

QUINORA-Skriptum

Workshop 3: Qualitätssicherung auf Systemebene, Qualitätssicherung vor und während der Aktivierungs- und Berufsorientierungsmaßnahmen

7.–8.5.2007

Projektleitung: Mag.^a Karin Steiner

QUINORA Projektteam:

Alfabeti (IT)

Bundesagentur für Arbeit (D)

City College Norwich (UK)

Fase.net (ES)

IOT (AT)

Urkraft (SW)

Znanie (BUL)



einwanggasse 12 /
top 5
1140 wien
T 43 - 1 - 522 48 73
F 43 - 1 - 522 48 73
77
www.abif.at
office@abif.at

Förderung:



Inhalt

| | |
|---|----|
| Einleitung | 3 |
| 1 Domäne 5: Allgemeine Qualität auf Systemebene..... | 5 |
| 1.1 Qualitätssysteme der Trainingseinrichtungen..... | 5 |
| Theoretischer Inhalt | 5 |
| Literatur | 8 |
| Best Practice Beispiele..... | 9 |
| EduQua – Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen | 9 |
| LQW – Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung | 15 |
| Der Matrix Standard | 17 |
| Verhaltenscodex für die Bereitstellung von Berufsorientierung, -Information und - Beratung | 20 |
| 1.2 Analyse der relevanten internen und externen Schlüsselpersonen und deren spezieller Erwartungen | 27 |
| Theoretischer Inhalt | 27 |
| Literatur | 30 |
| 1.3 Austausch und Kommunikation zwischen verschiedenen AkteurInnen während Planung und Umsetzung | 31 |
| Theoretischer Inhalt | 31 |
| Literatur | 35 |
| Best Practice | 36 |
| cc.oo Arbeits- und Trainingservice | 36 |
| 2 Domäne 6: Qualitätsmaßnahmen vor und während des Kurses..... | 38 |
| 2.1 Auswahl der KursteilnehmerInnen und deren Kurseintritt | 38 |
| Theoretischer Inhalt | 38 |
| Literatur | 40 |
| Best Practice Beispiele..... | 42 |
| Checklist Weiterbildung | 42 |
| Öffentliche Ausschreibung für Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme... .. | 44 |
| Access 2006 | 50 |
| 2.2 Individuelle Erwartungen und Lernziele..... | 56 |
| Theoretischer Inhalt | 56 |
| Literatur | 59 |
| 2.3 Vermittlung zwischen den Erwartungen und den geplanten Kursinhalten . | 60 |
| Theoretischer Inhalt | 60 |
| Literatur | 62 |
| 2.4 Lernvereinbarungen zwischen TeilnehmerInnen und TrainerInnen | 63 |

| | |
|-----------------------------|----|
| Theoretischer Inhalt | 63 |
| Literatur | 66 |
| 2.5 Dropout Prävention..... | 67 |
| Theoretischer Inhalt | 67 |
| Literatur | 70 |

Einleitung

Sozioökonomische Trends und eine steigende Anzahl von Arbeitslosen machen eine Verbesserung der Angebote in der beruflichen Aus- und Weiterbildung in den meisten europäischen Ländern notwendig – insbesondere betrifft dies Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen. Qualitätskriterien für die konkrete Durchführung von Berufsberatung in Gruppen sind bislang nur unzureichend entwickelt worden – soweit solche Angebote national überhaupt vorhanden sind. Nur eine begrenzte Anzahl an internationalen Projekten wurde in Angriff genommen. Die Projekte zielen darauf ab, die berufliche Aus- und Weiterbildung zu verbessern und fokussieren auf die Qualität der Ausbildung für BerufsberaterInnen. Nachdem Defizite in der beruflichen Aus- und Weiterbildung nicht ausschließlich auf Ebene der Ausbildung der TrainerInnen auftreten, sondern bereits auf System- und Metaebenen (Planung, Management, Durchführung, etc.), zielt **QUINORA** darauf ab, ein **Internationales Qualitätssicherungsprogramm**¹ für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen für Arbeitssuchende auf systemischer und Metaebene zu entwickeln. Die **Produkte von QUINORA** sind:

Internationale Qualitätsstandards: Diese wurden auf Systemebene entwickelt und basieren auf dem zusammenfassenden Bericht (die Standards sind in den Sprachen aller Partnerländer erhältlich).

Ein interaktives E-Learning-Instrument: Dieses wurde auf Basis der internationalen Qualitätsstandards und des zusammenfassenden Berichts entwickelt, um die in der Berufsorientierung und -aktivierung gefundenen Schwächen zu kompensieren. Das Instrument beinhaltet Beratung mit konkreten Anweisungen, Beispielen und Vorschlägen, die an die jeweiligen Defizite angepasst sind. Es ist online in allen Sprachen der Partnerländer erhältlich (www.quinora.com).

QUINORA entwickelt **keine** neuen Qualitätsstandards für die Ausbildung von BerufsberaterInnen oder TrainerInnen, da dies in verschiedenen anderen Leonardo-Projekten gemacht wird. QUINORA beabsichtigt vielmehr existierende Best-Practice-Projekte und Erfahrungen in den Partnerländern aufzuzeigen und auf deren Basis ein internationales Qualitätsstandardpaket auf Systemebene zu entwickeln, das an das Management gerichtet ist. Damit sollen alle Beteiligten ein Instrument in die Hand bekommen, das ihnen die Evaluierung der Qualität einer Maßnahme sowie den Ausgleich bestehender Defizite ermöglicht.

¹ Derartige Maßnahmen inkludieren sowohl Maßnahmen, die von der (öffentlichen) Arbeitsmarktverwaltung angeboten werden als auch von Trainingsinstitutionen. Beide Organisationen bieten Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen für Arbeitslose (z.B. Kenntnis des bestehenden Arbeitsplatzangebots, Training für Bewerbungssituationen, angewöhnen eines strukturierten Tagesablaufes, etc.).

Warum muss das QUINORA-Programm auf internationaler Basis erarbeitet werden?

Der Berufsberatungsmarkt ist zunehmend internationalisiert, was bedeutet, dass jene Einrichtungen, die Berufsorientierungs- und -beratungsmaßnahmen ausschreiben (meist öffentliche Arbeitsmarktservices oder die Sozialpartner – je nach Land), damit begonnen haben, diese Maßnahmen international auszuschreiben und Trainingsinstitutionen in ganz Europa begonnen haben, an den Ausschreibungen teilzunehmen (auf Ausschreibungen zu antworten) und Maßnahmen transnational durchzuführen. QUINORA bietet ein standardisiertes Qualitätssicherungsprogramm, was insofern für alle EU-Länder essentiell ist, da dasselbe Qualitätsniveau in allen EU-Ländern garantiert werden soll. Darüber hinaus versucht QUINORA eine strengere, verlässlichere und glaubwürdigere Basis für Methoden der Qualitätssicherung anzubieten als die derzeit bestehende. Dies wird dadurch ermöglicht, dass das Qualitätssicherungsprogramm auf bereits existierenden Best-Practice-Beispielen beruht.

Die hauptsächliche Zielgruppe des Programms sind alle an der Planung, der Konzeptualisierung, dem Management und der Durchführung von Berufsorientierungs- und -aktivierungsmaßnahmen beteiligten Personen. Die Zielgruppe soll vor allem auf System- oder Metaebene an der Maßnahme beteiligt sein, wo die Interaktion zwischen InitiatorInnen (z.B. öffentliches Arbeitsmarktservice) und dem Management in der jeweils durchführenden Trainingseinrichtung sowie zwischen Management und TrainerInnen statt findet.

Das E-Learning-Instrument QUINORA

Das aktuelle E-Learning-Element von QUINORA bietet ein E-Book, das Qualitätsdomänen und Module beinhaltet, die mit den entwickelten Qualitätsrichtlinien übereinstimmen. Jedes Modul besteht aus Lernzielen, Theorie zu den jeweiligen Qualitätsrichtlinien, Übungen und einem interaktiven Wissenstest.

Auch die Best-Practice-Beispiele beziehen sich auf die Qualitätsrichtlinien und werden in den jeweils dazu gehörigen Modulen angeboten. Theorie, Übungen und Best-Practice können herunter geladen, individuell ausgedruckt und/oder den Teilnehmenden an den parallel zum E-Learning angebotenen Workshops auch als Hardcopy zur Verfügung gestellt werden.

Der Online-Lehrplan ist in sieben Domänen unterteilt (Qualitätsfelder). Jede Domäne wiederum besteht aus verschiedenen Modulen um die jeweiligen Inhalte der Qualitätsfelder zu strukturieren. Die Module sind ihrerseits in Theorie- und Übungsdateien geteilt.

Das Theorie-Dokument bezieht sich auf eine Theorie und sollte als Vorbereitung für eine Übung gelesen werden. Dieser Teil des E-Learnings stellt den theoretischen Inhalt dar und hilft ihn zu überblicken.

Das Übungs-Dokument beinhaltet Übungen, die alleine oder in Gruppen durchgeführt werden können. Die Übung kann entweder im persönlichen Kontakt durchgeführt werden oder online in Anwesenheit eines/-r TrainerIn.

Außerdem bietet QUINORA eine E-Bibliographie, die wichtige Informationsquellen zum Thema beinhaltet (Bücher, Artikel in Sammelwerken/Fachzeitschriften, Zeitschriften, unpublizierte Literatur, Weblinks).

1 Domäne 5: Allgemeine Qualität auf Systemebene

1.1 Qualitätssysteme der Trainingseinrichtungen

Theoretischer Inhalt

Unter "Qualitätsmanagementsystemen" (QM-Systeme) wird jene Art von System verstanden, das Richtlinien und Instrumente zur Erfolgsmessung und Verbesserung von Trainingseinrichtungen liefert. Um die allgemeine Qualität zu sichern, sollten sowohl die individuelle Ebene (Personal, TrainerInnen, TeilnehmerInnen, etc.) als auch die Ebene der Organisation berücksichtigt werden.

QM Konzepte der Trainingseinrichtung

Es gibt für Dienstleistungseinrichtungen (und daher Trainingseinrichtungen) einige QM-System-Modelle und Rahmen. Darunter finden sich unter anderem:

- Zertifizierungen auf Basis der DIN EN ISO 9000ff²;
- Das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management);
- AQW („Ausweis für Qualität in der Weiterbildung“ basiert auf DIN EN ISO 9001:2000, deckt aber mehr Dienstleistungen ab als ISO 9000);
- Verschiedene nationale Zertifikate, basierend auf Gütesiegeln für Dienstleister (Zertifizierungen sowie communities-of-practice);
- Spezifische Zertifizierungsverfahren für Bildungsanbieter wie z.B. EDUQUA (Schweizer Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen);

Zertifizierungen stellen einen Rahmen bereit, der es einfacher macht, Qualitätsanforderungen und Standards zu vergleichen. Obwohl die Umsetzung von Qualitätsstandards keine „echte“ Qualität garantiert, so stellen Qualitätsstandards doch ein „Idealbild“ dessen dar, nach dem TeilnehmerInnen streben.

Um die Qualität einer Einrichtung zu verbessern, ist es nicht unbedingt notwendig, nach einem Qualitätszertifikat zu streben, aber die Qualitätsmodelle, die hinter diesen Zertifizierungen stehen, können als Richtlinien für die Qualitätsstrategie der Institution dienen.³

Leitbild, Philosophie der Trainingseinrichtung und Trainingsprogramm

Die Entwicklung einer Vision und eines Leitbildes dient üblicherweise als Zugang zu einem detaillierteren Qualitätsansatz. Die Vision zeichnet ein Bild der Organisation in fünf bis zehn Jahren und stellt dabei realistische und erreichbare, eher langfristige Ziele auf.

Das Leitbild beschreibt die Einzigartigkeit der Organisation (was unterscheidet sie von anderen Organisationen mit ähnlichen Zielen), ihren besonderen „Lebenszweck“ und (nicht immer, aber meistens) ihre Bedeutung für die Gesellschaft im Allgemeinen.

² Die spezifischen QM-Systeme der DIN EN ISO Linie wurden von und für hoch industrialisierte Produktionsunternehmen entwickelt. Der Prozess, diese Konzepte auf Dienstleistungsunternehmen anzupassen ist noch im Laufen.

³ Sieh auch: Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, wbv Verlag, S. 53.

Das Leitbild von Trainingseinrichtungen hebt üblicherweise die spezielle Dienstleistung, die die Einrichtung erbringt, hervor. Da dienstleistungsorientierte Organisationen stark von zufriedenen KundInnen abhängen, legen sie viel Wert auf deren Zufriedenheit. Zusätzlich legen sie einen Schwerpunkt auf die Ausgewogenheit der Interessen der KundInnenorganisation (Auftraggeber des Trainings) und der KundInnen (TeilnehmerInnen) selbst.

QM-orientierte Leitbilder sollten (unter anderem) die folgenden Themen umfassen:

- Das Grundlegende Verständnis der Organisation von Berufsberatung und Training;
- Den Zugang der Organisation zu (manchmal widersprüchlichen) Interessen der TeilnehmerInnen und der KundInnenorganisation;
- Das Grundverständnis der Organisation von Qualität und deren Umsetzung.

Organisationsstruktur

Die Verantwortlichkeiten innerhalb der Organisation müssen klar und transparent sein. Sie sollten in Form eines Organigramms aufbereitet sein.⁴

Menschliches Potential der Organisation

Aufbauend auf den Anforderungen eines Qualitätssystems sollten Trainingseinrichtungen regelmäßig den Weiterbildungsbedarf ihres Personals überprüfen, unabhängig davon, ob diese angestellte oder freiberufliche TrainerInnen sind. Auftraggeber sind dazu berechtigt, Konzepte der kontinuierlichen Weiterbildung und Beweise für deren Umsetzung von den Trainingseinrichtungen zu verlangen. Allerdings nicht ohne die Verantwortung für zumindest einen Teil der Finanzierung dieser Aktivitäten zu übernehmen.⁵

Qualitätszirkel zur Verbesserung zukünftiger Projekte

Trainingsmaßnahmen werden oft als wiederkehrende Projekte gestaltet. Unglücklicherweise fließen die Projektergebnisse oft (zumindest in Organisationen ohne etablierte Qualitätsrichtlinien) nicht in die nächsten Durchgänge mit ein. Um ein regelmäßiges Zustandekommen dieser Rückmeldeschleifen sicher zu stellen, sollten diese zuerst als Bestandteil eines strukturierten Projektphasen-Ansatzes eingerichtet werden. Das bedeutet, dass das letzte Arbeitspaket eines jeden Projektes oder Projektzyklus' eine Aufbereitung der Lernerfahrungen beinhaltet, um Verbesserungen in zukünftigen Projekten zu garantieren.

Dies kann im Rahmen eines größeren Qualitätsrahmens (wie z.B. Total Quality Management – TQM) oder durch die Einrichtung einfacher Projekt- oder organisationsbezogener Qualitätszirkel (QZs) erfolgen. Qualitätszirkel können auf regelmäßiger Basis stattfinden, um allgemeine Verbesserungen in der Organisation hervorzurufen, oder spezielle Lernerfahrungen aufgrund eines bestimmten Projektes.

Relevante Qualitätsdomänen und deren Umsetzung

Es gibt verschiedene Modelle um Qualitätsmaßnahmen in unterschiedliche Bereiche einzuteilen. Ein klassischer Ansatz zur Qualität von Trainingsprozessen ist das so genannte „phasenorientierte Konzept“. Dieses zirkuläre Modell definiert die Analysepunkte eines Trainingsprozesses wie folgt:

- Analyse des kontinuierlichen Weiterbildungsbedarfs der Angestellten;
- Evaluation des Lernprozesses;

⁴ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, S. 17.

⁵ Sonst würden Organisationen ohne interne Weiterbildungsprogramme Aufträge aufgrund der niedrigeren Personalkosten gewinnen.

- Evaluation der Lernergebnisse;
- Evaluation des Transfers gelernter Inhalte zum Arbeitsplatz;
- Kosten/Effizienzanalyse.

Während dieser Ansatz für die Evaluation der Maßnahme selbst nützlich sein kann, setzte er sich mit Qualität auf der Systemebene nicht auseinander, die auch Beteiligte außerhalb des eigentlichen Lernprozesses mit einschließen sollte.

Die folgende Tabelle beschreibt Qualitätsdomänen, ihre intendierten Ergebnisse, quantitativen Erfolgsindikatoren und mögliche Datenquellen. Im Prozess der Einrichtung eines QM-Projektes könnten diese als Orientierungshilfe für Prozess und Qualitätskontrollen der Indikatoren und Daten verwendet werden.

| Qualitätsdomäne ⁶ | Ergebnis | Indikatoren | Datenquelle(n) |
|---|-----------------------------------|---|--|
| Auf die relevanten Bildungsbedürfnisse der KundInnen ausgerichtetes Angebot | Zufriedene KundInnen | Bessere Beschäftigungsfähigkeit der KundInnen | KundInnenorganisation, Fragebogen an KundInnen |
| Präsentation des Inhaltes und der Materialien | Zufriedene KundInnen | Lernerfolge und Einsatz | Materialien, Fragebogen an KundInnen |
| Nachhaltiger Lernerfolg (Return on Investment) der KundInnen | Zufriedene KundInnen | Bessere Beschäftigungsfähigkeit der KundInnen | KundInnenorganisation, Fragebogen an KundInnen |
| Ausgleichen von Bedürfnissen der KundInnen und der Organisation | Zufriedene KundInnen-Organisation | Gute Beziehungen zur KundInnenorganisation | Interne Daten, Daten der KundInnenorganisation |
| Effektives Management des MitarbeiterInnen-Potentials | Zufriedene TrainerInnen | Allgemeine Fluktuationsrate; didaktisches, technisches und methodisches Wissen der TrainerInnen | TrainerInnenfragebögen |
| Wirtschaftlich erfolgreiche und effiziente Leistung des Trainings | Zufriedene BesitzerInnen | Basierend auf einer Investitions-Kostenrechnung | Interne Daten |
| Entwicklung von Qualitätsmaßnahmen | Alle Beteiligten | Erfolgreiche Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen | Dokumentation des Qualitätssystems |

⁶ Teilweise entnommen aus Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch. Verfügbar unter: www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf, S. 12.

Fragen der Organisation

Die Trainingseinrichtung sollte sich selbst fragen, ob sie über die notwendigen finanziellen, personellen und anderen nötigen Ressourcen verfügt, um ein alle Aktivitäten umspannendes Qualitätsmanagement-System zu implementieren.⁷ Für Trainingseinrichtungen ist der Basis-Umfang im Konzept des QM festgelegt. Die folgenden Aspekte sollten in der Entwicklung eines QM Systems in Erwägung gezogen werden, um mit der zu erwartenden Komplexität der Aufgaben umzugehen:

Auf Seiten der Trainingsinstitution sollten von Anfang an alle relevanten Personen in den QM-Prozess miteinbezogen werden. Die Einrichtung sollte daher nicht nur die freiberuflichen TrainerInnen sondern auch die administrativen MitarbeiterInnen mit einbeziehen. Der Prozess der Einbeziehung von TrainerInnen sollte zeitlich vor Beginn der Maßnahme erfolgen, um den TrainerInnen die Gelegenheit zu geben, sich mit den relevanten Aspekten des Qualitätszirkels rechtzeitig vertraut zu machen.

Die Trainingseinrichtung muss sicherstellen, dass all ihre TrainerInnen angemessen qualifiziert sind (Beschreibung der notwendigen beruflichen Eignung für die Trainingsmaßnahme und der formalen Qualifikationsanforderungen). Die berufliche Eignung und die formalen Qualifikationen sollten von der Auftraggeberorganisation vor Beginn des Kurses überprüft werden (Beweise der Qualifikation).

Des Weiteren sollte die Rekrutierung von Personal sorgfältig erfolgen (siehe Workshop-Skriptum II, 1.2).

Die Trainingsorganisation sollte die notwendige Infrastruktur für die Trainings bereitstellen (Lage und Zugänglichkeit, verfügbare Bereiche, Räume und deren Größe, verfügbare technische Ausstattung und Geräte). Die bestehende Infrastruktur sollte mit den Anforderungen der Maßnahme übereinstimmen und muss von der Auftraggeberorganisation vor Kursbeginn überprüft werden (Beweise der Qualifikation).

Institutionen können Qualitätsmanagement-Aufgaben auch in unterschiedlich gestalteten Prozessen auslagern. Zur Erbringung dieser ausgelagerten Dienstleistungen sollten sowohl klare quantitative als auch qualitative Richtlinien festgelegt werden. Auftragnehmer dieser Leistungen verpflichten sich dazu, Maßnahmen mit Hilfe der vorhandenen Ressourcen, Personal und Infrastruktur, umzusetzen.

Literatur

Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, wbv Verlag.

Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil. Verfügbar unter:
www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf

Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn.

Orru, Andreas / Pfitzinger, Elmar (2005): AQW – Das Qualitätsmodell für Bildungsträger, Berlin, Beuth Verlag.

⁷ Siehe: Orru, Andreas / Pfitzinger, Elmar (2005): AQW – Das Qualitätsmodell für Bildungsträger, Berlin, Beuth Verlag.

Best Practice Beispiele

EduQua – Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen

| | |
|------------------------|---|
| ART DES BEST PRACTICE: | Qualitätszertifizierung für Weiterbildungseinrichtungen |
| ERSTELLT VON: | Thomas Burri |
| BEAUFTRAGT VON: | Steuergruppe und Herausgeber des EduQua-Handbuchs: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie, Schweiz. Berufsbildungsämter-Konferenz, Staatssekretariat für Wirtschaft, Schweiz. Verband für Weiterbildung, Verband Schweiz. Arbeitsämter |

Qualitätsverständnis von eduQua

Im eduQua-Zertifizierungsverfahren wird die Qualität der **Institution und eines ausgewählten Angebots** beurteilt. Es wird davon ausgegangen, dass eine Institution mit hohem Qualitätsbewusstsein auch qualitativ hochwertige Leistungen oder „Produkte“ erbringt. Deshalb wird die Qualität der Angebote nur stichprobenweise beurteilt. Neben der Beurteilung der Institution sowie des ausgewählten Angebots soll das Verfahren den Institutionen auch **Anstöße zur Qualitätsentwicklung** geben. Dies wird einerseits durch die periodische Erneuerung der eduQua-Zertifizierung und durch regelmäßige Zwischenaudits angestrebt. Andererseits erhalten die Institutionen von der Zertifizierungsstelle zum Abschluss des Zertifizierungsverfahrens einen Bericht mit Verbesserungshinweisen.

Übersicht der sechs eduQua-Kriterien mit möglichen Indikatoren, Mindeststandards und Quellen

Kriterium 1: Angebote, die den Bildungsbedarf der Gesellschaft und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- an regelmäßiger Marktbeobachtung;
- an den Bedarfsüberlegungen in den Ausbildungskonzepten;
- an der Anwendung von geeigneten Instrumenten zur Bedarfsermittlung bei verschiedenen KundInnen;
- an der Übereinstimmung der Angebote mit dem Bedarf der KundInnen;
- an der Zufriedenheit der KundInnen, die sich bei regelmäßigen Messungen zeigt;
- an den Ausstiegsgründen in laufenden Kursen;
- an Ausbildungskonzepten, die den bereits erworbenen Fähigkeiten und Vorkenntnissen der Teilnehmenden Rechnung tragen und allenfalls eine Modularisierung der Weiterbildung vorsehen.

Mindeststandards: In welchem Ausmaß sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- Bedarfsüberlegungen sind im Ausbildungskonzept vorhanden; sie werden jährlich überprüft und gegebenenfalls aktualisiert;
- Jedes Angebot wird durch die Teilnehmenden mittels geeigneter Verfahren regelmäßig, jedoch mind. 1 Mal pro Durchführung, beurteilt; bei Angeboten, die länger als ein Jahr dauern, findet die Beurteilung nicht erst am Schluss statt;
- Es existiert eine funktionierende Reklamationsinstanz;
- Die Aussteigerate ist bekannt, Gründe dafür wurden analysiert und gegebenenfalls wurden geeignete gegensteuernde Maßnahmen getroffen.

Mit welchen **Dokumenten** lässt sich die Umsetzung belegen?

- Konzept und Instrumente oder Beschreibung der Wege zur Bedarfsanalyse;
- Ausbildungskonzept;
- Beschreibung der / des Verfahren(s) wie KundInnenzufriedenheit gemessen wird; Resultate der Evaluation(en);
- Beispiel der Abwicklung einer Reklamation inkl. Maßnahmen;
- Aussteigerstatistiken eines Angebots mit Angabe von Gründen;
- AMM: Arbeitsmarktstatistiken, Wirtschaftsprognosen, Branchen- und Stellenindizes;
- Prospekte.

Kriterium 2: Nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- an klaren Zielformulierungen für das gesamte Angebot;
- an einer ausgeprägten Transferorientierung, die sich in den Lernzielen sowie in der Inhalts- und Methodenwahl zeigt;
- am Angebot und der Nutzung von Selbstlern- und Übungsangeboten;
- an Evaluationen nach Abschluss des Angebots (durch Teilnehmende und eventuell Auftraggebende);
- an Erfolgsquoten bei Lernerfolgskontrollen oder Prüfungsstatistiken, der Analyse dieser;
- Resultate und – wenn angezeigt – an geeigneten Maßnahmen;
- Möglichst viele Teilnehmende finden eine Stelle im 1. Arbeitsmarkt.

Mindeststandards: In welchem Ausmaß sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- Die Lernziele sind operationalisiert;
- bei Inhalten und Methoden ist der Lerntransfer berücksichtigt;
- die Verbindung von theoretischer Wissensvermittlung und praktischer Anwendung ist erkennbar;
- Selbstlern- und Übungsangebote sind im Konzept formuliert;
- es werden in regelmäßigen Abständen Lernerfolgskontrollen durchgeführt;

- Evaluationen nach Abschluss;
- Lehrgänge werden mind. einmal umfassend evaluiert;
- Die Zahl der Teilnehmenden, die eine Stelle im 1. Arbeitsmarkt gefunden haben, ist bekannt.

Mit welchen **Dokumenten** lässt sich die Umsetzung belegen?

- Ausschreibungsunterlagen für Teilnehmende;
- Kurskonzept oder Kursplanung mit: Beschreibung der Zielgruppe, Lernzielen, Inhalten und
- methodischen Überlegungen, Transferüberlegungen, Angaben zum Verhältnis von geleitetem
- Unterricht und Selbststudium;
- Beispiele von Lernerfolgskontrollen;
- für Lehrgänge, die auf einen externen, anerkannten Abschluss vorbereiten: Prüfungsstatistik;
- mit Analyse der Resultate und ev. ergriffenen Maßnahmen;
- Statistik der Teilnehmenden inkl. Erfassung der Teilnehmenden, die im 1. Arbeitsmarkt eine Stelle gefunden haben.

Kriterium 3: Transparente Darstellung der Angebote und der pädagogischen Leitideen

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- Klare, vollständige und aussagekräftige Informationsmaterialien;
- an positiven Rückmeldungen von InteressentInnen, wenige Rückfragen;
- an der Formulierung von pädagogischen Leitideen.

Mindeststandards: In welchem Ausmaß sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- Informationsmaterialien mit Aufnahmebedingungen, Lernzielen, Inhalten, Arbeitsformen;
- Dauer, Kosten, Rücktrittsbedingungen, eventuell Abschluss und mit möglichen Rekurswegen;
- Leitbild mit Aussagen zu überprüfbaren Zielen und pädagogischen resp. erwachsenenbildnerischen
- Leitideen.

Mit welchen **Dokumenten** lässt sich die Umsetzung belegen?

- Aktuelle Ausschreibungen, Prospekte und weitere Informationsangebote der Institution sowie des ausgewählten Angebots;
- Internet-Auftritt der Institution;
- Leitbild oder andere Unterlagen mit überprüfbaren Zielen und pädagogischen resp. Erwachsenenbildnerischen
- Leitideen.

Kriterium 4: KundInnenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung.

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- An einem sorgfältigen Auswahlverfahren, welches homogene Arbeitsgruppen garantiert;
- an einer der Zielgruppe, den (Lern-)Zielen und dem pädagogischen Vorgehen angepasste TeilnehmerInnenbetreuung;
- an einer den (Lern-)Zielen angepassten Dauer des Angebots;
- an einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und marktgerechten Kosten des Angebots;
- an einer schlanken und effizienten Administration des Angebots;
- an der Übereinstimmung von Zielgruppe und Teilnehmenden.

Mindeststandards: In welchem Ausmaß sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- Die Anforderungen an die Teilnehmenden des Angebots sind klar definiert;
- der Umfang und die Art der TeilnehmerInnenbetreuung ist der Zielgruppe sowie dem Angebot angepasst;
- die (Lern-)Ziele können in der vorgesehenen Kursdauer und mit der Zielgruppe erreicht werden;
- die Preise sind marktgerecht;
- die administrativen Kosten sind auf das Minimum reduziert.

Mit welchen **Dokumenten** lässt sich die Umsetzung belegen?

- Definition der Zielgruppen für die Angebote;
- Beschreibung des Auswahlverfahrens und Vorgehens zur Überprüfung von potenziellen Teilnehmenden;
- Evaluation der Übereinstimmung des Anforderungsniveaus mit den Voraussetzungen der Zielgruppe;
- Beispiele von Kursprogrammen, Stundenplänen sowie Beschreibung der Lehrmittel;
- Benchmarking;
- Beschreibung der Kalkulation der Kosten des Angebots und ev. der Preispolitik;
- Beschreibung der Administration mit den Anmeldeformalitäten.

Kriterium 5: Engagierte Auszubildende, die fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- An der fachlichen Qualifikation sowie der praktischen Erfahrung der Auszubildenden in ihrem Fachgebiet;
- an deren methodisch-didaktischen Qualifikation sowie der Erfahrung in der Erwachsenenbildung;
- an der laufenden fachlichen und pädagogischen Weiterbildung;

- an der Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den Ausbildenden;
- an einer erwachsenen- und zielgruppengerechten Gestaltung des Angebots.

Mindeststandards: In welchem Ausmaß sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- Möglichst viele Ausbildende verfügen über einen dem unterrichteten Fach entsprechenden Abschluss sowie über eine Ausbildung in Erwachsenenbildung (SVEB 1 oder analog) 4;
- Ausbildende besuchen mindestens einmal jährlich interne oder externe Weiterbildungen;
- die Ausbildenden erhalten regelmäßig direktes Feedback (durch Unterrichtsbesuche, interne oder externe Fachkräfte oder durch TeilnehmerInnenbefragungen).
- Mit welchen **Dokumenten** lässt sich die Umsetzung belegen?
- Schriftlich formulierte Anforderungsprofile für Ausbildende;
- Lebensläufe der Ausbildenden;
- Auflistung der durch die Institution veranstalteten Weiterbildungsaktivitäten für Ausbildende;
- Liste der besuchten externen Weiterbildungen der Ausbildenden;
- Berichte von Besuchen durch die Leitung, andere Ausbildende oder ein externes Aufsichtsorgan;
- Ergebnisse von Beurteilungen der Ausbildenden durch die Teilnehmenden.

Kriterium 6: Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung ist vorhanden

Indikatoren: Woran zeigt sich die Umsetzung des Qualitätskriteriums in der Institution?

- An der Anwendung eines systematischen Instrumentes zur Qualitätsentwicklung mit Rückmeldungen an alle Beteiligten;
- an methodisch vielfältigen internen und/oder externen Evaluationen zur Funktionsweise der Institution;
- am Vorhandensein eines laufenden Prozesses zur Evaluation der Weiterbildungsaktivitäten;
- am Leitbild der Institution;
- an klaren Strukturen/Funktionen;
- an regelmäßigen Veranstaltungen über didaktisch-methodische und/oder erwachsenenbildnerische Themen unter Ausbildenden;
- an Partnerschaften mit anderen Bildungsinstitutionen;
- an der Bereitschaft mit geeigneten externen Fachleuten zu arbeiten.

Mindeststandards: In welchem Ausmaß sollte das Qualitätskriterium erreicht sein?

- Existenz eines Evaluationskonzeptes;
- Überlegungen zur Qualitätsentwicklung der Organisation sollen schriftlich vorliegen;

- Leitbild muss vorhanden sein;
- Organigramm/Funktionsdiagramm muss vorhanden sein;
- Regelmäßig (mindestens jährlich) stattfindende Veranstaltungen über didaktisch methodische und/oder erwachsenenbildnerische Themen (Weiterbildungsveranstaltungen, Intervisionen, Supervisionen, Teamsitzungen, gegenseitige Kursbesuche etc.).

Mit welchen **Dokumenten** lässt sich die Umsetzung belegen?

- Beispiel eines Evaluationsberichts eines Angebots mit Darstellung der daraus gezogenen Konsequenzen;
- Beschreibung des Qualitätsverständnisses der Institution;
- Beschreibung der Qualitätsentwicklungsmaßnahmen der Institution;
- Zertifikat von vorhandenen Qualitätssystemen, ev. mit Bericht;
- Leitbild;
- Organigramm/Funktionsdiagramm;
- Stellenbeschreibungen, Pflichtenhefte;
- Protokoll einer Veranstaltung über didaktisch-methodische und/oder erwachsenenbildnerische Themen, inkl. Maßnahmen.

Quelle: www.eduqua.ch

LQW – Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung

| | |
|------------------------|---|
| ART DES BEST PRACTICE: | Zertifizierungsverfahren für Weiterbildungseinrichtungen |
| ERSTELLT VON: | ArtSet, Institut für kritische Sozialforschung und Bildungsarbeit e.V. (www.artset.de) |
| BEAUFTRAGT VON: | Bundesministerium für Bildung und Forschung; Europäischer Sozialfonds; Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr des Landes Schleswig-Holstein |

Das Testierungsmodell und das Testierungsverfahren

Mit dem Lernerorientierten Qualitätsmodell (LQW) liegt das einzige direkt aus der Weiterbildung und für die Weiterbildung entwickelte Qualitätsentwicklungs- und -testierungsverfahren vor, das die Lernenden in den Mittelpunkt stellt. LQW hat seinen Ausgangs- und Bezugspunkt im konkreten Lernprozess, und auf diesen kommt es an, wenn man von Qualität der Bildung spricht.

Das Qualitätstestat ist offen für alle Weiterbildungseinrichtungen. Seit Juni 2001 wird LQW von einer großen Zahl von Organisationen aus der allgemeinen und der beruflichen Weiterbildung angewendet. In Niedersachsen ist die Testierung nach LQW vom Ministerium für Wissenschaft und Kultur als den Anforderungen des Niedersächsischen Erwachsenenbildungsgesetzes (NEBG) §10 entsprechend anerkannt. Andere Länder erwägen vergleichbare Schritte.

Wichtig für Organisationen, die mit der Bundesagentur für Arbeit zusammen arbeiten, ist, dass LQW durch die Rechtsverordnung als relevantes Qualitätsmanagementsystem offiziell anerkannt ist. Die Anpassung von LQW an die Anforderungen nach SGB III ist vollzogen, die entsprechenden Ergänzungen finden Sie unter dem Titel „Anpassung LQW 2 an §8 Abs.4 AZWV“ zum Herunterladen auf unserer Website in der Rubrik Service - Allgemeines.

Die wissenschaftlichen und praktischen Anforderungen an eine Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung schlagen sich vor allem in drei Prämissen nieder:

- Der/die VerbraucherInnen, der/die KundInnen, der/die AbnehmerInnen respektive die Lernenden müssen im Mittelpunkt aller Qualitätsbemühungen stehen. Auf sie hin muss die Qualitätsentwicklung der Einrichtungen und das Testierungsverfahren ausgerichtet sein.
- Es darf nicht nur um Qualitätssicherung gehen, sondern die Qualität der Einrichtungen muss sich in einem ständigen Prozess ausgehend von den sich verändernden Umweltaforderungen weiterentwickeln. Es kann sich also nicht nur um ein Prüfverfahren handeln, sondern die Entwicklungspotenziale der Einrichtungen müssen ebenfalls berücksichtigt und gefördert werden.
- Das Modell muss einrichtungstypübergreifend sowie für große und kleine Organisationen gleichermaßen anwendbar sein. Das heißt, es muss eine einrichtungsindividuelle Ausfüllung der Anforderungen und eine spezifizierende Justierung des Modells möglich sein.

Das Verfahren der Qualitätsentwicklung und -testierung nach LQW stellt konkrete Anforderungen in folgenden Qualitätsbereichen:

- Leitbild
- Bedarfserschließung
- Schlüsselprozesse
- Lehr-Lern-Prozesse
- Evaluation der Bildungsprozesse
- Infrastruktur
- Führung
- Personal
- Controlling
- Kundenkommunikation
- Strategische Entwicklungsziele

Die definierten Anforderungen in diesen verpflichtenden Qualitätsbereichen müssen in einem Selbstreport nachgewiesen und durch eine Visitation bestätigt werden. In selbstbestimmten optionalen Qualitätsbereichen können die Einrichtungen auf Spezifika ihrer Ausrichtung oder auf besondere Stärken hinweisen. In einem Abschlussworkshop, auf dem die GutachterInnen ihre Eindrücke in die Organisationen zurückspeiegeln, werden strategische Entwicklungsziele für die nächste Qualitätsentwicklungsperiode vereinbart und die Weiterbildungseinrichtungen geben Rückmeldung über ihre Erfahrungen in der Arbeit mit dem Qualitätsmodell, die für zukünftige Modellrevisionen genutzt werden. Das Qualitätsmodell lernt also selbst aus der Praxis.

Das Qualitätsentwicklungs- und Testierungsmodell:



Quelle: <http://www.artset-lqw.de>

Der Matrix Standard

| | |
|------------------------|--|
| ART DES BEST PRACTICE: | Nationaler Qualitätsstandard für Organisationen, die Informationen oder Beratung bereitstellen |
| ERSTELLT VON: | Employment National Training Organisation (ENTO, Developing the competence of people who work with people; www.ento.co.uk) |
| BEAUFTRAGT VON: | --- |

Der Matrix Standard ist in Großbritannien der nationale Qualitätsstandard für Organisationen, die Informationen oder Beratung zum Thema Lernen oder Arbeit bereitstellen. In etwa 100 Organisationen in Großbritannien haben den Matrix Standard erreicht. Der Matrix Standard verwendet die folgenden Kriterien um Qualität in der Berufsberatung zu messen:

1. Erbringung der Dienstleistung

NutzerInnen müssen auf die Dienstleistung und den Zugang zu derselben aufmerksam gemacht werden. Werbung stellt die Zugänglichkeit von Informationen über die Dienstleistung sicher.

Kriterien

- a. Die Zielsetzungen, potentielle Zielgruppe und das Dienstleistungsangebot sind festgelegt;
- b. Werbeaktivitäten stellen die wichtigsten Informationen über die Natur der Dienstleistung und Hilfestellungen zu Zugang und Nutzen bereit;
- c. Informationen über die Dienstleistung sind potentiellen NutzerInnen zugänglich;
- d. Werbeaktivitäten berücksichtigen die Chancengleichheit.

2. Der Nutzen ist klar definiert und wird verstanden

Die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen klar zu definieren ist hier die Zielsetzung damit potentielle NutzerInnen Bescheid wissen. Schlüsselentscheidungen und wesentliche Aktivitäten sind klar darzustellen.

Kriterien

- a. NutzerInnen werden umfassend darüber informiert, was sie von der Dienstleistung erwarten können;
- b. NutzerInnen werden angemessen auf die Vertraulichkeits- und Diversitätsrichtlinien aufmerksam gemacht;
- c. NutzerInnen wird die Möglichkeit eingeräumt, die Angemessenheit der Dienstleistung bezüglich ihrer persönlichen Bedürfnisse zu erkunden;
- d. Die Ansprüche der NutzInnen in Bezug auf die Dienstleistung sind festgehalten;
- e. Bei Bedarf werden die NutzerInnen an andere relevante Anbieter weitervermittelt.

3. NutzerInnen wird der Zugang zu Informationen ermöglicht und Hilfeleistung bei deren Anwendung wird zur Verfügung gestellt

Informationen auf zugängliche Art und Weise zur Verfügung zu stellen und bei deren Nutzung zu unterstützen ist die Zielsetzung.

Kriterien

- a. Von der Institution verwendete oder eingebrachte Informationen sind ausreichend und relevant für die angebotene Dienstleistung;
- b. Informationen für die NutzerInnen sind genau, aktuell und umfassend;
- c. Information wird verwaltet und Bewertet, um zu garantieren, dass sie für die angebotene Dienstleistung relevant bleibt;
- d. NutzerInnen werden in angemessener Weise und mit - ihren Bedürfnissen angemessenen - Hilfsmitteln dabei unterstützt, die Informationen aufzufinden, zu verstehen und anzuwenden.

4. NutzerInnen werden beim Vergleich von Möglichkeiten und dem Treffen von Entscheidungen unterstützt

Bereitstellung von Informationen, Ratschlägen und Beratung um NutzerInnen beim Vergleich von Möglichkeiten zu unterstützen sind die Inhalte dieser Phase.

Kriterien

- a. Zugang zu sachlicher und objektiver Information und Beratung besteht;
- b. NutzerInnen sind sich der Zielsetzungen und Grenzen der zur Verfügung stehenden Informationsmaterialien und/oder Beratung bewusst;
- c. NutzerInnen verstehen wie der Unterstützungsprozess abläuft und sind damit einverstanden;
- d. Optionen und Wahlmöglichkeiten werden NutzerInnen so präsentiert, dass sie verstanden werden;
- e. NutzerInnen haben die Gelegenheit, verschiedene Möglichkeiten zu erkunden und zu vergleichen und werden in diesem Prozess angemessen unterstützt und ermutigt;
- f. NutzerInnen treffen ihre eigenen Entscheidungen.

5. Management der Dienstleistung

Die Erbringung der Dienstleistung ist planmäßig und kontinuierlich.

Hier geht es um die Definition von messbaren Zielen und die Einrichtung von Systemen um die Dienstleistung zu erbringen.

Kriterien

- a. Die Dienstleistung hat klar definierte und messbare Ziele;
- b. Die Dienstleistung wird klar geführt und folgt einem Plan;
- c. Die Erfahrungen der Dienstleistungserbringenden fließen in Planung und Durchführung mit ein;
- d. Das interne Management stellt sicher, dass die verwendeten Ressourcen angemessen sind und effektiv eingesetzt werden;
- e. Die Dienstleistungseinrichtung erkennt und reagiert auf die relevante Gesetzgebung, Verhaltenscodices und ethischen Leitlinien;
- f. Es bestehen definierte Richtlinien für die Erbringung der Dienstleistung, welche - die von der nationalen IAG Agentur (Information, Advice and Guidance) aufgestellten - Qualitätsstandards beinhalten (<http://www.lifelonglearning.co.uk/iag/npfreport.pdf>);
- g. Die Dienstleistungseinrichtung weist angemessene und etablierte Partnerschaften und Netzwerke auf.

6. Die Kompetenz der MitarbeiterInnen und Unterstützung durch sie sind ausreichend

Kompetenzen der DienstleistungserbringerInnen müssen erhalten und entwickelt werden.

Kriterien

- a. Die MitarbeiterInnen erhalten eine Einführung in die Dienstleistung und ihre Rolle darin;
- b. Die Kompetenzen der MitarbeiterInnen werden erhalten und weiterentwickelt um den Anforderungen an die Dienstleistung gerecht zu werden;
- c. Die MitarbeiterInnen kennen ihre Grenzen in Bezug auf die Dienstleistung und suchen bei Bedarf Unterstützung auf;
- d. Schulungen und Unterstützung im Umgang mit Materialien stehen zur Verfügung;
- e. Die MitarbeiterInnen erhalten Supervision und Unterstützung;
- f. Die MitarbeiterInnen können beschreiben, wie sie in die Leistungsbeurteilung eingebunden sind und können den eigenen Entwicklungsbedarf zur Zielerreichung formulieren.

7. Feedback über die Qualität der Dienstleistung wird eingeholt

Das Einholen von Feedback der NutzerInnen der Dienstleistung, der an der Erbringung Beteiligten und anderer Partnerorganisationen ist wesentlicher Teil der Maßnahme.

Kriterien

- a. NutzerInnen wird erklärt, an wen sie sich mit Lob, Beschwerden oder Vorschlägen wenden können und wie damit umgegangen wird;
- b. NutzerInnen werden hinsichtlich ihrer Feedback-Möglichkeiten beraten;
- c. Organisationen suchen aktiv nach Feedback von NutzerInnen, MitarbeiterInnen und anderen ProjektpartnerInnen um ihre Dienstleistungsqualität regelmäßig zu evaluieren;
- d. Formelle und informelle Rückmeldungen zur Dienstleistung werden evaluiert und in angemessener Weise darauf reagiert.

8. Kontinuierliche Qualitätsverbesserung wird durch Monitoring, Evaluation und entsprechende Handlungen sichergestellt

Die Effektivität der Dienstleistung wird evaluiert und Verbesserungen geplant.

Kriterien

- a. Die Effektivität der Dienstleistung unterliegt regelmäßigem Monitoring und Evaluierung der Ziele und Absichten.
- b. Feedback stellt kontinuierliches Monitoring und Evaluation der Effektivität der Dienstleistung gegenüber individuellen NutzerInnen sicher und fließt in die kontinuierliche Verbesserung ein.
- c. Es werden angemessene Handlungen gesetzt um das individuelle Service zu verbessern.
- d. Die Dienstleistung wird kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert.

Quelle: <http://www.matrixstandard.com/about/elements.php>

http://www.matrixstandard.com/about/casestudy_details.php?id=1588

Verhaltenscodex für die Bereitstellung von Berufsorientierung, - Information und - Beratung

| | |
|------------------------|--|
| ART DES BEST PRACTICE: | Verhaltenscodex für die Bereitstellung von Berufsorientierung, -Information und - Beratung |
| ERSTELLT VON: | Britische Qualifikationssicherungsagentur (Qualification Assurance Agency – UK) |
| BEAUFTRAGT VON: | - |

Grundsätze und Leitlinien

Allgemeine Prinzipien

- 1., Die Einrichtung sollte über klare, dokumentierte und zugängliche Richtlinien der Berufsorientierung, -information und -beratung (career education, information and guidance; CEIG) verfügen. Diese sollte Angaben über die Zielsetzungen der Einrichtung und über Rechte und Pflichten der TeilnehmerInnen beinhalten.
- 2., Die Bereitstellung von Berufsorientierung, -information und -beratung sollte unparteiisch, kundInnenorientiert, vertraulich, gemeinschaftlich, zugänglich und in Übereinstimmung mit der Gleichberechtigungsrichtlinie der Einrichtung erfolgen.
- 3., Die Bereitstellung von Berufsorientierung, -information und -beratung sollte der Qualitätssicherung der Einrichtung unterliegen.
- 4., Die Einrichtung sollte sich darum bemühen, die speziellen Bedürfnisse von möglicherweise am Arbeitsmarkt benachteiligten TeilnehmerInnen zu identifizieren und darauf einzugehen.

Einrichtungen sollten darauf achten:

- dass Beschreibungen der Dienstleistung klarstellen, wer für die Erbringung verschiedener Aspekte von Berufsorientierung, -information und -beratung verantwortlich ist und ebenso die Rolle von akademischen MitarbeiterInnen und – so vorhanden – spezialisierten KarriereberaterInnen festlegen;
- explizit, klar und präzise zu erklären, wie die Einrichtung gedenkt, die individuellen Bedürfnisse der TeilnehmerInnen zu berücksichtigen;
- klarzustellen, inwieweit die Gleichstellungsrichtlinie in die Beratung integriert ist, um diskriminierendes Verhalten gegenüber einzelnen oder Gruppen zu vermeiden;
- dass in der Dienstleistungsbeschreibung klargestellt ist, wie alle TeilnehmerInnen, sei es Vollzeit oder Teilzeit, über Entfernungen oder an verschiedenen Standorten mit Beratung versorgt werden können;
- dass Abläufe eingerichtet werden, die einen kooperativen Ansatz, der Verbindungen zu relevanten Kontakten stärken und unterstützen; sowohl intern (andere TeilnehmerInnen, Service-Personal, akademisches Personal, etc.) als auch extern (z.B. öffentliche oder private Karriereunternehmen, andere Orientierungs- und Beratungsorganisationen, Netzwerke der Erwachsenenberatung, Weiterbildungseinrichtungen, etc.);
- dass nationale Qualitätsstandards adaptiert werden (z.B. Association of Graduate Careers Advisory Services (AGCAS), Guidance Council).
- dass nationale oder regionale Gesetzesvorgaben zur Bereitstellung von Berufsorientierung, -information und -beratung berücksichtigt werden.

Institutioneller Hintergrund

5., Die Einrichtung sollte sicherstellen, dass das Angebot von Beratungsleistungen die TeilnehmerInnen auf einen erfolgreichen Übertritt in den Arbeitsmarkt oder in Weiterbildung vorbereitet und sie dazu befähigt, ihre weitere Laufbahn selbst zu steuern.

6., Die Einrichtung sollte sicherstellen, dass Interessen der Berufsorientierung, -information und -beratung in internen Entscheidungsgremien angemessen berücksichtigt werden.

7., Berufsorientierung, -information und -beratung sollte intern gefördert werden. Dazu sollten Einrichtungen existieren, die die Zusammenarbeit mit akademischen oder anderen relevanten Einrichtungen zum Wohl der TeilnehmerInnen fördern und unterstützen.

Einrichtungen sollten beachten:

- dass Berufsorientierung, -information und -beratung in allen Curricula der höheren Bildung verankert werden (z.B. durch die Einbindung in Lehr- und Lerntechniken). Des Weiteren sollten Einrichtungen darauf achten, dass über den Lehrplan spezifische Verbindungen zum Lehrgangsinhalt hergestellt werden;
- dass Anbieter von Berufsorientierung, -information und -beratung angemessene Einrichtungen haben, die es – falls notwendig – ermöglichen, TeilnehmerInnen an andere interne oder externe Informations- und Beratungsquellen weiterzuleiten;
- dass das Verständnis und die gegenseitige Unterstützung für die einander ergänzenden Rollen der Berufsorientierung, -information und -beratung einerseits und akademischen und anderen MitarbeiterInnen andererseits fördern; z.B. durch Personalentwicklung;
- dass die, von den Britischen Universitäten und der QAA, entwickelten "HE Progress File Initiative" übernommen werden.

TeilnehmerInnen

8., TeilnehmerInnen sollten über die, während und nach der Teilnahme zur Verfügung stehenden Dienstleistungen informiert werden.

9., Die Einrichtung sollte gegenwärtigen und potentiellen TeilnehmerInnen in ihren Informationsmaterialien verdeutlichen, wie das während der Teilnahme angeeignete Wissen und die erworbenen Fertigkeiten in der Entwicklung der eigenen Berufslaufbahn eingesetzt werden können.

Einrichtungen sollten darauf achten:

- die Bedeutung der Weiterentwicklung der Fertigkeiten der TeilnehmerInnen in Bezug auf Anstellungen und lebenslanges Lernen hervorzuheben (z.B. durch das Führen von Fortschritts-Protokollen);
- dass sie auf übertragbare Fähigkeiten verweisen;
- dass die Verantwortung für die Ausstellung von Zeugnissen, inklusive deren Aussehen, Umfang und Qualität, klar verteilt und effektiv wahrgenommen wird;
- wie die Bereitstellung von Berufsorientierung, -information und -beratung für alle TeilnehmerInnen, sei es Vollzeit oder Teilzeit, Übersee, über Entfernung oder an verschiedenen Standorten, gefördert werden kann;
- wie der Einsatz von neuen Technologien die Bereitstellung von Berufsorientierung, -information und -beratung fördern kann.

Externe Beziehungen

10., Die Einrichtungen sollten die enge Zusammenarbeit zwischen ArbeitgeberInnen und Institutionen der Berufsorientierung, -information und -beratung fördern, um die Vorteile für TeilnehmerInnen und ArbeitgeberInnen zu maximieren.

11., Einrichtungen sollten sicherstellen, dass Beratungsleistungen neue Entwicklungen am Arbeitsmarkt und Arbeitsgelegenheiten in der Gemeinde insgesamt berücksichtigen.

Einrichtungen sollten darauf achten:

- mit den wichtigsten national agierenden professionellen Karriere-Einrichtungen⁸ zusammen zu arbeiten um Best Practices zu entwickeln;
- mit einer Reihe von Professionalisten und verwandten Einrichtungen⁹ zusammen zu arbeiten.
- ArbeitgeberInnen und andere AnbieterInnen dabei zu unterstützen, Informationen über ihre Organisationen und über Lern- und Arbeitsmöglichkeiten, öffentlich bekannt zu machen - in Übereinstimmung mit Grundsatz 2;
- den Wert von Arbeitserfahrungen und arbeitsnahem Lernen sowohl TeilnehmerInnen als auch ArbeitgeberInnen näher zu bringen;
- Wege zu finden, einen effektiven Informationsaustausch zwischen ArbeitgeberInnen, anderen AnbieterInnen und Erbringern von Berufsorientierung, -information und -beratung zu ermöglichen;
- das Netzwerk der Beratungseinrichtung auszuweiten um Ressourcen wie z.B. ArbeitgeberInnen oder Alumni-Vereinigungen zu umfassen; z.B. um Einsichten in die Erwartungen von ArbeitgeberInnen oder Laufbahninformationen zu erhalten;
- verfügbare Informationen über den regionalen, nationalen und internationalen Arbeitsmarkt auf angemessene Art und Weise zu verbreiten.

MitarbeiterInnen

12., Einrichtungen sollten sicherstellen, dass alle an der Erbringung von Berufsorientierung, -information und -beratung beteiligten MitarbeiterInnen – inklusive MitarbeiterInnen mit akademischem Abschluss – die notwendigen Fertigkeiten, Wissen und Ausbildung haben, um ihre Aufgabe zu erfüllen.

Einrichtungen sollten darauf achten:

- ihre MitarbeiterInnen in der Entwicklung ihrer beruflichen Expertise durch kontinuierliche (berufliche) Weiterbildung zu fördern – intern und extern;
- von akademischen und anderen MitarbeiterInnen benötigte Aus- und Weiterbildung bereit zu stellen, damit diese ihre Aufgaben erfüllen können.

Monitoring, Feedback, Evaluation und Verbesserungen

13., Um die kontinuierliche Verbesserung des Angebotes zu gewährleisten, sollten Einrichtungen der Berufsorientierung, -information und -beratung dazu verpflichtet werden, regelmäßig und formell über die Qualität und die Standards ihrer Dienstleistung zu berichten.

⁸ Z.B.: Association of Graduate Careers Advisory Services (AGCAS), Higher Education Careers Service Unit (CSU).

⁹ Z.B.: The Guidance Council, The Welsh Higher Education Career Service, Institute of Careers Guidance, and Association of Careers Advisers in Colleges of Higher Education.

14., Die Einrichtung sollte sicherstellen, dass gesammelte Daten über den Verbleib der TeilnehmerInnen in die Berufsorientierung, -information und -beratung zurück gemeldet werden.

Einrichtungen sollten darauf achten:

- Rückmeldungen von wesentlichen Partnerorganisationen in die Berufsorientierung, -information und -beratung einfließen zu lassen;
- angemessene Ziele zu setzen, sodass der Erfolg der Beratungsleistung gemessen und zur kontinuierlichen Verbesserung genutzt werden kann;
- unberücksichtigte Anfragen, die an die Einrichtung gestellt wurden, aufzunehmen um die Dienstleistungsbeschreibung bzw. das Dienstleistungsangebot der Einrichtung gegebenenfalls anzupassen;
- einen jährlichen Bericht über die Berufsorientierung, -information und -beratung und deren Ergebnisse zusammen zu stellen. Dieser sollte veröffentlicht und von der Einrichtung sorgfältig geprüft werden;
- dass die Datensammlung über den Verbleib von TeilnehmerInnen durch zentrale akademische Einrichtungen erfolgt und über den statistisch minimal geforderten Zeithorizont hinausgeht;
- ihre Beratungs-Richtlinien regelmäßig hinterfragen um Entwicklungen, Monitoring und die Bereitstellung von Mitteln mit einzubeziehen.

Einführung des EFQM-Modells in einem öffentlichen Berufsbildungszentrum in Moratalaz (Madrid)

| | |
|------------------------|---|
| TITEL: | Einführung des EFQM-Modells in einem öffentlichen Berufsbildungszentrum in Moratalaz (Madrid) |
| ART DES BEST PRACTICE: | Einführung des EFQM-Modells in einem öffentlichen Berufsbildungszentrum |
| ERSTELLT VON: | Miguel Barrio |
| BEAUFTRAGT VON: | Spanische Arbeitsmarkt Agentur |

Hintergrund:

Am ersten Jänner 2000 beschloss der Vorstand der Spanischen Arbeitsagentur (I-NEM) die Einführung eines Qualitätsprogramms im Netzwerk von Berufsbildungszentren im Bezirk Madrid. Das Hauptziel dieses Vorhabens ist die Professionalisierung jener Zentren, die mit ihren Trainings- und Orientierungsangeboten zwischen dem Arbeitsmarkt und branchenspezifischen Einrichtungen vermitteln, um die Jobreadiness von benachteiligten und arbeitslosen StudentInnen zu verbessern.

Methode:

Das Entwicklungsteam begann mit der Anpassung des EFQM-Modells an die besonderen Anforderungen der öffentlichen Verwaltung der Trainingszentren. Sie begannen mit der Auswertung klarer Kriterien. Sie begannen mit den Punkten zwei (Strategie) und fünf (Prozess) des Modells zum Qualitätsmanagement der European Foundation for Quality Management (EFQM-Modell).

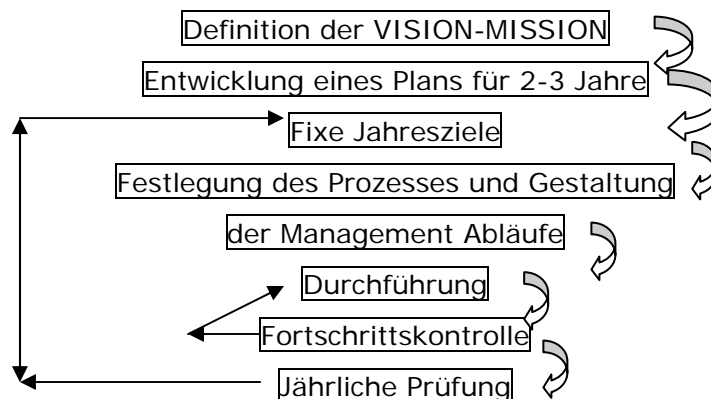
Diese beiden Punkte wurden aufgrund ihrer allgemeinen verwaltungstechnischen und organisatorischen Eigenschaften, als in der Anfangsphase vorrangig identifiziert. Parallel zur Erstellung der Kriterien wurden alle TrainerInnen durch Trainingsmaßnahmen in verschiedenen Aspekten von Qualität, Evaluation, Prüfungen und ISO 9000 geschult.

Mission: Das Trainingszentrum als aktiver Akteur im Dienste der Vollbeschäftigungs-Politik

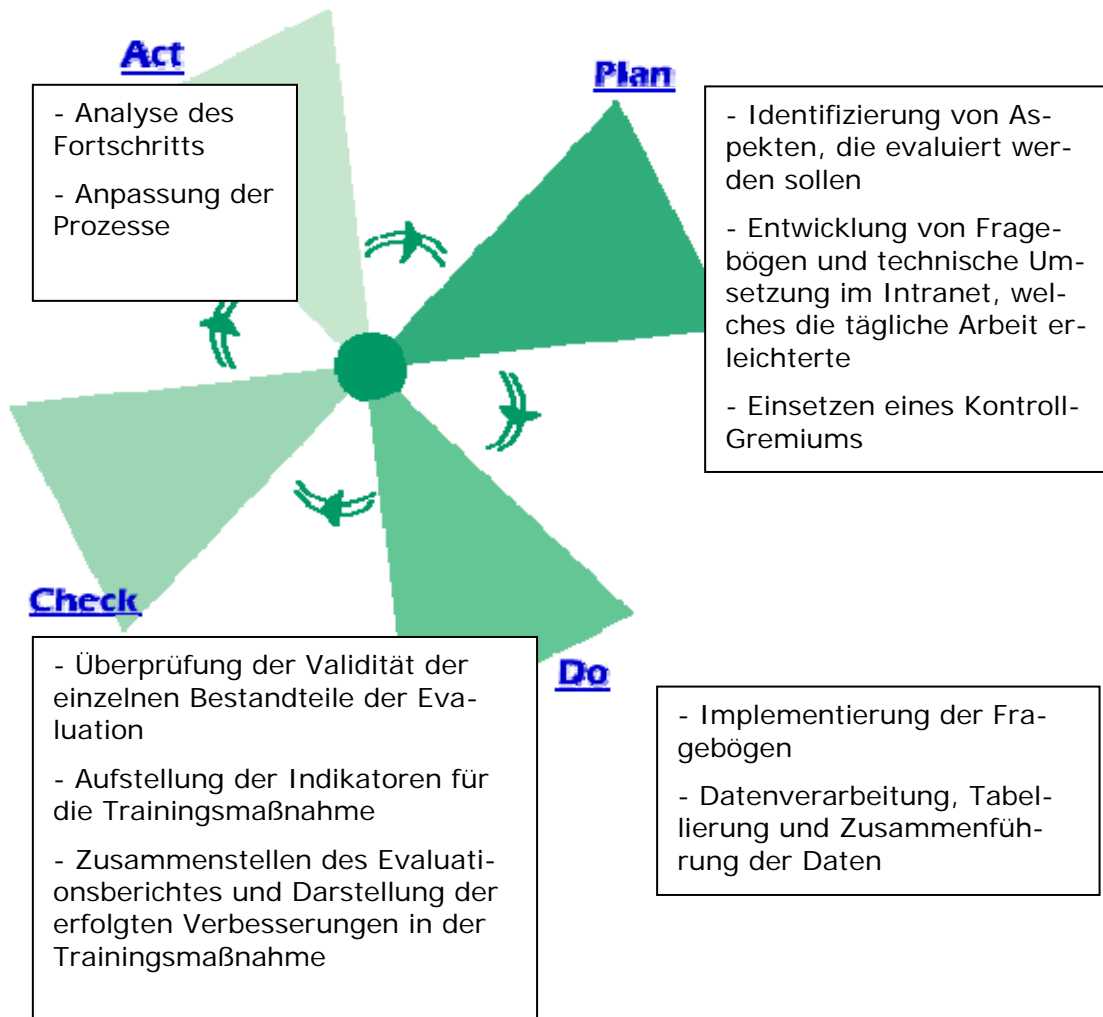
Strategischer Plan:

- Die grundlegenden Handlungslinien wurden wie folgt gestaltet:
- Einrichtung des Managements durch Prozesse;
- Überwachung der Prozesse durch ein System von Qualitätsindikatoren.

Einführung eines Qualitätsmanagement Systems in CFO Moratalaz:



Die Prozessanalyse folgte der PDCA-Philosophie: Plan, Do, Check, Act (Plane, Führe aus, Überprüfe, Handle) ist ein einfacher Prozess um kontinuierliche Verbesserung umzusetzen.



Das wichtigste Instrument war das Indikatorensystem, mit dem die Trainingsmaßnahmen evaluiert werden sollten. Es wurde nach dem Evaluationssystem von Kirkpatrick erstellt.

- Zufriedenheit mit dem angebotenen Training;
- Evaluation der Fertigkeiten der TeilnehmerInnen;
- Transfer der Lerninhalte und Eintritte in den Arbeitsmarkt.

Ergebnisse:

- Der erste Indikator war das Aktivitäts-Volumen, das im Vergleich zum Vorjahr zwar nur um 10%, im Vergleich zu vor vier Jahren aber um 300% gewachsen war. Das Volumen des Trainingsangebotes war – ohne zusätzliches Personal – durch die Automatisierung von Prozessen und die Verwendung von IKT gewachsen;
- Zweiter Indikator: Die Anzahl der TeilnehmerInnen war gestiegen;
- Die Anzahl der Arbeitslosen, die professioneller Beratung bedurften stieg in unerwartetem Ausmaß;

- Die TeilnehmerInnen-Zufriedenheit mit dem Trainings-Angebot stieg über 80%, was über dem ursprünglichen strategischen Plan lag;
- Der letzte Indikator, die Platzierung von StudentInnen auf dem Arbeitsmarkt war der Schlüssel Indikator für den Erfolg: Er erreichte unerwartete 94% im Gegensatz zu 60%, vier Jahre vor der Einführung des Qualitätssystems.

Umsetzungsschwierigkeiten:

- Das Engagement der MitarbeiterInnen im komplexen Prozess der Implementierung eines Qualitätssystems zu erreichen, insbesondere da es für sie keine direkten Vorteile oder zusätzliche Entlohnung sondern nur Mehrarbeit bedeutete.
- Der Widerstand von öffentlich Angestellten gegenüber Veränderungen bereiteten am Anfang der Umsetzung Schwierigkeiten. Dem begegnete man mit Trainings und Bewusstseinsbildung.

Empfehlungen aufgrund der Erfahrungen:

- Bevor begonnen wird, sollte sichergestellt werden, dass der Vorstand hinter der Einführung eines Qualitätsplans steht;
- Die Schulung des Personals vor Ort ist äußerste Notwendigkeit und ein Schlüsselfaktor des Erfolges;
- Verbesserung des Kommunikationssystems unter Angestellten und mit den KundInnen;
- Die Entwicklung eines digitalisierten Management-Systems wird bei allen Abläufen helfen;
- Die Verwendung von wenigen aber klaren Indikatoren wird dabei helfen, klare Resultate zu erzielen.

1.2 Analyse der relevanten internen und externen Schlüsselpersonen und deren spezieller Erwartungen

Theoretischer Inhalt

Eine größere Anzahl an Schlüsselpersonen und daher eine größere Anzahl an Parteien haben Aufgaben und verfolgen ihre Interessen im System der Berufsorientierung. Die Rollen dieser Schlüsselpersonen unterscheiden sich in ihrer Verantwortung und Interessen grundlegend. Jede der Schlüsselpersonen hat einen gewichtigen Einfluss auf das System der Berufsorientierung.¹⁰

Schlüsselpersonen und deren Verantwortlichkeiten

Die Beteiligten und ihre Verantwortlichkeiten sind die folgenden:

- Externe KundInnen (Auftraggeber): Der/die KundIn, die einen Trainingskurs bucht, spielt eine wichtige Rolle im Prozess der Herstellung von Qualität. Erstens kann der/die KundIn von der Trainingseinrichtung im Rahmen der Ausschreibung verlangen, dass Maßnahmen zur Qualitätssicherung gesetzt werden. Zweitens kann er/sie die Trainingseinrichtung anhand von Qualität und Nachhaltigkeit statt hauptsächlich anhand des Preises auswählen. Der/die KundIn ist in der Lage, Standards zu setzen, sowohl hinsichtlich der Qualität der Zusammenarbeit als auch hinsichtlich des Ergebnisses der Trainingsmaßnahme.
- Leitendes Personal der Trainingseinrichtung (nicht TrainerInnen): Diese Menschen sind für die Planung von Kursen, die Zusammenstellung der Inhalte und Systeme zu deren Abhaltung (z.B. e-learning Module) verantwortlich. Sie reagieren auf Ausschreibungen, kontaktieren KundInnen, TrainerInnen und TeilnehmerInnen und arbeiten mit diesen zusammen, sie wählen MitarbeiterInnen aus, entscheiden über deren Weiterbildung und wählen manchmal auch TeilnehmerInnen aus. Sie sind direkt für die Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen in ihrer Organisation und im Trainingsprozess verantwortlich.
- TrainerInnen: Sie sind diejenigen, die das eigentliche "Produkt" liefern. Sie sind für die rechtzeitige Erbringung (und manchmal auch die Erstellung) der beauftragten Inhalte sowie für die Anpassung von technischen und pädagogischen Werkzeugen an Kurs und TeilnehmerInnen verantwortlich. Sie sind auch (oft; wenn auch nicht alleine) für ihre eigene Weiterbildung und die Qualität in ihrem unmittelbaren Umfeld (Training) verantwortlich.
- Interne KundInnen (KlientInnen, TeilnehmerInnen) sind die Menschen, die trainiert werden. Auch sie übernehmen große Verantwortung, da die Erwachsenenbildung vom klassischen Klassenzimmer-Lernen abweicht und eine/n einwilligende/n Erwachsene/n voraussetzt. Also liegt es in ihrer Verantwortung, sich an der Festlegung und Umsetzung der Kursinhalte zu beteiligen und sich zu beschweren, wenn Probleme auftreten.

¹⁰ Siehe: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum, S. 19. Verfügbar unter: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_drafftforum_en.doc

- Sozialpartner: In einigen Mitgliedsstaaten der EU spielen die Sozialpartner eine wichtige Rolle im System der Berufsorientierung. Sie sitzen im, für Reformen und andere Veränderungen im System der Berufsorientierung zuständigen, Beirat.¹¹ Andere Mitgliedsstaaten haben zentralisiertere Systeme.

Laut des Europäischen Zentrums zur Entwicklung der Berufsorientierung (Cedefop) ist es ein gemeinsames und unterschiedlich umgesetztes Element aller Qualitätsansätze, die Schlüsselpersonen jeder Ebene zu identifizieren und deren Rolle im System der Berufsorientierung zu definieren.¹² Ein qualitätsorientierter Zugang sollte alle Beteiligten des Trainingsprozesses mit einbeziehen und versuchen einen „Lern-Lebenszyklus“ aufzubauen.

Es soll angemerkt werden, dass die wahrscheinlich voneinander abweichenden Sichtweisen der Berufsorientierung die Wurzel der verschiedenen „Qualitäts-Dilemmata“ der in der Berufsorientierung sind.

Die Erwartungen der Schlüsselpersonen

Erwartungen der TeilnehmerInnen:¹³

A. BürgerIn im Zentrum:

- Unabhängig – freie Wahl;
- Unparteiisch – Nur entsprechend der Interessen der Person selbst;
- Vertraulichkeit – Schutz vertraulicher Daten;
- Chancengleichheit – im Lernen und Arbeiten;
- Ganzheitlicher Ansatz – Berücksichtigung des persönlichen, sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Hintergrundes individueller Entscheidungen.

B. Möglichkeiten der BürgerInnen zu

- Kompetenzerwerb – Handhabung und Planung von Entscheidungen;
- Aktiver Beteiligung des Individuums in Partnerschaft mit all den am Beratungsprozess beteiligten Personen.

C. Zugang:

- Transparenz der Dienstleistung – für das Individuum sichtbar;
- Freundliche Einstellung und Haltung – Aufbau von Vertrauen;
- Kontinuität – Dienstleistung während des Lernens, der Arbeit, während sozialer und persönlicher Veränderung;
- Verfügbarkeit – Dienstleistung zu jedem Lebenszeitpunkt des Individuums;
- Zugänglichkeit – Persönlicher Kontakt, via Telefon, E-Mail zu günstigen Zeiten und an günstigen Plätzen;

¹¹ Siehe: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum, S. 17. (Developed in accordance with the Education and Training 2010 Work Program on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout line in Europe.) . Verfügbar unter: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_drafftforum_en.doc

¹² Siehe: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum, S. 17. Verfügbar unter: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_drafftforum_en.doc

¹³ Siehe 2.2

- Die Bedürfnisse befriedigend – Ein breites Set an Methoden.

D. Qualität der Dienstleistung:

- Angemessene Methodologie – Methoden in Übereinstimmung mit den Zielen;
- Kontinuierliche Verbesserung – der Dienstleistung in Übereinstimmung mit den Zielen;
- Das Recht, Unzufriedenheit auszudrücken – mit der Qualität der Dienstleistung;
- Kompetenz der TrainerInnen – national anerkannte Kompetenzen der Dienstleistungsanbieter

Erwartungen der TrainerInnen: TrainerInnen erwarten angemessene Bedingungen um ihre Trainings durchzuführen (ausreichend Platz und Möglichkeiten, den Raum entsprechend der eingesetzten Methoden umzugestalten). Zusätzlich erwarten sie sich Arbeitsverträge mit festen Bedingungen.

Erwartungen der Auftraggeber/der Regierung: Die Erwartungen der Auftraggeber konzentrieren sich auf den Beitrag der Berufsorientierung zur Erreichung der EU-Zielsetzungen der Wirtschaftsentwicklung, Arbeitsmarkteffizienz, sowie der Beschäftigungs- und geografischen Mobilität durch Investitionen in Berufsorientierung, lebenslanges Lernen, menschliches Kapital und Arbeitskräfteentwicklung.

„Effektive Orientierung spielt in der Förderung sozialen Einschlusses, sozialer Gleichheit, Geschlechtergleichheit und des aktiven Bürgertums durch die Ermutigung und Unterstützung der Beteiligung des Individuums an Bildung und Training und durch die Wahl von realistischen und bedeutungsvollen Karrieren eine Schlüsselrolle.“¹⁴

Als Schlussfolgerung: Es sollten die verschiedenen Sichtweisen der Schlüsselpersonen berücksichtigt und ausgewogen werden. Es sollten ernsthafte Versuche unternommen werden, um in den angebotenen Trainings den Erwartungen der verschiedenen Schlüsselpersonen gerecht zu werden.

Wichtige Aufgaben von Regierungen und Auftraggebern

Es ist eine wichtige Aufgabe der Regierung und der Auftraggeber, die für europäische Länder typischen Hindernisse im System der Berufsorientierung zu überwinden.

- Mangel an Abstimmung unter den Programmen;
- Leistungen werden meist nur für SchülerInnen an höheren Schulen und StudentInnen sowie Arbeitslose angeboten während andere Zielgruppen vernachlässigt werden. Die Philosophie der „Karriereberatung“ ist nicht ausreichend entwickelt und es bestehen keine Verbindungen zu langfristigem Lernen;
- Ungenügende Beteiligung der SchlüsselakteurInnen. Die meisten Leistungen werden von staatlichen Einrichtungen angeboten. Es gibt beinahe keine „Beratung on the Job“ durch Unternehmen oder Gewerkschaften (im Allgemeinen zeigen sie geringes Interesse – nehmen es nicht als ihre Aufgabe wahr), beschränkter partnerschaftlicher Geist;
- Unzureichende Ressourcen;
- Mangel an Personal oder unzureichende Qualifikation des Personals;

¹⁴ Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies (28 May 2004), Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe, Brüssel. Verfügbar unter: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf

- Mangel an entsprechenden Mechanismen der Qualitätssicherung;
- Unzureichende Koordination der verschiedenen Anbieter beruflicher Orientierung innerhalb der einzelnen Staaten;
- Schwerpunkt liegt auf unmittelbaren Entscheidungen (statischer Ansatz) und nicht der Entwicklung (dynamischer Ansatz);
- Unterschätzung individueller Beratung;
- Die Kurse werden nicht denen angeboten, die sie am meisten benötigen.¹⁵

Literatur

Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum. Verfügbar unter:
http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc

Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies (28 May 2004), Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe, Brüssel. Verfügbar unter:
http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf

¹⁵ Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies (28 May 2004), Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe, Brüssel. Verfügbar unter:
http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf

1.3 Austausch und Kommunikation zwischen verschiedenen AkteurInnen während Planung und Umsetzung

Theoretischer Inhalt

Die Einrichtung eines starken und gut koordinierten Kommunikationssystems zwischen den AkteurInnen während der Planung und Umsetzung bildet die Basis für die Arbeitsumgebung. Es begünstigt den Teamgeist, die Lernumgebung und sichert die Chancengleichheit und eine hohe Qualität der Dienstleistung.¹⁶

Theorie der Kommunikation

Laut Kommunikationstheorie¹⁷ ist Kommunikation der interpersonelle Austausch von Fakten, Ideen und Meinungen durch Wörter, Buchstaben oder Symbole. Die Arten von Kommunikation sind: direkt (persönlich oder via Telefon) und indirekt (Brief, Fax, E-Mail, elektronischer Datenaustausch). Der Kommunikationsprozess umfasst:

- Entstehen der Idee;
- Übersetzung der Idee in Wörter und Zahlen;
- Erhalt der Nachricht (visuell, verbal) durch den/die EmpfängerIn;
- Übersetzung des Gesehenen/Gehörten in Gedanken;
- Bestätigung des Empfangs;
- Analyse des Feedbacks.

Die Prinzipien von Kommunikation sind: Verantwortlichkeit, Effizienz und die Aufrechterhaltung des Images der Organisation.

Die Entwicklung und Umsetzung von Kommunikationsstrategien

Die Entwicklung von Strategien der internen und externen Kommunikation sind spezifische Aufgaben des Managements.¹⁸ Als Teil der Informationspolitik sollten diese Strategien die Mission und die Werte der Institution widerspiegeln. Interne und externe Kommunikation sowie die eingesetzten Kommunikationstechnologien müssen den Zielen der Institution sowie den Ansprüchen und Bedürfnissen ihrer Umgebung entsprechen. Die Methoden der Kommunikation hängen unter anderem zu einem großen Teil von den Zielsetzungen der Kommunikation, der Größe der Trainingseinrichtung, und der speziellen Organisationskultur ab. So werden zum Beispiel „ungewöhnliche“ Methoden (z.B. Flyer) für jene Zielgruppen eingesetzt, die schwer zu erreichen sind.

Die Kommunikation verschiedener AkteurInnen während der Planung und der Umsetzung

Effiziente und regelmäßige Kommunikation zwischen Auftraggeber, Trainingsanbieter (Trainingseinrichtung), TrainerInnen und TeilnehmerInnen ist zu jedem Zeitpunkt der Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen der Berufsorientierung wesentlich.

¹⁶ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, S. 17.

¹⁷ Siehe: Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main, Suhrkamp. / Luhmann, Niklas (1986): The autopoiesis of social systems, in: Felix Geyer and Johannes van der Zouwen (eds.), Sociocybernetic Paradoxes, Sage Publications, London, S. 172-192.

¹⁸ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, S. 19.

Kommunikation zwischen Auftraggeber und Trainingsanbieter: spielt eine wesentliche Rolle. Auftraggeber und Trainingseinrichtung sollten zu Einigkeit über die Ziele der Berufsorientierungsmaßnahme kommen und das Verständnis teilen, dass Berufsorientierung effizient, zeitgerecht und mit einer sorgfältig ausgewählten Zielgruppe stattfinden sollte. Die Ziele sollten präzise definiert und zwischen Auftraggeber und Trainingseinrichtung abgestimmt sein. Sie stellen eine gute Basis für Strategie, Planung und Evaluation der Maßnahme dar.

Kommunikation zwischen Auftraggeber, Trainingsanbieter und Zielgruppe: Zusätzlich sollten die spezifischen, von der Trainingseinrichtung definierten, Ziele auch den Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen. In der Planungsphase von Berufsorientierungsmaßnahmen müssen sich Trainingseinrichtungen und Auftraggeber daher eine Reihe wesentlicher Fragen stellen und diese beantworten: Was sind die typischen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen? Werden diese Bedürfnisse gegenwärtig abgedeckt? Wie muss die Berufsorientierungsmaßnahme organisiert werden, so dass eine größere Bedürfnispalette auf effiziente Art und Weise abgedeckt wird?

Des Weiteren sollten die Umsetzung des Programms (Didaktik) und die auszugebenden Materialien in Übereinstimmung mit dem Niveau und den Bedürfnissen der Zielgruppe entwickelt werden und deren vorhergegangene Leistungen und Erfahrungen berücksichtigen.

Zusätzlich muss eine wirksame Feedback-Schleife zwischen Auftraggeber und TeilnehmerInnen eingerichtet werden, um die Arbeit der Trainingseinrichtung kontinuierlich zu verbessern. Es ist praktischer, einfacher und genauer, Evaluation in allen Phasen der Umsetzung einzuplanen und wenn notwendig, die eingeschlagene Richtung zu ändern.

Kommunikation zwischen Auftraggeber, Trainingsanbieter und „der Gesellschaft“: Das System der Berufsorientierung deckt sowohl die Bedürfnisse des Individuums als auch der Gesellschaft ab: Das Individuum, das sich selbst besser kennt, wird eine erfolgreichere Berufswahl treffen, was wiederum zur Erhöhung des Effizienzkoeffizienten für die Gesellschaft beiträgt.

Während der Vorbereitung dieser Maßnahmen sollten daher die folgenden Fragen beantwortet werden.

- Was ist der Inhalt der Maßnahme? Auswahl und Strukturierung der Inhalte;
- Weshalb und aus welchen Gründen wird die Maßnahme gesetzt? Pädagogische und psychologische Aspekte und deren Rechtfertigung;
- Wie soll die Maßnahme durchgeführt werden? Methoden, Stil, Ort und Situation der Durchführung.

Kommunikation zwischen Auftraggeber, Trainingsanbieter und MitarbeiterInnen (inklusive TrainerInnen): Auf Basis der definierten Zielsetzungen und Inhalte der Maßnahme, muss die Trainingseinrichtung den notwendigen Personalbedarf festlegen, den Prozess zur Rekrutierung von qualifizierten TrainerInnen planen und diesen mit dem Auftraggeber abstimmen.

Personalmanagement wird in Trainingseinrichtungen oft als Methode aufgefasst, durch die das Management benötigtes Personal rekrutiert, Informationen bereitstellt, Rechte zugesteht, Anweisungen erteilt und Kontrolle ausübt. Allerdings ist die eigentliche Hauptaufgabe des Personalmanagements, die Weiterbildung der TrainerInnen und anderer AssistentInnen; unter besonderer Berücksichtigung von deren Stärken, Schwächen und Bedürfnissen. Die Kompetenzen der Angestellten müssen konstant beobachtet (regelmäßig beurteilt) und entwickelt werden.

Kommunikation zwischen regionalen Unternehmen (oder ArbeitsmarktexpertInnen) und Trainingsanbietern: Des Weiteren, ist eine effiziente Kommunikation zwischen regionalen Unternehmen (potentiellen zukünftigen ArbeitgeberInnen der TeilnehmerInnen) und dem Trainingsanbieter von großer Bedeutung für die effiziente Planung von Berufsberatung. Im Gegensatz zur allgemein anerkannten Meinung, wissen die meisten Unternehmen weder über ihren quantitativen Bedarf noch über ihren Nutzen aus zukünftig benötigten Fertigkeiten bescheid. Auf der anderen Seite haben die, in ihren Einrichtungen isolierten TrainerInnen, unzutreffende Vorstellungen über die am Arbeitsplatz benötigten Fertigkeiten. Mit vereinten Anstrengungen können Unternehmen und Trainingsanbieter ihre Erfahrungen nutzen und passende Maßnahmen zur Berufsorientierung erarbeiten. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass Berufsorientierung auf die Steigerung des individuellen Wissens und der beruflichen Reife abzielt, sind die TrainerInnen gut beraten, über die Anforderungen am Arbeitsmarkt informiert zu sein, um die TeilnehmerInnen bei der Entwicklung von geeigneten beruflichen Plänen unterstützen zu können.

Kommunikation zwischen Trainingseinrichtung und TrainerInnen: Regelmäßige und systematische Kommunikation zwischen TrainerInnen und Trainingseinrichtung zielt auf einen reibungslosen Ablauf der Berufsberatung ab. Planung, Umsetzung und Evaluation sollten systematisch ablaufen, notwendige Änderungen sollten rechtzeitig an alle AkteurInnen kommuniziert werden. Von TrainerInnen wird sowohl die Gestaltung von Trainingsprogrammen zur Berufsorientierung, als auch deren Umsetzung erwartet. Um mit diesen vielseitigen Anforderungen umgehen zu können, ist es notwendig, dass ihre Qualifikation aufgewertet wird. Oft haben TrainerInnen entweder theoretische oder praktische Lücken. In Hinblick auf diese Tatsache kann die in die Arbeitszeit inkludierte Vorbereitungszeit dazu dienen, ihr Wissen und ihre Fertigkeiten zu vertiefen und eine Möglichkeit darstellen um mit den definierten Zielsetzungen der Maßnahme Schritt zu halten.

Des Weiteren sollten alle MitarbeiterInnen (TrainerInnen, BeraterInnen und andere Angestellte) rechtzeitig über ihre Aufgaben, Rechte und Verpflichtungen informiert werden. Es ist angemessen, TrainerInnen, in den das Programm betreffenden Angelegenheiten, größeren Freiraum und größere Verantwortung einzuräumen.

Die Trainingseinrichtung ist für ein ausgewogenes Verhältnis von Bedürfnissen der Einrichtung und des TrainerInnenteams verantwortlich. Die Ergebnisse der einzelnen Aktivitäten sollten verfolgt und bewertet werden und die Resultate Einfluss auf zukünftige Pläne haben.

Die Entwicklung einer Kultur der Zusammenarbeit, des geteilten Wissens und des gegenseitigen Verständnisses zwischen TrainerInnen und der Einrichtung ist sehr wichtig. Auf Basis der Ansprüche der eduQua und LOW Konzepte wurden die folgenden Aspekte als Prioritäten im Projektrahmen zusammengefasst.¹⁹

- Verfügbarkeit von Ansprechpersonen, z.B. für die Maßnahme oder die Abteilungsverantwortliche Personen;
- Kommunikations- und Feedbackstrukturen der TrainerInnen;
- Teamtreffen von TrainerInnen verschiedener Kurse (beinhaltend: Inhalte, methodische und didaktische Themen, TeilnehmerInnen);

¹⁹ Siehe: Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. Tutors' work situations as relevant factor of the quality of the measures? Interim report, Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien, S. 18. Verfügbar unter: http://www.prospect.at/PDF/IMPROVE_Zwischenbericht_Juni06.pdf

- Verfügbarkeit von Intervention und Supervision (Fallbezogen oder thematisch).

Formelle und informelle Kommunikation

Es soll die Unterscheidung zwischen formeller und informeller Kommunikation getroffen werden. Formelle Kommunikation bedeutet, dass es Aufzeichnungen darüber gibt und dass Aussagen auf ihre Quelle zurückgeführt werden können. Bei der informellen Kommunikation werden keine formellen Kanäle verwendet.

Für beide Arten der Kommunikation sind zweiseitiger Informationsfluss, unmittelbares Feedback sowie der Austausch von Informationen, Meinungen und Ideen wichtig.

Sollte Kommunikation formell ablaufen?²⁰

- Formelle Kommunikation ist leichter durchzusetzen, zu überwachen und zu verbessern.
- Die Institutionalisierung von Kommunikation durch die Einrichtung von formellen Kommunikationskanälen kann zu einer positiven Bewertung von Kommunikation in der Organisationskultur führen und dadurch die MitarbeiterInnen dazu anspornen, mehr zu kommunizieren.
- Formelle Kommunikation passt besser zu formellen und stabilen Geschäftsprozessen.
- Formelle Kommunikation führt üblicherweise zu erhöhter Verlässlichkeit und Nachvollziehbarkeit.
- Eine starke vertikale Arbeitsteilung benötigt formelle Kommunikation zwischen den hierarchischen Ebenen der Organisation.

Risiken:²¹

- Bei informellen oder unsicheren Abläufen kann formelle Kommunikation zu einem Mangel an Flexibilität im Prozess führen und die Organisation daran hindern, sich anzupassen oder mit Ausnahmefällen umzugehen.
- Formelle Kommunikation kann auf psychologische Barrieren treffen und wird deswegen eventuell nicht verwendet. Bei formeller Kommunikation muss dann die Fähigkeit der AkteurInnen dazu festgestellt und möglicherweise verbessert werden.
- Formelle Kommunikation kann einzelne AkteurInnen möglicherweise einschränken und deren Effizienz vermindern; diese AkteurInnen hätten daher eine negative Einstellung gegenüber diesen Kanälen.

Warum ist informelle Kommunikation wichtig?

Ein System arbeitet durch einzelne Persönlichkeiten. Jede/r möchte mit Menschen aller Ebenen von Angesicht zu Angesicht sprechen, nicht nur über formelle Kanäle. Informelle Kanäle bestimmen/formen zwischenmenschliche Beziehungen. Menschen werden bereitwilliger zuhören und sich mit Informationen versorgen, wenn sie sich mit Vorname kennen. Informelle Kommunikation ist daher notwendig um einer Organisation etwas Menschliches zu verleihen, was bei der Einrichtung von Maßnahmen zur Berufsorientierung äußerst notwendig sein kann.

²⁰ Siehe: <http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm>

²¹ <http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm>

Dokumentation ist genau so wichtig wie Kommunikation

Obwohl kontinuierliche und wirkungsvolle Kommunikation unumgänglich ist, ist sie auch eines der Hauptprobleme von Trainingseinrichtungen.²² Die Einrichtung sollte daher sicherstellen, dass die gegenwärtige Kommunikation „funktioniert“. Dokumentation erhöht die Verständlichkeit und Transparenz. Die Trainingseinrichtung sollte darauf achten, dass die Kommunikation/Dokumentation allen Mitgliedern zugänglich ist, sodass Vorgänge zurückverfolgt werden können.

Literatur

Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn.

Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main, Suhrkamp.

Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report, Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien. Verfügbar unter: http://www.prospect.at/PDF/IMPROVE_Zwischenbericht_Juni06.pdf

Luhmann, Niklas (1986): The autopoiesis of social systems, in: Felix Geyer and Johannes van der Zouwen (eds.), Sociocybernetic Paradoxes, London, Sage Publications, S. 172-192.

<http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm>

²² Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A handbook, BIBB (ed.), Bonn, S.18.

Best Practice

cc.oo Arbeits- und Trainingsservice

| | |
|------------------------|--|
| ART DES BEST PRACTICE: | Organisation, die Orientierung, Training und Vermittlung anbietet |
| ERSTELLT VON: | Gewerkschaftsverband Zaragoza / Spanien; cc.oo, confederación sindical de comisiones obreras |
| BEAUFTRAGT VON: | Gewerkschaftsverband; cc.oo, confederación sindical de comisiones obreras |

Die Gewerkschaftsorganisation cc.oo, bestehend aus dreißig regionalen und branchenspezifischen Einzelgewerkschaften, hat ein Netzwerk aufgebaut, das Arbeitssuchende entsprechend ihren unterschiedlichen Bedürfnissen unterstützt. Zielgruppen sind Frauen (insbesondere mit Familien), MigrantInnen und Menschen mit unsicheren Positionen am Arbeitsmarkt.

Ziel der umfassenden Berufsberatung ist es, die Beschäftigungschancen von Arbeitslosen zu verbessern, Techniken zur Arbeitssuche zu trainieren und persönliche Ressourcen und Fähigkeiten herauszufinden und zu stärken, um so zu einer besseren Beratung für den persönlichen Karriereweg zu finden.

Die verschiedenen Angebote des Netzwerkes – Bedarfsanalyse, Berufsorientierung, Qualifizierung, Hilfe bei der Jobsuche sowie die tatsächliche Vermittlung – werden unter einem Dach angeboten. Das ist die tatsächliche Stärke der Organisation, da die Kommunikation zu den Hauptschwächen vieler anderer europäischer arbeitsmarktpolitischer Systeme zählt. Diese wird dadurch garantiert, da die Dienstleistungen in einem Gebäude von einer Organisation angeboten werden.

Eine zweite Stärke besteht darin, dass verschiedene Dienstleistungen des Netzwerkes kostenlos sind und sowohl Beschäftigten mit einem Risiko, ihre Arbeit zu verlieren als auch Arbeitslosen der Zugang zu den Leistungen gewährt wird. Darüber hinaus ist die Inanspruchnahme der Dienstleistungen freiwillig; diese dürfen von Menschen, die daran Interesse haben, jederzeit genutzt werden.

Um berufsbezogene Fähigkeiten zu trainieren oder wiederzuerlangen wurde ARAFOREM (fundación aragonesa para la formación e el empleo) von der Arbeitskommission ins Leben gerufen und in das Netzwerk miteinbezogen (<http://www.araforem.net/>). Dieses Institut bietet sowohl Recherche und Hintergrundinformationen als auch eigene Trainings und Kurse an.

Um berufliche Erfahrungen zu sammeln und damit das theoretische Wissen zu komplettieren, werden Praktika in Betrieben organisiert. Diese Trainings beinhalten von Tutoren geführte Arbeitsstellen in unterschiedlichen Unternehmen, je nach Inhalt des theoretischen Trainings. Es gibt keine Arbeitsverträge, doch bestehen medizinische Versorgung und Unfallversicherung. Die Trainees erhalten eine finanzielle Ausbildungsbeihilfe. Durchschnittlich betragen diese Trainings 125 Stunden. Die Praktika werden mit einem Zertifikat abgeschlossen. Zielgruppe sind StudentInnen im regionalen Trainingsplan.

Der „Antena Club de Empleo“ bietet Informationen und technische Ressourcen, die die Jobsuche unterstützen. Ziel ist es, die Arbeitssuche zu erleichtern, wobei keine bevormundenden Methoden angewandt werden. Der „Antena Club“ bietet Berufsinformationen, Informationen über freie Stipendienplätze, Beschäftigungsangebote im öffentlichen Dienst, etc. Weiters werden Zeitungen, Zeitschriften, öffentliche Bekanntmachungen, Firmenverzeichnisse und ähnliches zur Verfügung gestellt.

Im Reintegrationsdepartment können Arbeitssuchende Kontakt mit der Arbeitsvermittlung aufnehmen. Ziel ist es, zwischen Jobangeboten und Arbeitssuchenden zu vermitteln. In der Abteilung steht eine Datenbank zur Verfügung, die umfassende Trainings- und Arbeitsmarktinformation enthält. Die Stellenangebote werden verwaltet indem Angebot und Nachfrage aufeinander abgestimmt werden, wobei auf die individuellen Profile der Arbeitssuchenden Rücksicht genommen wird. Die Ergebnisse werden einem Monitoring unterzogen.

Für Menschen deren persönliche und/oder familiäre Situation eine Aufnahme von Arbeit wesentlich erschwert wurde das Reintegrationsprogramm SASPI gegründet. Ziel von SASPI ist es, einen individuell abgestimmten und umfassenden Berufsplan zu entwickeln. Im Rahmen von SASPI werden erste Kontakte zu Firmen hergestellt, um freie Arbeitsplätze zu finden. Gespräche mit den Firmen über die Besonderheiten von potentiellen ArbeitnehmerInnen werden gefördert. SASPI unterzieht seine Aktivitäten einem Monitoring. Zielgruppen sind Langzeitarbeitslose, Frauen, Haftentlassene und Opfer häuslicher Gewalt.

INFORIENTA ist eine Homepage, die von der Gewerkschaft cc.oo zur Verfügung gestellt wird (<http://ccoo.inforienta.es>). Die Homepage besteht neben einem Eintrittsportal aus einem online Fragebogen, online Aktivitäten und entweder Fern- oder Face-to-face-Tutorien. Zielgruppe sind StudentInnen im regionalen Trainingsplan.

Weitere Herausforderungen und Projekte der Gewerkschaft sind: Betreuung im Lifelong-learning, Integration der Betreuung in das neue Modell für Bildung und Training, Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterInnen, GewerkschafterInnen und öffentlicher Administration sowie das Entwickeln neuer tools für Arbeitssuchende.

2 Domäne 6: Qualitätsmaßnahmen vor und während des Kurses

2.1 Auswahl der KursteilnehmerInnen und deren Kurseintritt

Theoretischer Inhalt

Die Auswahl der KursteilnehmerInnen soll mit Vorsicht erfolgen.²³

Wer wählt die Kursteilnehmer aus?

Verschiedene Modelle berücksichtigen sowohl die Art der Trainingsinstitution als auch die angewandte Trainingsmethode. In den meisten Fällen werden die TeilnehmerInnen zugewiesen. Der Auswahlprozess basiert auf der Übereinstimmung zwischen der auftraggebenden Organisation und der Trainingseinrichtung:

- Im Falle einer Zuweisung der Teilnehmenden, z.B. durch das Arbeitsmarktservice (AMS), Jobvermittlungen, Firmen, etc. und keiner Möglichkeit der Trainingsinstitution, einen Einfluss auf den Auswahlprozess zu nehmen, soll sie mit der delegierenden Organisation zusammenarbeiten, um den Teilnehmenden die Notwendigkeit von Selektionskriterien zu erklären und beim Definieren der Selektionskriterien zu helfen.²⁴
- Wenn eine Trainingseinrichtung das Training selbstständig festsetzt, wird die Verantwortung für den Auswahlprozess von der jeweiligen Trainingseinrichtung getragen.

Die Methoden und Instrumente des Auswahlprozesses sollen mit den Zielen und dem Leitbild der Trainingseinrichtung im Einklang stehen. Die angewandte Methode wird durch das Profil der Trainingseinrichtung, die Kursdauer und der Anzahl der TeilnehmerInnen bestimmt. Die gebräuchlichsten Methoden²⁵ sind die Prüfung des Bewerbungsschreibens und des Lebenslaufes, Tests, Interviews, Castings, Arbeitsproben, Assessment Center, etc. In vielen Fällen werden die Methoden kombiniert.

Die Verantwortung für die TeilnehmerInnenauswahl und die Bewertung der mitzubringenden Erfordernisse soll klar und transparent für alle Beteiligten sein.

Welche Methoden werden für die Auswahl der KursteilnehmerInnen angewendet? Auf jeden Fall sollte die Trainingseinrichtung die Profile der TeilnehmerInnen prüfen, um sicher zu gehen, dass diese passend zum Kursangebot ausgewählt werden und so die Qualität des Trainings sicherstellen können.

Selektionskriterien

TeilnehmerInnen sollten nach folgenden **Kriterien** ausgewählt werden:²⁶

- Motivation der TeilnehmerInnen: Warum wollen sie den Kurs besuchen?
- Formale und informale Qualifikationen (wichtig: zusätzlich zu formalen werden informale Qualifikationen beachtet);
- beruflicher Werdegang und bisherige Lebenserfahrungen;
- Profil/Persönlichkeit der BewerberInnen.

²³ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 25.

²⁴ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 26.

²⁵ http://www.lrq.de/desite/template.asp?name=deproducts_branchen_erw_bild

²⁶ Siehe: National Open College Network, <http://www.nocn.org.uk>

Bei uneingeschränktem Trainingszugang sollte die Bedeutung des Trainings für die TeilnehmerInnen überprüft werden. Im Falle eines Fehlens der individuellen Entsprechung sollen die Ursachen dafür herausgefunden werden. Nach Möglichkeit soll der/die BewerberIn ein Feedback dazu bekommen. Außerdem sollen die BewerberInnen Empfehlungen bekommen, wie die Ursachen für fehlende Entsprechung der Maßnahme beseitigt werden können, und wie somit eine Verbesserung der BewerberInnen erreicht werden kann.

Im Falle einer Zuweisung der TeilnehmerInnen zur Trainingseinrichtung, werden die Selektionskriterien zwischen der auftraggebenden Organisation und der Trainingseinrichtung besprochen. Beide Parteien sollen die definierten Kriterien befolgen, wenn „falsche“ Zuordnungen oder Maßnahmenbeurteilungen erfolgen.

Der Zweck ist die Erstellung eines Basis-Tools für die TeilnehmerInnenauswahl mit dem Ziel, den Prozess objektiver zu gestalten. Als Basis für die Entwicklung der Maßnahme dient die Information, die man beim Auswählen und Anerkennen von TeilnehmerInnen gewinnt.

Wann findet der Selektionsprozess statt?

Die Definition der Zielgruppe wird während der gesamten Planungs- und Konzeptbildungsphase überlegt. Dazu werden die Auswahl und der Eintritt der TeilnehmerInnen von folgenden Fragen geleitet:²⁷

- Gibt es eine Definition der Zielgruppe?
- Ist die Definition an die Maßnahme angepasst (die Maßnahme an die Definition), und eindeutig und klar für alle?
- Haben alle wichtigen Interessensgruppen²⁸ einen klaren Begriff davon, welche Voraussetzungen für die Trainingsteilnahme maßgeblich sind? (Anmerkung: Das ist ein sehr wichtiger Punkt. Potentielle TeilnehmerInnen sollen umfassende Information über die geplante Zielgruppe jeder Maßnahme bekommen. Wenn die TeilnehmerInnen nicht vom Auftraggeber bestimmt werden, sondern von der Trainingseinrichtung angeworben werden, dient die von der Trainingseinrichtung angebotene Information als Marketing-Instrument. Die Information über das Set der Anforderungen spielt beim Erwerb potentieller KursteilnehmerInnen eine ausschlaggebende Rolle.)

Die Definition und die Auswahl der Zielgruppe spielen während der gesamten Kursdauer eine wichtige Rolle. Um die TrainerInnen- und TeilnehmerInnenzielgruppe herauszufinden, müssen mehrere Aspekte in Betracht gezogen werden:

Das Kursziel und der Kurszweck bestimmen an wen der Kurs adressiert ist. Ziel und Zweck sollen dem(der TeilnehmerIn klar sein; das beinhaltet angemessene Kriterien, die es ihm/ihr ermöglichen, seine/ihre eigenen individuelle Ziele zu artikulieren (siehe unten).

Die Kursidee muss so definiert sein, dass es möglich ist, die Maßnahme so wie sie beschrieben ist zu verstehen (z.B. dass sie selbsterklärend ist) und auch ihre möglichen Implikationen für den/die TeilnehmerIn und seine/ihre Zukunftschancen.

Lernmethoden, Pädagogik und Methodologie haben auch einen Einfluss auf die TeilnehmerInnenauswahl.

²⁷ Siehe: Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, p. 43. Verfügbar unter: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf

²⁸ Auftraggeber, Trainingseinrichtung, TrainerIn.

Die Zeit muss genau angegeben werden; welche Möglichkeiten sind für individuelle Anpassungen vorhanden?

Formale Voraussetzungen sollen so definiert sein, dass jede/r TeilnehmerIn die Gelegenheit hat zu beurteilen, ob er/sie die richtige Person am richtigen Platz ist.

Informelle Voraussetzungen befassen sich mit den adäquaten Bedingungen und Voraussetzungen für jede/n individuelle/n TeilnehmerIn.

Anforderungen der Trainingseinrichtung sollen so klar wie möglich angegeben werden, so dass jede/r Einzelne/r sowie die Trainingseinrichtung entscheiden kann, ob sie die richtige Zielgruppe sind.

Anforderungen der TeilnehmerInnen ermöglichen es ihnen, ihre speziellen Wünsche und Bedürfnisse auszudrücken, so dass der/die TrainerIn einschätzen kann, ob die Anforderungen aller TeilnehmerInnen übereinstimmen.

Ein/e Follow up/Überprüfungsstrategie ist einzusetzen, wenn Probleme nach dem Kursbeginn auftreten, und wenn der/die TeilnehmerIn und/oder die Trainingseinrichtung der Meinung ist, dass der/die TeilnehmerIn eigentlich nicht der Zielgruppe angehört.

Es ist ratsam der Homogenität der TeilnehmerInnen Aufmerksamkeit zu schenken, um die Kursqualität zu erhöhen. Die Gruppenhomogenität wird aufrechterhalten, wenn die Zielgruppendefinition für alle wichtigen Projektbeteiligten ist und wenn die Definition klar und transparent an die entsprechenden Autoritäten vermittelt wurde.

Im Zuordnungsprozess der Personen an die Maßnahme dominiert in der Praxis oft das „freie Plätze“-Prinzip. Dabei werden TeilnehmerInnen ohne Rücksicht auf ihre Voraussetzungen und Bedürfnisse zugewiesen. Das Streben nach Homogenität hat manchmal den Nachteil, dass es dem Ziel der Chancengleichheit entgegenwirkt. Aus diesem Grund soll die „Homogenität der TeilnehmerInnen“ eine feste Argumentationsbasis haben, um Benachteiligung zu verhindern.²⁹

Maximal sollen 25 TeilnehmerInnen pro Kurs erlaubt sein, da laut dem Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) diese Gruppengröße am effektivsten ist.³⁰

Literatur

Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag.

Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil. Verfügbar unter:
http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf

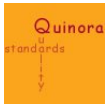
Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn.

LIMPACT – Leitprojekte Informationen compact, August 2/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (ed.), Bonn. Verfügbar unter:
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12ptiaw_limpact02_2001.pdf

<http://www.nocn.org.uk> (National Open College Network)

²⁹ LIMPACT – Leitprojekte Informationen compact August 2/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (ed.), Bonn. Verfügbar unter: http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12ptiaw_limpact02_2001.pdf

³⁰ Siehe: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 20.



http://www.Irqa.de/desite/template.asp?name=deproducts_branchen_erw_bild

Best Practice Beispiele

Checklist Weiterbildung

| | |
|------------------------|--|
| ART DES BEST PRACTICE: | Checkliste für Weiterbildungsinteressierte |
| ERSTELLT VON: | Peter Schlögl, Elke Gruber, Maria Gutknecht-Gmeiner (ÖIBF) |
| BEAUFTRAGT VON: | Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur, Europäischer Sozialfonds |

Wer sich im „Dschungel“ von Weiterbildungsangeboten zurechtfinden möchte, kommt an der Beurteilung und dem Vergleich der Qualität verschiedener Angebote nicht vorbei. „Checklist Weiterbildung“ stellt Kriterien vor, anhand derer ein hochqualitatives, auf die persönlichen Bedürfnisse und Ziele abgestimmtes Weiterbildungsangebot ausgewählt werden kann.

Die Qualität eines Angebots hängt sehr von den persönlichen Erwartungen ab. Dazu fällt es in den Bereich der Eigenverantwortung, dass man seine Ziele absteckt und den individuellen Bedarf definiert. Denn ein Kurs kann noch so hochwertig sein – wenn er nicht dem entspricht, was der/die Bildungsinteressierte gesucht hat, wird er immer als minderwertig oder der Inhalt als nicht brauchbar empfunden werden. Hilfe bei der Definition des individuellen Bedarfs finden Sie unter der Rubrik „Mein optimaler Kurs“ (siehe: www.checklist-weiterbildung.at).

Die **Checkliste für den optimalen Kurs** beinhaltet die folgenden Kategorien:

- Meine Ziele und Motive;
- Welchen Nutzen erwarte ich?
- Die passenden Inhalte;
- Erfülle ich die Teilnahmevoraussetzungen?
- Wie und womit wird gelernt?
- Gruppengröße und Gruppenzusammensetzung;
- Wer wird den Kurs abhalten?
- Kosten – Was muss ich beachten?
- Der zeitliche Aspekt;
- Kinderbetreuung;
- Erreichbarkeit;
- Fernlehre, Selbststudium und E-learning ;
- Wie sicher ist mein Kursplatz?
- Geschäftsbedingungen;
- Unzufrieden – was kann ich tun?

Neben den persönlichen gibt es objektive Qualitätskriterien, z. B. das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Qualifikation der TrainerInnen oder die Angemessenheit der räumlichen und technischen Ausstattung einer Weiterbildungseinrichtung.

Unterstützung bei der Auswahl der geeigneten Weiterbildungseinrichtung finden Sie unter der Rubrik „Mein optimaler Anbieter“ (siehe: www.checklist-weiterbildung.at).

Die **Checkliste für den optimalen Anbieter** beinhaltet die folgenden Kategorien:

- Allgemeine Informationen zum Anbieter;
- Bildungsauftrag und Selbstdarstellung des Anbieters ;
- KundInnenorientierung;
- Beratung und Information;
- Anmeldung;
- Kosten - Was kostet der Kurs?
- Erreichbarkeit;
- Der zeitliche Aspekt;
- Bildungsangebote;
- Nutzen;
- Berücksichtigung der TeilnehmerInnenzufriedenheit;
- Pädagogische und inhaltliche Qualität;
- Gruppengröße und Gruppenzusammensetzung;
- KursleiterInnen, TrainerInnen, DozentInnen, Vortragende;
- Kurse zum Berufs(wieder)einstieg;
- Ausstattung der Räumlichkeiten;
- Geschäftsbedingungen;
- Unzufrieden – Was kann ich tun?

Darüber hinaus werden auf der Homepage auch Standardchecklisten zur Verfügung gestellt.

Öffentliche Ausschreibung für Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme

| | |
|------------------------|---|
| ART DES BEST PRACTICE: | Öffentliche Ausschreibung |
| ERSTELLT VON: | Arbeitsagentur/Bundesagentur für Arbeit |
| BEAUFTRAGT VON: | -- |

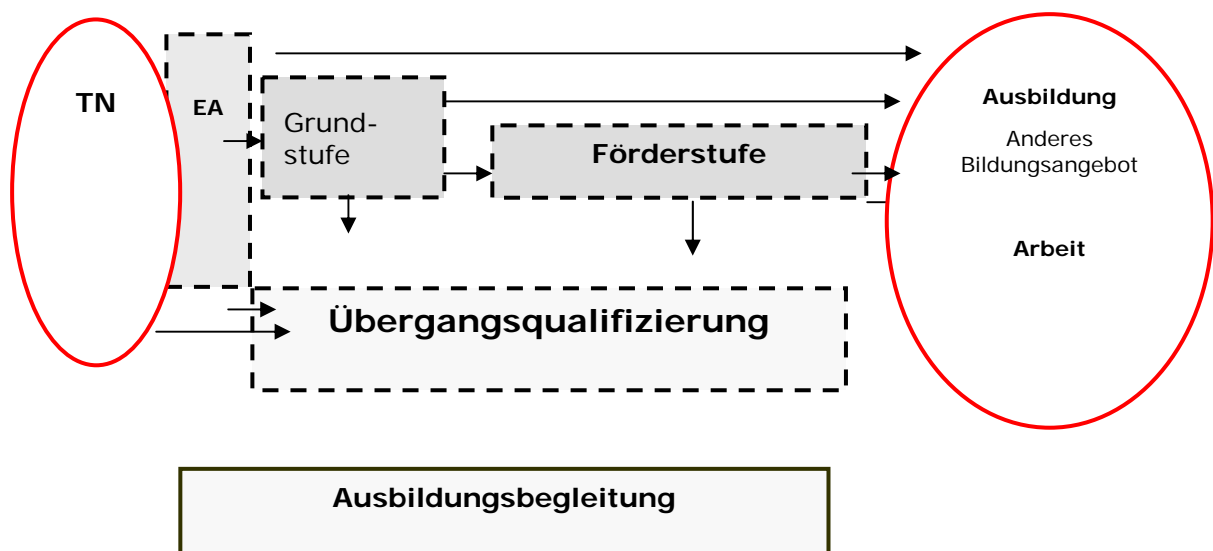
Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen (BvB) der Bundesagentur für Arbeit sind ein wichtiges Instrument, um jungen Menschen den Zugang zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt zu ermöglichen.

Ziel und Aufgabe der BvB ist es, den Jugendlichen und jungen Erwachsenen die Möglichkeit zu geben, ihre Berufswahlentscheidung zu treffen, ihnen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln um eine bereits getroffene Berufswahl zu überprüfen, auszutesten und zu beurteilen und die TeilnehmerInnen dauerhaft beruflich in den Ausbildungs- und/oder Arbeitsmarkt zu integrieren.

Zur **Zielgruppe** gehören - unabhängig von der erreichten Schulbildung - Jugendliche und junge Erwachsene ohne berufliche Erstausbildung, die die allgemeine Schulpflicht erfüllt und das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben:

- noch nicht berufsreife Jugendliche,
- junge Menschen mit Lernbeeinträchtigung,
- junge Menschen mit Behinderung (v.a. Lernbehinderung),
- Un- und Angelernte,
- sozial Benachteiligte,
- Menschen mit Migrationshintergrund,
- Jugendliche, denen die Aufnahme einer Ausbildung nicht gelungen ist und deren Ausbildungs- und Arbeitsmarktchancen durch die weitere Förderung ihrer beruflichen Handlungsfähigkeit erhöht werden sollen.

Fachkonzept



EA = Eignungsanalyse

Eine BvB besteht aus verschiedenen, auf den Einzelfall abgestimmten Qualifizierungsebenen (Eignungsanalyse, Grundstufe, Förderstufe, Übergangsqualifizierung), die durch eine kontinuierliche Ausbildungsbegleitung ergänzt werden.

Vor der Teilnahme an einer Berufsausbildungsvorbereitung in der Grundstufe ist eine Eignungsanalyse durchzuführen, wenn die Erkenntnisse aus den diagnostischen Verfahren des Auftraggebers nicht ausreichen. Ziel ist eine realistische Einschätzung von Berufswunsch und persönlichen Stärken.

Die Grundstufe ist beendet, sobald der/die TeilnehmerIn eine Berufswahlentscheidung getroffen hat und über die erforderlichen persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten für die Aufnahme einer Ausbildung oder Arbeit verfügt. Sollte die Ausbildungs- oder Beschäftigungsfähigkeit nach der Grundstufe nicht erreicht sein, ist eine weitere vorberufliche Qualifizierung in der Förderstufe vorgesehen.

Ein Eintritt in die Übergangsqualifizierung ist jederzeit direkt (auch ohne Durchlaufen der Eignungsanalyse) oder aus der Grundstufe bzw. der Förderstufe möglich.

Die Inhalte der Qualifizierungsebenen (mit Ausnahme der Eignungsanalyse) werden in Form von nachfolgend aufgezählten Förder- und Qualifizierungssequenzen vermittelt:

- Berufsorientierung/Berufswahl;
- Berufliche Grundfertigkeiten;
- Betriebliche Qualifizierung;
- Arbeitsplatzbezogene Einarbeitung;
- Bewerbungstraining;
- Sprachförderung;
- Allgemeiner Grundlagenbereich und nachträglicher Erwerb des Hauptschulabschlusses.

Entscheidend ist der individuelle Förderbedarf des/der jeweiligen Teilnehmers/-in.

Die Integration in Ausbildung oder Arbeit ist aus allen Qualifizierungsebenen anzustreben!

Die Entscheidungsbefugnis bei allen wesentlichen Fragen zum Qualifizierungsverlauf liegt bei der zuständigen Beratungsfachkraft der jeweiligen Agentur für Arbeit. Der/die BildungsbegleiterIn hat deshalb mit der Beratungsfachkraft engen Kontakt zu halten und sich mit dieser abzustimmen.

Die **individuelle Gesamtförderdauer** beträgt grundsätzlich maximal 10 Monate.

Hierzu gibt es folgende Ausnahmen: Die Förderdauer beträgt für

- Junge Menschen, die ausschließlich an der Übergangsqualifizierung teilnehmen, maximal 9 Monate;
- Junge Menschen mit Behinderung (§ 19 SGB III) maximal 11 Monate;
- Junge Menschen mit Behinderung (§ 19 SGB III), die ausschließlich für die Aufnahme einer Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt in Betracht kommen, maximal 18 Monate.

Vorzeitige Beendigung durch Aufnahme von Ausbildung oder Arbeit ist anzustreben!

Der **Personalschlüssel** für die einzelnen Bildungsmaßnahmen liegt zwischen 1:8 und 1:15 und gibt die vorzuhaltende und einzusetzende Kapazität von Lehrkräften, SozialpädagogInnen und AusbilderInnen für die Tätigkeiten in den vier Qualifizierungsebenen und der sozialpädagogischen Begleitung an und berücksichtigt einen zielgruppenspezifischen Betreuungsaufwand. Diesem ist in Konzept und Durchführung Rechnung zu tragen. Die sich nach diesem Personalschlüssel ergebende Personalkapazität kann höchstens zu 20% durch Honorarkräfte besetzt werden. 80% der Personalkapazität muss fest angestellt sein. Bei den BildungsbegleiterInnen ist für die Vertragsdauer zwingend fest angestelltes Personal zu beschäftigen. Eine Vollzeitkraft muss im Umfang von 39 Stunden wöchentlich in der Maßnahme zum Einsatz kommen.

Qualifikation des Personals

Voraussetzung für den Erfolg von berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahmen ist fachlich qualifiziertes und in der Berufsvorbereitung bzw. Ausbildung von TeilnehmerInnen bzw. jungen Menschen mit Behinderung erfahrenes Personal. Als Mindeststandard wird bei BildungsbegleiterInnen ein formaler Abschluss (Berufsausbildung oder abgeschlossenes Studium) erwartet. Kenntnisse der Bildungslandschaft sowie der Anforderungen in den Berufen und am Ausbildungs- und Arbeitsmarkt sind dabei unabdingbar. Die Aufgaben von BildungsbegleiterInnen erfordern insbesondere Kommunikationsfähigkeit, Sozialkompetenz, hohe Organisationskompetenz sowie ein stark kundenorientiertes Verhalten.

Als Mindeststandard wird bei AusbilderInnen ein formaler Abschluss (Berufsausbildung oder abgeschlossenes Studium) erwartet. Die AusbilderInnen müssen über mindestens dreijährige Erfahrung in der Ausbildung von Jugendlichen und über eine mindestens einjährige berufliche Erfahrung in den Berufsfeldern verfügen, in denen sie zum Einsatz kommen.

Als Mindeststandard wird bei der Lehrkraft eine abgeschlossene Fachschulausbildung (z.B. TechnikerIn), ein abgeschlossenes Fachhoch-/ Hochschulstudium oder eine abgeschlossene Meister- oder Fachwirtausbildung vorausgesetzt. Außerdem werden einschlägige pädagogische Erfahrungen vorausgesetzt.

Als Mindeststandard wird bei SozialpädagogInnen ein abgeschlossenes Studium der Sozialpädagogik/-arbeit erwartet. Alternativ kann auch der Abschluss als staatlich anerkannte/-r ErzieherIn mit einschlägiger Zusatzqualifikation oder Berufserfahrung in der Berufsvorbereitung anerkannt werden.

Ein- und Austritt von TeilnehmerInnen, TeilnehmerInnenzahl

Die Jugendlichen sollen die berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme möglichst nahtlos fortsetzen können. Da die genaue Anzahl dieser Jugendlichen zum Zeitpunkt der Ausschreibung noch nicht feststeht, behält sich der Auftraggeber vor, diese TeilnehmerInnenplätze auch mit Jugendlichen zu besetzen, die die berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme neu beginnen.

Der Auftragnehmer nimmt nur TeilnehmerInnen auf, die von einer Agentur für Arbeit zugewiesen wurden. Eine Ablehnung eines/einer von der Agentur benannten Teilnehmers/-in ist nicht möglich.

Über die vorzeitige Beendigung entscheidet die zuständige Beratungsfachkraft der Agentur. Dies gilt auch für TeilnehmerInnen, die durch ihr Verhalten den Ablauf bzw. den Erfolg der Bildungsmaßnahme gefährden. Bei vorzeitigem Ausscheiden von TeilnehmerInnen kann während der gesamten Maßnahmedauer eine Nachbesetzung vorgenommen werden.

Die **Wochenstundenzahl** beträgt einschließlich des Berufsschulunterrichtes 37 Zeitstunden ohne Pausen. Den TeilnehmerInnen werden unterweisungsfreie Zeiten eingeräumt, es besteht ein Anspruch von 2,5 unterweisungsfreien Arbeitstagen für jeden vollen Kalendermonat der Teilnahme. Während des Praktikums / der betrieblichen Qualifizierung gelten die tariflichen bzw. betriebsüblichen Arbeitszeiten des Betriebes.

Berufsschule

Es ist anzustreben, dass für die TeilnehmerInnen eigene Klassen in der Berufsschule gebildet bzw. - soweit zweckmäßig und organisatorisch machbar - TeilnehmerInnen an Qualifizierungsbausteinen in die entsprechenden Fachklassen der Berufsschule aufgenommen werden. Die organisatorische Verantwortung liegt beim Auftragnehmer.

Grundsätzlich soll der Berufsschulunterricht durch die Berufsschule erfolgen. Sofern dies nicht der Fall ist, stellt der Auftragnehmer die entsprechende theoretische Unterweisung sicher. Die Zeit für den Berufsschulunterricht ist in den Wochenstunden enthalten.

Praktikum und betriebliche Qualifizierung

Der Auftragnehmer übernimmt die Gewährleistung für angemessene Praktikumsbedingungen sowie die Sicherstellung der Betreuung und Überwachung des/der Teilnehmers/-in während des Praktikums. Die Praktikumsstellen müssen grundsätzlich im Tagespendelbereich des Wohnsitzes des Jugendlichen liegen. Zwischen Auftragnehmer, Praktikumsbetrieb und TeilnehmerIn ist vor Beginn des Praktikums ein Praktikumsvertrag abzuschließen. Der Praktikumsvertrag muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Beginn/Ende und Dauer des Praktikums;
- Verantwortlicher Mitarbeiter für die Durchführung des Praktikums;
- Praktikumsinhalt und zu vermittelnde Kenntnisse;
- Bescheinigung/Zeugnis;
- Persönliche Daten des/der Praktikanten/-in; diese dürfen ohne dessen Einverständnis nicht Personen oder Institutionen außerhalb der Agentur für Arbeit oder des Bildungsträgers bekannt gegeben werden.

Abrechnungsmodus, Vermittlungsprämie und Sonstige Kosten

Abrechnungsgrundlage ist der für die jeweilige Maßnahme vereinbarte Monatspreis je TeilnehmerInnenplatz und vorgesehenen Erstbelegungstermin. Die Abrechnung der Maßnahmekosten erfolgt unabhängig von der tatsächlichen TeilnehmerInnenzahl anhand von monatlichen Festpreisen je Platz.

Die Maßnahmekosten umfassen alle im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung der Maßnahme entstehenden notwendigen Kosten. Dazu gehören insbesondere auch die Lehrmittel, die den TeilnehmerInnen unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden müssen. Die Kosten für Lernmittel und Arbeitskleidung werden den TeilnehmerInnen im Rahmen der individuellen Berufsausbildungsbeihilfe pauschal erstattet. Sie sind nicht in die Kostenkalkulation einzubringen! Den TeilnehmerInnen dürfen für Bewerbung und Vorstellung bei Praktikumsbetrieben keine Kosten entstehen. Soweit eine besondere Schutzkleidung aufgrund bestehender Unfallverhütungsvorschriften vorgeschrieben ist, ist diese vom Auftragnehmer zu stellen und verbleibt bei diesem. Die Kosten sind bei der Kalkulation zu berücksichtigen. Sofern bei Praktikumsbetrieben die Vorlage eines aktuellen Führungszeugnisses erforderlich ist, werden die Kosten durch die Agentur für Arbeit erstattet.

Erklärtes Ziel ist die adäquate Vermittlung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Ausbildung oder Arbeit. Um den besonderen Aufwendungen Rechnung zu tragen wird bei erfolgreicher Vermittlung in Ausbildung oder Arbeit ein Prämiensystem wirksam.

Die TeilnehmerInnen sind während dem gesamten Verlauf der Maßnahme renten- und unfallversichert. Es empfiehlt sich für die TeilnehmerInnen eine zusätzliche Schülerhaftpflichtversicherung abzuschließen. Etwaige Beiträge sind in die Maßnahmekosten einzukalkulieren. Im Praktikumsvertrag ist ein entsprechender Hinweis aufzunehmen, ob eine solche Versicherung besteht oder nicht.

Werden zu Ausbildungszwecken produktive Arbeiten verrichtet, ist dies vom Auftragnehmer im Rahmen des Angebotes mitzuteilen. Die gesamten Erlöse werden zum Abschluss der Maßnahme mit den Maßnahmekosten verrechnet.

Den TeilnehmerInnen sind am Ende der berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahme vom Auftragnehmer die Dauer der Teilnahme sowie die im Lehrgang vermittelte Fachpraxis und -theorie zu bescheinigen. Die Teilnahmebescheinigung ist in anspruchsvoller Form (z.B. auf Briefpapier mit dem Logo des Auftragnehmers) zu erstellen und mit Stempel und Unterschrift zu versehen.

Es ist eine Anwesenheitsliste zu führen sowie eine Verlaufs- und eine Erfolgsbeobachtung durchzuführen. Eine enge Kooperation und Berichtslegung gegenüber der Bundesagentur für Arbeit ist verpflichtend.

Die Vermittlung der Kenntnisse ist so zu strukturieren, dass die Bescheinigung als Qualifizierungsbaustein für die TeilnehmerInnen möglich ist. Mit Abgabe des Angebotes müssen keine Qualifizierungsbausteine und keine Bescheinigungen von Qualifizierungsbausteinen vorgelegt werden.

Die Maßnahme umfasst unterschiedliche Berufsfelder.

Wirtschaft und Verwaltung: von diesem Berufsfeld werden alle Tätigkeiten und Berufe erfasst, die sich mit dem Handeln und Verwalten von Waren und Dienstleistungen befassen. Das sind insbesondere Berufe im kaufmännischen Bereich (Kaufleute) und im Verwaltungsbereich (Verwaltungsfachangestellte).

Garten- und Landschaftsbau: umfasst insbesondere GärtnerInnen in der Fachrichtung Garten- und Landschaftsbau, aber auch GärtnerInnen in den anderen Fachrichtungen sowie FloristInnen.

Hotel/Gaststätte/Hauswirtschaft: umfasst insbesondere Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe sowie Berufe im hauswirtschaftlichen Bereich wie HauswirtschaftlerIn und hauswirtschaftlich-technische/-r HelferIn.

Das Berufsfeld „*Gesundheit/Soziales*“ ist weit zu fassen und enthält insbesondere die Berufe Krankenschwester/-pfleger, ArzthelferIn, Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r und ErzieherIn.

Lager/Handel: umfasst insbesondere die Fachkraft für Lagerwirtschaft, HandelsfachpackerIn und LagerfachhelferIn. Das Berufsfeld Handel deckt insbesondere den Einzelhandel ab.

Metall: erfasst alle Tätigkeiten und Berufe in Industrie und Handwerk, die sich mit der Be- und Verarbeitung von Metallen befassen. Das sind insbesondere Berufe im Metallbau, in der Fahrzeugtechnik, in der Installations- und Metallbautechnik sowie industrielle Metallberufe wie z.B. Industrie-, Werkzeug-, Zerspanungs- und KonstruktionsmechanikerIn.

Farbe/Raumgestaltung: umfasst insbesondere den Bereich MalerIn und LackiererIn.

Holz: von diesem Berufsfeld werden alle Tätigkeiten und Berufe erfasst, die sich mit der Bearbeitung und Verarbeitung von Holz befassen. Das sind insbesondere ZimmererIn und TischlerIn.

Bau: erfasst alle Berufe des Bauhauptgewerbes. Daneben kann auch die Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten aus dem Baunebengewerbe angeboten werden, jedoch nicht ausschließlich.

Kosmetik/Körperpflege: dazu gehören die Berufe KosmetikerIn und FriseurIn.

Installationstechnik: ist weit zu fassen und umfasst grundsätzlich die Bereiche Sanitär-, Heizungs-, Klima- und Elektrotechnik.

Access 2006

| | |
|------------------------|---|
| ART DES BEST PRACTICE: | Projekt zur Auswahl von TeilnehmerInnen |
| ERSTELLT VON: | - |
| BEAUFTRAGT VON: | Urkraft |

Zugang zu und Auswahl von TeilnehmerInnen

Im Access-Programm arbeitet „Urkraft“ mit dem Arbeitsbüro von Skellefteå, lokalen Handels und Industrievertretern, der Stadtverwaltung und dem Provinzrat zusammen.

Das Access-Programm fungiert als Zugang zum Arbeitsmarkt für Jobsuchende aus sieben Provinzen. Das bedeutet, dass „Urkraft“ auch BeraterInnen in anderen Gemeinden ausbildet, um das Programm in seiner Gesamtheit umsetzen zu können.

Das Programm hilft arbeitslosen Menschen dabei, eine Vision ihrer Zukunft zu kreieren und diese durch ein eigenes Ausbildungssystem zu erreichen.

Akquise von TeilnehmerInnen

Das Access-Programm in „Skellefteå“ ist ein Arbeitsmarkttraining. Die Aufnahme von TeilnehmerInnen passiert daher immer in Zusammenarbeit mit dem Arbeitsbüro.

Informationsmöglichkeiten werden bereitgestellt: Das Arbeitsbüro stellt potentielle TeilnehmerInnen zusammen und „Urkraft“ als Trainingsanbieter ist für Informationen über Inhalt und Ablauf verantwortlich. Jede/r InteressentIn erhält schriftliche Informationsmaterialien, die einen Verweis auf weitere Informationen enthalten.

Urkraft hat eine/n verantwortliche/n Trainings-KoordinatorIn, der/die in ständigem Kontakt mit dem Arbeitsbüro steht.

Die Zusammenarbeit mit dem Arbeitsbüro wird über kontinuierliche „Follow-ups“ und engen Kontakt praktiziert. Es besteht großes gegenseitiges Vertrauen und der gemeinsame Wille, den TeilnehmerInnen die bestmöglichen Lösungen anzubieten.

Die Ziele und Absichten des Programms werden auf jedem Informationstreffen klar verdeutlicht.

Ziele aus Sicht der TeilnehmerInnen

- Soziale und emotionale Kompetenzen stärken;
- die eigene Problemlösungsfähigkeit steigern;
- die Fähigkeit steigern, sich aktiv zu entscheiden;
- die Einsicht in den und das Verständnis für den Arbeitsmarkt und seine Rahmenbedingungen fördern;
- das Berufsfeld durch Platzierung in Praktika und durch Geschäftskontakte vergrößern;
- Einstellungschancen erhöhen.

Inhalt

Das Hauptgewicht von Access liegt in der Lebens- und Berufsplanung. Das Hauptziel dabei ist der Übertritt der TeilnehmerInnen in den Arbeitsmarkt. Dazu wird die eigene Situation analysiert – gegenwärtig und in der Zukunft. Man konzentriert sich auf Fähigkeiten und Kompetenzen und deren (Weiter-)Entwicklung.

Einstieg

Im Zuge der Einführung lernt man das Programm, die Voraussetzungen von Urkraft und einander kennen. Eine erste Analyse wo wir heute stehen, wo wir hinwollen und wie wir das erreichen wollen wird erbracht. Team-Bildung legt die Basis für eine solide Kooperation.

Zukunftsvision

Wir entwickeln Zukunftsvisionen und sammeln positive Erwartungen um für einen Eintritt in den sehr harten Arbeitsmarkt gerüstet zu sein. Die TeilnehmerInnen arbeiten mit Methoden, die einen motivierenden Effekt haben sollen. Die Zukunft beginnt jetzt!

Hindernisse überwinden

Der Weg ist voller Stolpersteine und jede/r von uns hat gewisse Erfahrungen damit. In diesem Teil des Projektes entwickeln wir eine Methode, Gedanken zu ordnen und Lösungen zu entwickeln – Ein Zugang für GewinnerInnen.

Emotionale Kompetenz gibt Selbstvertrauen

Ein realistisches Selbstbild und die Fähigkeit, die Gedanken Anderer nachvollziehen zu können, schafft gute Voraussetzungen. Die emotionale Kompetenz hängt mit der sozialen Kompetenz zusammen. Hier lernen wir mehr über uns selbst und inwieweit emotionale Kompetenz eine erlern- und verstärkbare Fertigkeit ist.

Soziale Kompetenz macht erfolgreich

Kommunikation, Kooperation und die richtigen Dinge zum richtigen Zeitpunkt zu machen sind einige Beispiele der langen Liste. Wir versuchen, den TeilnehmerInnen den Zusammenhang zwischen sozialer Kompetenz und Wert auf dem Arbeitsmarkt zu vermitteln. In Folge wird die Wichtigkeit der sozialen Kompetenz gestärkt, z.B. durch eine TutorInnengruppe.

Wähle deine eigene Zukunft

Während der Zeit, in der TeilnehmerInnen im Kurs arbeiten, protokollieren sie ihre Erkenntnisse über sich selbst und ihre Umgebung. Dies bildet die Basis für neue Visionen, Ziele und einen neuen Entwicklungsplan. Regelmäßig zurück zu blicken, erreichte Ziele zu überprüfen, zu revidieren und neue Ziele zu stecken, sobald die alten erreicht sind – das ist der Prozess, den wir vermitteln.

Arbeitssuche

Aktivitäten der Arbeitssuche werden kombiniert mit Übungen, die die individuelle Verantwortung betonen. Jobangebote werden unter der Perspektive von sozialen und formalen Anforderungen durchforstet. Der Aufbau eines individuellen Lebenslaufes wird forciert.

Die Beratungsgruppe

„Urkraft“ arbeitet mit einer Reihe von ehemaligen ManagerInnen, GeschäftsführerInnen oder Selbständigen zusammen. Mit einem Wort: Diejenigen die man bei der Jobsuche trifft – „Die auf der anderen Seite“. Wie denken diese Menschen während Vorstellungsgesprächen? Was halten sie für wichtig? Das alles sind sehr interessante Fragen für unsere TeilnehmerInnen.

Zukunftsszenarien

Wir arbeiten und entscheiden aus verschiedenen Gründen. Trotzdem gibt es einige Hauptgründe, die die meisten Menschen für ausschlaggebend halten. Wir betrachten, wie die Prioritäten des/r Einzelnen sich im täglichen Leben widerspiegeln: da-

mals – heute – morgen. Wir betrachten den Arbeitsmarkt von einer historischen – heutigen – und zukünftigen Perspektive. Welcher Bedarf bestand damals, welcher besteht heute und wie wird der Bedarf in Zukunft aussehen? In welchen Branchen?

Power Coaching

Ein gewisser Zeitanteil wird der individuellen Arbeit gewidmet, z.B. Bewerbungsschreiben schreiben oder verbessern, Zusammenstellen des Lebenslaufes. Andere Aktivitäten beinhalten das Finden von Praktika, die Analyse von, Vorbereitung auf und Kontaktaufnahme mit Unternehmen. Während dieser Zeit werden die TeilnehmerInnen durch die BeraterInnen von „Urkraft“ unterstützt, damit sie die bestmöglichen Ergebnisse erreichen.

Lernmethoden, Pädagogik und Methodik

„Urkraft“ arbeitet hauptsächlich mit „Empowerment“ basierten Methoden und ein Großteil der Arbeit findet mittels erfahrungsbasiertem Lernen statt.

Ein Großteil der TeilnehmerInnen nimmt 26 Wochen teil, ein vorzeitiger Ausstieg ist möglich, z.B. durch eine Arbeitsaufnahme oder Ausbildung im regulären Schulwesen.

Da das Training auf den individuellen Voraussetzungen der TeilnehmerInnen aufbaut, gibt es keine formellen Aufnahmekriterien (im Gegensatz dazu, gibt es eine Reihe informeller Aufnahmekriterien). Es ist vor allem eine Frage der eigenen Motivation und Überzeugung, dass jede/r TeilnehmerIn das Trainingsprogramm akzeptiert und ihm zustimmt.

Von Anfang an hat jede/r TeilnehmerIn die Möglichkeit, seine/ihre eigenen Bedürfnisse und Wünsche auszudrücken. „Urkraft“ wird versuchen, diese nach Möglichkeit zu erfüllen. Probleme wie z.B. Legasthenie verlangen nach spezieller Aufmerksamkeit. Während der Kurslaufzeit finden regelmäßige Gespräche mit den TeilnehmerInnen statt, um zu ermitteln, ob der Kursinhalt noch immer den Erwartungen der TeilnehmerInnen entspricht.

Die individuellen Lerngegenstände der TeilnehmerInnen

Teile des Trainingsangebotes im Access-Programm sind durch das OCN-System qualitätsgesichert. Das bedeutet, dass die Lernergebnisse den TeilnehmerInnen ebenso klar sind, wie die Anforderungen, die auf jeder Lernstufe erfüllt werden müssen. Jede/r TeilnehmerIn entscheidet für sich selbst, was er/sie erreichen will. Ein Beispiel dafür ist das Modul „Lebens- und Arbeitsplanung“.

Fakten zu OCN (Open College Network)

OCN stellt ein Zertifikat zur Verfügung – Für alle Personen und alle Lernformen.

OCN arbeitet mit Teamgeist und im Sinne der Gleichheit und betont informelles Lernen indem es zertifiziert wird und indem es – dank der Netzwerkstrukturen – offizielle Anerkennung und Verlässlichkeit erfährt.

OCN ist ein lokales Netzwerk bestehend aus interessierten Parteien (formelle und informelle Trainingseinrichtungen, Unternehmen, Behörden, Arbeitgeber, Organisationen, etc.). Diese Parteien sind durch ein gemeinsames Werteverständnis und eine gegenseitige Anerkennung der Kompetenzen, Leistungen und Qualitätsmaßstäbe verbunden.

OCN ist ein branchenübergreifendes Konsortium lokaler Trainingseinrichtungen und Unternehmen, die flexible Lernformen anbieten – Methoden die dem regionalen Bedarf in den nationalen Rahmenbedingungen entspringen. Die Trainings werden von einer Reihe von Organisationen durchgeführt. Z.B. von formellen und informellen Trainingseinrichtungen, Gewerkschaften, Stadt/Gemeindeverwaltungen, Bezirksräten, Unternehmen, Organisationen, etc.

Die OCN Methode ist eine Methode der Qualitätssicherung und der Anerkennung informellen Lernens. Die OCN Methode steht für Qualität und Chancengleichheit. Um Mitglied zu werden und mit der OCN Methode zu arbeiten, müssen potentielle Anbieter von OCN-zertifizierten Aktivitäten eine Reihe von Voraussetzungen erfüllen. Am wichtigsten ist dabei, dass die Organisationen einen ausgesprochenen und unbestrittenen Ethos leben, der in der gesamten Organisation unterrichtet wird.

Wir sind der Meinung, dass jede Form des Lernens anerkennungswürdig ist – egal wie oder wo es stattfindet. OCN-zertifiziertes Lernen geht von den TeilnehmerInnen aus und wird entsprechend ihrer Bedürfnisse gestaltet. Darauf folgt die Anerkennung der Lernleistung. Sowohl das Lernen als auch die Anerkennung gehen in kleinen Schritten vor sich, mit der Absicht den Selbstwert der TeilnehmerInnen zu stärken.

OCN Schweden

OCN Schweden AB wurde aus dem Bedürfnis geschaffen, Trainings und Ausbildungen außerhalb des regulären Schulsystems zu bewerten, anzuerkennen und deren Qualität zu sichern. Das Bedürfnis dem Lernen, das am Arbeitsplatz, in Organisationen und Trainingseinrichtungen stattfindet den Wert und die Anerkennung beizumessen, die es verdient. Das Ziel ist, das Individuum mit einem Instrument auszustatten, dass es ihm/ihr erlaubt, seine/ihre Kompetenzen zu vermitteln und zu kommunizieren, um dadurch den Weg zur Anstellung und/oder höheren Bildung zu verkürzen.

Die Idee stammt ursprünglich aus Großbritannien, wo heute ca. 700.000 Personen pro Jahr an einer Form von OCN-zertifizierten Trainings teilnimmt. Der Hauptsitz ist bei der NOCN (National Open College Network) in Großbritannien angesiedelt.

OCN Schweden ist bis jetzt die einzige Agentur in Schweden. Alle OCN-Büros unterliegen demselben Qualitätsmodell und sind von der NOCN zugelassen. Dies trifft natürlich auch auf OCN Schweden zu.

Es ist wichtig hervorzuheben, dass OCN Schweden *keine* Firma ist, die hauptsächlich Trainings anbietet. OCN Schweden ist eine Methode, ein System zur Qualitätssicherung und Anerkennung von neuen und bereits bestehenden Trainings/Maßnahmen, wo auch immer sie stattfinden.

Einbindung der Erwartungen der TeilnehmerInnen in die Ziele der Trainingsmaßnahme

Die Erwartungen und Ängste der TeilnehmerInnen hinsichtlich des Access Programms werden respektiert. Diese Ängste und Erwartungen werden aufgenommen und in Gruppen diskutiert. Daraufhin werden Rahmenbedingungen und Leitlinien formuliert um den Erwartungen zu entsprechen und Ängste zu vermeiden.

Jede/r TeilnehmerIn hat die Gelegenheit zu entscheiden, ob er/sie mit dem Programm weitermachen möchte oder nicht. Mit der Entscheidung teilzunehmen wird auch der allgemeine Inhalt des Kurses akzeptiert. Abweichungen können vorkommen – in einem solchen Fall müssen alle TeilnehmerInnen berücksichtigt werden.

Es gibt auch Raum für Einzelgespräche, in denen der/die TeilnehmerIn die Möglichkeit erhält, genauere Informationen vom Trainingsanbieter zu erhalten und seine/ihre speziellen Wünsche, Erwartungen und Kompetenzen kundzutun.

Lernvereinbarungen zwischen TeilnehmerInnen und TrainerInnen

Das Access-Programm umfasst individuelle Handlungspläne, die vom Arbeitsbüro übergeben werden und während des Kurses in Einzelgesprächen und Power-Coachings kontinuierlich überarbeitet werden.

Maßnahmen um Dropouts zu verhindern

Im Access-Programm ist es am Wichtigsten, von den Bedürfnissen des/r individuellen TeilnehmerIn auszugehen und – soweit inhaltlich und zeitlich möglich – einen maßgeschneiderten Zugang zu bieten.

Arbeitsmethoden werden so angepasst, dass sie so vielen TeilnehmerInnen wie möglich entsprechen. Sie umfassen Theorie, praktische Arbeit, abstraktes Denken, etc.

Ein Team, das eine gute Einsicht in die Bedürfnisse und Wünsche der TeilnehmerInnen hat, unterstützt jede Access-Gruppe. Es werden Gespräche mit allen Teammitgliedern und (gelegentlich) mit dem Arbeitsbüro geführt.

Der/die TrainerIn trägt die Hauptverantwortung was mit jedem/r individuellen TeilnehmerIn und mit der Gruppe als Gesamtes passiert. Durch Gespräche, Dialog und das gemeinsame allgemeine Verständnis haben die TrainerInnen eine Anzahl von Alternativen, um Lösungen zu finden und Informationen über Möglichkeiten zu geben.

Ein Großteil der TeilnehmerInnen nimmt 26 Wochen teil, im Falle von Abweichungen durch Krankheit, etc werden für diese/n TeilnehmerIn alternative Lösungen gefunden.

„Im Allgemeinen gibt es Grenzen nur in unserem Kopf“ Urkraft.

Best Practice Urkraft - Lebens- und Arbeitsplanung

| Lernergebnisse Der/die TeilnehmerIn soll fähig sein ... | STUFE 1 Bewertungskriterien | STUFE 2 Bewertungskriterien | STUFE 3 Bewertungskriterien | Beweis |
|--|---|--|--|--------|
| 1. Eine persönliche Beschreibung von sich selbst zu geben – als Mitglied einer Gruppe oder als Individuum | 1.1. Eine Beschreibung von sich selbst geben | 1.1 Eine Beschreibung von sich selbst geben, die charakteristische Merkmale beinhaltet | 1.1. Eine Beschreibung von sich selbst geben, die die gegenwärtige Situation analysiert und daraus Schlüsse zieht | |
| 2. Ziele für die persönliche Zukunft zu erstellen | 2.1. Zukünftige Ziele auflisten | 2.1. Die wichtigsten zukünftigen Ziele beschreiben | 2.1. Analysieren, was er/sie selbst zur Erreichung dieser zukünftigen Ziele tun kann, und wo er/sie auf die Unterstützung Anderer angewiesen ist. | |
| 3. Die Bedeutung von Rahmenbedingungen und Leitlinien für Gruppensituationen zu verstehen | 3.1. Die Rahmenbedingungen und Leitlinien, die für diese Gruppe von Bedeutung sind identifizieren/auf-listen können | 3.1. Beispiele geben, wie gemeinsame Leitlinien ("Spielregeln") verwendet werden können | 3.1. Die Bedeutung von gemeinsamen Leitlinien und Spielregeln analysieren können | |
| 4. Sich Hindernissen der eigenen Entwicklung bewusst zu sein und sich mit diesen konfrontieren zu können | 4.1. Einstellungen, die das persönliche Vorankommen behindern/fördern feststellen/auf-listen können | 4.1. Persönliche Hindernisse in einem gewissen Bereich beschreiben können | 4.1. Persönliche Hindernisse in einem gewissen Bereich beschreiben können 4.2. Hindernisse abgrenzen, Lösungsalternativen suchen, Konsequenzen abschätzen, z.B. Chancen analysieren | |
| 5. Verschiedene Begriffe zu verstehen, die emotionale Kompetenz bedeuten | 5.1. Die Begriffe Selbsteinsicht, Selbstwert, Impulskontrolle und Empathie definieren 5.2. Verschiedene Emotionen und emotionale Ausdrucksformen aufzählen | 5.1. Beschreiben wie man persönlich Selbsteinsicht, Selbstwert, Impulskontrolle und/oder Empathie stärken kann 5.2 Eines der folgenden Gefühle beschreiben: Freude, Furcht, Ekel, Scham, Ärger, Liebe, Trauer | 5.5. Den Ausdruck emotionale Kompetenz beschreiben und den eigenen Entwicklungsbedarf analysieren | |
| 6. Verschiedene Ausdrücke, die soziale Kompetenz bedeuten, zu verstehen und die eigene soziale Kompetenz einzuschätzen | 6.1. Begriffe, die soziale Kompetenz bezeichnen, auflisten | 6.1 Beispiele für hohe und niedrige soziale Kompetenz nennen 6.2. Die momentane Situation beschreiben; Wie die eigene soziale Kompetenz gesehen wird | 6.1 Den Ausdruck soziale Kompetenz beschreiben und den eigenen Entwicklungsbedarf analysieren | |

2.2 Individuelle Erwartungen und Lernziele

Theoretischer Inhalt

Zusätzlich zu den allgemeinen Lernvereinbarungen der Maßnahmen (allgemeine Ziele), spezifiziert für jede Maßnahme, sollen die individuellen Lernziele der Teilnehmenden beachtet werden. Die berufliche Aus- und Weiterbildung zwingt den TeilnehmerInnen nicht die Gesamtziele auf, sondern findet individuelle Lernziele heraus, die aus der Zusammenarbeit von TrainerInnen, TeilnehmerInnen, Firmen und ExpertInnen resultieren. Studien haben ergeben, dass berufliche Aus- und Weiterbildungen bei denen die Lernziele in Zusammenarbeit mit allen beteiligten Parteien (z.B. Zielgruppen, TrainerInnen, ExpertInnen) gesetzt wurden, am effektivsten sind.³¹ Generelle Zielsetzungen von Arbeitsmarktpolitik bilden den Rahmen für die Zielerreichung in der jeweiligen Maßnahme.

Die individuellen Lernvereinbarungen, bezeichnet als „detaillierte Spezifikation“ der anleitenden Lernvereinbarungen der Gesamtmaßnahme, sollen im Rahmen von individuellen Coaching- und Beratungssettings formuliert werden. Laut Siebert³² können Lernziele und Erwartungen jedoch nicht a priori von den TeilnehmerInnen abgefragt werden. Deshalb sollen die TeilnehmerInnen zuerst mit der Maßnahme vertraut gemacht werden, wobei die Trainingsinstitution die Versorgung der TeilnehmerInnen mit umfassender Information vor Maßnahmenbeginn garantieren soll. Das spielt eine entscheidende Rolle im Qualitätssicherungsprozess.

Information für die TeilnehmerInnen vor dem Kursbeginn

Für die Institution ist es wichtig ihre potentiellen TeilnehmerInnen zu erreichen und sie anhand von entsprechendem Informationsmaterial zu informieren. Jedes schriftliche Material, einschließlich Internetseiten, soll folgende Aspekte abdecken:³³

- Angaben über den Anbieter der beruflichen Aus- und Weiterbildung (Rechtsform des Anbieters);
- Überblick über die Trainingsangebote;
- Vertragsbedingungen und –konditionen;
- den TeilnehmerInnen zuerkannte Qualifikationen oder Zertifikate nach Abschluss der Maßnahme.
- Kursdauer (Stundenanzahl);
- Kosten (z.B. Bücher, öffentliche Verkehrsmittel, etc.);
- Zugangsbeschränkungen, erforderliche formale Qualifikationen und Berufserfahrungen, sowie Anforderungen der Trainingsinstitution an potentielle TeilnehmerInnen;
- geplante didaktische Methoden;

³¹ Siehe: Cedefop- European Centre for the Development of Vocational Training (eds.) (2006): Vocational training in Europe, in : Cedefopinfo 1/2006, Luxemburg, p. 17. Verfügbar unter: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf>

³² Siehe: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, p. 97.

³³ Siehe: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 8.

- TrainerInnenqualifikationen;
- vorgesehene TeilnehmerInnenzahl;
- ermutigende Information für die TeilnehmerInnen, die Institution für weitere Fragen zu kontaktieren.

Die KursteilnehmerInnen sollen auf mehreren Wegen informiert werden. Die Informationsquellen zur Entscheidungsfindung im Hinblick auf den Kurseintritt sind:

- schriftliches Material;
- Ankündigungen;
- informative Meetings, abgehalten von der Trainingsinstitution;
- Arbeitsmarktservice (AMS).

Das Arbeitsmarktservice ist für die Versorgung der potentiellen TeilnehmerInnen mit Details über das Training verantwortlich. Zusätzlich soll vom Arbeitsmarktservice ein individuelles Beratungsservice organisiert werden, mit dem Ziel, die beruflichen auf den Arbeitsmarktanforderungen basierende Entscheidung der TeilnehmerInnen zu sichern. Falls der Trainingsanbieter eine Maßnahme allein anbietet, soll die Klientel dazu ermutigt werden, in Kontakt mit dem Arbeitsmarktservice zu treten. Das vom Arbeitsmarktservice angebotene Beratungsservice soll mit der von der Trainingsinstitution angebotenen Information vernetzt sein.³⁴

Herausfinden individueller und genereller Ziele

Die Ziele der TeilnehmerInnen sollen ausgehend von ihren individuellen Bedürfnissen herausgefunden werden. Im Anfangsstadium der Maßnahme soll die Planung flexibel sein, denn nur das garantiert, dass die individuellen Ziele beachtet werden können. Die ursprüngliche Planung darf überprüft werden.³⁵

Für den TeilnehmerIn sollen die Maßnahmenziele verständlich sein, damit er/sie zur Identifizierung seiner/ihrer eigenen formalen und nicht formalen Ziele fähig ist. Ein individueller Ablaufplan/ Plan/Aufstellung (schedule) kann das Verstehen der TeilnehmerInnenziele erleichtern. Der Plan/Die Aufstellung (Studier/Lernplan) kann während dem Kurs als wichtiges Arbeitswerkzeug verwendet werden.

Zum Beispiel:

Pädagogisches Interessensfeld: z.B. wie man lernt Strategien für die praktische Anwendung.

Plan: Kursname, TeilnehmerInnenname, Datum.

| Was will ich tun/lernen? | Wie soll ich es tun/lernen? | Warum soll ich es tun/lernen? | Wie soll es dokumentiert werden? |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

³⁴ Siehe: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 16.

³⁵ Siehe: Gnahs, Dieter / Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren, in: Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. / Sauter, Edgar (ed.) (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bonn, wbv Verlag, p. 41-59.

Diese Methode ist insofern effizient, als jeder TeilnehmerIn sich Zeit nimmt, um seine/ihre Meinung und Gedanken auszudrücken und sowohl die zu erreichenden Ergebnisse als auch die Methoden zu ihrer Erreichung bestimmt und die Gründe dafür analysiert.

Vor der Erstellung eines individuellen Plans, soll der/die TeilnehmerIn die Gelegenheit haben, darüber mit einem/-r TrainerIn zu diskutieren, um eine Empfehlung bezüglich der Strukturierung seiner/ihrer (bereits erworbenen) Kompetenzen, Erwartungen, Ressourcen und Interessen zu bekommen.

Wirklich hilfreich für die TeilnehmerInnen kann eine Kriteriendefinition sein, die sich auf das angestrebte Setting bezieht; sowohl in Bezug auf die Zielerreichung, als auch in Bezug auf eine klare und deutliche Dokumentation der Lernergebnisse.

Der/die TeilnehmerIn muss seine/ihre Ziele so formulieren, dass sie messbar, realistisch und konkret sind und eine zeitliche Perspektive haben. Manchmal unterscheiden sich diese individuellen Ziele von den allgemeinen Zielen und Möglichkeiten des Kurses.

Formale Ziele (z.B. Lernergebnisse) und nicht formale Ziele (z.B. Faktoren und Entwicklungen von mehr oder weniger individuellem Charakter) sollen nicht vermischt werden. Das generelle Ziel (die Lernziele) dient als Vorlage für alle Beteiligten.

"Die Abstimmung der Maßnahme an die Ziele muss klar erkennbar sein. Sie bestimmen sowohl die Auswahl der Inhalte, den Prozess, als auch den Weg der Fortschrittkontrolle." ³⁶

Darüber hinaus hilft eine sorgfältige Analyse der Erwartungen und Motive der Zielgruppe eine klare Linie abseits von unrealistischen Zielsetzungen zu finden.

Was sind die allgemeinen Erwartungen der TeilnehmerInnen? ³⁷

Aktivierende Modelle zur Berufslaufbahnberatung: Nach Ergebnissen des europäischen Projektes zur Auswirkung von Berufsberatung auf Erwartungen von Studierenden ("The impact of career consultants on students' expectations") ist das *Modell der Trainerberatung* am meisten angemessen. Die Bedürfnisse und Präferenzen der Teilnehmenden variieren. Manche Menschen müssen dirigiert werden, manche suchen Information, und manche brauchen einen Anstoß um ihr Potential zu realisieren. EinE perfekter TrainerIn ist fähig, mit all den Modellen zu arbeiten, angepasst an die Bedürfnisse jedes/-r Einzelnen. Diese sich an der persönliche Haltung des/der Einzelnen orientierende Einstellung des/der Trainers/-in ist wesentliches Element der Beratungspraxis. Der/die TrainerIn sollte keinen Druck auf die Menschen ausüben, ihre Richtung zu ändern bzw. eine bestimmte Richtung einzuschlagen. Er/sie sollte statt dessen den TeilnehmerInnen helfen, ihre Bedürfnisse aus eigener Perspektive zu äußern und ihre eigenen Ressourcen zu entdecken.

Erwartungen an den/die TrainerIn: Diese Erwartungen können nicht nur den Ausgang des Prozesses beeinflussen, sondern können beim Treffen der Entscheidung hinsichtlich der Inanspruchnahme des Beratungsservices entscheidend sein. Die Art und Weise wie der/die TrainerIn seine/ihre eigenen Fähigkeiten einsetzt und sie an die Erwartungen der Ratsuchenden anpasst, hat starken Einfluss auf die Qualität und Effektivität der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Eine genau durchgeführte Untersuchung und eine korrekte „Diagnose“ ist die Basis eines Handlungs-

³⁶ Siehe: Burri, Thomas (2004): EduQwa - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, p. 44. Verfügbar unter: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf

³⁷ Siehe: Paszkowska-Rogacz, Anna (2006): The impact of cultural differences on students' expectations from career counsellors, Łódź.

planes. Um falsche Ideen für die Aktionen von beruflicher Aus-/Weiterbildung zu vermeiden und um die Frage zu beantworten, was BerufstrainerInnen und deren KundInnen bevorzugen, wurde eine ausführliche empirische Untersuchung eingesetzt. Galasi et al. (1992)³⁸ baten die KursTeilnehmerInnen, ihre Erwartungen in Hinblick auf die Berufsberatung und berufliche Aus- und Weiterbildung zu präsentieren. Erwartungen wurden begrifflich als Präferenzen und Erwartungen erfasst, die aus folgenden Schlüssen resultieren:

- Teilnehmende haben ziemlich klare Ideen darüber, was sie von beruflicher Aus- und Weiterbildung erwarten (Präferenzen) und welche Erfahrungswerte sie bekommen wollen;
- Teilnehmende sind sich nicht sicher darüber, wie die beruflicher Aus- und Weiterbildung tatsächlich sein wird (Erwartungen) und sind demgegenüber nicht sehr optimistisch;
- Es existiert eine Anzahl von Nicht-Übereinstimmungen zwischen den Präferenzen der Teilnehmenden und ihrer realen Erwartungshaltung;
- Einige wenige Differenzen zwischen denjenigen Teilnehmenden, die schon die Erfahrung gemacht haben, beraten worden zu sein, und denen die diese Erfahrung nicht haben, sind vorhanden.

Literatur

Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag.

Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil. Verfügbar unter: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf

Cedefop - European Centre for the Development of Vocational Training (ed.)(2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinfo 1/2006, Luxemburg. Verfügbar unter: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf>

Galasi, J.P./ Crace, R.K./ Martin, G.A/ James, R.M./ Wallace, R.L. (1992): Client Preferences and Anticipations in Career Counselling: A preliminary Investigation, *Journal of Counselling Psychology*, 39, 1, p. 46-55.

Gnahn, Dieter / Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren, in: Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. / Sauter, Edgar (ed.): *Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?*, Bonn, wbv Verlag, p. 41-59.

Paszowska-Rogacz, Anna (2006): The impact of cultural differences on students' expectations from career counsellors, *Lódz*.

Siebert, Horst (2003): *Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht*, München, Ziel-Zentrum F. Interdis.

³⁸ Siehe: Galasi, J.P. / Crace, R.K. / Martin, G.A. / James, R.M. / Wallace, R.L. (1992): Client Preferences and Anticipations in Career Counselling: A preliminary Investigation, *Journal of Counselling Psychology*, 39, 1, p. 46-55.

2.3 Vermittlung zwischen den Erwartungen und den geplanten Kursinhalten

Theoretischer Inhalt

Vor Beginn der Maßnahmen sollte ein Kurslehrplan entwickelt, überarbeitet oder adaptiert werden, der an jede spezifische Maßnahme angepasst ist, sowohl hinsichtlich der Bedürfnisse der Zielgruppen als auch der Bedürfnisse des Arbeitsmarktes sowie hinsichtlich der Ziele und der Erwartungen an den Kurs.

Die Kurse basieren auf Lehrplänen, die folgende Aspekte beinhalten:³⁹

- Ziel und Zweck der Maßnahme;
- zu erwerbende Fähigkeiten und zu erwerbendes Wissen;
- Voraussetzungen und Anforderungen (formale und informale);
- Lerninhalte (inklusive persönlichen und sozialen Kompetenzen);
- Vorschläge für die Struktur der Lernprozesse (z.B. Module, Materialien, Lernmethoden (Pädagogik, Methodologie), Beurteilung, etc.).

Der/die KurskoordinatorIn, die TrainerInnen, potentielle KursteilnehmerInnen und ExpertenInnen sollten am Vermittlungsprozess beteiligt sein. Der Lehrplan soll zusätzlich zu den Zielen und Werten der Trainingsinstitution die individuellen Anforderungen und Erwartungen der Teilnehmenden beinhalten.

Generell repräsentiert der Lehrplan das ExpertInnenwissen. TeilnehmerInnen haben unterschiedliche Berufslaufbahnen, Lebenserfahrungen und Bildungsstand und verstehen die Logik des Gegenstands nicht immer von vornherein. Außerdem tendieren sie in vielen Fällen dazu, ihre individuellen Ziele zu verfolgen, ohne andere Potentiale und Perspektiven in Betracht zu ziehen (sofern es die Arbeitsmarktgegebenheiten und die Erfahrung anderer TeilnehmerInnen betrifft, etc.). Es ist entscheidend, dass der Lehrplan, inklusive Themen und Methoden, streng an die Erwartungen und Bedürfnisse des/der Teilnehmers/-in angepasst wird.

Im Allgemeinen ist das Erlangen von Lernkompetenzen und von der Fähigkeit, Verantwortung für den eigenen Lernprozess zu übernehmen, Teil des Lehrplans. Insofern sollte der/die TrainerIn verschiedene Herangehensweisen mit den TeilnehmerInnen diskutieren, ohne das Endziel zu ändern, nämlich das erfolgreiche Vermitteln der TeilnehmerInnen am Arbeitsmarkt. Der Transfer von Einstellungen des/der Teilnehmers/-in hin zu den Ansätzen des/der Experten/-in ist eine schwierige Aufgabe, da sie ein großes Maß an Arbeitserfahrung in diesem Bereich erfordert.

Vermittlung zwischen den Erwartungen und dem Lehrplan des Kurses

Den potentiellen Zielgruppen wird empfohlen, sich vor Kursbeginn mit dem/der KoordinatorIn und den TrainerInnen zu treffen, um die Trainingsbedingungen vor Trainingsbeginn kennen zu lernen. Das Treffen soll auf die Klarstellung der Kursinhalte und die Identifizierung der Erwartungen *jeder Partei* abzielen. Die TeilnehmerInnen sollten ermutigt werden, ihre Bedürfnisse und Erwartungen vor Kursbeginn auszusprechen. Während des Treffens sollten ihnen die Aspekte des Lehrplans (wie oben erwähnt) klargemacht werden. Solche Treffen geben den TrainerInnen die Gelegenheit, die Inhalte und die methodisch-didaktischen Konzepte der geplanten Maßnahme zu überarbeiten, um den Erwartungen aller beteiligten TeilnehmerInnen zu entsprechen.

³⁹ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 24.

Folgende Aspekte sind Gegenstand der Überlegungen:

- Welche KursabsolventInnen werden erwartet?
- Wie homogen/heterogen ist die Gruppe?
- Welche motivierenden Gegebenheiten werden erwartet?
- Welche grundlegenden Fähigkeiten oder Erfahrungen werden erwartet?
- Welche Inhalte entsprechen den Erwartungen der TeilnehmerInnen?
- In welchem Ausmaß können Erwartungen nicht (vollständig) berücksichtigt werden?
- Welche „Maßnahme-Erfahrungen“ haben die TeilnehmerInnen bereits?

Leider finden solche Treffen der Anbieter von beruflicher Aus- und Weiterbildung mit potentiellen Zielgruppen vor dem Training zu selten statt, da die Zeit und das Budget der AkteurInnen und der Trainingsinstitution begrenzt sind. In diesem Fall sollten die TeilnehmerInnen und TrainerInnen zumindest ihre Erwartungen im Hinblick auf die geplanten Kursinhalte bei der ersten Kurseinheit austauschen. Die Vermittlung zwischen den erwarteten und geplanten Kursinhalten spielt eine wichtige Rolle im System der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Die Teilnehmenden sollten die Gelegenheit erhalten, ihre Erwartungen bezüglich dem Inhalt/Lehrplan auszudrücken. Wenn dies möglich ist, sind gute Chancen für eine gegenseitige Akzeptanz und Anerkennung und einen erfolgreichen Kursbeginn geboten.

Widersprüchliche und wechselnde Lernziele?

Die Ermittlung der individuellen Erwartungen kann es mit sich bringen, dass den Inhalt betreffende Lernziele den Erwartungen widersprechen. Dem/der TrainerIn kann klar werden, dass seine/ihre Ziele oder die Ziele der Institution, den Zielen der TeilnehmerInnen widerspricht. Dabei handelt es sich um einen Ziel- oder Interessenskonflikt. Das heißt eventuell, dass der/die TrainerIn gemeinsam mit den Teilnehmenden die Priorität, die sie den verschiedenen Werten geben, überdenken sollen.⁴⁰

Akzeptanz des Inhalts seitens der Teilnehmer

Für die Gruppe ist es wichtig, dass sowohl die TeilnehmerInnen als auch die Trainingsinstitution (TrainerIn, KoordinatorIn) mit dem Rahmen und den Richtlinien der Maßnahme einverstanden sind. Diese Arbeit ist ein Prozess für sich selbst, wobei wichtig ist, dass der/die TeilnehmerIn die Verbindung zwischen der allgemeinen Trainingssituation und seinen/ihren Handlungen in Gruppensituationen begreift. Der Lehrplan sollte fair und ausgewogen sein. Weiters ist es wichtig, dass der Lehrplan flexibel und offen für Unvorhergesehenes ist, um auf Veränderungen oder Probleme adäquat zu reagieren.⁴¹

Ziele und Inhalte⁴²

- Die Maßnahmeninhalte sollen den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes, den Bedürfnissen und Erwartungen der Zielgruppe (den Kurs betreffend), den von der Arbeitsmarktpolitik gesetzten Zielen, und auch denen der Trainingsinstitution entsprechen;

⁴⁰ Siehe: Hartz, Stefanie / Meisel, Klaus (2006): Qualitätsmanagement. Studentexte für Erwachsenenbildung, Bielefeld, wbv Verlag, p. 109.

⁴¹ <http://www.bibb.de/de/23734.htm>

⁴² Siehe: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 24-25.

- Nur Maßnahmen, die auf eine fließende Vermittlung in den Arbeitsmarkt gerichtet sind, sollten angeboten werden;
- Die Trainingsinstitution ist verantwortlich dafür, dass die TeilnehmerInnen die in der Maßnahme zu erwerbenden Schlüsselqualifikationen erlangen;
- Außer der Übermittlung von Wissen soll das Training auch das soziale Lernen der TeilnehmerInnen fördern;
- Die Maßnahme und deren Inhalt soll den Transfer des gewonnenen Wissens und der gewonnenen Fähigkeiten in den Arbeitsmarkt unterstützen. Weiters müssen die TeilnehmerInnen beim Anwenden der (im Kurs) erlernten Fähigkeiten in der Praxis unterstützt werden;
- Die Übermittlung von theoretischem Wissen soll mindestens ein Viertel der gesamten Zeitdauer der Maßnahme einnehmen (Diese Anforderung betrifft Maßnahmen mit starkem praktischen Bezug nicht.);
- Die Inhalte sollten flexibel und offen für Eventualitäten gehalten werden.

Literatur

Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn wbv Verlag.

Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil. Verfügbar unter:
http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf

Hartz, Stefanie / Meisel, Klaus (2006): Qualitätsmanagement. Studentexte für Erwachsenenbildung, Bielefeld, wbv Verlag.

Thomas, Brian (1992): Total Quality Training, McGraw Hill.

<http://www.bibb.de/de/23734.htm>

2.4 Lernvereinbarungen zwischen TeilnehmerInnen und TrainerInnen

Theoretischer Inhalt

Lernvereinbarungen zwischen TeilnehmerInnen und TrainerInnen fördern die positive Haltung gegenüber dem Lernen, also das aktive Interesse am behandelten Gegenstand und als Konsequenz davon, die kooperative Beziehung zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen.

„Den TeilnehmerInnen wird ermöglicht, Verantwortung für ihr eigenes Lernen zu übernehmen, eigene Ziele und ihre Karriereplanung festzusetzen. JedeR TeilnehmerIn wird von den TrainerInnen ermutigt und unterstützt, diesen aktiven Ansatz des Lernens aufzunehmen, und dabei die individuelle Position, Erwartungshaltung, Motivation etc. zu bedenken.“⁴³

Lernvereinbarungen garantieren, insbesondere in der Erwachsenenbildung, dass die TeilnehmerInnen als Erwachsene ernst genommen werden und nicht in eine SchülerInnenrolle zurückfallen. Je offener die Kommunikation zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen ist (siehe 2.3), desto mehr können Enttäuschungen und mögliche Dropouts vermieden werden. Siebert⁴⁴ spricht von der Förderung des „Anpassungsprozesses zwischen dem Anbieter (der Trainingsinstitution) und der Teilnehmendenperspektive“.

„Vertrag“ zwischen TeilnehmerInnen und TrainerInnen

Die Basis von Lernvereinbarungen bildet sowohl die Auswahl der KursteilnehmerInnen (siehe 2.1), sowie die Ermittlung der individuellen Erwartungen und Lernziele (siehe 2.2), als auch die Vermittlung zwischen den Erwartungen und den geplanten Kursinhalten (siehe 2.3).

Falls Meinungsunterschiede bestehen, werden diese dokumentiert, wobei ein gemeinsamer Handlungsplan eingeführt wird, um Unstimmigkeiten bezüglich möglicher Konsequenzen zu vermeiden. Während dem Training sollten Gelegenheiten gegeben sein, den individuellen Plan (siehe 2.2) und den entwickelten Lehrplan (siehe 2.3) zu überprüfen. Die Trainingsinstitution hat dafür zu sorgen, dass genug Flexibilität und Zeit vorhanden ist, um die Haltung und Reife der TeilnehmerInnen zu bedenken. In diesem Zusammenhang hat der/die TrainerIn zu garantieren, dass er/sie die Einführung einer sicheren Umgebung unterstützt, in der die TeilnehmerInnen ihre Benachteiligungen vor den TrainerInnen und anderen TeilnehmerInnen offen legen können (durch Kommunikationsregeln).⁴⁵

Der/die TrainerIn sollte die Rolle eines/-r Moderators/-in haben, nicht die eines/-r LehrerIn.⁴⁶ Es ist entscheidend, dass die TeilnehmerInnen ausreichend ermutigt werden, ihre Erwartungen und Fragen einzubringen.⁴⁷

⁴³ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 28.

⁴⁴ Siehe: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, p. 205.

⁴⁵ Siehe: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, p.24-25.

⁴⁶ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 29.

⁴⁷ Siehe: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, p. 206

In einem System der beruflichen Aus- und Weiterbildung, übernehmen alle TeilnehmerInnen Verantwortung für das Erreichen ihrer Lernziele und für das Erfüllen ihrer Erwartungen. Diese Lernziele (Vereinbarungen) können spezifische oder individuelle Kurse und Aktivitäten sein, oder es können solche sein, die das gesamte Training und die Trainingsinstitution begleiten.

Folgende vier Kernideen sind im Prozess der beruflichen Aus- und Weiterbildung enthalten:⁴⁸

- **Gemeinsames Entdecken und Lernen.** Gemeinsame Lernaktivitäten bei denen die TeilnehmerInnen die Verantwortung für das Lernen teilen, welche der Lerngemeinschaft hilft, sich zu entwickeln. Anstatt auf traditionelle "expertenbezogene" Trainingsformate zu vertrauen sollten TrainerInnen gemeinschaftliche Lerntechniken einsetzen, damit die Auszubildenden ihre Beteiligung an den Lernzielen erkennen können.
- **Zweckmäßige Beziehungen unter den TeilnehmerInnen.** Interaktionen zwischen den Teilnehmenden müssen bedeutsam, zweckmäßig und wichtig für die Erbringung der „Arbeit“ im Kurs oder Training und für die Lernaktivitäten sein. Außerdem müssen sich bedeutsame Beziehungen durch das ganze Training erstrecken. Das heißt, dass die TrainerInnen den TeilnehmerInnen helfen sollten, sich an Lernchancen über den Kurs hinaus zu beteiligen, die Auswirkung von Lernerfahrung deutlich machen und die gegenseitige Einflussnahme dieser Beziehungen aufeinander beurteilen.
- **Verbindung mit ähnlichem Lernen und Lebenserfahrungen.** Lerngemeinschaften gedeihen, wenn implizite und explizite Vernetzung zu Erfahrungen und Aktivitäten außerhalb des Kurses oder Programms, an dem teilgenommen wird, hergestellt werden. Diese Vernetzung hilft, das eigene Lernen in einem größeren Kontext zu sehen, während gleichzeitig die eigene Position in einem breiteren Kontext von Lerngesellschaft und Lebenserfahrung gefestigt wird. Diese Vernetzung reduziert das Gefühl von inhaltlicher Leere und persönlichen Isolation.
- **Einschließende Lernumgebung.** Lerngemeinschaften sind erfolgreich, wenn verschiedene Hintergründe und Erfahrungen der Lernenden angenommen werden, so dass sie helfen, das kollektive Lernen der Gruppe zu unterstützen. Wann immer es möglich ist, sollten Personen mit unterschiedlichen Hintergründen zusammenfinden.

Folgende Rahmenbedingungen wurden als Standard für ProgrammentwicklerInnen/AusbilderInnen/TrainerInnen entwickelt, indem Lernziele und Evaluationspläne für ihre TeilnehmerInnen in ihren Programmen entwickelt werden.

⁴⁸ Siehe: <http://www.cirtl.net>

| Konzeptualisierung | Gutes Verständnis, systematische und kontinuierliche Handlungen |
|--|--|
| Gemeinsames Entdecken und Lernen ermöglicht und fördert für alle TeilnehmerInnen das Teilen der Verantwortung für das Erreichen der Lernziele. | Der/die TrainerIn versteht den Wert des gemeinsamen Lernens, hat die Fähigkeiten es durchzuführen, führt es durch, und beurteilt diese Aktivitäten gezielt, um seinen/ihren lernfördernden Ansatz zu verbessern. |
| Interaktionen während der beruflichen Aus- und Weiterbildung und unter den TeilnehmerInnen sind zweckmäßig und notwendig um die Lernziele zu erreichen. | Der/die TrainerIn versteht den Wert von Interaktion zwischen den Teilnehmenden und weiß wie diese hergestellt werden kann, da sie notwendig ist um die Lernziele zu erreichen. Der/die TrainerIn kann Interaktionen implementieren und hat einen Plan ausgearbeitet, um die Effektivität der Vorgehensweise zu evaluieren sowie seine/ihre Trainingsmethoden und das Lernen der Teilnehmenden zu verbessern. |
| Implizite und explizite Verbindungen werden zu anderen Lern- und Lebenserfahrungen hergestellt. | TrainerInnen helfen den TeilnehmerInnen sich mit Lerngelegenheiten außerhalb des Kurses zu fühlen vollständig verbunden, die Auswirkungen auf die Lernerfahrung zu verdeutlichen und die Auswirkung auf diese Verbindungen zu evaluieren. |
| Eingeschlossene Lernumgebungen begrüßen die unterschiedlichen Hintergründe/Erfahrungen der TeilnehmerInnen und können Verwirklichung von kollektivem Gruppenlernen unterstützen. | TrainerInnen erschaffen ein Umfeld, in dem alle KursteilnehmerInnen mit ihren unterschiedlichen Hintergründen sich beim Erreichen der Lernziele aufeinander verlassen können, da sie Bereicherung durch ihre unterschiedlichen Hintergründe erfahren haben. Der/die TrainerIn evaluiert und veranlasst Veränderungen dahingehend, dass Verschiedenheit eine Bereicherung der Lernziele darstellt. |

Gemäß Foster und Gutschow (1999) sollten Lernvereinbarungen entwickelt werden, in denen bedacht wird, dass die TeilnehmerInnen folgende Kompetenzen, Fähigkeiten und Haltungen erlangen können: ⁴⁹

- Lernen lernen;
- Finden und Weiterverarbeiten von Information;
- Anwenden von Fähigkeiten und Wissen;
- Kooperation und Kommunikation;
- Anwendung neuer Techniken;

⁴⁹ Siehe: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 29.

- Selbst-Organisation (z.B. das Ideal der multifunktionalen Aktivität dem Bedürfnis Prioritäten zu setzen gegenüber stellen (für die eigene Weiterentwicklung));
- Bewusstsein und Erkenntnis von Überlegenheit und Unterdrückung innerhalb von Gruppen, auch in Lernsituationen;
- Fehler als notwendigen Schritt in Richtung Verbesserung akzeptieren;
- Meinung anderer Personen akzeptieren, z.B. in einer Gruppe;
- Werte von Minderheiten akzeptieren;
- aktive Teilnahme ermöglichen/erleichtern.

Literatur

Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld.

Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn.

Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis.

Center for the Integration of Research, Teaching and Learning,
<http://www.cirtl.net/LCframework.pdf>

2.5 Dropout Prävention

Theoretischer Inhalt

Das Ausscheiden aus einer Maßnahme verursacht sowohl persönliche als auch gesellschaftliche Kosten. Normalerweise verlieren die TeilnehmerInnen ihre Arbeitslosenzahlungen, wenn das Ausscheiden nicht durch eine neue Anstellung bedingt ist. Die gesellschaftlichen Kosten entstehen durch den Verlust von Steuergeldern, wodurch alle SteuerzahlerInnen tangiert sind.

Der Unterschied in Bezug auf Weiterbildung liegt darin, dass Sanktionen seitens der (öffentlichen) Auftraggeber verhängt werden. Bei Weiterbildungsmaßnahmen, an denen die Teilnahme freiwillig erfolgt, sind die TeilnehmerInnen normalerweise jederzeit zu einem Abbruch berechtigt. Wenn sie Kurskosten zahlen mussten, werden sie ihr Geld verlieren.

Wie groß ist das Problem?

Eine genaue Ausfallrate zu berechnen ist nahezu unmöglich, da Weiterbildungsanbieter sich in ihrer Definition von Abbruch, ihren Zählmethoden und ihren Methoden der Begleitung eines/-r TeilnehmerIn, der/die abgebrochen hat und wieder einsteigt, oder der/die die Stadt verlassen oder eine Stelle angenommen hat, unterscheiden.

Im Falle eines vorzeitigen Abbruchs spricht Siebert⁵⁰ von einem speziellen Fall von „Disengagement“. Nach Siebert ist die Fluktuation der TeilnehmerInnen auch ein Weg des Abbruchs und passive Teilnahme kann als „interner Ausfall“ gesehen werden.

Gründe für Ausfälle können auf folgende Faktoren zurückgeführt werden:
Maßnahmeninterne Faktoren:

- Zu große Gruppen;
- Die Versammlungszeiten passen nicht zum Tagesablauf;
- Der Ort der Treffen ist schwierig mit öffentliche Verkehrsmittel zu erreichen.

TrainerIn und Kurszielsetzungen:

- Mangel an neuen Inputs;
- Der Lernprozess wird als zu gering angesehen;
- Die Lerninhalte sind für die Lebensbewältigung oder die gewünschte Beschäftigung unbedeutend;
- „Verknüpfungslernen“ ist nicht möglich – die TeilnehmerInnen können neue Inhalte nicht mit bereits bestehenden Inhalten verbinden;
- Keine positiven sozialen Kontakte mit der Gruppe und den TrainerInnen;

Belastungen:

- Externe Belastungen wie Krankheiten, Fürsorge und Unterstützung für Familien- oder andere Angehörige.

⁵⁰ Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, p. 251.

Motivationale Faktoren⁵¹:

- Information über die Maßnahme ist unzureichend;
- Individuelle Erwartungen stimmen nicht mit den Zielen der TrainerIn oder denen der Trainingsinstitution überein;
- Die Teilnahme ist primär extern motiviert – die Teilnahme erfolgt unfreiwillig;
- Das erlangte Wissen/Information wird nicht verinnerlicht.

Sozialkontakte:

- Die TeilnehmerInnen fühlen sich in der Gruppe isoliert oder die TeilnehmerInnen werden durch andere unter Druck gesetzt;
- TrainerInnen geben kein positives Feedback und widmen den TeilnehmerInnen nicht ihre Aufmerksamkeit;
- Die TeilnehmerInnen werden aufgrund ihrer Teilnahme zu Hause kritisiert.

Was kann man zur Vermeidung von Dropouts tun?

Wenn ein/e TeilnehmerIn ein Training abbricht, ist es einfach dem/der TeilnehmerIn Misserfolg vorzuwerfen. Kritik für „erfolglose“ Teilnahme (ausgenommen jene, die abbrechen weil sie eine neue Anstellung gefunden haben) den Teilnehmenden zuzuschreiben, vermittelt dem/der Kritisierenden vielleicht ein Wohlgefühl, aber es behandelt nicht das eigentliche Problem: Was kann getan werden, um TeilnehmerInnen vor dem Ausscheiden zu bewahren? Dafür gibt es einige Methoden:

- **Sich auf die Ziele der TeilnehmerInnen konzentrieren:** Der/die TeilnehmerIn soll herausfinden, was er/sie von der Trainingserfahrung mitnehmen will. Der/die TrainerIn sollte eine TeilnehmerInnenliste haben anhand der er/sie diese Ziele erreichen kann. Mitunter hilft es, ein Ziel ausführlich zu besprechen, um sich auf die Bemühungen zur Zielerreichung zu konzentrieren.
- **Fördere die Trainingsbeteiligung:** Der/die TrainerIn sollte die TeilnehmerInnen ermuntern, das Berufstraining regelmäßig zu besuchen. Das hilft dem/der TeilnehmerIn sich als Mitglied einer Gruppe zu fühlen, sich bedeutsam für die Trainingsinstitution zu fühlen und somit motivierter zu sein, Leistung zu erbringen. Außerdem hat der/die TrainerIn (oder die Institution) dafür Sorge zu tragen, dass der/die TeilnehmerIn sich in der Institution und dem Training wohl fühlt. Die TeilnehmerInnen brauchen manchmal etwas positives um sich darauf zu freuen. Den Teilnehmenden sollte es möglich sein, ihre Bedürfnisse im Rahmen des Trainings zu erfüllen.
- **Aktive Teilnahme:** Es muss gewährleistet sein, dass die TeilnehmerInnen die Möglichkeit zur aktiven Teilnahme durch Gruppenarbeit während der gesamten Trainingsmaßnahme haben. Aktive Teilnahme erhöht die Motivation der TeilnehmerInnen und erzielt darüber hinaus bessere Lerneffekte.
- **Einbeziehen von Betrieben:** es zeigte sich, dass Berufslaufbahn- und Berufsprogramme erfolgreicher in der Vermeidung von Ausfällen waren, wenn die Trainings integrativ waren und wichtige Schlüsselfiguren wie TrainerIn, TeilnehmerInnen und potentielle ArbeitgeberInnen in die Zieldefinitions- und Entscheidungsfindungsprozesse einbezogen wurden. Besonders die Partnerschaft zwischen Betrieben und der Trainingsinstitution ist wichtig bei Berufs-

⁵¹ KursteilnehmerInnen mit niedriger Motivation tendieren eher als andere dazu, aus Trainings auszuscheiden.

trainings. Wenn TeilnehmerInnen zusammenpassen mit VertreterInnen der kooperierenden Betriebe („MentorInnen“) die anbieten, mit den TeilnehmerInnen Zeit zu verbringen (z.B. um TeilnehmerInnen in ihren Betrieben aufzunehmen um ihnen die Arbeitswelt zu zeigen, etc.), erhöhen sich die Chancen, dass die TeilnehmerInnen den Kurs nicht abbrechen.

- **Berücksichtigung alternativer Trainingssettings:** TrainerInnen sollten mit den TeilnehmerInnen sprechen, um herauszufinden wie deren Ziele erreicht werden können. Im Idealfall sollten zusätzliche BerufsberaterInnen und WeiterbildungsanbieterInnen zu Rate gezogen werden. Die Trainingsinstitution soll Ideen für alternative Settings herausfinden. Wenn geeignete alternative Angebote ermittelt wurden, sollten TrainerInnen die TeilnehmerInnen bei der Kontaktaufnahmen, dem Ausfüllen von Formularen, etc. unterstützen.
- **Berücksichtigung realistischer Ziele:** TrainerInnen sollten sich nicht auf das Problem der Integration der TeilnehmerInnen in den Arbeitsmarkt fixieren, sondern die wichtigste Frage ist „Was findet der/die TeilnehmerIn interessant?“, „Worin ist der/die TeilnehmerIn gut?“, und „Welche der Fähigkeiten ist vermarktbar?“. Beim Besuch einer Bildungsinstitution wird das Ziel dadurch erreicht, dass der/die TrainerIn die TeilnehmerInnen fördert, aktive Schritte in Richtung Ziel zu setzen. Wenn die Integration in den Arbeitsmarkt der „richtige“ Weg ist um das individuelle Ziel zu erreichen, dann sollte der/die TrainerIn die Arbeitsvermittlung während der Maßnahme unterstützen. Das bedeutet: wenn der Ausfall durch „Arbeit finden“ des/der Teilnehmers/-in herbeigeführt wird, dann sollte der/die TrainerIn flexibel genug sein, um die Arbeitsvermittlung während der Maßnahme zu fördern.
- **Erkennen spezieller Bedürfnisse:** Der/die TrainerIn sollte feststellen, ob der/die TeilnehmerIn ein spezifisches Lern- oder Verhaltensproblem aufweist, welches eine erfolgreiche Vermittlung oder einen erfolgreichen Berufs- (Bildungs-) Weg verhindert. Geringer Erfolg, Wiederholen einer Schulstufe/eines Lernmoduls und Verhaltensschwierigkeiten sind Voranzeiger eines Abbruchs. Die Benennung möglicher Lern- und Verhaltensprobleme kann beim Herausfinden von speziellen Methoden helfen, die wiederum den Lernenden helfen, erfolgreicher abzuschneiden.

Einer der Hauptgründe für Ausfälle ist, wenn das Kursprogramm die Erwartungen der TeilnehmerInnen verfehlt (siehe motivationale Faktoren).⁵²

Welche Möglichkeiten bestehen, um das Kursprogramm anzupassen, wenn es den Erwartungen der TeilnehmerInnen nicht entspricht?

Wenn Maßnahmen erst nach einem „falschen“ Ergebnis angepasst werden, kann dies zur Entstehung einer Kultur in der Organisation führen, bei der man einander ständig Fehler vorwirft. Stattdessen sollte die Organisation jedes Ergebnis von Beobachtungen und Evaluationen nutzen, um eine Feedback-Schleife zu fördern, die eine regelmäßige Verbesserung der Qualität und Zielübereinstimmung der Trainingsmaßnahme ermöglicht (Adaptation aller Maßnahmen als Teil eines kontinuierlichen Qualitätskreises, siehe Workshop-Skriptum IV).

⁵² Siehe: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg, p.15. Verfügbar unter: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf

Diese kontinuierlicher Verbesserung wird in Verbindung gesehen mit:⁵³

- Verbesserung externer KundInnenzufriedenheit;
- Verbesserung der Qualität der Anbieter (d.h. TrainerInnen, konzeptionell Arbeitenden, etc.)
- Verbesserung interner Anbietenden-Teilnehmenden Effektivität;
- Verbesserung des Informationsflusses zu und von den Teilnehmenden;
- Verbesserung interner Kommunikation;
- Verhindern von unbeabsichtigter Veränderung;
- Verminderung der Ursachen ungewollter Schwankungen;
- (ABER) Begünstigen beabsichtigter Schwankungen (d.h. Änderungen für das Bessere erkennen und es im Lehrplan umsetzen);
- Benennung der Kosten für die gebotene Qualität;
- Verbesserung der Methoden inhaltlichen Entwicklung von Trainingsprogrammen;
- Verbesserung des internen Systems;
- Verbesserung der gesamten Flexibilität und Anpassungsfähigkeit;
- Verminderung von „Abfall“.

Außerdem: Ausfälle sollten als methodisch-didaktische Herausforderung gesehen werden. Eine sachgemäße Beachtung sollte vorgenommen werden:

1. Ausreichende Information über die Maßnahme zu Beginn.
2. Spezifizierung der Inhalte der Maßnahme – welche Inhalte können von der teilnehmenden Gruppe akzeptiert werden und welche nicht?

Es sollte für jede/n LehrerIn und jede/n TeilnehmerIn die Möglichkeiten bestehen, jenen Lernstil zu finden, welcher für den/die TeilnehmerIn am besten geeignet ist, und wenn möglich sollen Lernsituationen an seinen/ihren Lernstil angepasst werden. Es wird empfohlen, dass das Berufstraining so kundenorientiert wie möglich sein soll.

Literatur

Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg. Verfügbar unter:

http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf

Gausted, Joan (1991): Identifying potential dropouts. Eugene, OR: ERIC Clearinghouse on Educational management (ERIC No. Ed 339092).

Office of Educational Research and Improvement (1993): Reaching the goals, Goal 2: High school completion. Washington. D.C.: Author (ED 365 471).

National Dropout Prevention Center at Clemson University,
<http://www.dropoutprevention.org/>

Thomas, Brian (1992): Total Quality Training, McGraw Hill.

Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis.

⁵³ Adaptiert von Thomas, Brian (1992): Total Quality Training, McGraw Hill.