Tagungsdokumentation

10-Punkte-TrainerInnen, Erfolgsquoten oder ISO-Zertifizierung? Zum Qualitätsdiskurs im arbeitsmarktnahen Trainings- bzw. Erwachsenenbildungsbereich

(Wien) 22.6.2007

VERANSTALTER

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

ORT

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

INHALT

1. Flyer Einladung
2. Tagungsmappe
3. Vortragsfolien der ReferentInnen
   - 3.1. Wolfgang Jütte, Donau-Universität Krems, Institutionelle Rahmenbedingungen für Qualität in der Erwachsenenbildung und pädagogische Professionalität
   - 3.2. Karin Steiner, abif, Qualität in der Planung, Durchführung und Evaluierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen am Beispiel von BO- und Aktivierungsmaßnahmen – Ergebnisse aus den QUINORA-Praxisworkshops
   - 3.3. Judith Püringer, BDV (Bundesdachverband für Soziale Unternehmen), IMPROVE – Qualität im Wettbewerb um soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen
   - 3.4. Ernst Winter, AMS Österreich, Abt. Interne Personalausbildung, Qualitätsfragen in der internen Aus- und Weiterbildung des AMS
   - 3.5. Ulrike Horn, WAFF Arbeitsintegration, Kriterien der Qualität in der Qualifizierung von Arbeitsuchenden
   - 3.6. Mag.a Silvia Hofbauer, AK Wien (Abt. Arbeitsmarkt), Qualitätsstandards in der aktiven Arbeitsmarktpolitik aus Sicht der ArbeitnehmerInneninteressenvertretung
   - 3.7. Ernst Winter, AMS Österreich, Offener Brief

Sie können sich **bis spätestens 18. Juni 2007** online unter www.abif.at (Menüpunkt Events) für die Veranstaltung registrieren. Ihre Anmeldung wird mit einem Bestätigungsmail vom System beantwortet.

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

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

Bitte geben Sie folgende Informationen bei Ihrer Anmeldung an:

Anmeldung für folgende Veranstaltung:.....

Vorname:.....Nachname:.....Titel:.....

Organisation:.....

Straße: .....Plz.:.....Stadt:.....

E-Mail:.....

Telefon (für eventuelle Rückfragen):.....

Einladung zur Tagung

„10-Punkte-TrainerInnen, Erfolgsquoten oder ISO-Zertifizierung?

Zum Qualitätsdiskurs im arbeitsmarktnahen Trainings- bzw. Erwachsenenbildungsbereich“

22. Juni 2007

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

Tagungsprogramm

8:00–9:00	Check-in
9:00–9:10	Beginn, Moderation **Andrea Egger-Subotitsch**
9:10–9:40	Institutionelle Rahmenbedingungen für Qualität in der Erwachsenenbildung und pädagogische Professionalität **Wolfgang Jütte, Donau-Universität Krems**
9:40–10:10	Qualität in der Planung, Durchführung und Evaluierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen am Beispiel von BO- und Aktivierungsmaßnahmen – Ergebnisse aus den QUINORA-Praxisworkshops 2007 **Karin Steiner, abif**
10:10–10:40	IMPROVE – Qualität im Wettbewerb um soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen **Karin Koch / Judith Püringer, BDV (Bundesdachverband für Soziale Unternehmen)**
10:40–11:00	Kaffeepause
11:00–11:30	Qualitätsfragen in arbeitsmarktnaher Aus- und Weiterbildung aus Praxissicht **Ernst Winter, AMS Österreich, Abt. Interne Personalausbildung**
11:30–12:00	Kriterien der Qualität in der Qualifizierung von Arbeitsuchenden **Alexander Juen, WAFF Arbeitsintegration**
12:00-12:30	Qualitätsstandards in der aktiven Arbeitsmarktpolitik aus Sicht der ArbeitnehmerInneninteressenvertretung **Mag.a Silvia Hofbauer, AK Wien (Abt. Arbeitsmarkt)**
12:30–13:30	Podiumsdiskussion: **„Wie kann Qualität in der arbeitsmarktpolitischen Praxis sinnvoll gefördert werden?“** • Wolfgang Jütte (Donau-Universität Krems) • Karin Steiner (abif) • Karin Koch, Judith Püringer (BDV) • Ernst Winter (AMS Österreich) • Alexander Juen (WAFF) • Silvia Hofbauer (AK Wien)
13:30–14:30	Mittagessen

10-Punkte-TrainerInnen, Erfolgsquoten oder ISO-Zertifizierung? Zum Qualitätsdiskurs im arbeitsmarktnahen Trainings- bzw. Erwachsenenbildungsbereich

Sowohl im arbeitsmarktpolitischen Trainingsbereich (BO, Aktivierung, Aus- und Weiterbildung) als auch generell in der Erwachsenenbildung sowie im privatwirtschaftlichen Trainingsbereich erhitzt die Diskussion darüber, welche Auflagen TrainerInnen bzw. ErwachsenenbildnerInnen hinsichtlich ihrer erworbenen Qualifikationen erfüllen sollen und was sie bei welcher Bezahlung leisten sollen bzw. überhaupt leisten können, rasch und regelmäßig die Gemüter. Mittlerweile wird – so der Eindruck – allerortens an mehr oder weniger umfassenden Kennzahlen- und Zertifizierungssystemen gearbeitet. Zum Teil sind solche Systeme incl. der Normierung von TrainerInnenqualifikationen bereits implementiert und nehmen wesentlichen Einfluss auf die Art und Weise, wie Maßnahmen vergeben und bewertet werden. Was das Denken & Wirtschaftliche Handeln in quantifizierenden Kenngrößen und formalen Zertifizierungen (und seien diese noch so ausgefeilt) allerdings „in the long run“ bedeutet, ob dieses Denken in seiner scheinbaren wie verführerischen Eindeutigkeit eine Dominanz erlangt (vielleicht schon erlangt hat?), die gerade die beteiligten TrainerInnen – als wichtigste MultiplikatorInnen und MotivatorInnen des Lifelong Learning – hinsichtlich ihres Beitrages zur Qualitätsentwicklung gefährdet, stellt den Hintergrund dieser Tagung dar.
Die Tagung fokussiert daher die Frage, wie Auftraggeber, Schulungsträger und TrainerInnen mit der Situation umgehen sollen und welche Aspekte die Professionalisierung, Qualitätsentwicklung und KundInnenorientierung im arbeitsmarktnahen Trainingsbereich fördern können. Als Nachfolgeveranstaltung zur Tagung am 6. Juni 2006 sollen zu diesem Termin stärker Erfahrungen und Beiträge aus der Praxis in den Vordergrund gestellt werden.

Datum:	22. Juni 2007, 9:00 – 14:30
Ort:	Adolf-Czettel-Bildungszentrum der AK Wien, Theresianumgasse 16-18, A-1040 Wien
Veranstalter:	AMS Österreich, Bundesgeschäftsstelle (Abt. ABI) und AK Wien
Organisation und Dokumentation:	abif **–** Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung

Anmeldungen bitte bis **spätestens 18. Juni 2007**

Fachtagung – 22.6.2007 im Adolf-Czettel-Bildungszentrum der AK Wien

Theresianumgasse 16–18

A-1040 Wien

„10-Punkte-TrainerInnen, Erfolgsquoten oder ISO-Zertifizierung? Zum Qualitätsdiskurs in arbeitsmarktnahen Bildungsmaßnahmen“

Tagungsprogramm

8:00–9:00	Check-in
9:00–9:10	Beginn, Moderation **Andrea Egger**
9:10–9:40	Institutionelle Rahmenbedingungen für Qualität in der Erwachsenenbildung und pädagogische Professionalität **Wolfgang Jütte, Donau-Universität Krems**
9:40–10:10	Qualität in der Planung, Durchführung und Evaluierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen am Beispiel von BO- und Aktivierungsmaßnahmen – Ergebnisse aus den QUINORA-Praxisworkshops **Karin Steiner, abif**
10:10–10:40	IMPROVE – Qualität im Wettbewerb um soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen **Judith Pühringer, BDV (Bundesdachverband sozialer Unternehmen)**
10:40–11:00	Kaffeepause
11:00–11:30	Qualitätsfragen in der internen Aus- und Weiterbildung des AMS **Ernst Winter, AMS Österreich, Abt. Interne Personalausbildung**
11:30–12:00	Kriterien der Qualität in der Qualifizierung von Arbeitsuchenden **Ulrike Horn, WAFF Arbeitsintegration**
12:00-12:30	Qualitätsstandards in der aktiven Arbeitsmarktpolitik aus Sicht der ArbeitnehmerInneninteressenvertretung **Silvia Hofbauer, AK Wien (Abt. Arbeitsmarkt)**
12:30-13:30	Podiumsdiskussion: **„Wie kann Qualität in der arbeitsmarktpolitischen Praxis sinnvoll gefördert werden?“** • Wolfgang Jütte (Donau-Universität Krems) • Karin Steiner (abif) • Manuela Vollmann (BDV, abz.austria) • Ernst Winter (AMS Österreich) • Ulrike Horn (WAFF) • Silvia Hofbauer (AK Wien)
13:30–14:30	Mittagessen

TeilnehmerInnenliste

Amreich, Barbara	Zentrum f. Ausbildungsmanagement „mürztal individuell“
Andiel, Manuela Mag.ª	abif
Barwinek, Horst Mag.	AK Steiermark
Barwinska, Marta	-
Battistich, Peter Dr.	WiLak
Berlach-Pobitzer, Irene Mag.ª	MENTOR
Bisovsky, Gerhard Dr.	VHS Meidling
Blümel, Regina	-
Breznik, Pia Mag.ª	j.o.b. service-org.
Bruckner, Marcus Mag.	j.o.b. service-org.
Brugger, Elisabeth Dr.	Verband Wiener Volksbildung
David, Lisa	-
Deu, Brigitte	BSB OÖ
Dittrich, Marianne Mag.ª	-
Divis, Christoph	-
Doppel, Lena	-
Egger, Christiane Dr.in	-
Egger, Eva Mag.ª	AMS Österreich
Egger-Subotitsch, Andrea Mag.ª	abif
Emig, Olga Mag.ª	WIFI
Ertelt, Bernd-Joachim Prof. Dr.	FH der Bundesagentur für Arbeit
Fabry, Thomas Mag.	bfi Wien
Fankhauser, Konrad Mag.	die Berater
Fehlinger, Friedrich Mag.	FAB-Organos
Fellinger, Alfred Dr.	work@education (GPA)
Florianschütz, Eva	ÖGB
Forsthuber, Monika MBA	ZIB Training GmbH
Franek, Andreas	die Berater
Frankl, Liesl	beratungsgruppe.at
Freimüller-Zink, Beate MAS	-
Fritsche, Sonja Mag.ª (FH)	ibis acam Bildungs GmbH
Fuchs, Manfred Mag. Dipl.-Ing.	-
Fuchs-Hlinka, Gabriele	Schule f. allg. Gesundheits-u.Krankenpflege, Smz-Ost, Donauspital
Gebhart-Siebert, Susanne	Donau VHS
Ginzel, Adelheid	Verein Outplacement
Glöckl, Gerhard	BUZ
Gollonitsch-Gehmacher, Ulrike Mag.ª	AK Wien
Graf, Gerald	BBRZ Reha GmbH Linz
Grinninger, Christian	ibis acam Bildungs GmbH
Gschwandtner, Paul Mag.	bfi Oberösterreich
Haehnel, Johanna	ÖPWZ
Harrich, Heinz	bfi Wien
Hausegger, Gertrude Mag.	Prospect Unternehmensberatung
Havlik, Thomas	AK Niederösterreich
Havlik, Margit Mag.a	WKÖ

Hayden, Ingrid DSA	ZIB Training GmbH
Hofbauer, Silvia Mag.a	Arbeiterkammer Wien
Hofer, Erich M. Dir.	LAZARUS Institut für Pflegeberufe
Horn, Ulrike	Waff
Huber, Gerald Dr.	AMS Wien
Janisch, Hannes	LFI Steiermark
Jezdik, Barbara	Verein Mafalda
Jordack, Monika Mag.	bfi Wien
Jütte, Wolfgang Univ.Prof. Dr.	Donau-Universität Krems
Jutz, Helga	Verein Frauen für Frauen
Karasek, Stefan	abif
Karlusch, Heinz FH-Prof. Dr.	FH Campus Wien
Kartusch, Hania Dr.	-
Kastner, Harald Ing.	artiocom
Klinger, Gabriele Mag.a	Venetia
Klug, Eva Mag.a	bfi
Knett, Hannes Mag.	WKÖ
Königsmayr, Walter Herr	Pro mente OÖ
Kostner, Karin	Coaching & Training, Berufs- & Bildungsberatung
Kreiml, Thomas Mag.	abif
Kutulek, Franz	Mag. Lamprecht
Lackner, Iris Mag.a	bfi
Lantschik, Elke Mag	-
Leitner, Martin	ISOP-Innovative Sozialprojekte
Mayr, Martina Mag.a	-
Mayrus, Michaela Dr.in	WK Wien
Mosberger, Brigitte Mag.a	abif
Mutz, Josef	Itworks, Personalservice
Ollinger, Andreas Mag. (FH)	ibis acam Bildungs GmbH
Pettermann, Renate	-
Pichlmair, Markus Mag. Bakk.	Institute of Information Systems
Pilgram, Karin Mag.a	nowa-Netzwerk für Berusfausbildung
Piniel, Nina	Frauen- u. Familienberatunggstelle
Plank, Gerhard	SIP - Service in Person GmbH
Popprath, Brigitte Mag.a	abz*austria
Presch, Hedwig	BIKOO bildungskooperative
Puck, Monika Mag.a	ÖBV f. Lern-, Denk- u. Gedächtnistraining
Pühringer, Judith Mag.a	BDV
Radakovits, Franz	bfi Wien
Razesberger, Gerhard	AMS Niederösterreich
Reinthaler, Elisabeth Dr.in	-
Reiter, Nina	-
Röhsner, Martin Mag.	die Berater
Ruttinger, Hannes	iam
Schäffer, Edwin Mag.	WIFI Wien
Schalk, Franz A. Ing	-
Schmalz, Amanda	-
Schober, Sabrina	New Work

Schwarz, Robert	biomed austria
Schweiger, Hanna DSA	waff
Sorger, Anita Mag.ª	Gemeinnützige Beschäftigungsges.m.b.H Liezen
Sorschag, Ursula Mag.ª	bfi Wien
Stage, Herwig Dr.	bfi Wien
Staniek, Peter	BEST GmbH
Steiner, Karin Mag.ª	abif
Sturm, René	AMS Österreich
Telsnig-Ebner, Andrea Mag.ª	BMLV/Heerespsychologischer Dienst
Tragbauer, Maria	LFI Steiermark
Tuma, Christian Mag.	Wiener Berufsbörse
Unterkofler, Regina Mag.ª	BBRZ Reha GmbH
Vollmann, Manuela Mag.ª	abz.austria
von Berg, Silke	Bundesagentur für Arbeit
Vötsch, Josefine	LFI Steiermark
Wallmann, Margarete Dr.in	Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
Weber, Martha MA	telm@
Weghaupt, Sonja MMag.ª	die Berater
Winter, Ernst	AMS Österreich
Wohl, Walter	-
Wolf, Andreas Mag.	Verband f. Berufs- u. Bildungsberatung
Wonka, Renata	AK Wien
Wuketich, Stefan DAS	Volkshilfe NÖ
Wukowitsch, Heinz	AK Wien
Zejda, Peter	-

Kurzbeschreibungen der Vortragenden

Moderiert wird die Tagung von **Mag.ª Andrea Egger-Subotitsch**. Sie ist Psychologin und Projektleiterin bei abif mit den Forschungsschwerpunkten Arbeitsmarkt, Evaluation, Arbeitspsychologie.

Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Jütte ist Professor für Weiterbildungsforschung an der Donau-Universität Krems, Leiter des Fachbereiches Erwachsenenbildung und pädagogische Professionalität, Lehrbeauftragter an der Karl-Franzens Universität in Graz und Vorstandsmitglied der European Society for Research on the Education of Adults (ESREA). Seine Arbeitsschwerpunkte sind Pädagogische Professionalität, TeilnehmerInnenforschung sowie Kooperation und Vernetzung.

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

Mag.ª Judith Pühringer ist Geschäftsführerin des Bundesdachverbands für Soziale Unternehmen (BDV), einer Interessensvertretung von arbeitsmarktpolitischen Trägerorganisationen der Sozialwirtschaft und Modulleiterin in der EQUAL Entwicklungspartnerschaft „IMPROVE - Qualität im Wettbewerb und soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen“.

Dipl.-Sozialpäd. Ernst Winter hat Sozialpädagogik in München und Volkswirtschaftslehre in Augsburg und Linz/Österreich absolviert und ist Psychotherapeut für Kinder. Er war Geschäftsführer und Vorstandsvorsitzender des „Institut für Ausbildungs- und Beschäftigungsberatung“ in Linz bis er 1995 Mitarbeiter des AMS wurde, wo er zwei Jahre später die Leitung des Ausbildungszentrums des AMS Österreich und der internen Personausbildung übernahm. Sein Verantwortungsbereich umfasst die inhaltliche und didaktische Gestaltung, die Organisation und die Durchführung der Grundausbildung der AMS MitarbeiterInnen.

Ulrike Horn ist Trainerin für Rhetorik und Kommunikation (ASG Wien) und Systemisches Coaching (ÖAGG Wien). Seit 1988 in der Erwachsenenbildung tätig liegt ihr Schwerpunkt seit 1994 im Bereich Arbeitsmarkt und Reintegration. Seit 2002 ist sie beim waff für verschiedene Aufgabenbereiche (Trainerin in Langzeitarbeitslosenmaßnahmen, Projektentwicklung für Reintegrationskurse, für neue Maßnahmen wie z.B. den Personalfinder, im MigrantInnenbereich) zuständig. Derzeit ist sie Netzwerk-Kontakterin zu Gewerkschaften, BetriebsrätInnen und Unternehmen und übernimmt mit 1.7.2007 die Teamleitung der Outplacementstiftungen des waff.

Mag.ª Silvia Hofbauer ist seit 1991 in der Arbeiterkammer Wien als Arbeitsmarktexpertin beschäftigt. Sie ist Hauptmitglied in verschiedenen Ausschüssen des AMS-Verwaltungsrats und Ersatzmitglied im AMS-Verwaltungsrat.

Mag.ª Manuela Vollmann ist Gründerin und Geschäftsführerin des abz.austria – Chancen für Frauen, Chancen der Wirtschaft sowie Vorsitzende des Bundesdachverbands für Soziale Unternehmen (BDV). Neben der Managementtätigkeit im NonProfit- und NonGovernmental-Sektor ist die Pädagogin auch Erwachsenenbildnerin mit Erfahrung als Universitätslektorin. Ihre Tätigkeitsfelder umfassen u.a. die Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik mit Schwerpunkten auf der Frauenförderung und dem Gender Mainstreaming, auf der beruflichen Orientierung, Qualifizierung und Beratung von erwerbslosen Frauen bzw. Wiedereinsteigerinnen in Theorie und Praxis, auf frauenspezifischer Erwachsenenbildung und auf betrieblicher Frauenförderung.

Abstracts

Institutionelle Rahmenbedingungen für Qualität in der Erwachsenenbildung und pädagogische Professionalität

Wolfgang Jütte, Donau-Universität Krems

Die Diskussion über die Qualität in der Erwachsenenbildung/Weiterbildung wird mittlerweile lange und breit geführt. Es gibt kaum Zweifel, dass die Sicherung und die Verbesserung der Qualität von Weiterbildung auf der Agenda der Praxis und Wissenschaft bleiben wird. Nach einer ersten Phase der Einführung formalisierter Verfahren, die zumeist geprägt war von einem hektischen Aktionismus, bleibt die Präzisierung von Qualitätsstandards in der Weiterbildung eine offene Aufgabe.

Die Vielfalt und Unübersichtlichkeit der Konzepte kann vereinzelt vom eigentlichen Anliegen ablenken. „Mit Sicherheit werden vor allen Dingen nicht nur Modelle und Konzepte benötigt, sondern auch klare Zielvorstellungen und inhaltliche Konkretisierungen für hochwertige Bildung“[1]. Insofern ist die Verständigung über Ziele, Inhalte, Strategien und Methoden ein wichtiger Beitrag zur Entwicklung einer veränderten Qualitäts- und Evaluationskultur in der Weiterbildung

Die eher formalen Verfahren von Qualitätsmanagementansätzen und Zertifizierungen bilden den Auftakt einer grundlegenden Auseinandersetzung um die Qualität von Erwachsenenbildung/Weiterbildung – Qualität bestimmen sie jedoch noch nicht. Ein lediglich auf die Organisation gerichtetes Qualitätsmanagementverständnis greift zu kurz, vielmehr ist es wichtig, dieses um pädagogische Bestände zu erweitern. Damit rückt die Frage der pädagogischen Professionalität verstärkt in den Vordergrund, denn die Qualität von Weiterbildung wird wesentlich von der professionellen Kompetenz der Erwachsenenbildner/innen geprägt.

[1] Ditton, H. (2002). Evaluation und Qualitätssicherung. In: Tippelt, R. (Hg.), Handbuch Bildungsforschung, Opladen, S. 787.

Qualität in der Planung, Durchführung und Evaluierung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen am Beispiel von BO- und Aktivierungsmaßnahmen – Ergebnisse aus den QUINORA-Praxisworkshops

Karin Steiner, abif

Das über das Leonardo-da-Vinci-Programm geförderte EU-Projekt QUINORA ist die Antwort auf die Internationalisierung in der Berufsorientierung und Karriereberatung. QUINORA hat das Ziel, Benchmarks auf europäischer Ebene zu entwickeln und Best practices zu verbreiten. Herzstück von QUINORA ist die Entwicklung eines Qualitätssicherungs-programmes für Trainingsmaßnahmen in der Berufsorientierung und Aktivierung. In Form eines vergleichenden Syntheseberichtes wurden zunächst existierende Qualitätsstandards und Programme in EU-Ländern identifiziert.

Darauf aufbauend wurden internationale Qualitätsstandards für Trainings in der Berufsorientierung und Aktivierung entwickelt, die insbesondere auf die Managementebene der arbeitsmarktpolitischen Akteure fokussieren. Auf Basis gemeinsamer internationaler Qualitätsstandards wurde ein E-Learning-Tool entwickelt, das den arbeitsmarkt- wie bildungspolitischen Akteuren die Möglichkeit bietet, diese Standards sowohl auf System- als auch Metaebene Schritt für Schritt zu implementieren.

Eine E-Library stellt zusätzliche Informationen und Quellen zu verschiedenen Aspekten des Themas „Qualität in der Berufsorientierung“ bereit. Zielgruppen sind ManagerInnen von Trainingsmaßnahmen bei Schulungsträgern, verschiedene arbeitsmarkt- wie bildungspolitische Akteure (z.B. Arbeitsmarktservices in den EU-Ländern), die mit Berufsorientierungsmaßnahmen befasst sind, sowie die TrainerInnen dieser Maßnahmen.

Im Zuge des Vortrags wird insbesondere auf die Ergebnisse aus den vier QUINORA-Workshops „Qualität hat ihren Preis“ eingegangen, die zu den im Rahmen des Projekts entwickelten Qualitätsbereichen fokussiert im Jahr 2007 stattfanden. Ziel der Workshops war es neben inhaltlichen Inputs aktuelle Probleme zu diskutieren und Veränderungsvorschläge für die Praxis der Maßnahmendurchführung und Qualitätssicherung zu bringen.

Mehr Info unter www.quinora.com

IMPROVE – Qualität im Wettbewerb um soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen

Judith Pühringer, BDV (Bundesdachverband sozialer Unternehmen)

IMPROVE - Qualität im Wettbewerb um soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen. IMPROVE ist ein Netzwerk von13 österreichischen Institutionen, Unternehmen und Nonprofit- Organisationen. Sie alle verfügen über verschiedene fachliche Kompetenzen im Bereich der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik.

Auf Basis dieses gemeinsamen Wissens/des Zusammenspiels dieser Kompetenzen setzen sie Impulse für die Einrichtung lernender Beschaffungssysteme in Österreich. Was macht qualitätvolle, professionelle und faire Wettbewerbs- und Förderverfahren aus? Welche Anforderungen stellen zukünftige Entwicklungen in diesem Bereich an die Betroffenen? Wie arbeiten öffentliche Hand und Sozialwirtschaft auch unter Wettbewerbsbedingungen optimal zusammen?

Eine der zentralen Aufgaben der Entwicklungspartnerschaft IMPROVE war es, Qualitätsstandards für soziale und arbeitsmarktpolitische Dienstleistungen festzulegen bzw. zu entwickeln. Der Know-how-Transfer zu und zwischen den Akteurinnen und Akteuren der Sozialwirtschaft und der öffentlichen Hand stand dabei im Vordergrund. Der BDV hat innerhalb des Projekts die Trägerorganisationen der Sozialwirtschaft vertreten und präsentiert die wichtigsten Ergebnisse zu den Themenbereichen Qualität und Vergabe aus Sicht dieser Organisationen.

Qualitätsfragen in der internen Aus- und Weiterbildung des AMS

Ernst Winter, AMS Österreich, Abt. Interne Personalausbildung

1994 wurde die österreichische Arbeitsmarktverwaltung aus dem Bundesdienst ausgegliedert und als Arbeitsmarktservice neu gegründet. Die Arbeitsämter wurden aufgelöst und stattdessen regionale Geschäftsstellen eingerichtet, die Landesarbeitsämter wurden zu Landesgeschäftsstellen. Neu geschaffen wurde eine Bundesgeschäftsstelle mit einem letzt verantwortlichen Vorstand,

Dass dies mehr als eine neue Fassadengestaltung war, zeigte sich an den Regelungen des Arbeitsmarktservicegesetzes. Einerseits wurde dem AMS nach wie vor die Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik der Bundesregierung übertragen, andererseits ist das AMS als modernes Dienstleistungsunternehmen definiert, das sich an den Interessen und Wünschen der Kunden orientiert und seine Arbeit mit den Managementinstrumentarien einer Zielorientierung und eines modernen Qualitätsmanagements gestaltet.

Bei dieser Neugestaltung und Neuorientierung kam der Personalausbildung eine besondere Bedeutung zu, wurde sie Teil des Change Managements und ein wichtiges Instrument zur Durchsetzung einer neuen Unternehmenskultur: Weg von der Gebarung einer obrigkeitsstaatlichen Beamtenkultur, hin zu einem Aufgaben, Ziel und Kunden orientierten Dienstleister.

Dies bedeutete aber auch, dass, bei gleichzeitiger Abschaffung der an den Beamtenlaufbahnen ausgerichteten Dienstprüfungsausbildungen, eine völlig neue Ausbildung geschaffen werden musste.

Diese Ausbildung hatte sich an den tatsächlichen Arbeitserfordernissen der praktischen Geschäftsfallbearbeitung auszurichten und sollte jene Fähigkeiten und Fertigkeiten vermitteln, die die MitarbeiterInnen zur Erledigung ihrer Aufgaben tatsächlich benötigen.

Dies sind im Wesentlichen die Kenntnisse der einschlägigen Gesetzesmaterie, wie z.B. Arbeitslosenversicherungsgesetz, Ausländerbeschäftigungsverfahren, Förderungen zur Integration Arbeitsloser in den Arbeitsmarkt und die internen Richtlinien zur Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik, die Handhabung der AMS EDV-Applikationen zur Erfassung der Daten von Arbeitssuchenden und Stellenangeboten und die Durchführung des Matchings von Arbeitskräfteangebot und Nachfrage, d.h. der konkreten Vermittlung von Arbeitssuchenden, sowie die kommunikativen Fähigkeiten zur Durchführung von Beratungsgesprächen, der Zusammenarbeit in Teams und der Leitung von Arbeitsteams und Geschäftsstellen.

Die neu geschaffene Grundausbildung ist als dem eigentlichen Arbeitseinsatz vorgeschaltete Ausbildung konzipiert. Sie ist eine duale Ausbildung, die dem didaktischen Prinzip von Lehren, Lernen und Festigen durch praktische Übung folgt. Das heißt, dass im Ausbildungszentrum die Zusammenhänge und die Umsetzung eines Geschäftsfalltyps (z.B. Erstkontakt und Erstgespräch) gelehrt und gelernt werden und dass im Anschluss an eine solche Themeneinheit ein strukturiertes Praktikum zur Festigung des Gelernten in der Heimatgeschäftsstelle stattfindet. Die Lernphasen im Ausbildungszentrum betragen dabei 2 Wochen und die Praxisphasen in den Geschäftsstellen 1-2 Wochen.

Um die Ausbildung möglichst effizient zu gestalten, haben wir uns für eine modulare Struktur entschieden. Dies bedeutet, dass sich die Grundausbildung der neuen AMS MitarbeiterInnen in 3 Abschnitte gliedert.

Der erste Abschnitt ist für alle MitarbeiterInnen verpflichtend. Hier geht es um die grundlegenden Kenntnisse über das AMS, seine Aufgaben und Ziele, die Aufbau und Ablauforganisation, aber auch um die Struktur der Zusammenarbeit der verschiedenen Gliederungen, dem Zusammenwirken einer arbeitsteiligen Organisation.

Der zweite Abschnitt ist als verbindendes Element des Kerngeschäfts, der Beratung von Arbeitssuchenden und Betrieben, konzipiert. MitarbeiterInnen aus Geschäftsfeldern außerhalb des Kerngeschäfts absolvieren in dieser Zeit eine individuelle, arbeitsplatzbezogene Ausbildung in ihren Geschäftsstellen. Durch diesen Abschnitt soll das Zusammenwirken von Service für Unternehmen, Service für Arbeitskräfte und Informationsstellen im Interesse einer effizienten Betreuung der Arbeitssuchenden und der Besetzung offener Stellen sichergestellt werden.

Im Dritten Abschnitt finden dann die eigentlichen Spezialausbildungen in den Arbeitsfeldern Servicezone, Beratungszone und Infozone aus dem Bereich Service für Arbeitskräfte, sowie Service für Unternehmen und die ServiceLine, das sind die Call Center des AMS, statt.

Da Qualitätssicherung als durchgängiges Prinzip im AMS verankert wurde, versteht es sich von selbst, dass auch im Ausbildungsbereich entsprechende Instrumente eingeführt wurden.

Grundlegend ist dabei, dass wir als Ausbildungszentrum ein Leistungsversprechen definiert haben. Dieses besteht darin, dass wir dem Unternehmen AMS ein Ausbildungsziel innerhalb der festgesetzten Ausbildungsdauer garantieren. Das heißt, dass wir garantieren, in welchem Ausmaß die MitarbeiterInnen nach dem Ausbildungsende in ihrem Bereich selbständig Geschäftsfälle bearbeiten können und dass sie bei uns eben genau jenes Wissen und die Handhabung jener Werkzeuge lernen, die sie dafür benötigen. Dies wird in einer Abschlussprüfung mittels Bearbeitung von Standardgeschäftsfällen überprüft.

Um sicher zu stellen, dass wirklich genau das gelehrt wird, was auf den Arbeitsplätzen benötigt wird, führen wir regelmäßig schriftliche, EDV gestützte Befragungen der AbsolventInnen, deren Vorgesetzten und deren KollegInnen durch. Aus diesen Befragungen ermitteln wir den Anpassungs- und Änderungsbedarf, controllen wir die Ankerungswirkung des Gelehrten und vor allem die Bedarfsgerechte Ausrichtung der Ausbildung.
Den Ausbildungsprozess selbst evaluieren wir mittels einer 360 Grad Evaluation der laufenden Befragung der am Ausbildungsprozess beteiligten. Dadurch können wir sehr rasche Anpassungen und Änderungen vollziehen.

Um das Bild unserer Ausbildung abzurunden hier noch ein paar Daten:

Die Grundausbildung dauert derzeit 40 Wochen. Pro Jahr haben wir ca. 300-350 Auszubildende und ca. 200 AbsolventInnen. Als Referentinnen und Trainerinnen haben wir einen internen Staff von über 200 KollegInnen. Das sind erfahrene PraktikerInnen, die wochenweise zu uns kommen und Themen aus ihrem Fachgebiet unterrichten.

Kriterien der Qualität in der Qualifizierung von Arbeitsuchenden

Ulrike Horn, WAFF Arbeitsintegration

Die Qualität von Qualifizierungen kann und wird gerade für Arbeitsuchende vorrangig mit folgendem Kriterium gemessen: findet der/die Arbeitsuchende wieder einen Job. Umso wichtiger ist es daher, vermehrt Qualifikationen zu wählen, die sowohl theoretische wie auch praktische Anteile haben, oder zu ermöglichen, dass die theoretisch gelernten Inhalte durch Praktika, Learning on the job oder Ähnliches vertieft werden - am besten gleich in den Unternehmen, die die AbsolventInnen dann auch einstellen. Anhand von Beispielen aus Maßnahmen des waff (Bereich Implacement) soll obiger Ansatz verdeutlicht werden.

Qualitätsstandards in der aktiven Arbeitsmarktpolitik aus Sicht der ArbeitnehmerInneninteressenvertretung

Silvia Hofbauer, AK Wien (Abt. Arbeitsmarkt)

Die Bewertung der Qualität und des Erfolgs arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen hängt davon ab, aus welchem Blickwinkel diese erfolgt. Hintergrund unserer Sichtweise sind die Erfahrungen aus der Beratung von arbeitsuchenden Menschen. TeilnehmerInnen messen die Qualität von Maßnahmen hauptsächlich daran, ob sie für die persönliche und berufliche Weiterentwicklung und die Reintegration in den Arbeitsmarkt hilfreich ist.Der Auswahlprozess wird maßgeblich vom Arbeitsmarktservice gestaltet.

Zur Verbesserung der Betreuung der Arbeit Suchenden ist vor allem an Faktoren wie dem Betreuungsplan anzusetzen. Idealtypischerweise stellt er das Ergebnis eines gemeinsam erarbeiteten Integrationspfades dar. Dazu gehört auch ausreichende Information über den Inhalt und die Sinnhaftigkeit der Schulung. Bei der Beurteilung der Qualität der Maßnahme selbst werden folgende Punkte als besonders wichtig erachtet:

- Qualität der TrainerInnen
- Zusammensetzung der Gruppe
- Individuelles Eingehen auf die TeilnehmerInnen
- Ausstattung der Kursräumlichkeiten

Nehmen die TeilnehmerInnen rückblickend eine Bewertung vor, so ist die tatsächliche Höherqualifizierung ein wesentliches Erfolgskriterium. Die Reintegration in den Arbeitsmarkt wird besonders dann als erfolgreich bewertet, wenn die Beschäftigung nachhaltig und mit einer Verbesserung der Einkommenssituation verbunden ist.

Um die Effektivität arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen für Arbeit Suchende zu erhöhen, muss an Verbesserungen in jeder dieser Phasen gearbeitet werden.

Institutionelle Rahmenbedingungen für Qualität in der Erwachsenenbildung und pädagogische Professionalität

Prof. Dr. Wolfgang Jütte

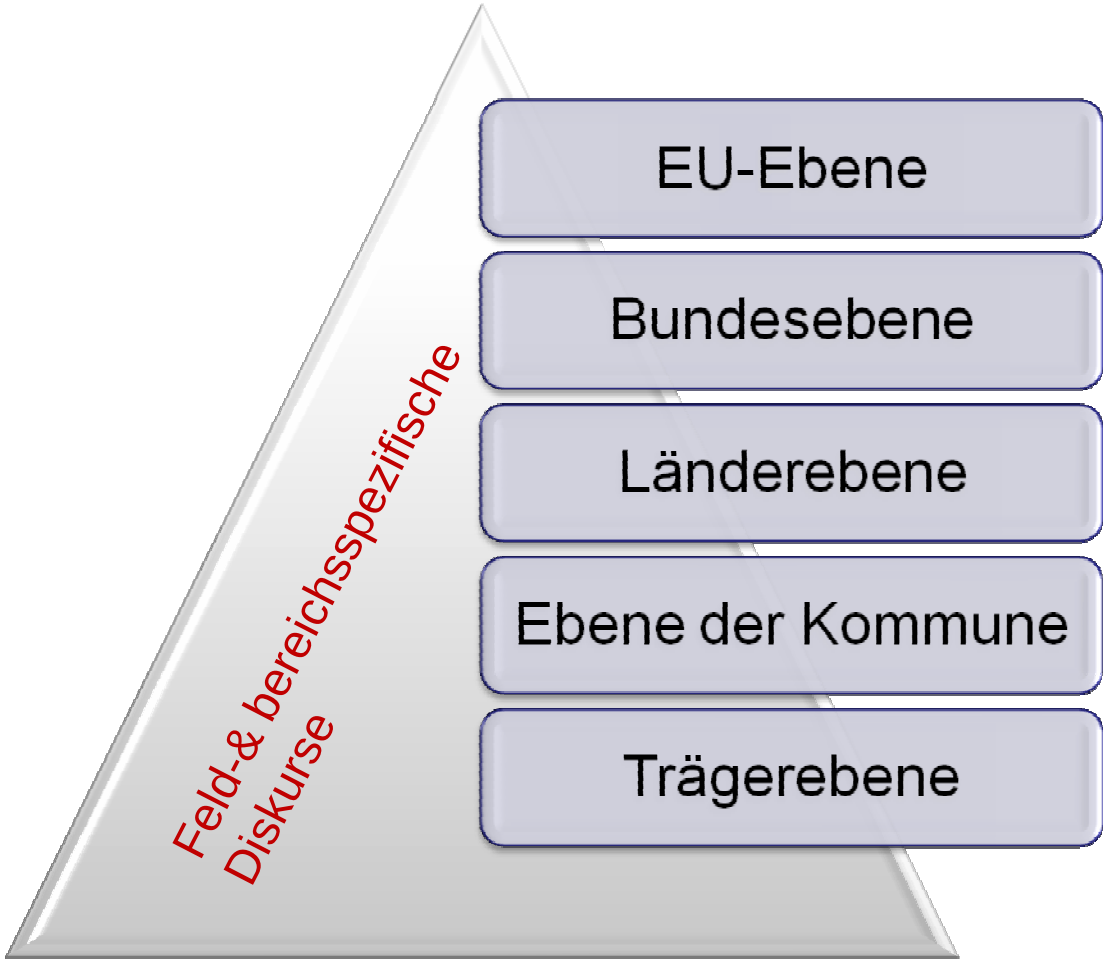
Inhalt

Ebenen, Orientierungen, Modelle

Evaluation als Zugang zur Qualitätsentwicklung

Integration von organisations- und professionsbezogener Qualitätsentwicklung

Ordnungspolitische Ebene

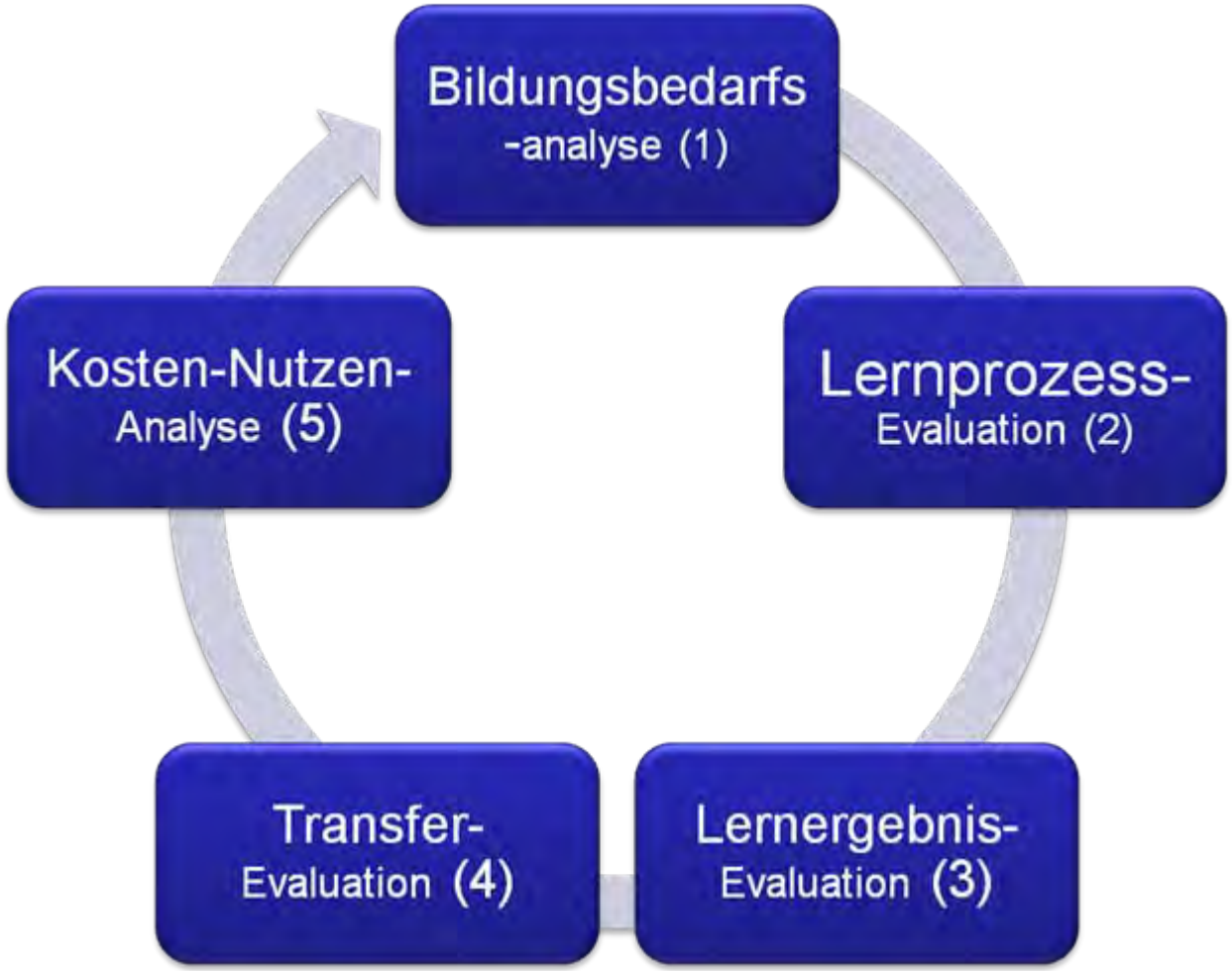


Orientierungen in der Qualitätsdebatte (Hartz/Meisel 2006)

Ordnungspolitische	• Transparenz, Verbraucherschutz, Anerkennung, Förderung
Ökonomische	• Marktanteile, Finanzierungsmöglich-keiten
Professions-theoretisch	• Sicherstellung und Entwicklung erwachsenenpädagogischer Qualität
Inhaltlich	• Selbstverständnis, Ziele und Aufgaben der WB im Kontext LLL

Evaluation als Zugang zur Qualitätsentwicklung

Phasenbezogener Ansatz



(1) Bildungsbedarfsanalysen

- Aktuelle, defizitorientierte oder vorausschauende Feststellung?
- Enges, tätigkeitsbezogenes Anforderungsprofil oder ein breites, tätigskeitsübergreifendes?
- Wer ermittelt und definiert den Bildungsbedarf?
- Kommt es zu kooperativen, partizipativen Formen der Bedarfsanalyse?

(2) Lernprozessevaluation

- „Gegenstand ist “das Handeln der Lernenden und Lehrenden sowie darauf einwirkender Faktoren
- prozessbegleitenden Evaluation: didaktisch-erwachsenenpädagogisch angemessenen Gestaltung einer Weiterbildungsmaßnahme
- Unterrichtsevaluation: Lernerfahrungen der Teilnehmenden, das Lehrverhalten der Dozenten und die Interaktionen zwischen diesen, Lernorte, Lehr-Lern-Arrangements, Seminarausstattung, Lernformen und -methoden …

(3) Lernergebnisevaluation

- Nach Abschluss einer Bildungsmaßnahme
- misst Lernergebnisse und setzt sie mit den intendierten Lehr- und Lernzielen in Relation
- Teilnehmerzufriedenheit als Qualitätskriteriums
- Geringer Informationswert

(4) Transferevaluation

- Transfererfolg als zentrales Qualitätskriterium betrieblicher Weiterbildung
- „Lernfeld“ (Bildungsmaßnahmen) ⇔Funktionsfeld (beruflicher Kontext)
- systematisches Transfermanagement findet nur selten statt
- Reduzierung des Transferproblems auf den bloßen Anwendungscharakter des neu Erlernten.

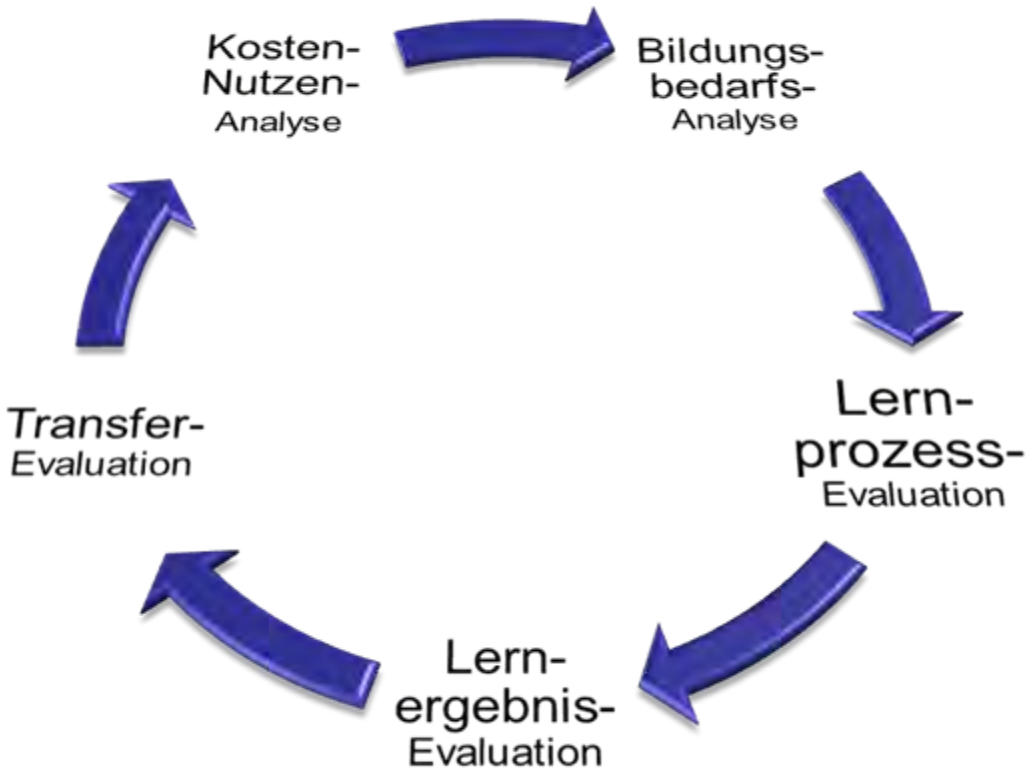
(5) Kosten-Nutzen-Analyse

- Verhältnisabschätzung von aufgebrachten Aufwendungen zu den positiven Auswirkungen auf den Arbeitsprozess und den Unternehmenserfolg

- Problem: positive Effekte als ökonomische Kategorie nur bedingt zu bestimmen

- plan- und kontrolldeterminiertes Denken (immer feinere Instrumente ..)

Systemzusammenhang



Strukturelle Problematik

a) Kausalpläne und mangelnde Zurechenbarkeit

b) Selbst- und Fremdevaluation

c) Transparenz, Kommunikation

Evaluationsgegenstände (Hartz/Meisel 2006)

Input	Prozess	Output	Outcome
• Wie wird der Bedarf erhoben? • Wie werden die Kursleiter angesprochen? • Ist die Information ausreichend?	• Findet die Fortbildung im angemessenen Rahmen statt? • Stimmt die Zeitorganisation? • Werden die Erfahrungen/Problem der TN ausreichend berücksichtigt? • Werden die Themen ausreichend praxisorientiert vermittelt?	• Sind die TN zufrieden? • Was haben die TH aus ihrer Sicht gelernt? • Werden die Kursleiter mittelfristig an die Einrichtung gebunden? • Wie entwickelt sich die TN-Zahl?	• Sind die vermittelten Inhalte praktisch umsetzbar?

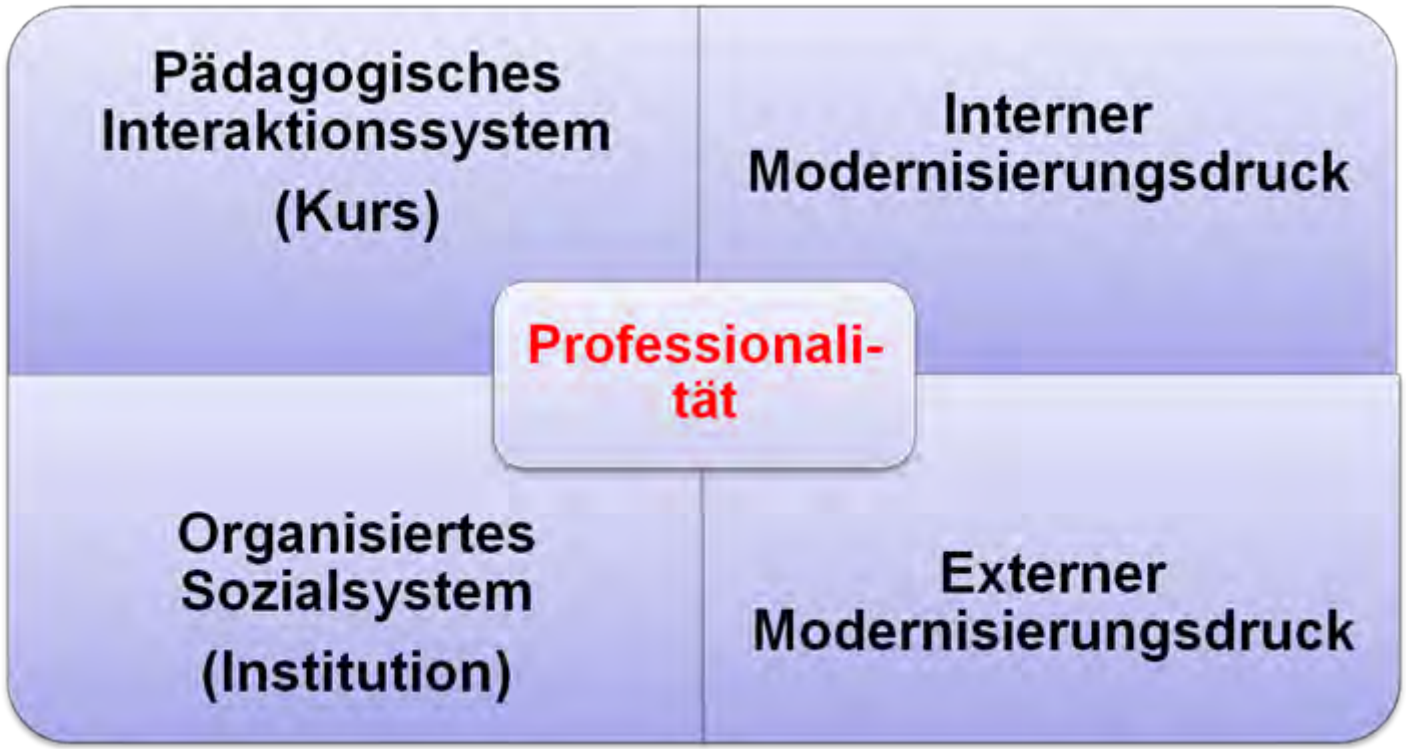
Vom Qualitätssystem zur pädagogischen Qualität

- Qualität stärker inhaltlich und professionsbezogenen zu formulieren
- Herausforderung durch neue pädagogische Konzepte
- Mikrodidaktische Fragen zur Gestaltung von Lehr-Lernsituationen & Gestaltung der Lernkultur der Institution

Herausforderung durch neue pädagogische Konzepte

- Förderung neuer Lernkulturen und Gestaltung von Lernräumen und Lernarrangements
- Berücksichtigung von formalen, informellen, selbstorganisiertes und mediengestützer Lernprozessen
- stärkere Beratungsaufgabe und Formen der Lernbegleitung
- stärkere Förderung der Lernmotivation und des „Lernens Lernens“…
- Kooperation und Vernetzung zwischen Bildungsanbietern und verschiedenen Bildungsbereichen
- Steigende organisatorische Kompetenz und Bildungsmanagement
- Qualitätsentwicklung.

Professionalität als gelungenes Zusammenspiel



Organisationale ⇔ professionale Handlungslogik (Hartz/Meisel 2006, 113)

Organisation		Profession
Standardisierung von Handeln	⇔	fallbezogene Transformation theoretischen Wissens in Können
Festlegung von Verfahrensschritten zur Begrenzung von Unsicherheit	⇔	Situationsbezug und Umgang mit Ungewissheiten
Suspension des subjektiven Faktors	⇔	Unhintergehbarkeit des Subjektiven
Herstellung von Einheitlichkeit	⇔	fallbezogene Varianz durch situations-bezogene Durchbrechung von Routine

Integration von organisations- und professionsbezogener Qualitätsentwicklung

- Umgang mit der Differenz
- Anerkennung der unterschiedlichen Referenzpunkte
- Integration: Sowohl das ordnende Moment der Organisation als das professionelle Handeln in der Lehr-Lernsituation sind konstitutiv für die Weiterbildung

Herausforderungen Professionalität

- Professionalisierung…
- Beschäftigungssituation *(„Jongleure der Wissensgesellschaft“)*
- Professionslogik vs. Marktlogik: Ausrichtung an die Selbsttätigkeit des „Prosumenten“
- Kollegiale Diskurse
  - die Bestimmung inhaltlicher Standards,
  - die Präzisierung des jeweiligen Qualitätsverständnisses und
  - die Entwicklung handlungsrelevanter Kriterien
- Personalentwicklung in WBsorganisationen
- Fortbildungen

http://www.wba.or.at/

wba
WeiterBildungsAkademie Österreich

... zertifiziert und diplomiert
Erwachsenenbildner/innen

Interessierte | Studierende | Absolvent/innen | Anbieter | Über uns

Login:
Benutzername
Passwort:
LOGIN

Die WeiterBildungsAkademie

- **Die WeiterBildungsAkademie** ist ein modulares Zertifizierungs- und Anerkennungsverfahren für Erwachsenenbildner/innen. Sie zertifiziert und diplomiert Erwachsenenbildner/innen.
- **In der Erwachsenenbildung tätige Personen** können über die modular aufgebauten Abschlüsse ihre in vielfältiger Weise erworbenen Kompetenzen und Praxiszeiten anrechnen lassen. Sie erhalten ein anerkanntes Zertifikat bzw. Diplom.
- **Die WeiterBildungsAkademie** ist Teil des kooperativen Systems der österreichischen Erwachsenenbildung am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang.

Der Weg zum Zertifikat und zum Diplom

Standortbestimmung
Legt fest, wie viele Ihrer erworbenen Qualifikationen angerechnet werden.

wba **Zertifizierte/r Erwachsenenbildner/in**

wba **Diplomierte/r Erwachsenenbildner/in**
weiterführende Spezialisierung für Lehrende, Bildungsmanager/innen, Berater/innen und Bibliothekar/innen.

Aktuell

» Gratulation
Wir gratulieren den Absolvent/innen der 1. Zertifizierungswerkstatt!
» mehr

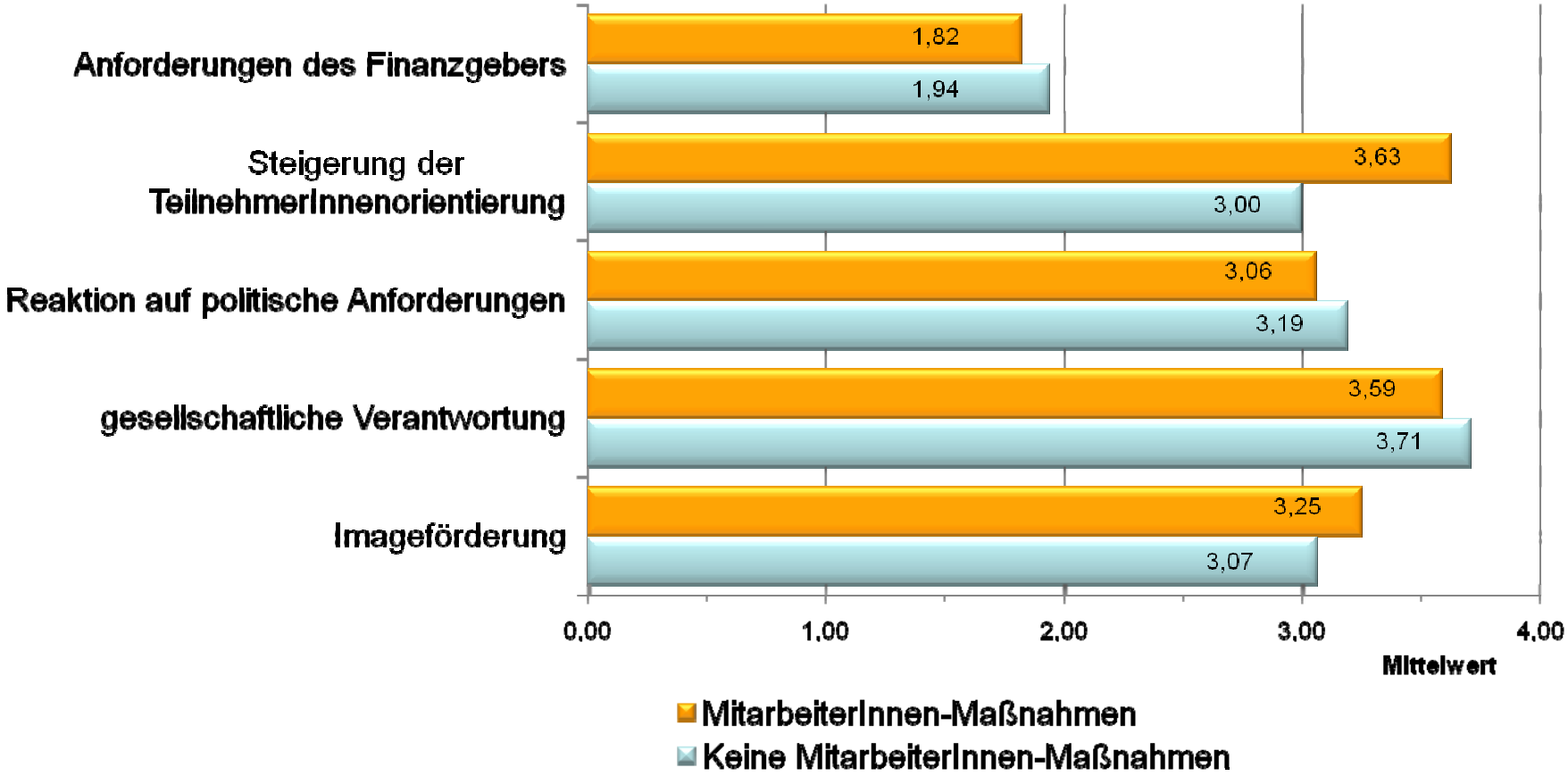
» 23.04.2007
Informationen zur Sitzung des Akkreditierungsrats
» mehr

» Angebote
Angebote aus dem Bereich "bildungstheoretische Kompetenz"
» mehr

esf bm:uk Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur

Glossar | AGB | Impressum | Kontakt
Created with wukonig.com

Evaluation Innovationsprojekten



To be continued...

Hartz, Stefanie; Meisel, Klaus
Qualitätsmanagement, 2006
19.90 €, 139 S. ISBN 978-3-7639-1917-8

http:// L3lab.erwachsenenbildung.at

QUINORA Projekt

Titel: Internationales Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen von Arbeitssuchenden auf Systemebene

Dauer: 08/2005-07/2007

Koordinator: abif - analyse beratung und interdisziplinäre forschung

Projektleitung: Mag.ª Karin Steiner (E-mail: steiner@abif.at)

Web: www.quinora.com

QUINORA Partnerschaft

Schweden: Schulungseinrichtung Urkraft

UK: Norwich City College

Deutschland: Bundesagentur für Arbeit/ FH Mannheim

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

Spanien: Schulungseinrichtung FASE.net

Stille Partner: bfi Wien, AMS Österreich, GPA

Bulgarien: Schulungseinrichtung Znanie

Schweiz: S.O.L.

Italien: Schulungseinrichtung Alfabeti

QUINORA Ziele

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

QUINORA Vorgehen

1. Internationaler Vergleich zur Situation der Qualitätssicherung in BO und Aktivierung

2. Mini-Bedarfserhebung unter AMS- und TrägerexpertInnen, welche Art von Information / Training ....in diesem Bereich sinnvoll wäre

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

- inhaltliche Inputs, Diskussion
- Protokoll je Workshop zum Diskussionsprozess

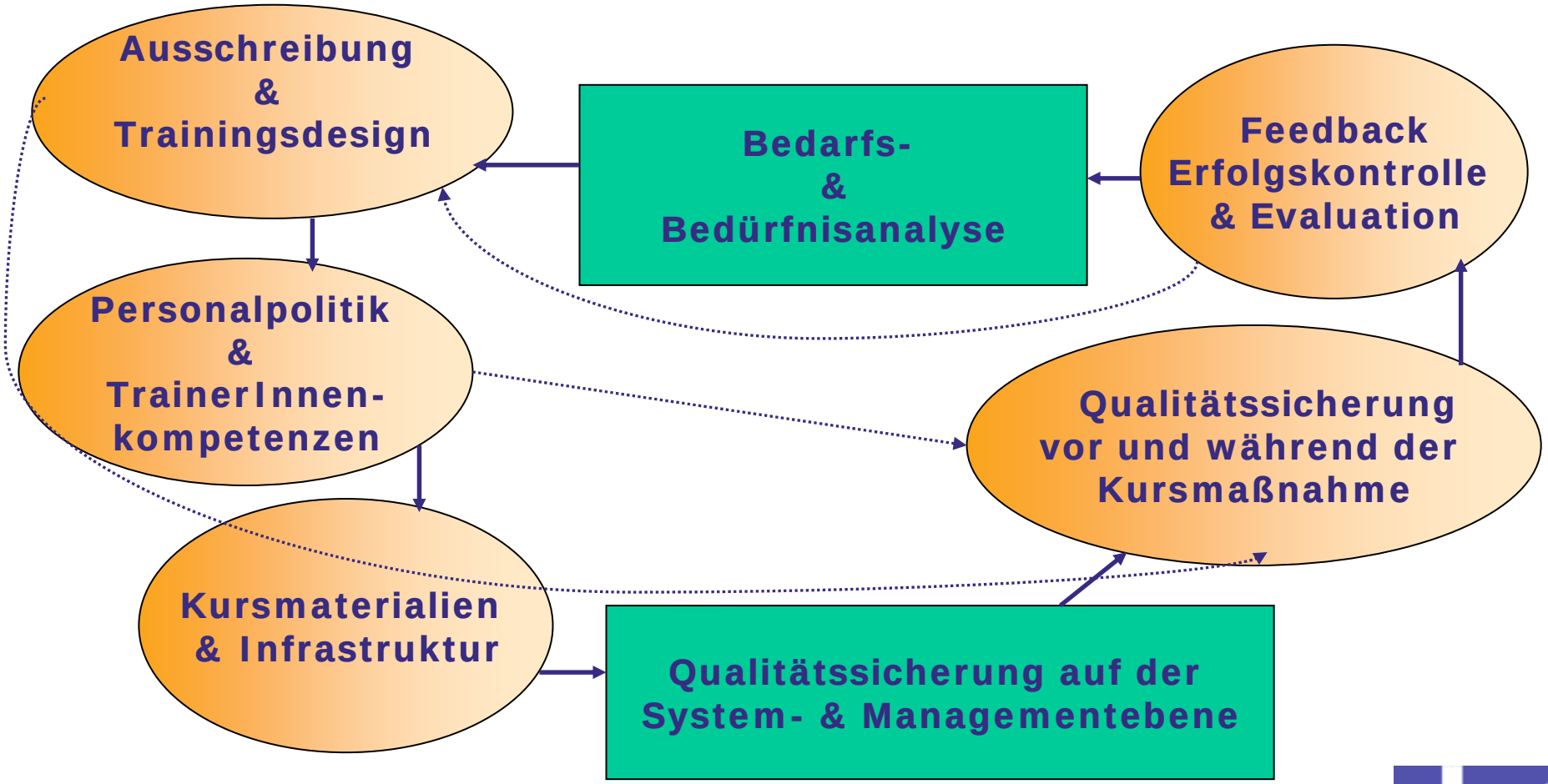
E-learning-Materialien:

a) Curriculum mit thematischen Modulen zu den entwickelten Guidelines

b) Best Practices, die die internationale Erfahrungen widerspiegeln sollen und Anregungen für die eigene Arbeit liefern sollen

Download-Library mit thematisch relevanten Materialien, Links + Publikationen

Qualitätsdimensionen



QUINORA-Workshops in Österreich

1.Halbjahr 2007 → 4 thematische QUINORA-Workshops zu den verschiedenen Qualitätsbereichen:

- Inhaltliche Inputs + Diskussion der Inhalte im Plenum
- Diskussion relevanter Qualitätsprobleme und Änderungsvorschläge in Kleingruppen erarbeitet
- Protokolle für TeilnehmerInnen, InteressentInnen und Auftraggeber

→ Info unter www.quinora.com

- Zugang zur Internetplattform (E-learning Materialien, E-library, Diskussionsforum).
- Evaluation → Zufriedenheitsbefragung, Nutzeranalyse Internetplattform

TeilnehmerInnen: Schulungsträger, AMS-Unternehmensberatungen, TrainerInnen, AMS, BMWA, WAFF, Volksanwaltschaft

Ergebnisse

Bedürfnisse von Arbeitslosen in 5 Jahren

- Wirtschaftliche Absicherung
- Enttabuisierung der Arbeitslosigkeit
- Teilhabe am gesellschaftlichen Leben trotz Arbeitslosigkeit
- Bedürfnis nach unerreichbaren Konsumbildern
- Individuelle Beratung und Information

Angebot in der BO und Aktivierung in 5 Jahren

→ Verstärkter Bedarf nach mehr niederschwelligem Angebot

- Verstärkte psychosoziale Betreuung
- Gesundheitsförderung
- Förderung der interkulturellen Kompetenz
- Lern- und Präsentationstechniken, Empowerment
- Vermittlung von Kulturtechniken (lesen, schreiben, rechnen)
- Weitere Spezialisierungen (IT...)

Diskutierte Probleme

Ausschreibungen des AMS

- Ausschreibungskriterien nach dem BVG haben den Vergabeprozess transparenter gemacht. Wettbewerbsproblem → AMS=Monopolnach-frager
- Preisgewichtung 30-50% → Preiskampf → zunehmende Prekarisierung und Fluktuation der TrainerInnen
- Punktebewertung der TrainerInnen-Qualifikation: „10-Punktetrainer vs. Nullerl“ → Bildet das Fähigkeiten von TrainerInnen wirklich adäquat ab?
- Administrationsaufwand ist höher geworden, Kontakt zwischen Trägern und Auftraggeber geringer
- Beteiligung von TrainerInnen bei der Angebotslegung
- Administrationsaufwand ist höher geworden, Kontakt zwischen Trägern und Auftraggeber geringer
- Weg von reinen Zielgruppenausschreibungen, hin zu Ausgangsziel- und Inhalts-, bzw. Nutzenausschreibungen
- Ideenwettbewerbe statt vorgebenene Ausschreibungen → steigert Kreativität und Qualität der Maßnahmen
- Klarere Ausschreibungen hinsichtlich Inhalte und Ziele

Mögliche Lösungen

Professionalisierung von TrainerInnen: Erwerb und Anerkennung von Qualifikation

- Definition eines Berufsbildes für BO- und AktivierungstrainerInnen
- EU-weite TrainerInnenberechtigung in Form des ECTS-Punktesystems entweder durch das AMS oder eine ausgelagerte Stelle (GPA-Arbeitsgruppe - wesentlich: externe Akkreditierungsstelle + Berücksichtigung von Erfahrungswissen (ähnlich der Weiterbildungsakademie)
- Mehr Weiterbildungsunterlagen für TrainerInnen, die durch das AMS zur Verfügung gestellt werden (z.B. Methodenhandbücher für TrainerInnen)
- Finanzierung von Kommunikation, Vernetzung, Supervision und Weiterbildung der TrainerInnen untereinander
- Wechsel von TrainerInnen, Erwerb neues Wissens durch neue Ziele, Zielgruppen

Mögliche Lösungen

Professionalisierung von TrainerInnen: Stärkung von beruflichem Selbstverständnis und Selbstbewusstsein

- gleiche monetäre Bewertung von Fach- und BO/Aktivierungstrainings
- stärkere Standesvertretung von TrainerInnen (z.B. GPA, VÖBAT)
- Austauschtreffen von TrainerInnen
- existenzsichernde Mindestlöhne für TrainerInnen angelehnt an den BABE-Kollektivvertrag auch für freiberuflich Tätige
- mehr Klarheit bei den Vertragsformen der Beschäftigungsverhältnisse schaffen
- Kostenlose Rechtsberatung
- Verpflichtende Weiterbildung + Sabatical

Mögliche Lösungen

Kommunikation zwischen Trägern, AMS und KundInnen

- Partnerevents (AMS+Träger) und KundInnenevents (Träger+KundInnen verstärkt durchführen
- Definition von konkreten Ansprechpersonen beim Auftraggeber an den Schnittstellen
- Feedback vom Auftraggeber an die Träger zum Erfolg einer Maßnahme
- Genauere Infos zum CMS (Client Monitoring System) des AMS
- Vor Maßnahmenbeginn Meetings zwischen RGS und KursbetreuerInnen oder Infoveranstaltungen für mögliche TeilnehmerInnen
- Mehr Informationsarbeit des AMS zu den Produkten (unbekannt waren teilweise: AMS Forschungsnetzwerk, Online Tool Qualifikationsbarometer Methodenhandbücher für TrainerInnen)
- Informationsbedarf der Träger zu den internen Prozessen des AMS
- 1 Karriereplan pro TN (nicht mehrere in mehreren Maßnahmen), individuelles Bildungsportfolio, System von 1 ständigen Vertrauensperson

Mögliche Lösungen

Evaluation und Feedback / Qualitätsmanagement

- Client Monitoring System (CMS) liefert Ergebnisse nicht nach Träger, sondern nur allgemein, derzeit außerdem nur 10% Rücklauf
- Evaluation sollte auch Befragung der Träger und TrainerInnen einer Maßnahme beinhalten
- Qualitätszertifizierung für arbeitsmarktpolitische Träger
- Erfolgskriterien für BO- und Aktivierungsmaßnahmen:
  - Vermittlungsquote: Höhe, Dauer, Job entsprechend des Qualifikationsniveaus
  - Quote der Vermittlung in Ausbildung
  - Drop-out-Quote (wie definiert? wie aussagekräftig?)
  - Reduktion von Vermittlungshemmnissen
  - Empowerment der TeilnehmerInnen
  - Verbesserung des Gesundheitsbewusstseins, -zustandes
  - TeilnehmerInnenzufriedenheit
  - Wahrnehmung des eigenen Lernerfolgs

Gesamtbild einer Kursmaßnahme → Zufriedenheit und Vermittlungserfolg immer zusammen sehen + bewerten

Mögliche Lösungen

Darüber hinaus wäre wichtig

- frei zugängliche Laufbahnberatung für alle Menschen jedes Alters
- keine Kopplung von AMS-Leistungsbezug und Kursteilnahme (Freiwilligkeit)
- Andere Variante als dzt.: Bildungsgutscheine an Arbeitslose, die diese einlösen müssen, um im Bezug zu bleiben
- Entkopplung von Bildung und Zwang (Stichwort: Schule, AMS-Maßnahmen: Reform des Bildungssystem, Grundsicherung)
- Schaffung eines One-Stop-Shops mit gut ausgebildeten GeneralistInnen, die Beratungskunden (SchülerInnen bis PensionistInnen) an SpezialistInnen weitervermitteln
- AMS soll mehr in Personal (Zeit und Ausbildung) + Kommunikation und weniger in Regelmechanismen und Kontrolle investieren
- Reflexion AMS-intern über den Bildungsauftrag des AMS (→ mehr Transparenz)

Ergebnisse

Weitere Ergebnisse der Workshops

- Prozessdiagramm zur Entstehung und Abwicklung von BO- und Aktivierungsmaßnahmen → **Erkenntnis:** Feedback und Vermittlungs-quote ist bei Trägern nicht immer bekannt!
- Berufsbild von BO- und AktivierungstrainerInnen → **Erkenntnis:** viel inhaltliches Know-how nötig!
- Erkenntnis aus den Workshops: Austauschplattform für Träger und AMS, die dazu dient, gemeinsam an der Verbesserung des Gesamtprozesses zu arbeiten, ist sinnvoll und erwünscht!

Quinora
standards

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bildung und Kultur
Leonardo da Vinci

IMPROVE
QUALITÄT IM WETTBEWERB UM SOZIALE UND ARBEITSMARKTPOLITISCHE DIENSTLEISTUNGEN

bdv AUSTRIA

Qualität und Wettbewerb

Wie geht das zusammen?
Die Entwicklungspartnerschaft *IMPROVE*

Mag.ª Judith Pühringer
BDV - Bundesdachverband für Soziale Unternehmen
22. Juni 2007

BMWA BUNDESMINISTERIUM für WIRTSCHAFT und ARBEIT
esf EUROPÄISCHER SOZIALFONDS

Eine Entwicklungspartnerschaft im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative EQUAL
Gefördert aus Mitteln des Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit und
aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds

Europäische Entwicklungen

- Lissabon Ziele und die EBS*
- Regelung und Verringerung von Subventionen/Beihilfen
- Einheitlicher Markt für Dienstleistungen
- Klarstellung des rechtlichen Rahmens
- Wettbewerb als Teil des New Public Managements

---

* Europäische Beschäftigungsstrategie

Erwartete Trends und Auswirkungen

- Dienstleistungsfreiheit wird schrittweise Wirklichkeit
- Nationale Förderungen werden reduziert
- Wettbewerb wird in immer mehr Bereichen zur Regel
- Private Unternehmen konkurrieren häufiger mit sozialen DienstleisterInnen um Aufträge
- Professionalisierung und Know How ist notwendig, um im Wettbewerb bestehen zu können

Impulse für Qualität (IMPROVE)

- Sensibilisierung für die Gestaltungsspielräume und Wirkungsweisen der EU-Wettbewerbspolitik
- Vernetzung des Know Hows über Wettbewerbs- und Förderverfahren
- Effektive Gestaltung der Vertragsverhältnisse
- Einrichtung „lernender Beschaffungssysteme“
- Qualitätsstandards entwickeln und einführen
- Maßnahmen zur Verbesserung der Situation der Beschäftigten

Ergebnisse IMPROVE

SWOT-Analyse Beschaffung

Ausgewählte Vorarlberger Sozialleistungen wurden einer Stärken/Schwächen/Risken/Optionen-Analyse unterzogen und die Beschaffungsabläufe analysiert

Forum IMPROVE

10 Fachpersonen aus den Sozialabteilungen der Länder und der Bundesstellen vertiefen ihr Know How in eintägigen Fachworkshops zum Thema Beschaffung sozialer Dienstleistungen

Ergebnisse IMPROVE

Fachtrainings

Workshops für Führungskräfte der Sozialwirtschaft zum Themenbereich Förderung/Vergabe, Ausnahmen BVergG und Beschaffungsstrategien in Wien und Vorarlberg

q-zone www.improve-info.at

Erhebung gesetzlicher Rahmenbedingungen zu Beihilfen- und Vergaberecht und DL Richtlinie, Urheberrecht - derzeit ca. 150 Dokumente

Ergebnisse IMPROVE

Modellausschreibungen

Zwei Musterausschreibungen mit veränderten Zuschlagskriterien wurden gemeinsam mit AMS Niederösterreich durchgeführt

Untersuchung Beschaffungspolitik AMS

Die Beschaffung von Kursmaßnahmen des AMS in Bezug auf Formen und Verträge und eine umfangreiche Befragung der AMS Kursanbieter

BDV - die wichtigsten Ergebnisse

Allgemeine Sicht der AuftragnehmerInnen:

- Vorteile für große Organisationen vs. den Kleineren
- Oft erwähnt: Die Konzeptqualität spielt gegenüber dem Preis kaum eine Rolle
- Veränderung der Personalstruktur durch „freie Dienstverträge“ und fehlende Bindung zum Unternehmen
- Unzufriedenheit bei der Definition der TrainerInnenqualifikation, mangelndes Budget für Weiterbildung und Supervision

BDV - die wichtigsten Ergebnisse

Die Sicht der AuftragnehmerInnen auf die AuftraggeberInnen:

- „Das Papier ist geduldig“ – mangelnde Kontrolle der Qualität, des Gender-Ansatzes und der Frauenförderung
- Widersprüche im Bezug auf Qualität: Preis zählt vor Qualität vs. Qualität schützt vor Preisdumping

BDV - die wichtigsten Ergebnisse

Zusammenfassendes Ergebnis:

- Das neue BVergG hat bedingte Auswirkungen auf AuftragnehmerInnen von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen, ein Umdenken der Unternehmens- und Arbeitsformen ist angesagt.
- Es besteht ein Optimierungsbedarf in Form von konkreten Vorgaben, Kontrolle und einer offenen Kommunikation aller Beteiligten.

BDV - die wichtigsten Ergebnisse

- Qualität und Innovation sollten definiert werden und für alle Beteiligten einheitlich gültig bzw. „zugängig“ sein.
- Unterstützung wird erbeten in Bezug auf Lobbying, politische Arbeit, Chancengleichheit bei Ausschreibungen.
- Im Sinne von Qualität muss das Preisdumping gestoppt werden.

Weitere Produkte

4 Forschungsberichte der WU-Wien Abteilung für Sozialpolitik

- Qualitative Evaluation von 4 Aktivierungsmaßnahmen der LGS NÖ
- Konzepte zur Erfassung der Beschäftigungs- und Dienstleistungsqualität im sozial- und arbeitsmarktpolitischen Bereich
- Beschaffung von Dienstleistungen in der österreichischen Arbeitsmarktpolitik: arbeitsmarktpolitische Bildungsmaßnahmen
- Deskriptive Ergebnisse der Organisationsstudie „Arbeitsmarktpolitische Bildungsmaßnahmen in Österreich 2006“

Weitere Produkte

- **Quality Check**

  Feinarbeitung von Qualitätskriterien für arbeitsmarktpolitische Bildungsmaßnahmen (Strukturqualität, Prozessqualität, Outputqualität, Outcomequalität)

  Ergebnisse eines intensiven Diskussionsprozesses mit WAFF, LGS NÖ, BGS AMS, Karl Franzens Universität Graz und BDV unter der Leitung von Prospect Unternehmensberatung

- **Alle Ergebnisse, Produkte und q-zone:**
  Website der EP IMPROVE: **www.improve-info.at** in Österreich 2006

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Mag.ª Judith Pühringer
Bundesdachverband für Soziale Unternehmen
Herklotzgasse 21/3
1150 Wien

Tel.: 01-236 76 11
judith.puehringer@bdv.at

Qualitätsfragen der internen Aus- und Weiterbildung des AMS

Fachtagung zum Qualitätsdiskurs im arbeitsmarktnahen Trainings- bzw. Erwachsenenbildungsbereich

22. Juni 2007

Adolf-Czettel-Bildungszentrum der AK Wien

Themenüberblick

- Das AMS als modernes Dienstleistungsunternehmen
- Grundverständnis der betrieblichen Aus- und Weiterbildung
- Ziele und Grundprinzipen der AMS Grundausbildung
- Ausbildungsvolumen und -struktur
- Ausbildungsverlauf
- Ausbildungskosten
- Instrumente der Qualitätssicherung

Das AMS als modernes Dienstleistungsunternehmen

- 1994 Ausgliederung der AMV aus der Bundesverwaltung
- Konstituierung des AMS als modernes, kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen
  - neue Anforderungen an die MitarbeiterInnen
    - kundenorientiert
    - qualitätsorientiert
    - zielorientiert
  - Auflassen der beamtenlaufbahnbedingten Dienstprüfungen und Ausbildungen
  - Konzipierung einer neuen Grundausbildung
    - Orientierung an den Arbeitserfordernissen auf den verschiedenen Arbeitsplätzen (Training for the job)

Grundverständnis unserer Aus- und Weiterbildung

- Grundausbildung
  - Vermittlung der notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten, die nicht außerhalb des AMS erworben werden können (Schule, Studium, Lehre bzw. bei anderen Firmen)
- Weiterbildung
  - fachspezifische Weiterbildung (Änderungen, Ergänzungen)
  - persönlichkeitsbildende Weiterbildung
    - kundenorientiertes Verhalten, Kommunikation, Team
    - Führungskräfte
  - Erhalten der Marktfähigkeit der MitabeiterInnen

Ziele der Grundausbildung

- Erwerb des erforderlichen Wissens und der für die jeweiligen Arbeitsplätze notwendigen Befähigungen
  (= Qualifikationsfunktion)
- Identifikation mit den Unternehmenszielen und -werthaltungen,
- Erkennen der eigenen Position und des Wertes des persönlichen Beitrags und der Zusammenarbeit zur Erfüllung der Aufgaben
  (= Sozialisationsfunktion)
- Feststellen der fachlichen Eignung der neuen MitarbeiterInnen
  (= Selektionsfunktion)

Grundprinzipien der Grundausbildung

- verpflichtend für alle neu einsteigenden MitarbeiterInnen
  - vorgeschaltet (dem Arbeitseinsatz in den Geschäftsstellen), alle 4-8 Wochen beginnt ein Ausbildungslehrgang
  - dual (Kombination aus arbeitsplatzbezogenen Ausbildungsteilen in den Geschäftsstellen und zentralen Ausbildungsteilen im Ausbildungszentrum Linz)
  - modular (gemeinsame und unterschiedliche Module für verschiedene Arbeitsplatztypen, Arbeitsbereiche)
  - einheitlich (Qualifikationsniveau, Ausbildungsinhalte und -ziele sind bundeseinheitlich, normativ festgesetzt und auf die Erfordernisse der jeweiligen Arbeitsplatztypen abgestimmt)
- praxisnahe, geschäftsfallbezogene Didaktik

Ausbildungsvolumen

- 2006
  - 16 Lehrgänge mit 676 Lehrveranstaltungen
  - 356 GrundausbildungsteilnehmerInnen, davon 250 Frauen
  - 243 AbsolventInnen
  - 158 MitarbeiterInnen (49 % Frauen) hielten als interne ReferentInnen 10.660 Seminarstunden
  - 2.947 Seminarstunden extern vergeben (z.B. EDV)
- Seit 1997 (Start der neuen Grundausbildung)
  - über 2000 AbsolventInnen der neuen Grundausbildung
  - von über 6000 Lehrveranstaltungen wurden nur 13 abgesagt

Ausbildungsdauer und -struktur

- 40 Ausbildungswochen pro Lehrgang
  - davon max. 23 Wochen (= 713 Stunden) Präsenzveranstaltungen im Ausbildungszentrum
  - davon 288 Stunden EDV Umsetzung und Geschäftsfalltraining mit EDV
  - mind. 17 Wochen (=585 Stunden) Praktika in den eigenen Geschäftsstellen
- 6 Ausbildungsmodule für die verschiedenen Arbeitsfelder im AMS
  - 3 Ausbildungsabschnitte mit Prüfungen

Ausbildungskosten

Gesamtkostenrechnung

inklusive Gehaltskosten TeilnehmerInnen (90 % KV) und Personal IPA

- BeraterIn RGS (KV 5) — ca. € 45.000
  40 Wochen Ausbildung + 1 Woche Abschlussprüfung
- SachbearbeiterIn Interne Dienste (KV 5, 6) — ca. € 10.200
  1. Abschnitt + Arbeitsplatzausbildung
- SachbearbeiterIn Interne Dienste (KV 5, 6) — ca. € 28.000
  1. und 2. Abschnitt + Arbeitsplatzausbildung

Ausbildungskosten pro Tag

- BeraterIn — € 219
- SachbearbeiterIn Interne Dienste — € 257
- Ausbildungskosten pro IPA Tag, ohne TN Gehälter — € 141

Die Ausbildungsmodule

Modul **1. Abschnitt** **Dauer 6 Wochen**	**Zielgruppe** **Alle neuen MitarbeiterInnen**	**Hauptsächliche Zieldimensionen** **Sozialisation, Selektion** **Werte und Haltungen, Wissen**
4 Lehrgangswochen 2 Praxiswochen **Besonderheiten** Ende der Ausbildung für KV III, KV IV	**Ausbildungsinhalte** - Überblick Kundengruppen, Produkte, Dienstleistungen - Gesetzliche, politische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen - Ziele und Aufgaben - Organisation der Leistungserbringung (Aufbau und Ablauf) - Wesentliche Management und Arbeitsinstrumente	**Ausbildungsziele** - Erwerb grundlegender Kenntnisse über das AMS - Erkennen der eigenen Positionierung im Gefüge des AMS und des eigenen Beitrags zur Leistungserbringung - CI des AMS, Kunden- und Zielorientierung, interne Kommunikation und Zusammenarbeit - Identifikation mit den Zielen und Aufgaben des AMS
Modul **2. Abschnitt** **Dauer 19 Wochen**	**Zielgruppe** **BeraterInnen** SfA, SfU, SEL **Interne Dienste** BGS, LGS SfA, SfU, AMF, AUS	**Hauptsächliche Zieldimensionen** **Qualifikation, Sozialisation** **Wissen, Befähigungen**
11,5 Lehrgangswochen 7,5 Praxiswochen **Besonderheiten** Fortsetzung der Ausbildung für alle anderen **Internen Dienste** individuell und arbeitsplatzspezifisch mit variablem Ausbildungsende	**Ausbildungsinhalte** - Schnittmenge von Wissen und Befähigungen aus den Kernprozessen 1, 2 und 3 (inklusive relevanter Inhalte aus den Teilprozessen) - Zusätzliche, übergreifende Innhalte, die zum Verständnis der Prozesse, des Workflow und der Zusammenarbeit mit den jeweils anderen Bereichen notwendig sind - Jeweilige Arbeitsinstrumente - Geschäftsfalltrainings	**Ausbildungsziele** - Erkennen, Verstehen und Umsetzen des Workflow im jeweiligen Arbeitsfeld - Erkennen und Verstehen der übergreifenden Zusammenhänge - Sicher Stellen des Zusammenwirkens der Arbeitsbereiche - Befähigung zur Enderledigung einfacher, bzw. Standard Geschäftsfälle

Die Ausbildungsmodule

Module **3. Abschnitt** **Dauer 15 Wochen**	**Zielgruppen** **BeraterInnen** SfA, SfU, SEL **Interne Dienste** BGS, LGS SfA, SfU (ohne AMF und AUS)	**Hauptsächliche Zieldimensionen** **Qualifikation, Selektion** **Befähigungen, Werte und Haltungen**
Abschnitt 3A **Servicezone** **Infozone (Standard)** 8 Lehrgangswochen 7 Praxiswochen **Abschnitt 3B** **Beratungszone** **SfU** **Infozone (bei Bedarf)** 7,5 Lehrgangswochen 7,5 Praxiswochen **Abschnitt 3C** **ServiceLine** 8 Lehrgangswochen 7 Praxiswochen	**Ausbildungsinhalte** - Vertiefendes und ergänzendes Fachwissen , EDV Kenntnisse und Anwendungen zur komplexen Geschäftsfallbearbeitung - Kundenorientierte Kommunikation - Geschäftsfalltraining inkl. EDV Umsetzung - Schnittstellenkompetenz	**Ausbildungsziele** - Erwerb der für den eigenen Arbeitsbereich erforderlichen spezifischen Kenntnisse und Fähigkeiten zur Enderledigung der Geschäftsfälle des laufenden Betriebs - Anwenden und Umsetzen der erworbenen Befähigungen im Kundenverkehr - Aufgabenerledigung im Sinne der Corporate Identity und Ziele des AMS - Erfolgreicher Abschluss der Grundausbildung - Geschäftsfallklausuren
Abschnitt 3ID **Interne Dienste** variables Ausbildungsende	- Interne Kundenbeziehungen, Kommunikation - Qualitätsmanagement im AMS	**Besonderheiten** - Abschlussprüfung mittels schriftlicher Hausarbeit mit arbeitsplatzbezogener Themenstellung

Instrumente der Qualitätssicherung

- Das Leistungsversprechen der IPA
- Qualität des Gelernten, der Lernenden
  - Überprüfen des Ausbildungserfolgs durch Prüfungen der Auszubildenden
  - nach jedem Ausbildungsabschnitt
    - Bearbeitung von Prüfungsgeschäftsfällen entsprechend dem Ausbildungsstand
    - Verwendung aller Hilfsmittel die am Arbeitsplatz zur Verfügung stehen
  - Keine Noten, sondern „bestanden“ oder „nicht bestanden
  - schriftlich und Prüfungsgespräch

Instrumente der Qualitätssicherung

- Qualität des Gelehrten und der Institution
- Direkte Feedbacks nach den Lehrveranstaltungen
  - mit standardisierter EDV Fragebogen
  - Feedbackgespräch mit ReferentInnen
- Abschnittsfeedback
  - nach jedem Ausbildungsmodul (Abschnitt)
  - mit standardisierter EDV Fragebogen
- Abschlussfeedback
  - am Ende der Ausbildung mit EDV Fragebogen
- Befragung der AbsolventInnen und deren Vorgesetzten
  - 4-6 Monate nach Ausbildungsende
  - mit EDV Fragebogen

Instrumente der Qualitätssicherung

- Standardlehrmaterialien
  - standardisiertes Feedback der Auszubildenden
  - laufende Aktualisierung nach festgelegtem Prozess
  - Einbindung der Fachabteilungen der Bundesgeschäftsstelle
- Curricula
  - Erarbeitung/Veränderung nach festgelegtem Prozess
  - Abstimmung mit Bundesgeschäftsstelle und Landesorganisationen
- ReferentInnen und PrüferInnen
  - Auswahl und Bestellung nach festgelegtem Verfahren
  - eigene Ausbildung
  - Zertifizierung

Danke für Ihre Aufmerkdamkeit

Kontakt:

ernst.winter@ams.at

AMS Österreich

Interne Personalausbildung

Wienerstraße 56

A-4020 Linz

Kriterien der Qualität in der Qualifizierung von Arbeitsuchenden

- Woran wird diese Qualität gemessen:
  - Aus Sicht der/des Arbeitsuchenden:

    ein neuer Job
  - Aus Sicht der (einstellenden) Unternehmen:

    praxisorientierte, „brauchbare“ Ausbildung

Kriterien der Qualität in der Qualifizierung von Arbeitsuchenden

- Neuer Job durch Qualifikation: wie?
  - Gute Berufsziel- und Qualifikationsberatung
  - Einbeziehen der bisherigen Qualifikationen, Fähigkeiten und Interessen des/der Arbeitsuchenden
  - Auswahl der Qualifikation, wichtig: theoretische und praktische Inhalte
  - Unterstützung der Ausbildung durch (weitere) Praxis: Praktika, Implacement

- Implacement: was ist das?
  - Maßgeschneiderte Qualifikation in und mit einem Unternehmen für einen neuen Arbeitsplatz
  - Zusammenspiel externe und interne Qualifikation
- Vorteile für die/den Arbeitsuchenden:
  - Gute Entscheidungsmöglichkeit durch klares Anforderungsprofil und Qualifizierungsplan
  - Finanzielle Absicherung
  - Neuer Job
- Vorteile für Unternehmen:
  - Neue/n MitarbeiterIn mit maßgeschneiderter Ausbildung
  - Lange „Probezeit“
  - Geringe Kosten

Beispiele für erfolgreiche Qualifikationen für Arbeitsuchende

- Bereich Pflegeberufe:
  - „Duales“ Ausbildungssystem gesetzlich geregelt
  - Institutionen/Vereine bestimmen Ausbildungssystem mit
  - Klare Anforderungen an TN

  - Arbeitsuchende haben auch alle Vorteile
    - Finanzielle Absicherung
    - Fundierte, anerkannte Ausbildung
    - Neuen Arbeitsplatz

- Beispiele Outplacementstiftungen, seit 2006 Implacement integriert

- Von der Elektrotechnikerin zur Energieberaterin
  - HTL Elektrotechnik, Nachrichtentechnikerin, innerbetriebliche Weiterbildung OE und Coaching, Umstrukturierung, OAW, Ausbildungen Kolleg für erneuerbare Energien und zur EnergieberaterIn, Implacement 4 Monate bei Verein für Energieberatung, Anstellung ab 01.07.07

- Vom Paketdienst zum Busfahrer
  - Dreherlehre, Paketdienst, Umstrukturierung, OAW, Führerschein D, Erste Hilfe Kurs aufgefrischt, 1 Jahr Implacement bei Reiseunternehmen um Fahrpraxis zu erlangen, Anstellung seit 31. 5. 1007

Ziele

- Unmittelbare Erfolge für Arbeitsuchende durch verstärkte „Duale Qualifizierung“ ausbauen
- Darüber hinaus gehende arbeitsmarktnahe Nutzbarkeit von Qualifikationen beachten
- Hohe Übernahmequoten erreichen
- Zufriedenheit der Nicht-mehr-Arbeitsuchenden und der Unternehmen

Qualitätsstandards in der aktiven Arbeitsmarktpolitik

Aus Sicht der AN Interessensvertretung

Mag.ª Silvia Hofbauer

Arbeiterkammer Wien

Ausgangsbasis

- Rückmeldungen aus der Beratung von Arbeit Suchenden
- Zufriedenheitsmessungen des AMS

Maßnahmenarten

Rückmeldungen vor allem zu

- **Aktivierungsmaßnahmen/Jobcoachings**
- **Arbeitstrainings**
- **Arbeitskräfteüberlassung**
- **Aufsuchende Arbeitsvermittlung**

Stationen

- Einstieg in die Maßnahme
- Maßnahmenqualität
- Bewertung des Maßnahmenerfolges danach

Maßnahmenentscheidung

Positiv

- Beratungsgespräch
- Gemeinsame Entscheidung
- Berücksichtigung der KundInneninteressen
- Ausreichende Information

Maßnahmenentscheidung

Negativ

- Mehrmalige Zuweisung
- Schriftliche Verständigung
- Mangelhafte Information
- Druck

Instrumente

- Early intervention
- Beratungsgespräch
- Betreuungsplan
- Einstiegsmaßnahmen

Betreuungsplan

Konkrete persönliche Voraussetzungen berücksichtigen

- Stärken und Potentiale
- Qualifikation
- Unterstützungsbedarf

KundInnenwünsche abklären

Verbesserungspotential

Zeitfaktor

- **Betreuung Servicezone: 7 Minuten**
- **Betreuung Beratungszone: 11 Minuten**

Individuelle Betreuung der KundInnen

(Case Management)

Qualität der Betreuungspläne

Maßnahmenqualität

Kritikpunkte

- **Zusammensetzung der Gruppe**
- **Qualität der TrainerInnen**
- **Individuelles Eingehen auf die TeilnehmerInnen**
- **Ausstattung der Kursräumlichkeiten**

Zusammensetzung der Gruppe

- Altersstruktur
- Bildungsstandard
- Dauer der Arbeitslosigkeit

Mögliche Ansätze:

- Gezielte Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Potentialen, Bedürfnissen, Stärken

Qualität der TrainerInnen

- **Fachqualifikation und Sozialkompetenz**

Problembereiche:

- **Einbindung in das Unternehmen**
- **Ausgewogenheit von fachlicher Ausbildung und Erfahrung**
- **Entgelt**

Eingehen auf die TeilnehmerInnen

- Betreuungsschlüssel
- Konzeptqualität
- Kontrolle

Handlungsbedarf

- Ausdehnung der Kontrolle
- Reform Bundesvergabegesetz
- Berücksichtigung von Vorerfahrungen
- Mindestentgelte auch für nicht angestellte TrainerInnen

Maßnahmenerfolg

- Erlangen einer fachlichen Qualifikation
- Stärkung der sonstigen Kompetenzen
- Neuer Arbeitsplatz
- Dauerhafte Beschäftigung
- Verbesserung der Einkommenssituation

Verbesserungspotentiale

- Überprüfung der Nachhaltigkeit
- Beobachtung der Einkommensverläufe
- Nachbetreuung durch AMS
- Qualifikationserhaltende Vermittlung

Wien/Linz, 2. Juli 2007

Sehr geehrte Frau Steiner,

wie bei der Tagung vom 22. Juni 2007 bei der Podiumsdiskussion zugesichert habe ich mich mittlerweile AMS-intern informiert und nehme hiermit zu den mir gestellten Fragen Stellung:

1. Die Kategorisierung der TrainerInnen von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen nach dem sog. "10-Punkte Schema" ist ein Spezifikum der Landesorganisation Wien und findet in dieser Form keine Entsprechung in anderen Landesorganisationen des AMS.

2. Diese Kategorien wurden seitens des AMS Wien vor zwei Jahren eingeführt, weil das AMS Wien einige Verfahren vor dem Bundesvergabeamt u.a. wegen zu unspezifischer TrainerInnenanforderungen verloren hat. Sie dienen lt. Herrn Söchting, LGS Wien, vornehmlich zur Absicherung der Ausschreibungen nach dem Bundesvergabegesetz.
Seitens der Bundesorganisation des AMS ist lediglich allgemein geregelt, dass die Landesorganisationen bei der Vergabe von Maßnahmen die Qualifikationen und unterschiedlichen Qualitäten der TrainerInnen zu berücksichtigen haben. In welcher Art und Weise sie das tun, ist nicht festgelegt.

3. Im Zuge der Selbstevaluation der LGS Wien und auf Grund zahlreicher Interventionen von Projektbetreibern und Trägereinrichtungen bei der Landesgeschäftsführung Wien und dem Vorstand des AMS Österreich wurde die bei der Podiumsdiskussion angesprochene Problematik der Feststellung der TrainerInnenwertigkeit anhand des dreigliedrigen Bildungswesens insofern erkannt, als festgestellt wurde, dass durch dieses Schema die Qualitäten von erfahrenen BerufspraktikerInnen ohne entsprechende Formalausbildung verlorengehen.

Gegenwärtig ist das AMS Wien dabei, das Bewertungsschema zu überarbeiten und die Berufserfahrung von TrainerInnen zu berücksichtigen. Nach Abschluss dieser Arbeiten wird das neue bzw. ergänzte Schema den Trägern und Bewerbern von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen vorgestellt werden.

Wie Sie sehen, hat das AMS, unabhängig von unserer Podiumsdiskussion, das Thema bereits intern aufgegriffen. Insofern waren Ihre bisherigen Aktivitäten durchaus erfolgreich.

Persönlich denke ich, dass sich die Trägereinrichtungen mit ihren Vorstellungen umso mehr durchsetzen, je besser es ihnen gelingt, eigene Qualitätskriterien zu definieren und in die Debatte einzubringen. Hier eröffnet der Vorschlag der Donau Universität Krems durchaus gute Möglichkeiten.
Jedwede Lösung muss zumindest zwei Bedingungen genügen:

a) Die eine Bedingung ist, dass die seit Jahren tätigen und erfahrenen PraktikerInnen auch ohne formale Qualifikationen weiterarbeiten können und ihren Platz im Schema finden.

b) Die andere Bedingung ist, dass der Zugang zum Trainingsberuf in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen in irgendeiner Form auf Basis von noch zu definierenden geforderten Eignungen und Fähigkeiten – einschließlich eines Weges zum Erwerb derselben – klar definiert werden sollte, was nichts anderes heißt, als dass es gilt, ein Berufsbild für diese Tätigkeiten zu definieren.

Mit Hilfe eines solchen Berufsbildes würde sich die Arbeit des AMS ebenfalls sehr erleichtern.

Das grundlegende Interesse des AMS besteht darin, dass es einerseits in einem sauberen Vergabeverfahren die Bestbieter für die ausgeschriebenen Maßnahmen ermittelt und dass diese die ihnen überantworteten Maßnahmen erfolgreich im Sinne ihrer Zielsetzung und zur Zufriedenheit der KundInnen des AMS durchführen.
Selbstverständlich entscheidet, neben anderen Faktoren, wesentlich die Qualität der TrainerInnen über den Erfolg der Maßnahmen – über einen Erfolg, der sich für das AMS allerdings immer in der Erhöhung der Vermittlungsfähigkeit am Arbeitsmarkt ausdrückt. Natürlich wissen wir, dass es Bevölkerungsgruppen gibt, die sich aufgrund unterschiedlicher Ursachen bereits sehr weit vom Arbeitsmarkt entfernt haben bzw. vom Arbeitsmarkt entfernt wurden und die nur sehr schwer wieder dorthin zurückgeführt werden

können. Wir wissen auch, dass dies bei einigen Gruppen nahezu unmöglich ist, da es nicht nur an den Personen, sondern eben auch an der Aufnahmefähigkeit des Arbeitsmarktes liegt.
Wir versuchen in den von uns geförderten Maßnahmen diesem Umstand, soweit es uns möglich ist, Rechnung zu tragen.

Natürlich wissen wir auch, dass die Arbeit mit den verschiedenen Zielgruppen unserer Maßnahmen völlig unterschiedliche Qualifikationen der TrainerInnen erfordert. Neben der fachlichen Qualifikation für Maßnahmen im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung vor allem solche im Bereich der Pädagogik und der sozialen Kompetenz bis hin zur Suchttherapie und/oder -prävention und anderer therapeutischer Qualifikationen aus dem Spektrum der Sozialarbeit und der Psychotherapie.
Ich bitte aber um Verständnis, dass es uns gerade in diesen Bereichen sehr schwerfällt, die vielfachen und auf den unterschiedlichsten Wegen erworbenen Kompetenzen in einem Regulativ abzubilden, das letztlich auch den strengen Erfordernissen rechtlicher Bestimmungen des Vergabeverfahrens standhält.

Wir, d.h. die Handelnden im AMS, sind dabei bemüht, berechtigten Hinweisen und Ängsten vor Arbeitsverlust und Entwertungen der bisher erworbenen Qualifikationen Rechnung zu tragen und geeignete Lösungen zu finden.
Allerdings sollte auch klar sein, dass wir im Interesse unseres öffentlichen Auftrages nicht auf jedwede Qualitätsbeurteilung und -zuordnung verzichten können. Schließlich ist es an uns, zu beurteilen, ob und welche arbeitsmarktpolitisch relevanten Ziele und Leistungen ein Anbieter von Maßnahmen offeriert und ob er über die geeigneten Mittel (also auch MitarbeiterInnen) verfügt, um diese einzulösen.

Abschließend möchte ich mich bei allen DiskutantInnen und TeilnehmerInnen bedanken, dass sie mich auf dieses Problem aufmerksam gemacht und an ihren Erfahrungen teilhaben gelassen haben und ihre Positionen so klar und engagiert vorgetragen haben. Ich habe jedenfalls den Ball aufgefangen und bin gerne bereit, das Meine zur Lösung beizutragen.

Sie können die Ernsthaftigkeit ihres Anliegens unterstreichen, indem Sie mir weitere Informationen und Sichtweisen zur TrainerInnenklassifizierung zukommen lassen. Ich bin gerne bereit, diese in die interne Debatte einzubringen.

Mit den besten Grüßen aus Linz,

Dipl. Sozialpäd. Ernst Winter

AMS Österreich
Interne Personalausbildung (IPA)
Der Leiter

ernst.winter@ams.at
Tel.: +43-732-666066-456