AMS info 542

Andrea Egger-Subotitsch, Felix Kranner, Gabriele Schmied

Positionierung der BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS innerhalb der steirischen Landschaft der Bildungs- und Berufsorientierung (BBO) und Entwicklung eines USP für (Neu-)KundInnen

Zentrale Ergebnisse einer aktuellen Studie
im Auftrag des AMS Steiermark

1 Einleitung

Die vorliegende Studie hat im Auftrag des AMS Steiermark erhoben,[1] welche Position die BerufsInfoZentren (BIZ)[2] in der BBO-Landschaft der Steiermark einnehmen, welche Trends vor dem Hintergrund der aktuellen Arbeitsmarktlage in der Bildungs- und Berufsorientierung zu verzeichnen sind und gibt Anregungen für das AMS betreffs der kundenInnenbezogenen Entwicklung eines USP (»Unique Selling Proposition«). Im Folgenden werden die Ergebnisse einer repräsentativen Erhebung in der steirischen Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter und einer qualitativen Befragung von Stakeholdern, Schulen und VertreterInnen von Beschäftigten sowie die Sicht von steirischen BIZ-BeraterInnen kurz zusammengefasst.

2 BBO-Landschaft in der Steiermark: reichhaltig, aber zersplittert

In der Steiermark existiert ein vielfältiges und umfassendes Angebot zur Bildungs- und Berufsberatung; viele Anbieter teilen sich den Markt. Bildungs- und Berufsorientierung wird neben den BIZ des AMS z.B. von der AK,[3] der WKO, der Steirischen Volkswirtschaftlichen Gesellschaft,[4] Erwachsenenbildungseinrichtungen wie WIFI[5] oder bit,[6] der ÖSB Consulting GmbH[7] und verschiedenen kleineren Trägern durchgeführt. Das Angebot richtet sich an viele Zielgruppen und Subzielgruppen, so etwa Jugendliche, Frauen, MigrantInnen, Arbeitsuchende, Menschen mit Behinderungen, »Working Poor«. 140 verschiedene Anbieter wurden für das Jahr 2018 ausgewiesen.

Am besten ist der Raum Graz versorgt, aber auch in den anderen Regionen der Steiermark steht ein reichhaltiges BBO-Angebot zur Verfügung. Trotz klar definierter Zielgruppen der einzelnen Anbieter überschneiden sich Angebote bzw. richten sich mehrere Angebote an die gleichen (Sub-)Zielgruppen, was die Vermutung nahelegt, dass diese Vielzahl an Angeboten für NutzerInnen unübersichtlich werden könnte.

Positiv zu bewerten ist, dass die Anbieter, und zwar einschließlich der BIZ, gut miteinander vernetzt sind und die Zusammenarbeit in den Gremien aus Sicht der in der Studie befragten Stakeholder als produktiv und erfolgreich bewertet wird, auch wenn die Corona-Krise die Kommunikation im letzten Jahr erheblich erschwert hat.

3 Erfahrungen der SteirerInnen mit Beratung zur Bildungs- und Berufsorientierung

Wie die telefonische Befragung der steirischen Wohnbevölkerung im Alter zwischen 16 und 62 Jahren (n=608) ergab, hat etwa die Hälfte der erwerbsfähigen SteirerInnen schon einmal eine Berufs- oder Ausbildungsberatung erhalten, wobei arbeitslose Personen, MaturantInnen und PflichtschulabsolventInnen etwas häufiger über Beratungserfahrungen berichteten. Rund ein Viertel[8] der SteirerInnen war schon einmal durch MitarbeiterInnen der BIZ beraten worden, wobei arbeitslose Personen und PflichtschulabsolventInnen häufiger, HochschulabsolventInnen hingegen weniger häufig von Beratungserfahrungen berichteten. In den BIZ waren jüngere Personen häufiger beraten worden als ältere Personen; dies entspricht ungefähr der Situation in anderen Berufs- und Ausbildungsberatungsangeboten. Über die Hälfte dieser Beratungserfahrungen wurde während der Ausbildung gemacht. Besonders hervorzuheben ist, dass 16- bis 29-Jährige deutlich häufiger Erfahrungen mit Berufs- oder Ausbildungsberatung gemacht hatten als 45- bis 62-Jährige; dies galt insbesondere für

1 Die Studie wurde vom sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitut abif im Jahr 2021 realisiert. Download der Langfassung in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=13554.
2 www.ams.at/biz.
3 https://stmk.arbeiterkammer.at.
4 www.stvg.at.
5 www.stmk.wifi.at.
6 www.bitschulungscenter.at
7 www.oesb.at.

8 Von der Angabe von Prozentzahlen wurde in der Zusammenfassung Abstand genommen, um keine übermäßige Präzision der statistischen Schätzungen zu suggerieren. Genaue Zahlen inklusive Vertrauensintervalle finden sich in der Langfassung zu dieser Studie.

Beratungserfahrungen während der Ausbildung. Es könnte daher ein Kohorteneffekt[9] vorliegen.

Am ehesten informierten sich die SteirerInnen über Anliegen zum Themenfeld »Beruf, Aus- und Weiterbildung« via Internet-Suchmaschinen, beim AMS oder bei FreundInnen und Bekannten. Die bekanntesten Beratungseinrichtungen waren AMS, WIFI, AK-Berufsberatung und die BIZ, wobei diese Befunde Häufigkeiten aus freien Nennungen darstellen; eine Unterscheidung von AMS und BIZ wurde von den Befragten möglicherweise nicht in allen Fällen getroffen. Auf Nachfrage kannte über die Hälfe der Befragten die BIZ, wobei die BIZ bei Frauen bekannter waren als bei Männern.

Die überwiegende Mehrheit der BIZ-Beratungen fand im persönlichen Setting statt, wobei Einzelberatungen doppelt so häufig waren wie Gruppenberatungen. Rund ein Viertel der Personen, die eine BIZ-Beratung erhalten hatten, gaben an, telefonisch beraten worden zu sein; Online-Beratung war seltener. Die Realsituation der Beratungsmodi stimmte in etwa mit den Wünschen der SteirerInnen überein: Die überwiegende Mehrheit wünschte sich persönliche Beratung, allerdings bestand eine erhöhte Nachfrage für Online-Beratung, so insbesondere bei HochschulabsolventInnen. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist zu bedenken, dass die Befragung während der Covid-19-Pandemie stattfand.

4 Image und Stärken der BIZ

Die BIZ wurden in der repräsentativen Befragung in absteigender Reihenfolge des arithmetischen Mittels als ziemlich hilfreich, professionell, hochwertig, sympathisch und in geringerem Ausmaß als karriereförderndd bewertet. Im Vergleich zu anderen Beratungseinrichtungen schätzten die Befragten die BIZ als sympathischer, professioneller, hochwertiger, hilfreicher und gleich karriereförderlich ein. Die Mehrheit der SteirerInnen würden anderen Personen raten, in die BIZ zu gehen, wenn sie Bildungs- und Berufsberatung bräuchten. HochschulabsolventInnen bewerteten die BIZ als durchschnittlich weniger professionell, sympathisch und hilfreich und wiesen eine geringere Weiterempfehlungstendenz auf. Personen, welche schon einmal durch einen/eine BIZ-MitarbeiterIn beraten worden waren, bewerteten die BIZ als professioneller, sympathischer, hochwertiger und hilfreicher; zudem würden sie die BIZ eher weiterempfehlen als Personen, welche noch keine Beratungserfahrung in einem BIZ hatten. Fünf von sechs SteirerInnen waren der Meinung, die BIZ seien nicht nur für arbeitslose Personen relevant; etwa jeder / jede sechste SteirerIn meinte, die BIZ dienten ausschließlich der Beratung von arbeitslosen Personen.

Die qualitative Befragung zeigt, dass die gute Kenntnis der als fachlich sehr kompetent eingeschätzten BeraterInnen über den jeweiligen regionalen Arbeitsmarkt und die jeweilige regionale Wirtschaftsstruktur als große Stärke der steirischen BIZ gesehen wird.

Der regionale Bezug ist aus Sicht der befragten ExpertInnen ein Kennzeichen der BIZ und von besonderer Bedeutung bei der Beratung von SchülerInnen im Alter von etwa 14 Jahren in der Berufsfindungsphase, die Lehrstellen bzw. Ausbildungsplätze in der Region benötigen oder eine weiterführende Schule besuchen möchten.

Die Unterlagen und Online-Tools (AMS-Karrierekompass, AMS-Berufslexikon, diverse BerufsInfoBroschüren etc.) des AMS wurden von den ExpertInnen als hochqualitativ eingeschätzt und werden auch von vielen anderen Anbietern genutzt. Als weiteres Qualitätsmerkmal der BIZ wurde genannt, dass die Vernetzung und Zusammenarbeit sowohl mit anderen Anbietern als auch mit den Schulen professionell organisiert, unkompliziert und flexibel gestaltet ist. Die Kontinuität der Angebote wurde als weiteres positives Merkmal hervorgehoben. Auf die Corona-Krise wurde rasch durch vermehrte Online-Angebote reagiert.

Aus der qualitativen Befragung lässt sich ableiten, dass das BIZ und das AMS kaum voneinander abgegrenzt wahrgenommen werden. Abgesehen von den Schulen werden daher die BIZ aus Sicht der ExpertInnen vor allem als zuständig für arbeitsuchende Personen gesehen.

Die BIZ-BeraterInnen, die am Workshop teilnahmen, schreiben sich fachliche Kompetenzen, insbesondere gute Kenntnisse über den jeweiligen regionalen Arbeitsmarkt, zu. Außerdem hoben die BIZ-BeraterInnen hervor, dass für die KundInnen genügend Zeitressourcen zur Verfügung stehen und KundInnenorientierung und Wertschätzung priorisiert werden. Die BeraterInnen halten die in der Corona-Krise verstärkt eingesetzten Online-Formate in bestimmten Bereichen auch weiterhin für sinnvoll (z.B. Online-Beratungen, virtuelles BIZ). Die TeilnehmerInnen am Workshop mit den BIZ-BeraterInnen sehen die Anbieterneutralität als ein hervorstechendes Merkmal der BIZ. Anbieterneutralität bringt für die KundInnen den Vorteil, dass ihre Bedürfnisse im Vordergrund stehen und sie über alle realistischen Möglichkeiten individuell informiert werden. Die Regionalität der BIZ wird von den BeraterInnen als Pluspunkt der BIZ gesehen. Aus Sicht der BeraterInnen ist die Anbindung an das AMS (SfA, SfU) als Vorteil zu betrachten, da sie dadurch über aktuelle Informationen über Trends am Arbeitsmarkt verfügen und über mögliche Förderangebote des AMS informiert sind.

5 Entwicklungsmöglichkeiten für die BIZ

Im Einklang mit der derzeit gültigen Bundesrichtlinie – Kernprozess Informieren und Beraten über Arbeitsmarkt, Beruf und Bildung (KP3-Richtlinie)[10] – zeigen die Ergebnisse der Befragungen folgende Entwicklungsmöglichkeiten für die zukünftige Positionierung der BIZ in der steirischen BBO-Landschaft:

9 Generationeneffekt, der aufgrund verschiedener sozialer und Umweltbedingungen entsteht.

10 Mit dem KP3, der die beiden Teilprozesse »Informieren und Beraten über Beruf und Bildung« sowie »Informieren über den Arbeitsmarkt« umfasst, unterstreicht das AMS sein Anliegen, flächendeckend und anbieterneutral Arbeitsmarkt-, Berufs- und Bildungsinformationen zur Verfügung zu stellen.

5.1 Angebote und Zielgruppen

Trotz der ausgewiesenen Expertise der BIZ-BeraterInnen hinsichtlich des regionalen Arbeitsmarktes legen die Ergebnisse aus der Befragung von ExpertInnen nahe, dass zukünftig in der Beratung noch mehr auf die Veränderungen in der Berufswelt Rücksicht genommen werden sollte. Entwicklungen wie die fortschreitende Digitalisierung, das Entstehen neuer Berufe und das Zurückdrängen traditioneller Berufe, die zunehmend fragmentierten Erwerbsverläufe mit mehreren Arbeitgebern und verschiedenen Tätigkeiten und der Notwendigkeit zur ständigen Fortbildung und evtl. auch der Bereitschaft zur Umorientierung stellen Herausforderungen für die Zukunft dar. Damit in Zusammenhang stehend bietet sich an, auch Berufstätige verstärkt als Zielgruppe der BIZ zu sehen, die gegenwärtig das BIZ noch weniger als Ansprechpartner in Berufsorientierungsfragen sehen. Dies steht im Einklang mit der steirischen Strategie für Bildungs- und Berufsorientierung und der Europäischen Strategie »Lifelong Guidance« als Teilstrategie des Lebensbegleitenden Lernens. In diesem Zusammenhang ist auch die Anregung der WKO zu sehen, dass in der Beratung auch unternehmerische Möglichkeiten aufgezeigt werden sollten. Generell sollte der Fokus auf Berufe mit Zukunftsaussichten unter Berücksichtigung einer langfristigen Perspektive gelegt werden. Wichtig ist dabei der Mehrwert der Inanspruchnahme einer Beratung gegenüber der eigenen Information im Internet, auch in Abstimmung mit Interessen und Potenzialen der KundInnen. Die Beratung sollte eine realistische Abschätzung der eigenen Möglichkeiten ermöglichen.

Für bildungsferne Jugendliche und Erwachsene sowie für MigrantInnen könnte das Angebot noch niederschwelliger gestaltet werden. Dies umfasst noch größere Zeitressourcen in der Beratung, aber auch das Bevorzugen persönlicher Beratung vor Online-Beratung, da digitale Kenntnisse und Ausrüstung bei diesen Zielgruppen teilweise unzureichend vorhanden sind. Online-Tools wie das e-AMS-Konto sind für manche Zielgruppen zu hochschwellig, wodurch Alternativen notwendig sind.

Online-Formate und hybride Formate in der Beratung sind dennoch in bestimmten Bereichen erfolgversprechend und könnten sowohl aus der Sicht der ExpertInnen als auch aus der Sicht der BIZ-BeraterInnen auch über die Corona-Krise hinaus beibehalten werden. Online-Angebote bieten den Vorteil der örtlichen Ungebundenheit und des Wegfalls von im ländlichen Raum oft langen Anreisen zu einem BIZ. Jugendliche, die täglich Smartphones benutzen, können mit Angeboten, die mit dem Handy genutzt werden können, besonders gut erreicht werden. Es bietet sich auch an, Plattformen bzw. Apps zu nutzen, die die Jugendlichen ohnehin verwenden.

In der Schulklassenbetreuung wäre aus Sicht der ExpertInnen die verstärkte Durchführung von Beratungsleistungen bzw. Veranstaltungen vor Ort in der Schule anzudenken, vor allem in Regionen, die einen weiten Anfahrtsweg zum nächsten BIZ haben. Aus der ExpertInnenbefragung ist zudem abzuleiten, dass die Betreuung von AHS-SchülerInnen bzw. AHS-MaturantInnen ausbaufähig ist. Außerdem wurde von den ExpertInnen geäußert, dass mehr praxisorientierte Maßnahmen, in denen Berufe ausprobiert werden können, für Jugendliche sinnvoll sein könnten. Für die ExpertInnen ist die Elternarbeit ein wichtiger und noch ausbaufähiger Bereich.

Die BIZ-MitarbeiterInnen, die am Workshop teilnahmen, sahen die Begleitung in allen Lebensphasen als Bereich an, dem in Zukunft verstärkt Aufmerksamkeit gewidmet werden sollte. In der Schulklassenbetreuung sollten aus der Sicht der BIZ-MitarbeiterInnen Beratungsleistungen bzw. Veranstaltungen vor Ort in der Schule vor allem in Regionen, die einen weiten Anfahrtsweg zum nächsten BIZ haben, angeboten werden.

Die BIZ-MitarbeiterInnen sehen die Elternarbeit als einen wichtigen und noch ausbaufähigen Bereich an. Zudem schlugen die BIZ-MitarbeiterInnen vor, praxisorientierte Angebote mit der Möglichkeit, Berufe auszuprobieren, auszubauen. Darüber hinaus regten die Workshop-TeilnehmerInnen ein individualisiertes Programm für Schulen an, das beispielsweise Stadt-Land-Unterschiede berücksichtigt.

5.2 Öffentlichkeitsarbeit

Aus der ExpertInnenbefragung ist abzuleiten, dass die BIZ stark mit dem AMS in Verbindung gebracht werden. Andererseits glaubt nur etwa ein Sechstel der telefonisch befragten SteirerInnen, dass das BIZ nur für arbeitsuchende Personen zuständig ist. Die ExpertInnen vermuteten, dass das AMS stark mit seinem Vermittlungsauftrag verbunden wird und dieser Eindruck sich auch auf die BIZ überträgt. Der Internet-Auftritt der BIZ als Subseite der AMS-Website bekräftigt die enge Verbindung mit dem AMS.

Der Internet-Auftritt der BIZ könnte attraktiver gestaltet werden, wie die ExpertInnen anmerkten. Zudem wurde vorgeschlagen, auf der BIZ-Internet-Seite bereits Informationsmaterialien zur Verfügung zu stellen, etwa zur Erstellung von Bewerbungsunterlagen etc. Eine mehrsprachige Website würde die Nutzung für MigrantInnen erleichtern.

Obwohl die Zusammenarbeit der BIZ mit den Schulen durchwegs als positiv beschrieben wird, könnten die Dienstleistungen der BIZ bei den Schulen aus der Sicht der interviewten ExpertInnen aus dem Schulbereich noch stärker beworben werden, indem die Direktionen aktiv angeschrieben werden.

Vor dem Hintergrund der aus der Sicht der ArbeitnehmervertreterInnen geringen Wahrnehmung der Zuständigkeit des BIZ für umorientierungs- und weiterbildungswillige Erwerbstätige wurde eine Zusammenarbeit der BIZ mit Unternehmen und/oder ArbeitnehmerInnenvertretungen vorgeschlagen, falls die Zielgruppe berufstätige Personen in Hinkunft verstärkt angesprochen werden soll.

Aus der Sicht der BIZ-MitarbeiterInnen sollte die Medienarbeit auf allen Kanälen forciert werden (Print-Zeitungen, Internet, Social Media). Weitere Schulen anzusprechen wäre aus dem Blickwinkel der BeraterInnen ebenfalls sinnvoll.

5.3 Organisation

Die Öffnungszeiten der BIZ waren zum Zeitpunkt der Durchführung dieser Studie im Jahr 2021 coronabedingt auf den Vormittag beschränkt und könnten aus ExpertInnensicht grundsätzlich zumindest an einem Tag in der Woche auf nachmittags bzw. abends erweitert werden, insbesondere dann, wenn auch

Berufstätige angesprochen werden sollen, aber auch, um Jugendliche besser zu erreichen. Die BIZ-MitarbeiterInnen wünschten sich eine verstärkte Einbindung in Dienstbesprechungen in den Geschäftsstellen des AMS.

5.4 Vernetzung und Abstimmung mit anderen Anbietern

Trotz der guten Vernetzung der Anbieter in der Steiermark untereinander und mit dem BIZ bzw. dem AMS könnten die Angebote noch besser aufeinander abgestimmt werden, da sich diese teilweise überschneiden. Vernetzung ist auch eine Ressourcenfrage, dennoch wurde von Anbieterseite der Wunsch geäußert, die flexible und kurzfristige Zusammenarbeit auszubauen.

Im Workshop wünschten sich die BIZ-MitarbeiterInnen eine intensive Kooperation mit Stakeholdern und anderen Anbietern; aufgrund der Vielfalt der Anbieter wäre dies aus ihrer Sicht insbesondere im Schulbereich wichtig.

www.ams-forschungsnetzwerk.at
… ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der AutorInnen

abif – Wissenschaftliche Vereinigung für Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung
1140 Wien, Einwanggasse 12 Top 5
Tel.: 01 5224873
E-Mail: office@abif.at
Internet: www.abif.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,– (inkl. MwSt., zuzügl. Versandspesen).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Internet: www.communicatio.cc

P.b.b.
Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

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

März 2022 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn