

Protokoll des QUINORA Workshop I "Arbeitsmarktbedarf und Zielgruppenbedürfnisse; Zuschlagskriterien bei Ausschreibungen und Trainingsdesign"

Zeit: 21.–22.Februar 2007, jeweils 9.00–17.00

Ort: BTC Weiterbildung GmbH, Rahlgasse 3, 1060 Wien

Moderation: Mag.^a Karin Steiner (abif), Lena Doppel (IOT)

TeilnehmerInnen	Organisation
Brunner, Markus MBA	bfi Wien
Christiansen, Christian Dr.	VÖBAT (Vereinigung Österr. Berufsorientierungs- u. ArbeitsweltTrainerInnen)
Falkner, Gabriele Mag. ^a	Berufsförderungsinstitut Salzburg.
Hafner, Sabine Dr. ⁱⁿ	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA)
Hofbauer, Silvia Mag. ^a	Arbeiterkammer Wien
Kirchmair, Christine Mag. ^a	Berufsförderungsinstitut Oberösterreich
Klambauer, Maria Mag. ^a	FORBA
Kropiunik, Josef Mag.	waff – Wiener ArbeitnehmerInnenförderungsfonds
Kury, Gabriele Mag. ^a	IFA Unternehmensberatung
Lehner, Gisela Mag. ^a	bfi Steiermark
Mussi, Manfred	Pasch - Verein für Jugend, Beruf und Arbeit
Nusshold, Manuela Mag. ^a	bfi Steiermark
Perbin, Ulrike Mag. ^a	Mentor GmbH & Co
Prasch, Claudia Mag. ^a	BEST
Praschak, Susanne Mag. ^a	Beratungsstelle Hebebühne
Reiter, Andrea Mag. ^a	Prospect Unternehmensberatung
Rötzer-Pawlik, Gabriele Dr. ⁱⁿ	AMS Österreich
Schröder-Pammer, Anette Mag. ^a	murad & murad gmbh
Schilder, Susanne Ing. ⁱⁿ	WIFI Wien
Schäffer, Edwin Mag.	WIFI Wien
Stecher, Andrea Mag. ^a	ZIB Training GmbH
Sturm, René	AMS Österreich
Tarkusch, Peter Mag.	Pasch Verein für Jugend, Beruf und Arbeit
Weiss, Dietmar Mag.	AMS Tirol
Wiesinger, Peter	Venetia
Wittmann, Sascha Mag. ^a	Volkshilfe Wien/EP hiphopera

1. Tag

Domain 1: Arbeitsmarktbedarf und Zielgruppenbedürfnisse

1) Kurzinput Lena Doppel zu Bedarfs- und Bedürfnisanalyse (siehe Modul 1.1 und 1.2)

2) Zusammenfassung der Kleingruppenarbeit „Die Arbeitslosen/Der Arbeitsmarkt in fünf Jahren“

a) Was sind die wichtigsten Trends am Arbeitsmarkt in fünf Jahren?

In näherer Zukunft werden stabile Erwerbsverläufe auf dem Arbeitsmarkt weiter abnehmen. Es kommt allgemein zu einer noch stärkeren **Flexibilisierung** des Arbeitsmarktes. Den ArbeitnehmerInnen stehen **hohe Anpassungsanforderungen** bevor, da sich Berufe und Berufsbilder rasch ändern. Langfristige Planungen von Erwerbskarrieren werden dadurch erschwert. Im Gegensatz dazu steigt die Häufigkeit **atypischer bzw. prekärer Arbeitsverhältnisse** (Stichwort: „McJob“).

Der Stellenwert von Arbeit wird hoch bleiben. Herrschendes Dogma ist die Vorstellung von **Arbeit = Erwerbsarbeit**.

Sich **rasch ändernde Berufsbilder** bei der Nachfrage nach Arbeitskräften führen dazu, dass die Halbwertszeit des Wissens bzw. von erworbenen Ausbildungen immer schneller zurückgeht. Aus diesem Grund ist als Basis eine **breite Qualifikation** notwendig, die nachher um **flexible Spezialisierungen** ergänzt werden kann. Bezogen auf die Qualifikationen wurde auch angesprochen, dass die Anforderungen seitens der ArbeitgeberInnen an die Mindestqualifikationen der Arbeitsuchenden weiter steigen werden und höhere Qualifikationsniveaus (z.B. Matura) auch in Bereichen nachgefragt werden, in denen früher ein niedrigeres Bildungsniveau ausgereicht hat. In diesem Zusammenhang kann es zu einer größeren **Kluft** zwischen Höher- und Niedrigerqualifizierten kommen, da ehemals klassische Hilfsarbeiten vom Arbeitsmarkt gedrängt und von den Besserqualifizierten übernommen werden müssen (z.B. ManagerInnen tippen ihre Briefe selber und stellen keine SekretärInnen mehr ein etc.). Dadurch verschwinden Berufsbilder für Personen, die nicht die Möglichkeit haben, sich so zu qualifizieren, wie es diesen Anforderungen entspricht. Mit einer niedrigen Qualifikation wird man sinkende Chancen auf dem Arbeitsmarkt haben.

Vereinzelt können aber auch Stellen entstehen, wo Leute mit niedriger Qualifikation einen Job finden können, wie z.B. im Diskont-Handel. Allerdings fördert diese Trennung die Entwicklung der Kluft zwischen z.B. spezialisiertem Fachverkaufspersonal des Fachhandels und den Angestellten in Diskontmärkten.

Für den **Dienstleistungsbereich** wird ein Zuwachs an Beschäftigung erwartet (v.a. im IT-Bereich und, bedingt durch die demografische Alterung der Bevölkerung, in der Pflege). Auch die Nachfrage nach FacharbeiterInnen wird steigen. Regional gibt es gegenwärtig schon einen Mangel an FacharbeiterInnen, v.a. im Metallbereich. Generell wurde auf die Bedeutung von regionalen Unterschieden bei Arbeitsmarkttrends zwischen den Bundesländern hingewiesen (z.B. OÖ vs. Wien etc.).

Die demografische Alterung wird in Österreich durch Zuwanderung etwas verzögert. Durch dieses neue Arbeitskräftepotenzial entstehen aber auch zunehmend neue Herausforderungen. **Personen mit Migrationshintergrund** werden am Arbeitsmarkt eine relevante Rolle spielen. Diese Gruppe scheint bis dato zu wenig berücksichtigt zu werden. So liegt z.B. der MigrantInnenanteil bei vielen Kursen des WIFI heute bei ca. 90%; in den Jugendlehrgängen darüber. Designs und Ausschreibungsunterlagen nehmen auf diesen Aspekt allerdings gegenwärtig noch kaum Bezug.

In Bezug auf die Jugendarbeitslosigkeit wurde angeführt, dass die „**Nesthocker-Mentalität**“ zugenommen hat: Jugendliche bleiben aus finanziellen Gründen relativ lang zu Hause (Widerspruch zu dem, was sich die Wirtschaft wünscht, nämlich mehr Selbstständigkeit). In den Kursen wird ein immer höheres „Selbstbewusstsein“ (Eigenwilligkeit) der jugendlichen TeilnehmerInnen beobachtet, das sich in einem steigenden zivilen Widerstand, der allerdings sehr individuell abläuft (Solidaritätsgedanke ist hier gering ausgeprägt), bemerkbar macht. Jugendliche lassen sich heute nicht mehr jede Kursmaßnahme ohne Widerspruch gefallen.

b) Welche Bedürfnisse haben Arbeitslose in fünf Jahren?

- **Wirtschaftliche Absicherung:** Die Bedürfnisse bleiben hier im Großen und Ganzen die gleichen. Es geht darum, sich nicht täglich darüber sorgen zu müssen, wovon man leben soll. In welcher Form dies garantiert werden soll, ist eine offene politische Diskussion (Stichwort: Grundsicherung). Jobs sollen Bedürfnisse und Begabungen erfüllen (Sinn!) und adäquat bezahlt sein, da die meisten Menschen primär arbeiten gehen, um Geld zu verdienen
- **Enttabuisierung der Arbeitslosigkeit:** Arbeitslosigkeit ist kein „Stigma“ mehr (zumindest nicht mehr in diesem Ausmaß, wie es heute immer noch für viele Betroffene zu konstatieren ist) und auch kein Spezialproblem einer einzigen oder einiger weniger Erwerbsgruppen.
- **Teilhabe am gesellschaftlichen Leben:** Dies impliziert auch ein bestimmtes Konsumverhalten. Vor allem Kinder und Jugendliche werden diesbezüglich durch die (Massen-)Medien so stark geprägt wie nie zuvor.
- **Bedürfnis nach unerreichbaren Konsumbildern:** Auch Arbeitslose sind Zielgruppe für Werbestrategien. Viele Bedürfnisse werden dadurch künstlich geschürt, und die Kluft zwischen dem, was man sich wünscht, und dem, was tatsächlich leistbar und möglich ist, wird noch größer werden.
- **Individuelle Beratung & Information** wird immer mehr gefordert.

Es ist wichtig, bei den Bedürfnissen nach Zielgruppen zu unterscheiden. Jugendliche haben andere Bedürfnisse als Ältere. (Manche wollen in Pension gehen und im Alter keinen Job mehr suchen müssen.). Auch Unterschiede zwischen Männern und Frauen sind zu berücksichtigen.

c) Wie wird mit unserem BO- und Aktivierungsangebot darauf reagiert? Welche Inhalte und Skills werden im Rahmen dieses Angebotes vermittelt?

- **Verstärkte psychosoziale Betreuung:** Ein Drittel der Angestellten geht aufgrund von psychischen Erkrankungen in Frühpension. Dies betrifft generell die Erwerbskarrieren; (Langzeit-)Arbeitslose sind davon in noch höherem Ausmaß bedroht. Psychische Auffälligkeiten bei TeilnehmerInnen sind im Steigen begriffen, gerade bei Jugendlichen aus benachteiligten Verhältnissen. Die TrainerInnen-ausbildung soll auch diesen Aspekt umfassen.

- **Gesundheitsförderung:** Diese wird hinkünftig eine größere Rolle spielen als heute, z.B Ernährungsworkshops, Maßnahmen zur Beseitigung von depressiven Syndromen usw. Dies sind Aspekte, die nicht in den klassischen BO- und Aktivierungsbereich hineinfallen, aber wichtige Probleme darstellen und in der Vermittlung immer mehr in den Vordergrund treten.
- **Förderung der interkulturellen Kompetenz:** Diese ist bedeutend aufgrund der größeren Anzahl von MigrantInnen. In diesen Bereich fällt u.a. auch die Gender-Kompetenz für ein funktionierendes Gender-Mainstreaming.
- **Lerntechniken, Empowerment:** Diese Aspekte werden aufgrund steigender Flexibilitätsanforderungen besonders wichtig; das Wissen, wie man „Lernen lernt“, hilft bei berufsbedingten Umstellungen.
- **Weitere Spezialisierungen im Angebot:** Diese ergeben sich aufgrund der Ausdifferenzierung des Arbeitsmarktes.

Im städtischen Bereich werden Probleme im Zusammenhang mit Migration im Bildungsbereich zunehmen. (Hier müssen wahrscheinlich Grundfertigkeiten und Schulkenntnisse nachgeschult werden.). Persönlichkeitsbildende Elemente werden darüber hinaus immer wichtiger, weil die Fähigkeit zur Selbstpräsentation an Bedeutung gewinnt. Ein weiterer Fokus sollte auf informelle Kompetenzen und die Selbstreflexion über diese gelegt werden. Bewerbungstrainings werden ihren Stellenwert nicht verlieren.

3) Kurzinput Karin Steiner zu informell erworbenen Kompetenzen – Kompetenzenbilanzierung (siehe Modul 1.4)

4) Zusammenfassung der Einzel- und Kleingruppenarbeit

a) Kompetenzmodell für informell erworbene Kompetenzen aus der Berufspraxis (Gruppenarbeit: erwähnte Beispiele)

Fachlich	Methodisch (z.B. Projektmanagement)
Kommunikation (z.B. Präsentationstechnik)	Sozial/Interaktiv

Fachlich

- Prozessorganisation
- Recht
- Mahnungswesen
- Kaufmännische Kenntnisse (Buchhaltung)
- Gender Mainstreaming
- KundInnenbezogene Tätigkeiten
- Entwicklungspsychologie

Methodisch

- Analytisches Denken und Umsetzung
- Informationsmanagement
- Arbeitsplanung und Organisationskompetenz
- Beratungskompetenzen
- Verhandlungskompetenz
- Zeitmanagement
- Organisation von Konferenzen, Kongressmanagement
- Problemlösungskompetenz (sehr rasch Entscheidungen treffen können aufgrund vorliegender Daten)

Kommunikation

- Präsentationskompetenz
- Verhandlungen führen

Sozial/Interaktiv

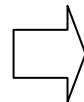
- Konfliktmanagement
- Teamfähigkeit
- Verhandlungen führen
- Gender Mainstreaming

Im Allgemeinen treffen erworbene Kompetenzen oft auf mehrere Bereiche zu. Die Abgrenzung der vier Teilbereiche ist analytisch zu verstehen. Die Aufspaltung der sog. „Soft Skills“ in „Kommunikation“ und „Sozial/Interaktiv“ macht deshalb Sinn, da es sich oft gezeigt hat, dass Personen, die z.B. sehr kompetent bei der Selbstpräsentation sind, Schwächen im sozial/interaktiven Bereich, beim Eingehen auf die Bedürfnisse anderer zeigen. Von diesem Phänomen sind v.a. Führungskräfte betroffen, was mit deren Berufskarriere und ihrer Position in Zusammenhang steht.

b) Kompetenzbilanzen


Erfahrungen:

- Beruflich
 - Privat
 - Ehrenamtlich
- sichtbar machen
- analysieren
- Laufbahnentwicklung und Planung



Empowermentprozess

Kompetenzbilanzierung umfasst 2 Ebenen

- Selbsteinschätzung
 - Fremdeinschätzung
-  wirkt zurück

Mit dem Statement, dass zwei Drittel aller Kompetenzen nicht-zertifizierte Kompetenzen sind wurde eine Diskussion über informell erworbene Kompetenzen gestartet. Es fiel die Frage, wie informell erworbene Kompetenzen seitens der Unternehmen anerkannt werden können. Das Plenum befand, dass hier noch viel Bewusstseinsarbeit zu leisten ist.

Manche Ausschreibungen beinhalten zwar Phrasen wie etwa „*besondere Fähigkeiten und besondere Kenntnisse*“, die informelle Kompetenzen implizit nachfragen; mehrheitlich zählen für die ausschreibenden Unternehmen aber nur die zertifizierten Qualifikationen. Informelle Kompetenzen werden zumeist nur bei sehr hochqualifizierten Jobs geprüft.

Methoden wie Kompetenzbilanzen und Förderassessments können eher dazu dienen, individuelle Fähigkeiten aufzudecken (siehe auch www.valida.ch). Auf persönlicher Ebene hat es Vorteile, sich nach längerer Erwerbspause bewusst zu werden, welche informellen Kompetenzen man hat, um dann z.B. besser vorbereitet in ein Vorstellungsgespräch zu gehen. So sind sich WiedereinsteigerInnen ihrer vorhandenen informellen Kompetenzen meist gar nicht bewusst. Es wurde aufgeworfen, dass besonders Frauen hiervon betroffen sind, da sie während Karenzzeiten meistens wenig Feedback bekommen.

Der Versuch, informelle Kompetenzen zu formalisieren, kann andererseits dazu führen, dass Kategorien vergessen und dadurch bestimmte Leute ausgeschlossen werden. Aufgrund der formulierten Ausschreibungskriterien können TrainerInnen von vornherein kaum nach informellen Kompetenzen ausgesucht werden. Oftmals zählt nur die Erstausbildung und nicht der Erwerb weiterer (sowohl zertifizierter als auch nicht-zertifizierter) Qualifikationen.

Es wurde erwähnt, dass informelle Kompetenzen von manchen AMS-Geschäftsstellen schon längere Zeit berücksichtigt werden, ohne mit einem expliziten Modell wie der Kompetenzbilanz zu arbeiten.

2. Tag

Domain 2: Zuschlagskriterien bei Ausschreibungen und Trainingsdesign

1) Kurzinput Karin Steiner zu Evaluationskriterien von Angeboten im Rahmen von Ausschreibungen für BO- und Aktivierungsmaßnahmen (siehe Modul 2.1)

2) Zusammenfassung der Kleingruppenergebnisse zur Verbesserung von Ausschreibungs- und Trainingsdesigns

a) Was ist positiv an den derzeitigen Ausschreibungs- und Trainingsdesigns von BO- und Aktivierungsmaßnahmen?

Die derzeitigen Ausschreibungskriterien haben den **offenen Wettbewerb** und die Objektivität aufgrund der klareren Kriterien (auch bei Direktvergaben) gefördert. Es gibt **klarere Spielregeln** und **verbesserte Vergleichbarkeit**. Aufgrund des Umstands, dass große Projekte nicht mehr im Ganzen vergeben, sondern in einzelne Teile gegliedert werden¹ (Teillose), vergrößert sich die **Biervielfalt**, da sich auch kleine Bieter bewerben können.

¹ Ausgeschrieben werden sie aber als Paket.

Durch die Klarheit der Kriterien kommt es zu einem **Innovationsschub** bei TrägerInnen und beim AMS, da Qualität immer neu bewertet und Verbesserungspotenziale gesucht werden müssen. Das AMS muss sich im Gegenzug überlegen, wie Qualität sichergestellt werden kann.

b) Was sollte verändert werden?

Bezogen auf das AMS wäre auf Seiten der **BeurteilerInnen** ein **didaktisch-methodisches** Know-how wünschenswert, um zu garantieren, dass die Ausschreibungen genauer und realistischer werden. Vorgerechnete Zeitpläne sind meistens unrealistisch. Die Vorgaben widersprechen oftmals einem **möglichen/durchführbaren Ablauf**.

Eine zu hohe **Preisgewichtung** trifft die Qualität. Durch eine hohe Gewichtung werden andere Angebotsaspekte benachteiligt, und es besteht die Gefahr von Preisdumping. In Österreich ist eine Spanne von 30% bis 50 % vorgesehen, die nicht über- oder unterschritten werden darf. **Plausibilitätsprüfungen**, ob mit einem bestimmten Preis eine bestimmte Qualität geliefert werden kann, existieren zwar, sind aber schwierig anzuwenden.

Der **Administrationsaufwand** für das Ein- und Nachreichen und bei Urlaubsvertretungen für TrainerInnen ist hoch. Weiters sind bestimmte **Bewertungskriterien** fraglich (z.B. wenn die technische Ausstattung höher bewertet wird als die methodisch-didaktischen Qualitäten). Das Punktesystem ist nicht eindeutig. Hier werden klare Kriterien gewünscht. Es ist z.B. nicht möglich, dass ein/e Trainer/in, der/die in einer Maßnahme eingesetzt wurde, wieder für eine ähnlich ausgeschriebene Maßnahme automatisch eingesetzt werden kann, was zu Verunsicherung der TrainerInnen führt. Aus diesem Grund wäre eine persönliche (z.B. mehrstufige) Akkreditierung sinnvoller, die für die Art der Tätigkeiten und nicht für einzelne Maßnahmen gelten sollte.

Durch die gegenwärtige Praxis der Ausschreibungen geht innovatives Potenzial verloren, weil der **Kontakt** zwischen TrägerInnen und AMS weniger eng geworden ist. Früher konnten TrägerInnen Entwicklungen, die in der direkten Arbeit beobachtet wurden, an das AMS weitergeben und Vorschläge einbringen, die teilweise auch umgesetzt wurden.

Positive Erfahrungen des AMS mit Bietern werden aufgrund von Wettbewerbsverzerrung für neue Angebote nicht mehr berücksichtigt. So können sich aber auch Bieter mit unzureichender Qualität mehrmals bewerben (vielleicht sogar ohne dass ihnen dies hinreichend bewusst ist und ohne dass ihnen diesbezüglich ein hinreichendes Feedback seitens des AMS als Qualitätsinput geliefert wird).

Der Trend zu sinkenden **TrainerInnengehältern** sollte gestoppt werden. Die Anzahl **atypischer Beschäftigungsverhältnisse**, z.B. Freie Dienstverträge, Werkverträge, nimmt zu, und echte Anstellungen werden weniger (Prekarisierung der TrainerInnen!).

Der Wettbewerb am Sektor kann durch den Monopolnachfrager AMS verzerrt werden. Aufgrund der Formulierung der jährlichen arbeitsmarktpolitischen Ziele, deren Erfüllung (mit Pluspunkten versehen) den AMS-MitarbeiterInnen eindringlich übertragen wird, können u.U. bei den Aufträgen Qualitäts- und Zuweisungsprobleme entstehen.

c) Wie kann man (realistische) Veränderungen erreichen?

- Mindestgehaltssätze für TrainerInnen mit Werkverträgen einführen.
- Längerfristige Verträge für die TrainerInnen garantieren: Es gibt auch schon längerfristige Verträge, die trotzdem jährlich vergeben werden, aber nicht mehr ausgeschrieben werden müssen.
- Bessere Planbarkeit garantieren: rechtzeitige Information über die Beauftragung.
- Bezüglich Bewertung der TrainerInnen sollten ExpertInnen inhaltliche Kriterien formulieren. Als wichtigstes und erstes Kriterium wären die informellen Kompetenzen und die Trainingserfahrungen von TrainerInnen zu reihen, anstatt das ganze Gewicht der Beurteilung auf den formalen (akademischen) Abschluss zu legen.

d) Diskussion

Die anschließende Diskussion drehte sich vor allem darum, was am derzeitigen **Punktebewertungssystem** für TrainerInnen verbessert werden sollte. Aufgrund der generellen Prekarisierung des Berufsfeldes der TrainerInnen steigen viele Jüngere mit akademischem Abschluss in AMS-Maßnahmen ein und erhöhen das Risiko eines Jobverlustes für erfahrene Ältere ohne Hochschuldiplom. Besser wäre es, unter Beibehaltung der Bepunktung, das **Erfahrungswissen** am höchsten zu gewichten und erst an die zweite Stelle die formale Qualifikation zu setzen.

Dies könnte gerade im Sinne der Nachhaltigkeit dazu beitragen, dass junge TrainerInnen mit wenig Erfahrung, die jetzt hohe Punkte und Zuschläge hauptsächlich aufgrund ihres akademischen Abschlusses bekommen, nicht sofort in den ersten Kursen bei der Konfrontation mit der Kursrealität überfordert werden. Eine **Unterstützung junger TrainerInnen** zu Beginn ihrer Laufbahn in Form einer professionellen Einschulung, die auch optional in den Ausschreibungsrichtlinien festgeschrieben werden kann, wäre wünschenswert. (Dabei sollte auf jeden Fall die Möglichkeit eingeräumt werden, in den Angeboten die Personalkosten so zu detaillieren, dass ein fairer und transparenter Vergleich zwischen „Bietern mit Einschulung“ und Bietern ohne Einschulung“ gewährleistet ist). Hierfür ist ein stärkerer Austausch zwischen den Förderstellen der verschiedenen LGS des AMS notwendig. Vorschläge für Änderungen in den Zuschlagskriterien sind erwünscht. Das AMS könnte dadurch einen Beitrag zum Aufbau stabilerer TrainerInnenbiographien im arbeitsmarktnahen Trainingsbereich leisten, Wertschätzung signalisieren und letztlich auch im Sinne einer längerfristigen, auf Nachhaltigkeit setzenden Kostenrechnungen profitieren.

Der Wert der Trainingserfahrung sollte allgemein höher bemessen werden. Sinnvoll wäre es, eine Art **Basisausbildung** zu definieren, die diese Punkte berücksichtigt, um als TrainerIn tätig zu werden. Die jetzigen Kriterien entsprechen keiner Basisausbildung in diesem Sinne. In diesem Zusammenhang wurde allerdings auch eingeworfen, dass die Bewertung informeller Kompetenzen (aufgrund der schwierigeren Vergleichbarkeit) eventuell die Transparenz senken könnte.

Als letzter Punkt kam die **Qualität** zur Sprache. Es wurde vorgeschlagen, diese am Output der TrainerInnen zu messen. Da die Personalpolitik wieder mehr in der Hand der Träger liegt (u.a. bedingt durch die tlw. sehr sparsame Kommunikation zwischen den Akteuren, so sind z.B. kaum direkte persönliche Gespräche oder gar z.B. Qualitätszirkel zwischen TrainerInnen, Trägern und RGS/LGS im Sinne eines fortlaufenden, strukturierten Qualitätsmanagements vorgesehen), die Personalpolitik aber dennoch durch quasi-technokratische Vorgaben in nicht unbeträchtlichem Ausmaß durch den Auftraggeber mitgesteuert wird (z.B. Vorselektion durch Punkte-Regeln),

haben die Bieter weniger „freie Hand“ bei der konkreten Auswahl der TrainerInnen, was im Plenum kontrovers betrachtet wurde. Abschließend kam der Einwurf, dass manche Ausschreibungen bei technischen Anforderungen zu sehr ins Detail gehen.

Am **Nachmittag** ergab sich im Zuge der Erstellung des **Prozessdiagrammes zu BO- und Aktivierungsmaßnahmen** (siehe Dokumentation) die Frage, auf welcher Basis die in den Ausschreibungen erwarteten Vermittlungsquoten beruhen. Diese werden hierfür aus dem Datawarehouse berechnet. In diesem Zusammenhang fiel die Aussage, dass für das AMS bei den BO- und Aktivierungsmaßnahmen letztendlich diese Vermittlungsquoten zählen (übergeordnetes arbeitsmarktpolitisches Ziel), die die RGS von den KursbetreuerInnen einfordern. Die TrainerInnen eines Trägerinstitutes schreiben Abschlussberichte zu den KursteilnehmerInnen, die dann der/die Betreuer-In einer RGS bekommt.

Wozu dient das? Antwort: Die RGS sollen teilnehmerInnenbezogene Informationen liefern. An die LGS ergehen von den RGS dann Berichte mit quantitativen und statistischen Daten, die für die Erfolgsbewertung eine wichtige Rolle spielen.

3) Kurzininput Lena Doppel zu „Qualität - Warum, was, wie?“ (siehe Powerpoint-Präsentation unter www.abif.at Events / Events 2007 / QUINORA Workshop 1 / Dokumentation)

4) Abschlussdiskussion zur Frage: Was bedeutet Qualität für uns im Prozess von BO- und Aktivierungsmaßnahmen?

Zu Beginn wurde der Vergleich zum staatlichen Bildungssektor bzw. zu staatlich akkreditierten Privatschulen gebracht. Dort wird die Aussagekraft von Schulzeugnissen nachträglich nicht in Frage gestellt. Schulzeugnisse sind Kriterien mit einer langen Tradition. Die Schule selbst ist ebenfalls eine historisch gewachsene staatliche Institution. Man erwartet aufgrund der staatlichen Zeugnisse bestimmte Voraussetzungen (auch wenn diese in der Realität nicht immer vorhanden sind). Qualitätsmanagement ist in den Schulen nicht verbreitet, was sich mitunter auf die Kurse der Träger auswirkt, wenn dann Aufgaben übernommen werden müssen, die in den fachlichen Bereich der Schulausbildung fallen würden.

Im Falle der Erwachsenenbildung gibt es mit dem AMS, in das der Staat Dienstleistungen, die man zukaft, ausgelagert hat, aber eine wesentlich jüngere Institution, wo die Qualität von Bildungsmaßnahmen laufend in Frage gestellt wird.

Der Staat regelt den Prozess, wer für bestimmte Aufgaben aufgrund seiner schulischen/hochschulischen Zeugnisse in Frage kommt auch auf der Nachfrageseite, indem er sich seine Bediensteten nach diesen Kriterien aussucht (A-, B-, C- Beamte). Im Gegensatz dazu ist das AMS kein derartiger Arbeitgeber, da es die Personen, die es im Zuge der von ihm beauftragten Schulungsmaßnahmen aus- bzw. fortbilden lässt, nur in den allerseltensten Fällen wiederum selbst als Arbeitgeber beschäftigt.

Darauf wurde ergänzend bemerkt, dass **zumindest 100.000 Personen im arbeitsmarktnahen Aus-, Fortbildungs- bzw. Trainingssegment** beschäftigt sind, und zwar sowohl angestellt als auch freiberuflich in Form von zumeist gewerblichen Klein(st)unternehmerInnen (EPU), Neuen Selbständigen und Freien DienstnehmerInnen).

Das AMS fungiert also in diesem Bereich (genauer im Segment der Orientierung, Aktivierung, Aus- und Fortbildung von Arbeitslosen/Arbeitsuchenden) durch seine Nachfrage nach Orientierungs- und Schulungsmaßnahmen bzw. Trainings) als ein zentraler und mit sehr, sehr großem Abstand wichtigster Beschäftigungsmotor, der allerdings keineswegs einen Output im Sinne sozial abgesicherter Vollzeitbeschäftigungsverhältnisse garantiert.

Das AMS muss **zwei Aufgaben** gleichzeitig wahrnehmen, die normalerweise voneinander getrennt sind. Einerseits sollen (zumeist arbeitslose/arbeitsuchende) Personen gut, d.h. arbeitsmarktdäquat, also den wechselnden Bedarfen der Unternehmen entsprechend, qualifiziert werden, was einsichtigerweise im Sinne der Qualität einen entsprechenden (Lern-)Zeitaufwand erfordert. Andererseits soll aber auch eine aktive und zügige Vermittlung auf Arbeitsplätze erfolgen. Diese zwei generalisierten Zielvorgaben, also arbeitsmarktnahes **Lifelong Learning** auf der einen und **rasche Vermittlung in den Arbeitsmarkt** auf der anderen Seite, können in der konkreten Abwicklung des Tagesgeschäfts dramatisch kollidieren und die Arbeit der TrainerInnen mit Widersprüchlichkeiten belasten, die in letzter Instanz immer an den betroffenen Einzelpersonen „abgearbeitet“ werden (TeilnehmerInnen, TrainerInnen, SachbearbeiterInnen); eine weitere Verschärfung kann dann noch eintreten, wenn nach Ende der Maßnahme angestrebte Jobvermittlungserfolge ausbleiben.

Ein weiterer Aspekt ist darin zu sehen, dass einer der **größten Financiers im Bereich der arbeitsmarktnahen Aus- und Weiterbildung** und damit der auch der Erwachsenenbildung der Bereich der Arbeitsmarktpolitik ist. Mit dem vorhandenen Budget sollen auf Seite der öffentlichen Hand nahezu alle Aspekte des bildungspolitischen Auftrages des Lifelong Learning abgedeckt werden. (Die beiden anderen großen Financiers im Bereich der Erwachsenenbildung in Österreich sind die privaten Haushalte sowie die Unternehmen.)

Arbeitsmarktpolitik und ihr Budget zielen nicht zuletzt aufgrund der beschränkten Mittel, aber auch als logische Folge des **gewachsenen Selbstverständnisses des Hauptakteurs AMS** in erster Linie auf rasche Arbeitsaufnahme und dauerhafte Beschäftigungsintegration ab; Qualifizierung in diesem Verständnis orientiert sich daher oft an kurzfristig auftauchenden Bedarfen der Wirtschaft (also von Unternehmen), wird daher oft „betriebsspezifisch“ geschneidert und als ein Element unter mehreren Optionen zur Erreichung des Generalzieles „Rasche Arbeitsaufnahme/Beschäftigungsintegration“ verstanden.

Ein anderer Widerspruch, der bei den Trägern auftritt, ist, dass einerseits eine möglichst niedrige Drop-out-Quote produziert wird, andererseits der Abschluss aber eine hohe Qualität aufweisen soll. Im Vergleich dazu hat eine Universität oder eine elitär geführte BHS nicht notwendigerweise das Ziel einer niedrigen Ausfallsrate (Knock-out-Prüfungen).

Hierauf kam der Einwand, dass auch private Bildungsinstitutionen an möglichst vielen Abschlüssen verdienen wollen und trotzdem Qualitätssicherungsmaßnahmen verfolgen, die sie nach außen glaubwürdig vertreten. Dort gibt es Akkreditierungsinstitutionen, die untereinander Kontrollen vornehmen, welche nicht immer staatlich gelenkt sind und denen dann vertraut wird.

Weiters wurde gefordert, dass die Entscheidung, ob eine bestimmte Maßnahme benötigt wird oder nicht, auch weiterhin dem AMS überlassen bleibt. Es entstand die Frage, ob eine einmalige Akkreditierung eines Trägers/einer Trägerin nicht ausreicht. Dies ist bei den Universitäten quasi der Fall, wo eine Studienrichtung prinzipiell ad infinitum fortgeführt werden kann, nicht jedoch bei den FH-Studiengängen, die nach einigen Jahren wieder neu zugelassen werden müssen.

Auf jeden Fall muss geklärt sein, was bzw. wer akkreditiert wird: Träger (als Organisationen) bzw. TrainerInnen (als Einzelpersonen).

Angeführt wurde, dass ein Gremium, wie z.B. ein **unabhängiger Akkreditierungsrat** oder ein **AMS-Maßnahmenrat**, installiert werden könnte, um das AMS bei Entscheidungen bzgl. der Einschätzung von TrainerInnenqualifikationen zu unterstützen. Das AMS muss nicht zwingend jedes Mal von neuem die Einschätzung der fachlichen Eignung der TrainerInnen treffen. Andererseits würde eine ad-infinitum-Erlaubnis jeglichem politischen Arbeitsmarktgedanken widersprechen. Eine gewisse Rechtssicherheit für einen bestimmten Zeitraum für den Träger wäre hier das Ziel. Dagegen kam der Einwand, dass erfolgreiche Maßnahmen auch jetzt schon bei TrägerInnen verlängert werden. Außerdem habe das AMS als Zahler das Recht, die Qualität selbst zu überprüfen. Prinzipiell ziehen aber sowohl TrägerInnen als auch AMS am selben Strang und wollen eine möglichst hohe Qualität erreichen.

Dass TrainerInnen für jede Maßnahme neu akkreditiert werden müssen, stellt einen Fall von **Überregulierung** und einen hohen Verwaltungsaufwand dar. Bei einer einmaligen Akkreditierung könnten auch informell erworbene Kompetenzen berücksichtigt werden, sodass sich der Aufwand für die Etablierung eines seriösen Systems der Akkreditierung lohnen würde.

Qualität ist auch abhängig von der Sichtweise. Wichtig ist, auch die Kursteilnehmenden einzubeziehen. Was heißt Qualität für die Schulungsträger, was für die Auftraggeber bzw. Förderer, was für die TrainerInnen, was für die KundInnen? Wenn alle Beteiligten dieselben Ziele hätten, wäre Qualität einfach zu bestimmen, und es gäbe vermutlich klarere Kriterien.

Sind das AMS oder die TeilnehmerInnen die KundInnen? Antwort: Vermutlich beide. TrainerInnen stehen immer in einem Spannungsfeld zwischen den Stakeholdern. Wichtig wäre deshalb eine **Annäherung der Ziele** (zumindest in Form gleicher bzw. einander nicht widersprechender Teilziele), da alle involvierten Akteure niemals dieselben Vorstellungen haben können. Es geht also primär darum, jene Ebenen, wo Ziele nicht hinreichend expliziert werden und dadurch von vornherein ein akkordiertes Verständnis hinsichtlich dieser Ziele und deren produktiver Fortentwicklung blockiert wird, zum „Miteinandersprechen“ zu bringen.