

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?“ <ul style="list-style-type: none"> • 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 Berufsausbildung
Piniel, Nina	Frauen- u. Familienberatungsgstelle
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
Reinthalder, 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 Personalausbildung 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 von 13 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 qualitätsvolle, 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 obrigkeitstaatlichen 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, kontrollieren 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.