

35 Jahre BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS: Von der Information in Selbstbedienung zu einer individuellen Laufbahnberatung

1 Der gesetzliche Rahmen der BIZ des AMS

Mit Errichtung und Betrieb der BerufsInfoZentren (BIZ) kommt das AMS seinem gesetzlichen Auftrag nach, durch individuelle Information, Orientierung und Beratung Jugendliche und Erwachsene zu befähigen, ihre Berufs- und Bildungsbiografie erfolgreich zu gestalten:

»Ziel des Arbeitsmarktservice ist, im Rahmen der Vollbeschäftigungspolitik der Bundesregierung zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit unter Wahrung sozialer und ökonomischer Grundsätze im Sinne einer aktiven Arbeitsmarktpolitik auf ein möglichst vollständiges, wirtschaftlich sinnvolles und nachhaltiges Zusammenführen von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage hinzuwirken, und dadurch die Versorgung der Wirtschaft mit Arbeitskräften und die Beschäftigung aller Personen, die dem österreichischen Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, bestmöglich zu sichern.«¹

Zur Vorbereitung, Ermöglichung oder Erleichterung einer solchen Vermittlung oder Beschäftigungssicherung ist erstens die Bereitstellung von Informationen über den Arbeitsmarkt und die Berufswelt vorgesehen sowie zweitens Beratung bei der Wahl des Berufes.²

Aber schon lange bevor das Arbeitsamt im Jahr 1994 zum Service für arbeitssuchende Österreicher_innen wurde und das zitierte Gesetz den Rahmen für die (Weiter-)Entwicklung eines umfassenden Informations- und Beratungsangebots schuf, wurde in Linz das erste BerufsInfoZentrum (BIZ) des AMS gegründet, nämlich 1988. Zwischen 1994 und 2014 hat sich die Zahl der BIZ von 34 auf 68 verdoppelt. Seit Jahresbeginn 2023 gibt es österreichweit 73 BIZ des AMS und somit eine flächendeckende Versorgung der Bevölkerung mit anbieter_innenneutralen Anlaufstellen für alle Fragen rund um Beruf, Bildung und Arbeitsmarkt: www.ams.at/biz, www.ams.at/biz-online.



Die BIZ des AMS
(2020, Filmlänge 03:15)

¹ AMSG, § 29. (1).

² AMSG, § 32. (2).

2 Ein neues Zeitalter bricht an – auch in den BIZ des AMS

»Die Aufbereitung der Berufsinfos im Internet nimmt einen wachsenden Stellenwert ein.« Dieser Satz stammt aus dem AMS-Geschäftsbericht 2000. Tatsächlich warben die BIZ vor der Jahrtausendwende vor allem mit den vor Ort erhältlichen »Infomappen, Broschüren und Videofilmen« (auf VHS-Kassetten!), aber schon Jahre vorher wurden alle BIZ mit internetfähigen PC zur Selbstbedienung ausgestattet.

»Die Online-Berufsinformation des AMS ist so alt wie das BIZ: 1987 ging ALLEX, das »Automationsunterstützte Lehrberufslexikon«, online. Da es damals noch kein Internet gab, ist das ALLEX in der internen EDV des AMS sowie auf den (damaligen) SAMSOMATen gelaufen. Das war sicher eine technische Pionier-Leistung der AMV-Abteilung im Sozialministerium, aber insofern eine Sackgasse, weil sich bald darauf das Internet angekündigt hat. So haben wir uns entschlossen, diese damals neue Technologie zu nutzen und das AMS-Berufslexikon programmieren zu lassen, und zwar gleich mit einem Online-Redaktionssystem, damit wir selber aktualisieren konnten. Mit »McJob Online« und »Your Choice« sind 1997 respektive 2004 auch die Vorläufer des AMS-Ausbildungskompasses und der AMS-Weiterbildungsdatenbank entstanden.«

EWALD ROSENTHAL, MITARBEITER DER ABT. ARBEITSMARKTFORSCHUNG UND BERUFSINFORMATION, IN RUHESTAND

Seither ist das AMS Österreichs Hauptproduzent und -anbieter von Arbeitsmarkt-, Berufs- und Bildungsinformationen im Internet. Die verschiedenen Angebote werden auf www.ams.at/berufsinfo sowie www.ams.at/karrierekompass publiziert.

Zielgruppe sind Personen jeden Alters und jeder Lebenslage: Das AMS unterstützt bei der Orientierung nach der Pflichtschulzeit, nach Abbruch einer Lehr- oder Schulausbildung, beim beruflichen Erst- oder Wiedereinstieg (z.B. nach Arbeitslosigkeit, Karenz) oder bei einem angestrebten Berufswechsel.

In der ersten Phase des Berufswahlprozesses gilt es, die eigenen Interessen, Stärken und Ansprüche an eine berufliche Tätigkeit zu

reflektieren – Personen ab 14 Jahren steht dafür der AMS-Berufskompass zur Verfügung: www.ams.at/berufskompass. Für 12- bis 14-Jährige gibt es in den BIZ einen eigenen altersadäquaten Berufsorientierungstest (BIZ-BOT) auf BIZ-Tablets. Personen mit eingeschränkten Lese- und/oder Deutschkompetenzen werden auch nicht-textbasierte Hilfsmittel wie beispielsweise Karten- oder Brettspiele angeboten.

Sind berufliche Möglichkeiten gefunden, sollte im zweiten Schritt eine möglichst intensive Auseinandersetzung mit deren Anforderungen und Tätigkeiten, Beschäftigungsperspektiven und Karrierechancen, Verdienstmöglichkeiten etc. stattfinden, um die Passung zu den eigenen Werten und Zielen zu prüfen. Auf www.ams.at/beruflexikon bietet das AMS dafür ausführliche Beschreibungen zu über 1.800 Berufen, ergänzt von rund 400 Videos auf www.ams.at/karrierevideos.

Oft führen mehrere Wege zum Wunschberuf. Auf www.ams.at/ausbildungskompass kann nach Ausbildungen, Schulen, Fachhochschulen, Pädagogischen Hochschulen, Akademien und Universitäten in Österreich gesucht und gefiltert werden. Auf www.ams.at/weiterbildungsdatenbank gibt es über 30.000 aktuelle Weiterbildungskurse bei über 3.000 Erwachsenenbildungseinrichtungen. Wenn eine Vormerkung beim AMS besteht, kann online eine Anmeldung für maximal zwei förderbare AMS-Kurse erfolgen.

Das umfangreiche Printmaterial wurde im Laufe der Jahre oftmals überarbeitet, da gekürzt und dort ausdifferenziert, ist aber für viele Zielgruppen nach wie vor bevorzugtes Infomedium und kann damals wie heute vor Ort genutzt oder gratis mit nach Hause genommen werden. Eine Übersicht sowie Bestellmöglichkeit für Folder und Broschüren gibt es auf www.berufs-infos.at.

Das skizzierte Angebot zur (Online-)Selbstinformation erfüllt jedoch nur einen Teil der Ansprüche der Kund_innen. Vielen Jugendlichen und Erwachsenen fällt es schwer, aus der Vielzahl an Möglichkeiten jene zu wählen, welche den eigenen Vorstellungen eines gelungenen (Berufs-)Lebens entsprechen. Die wichtigste Dienstleistung der BIZ des AMS ist daher das Beratungsgespräch, welches persönlich, telefonisch und online möglich ist, selbstverständlich kostenlos, auf Wunsch anonym und bei Bedarf wiederholt vereinbart werden kann. Der Weg zur BIZ-Beratung führt für Jugendliche oft über einen ersten Kontakt im Rahmen eines Schulklassenworkshops.

3 Angebote für Schulklassen

Das AMS ist seit vielen Jahren Kooperationspartner des Unterrichtsministeriums und unterstützt Lehrkräfte bei der schulischen Berufsorientierung u. a. durch das Angebot von schultyp- und schulstufenspezifischen Workshops. BIZ-Workshops bieten Schüler_innen neben außerschulischen Lernerfahrungen vor allem einen ersten neutralen Kontakt mit dem AMS und somit Abbau von Hemmschwellen für folgende Kontaktaufnahmen, beispielsweise bei der Suche nach einer Lehrstelle.

Lange Zeit fanden die Workshops ausschließlich in den BIZ des AMS statt. Dem Wunsch nach Durchführung der Workshops in der Schule – vor allem in ländlichen Regionen mit schlechter öffentlicher Verkehrsinfrastruktur – wird seit dem Schuljahr 2015/16 nachgekommen, mittlerweile bilden diese rund ein Viertel

im bundesweiten Durchschnitt. Nicht zuletzt wegen der Covid-Pandemie werden seit 2020 auch online-Workshops angeboten, Präsenz-Formate werden jedoch klar bevorzugt: Wurde im Jahr 2021 notgedrungen ein gutes Drittel aller Schulklassen-Workshops online abgehalten, so betrug dieser Anteil im Jahr 2022 nur mehr vier Prozent.

Seit dem Schuljahr 2017/18 wird das Angebot auf www.ams.at/biz-buchung veröffentlicht. Lehrkräfte können nach Schulart, Schulstufe und Format (im BIZ, in der Schule, online) filtern und das gewählte Thema gleich online buchen.



Ein BIZ-Workshop bringt Ihre Schüler_innen #weiter!
(2022, Filmlänge 01:50)

»Wenn wir uns mit den Stärken unserer Schüler_innen beschäftigen und sie bei der Vorbereitung auf ihre berufliche Zukunft unterstützen wollen, dann sind wir bei den Expert_innen im BIZ richtig. Wenn die BIZ-Berater_innen ihr Know-how einbringen und vom Arbeitsmarkt erzählen – da wird einfach anders zugehört. Für mich wichtig ist auch die Vielfalt des Angebots, die sehr große Flexibilität der BIZ-Berater_innen und dass hier wirklich der Fokus auf die Schüler_innen gelegt wird. Der Output dieser Workshops ist ein sehr konkreter, das heißt, die Schüler_innen nehmen Informationen mit, wo kann ich weiter-suchen, wo kann ich recherchieren, wir Lehrkräfte bekommen auch Unterlagen, Broschüren. Es gibt auch die Möglichkeit der Beratungstermine im BIZ, welche die Schüler_innen sehr gerne in Anspruch nehmen, wenn durch den Workshop ein erster Schritt gemacht wurde. Das sehe ich auch als eine Aufgabe der Schule, Schnittstelle zu sein, um anschließende individuelle Beratung zu ermöglichen.«

DIR.^{IN} MAG.^A URSULA SCHRIEFL, BG UND BRG JUDENBURG

Neben Schulklassen werden in den BIZ auch noch andere Gruppen von Personen betreut, beispielsweise Wiedereinsteiger_innen oder Teilnehmer_innen an einer AMS-Maßnahme. Ein beliebtes Angebot vor allem im städtischen Raum sind Vorträge und Workshops für die interessierte Öffentlichkeit rund um aktuelle Themen im Bereich Beruf, Bildung und Arbeitsmarkt, welches ebenfalls auf www.ams.at/biz-buchung publiziert wird.

4 BIZ-Berufs- und Bildungsberatung

BIZ-Berater_innen bieten nicht nur die bereits erwähnte Anleitung bei der Selbstinformation inklusive fachlicher Auskunft (persönlich, telefonisch, per E-Mail) und Betreuung von Gruppen an, sondern auch – und vor allem – intensive individuelle Berufs- und Bildungsberatung.

Bis zum Ausbruch der Covid-Pandemie fanden BIZ-Beratungen ausschließlich persönlich und in einem BIZ statt, seit Mitte 2020 wird auch telefonisch und online beraten. Durch die Ausweitung der Channels wurden im Jahr 2022 mit 28.107 mehr Beratungsgespräche durchgeführt, als jemals zuvor (2019: 23.784 BIZ-Beratungen). Neben der jährlichen quantitativen Zunahme ist auch eine Veränderung der demographischen Struktur der Beratungskund_innen zu erkennen.

Seit 2017 steigt die Zahl erwachsener Beratungskund_innen stärker als jene jugendlicher, wodurch der Anteil unter 25-Jähriger an allen BIZ-Beratungen kontinuierlich sinkt.³ Dennoch bilden 15- bis unter 20-Jährige nach wie vor die größte Gruppe, gefolgt von 20- bis unter 25-Jährigen sowie den 25- bis unter 30-Jährigen. In Summe sind rund zwei Drittel aller BIZ-Beratungskund_innen jünger als 30 Jahre.⁴

Knapp sechs von zehn aller BIZ-Beratungskund_innen sind weiblich, bei den 35- bis unter 50-Jährigen sind es sogar fast zwei Drittel. Lediglich bei den unter 15-Jährigen liegt der Frauenanteil unter 50 Prozent. Dies dürfte damit zusammenhängen, dass in dieser Altersgruppe besonders häufig im Kontext der Lehrstellensuche beraten wird und Burschen die Mehrheit der Lehrstellensuchenden bilden (2022: 59 Prozent).

Eine Analyse der BIZ-Beratungskund_innen nach höchster abgeschlossener Ausbildung bzw. Arbeitsmarktsituation ist nur für über 25-Jährige sinnvoll: Jugendliche befinden sich in der Regel noch in ihrer Erstausbildung und haben daher als höchste abgeschlossene Ausbildung oft nur die Pflichtschule. Verglichen mit dem Jahresdurchschnittsbestand beim AMS arbeitslos vorgemerkter über 25-Jähriger verfügen BIZ-Beratungskund_innen häufiger über maximal Pflichtschulabschluss (2022: 56 Prozent). Ein Viertel war zum Zeitpunkt der Beratung in unselbstständiger Beschäftigung, rund sechs von zehn sind arbeitslos.

Tabelle: Das BIZ-Jahr 2022

BIZ-Beratungen insgesamt	28.107
... davon Jugendliche	55 %
... davon Erwachsene	45 %
... davon persönlich in BIZ	85 %
... davon telefonisch / online	15 %
Schulklassen (Anzahl Workshops)	4.271
... davon in BIZ	70 %
... davon in der Schule	26 %
... davon online	4 %

5 Qualitätssicherung und Auszeichnung der BIZ-Beratung

Die BIZ-Dienstleistungen genügen hohen Qualitätsstandards, wie das im Jahr 2014 erstmals verliehene IBOBB-Zertifikat bestätigt. IBOBB steht für »Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf« und ist ein Verfahren zur Überprüfung der Qualität von Berufs- und Bildungsberatungsangeboten in Öster-

³ In den beiden Pandemie Jahren 2020 und 2021 hatte der unterdurchschnittliche Anteil Jugendlicher besondere zusätzliche Gründe: aufgrund gelockerter Regelungen für's »Sitzenbleiben« gab es z. B. weniger Schulabbrecher_innen; aufgrund weniger Schulklassenworkshops konnte der Weg ins BIZ nicht wie üblich geebnet werden (siehe oben); Jugendliche konnten mit dem Angebot telefonischer Beratungen nicht im selben Ausmaß gewonnen werden wie Erwachsene, da diese prinzipiell andere Kommunikationskanäle bevorzugen; etc.

⁴ BIZ-Bericht 2022.

reich. Analysiert werden Aspekte wie Anbieterneutralität, Kompetenz des Personals, Aktualität der Informationen, Design und Organisation der erbrachten Beratungsdienstleistungen sowie interne Qualitätssicherungsmechanismen. 2017 und 2021 wurden die BIZ des AMS höchst erfolgreich re-zertifiziert. 2017 wurde auch der Prozess »Berufs- und Bildungsberatung durchführen« der BIZ des AMS als bester Prozess Österreichs mit dem »GPard ProcessAward« ausgezeichnet.



»Die BIZ-Beratung ist eine der wichtigsten Dienstleistungen des AMS, denn sie wirkt präventiv: Entscheidungen trifft man besser informiert und reflektiert, und unsere BIZ-Berater_innen haben das Know-how zum Themenkomplex »Beruf-Bildung-Arbeitsmarkt« ebenso wie beraterisches Können. Sie befähigen Jugendliche wie Erwachsene, ihre Berufskarriere eigenverantwortlich zu gestalten. Externe Assessor_innen haben der BIZ-Beratung in den vergangenen Jahren immer wieder ein lobendes Zeugnis ausgestellt und auch die Kund_innen selbst: Die Gesamtzufriedenheit der BIZ-Beratungskund_innen⁵ stieg kontinuierlich auf zuletzt 98 Prozent im Jahr 2022. Ich freue mich über diese tollen Bewertungen und gratuliere den BIZ-Berater_innen sehr herzlich!«

DR. HERBERT BUCHINGER, VORSTAND DES AMS

6 Ausblick

Eine laufende Aktualisierung des Print- und Online-Angebots zu den Themen rund um Beruf, Bildung und Arbeitsmarkt ist ebenso unerlässlich wie dessen weitere Ausdifferenzierung nach Zielgruppen sowie Adaptierung an neue Nutzungsgewohnheiten. Die der Öffentlichkeit frei zugänglichen Websites, Tools, Datenbanken, Videos und Broschüren bilden nicht zuletzt auch das Werkzeug der BIZ-Berater_innen in der Berufs- und Bildungsberatung und sind die Grundlage für die Methodenvielfalt bei der Gestaltung von Schulklassenworkshops. Ebenso wichtig wie die Entwicklung, Bereitstellung und Verbesserung der Materialien ist daher auch die laufende Aus- und Weiterbildung BIZ-Berater_innen, welche einen hohen Stellenwert im AMS hat.

7 Literatur

AMS-Geschäftsberichte der Jahre 1997 bis 2020, verfügbar auf www.ams.at/organisation/geschaeftsberichte/geschaeftsberichte-oesterreich-archiv [Zugriff am 4.5.2022].

Bundesgesetz über das Arbeitsmarktservice (Arbeitsmarktservicegesetz – AMSG): StF: BGBl. Nr. 313/1994 (NR: GP XVIII RV 1468 AB 1555 S. 161. BR: AB 4776 S. 583.): www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008905 [Zugriff am 20.4.2022].

⁵ Top-2-box-Werte auf einer sechsteiligen Skala, Antworten auf die Frage »Wenn Sie jetzt an das Beratungsgespräch mit ihrer_innen BIZ-Berater_in denken: Wie zufrieden waren Sie insgesamt?«.

**Ausgewählte Publikationen der Reihe AMS report zum Thema »Bildungs- und Berufsberatung«
Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«**



AMS report 123/124

Karin Steiner, Monira Kerler

Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung

ISBN 978-3-85495-599-5



AMS report 131/132

Monira Kerler, Sofia Kirilova, Claudia Liebeswar

Bildungs- und Berufsberatung für den tertiären Aus- und Weiterbildungssektor und Arbeitsmarkt
Zielgruppen- und Bedarfsanalyse mit besonderem Fokus auf die Weiterentwicklung des Informationsangebotes des AMS

ISBN 978-3-85495-643-6



AMS report 138/139

Mario Taschwer, Karin Steiner, Michael Flotzinger

Bedarfe und Trends in der Bildungs- und Berufsberatung für Jugendliche und junge Erwachsene

Zielgruppen- und Bedarfsanalyse mit Fokus auf außerschulische Jugendliche (NEETs)

ISBN 978-3-85495-700-9



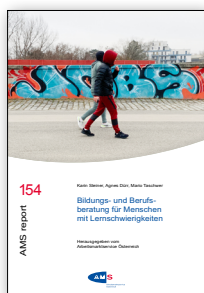
AMS report 148/149

Agnes Dürr, Karin Steiner, Mario Taschwer

Zielgruppen- und Bedarfsanalyse für die Inanspruchnahme von Bildungs- und Berufsberatung durch Ältere

Schwerpunkt auf die Weiterentwicklung des einschlägigen AMS-Info-Angebotes

ISBN 978-3-85495-710-6

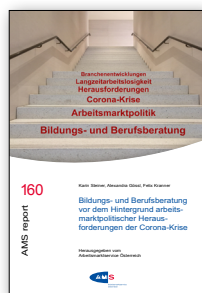


AMS report 154

Karin Steiner, Agnes Dürr, Mario Taschwer

Bildungs- und Berufsberatung für Menschen mit Lernschwierigkeiten

ISBN 978-3-85495-716-5



AMS report 160

Karin Steiner, Alexandra Gössl, Felix Kranner

Bildungs- und Berufsberatung vor dem Hintergrund arbeitsmarktpolitischer Herausforderungen der Corona-Krise

ISBN 978-3-85495-757-2

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschrift der Autorin

Mag.^a Judith Csarman
Arbeitsmarktservice Österreich - Bundesgeschäftsstelle
Treustraße 35-43, 1200 Wien
E-Mail: judith.csarman@ams.at
Internet: www.ams.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.

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

Jänner 2023 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

