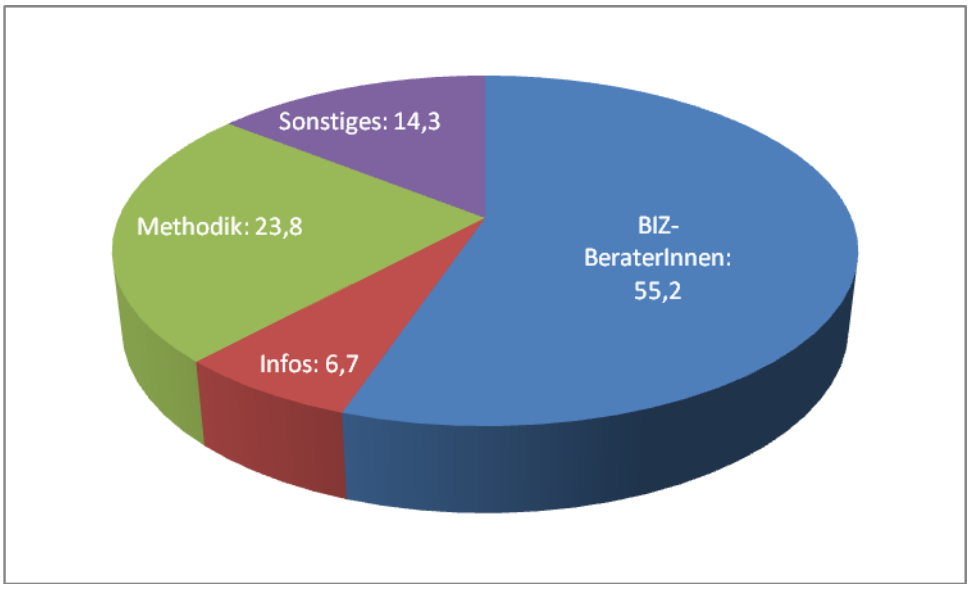
Die BIZ-BeraterInnen erhielten dabei sehr gute Noten. Das zeigt sich unter anderem auch darin, dass fast drei Viertel (74,5%) der befragten Lehrkräfte schon mehrmals ein BIZ besuchten. BIZ-BeraterInnen verfügen nach Ansicht der Lehrkräfte über eine hohe fachliche Kompetenz, zeigen Einfühlungsvermögen und Geduld und fallen durch großes Engagement auf, die SchülerInnen bei der Nutzung des Informationsangebotes zu unterstützen.

Abbildung 11: Lehrerkräfte-Zufriedenheit – Top-1-Werte für ausgewählte Fragen mit 6er-Skalierung (1 = „trifft völlig zu“, 6 = „trifft überhaupt nicht zu“) – Jahr 2015



Auch bei den befragten LehrerInnen sind die BeraterInnen treibende Kraft für die Zufriedenheit. Insgesamt zeigten sich fast mehr als die Hälfte vom Umgang der BIZ-BeraterInnen mit den SchülerInnen begeistert. Lobend erwähnt wurde zudem die methodisch-didaktische Umsetzung.

Abbildung 12: *Begeisterungsfaktoren* (N=684, Mehrfachnennungen, Angaben in %)



Die Zufriedenheit der Lehrkräfte ist, mit einem Gewicht von 10% bzw. 6,7 von 67 Punkten, auch einer von vier Teilindikatoren des BIZ-BSC-Indikators. Im Jahr 2015 haben ausnahmslos alle BIZ die volle Punktezahl erreicht. Die volle Punktezahl wird vergeben, wenn die top-2-Werte für sechs verschiedene Fragen (Frage 2 und Frage 2.1 bis 2.5 mit jeweils gleichem Gewicht über 90% liegt.

Tabelle 21: Lehrerkräfte-Zufriedenheit – Top-2-Werte für ausgewählte Fragen mit 6er-Skalierung (1 = „trifft völlig zu“, 6 = „trifft überhaupt nicht zu“) nach Bundesländern – Jahr 2015

	Frage 2	**Frage 2.1**	**Frage 2.2**	**Frage 2.3**	**Frage 2.4**	**Frage 2.5**	**LehrerInnen Zufrieden-heit gesamt**
Burgenland	89.2%	89.2%	92.3%	89.2%	95.4%	96.9%	92,1%
Kärnten	92.8%	97.2%	96.8%	98.4%	100.0%	98.4%	97,3%
Niederösterreich	98.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99,7%
Oberösterreich	76.8%	90.3%	95.7%	98.6%	98.1%	98.1%	92,9%
Salzburg	85.3%	94.7%	93.7%	96.8%	98.9%	98.9%	94,7%
Steiermark	87.9%	96.2%	95.5%	93.2%	99.2%	96.2%	94,7%
Tirol	86.2%	95.4%	96.2%	96.9%	98.5%	97.7%	95,1%
Vorarlberg	95.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99,3%
Wien	81.8%	91.9%	96.0%	93.9%	98.0%	97.6%	93,2%
Österreich	**87.3%**	**94.8%**	**96.4%**	**96.6%**	**98.8%**	**98.2%**	**95,3%**

Frage 2: *Wie gut wurden die inhaltlichen Schwerpunkte des Besuches im Vorhinein mit den BIZ-BeraterInnen vereinbart? Wie zufrieden waren Sie mit dem Fachvortrag der BIZ-Beraterin/des BIZ-Berater? =>*
Frage 2.1: *Der Vortrag deckte alle Inhalte ab, die mit der BIZ- Beraterin/dem BIZ-Berater vereinbart wurden.*
Frage 2.2: *Der Vortrag wurde inhaltlich den SchülerInnen gerecht.*
Frage 2.3: *Der Vortrag wurde sprachlich den SchülerInnen gerecht*
Frage 2.4: *Der BIZ-Berater/ die BIZ-Beraterin war fachlich kompetent.*
Frage 2.5: *Der BIZ-Berater/ die BIZ-Beraterin ging auf die Interessen und Fragen der SchülerInnen ein.*

„Das hat mich bei meinem BIZ-Besuch positiv überrascht:“

(Auswahl offener Antworten)

„Ich habe seit kurzem Flüchtlingskinder aus Somalia, welche nur Englisch sprechen. Die Mitarbeiterin hat sich sehr bemüht, auch diese gut zu betreuen. Danke.“

„Stärken erkennen - sehr gut gelungen mit dem Skill-Cards-Spiel, Schülerinnen haben auch die Möglichkeit, sich mit den Mitschülerinnen auszutauschen, lernen neue "Skills" kennen, Selbst- und Fremdwahrnehmung sind nicht immer eins.“

„Positiv überrascht haben mich die anschließenden Schülergespräche im Bus.“

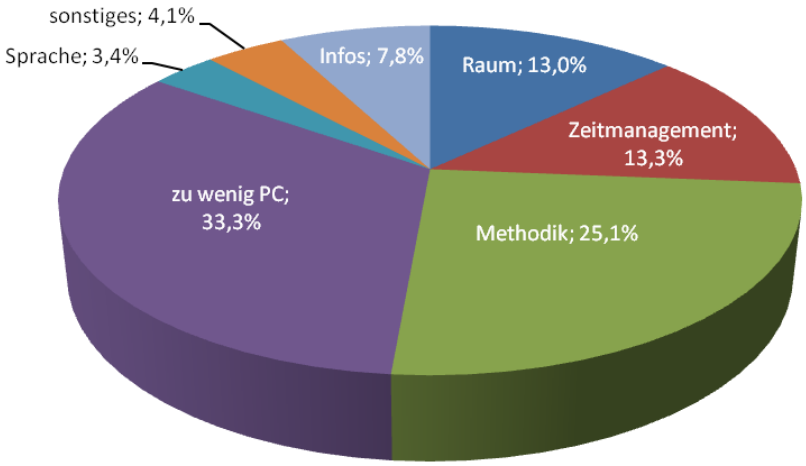
„Durch die Fragen und den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten wurden die Schüler zum Mitdenken und zur Mitarbeit angeregt. Sie waren nicht mehr zum passiven Zuhören verdammt. Das Erraten der erlernten Berufe von Promis machte den Schülern sichtlich Spaß. Das heurige Konzept war ansprechender als das im letzten Jahr.“

„War seit Jahren im "neuen BIZ": Kompetent, fröhlich, lustig und abwechslungsreich - so schön kann BO sein! Danke für diese Mitarbeiterin!“

„Die SchülerInnen kamen ohne konkrete Vorstellungen was sie später machen wollen und gingen alle mit einer ersten "Berufsidee" nach Hause.“

Insgesamt wurden 294 kritische Angaben zur Schulklassenbetreuung im BIZ gemacht. Wie erwartet werden am häufigsten die Anzahl der KundInnengeräte kritisiert. Bemängelt wurden ebenso die methodische Umsetzung (Präsentationsunterlagen, Vortragslänge, Aktivierung der SchülerInnen) sowie das Zeitmanagement (zu wenig Zeit, zu lange). Im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen ist die Unzufriedenheit mit der Sprache (Mundart, zu schnell/zu kompliziert) deutlich gesunken.

Abbildung 13: Verbesserungspotenziale (Frage 5: *„Haben Sie beim letzten BIZ-Besuch oder bei vorangegangenen BIZ-Besuchen ein konkretes Ereignis nicht gut gefunden?“* – spontane offene Antworten, kategorisiert)



„Das habe ich bei meinem BIZ-Besuch nicht gut gefunden:“

(Auswahl offener Antworten)

„Zu wenig PCs!!!!!!“

Ein getrennter BIZ-Bereich (sehr unruhig durch den offenen Anmeldebereich), mehr Internetcomputer und Testcomputer wären wünschenswert.“

„Mehr Zeit für den AIST Test einzuplanen da dieser vor allem die SchülerInnen sehr interessiert! Wirklich darauf schauen, dass alle die Möglichkeit haben, diesen Test zu machen!

„Einige wenige Schüler hätten sich ein persönliches Einzelgespräch gewünscht, um nicht vor der gesamten Klasse reden zu müssen. Vielleicht wäre das in begrenztem Rahmen auch möglich!“

„Der Berater sprach steirischen Dialekt, was das Verständnis bei meinen vielen Migrationskindern stark erschwerte.“

„Stuhlbeine mittels entsprechender Beläge geräuscharmer machen. - Quizfragen überarbeiten. Formulierungen wurden teilweise nicht verstanden. - Nett wäre, wenn jeder Schüler ein kleines BIZ- Erinnerungsgeschenk erhalten würde.“

„Eventuell mehr mit Workshop-Charakter arbeiten“

„Einige SchülerInnen haben bei mir nachgefragt, warum im Eingangsbereich so viele Personen warten. Es war vermutlich vorab nicht vereinbart das Thema "Arbeitslosigkeit" zu besprechen, weil es ja nicht unbedingt motivierend für den Einstieg ins Berufsleben ist. Wäre es nicht einfach informativ und "ehrlich" berufsvorbereitend die Situation von Arbeitslosen kurz zu besprechen?“

„Eine Überlegung wäre, den theoretischen Teil - Überblick über die Ausbildungswege - ev. von Schülergruppen mitgestalten zu lassen oder Schautafeln oder eine Power-Point-Präsentation zu gestalten. - Der Vortrag war für die Schüler etwas zu lang.“

6. BIZ-Highlights

6.1 BIZ-Highlights Burgenland

Die Schwerpunkte der BIZ-Arbeit lagen bei den Schulklassenbesuchen im BIZ, der Berufs- und Bildungsberatung und beim Forschungsprojekt **„Wirkung und Qualität von BIZ-Beratungen in den Bundesländern Burgenland und Tirol“.**

Die im Rahmen des **Projektes „Zusammenarbeit mit Schulen“** neu entwickelten Module für die Schulklassen wurden sehr gut angenommenen: Fast 130 Schulklassen mit rd. 2.700 SchülerInnen bedeuten ein Plus von 700 bzw. 33%.

Zu den BIZ-Infoveranstaltungen zählen auch die **AMS-Techniktage** für Schülerinnen und das Projekt **„Career Outlook – Karrierewege in Gesundheits- und Pflegeberufen“.** An den insgesamt 13 achtstündigen Techniktagen nahmen 163 Schülerinnen der 7. und 8. Schulstufe, die ihre Berufsentscheidung noch nicht getroffen hatten und die noch offen für Technik/ Handwerk waren, teil. Im Sommersemester 2015 informierten sich rd. 150 HandelsschülerInnen im Rahmen des dreistündigen Berufsorientierungs-Workshops „Career Outlook“ über Berufsbilder, Berufsbedingungen und Berufschancen im Gesundheits- und Pflegebereich.

Im Berichtsjahr setzte das AMS Burgenland einen Schwerpunkt bei der qualitativ hochwertigen BIZ-Dienstleistung **„Berufs- und Bildungsberatung“.** Fast 800 KundInnen, der Großteil davon jugendliche Arbeits- und Lehrstellensuchende, wurden bei der Herausarbeitung der eigenen (beruflichen) Interessen und Fähigkeiten unterstützt; teilweise erfolgt die Beratung dabei in Zusammenarbeit mit einem externen, psychologischen Institut im Rahmen des Projektes **„Berufswahlunterstützung und Karriereplanung“**.

Die **„Wirkung und Qualität von BIZ-Beratungen in den Bundesländern Burgenland und Tirol“** wurden 2015 von einem Wiener Forschungsinstitut evaluiert. Die Ergebnisse sind sehr positiv: Die Anliegen der KundInnen werden so gut wie immer geklärt, die Wissensbasis für die berufliche Entwicklung wird verbessert und die KundInnen entdecken neue berufliche Perspektiven oder werden in bestehenden Perspektiven bestärkt. Die Beratungen werden als sehr gut, nützlich und leicht verständlich betrachtet.

6.2 BIZ-Highlights Kärnten

Von Berufsvideos über Interessentests und Messen bis zur „Straße der Fähigkeiten“: Insgesamt 55.813 BesucherInnen haben 2015 die Angebote der Kärntner BerufsInfoZentren genutzt. So informierte das BIZ Kärnten auf mehreren **Veranstaltungen**, wie z.B. „Tag der offenen Tür UNI Klagenfurt“, „Connect“, AK-Fachmesse „FrauenFragen“, „Lehre on Air“ in Spittal/Drau, „Kick Start! Die Messe für Beruf und Bildung“ in Feldkirchen, „Lern was G´scheits“ in Hermagor und „Work Zone“ in Völkermarkt. Direkt in den BIZ-Räumlichkeiten fanden 403 Gruppenbesuche und 191 Veranstaltungen zum Thema Arbeitsmarkt und Berufswelt statt. 11.249 Personen haben daran teilgenommen.

Mädchen positive, praktische Erfahrungen **im technisch-handwerklichen Bereich** zu vermitteln – das ist Ziel der Technik-Motivations-Tage. Dieses Angebot richtet sich speziell an Schülerinnen der 7. Schulstufe und soll ihnen die Vielzahl an beruflichen Wahlmöglichkeiten aufzeigen. Gemeinsam mit dem Mädchenzentrum wurden 59 Workshops zum Schwerpunktthema Mechatronik/Elektronik durchgeführt, an denen 934 Schülerinnen teilgenommen haben.

In **Kooperation mit der Berufs- und Bildungsorientierung Kärnten** (BBOK) führten die BIZ 52 Projekte zu den Themen Persönlichkeitsentwicklung, Begegnung mit der Arbeitswelt, Eltern aktiv und geschlechtssensible Berufsorientierung durch. 2.134 SchülerInnen und 180 LehrerInnen nahmen daran teil. Die Themenpalette war breit: Burschen in sozialer Arbeit, Fingerabdruck meiner Stärken, der Bewerbungswettbewerb „talk&walk“, BO-Labyrinth und Next Stop: Lehrstelle etc.

Großen Anklang fand auch die „**Straße der Fähigkeiten**“, die in allen Kärntner BIZ durchgeführt wurde. 1.359 SchülerInnen hatten hier die Möglichkeit, sich mit ihrer eigenen Persönlichkeit auseinander zu setzen. Die Jugendlichen absolvieren dabei verschiedene Stationen (Testen des Gehör- und Geruchsinns, Hand- und Fingergeschicklichkeit, Merkfähigkeit, Konzentration…) und erfahren so mehr über ihre Interessen und Fähigkeiten. Außerdem lernen sie Tätigkeiten aus unterschiedlichen Berufsfeldern kennen und werden an die Wirtschafts- und Arbeitswelt von heute herangeführt.

Ein weiteres Highlight waren die 15 „**Eltern-Jugendliche-Workshops – Stärken erkennen, Potentiale entdecken**“, die 2015 in den Kärntner BIZ stattfanden: Hier erarbeiten Eltern mit ihren Töchtern/Söhnen gemeinsam Stärken und Potenziale. Zusammen findet man heraus, welche Berufsfelder zum Kind passen. Denn die Eltern haben – neben z.B. Schule, Freundeskreis und Verwandten – große Bedeutung für die Berufs- und Bildungswahl ihrer Sprösslinge. Kennen Eltern die Talente ihres Kindes, so können sie es auch besser auf dem Weg in den Beruf unterstützen.

6.3 BIZ-Highlights Niederösterreich

Die **BIZ-Servicevereinbarungen** wurden im Rahmen der Ziel- und Arbeitsprogrammplanung mit der ZAP-Planung 2015 ins Feld gebracht. Alle relevanten Kennzahlen, Aktivitäten (Maßnahmen, Schwerpunkte) aber auch Personalbelange wie Personaleinsatz und Weiterbildung sind im Ziel- und Arbeitsprogramm festgehalten und werden zwischen RGS und KP3 (LGS) vereinbart. Auch ein „lessons-learned“-Zyklus (RADAR-Zyklus) wurde im Ablauf des Planungsprozesses eingebaut und im Zuge der ZAP-Planung 2016 erstmals durchlaufen.

Personell stand 2015 die **Weiterbildung** zur „wba-Zertifizierung“ für neun BIZ-BeraterInnen (freiwillige Meldung) in Kooperation mit den KollegInnen aus Wien im Vordergrund.

Das **BIZ Gänserndorf** wurde personell neu besetzt. Die neuen Berater haben sich bewährt und durch ihren Einsatz das BIZ etabliert. Im **BIZ Amstetten** konnte einige Monate durch einen Wasserschaden nur provisorisch gearbeitet werden. Trotzdem konnte eine solide Performance erbracht werden.

Beim **BOLE-Lehrgang** (BerufsorientierungslehrerInnen) wurde ebenso ein neues Team tätig, das 4er-Team übernahm 2015 einen Vortrag und wird die Vortragsreihe 2016 mit zwei weiteren Vorträgen und Workshops abschließen, um die BIZ und BIZ-Dienstleistungen des AMS kompetent bei den angehenden BO-Lehrkräften zu positionieren.

Auch beim jährlichen **Jugend-Camp „Energy-Busters“** im Nationalpark-Camp Meierhof, Eckartsau war das AMS wieder vertreten.

Die **Jahresprogramme** für 2015/2016 von jedem BIZ in NÖ wurden konzipiert und zur Verfügung gestellt, Inhalt sind die Angebote der jeweiligen BIZ. Sie finden großen Anklang und sind mittlerweile auch im Internet als Download verfügbar. Sowohl Elternzirkel, Boy´s Day, aber auch Angebote wie „außergewöhnliche Berufsbiografien“ und „faszinierende Berufe“ werden neben den Standarddienstleistungen beworben und angeboten.

Die **BerufsInfoMesse** vom 15. bis 17.10.2015 in Wr. Neustadt wurde wieder gut besucht – über 5.500 BesucherInnen kamen zur Messe, erstmalig fand sie auch samstags statt, die Rückmeldungen diesbezüglich waren sehr gut.

6.4 BIZ-Highlights Oberösterreich

Das **Jahresprogramm 2015/2016** bekam ein moderneres Layout und insgesamt 14 Mutationen – für jedes BIZ extra! Die Programme sind auf die einzelnen Regionen abgestimmt, neu im Programm ist die „Kompetenzanalyse“ – eine ganztägige Veranstaltung für SchülerInnen der 7. Schulstufe.

Berufsinfo und Spaß im Schnee - Schools Day „Life am Berg“: Das AMS OÖ beteiligte sich an diesem von Life Radio veranstalteten Event für Jugendliche ab der 7. Schulstufe mit jeder Menge Berufsinfo und einem Gewinnspiel. 4.000 Jugendliche nahmen teil und informierten sich über Berufe, Lehre, Schule und Studium und testeten ihre beruflichen Interessen. Zudem fand auch die Technik-Rallye für Mädchen statt – zum Erproben des handwerklichen Geschicks.

Lehrlingsmesse in Gmunden – ein Event für die Region und wiederum ein voller Erfolg: Die Lehrlingsmesse im AMS Gmunden hat sich zu einem echten Event mit einem sehr hohen Stellenwert im Salzkammergut entwickelt. Es gab einen Rekord an 36 teilnehmenden Betrieben. Als Partner konnte neben BTV (dem regionalen Fernsehsender) und den regionalen Zeitungen auch die Kronenzeitung gewonnen werden.

Speed Dating in Vöcklabruck: „ … Wenn sich bei Speed Datings die große Liebe finden lässt, dann muss das auch für Arbeitsverhältnisse gelten. Deshalb brachte das AMS Vöcklabruck Lehrherrn aus dem Bezirk und Lehrstellensuchende in einem Raum zusammen – zwecks gegenseitigem Beschnuppern mit Aussicht auf eine dauerhafte Beziehung …“ (OÖ Nachrichten, 18.2.2015

Mega-Event in Perg "train your brain": Gedächtnistraining macht Schule – ein Aktionstag von AMS/BIZ und PTS Perg mit Gedächtnistrainer Gregor Staub (Vormittag in PTS Perg mit ca. 400 SchülerInnen, Nachmittag als LehrerInnenfortbildungsveranstaltung für 50-60 LehrerInnen in der PTS Perg, am Abend als SfU-Kundenmeeting für Firmen, Eltern der SchülerInnen, Interessierte in der Produktionshalle der Fa. Baumann Glas in Baumgartenberg).

Und vieles mehr …. BIM in Wels mit 80.000 BesucherInnen, Lehrlingsmessen, Bewerbungstrainings für Asylberechtigte, Elternabende mit über 200 Personen, internationale Gruppen im BIZ und, und, und …

Auch die **regionale Weiterbildung** für BIZ-MitarbeiterInnen kam 2015 nicht zu kurz: „Wirkungsvoll präsentieren und moderieren im BIZ“ (mit DI Christian Harrer) sowie „Schwierige Gespräche führen“ (mit Dr. Gundi Mayer-Rönne).

6.5 BIZ-Highlights Salzburg

„BIM“ und „BeSt³“im Messezentrum Salzburg
Die Berufsinformationsmesse „BIM“ - Westösterreichs größte Informationsplattform für berufliche Aus- und Weiterbildung - öffnete vom 19. bis 22. November 2015 im Messezentrum Salzburg ihre Pforten für mehr als 32.000 BesucherInnen. Der Messestand des Arbeitsmarktservice Salzburg zählte wie bereits die Jahre zuvor zu den bestbesuchten Anlaufstationen. Neben dem Angebot an Interessentests, Internet-PCs und Berufsinfo-Broschüren wurden zahlreiche Jugendliche, Eltern, LehrerInnen sowie an Aus- und Weiterbildung interessierte Personen persönlich beraten und in vielen Fällen bei der weiteren Orientierung auf dem Messegelände unterstützt.

„BIB“ - BERUFSINFOBÖRSE LUNGAU
Den Veranstaltern AMS und Wirtschaftskammer mit den Kooperationspartnern RAIKA, Schulen und Regional Management ist es am 23.10.2015 wieder gelungen, das Haus für Arbeit, Wirtschaft und Bildung in Tamsweg über drei Etagen mit 60 Ausstellern aus Wirtschaft, Schule und Partner-Institutionen zu füllen.
Ziel war es, der Lungauer Jugend und deren Eltern die Möglichkeit zu bieten, sich praxisnah ein Bild über das vielfältige Lehrberufs- sowie Aus- und Weiterbildungsangebot im Lungau und den angrenzenden Nachbarbezirken zu machen.

„i-star Pongau“
400 SchülerInnen der 8. und 9. Schulstufe hatten am 27. Oktober 2015 auf der nun zum neunten Mal veranstalteten "i-star Pongau" Gelegenheit, sich an den anschaulich gestalteten Messeständen im Kultur- und Kongresshaus St. Johann näher über industrielle bzw. technische Lehrberufe zu informieren. Die in Zusammenarbeit von Wirtschaftskammer, Industriellenvereinigung, AMS, Landesschulrat, technischem Ausbildungszentrum (TAZ) sowie namhaften Betrieben der Region organisierte Messe bot zudem einen sehr gut besuchten Elternabend an.

„BoBi 2015“ – Berufsorientierung und BildungsInformation
Am 11. November 2015 fand von 17.30 bis 21.00 die bereits sehr gut eingeführte Berufsorientierungs- und Bildungsmesse „BOBI“ in der Hauptschule Zell am See statt - heuer mit dem Themenkreis „Weiterführende Schulen“. Insgesamt nahmen 35 Aussteller (Schulen und Serviceeinrichtungen) sowie etwa 350 SchülerInnen, häufig in Begleitung von Eltern oder LehrerInnen an der Veranstaltung teil. Viele davon suchten das Informationsgespräch mit der vor Ort anwesenden und an der Organisation der Veranstaltung beteiligten Beraterin des AMS Zell am See.

„Speed-Dating“ im Berufsinformationszentrum des AMS Zell am See

Am 8. Oktober 2015 konnten Jugendliche, SchülerInnen und Lehrstellensuchende im 30 Minuten-Takt zwölf namhafte Unternehmen der Region kennen lernen, welche Lehrlinge ausbilden. Die Betriebe informierten die Jugendlichen über die Anforderungen in den verschiedenen Lehrberufen im jeweiligen Betrieb, Erwartungen hinsichtlich Bewerbungsunterlagen, persönlichem Auftreten und fachlicher Fähigkeiten.
SchülerInnen aus Polytechnischen Lehrgängen und Hauptschulen, Lehrstellensuchende aus AMS-Kursen, Verantwortliche der Betriebe sowie Lehr- und Betreuungspersonen knüpften im Zuge dieser von gut 180 Personen besuchten Veranstaltung zahlreiche Kontakte, vereinbarten Schnuppertage und bereiteten Bewerbungen vor.

6.6 BIZ-Highlights Steiermark

Aus- und Weiterbildung/Zertifizierung
Neben jährlich stattfindenden zweitägigen Seminaren zu speziellen BIZ-Themen wurde 2015 mit der Professionalisierung steirischer BIZ-BeraterInnen im Zuge des Universitätslehrgangs „Bildungs- und Berufsberatung“ an der Donau-Universität Krems begonnen. Mit Abschluss dieses dreisemestrigen Lehrgangs erhalten die insgesamt zehn MitarbeiterInnen aus acht BIZ und der LGS das European Career Guidance Certificate (ECGC) und den Titel „Akademische/r Expert(e)in“. Mit diesem Qualifizierungsschritt setzt das AMS Steiermark auf den Ausbau der Professionalität der BIZ-BeraterInnen.
Darüber hinaus ist das Arbeitsmarktservice Steiermark – so auch der KP3 – seit April 2007 nach ISO-Norm 9001:2008 zertifiziert (derzeit läuft das Verfahren zur ISO 9001:2015. Die Zustimmung des Wirtschaftsministeriums ist noch ausständig.).

Projekte: Im Rahmen der steirischen Jugendstrategie wurden kernprozessübergreifende Projekte initiiert:

- Berufsinfotrainings NEU (Prodok ID 108752)
- Innovationen im BIZ: Bildungs- und Berufsberatung im BIZ. Analyse einer Dienstleistung des KP3 vor dem Hintergrund der Professionalisierung der BIZ-BeraterInnen im AMS Steiermark (Prodok ID 115221)
- Schnittstellenanalyse KP1-KP3 (Prodok ID 113709) als Teilprojekt von „Optimierung der Lehrstellenvermittlung“ (Prodok ID 115827)
- Systematische Überprüfung des Implementierungsgrades von GeM im KP3 (Prodok ID 116037)

Kooperationen: Verstärkte Vernetzungsaktivitäten mit regelmäßigen Kooperationstreffen (insbesondere auch mit SMS/Jugendcoaching, Bildungsnetzwerk Steiermark, LOGO, Sozialpartnern etc.). Jährlich stattfindende Arbeitstreffen mit den BIZ-AbteilungsleiterInnen. Interne Kooperationen v.a. zum Thema MigrantInnen (auf LGS- und RGS-Ebene)

6.7 BIZ-Highlights Tirol

2015 lag der Schwerpunkt in der **Schulklassenbetreuung** (Angebote für Schulklassen (7., 8. und 9. Schulstufe); Ausarbeitung verschiedener Workshops: Stärkenworkshop für Jungs, Bewerbung, Matura – was dann?, Ich packs an für Mädchen)

Projekt **Schnittstellenanalyse – BIZ/Jugendberatung** mit Gerhard Pöschl: Kick off am 9.6.2015, Analysetag am 13.10.2015 mit 36 TeilnehmerInnen aus allen RGSen und allen Hierarchieebenen

Forschungsprojekt: „Wirkung und Qualität von BIZ-Beratungen in den Bundesländern Burgenland und Tirol“ durch das Wiener Forschungsinstitut abif.

Teilnahme an verschiedensten Messen, Wirtschaftsfestivals, Elternabenden, Berufs- und Studienmessen (VISIO); Teilnahme an Arbeitsgruppen: BO – Zusammenarbeit Landesschulrat, BBB – Zusammenarbeit AMG; Übergang Schule – Beruf Zusammenarbeit AMG;

BIZ Schwaz: Das AMS Schwaz veranstaltete am 23.9.2015 den 3. JOBCHECK-Tag für 160 Schüler der PTS Mayrhofen, Zell am Ziller Fügen und NMS Vomp-Stans. Acht Firmen aus der Umgebung haben sich präsentiert. Die Jugendlichen bekamen sehr viele Informationen und einen guten Einblick in verschiedenste Berufe.

BIZ Innsbruck: März 2015 Infoveranstaltung zu „Arbeiten auf Schiffen“ mit MSC Cruisis im gehobenen Bereich der Animation und im Management. Eine niederländische Agentur suchte MitarbeiterInnen im Bereich Tanz, Choreographie, Animation und eine Sängerin. Bei einem Casting mussten sich die BewerberInnen präsentieren. Zwei MitarbeiterInnen wurden eingestellt, sie sind nach wie vor noch in Beschäftigung.

BIZ Kitzbühel: Time for Future mit Vaya Wieser-Weber, April 2015 mit Mentaltrainerin Vaya Wieser-Weber und Schüler/innen der 4. Klasse NMS Kitzbühel. Die Schüler bekommen viel klarere Vorstellungen von einer Zukunft, die ganz zu ihnen persönlich passt, sie erlernen Techniken, wie sie sich selber besser motivieren können, sie entwickeln individuelle Ziele und passende Strategien und es werden Möglichkeiten aufgezeigt, an die sie bis jetzt noch nicht gedacht haben.

6.8 BIZ-Highlights Vorarlberg

Aktionstag im BIZ
Am **Berufsinfotag** des BIZ Bregenz konnten sich etwa 200 SchülerInnen als Gruppen in lockerer Form einschließlich eines Gewinnspiels über wenig bekannte aber chancenreiche Berufe informieren: Duos von AusbildnerInnen und Lehrlingen aus KMU's stellten ihre Lehrberufe vor, die WKV präsentierte das Modell „Lehre mit Matura" und Personalverantwortliche gaben an einer gesonderten Station Bewerbungstipps. Zu diesem Aktionstag war das ungewöhnlich positive Echo von SchülerInnen, Schulen und Unternehmen gleichermaßen hoch. Diese Veranstaltung lag zwar außerhalb der (unmittelbaren) Geschäftszielsetzung und mit recht hohem Ressourceneinsatz verbunden, erzielte jedoch einen enormen Imagegewinn für das AMS als Gesamtorganisation.

Geschlechterspezifische Highlights waren speziell konzentriert in folgenden Veranstaltungen:
- **BIZ-Techniktage für Mädchen** zum praktischen Kennenlernen bubenlastiger Berufe (erstmals erweitert durch den Berufsbereich Elektrotechnik / den Bau eines Roboters),
- Workshops/Schulkooperationen in Ergänzung und Erweiterung des **Boysday** (mit role-models zu atypischen Männerberufen) und
- **Frauengruppen** zur angeleiteten Selbstrecherche im BIZ (Teilnehmerinnen am FIT-Programm und aus dem FBZ Vorarlberg).

Die BIZ-Techniktage für Mädchen haben bereits Schülerinnen der 7. Schulstufe als Zielgruppe, um deren Interesse für handwerkliche und technische Berufe zu wecken bzw. zu konkretisieren und fanden in Kooperation mit dem Mädchenzentrum Amazone in zahlreichen Durchgängen in allen BIZ statt.

Angebote für MaturantInnen / Studieninteressierte
Speziell auf zwei Veranstaltungsreihen wird diese Zielgruppe mit Informationen rund um Studium und Beruf (einschließlich weiterführender Fragen wie Auslandsjahr, Bundesheer/Zivildienst, Stipendien, soziales Jahr) angesprochen:
- „**Wege nach der Matura**" in Bifo (als BBE) bzw. BIZ und
- „Check ist out" im Rahmen des „**Vorarlberger Bildungstages**" am Campus der Fachhochschule.

RepräsentantInnen verschiedener Universitäten und Hochschulen gestalten in Kooperation mit den BIZ in beiden Angeboten die Präsentation der Bildungsmöglichkeiten.

BIZ-Workshops
Von verschiedensten Gruppenveranstaltungen heben sich drei Workshop-Arten hervor, die vor allem in den den BIZ Feldkirch und und Bregenz angeboten werden:
- Die **BIZ-Rally** wird ganz nach den Bedürfnissen von Schulklassen bzw. Jugendgruppen konzipiert, wobei sich „Rally" hier auf eine spielerisch integrierte „Berufswahlrally" (Gewinnspiel) aber auch die Rally zum Kennenlernen der verschiedenen BIZ-Angebote bezieht. Es kommen themenbezogen alle verfügbaren Methodensets und Tools des BIZ in Frage, wie etwa Berufsfotos, Skillcards oder Filme. Es gibt die Standardform von 2 Terminen zu je 2 Stunden oder die verkürzte mit 3 Stunden. Bevorzugte Zielgruppe bilden die SchülerInnen der 7. Schulstufe.
- **Finanzführerschein** bzw. **Finanzwissen kompakt** behandeln in ausführlicher bzw. kompakter Form die wichtigsten Fragen rund um finanzielle Überlegungen für Jugendliche verschiedener Altersgruppen. Diese Workshops finden überwiegend in Zusammenarbeit mit dem „Institut für Schuldenberatung" statt.

Berufsinformation und Interessenstests der BIZ auf Messen
Alle BIZ wirken mit eigenem AMS-Stand auf Messen mit berufsorientierendem oder berufsberaterischem Charakter mit. Diese Mitwirkung erfolgt abhängig vom Messethema auch gemeinsam mit SfA- oder SfU-KernprozesspartnerInnen.

Dienstleistungen als NetzwerkpartnerInnen und Mitwirkung als FachexpertInnen
Speziell um die Organisationsziele zum Kundenbereich Schule hin zu supporten haben VertreterInnen des Teilprozesses Berufsinformation auf RGS- bzw. LGS-Ebene 2015 Schwerpunkte auf die Erschließung von Neukundinnen auch durch Netzwerkarbeit gesetzt – bspw. konnten die BIZ Bregenz und Feldkirch an der Erarbeitung der **BO-Standortkonzepte der Schulen** mitwirken: die ARGE Berufsorientierung (BO) organisierte im Zuge der **LehrerInnenfortbildung** die Konzepterstellung flächendeckend für alle Schulen und bezog die BIZ-BeraterInnen ein.
Auf LGS-Ebene wurde vor allem die Kooperation mit Bezirks- und LandesschulrätInnen intensiviert.
Die Mitwirkung auf der Bodensee-Anrainertagung, im Interreg IV-Programm (Folgeprojekte aus Chancenpool Bodenseeregion), im Beirat des Beschäftigungspakts für BO und Jugendbeschäftigung, als „Strategischer Partner“ im Projekt „Bildungsberatungsnetzwerk“ gemeinsam mit AK, WK, Bifo und femail (Kompetenzberatung präventiv für bildungsferne Personen) u. dgl. wurde begleitendes Networking und Festigung der BI-Expertenposition vorangebracht.

6.9 BIZ-Highlights Wien

Qualifikationspass Wien
Die BerufsInfoZentren Hietzing und Schloßhofer Straße nehmen am Pilotbetrieb des Projekts „Qualifikationspass Wien“ teil, welcher im September 2015 startete. Beim „Qualifikationspass Wien“ handelt es sich um eine Kooperation von zunächst AMS Wien und waff (Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds), welche die gezielte Beratung und Unterstützung von geeigneten Personen beim Nachholen eines Bildungsabschluss zum Ziel hat. Die Zielgruppe sind hierbei Personen mit höchstens Pflichtschulabschluss oder einer im Ausland erworbenen höheren Qualifikation, die am österreichischen Arbeitsmarkt nicht verwertet werden kann und deren Zuwanderung nach Österreich maximal 10 Jahre zurück liegt. In die Projektierung war seitens des AMS Wien neben KollegInnen der Abteilung SfA auch die BIZ-Koordination involviert.

Modulares Schulklassenprogramm
Im Zuge einer Arbeitsgruppe wurde unter Leitung der BIZ-Koordination das Schulklassenangebot der Wiener BIZ modularisiert und vereinheitlicht. LehrerInnen können abgestimmt auf die Bedürfnisse der Klasse aus verschiedenen Modulen Vorträge zusammenstellen. (Modul-Bespiele: “Vom Interesse zur Idee“; „Von der Idee zur Planung“; „Erfolgreich bewerben“….). Auch ein einheitlicher Schulbrief wurde erarbeitet.

Gruppenveranstaltungen in den BIZ
Neben den berufskundlichen Vorträgen für Schulklassen wurden 113 Vorträge für Gruppen durchgeführt. Des Weiteren wurden von BIZ-MitarbeiterInnen 71 Workshops und Infoveranstaltungen durchgeführt. Häufigste Themen der Workshops und Infoveranstaltungen waren:

- Strategien zur Arbeitsuche und Bewerbung
- Das erfolgreiche Bewerbungsgespräch
- „Wege in die Pflege“

Die regelmäßig durchgeführte Online-Befragung der Workshop-TeilnehmerInnen zeigt, dass die Zufriedenheit mit den Veranstaltungen weiterhin auf sehr hohem Niveau liegt (rund 74 % der BesucherInnen bewerten die Veranstaltungen mit „sehr gut“ , weitere 21 % mit „gut“).

BerufsInfoTag 2015
Auch heuer gab es wieder einen BerufsInfoTag in Wien, da dieser in den letzten beiden Jahren von LehrerInnen und Jugendlichen sehr gut angenommen wurde.
Den mehr als 200 BesucherInnen wurde ein abwechslungsreiches und interessantes Programm geboten. So informierten das Publikum unter anderem eine Bewerbungsshow, das BerufsInfoKino und ein Karrierequiz mit Glücksrad. Das Highlight war wie schon im vorangegangen Jahr ein gotv-Casting.

Externe Veranstaltungen
Auch im Jahr 2015 waren die BerufsInfoZentren an Großveranstaltungen wie BeST, L14, Uni Success oder „Tag der Lehre“ vertreten. Darüber hinaus wurden im Rahmen von zahlreichen externen Informationsveranstaltungen an Schulen, Jugendzentren, Bildungseinrichtungen und Bezirksvertretungen Jugendliche und Erwachsene über Berufe und Bildungswege informiert. Die gut besuchten und immer mehr werdenden externen Veranstaltungen tragen durch einheitlichen Auftritt und Professionalität wesentlich zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Dienstleistungen der BerufsInfoZentren bei.

Anhang

Fragebogen zur KundInnenzufriedenheit
mit BIZ-Dienstleistungen

Fragebogen für online-Befragung mit Lehrkräften
nach einer Schulbetreuung

Fragebogen zur KundInnenzufriedenheit mit BIZ-Dienstleistungen

[Zielpopulation: Vorgegebene Telefonnummern von BIZ-BesucherInnen]

Interviewernummer:			

Zielpersonennummer:				

BIZ-Nummer:			

Guten Tag, mein Name ist … vom Forschungsinstitut **ipr** im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich. Sie haben bei einem Besuch im BerufsInfoZentrum (BIZ) Ihre Telefonnummer hinterlassen, um das AMS bei einer Kundenzufriedenheitsanalyse zu unterstützen. Ich würde Ihnen dazu nun gerne einige Fragen stellen. Es geht darum, das Service in den BerufsInfoZentren bestmöglich Ihren Wünschen anzupassen.

FRAGE 1
Wodurch sind Sie auf das BerufsInfoZentrum aufmerksam geworden – durch Freunde oder Bekannte, durch die Schule, durch das Internet, durch Werbung, durch BeraterInnen des AMS oder durch einen Berufsorientierungskurs des AMS? (**MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**)

Freunde/Bekannte 1
Schule 2
Internet 3
Werbung 4
BeraterInnen des AMS 5
Berufsorientierungskurs des AMS 6
anderes 7

FRAGE 2
Warum sind Sie ins BerufsInfoZentrum gekommen? Wollten Sie …? (**VORLESEN**) (**MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**)

Informationen zu Berufen, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten 1
ein persönliches Beratungsgespräch über Ihre beruflichen Möglichkeiten führen oder 2
Unterstützung bei der Stellensuche 3
anderes 4

FRAGE 3
Wie sehr treffen die folgenden Aussagen für Sie zu? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet „trifft voll und ganz zu“ und 6 bedeutet „trifft gar nicht zu“. Dazwischen können Sie abstufen.

	trifft voll und ganz zu					trifft gar nicht zu
1. Der BIZ-Berater bzw. die BIZ-Beraterin hat genau nachgefragt, welches Anliegen ich habe.	1	2	3	4	5	6
2. Der BIZ-Berater bzw. die BIZ-Beraterin hat mir genau erklärt, welche Unterstützung im BIZ angeboten wird.	1	2	3	4	5	6

FRAGE 4
Wiederum auf der Skala von 1 bis 6, wobei 1 „sehr hilfreich“ und 6 „gar nicht hilfreich“ bedeutet, wie hilfreich war insgesamt gesehen das BerufsInfoZentrum bei Ihren Anliegen?

sehr hilfreich					gar nicht hilfreich
1	2	3	4	5	6

FRAGE 5
Wurden Sie im Rahmen Ihres Besuchs von BeraterInnen des BerufsInfoZentrums persönlich beraten?

ja 1
nein 2

FRAGE 6
(**FALLS JA**:) Wie hilfreich war diese persönliche Beratung für Sie?

sehr hilfreich					gar nicht hilfreich
1	2	3	4	5	6

FRAGE 7
Haben Sie sich im Rahmen Ihres BIZ-Besuchs durch Lesen von Informationsmaterialen oder durch Arbeiten am PC selbst informiert?

ja 1
nein 2

FRAGE 8
(**FALLS JA**:) Wie hilfreich waren die Selbstbedienungsmöglichkeiten im BerufsInfoZentrum insgesamt für Sie?

sehr hilfreich					gar nicht hilfreich
1	2	3	4	5	6

FRAGE 9
Wenn Sie an Ihren letzten BIZ-Besuch denken, wie zufrieden waren Sie mit Ihrem BerufsInfoZentrum insgesamt gesehen? 1 = sehr zufrieden, 6 = gar nicht zufrieden

sehr zufrieden					gar nicht zufrieden
1	2	3	4	5	6

FRAGE 10
Was hat Ihnen am BerufsInfoZentrum ganz besonders gut gefallen? (**NICHT VORLESEN**) (**ANTWORTEN ZUORDNEN**) (**MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**)

MitarbeiterInnen (freundlich, kompetent, gute Betreuung/Beratung, …) 1
Angebot an Infomöglichkeiten (viele Infomaterialien, leicht auffindbar, …) 2
Inhalte der Infomaterialien (interessant, kompetent, …) 3
Infrastruktur (angenehme Atmosphäre, moderne Geräte, …) 4
sonstiges Positives 5
alles hat sehr gut gefallen 6

FRAGE 11
Und was hat Ihnen abschließend am BerufsInfoZentrum nicht so gut gefallen, wo halten Sie Verbesserungen für unbedingt notwendig? (**NICHT VORLESEN**) (**ANTWORTEN ZUORDNEN**) (**MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**)

Infrastruktur (enge Räumlichkeiten, Klimatisierung, zu wenig PCs, kaputte PCs, besetzter Samsomat, …) 1
Betreuung (zu kurzes Gespräch, unverständlich, inkompetent, unfreundlich, …) 2
Informationspräsentation (zu viel an Information, fehlende Orientierungshilfen, unübersichtlich, …) 3
Informationssuche (Materialien sind nicht auffindbar, nicht vorhanden, …) 4
Informationsinhalte (Materialien sind zu kompliziert, fehlerhaft, unvollständig, mangelnde Aktualität, …) 5
sonstige Mängel 6
keine Mängel (alles bestens, alles O.K., mit allem sehr zufrieden, …) 7

Statistik

FRAGE 12
Geschlecht? (**EINSTUFEN**)

männlich 1
weiblich 2

FRAGE 13
Darf ich Sie für die Statistik nach Ihrem Alter fragen?

Alter in Jahren: | | |

FRAGE 14
Welche höchste abgeschlossen Schulbildung haben Sie?

kein Abschluss 1
Pflichtschule/Polytechnikum 2
Lehre 3
BMS (Fachschule ohne Matura) 4
AHS-/BHS-Matura, Kolleg 5
Hochschule, Akademie 6

FRAGE 15
Und zu guter Letzt: Sind Sie derzeit beim AMS vorgemerkt?

ja 1
nein 2

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG!

Fragebogen für online-Befragung mit Lehrkräften nach einer Schulbetreuung

1. Haben Sie schon öfters mit einer Schulklasse das BIZ besucht?

- Ja, habe das BIZ schon mehrmals besucht ☐
- Nein, das war mein erster BIZ-Besuch ☐

2. Wie gut wurden die inhaltlichen Schwerpunkte des Besuches im Vorhinein mit den BIZ-BeraterInnen vereinbart? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussage zwischen 1 (trifft völlig zu) und 6 (trifft überhaupt nicht zu):

	1	2	3	4	5	6
Die inhaltlichen Schwerpunkte wurden mit der BIZ-Beraterin/dem BIZ-Berater sehr genau vereinbart.						

2. Wie zufrieden waren Sie mit dem Fachvortrag der BIZ-Beraterin/des BIZ-Berater? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zwischen 1 (trifft völlig zu) und 6 (trifft überhaupt nicht zu):

BITTE JEDE ZEILE AUSFÜLLEN

	1	2	3	4	5	6
Der Vortrag deckte alle Inhalte ab, die mit der BIZ-Beraterin/dem BIZ-Berater vereinbart wurden.						
Der Vortrag wurde inhaltlich den SchülerInnen gerecht.						
Der Vortrag wurde sprachlich den SchülerInnen gerecht.						
Der BIZ-Berater/ die BIZ-Beraterin war fachlich kompetent.						
Der BIZ-Berater/ die BIZ-Beraterin ging auf die Interessen und Fragen der SchülerInnen ein.						

3. Wie zufrieden waren Sie mit den Selbstinformationsmöglichkeiten im Infobereich des BIZ? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zwischen 1 (trifft völlig zu) und 6 (trifft überhaupt nicht zu):

BITTE JEDE ZEILE AUSFÜLLEN

	1	2	3	4	5	6
Es standen für die SchülerInnen genügend viele Computer mit Internetanschluss zur Verfügung.						
Alle SchülerInnen konnten die für sie interessanten Angebote nutzen.						
Der BIZ-Berater/die BIZ-Beraterin unterstützte die SchülerInnen bei der Nutzung der Angebote.						
Für die einzelnen Selbstinformationsangebote (Filme, Computer, Info-Mappen) stand genügend Zeit zur Verfügung.						

4. Hat Sie beim letzten BIZ-Besuch oder bei vorangegangenen BIZ-Besuchen ein konkretes Ereignis besonders positiv überrascht? Bitte erzählen Sie uns davon:

…….

5. Haben Sie beim letzten BIZ-Besuch oder bei vorangegangenen BIZ-Besuchen ein konkretes Ereignis nicht gut gefunden? Bitte erzählen Sie uns davon:

…….

STATISTIK:

Bitte tragen Sie neben der Schulform die Schulstufe und die Größe Ihre Klasse ein, mit der Sie das BIZ vor kurzem besucht haben.

	Welche Schulform?	Welche Schulstufe?	Wie viele SchülerInnen?
☐	AHS		
☐	Berufsbildende höhere Schule		
☐	Berufsbildende mittlere Schule		
☐	Hauptschule		
☐	Haushaltungsschule/Hauswirtschaftsschule/Fachschule für Land- und Ernährungswirtschaft		
☐	Kooperative Mittelschule		
☐	Neue Mittelschule		
☐	Polytechnische Schule		
☐	Sonderschule		
☐	Sonstige Schulen (welche?) ……..		

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!