

Protokoll des QUINORA Workshop IV "Feedback, Evaluation und Erfolgskontrolle"

Zeit: 11.–12. Juni 2007, jeweils 9.00–17.00

Ort: BTC Weiterbildung GmbH, Rahlgasse 3, 1060 Wien

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

TeilnehmerInnen	Organisation
Andiel, Manuela Mag. ^a	abif
Barwinska, Marta	-
Denkmayr, Eva Bakk. ^a	abif
Egger-Subotitsch, Andrea Mag. ^a	abif
Hafner, Sabine Dr. ⁱⁿ	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA)
Hofer, Erich M. Dr.	LAZARUS Institut für Pflegeberufe
Huemer, Barbara Mag. ^a	Grüner Klub im Wiener Rathaus
Karasek, Stefan	abif
Kartusch-Holdmann, Hania Dr. ⁱⁿ	IST Wien
Kayan, Erdal	Bilcom
Kreiml, Thomas Mag.	Abif
Obtresal, Margot DI	OBTRESAL – Training, Konzeption und Beratung
Pesendorfer, Christian Mag.	IAB f. d. AMS OÖ
Pettermann, Renate	-
Plieschnig, Huberta	Integrationshaus
Reinthalder, Elisabeth Dr. ⁱⁿ	-
Stuhec, Ilonka Bakk. ^a phil.	ewi
Sturm, René	AMS Österreich
Tröster, Heimo Mag.	Volksanwaltschaft
Wohl, Walter	-

1. Tag

Domain 6: Qualitätsmaßnahmen vor und während des Kurses

1) Kurzinput Karin Steiner zu „TeilnehmerInnenmotivation und Drop-out-Prävention im Kurs“ (siehe Modul 6.5)

In diesem Vortrag werden unterschiedliche Motivationstheorien vorgestellt und ihre Relevanz im Themenschwerpunkt „Motivation der TeilnehmerInnen in arbeitsmarktpolitischen Kursmaßnahmen“ in beispielhafter Form aufgezeigt. Aufgrund der ausgearbeiteten und dargestellten Motivationseinflüsse in den unterschiedlichen Phasen der Kursmaßnahme soll eine präventive Einflussnahme auf die Drop-out-Quote ermöglicht werden.

Siehe die Vortragsunterlagen von Mag.^a Karin Steiner als Download auf:

http://www.abif.at/deutsch/news/events2007/quinora_ws4/karin_steiner.pdf

Zusammenfassung der Diskussion

Aus dem Publikum wird die Äußerung in den Raum gestellt, dass das AMS nicht frei von Anordnungen und somit auch nicht „unternehmerisch autonom“ arbeiten kann, sondern verschiedensten gesetzlichen Regelungen im Zusammenhang mit der Arbeitsmarktpolitik einer jeweiligen Regierung unterliegt. Grundsätzlich ist das AMS dazu beauftragt, Kurse an Arbeitslose zu vermitteln, um deren Qualifizierungslevel an aktuelle Erfordernisse des Arbeitsmarktes anzupassen oder auch um via „Aktivierung“ ein Abgleiten in Langzeitarbeitslosigkeit bzw. erwerbsferne Positionen zu verhindern. Darüber hinaus gilt es für das AMS, die jährlichen arbeitsmarktpolitischen Ziele, die als quantifizierte Vorgaben formuliert und meßbar gemacht werden, zu erreichen. Die daraus resultierende Frage ist, welche Möglichkeiten das AMS also hat, eine höhere Motivation und damit auch eine höhere Zufriedenheit der TeilnehmerInnen zu erreichen. Eine wesentliche Möglichkeit der Motivationssteigerung bestünde, so die These, in der Freiwilligkeit der Teilnahme (bzw. sanktionsfreien Ablehnung einer Teilnahme) an Kursmaßnahmen des AMS, die in dieser Form schlichtweg nicht gegeben ist.

Daraus wird abgeleitet, dass das AMS keine erheblichen Möglichkeiten für Veränderungen besitzt, da es nicht autonom handlungs- und entscheidungsfähig ist, ergo auch das Freiwilligkeitsprinzip von sich aus nicht einführen kann, sondern den Rigiditäten und den auf der Ebene der Betroffenen wirksamen Sanktionsmechanismen der Arbeitsmarktpolitik unterworfen ist, die es gegebenenfalls an diesen Betroffenen zu „exekutieren“ hat.

2) Zusammenfassung der Kleingruppenarbeit „TeilnehmerInnen-motivation und Drop-out-Prävention im Kurs“

Die Frage, mit der sich das Plenum beschäftigen sollte, lautete:

„Was soll verändert werden, um die TeilnehmerInnenmotivation in Kursmaßnahmen des AMS zu steigern?“

Zur Durchführung der Kleingruppenarbeit werden zwei Dimensionen, die im Zuge einer Motivationssteigerung relevant sind, herausgearbeitet:

- a) Revolutionäre Dimension: Was müsste sich generell ändern („Große Würfe“, utopisch, global)?
- b) Evolutionäre Dimension: Was müsste sich im Kleinen ändern („Kleine Schritte“, sofort umsetzbar, lokal)?

Diese Aufgabe erfordert es, dass gewisse Einschränkungen in den Möglichkeiten zur Anhebung der Motivation durch gesetzliche oder politische Regelungen wahrgenommen und mitbedacht werden. Die geplanten Veränderungen sollten sich demnach innerhalb eines der Realität entsprechenden Settings befinden. Zusätzlich sollte im Anschluss an jeden motivationssteigernden Veränderungsvorschlag überlegt werden, welche Konsequenzen damit einhergehen.

Ad a)

Einbindung der TrainerInnen

Als eine wichtige anzustrebende Maßnahme wird die intensive Einbindung der TrainerInnen in die Angebotslegung von Kursmaßnahmen eingestuft. TrainerInnen sollen somit nicht ausschließlich beim Abhalten eines Kurses tätig werden, sondern die Maßnahme schon von Beginn an – also im Konzept- bzw. Planungsstadium – begleiten und tatkräftig unterstützen. Dadurch könnte u.a. das Problem vermieden werden, dass den TrainerInnen bestimmte (suboptimale) Trainingsmethoden oktroyiert werden.

Weiters sollen TrainerInnen die Möglichkeit haben, fehlgebuchte TeilnehmerInnen innerhalb eines Kurses an die AMS-Betreuung zurückzuverweisen, damit diese in eine neue, passendere Trainingsmaßnahme vermittelt werden können.

Anstellung der TrainerInnen

Eine AMS-Reform im PE- und OE-Bereich sollte angestrebt werden. Darunter fällt, dass bewährte TrainerInnen auch als AMS-BeraterInnen bzw. AMS-SachbearbeiterInnen, v.a. an Schlüsselpositionen hinsichtlich des AMS-Kursgeschehens, eingestellt werden sollten (statt immer mehr neue TrainerInnen ausbilden und in tlw. prekären Beschäftigungsverhältnissen arbeiten zu lassen). Eine Möglichkeit der Anstellung besteht bis dato nur über Stellenausschreibungen (Aushänge, Zeitung), von denen bei weitem nicht jeder/jede in Frage kommende StellenbewerberIn auch erfährt. Es wird die Möglichkeit angedacht, derartige Stellenausschreibungen auch über einen eigens angelegten spezifischen E-Mail-Verteiler zu verschicken, wodurch verstärkt TrainerInnen informiert bzw. angeworben werden könnten.

Prinzipiell gilt, dass die Motivation der TeilnehmerInnen gerade auch von TrainerInnen angehoben werden kann, die ihrerseits beruflich motiviert sind. Daher ist es wichtig, Spannungsfelder/Frustrationen, die durch prekäre Beschäftigungsverhältnisse, in denen TrainerInnen arbeiten (müssen), aufkommen, abzubauen und die TrainerInnen fix anzustellen bzw. im Falle der Freiberuflichkeit im Schnitt deutlich höher finanziell abzugelten.

Expertise der AMS-MitarbeiterInnen

Die berufs- und arbeitsmarktkundliche Expertise der AMS-MitarbeiterInnen sollte hinaufgesetzt werden, um eine bessere Betreuung für Arbeitsuchende bzw. KursteilnehmerInnen garantieren zu können.

Darüber hinaus wäre ein Rückbau der Technokratie in der gesamten Organisation anzustreben, was allerdings schon einen nahezu utopischen Charakter hätte.

Regelung für Praktika

Ein motivationsförderndes Element hinsichtlich einer Kursteilnahme liegt in einer klaren Regelung bei der Absolvierung von Praktika. Die Möglichkeit, ein Praktikum zu belegen, wird generell als motivationssteigernd empfunden. Gerade auch bei Langzeitarbeitslosen gibt ein solches Berufspraktikum die Möglichkeit, sich wieder in das Berufsleben einzuordnen.

Die Kehrseite der Medaille zeigt das heutzutage große Problem der „Generation Praktikum“. Hierbei handelt es sich um „Scheinbeschäftigungen“ über Praktika, womit der ursprüngliche Zweck („Hineinschnuppern“ in ein Berufsfeld) verfehlt wird.

Freiwilligkeit der TeilnehmerInnen

Was ist Freiwilligkeit? Soll Freiwilligkeit bedeuten, dass es keine Konsequenzen im Sinne der Arbeitslosenversicherung (Leistungsbezug) gibt oder dass sich jeder/jede Arbeitslose/Arbeitsuchende aussuchen kann, ob er/sie eine Maßnahme belegen möchte und wenn ja welche. Dadurch könnten sich Arbeitslose vorrangig jene Maßnahmen herausuchen, wo ihrer Meinung nach ein persönlicher Weiterbildungsbedarf herrscht. Eine andere Möglichkeit, mit der Entscheidungsfreiheit von TeilnehmerInnen umgehen zu können, wäre, wenn die BetreuerInnen des AMS zwei bis drei in Frage kommende Kurse anbieten würden und der/die Arbeitslose darunter auswählen könnte, an welchem Kurs er/sie teilnehmen möchte. Maßnahmen, die getroffen werden, sollen den Marktwert des/der KursteilnehmerInnen erhöhen. Dies würde im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung die Chancen am Arbeitsmarkt deutlich steigern.

Ein weiterer Fall von Freiwilligkeit wäre es, wenn Arbeitsuchende ihre BetreuerInnen frei wählen könnten. Auch dies würde, so eine der geäußerten These, zu einer höheren Akzeptanz von Kursmaßnahmen führen.

All diese Formen der Freiwilligkeit würden, so die diskutierte These, zu einer Verbesserung der Motivation und Zufriedenheit führen. Gleichzeitig, so eine gegenläufige Ansicht, würden diese Formen der Freiwilligkeit aber auch negative Auswirkungen auf die Erreichung zumindest einiger arbeitsmarktpolitischer Ziele hervorrufen. Diese negativen Auswirkungen würden sich eventuell in der Gruppe der Benachteiligten, vor allem bei erwerbsfernen Personen bemerkbar machen und diese in noch weiter vom Arbeitsmarkt entfernte Positionen katapultieren, da mit der Umsetzung eines umfassenden Freiwilligkeitsprinzips klarerweise auch aktivierende Maßnahmenhebel zur Aufrechterhaltung der Employability verlorengehen, die eine Nähe zum Arbeitsmarkt bewerkstelligen sollen.

Reflexion

Ein wesentlicher Punkt in der Motivationsfrage ist die Reflexion der arbeitsmarktpolitischen Ziele über alle Hierarchien hinweg (EU-weite Ziele, Nationale Aktionspläne/NAPs, Zielvorgaben des Wirtschafts- und Arbeitsministeriums, Zielvorgaben des AMS). Oft steht die Sinnhaftigkeit der Ziele im Mittelpunkt der Diskussion. Wird mit den Zielen wirklich das erreicht, was man sich erwünscht, oder werden letztlich nur problematische oder gar negative Effekte hervorgerufen?

Wo wird entschieden, in welche Maßnahme Geld investiert wird? Die AMS-Landesorganisationen können nach dem regionalen Bedarf planen. Die Kursplanungen werden in den AMS-Landesorganisationen auch immer sozialpartnerschaftlich (ArbeitgeberInnen, ArbeitnehmerInnen, AMS-Landesgeschäftsstelle unter Einbindung der jeweiligen Regionalen Geschäftsstellen eines Bundeslandes) diskutiert und zugeteilt. Vom Bund – also vom Minister – werden allgemeine Zielvorgaben vorgegeben. Hier werden vor allem „große“ Zielgruppen definiert, und es wird z.B. festgelegt, dass 50% des AMS-Budgets zur aktiven Arbeitsmarktpolitik für Maßnahmen für Frauen ausgegeben werden müssen. Die arbeitsmarktpolitischen Ziele bestimmen und beschließen, wie erwähnt, dann das AMS mit den Sozialpartnern und Regierungsvertretern auf Bundesebene (Verwaltungsrat des AMS), in weiterer Folge werden die Ziele auf der Ebene der neun Bundesländer fixiert. Die Subziele auf Landesebene dürfen den Zielen auf der Bundesebene allerdings nicht widersprechen. Außerdem muss jedes Ziel qualitätsgesichert sein.

Die vom BMWA formulierten Ziele sind auf der eigenen BMWA-Homepage (www.bmwa.gv.at) zu finden. Generell hilfreiche Lektüre zu diesem Thema sind die Geschäftsberichte des AMS, die auf der Homepage des AMS (www.ams.at) downgeloadet werden können, das sind die Geschäftsberichte des AMS Österreich (Bundesgeschäftsstelle) sowie die Geschäftsberichte der neun AMS-Landesorganisationen. Zusammenfassend ist festzuhalten, dass durch die Regionalisierung des AMS und seiner aktiven Arbeitsmarktpolitik die Anforderungen an die Administrierung der arbeitsmarktpolitischen Ziele sowie an das arbeitsmarktpolitische Controlling massiv gestiegen sind.

Bildungsauftrag

Würde eine alle Organisationsinheiten des AMS erreichende strukturierte Reflexion des nicht deutlich ausgesprochenen Bildungsauftrages des AMS stattfinden, käme es, so die in den Raum gestellte Vermutung, hinsichtlich der Positionierung des AMS zum Lifelong Learning zu einer erhöhten Transparenz und Kohärenz in der Organisation. Innerhalb des AMS gibt es keine eindeutige Position zum so genannten „Bildungsauftrag“. Provokant gefragt: Hat das AMS überhaupt einen Bildungsauftrag? Will es einen solchen Bildungsauftrag überhaupt wahrnehmen und forcieren?

Das AMS ist mit 25% bis 30% Marktanteil am gesamten Finanzvolumen, das in Österreich für Erwachsenen- bzw. Weiterbildung ausgegeben wird, zumindest einer der größten Financiers im Bereich der Erwachsenen- bzw. Weiterbildung (größtenteils fokussiert auf arbeitsmarktnahe Weiterbildung für Arbeitslose/Arbeitsuchende). Es gibt seitens des AMS aber keine klar erkennbaren Managementstrategien, die sich mit dem Thema „Bildungsauftrag“ beschäftigen. In der Regel wird auch das Ziel, den/die Arbeitsuchende so schnell wie möglich wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren, in den Vordergrund gestellt und als vorrangige Erfolgsquote des Unternehmens „AMS“ definiert, promoted („verkauft“). In diesem Konzept hat der Begriff „Bildungsauftrag“ nur sehr wenig Aussagekraft. Die ausgeschriebenen Kurse des AMS bestärken tendenziell diese Umgangsweise der raschen Abfertigung der Arbeitslosen.

Dieses Phänomen kann man auch anhand der Kurzausbildungen beobachten. Die Rechtfertigung dafür ist, dass die Bildungsmaßnahmen flexibel an den Bedarfen der Wirtschaft orientiert sein müssen, also auch rasch echte oder angebliche Bedarfe abzudecken haben. Wer jedoch ist die „Wirtschaft“? Und ist es immer stimmig, was die „Wirtschaft“ sagt und fordert? Es existiert die Aufforderung, sich mit diesen Fragen konkreter auseinanderzusetzen. Bis dato wird diese Diskussion nur improvisiert geführt.

Zuverdienst für Arbeitslose

Die Zuverdienstgrenze während der Teilnahme an einer Kursmaßnahme sollte über die Geringfügigkeit hinaus angehoben werden. Der Widerspruch in dieser Forderung liegt jedoch darin, dass man sich nicht einerseits arbeitslos melden kann und andererseits gleichzeitig ArbeitnehmerIn ist. Hier wird ein Mechanismus benötigt, der eine Balance herstellt.

Ad b)

Kursausschreibung

Gleich zu Beginn wird vorgeschlagen, sich von den genormten Zielgruppen in den Kursausschreibungen („Jugendliche“, „+50jährige“, „Frauen“) zu verabschieden und vielmehr Ausgangsziel- oder Inhaltsnutzenausschreibungen anzuvisieren. Der Gedanke hinter dieser Herangehensweise an Ausschreibungen ist, dass nicht jeder/jede Jugendliche, jeder/jede ältere/r Mensch, jede Frau gleich und mittels ein und derselben Maßnahme zu vermitteln ist.

TrainerInnenmaßnahmen

Ein ausschlaggebender Aspekt in der Motivationssteigerung der KursteilnehmerInnen stellt die Investition in die TrainerInnen selbst dar. Hierunter werden einerseits Weiterbildungsmöglichkeiten oder Verbesserungen in der Beschäftigungssituation der TrainerInnen verstanden, andererseits sollte aber auch die Wertschätzung seitens des AMS gegenüber den TrainerInnen sichtbar gesteigert werden (vgl. bildungspolitischer Auftrag“).

Follow-up-Betreuung der TeilnehmerInnen

Eine vertrauensbezogene Follow-up-Betreuung würde dem/der TeilnehmerIn einer Trainingsmaßnahme eine aufbauende und weiterführende Kurslaufbahn ermöglichen. Ein ständiger Wechsel von Kursmaßnahmen und Vertrauenspersonen (auf TrainerInnenebene) stört die Kontinuität in der Betreuung und Weiterbildung und hindert so viele Arbeitslose in ihrer beruflichen Weiterentwicklung.

Kommunikation untereinander

Der regelmäßige, persönliche Austausch zwischen den einzelnen Instituten (auch für die TrainerInnen) ist (wäre) äußerst wichtig für ein gutes Arbeitsklima. In diesen Treffen werden sehr viele Informationen weitergegeben und diskutiert. Unterstützung anzubieten und Zeit mit den TrainerInnen zu verbringen ist (wäre) eine unumgängliche Notwendigkeit, um Kursmaßnahmen sinnvoll umsetzen zu können. Oft fehlen den AMS-BeraterInnen wichtige Informationen, die im „Verkauf“ einer Maßnahme an deren KundInnen ausschlaggebend sind. Dem muss entgegen gearbeitet werden.

Arbeitslose als KundInnen

Arbeitslose sollen de facto als KundInnen behandelt werden. Diese Ansicht über den Status des/der Arbeitsuchenden impliziert auch, dass den TeilnehmerInnen vermittelt wird, dass die Kursmaßnahmen nicht gratis sind. Ein Vorschlag, der dies verdeutlichen soll, besteht darin, den TeilnehmerInnen eine fiktive Rechnung nach Beendigung einer Maßnahme zuzuschicken, um deutlich zu machen, wie viel Aufwand in diesem Kurs steckt.

Zugang von Arbeitsmaterialien und Arbeitsressourcen

Innerhalb einer Maßnahme muss eine didaktische Aufbereitung der Lerninhalte verpflichtend sein. Dazu zählt u.a. auch, dass die Lernmaterialien und die dazu benötigten Ressourcen (eigener Computer) für alle zugänglich sind. Zur Zeit sind die Maßnahmen teilweise so gestaltet, dass einige KursteilnehmerInnen die benötigten Ressourcen nicht vorweisen können und die Kursmaßnahme somit an Gehalt verliert.

Empowerment der TeilnehmerInnen

Ab dem Moment, ab dem absehbar ist, dass seitens des AMS ein längerfristiger Betreuungsaufwand für einen Arbeitsuchenden erforderlich werden wird, sollte ein Art Begleitangebot für den/die Betroffene/n erstellt werden. Damit ist nicht nur die Förderung formaler Qualifikationen gemeint, sondern auch die psychosoziale Stabilisierung. Mehr Autonomie und gutes Empowerment fördern die Motivation der Arbeitslosen und erhöhen somit die Chancen eines Wiedereinstieges in den Arbeitsmarkt.

Domain 7: Feedback und Evaluation

3) Kurzinput Andrea Egger-Subotitsch zu „Evaluation und Erfolgsindikatoren bei BO- und Aktivierungsmaßnahmen“

Dieser Vortrag beginnt mit der Herleitung des Begriffes „Evaluation“, diskutiert unterschiedliche Evaluationsformen und thematisiert abschließend verschiedene Aspekte der Definition von Erfolgskriterien von Programmen samt deren Messung.

Siehe die Vortragsunterlagen von Mag.^a Andrea Egger-Subotitsch zum Download auf:

http://www.abif.at/deutsch/news/events2007/quinora_ws4/quinora_ws4.asp

Zusammenfassung der Diskussion

Die Diskussion wird sehr stark davon geleitet, dass der Einsatz von Evaluationen nicht unhinterfragt erfolgen darf. Daraufhin kann geantwortet werden, dass jede Evaluierung vielschichtige Effekte hat. Nützlichkeit, Zielsetzungen u.ä. einer jeden Evaluation müssen immer wieder aufs Neue abgewägt und gegebenenfalls (re-)formuliert werden.

a) Typenbildung

Im Zuge einer Evaluierung lassen sich z.B. in der Analyse Typen bilden, die für das Untersuchungsfeld relevant sind. Aus dem Publikum wurde die Frage gestellt, wie es zur Typenbildung im Rahmen der Evaluierung des Projektes „karenz plus“ kam, das als Beispiel im Vortrag von Mag. Andrea Egger-Subotitsch erwähnt wurde. Um zu einer Typenbildung zu gelangen, kann man einerseits mit qualitativen, andererseits aber auch mit quantitativen Methoden arbeiten. Im Falle des genannten Beispiels wurden qualitative Interviews geführt und diese auf qualitativer Ebene analysiert. Im Falle einer quantitativ hergeleiteten Typenbildung kann man die Methode einer Clusteranalyse heranziehen. Die Typenbildung eignet sich demnach sehr gut, um rückschließend zu analysieren, wann eine Maßnahme wirklich wirksam gemacht werden kann und wer auf die Maßnahme „anspricht“. Dadurch können klassische Kategorien, wie etwa „Alter“, „Geschlecht“ u.ä., von erkenntnisförderlichen Bedürfnistypologien abgelöst werden.

b) Wirkungsmessung

Bei Evaluationen wird im Vorhinein gemeinsam mit dem Auftraggeber definiert, was als Erfolg in einem Programm angesehen werden soll. Die Wirksamkeit einer Maßnahme ergibt sich aus der Messung anhand des selbst definierten Erfolgskriteriums. Folglich ist die Fragestellung dessen, was mit einem Kurs bewirkt werden soll, ausschlaggebend für die Interpretation der Ergebnisse. Die entscheidende Frage, die sich an dieser Stelle auftut, ist: „Wie kann die Wirkung (einer Kursmaßnahme) gemessen werden?“ Ein Charakteristikum in der Messung der Wirkung ist, dass sie sehr aufwändig ist. Erst werden der „Erfolg“ bzw. die Erfolgskriterien einer Maßnahme definiert, anschließend wird die Erreichung derselben kontrolliert. Wirkungsforschung hat auch immer ein ethisches Problem hinsichtlich der Frage, wer im Zuge einer Maßnahme gefördert wird und wer nicht. Wer erhält überhaupt die Möglichkeit und

die Chance, an einer arbeitsmarktintegrativen Kursmaßnahme teilzunehmen und wer nicht?

Es muss von Anfang an klar sein, dass innerhalb einer Evaluation nie alle Aspekte (im Sinne einer kausalen Totalerfassung der Realität) dargestellt werden können, die am Erfolg bzw. Mißerfolg einer Kursmaßnahme Anteil nehmen.

Auffällig an der Methodik der Evaluation ist, dass schon allein dadurch ein Effekt – bezogen auf den Erfolg einer Kursmaßnahme – erreicht werden kann, dass man evaluiert.

c) Vergleichs-/Kontrollgruppen

Im Zuge einer Evaluation sollte man auf Vergleichs-/Kontrollgruppen zurückgreifen, um ein besseres Verständnis der Wirksamkeit einer Kursmaßnahme zu erreichen. Dazu werden TeilnehmerInnen einer Kursmaßnahme und Nicht-TeilnehmerInnen miteinander verglichen. Unterschiede in den Gruppen werden herausgefiltert und auf den Erfolg der Kursmaßnahme bezogen. Vergleichsgruppen in diesem Kontext sind nicht immer unproblematisch. Um demnach einen Vergleich zwischen zwei Gruppen durchführen zu können, kann man sich z.B. zufällige „statistische Zwillinge“ kontrastierend zur jeweiligen Untersuchungsperson herausuchen und vergleichend betrachten. Reine Vorher-/Nachhervergleiche geben zumeist noch keine hinreichende Aussage über die Wirkung einer Kursmaßnahme, da in deren Kontext verschiedenste Faktoren, wie z.B. die schwankende Konjunktur, zusätzlich beeinflussend wirken.

Die Stärken einer tiefen Evaluation liegen also in einer vielschichtigen „Sichtbarmachung“ sowie in der multikausalen Analyse des Kontextes eines jeweiligen „Evaluationsgegenstandes“; idealerweise beinhaltet eine Evaluation auch Empfehlungen für die weitere Vorgangsweise.

d) Nutzen einer Evaluation?

Wenn man eine zweijährige Kursmaßnahme evaluiert, so drängt sich die Frage auf, was mit dem Evaluationsergebnis nach Abschluss eines Projektes noch bewerkstelligt werden kann. Oft ist das Evaluierungsergebnis zwei Jahre nach der Maßnahme nicht mehr relevant. Daraus resultiert, dass die isolierte Darstellung der Beschäftigung innerhalb eines gewissen Zeitraumes problematisch ist.

e) EvaluatorIn

Der/Die EvaluatorIn muss von der Prämisse ausgehen, dass er/sie seitens des Auftraggebers nahezu immer nur unzureichende Informationen über das Untersuchungsfeld erhalten wird. Im schlechtesten Fall wird er/sie vom Auftraggeber wissentlich oder unwissentlich getäuscht, im Extremfall sogar belogen. Es tauchen im Zuge einer Evaluation sehr oft nicht-intendierte Effekte auf (ob positive oder negative), die auf Seiten des Auftraggebers erhebliche Irritationen hervorrufen können, v.a. dann, wenn der Auftraggeber von diesen durch die Evaluation sichtbar gemachten Effekten „überrascht“ wird. Die Beziehung zwischen dem/der EvaluatorIn und dem Auftraggeber hat immer auch einen Einfluss auf die Evaluation. Oft ist der Erfolg einer Maßnahme schon allein dadurch bestimmt, dass überhaupt evaluiert wird (die Beteiligten also im Wissen einer anstehenden Evaluation ihr Verhalten modifizieren). Die Evaluation kann also z.B. eine Kursmaßnahme beeinflussen.

Trotzdem ist es außerordentlich wichtig, zu Beginn einer Evaluation immer das gemeinsame Verständnis darüber, was Erfolg ist, abzuklären und mit dem Auftraggeber ein akkordiertes Verständnis über den gewünschten Vermittlungserfolg einer zu evaluierenden Maßnahme herbeizuführen.

d) Evaluation auf Ebene des AMS

Es wird folglich angemerkt, dass eine Evaluation der AMS-Kursmaßnahmen von Vorteil sei. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass aus finanziellen Gründen, aber auch aufgrund des hohen Arbeitsaufwandes nicht alle Maßnahmen des AMS evaluiert werden können. Der Vorschlag, der in den Raum gestellt wird, verlangt, dass zumindest die am meisten frequentierten Kurse evaluiert werden sollten.

Entgegen einiger Annahmen besitzt das AMS Daten über die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen von Kursmaßnahmen. Außerdem gibt es spezialisierte Forschungsinstitute, die sich mit der Analyse von Sozialversicherungsdaten beschäftigen und die für Evaluationen vom AMS herangezogen werden. Das AMS bzw. das BMWA haben bereits Evaluierungen in Auftrag gegeben, in denen mehrere verschiedene Maßnahmen über einen längeren Zeitraum hinweg in einem evaluiert wurden. Dabei wurde festgestellt, dass die derzeitig formulierte Wirksamkeit nicht immer den Wünschen entspricht.

Prinzipiell geht man im AMS davon aus, dass die Vermittlungsquote eines/einer Arbeitslosen nach einer Kursmaßnahme höher ist als davor. Kursmaßnahmen implizieren demnach, dass dadurch Effekte erzielt werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass es sich bei einer Evaluation nicht nur um eine sozialwissenschaftliche Methode handelt, sondern darüber hinaus – ein wenig überspitzt formuliert – auch um eine „Kunstform“.

Generell ist zu sagen, dass in Österreich im Vergleich zu anderen westeuropäischen Staaten sehr wenige Evaluierungen in Auftrag gegeben werden. Die meisten Evaluierungen von Trainingsprogrammen werden anlässlich der Durchführung eines EU-Projektes realisiert.

Zum Thema Evaluierung wird folgender Buchtipp abgegeben:

Zilian H.G., Lassnig L. und Wroblewski A. (1999): Arbeitslosenschulung in der flexibilisierten Wirtschaft: Am Beispiel der Evaluierung und der Analyse eines Schulungssystems", Hampp Verlag, München.

2. Tag

4) Zusammenfassung der Kleingruppenarbeit „Evaluation und Erfolgsindikatoren bei BO- und Aktivierungsmaßnahmen“

Die vorliegende Kleingruppenarbeit fokussiert auf die Erfolgskriterien für BO- und Aktivierungsmaßnahmen (und ansatzweise auch für Qualifizierungsmaßnahmen, die ja oft modular an eine BO anschließen). Um diese herausarbeiten zu können, werden zwei Fragen in den Raum gestellt:

- Welche Erfolgskriterien sollen für BO- und Aktivierungsmaßnahmen angewendet werden?
- Wie sollen sie gemessen werden?

a) Planung innerhalb der Maßnahmen

Bei jedem/jeder Arbeitslosen wird im Laufe der Kursmaßnahme ein **Karriereplan** erstellt. Dieser soll eine Berufslaufbahn initiieren. Die Nachvollziehbarkeit des bereits erstellten Karriereplans von TeilnehmerInnen, die schon länger im AMS gemeldet sind, muss demnach möglich gemacht werden. Die Verfügbarkeit dieser Karrierepläne muss gegeben sein. Es gibt TeilnehmerInnen, die schon seit Jahren beim AMS gemeldet sind, der/die TrainerIn aber keine Vorinformationen über die Person mitbekommt. Daraus folgt, dass die neuen TrainerInnen noch einmal einen kompletten Karriereplan erstellen müssen.

Beim **Bildungsplan** handelt es sich für den/die TeilnehmerIn um einen Bestandteil von (Qualifizierungs-)Maßnahmen, die anschließend in einem Dokument oder in Form eines Berichtes erfasst werden. Ist der vorher erstellte Bildungsplan nicht einzuhalten, steigt die Frustration an den Kursmaßnahmen bei den TeilnehmerInnen. Der Bildungsplan eines/einer einzelnen Arbeitssuchenden sollte in jedem Fall finanziell leistbar sein.

b) „Quotenregelungen“

Die **Vermittlungsquote** ist ein „klassisches“ Erfolgskriterium für AMS-Kursmaßnahmen. Die Frage dabei ist nur, was als Vermittlungsquote definiert bzw. wie diese Vermittlungsquote schlußendlich gemessen wird. Möglichkeiten in der Definition hinsichtlich bestimmter Messzeitpunkte reichen hier von Zeiträumen binnen 3 Monaten nach Maßnahmenende bis hin zu 6, 12, 24 Monaten usw. Je nach Beobachtungszeitraum bzw. Messzeitpunkt variiert also auch die Quote, und je länger der Zeitraum zwischen Maßnahmenende und Messzeitpunkt ist, desto schwieriger wird es, verschiedene kausale Einflussfaktoren auf die Arbeitsmarkt-/Erwerbsbiographien der ehemaligen KursteilnehmerInnen korrekt zu isolieren und zu interpretieren. Aber gerade ein langer Nachbeobachtungszeitraum kann überhaupt erst Aufschluss über die allfällige Nachhaltigkeit einer Kursmaßnahme geben.

Mit den derzeitigen Methoden bzw. den dafür zur Verfügung stehenden finanziellen (Forschungs-)Mitteln können in der Regel Vermittlungsquoten (die auch bereits Hinweise auf die Nachhaltigkeit geben) gemessen und seriös interpretiert werden, wenn diese Quoten mit einem Beobachtungszeitraum von 6 Monaten bis 1 Jahr nach Ende der Kursmaßnahme verknüpft werden.

Die **Bildungsquote** in der BO-/Qualifizierungsmaßnahme ist als „Maß“ einer Kompetenzsteigerung und als das Pendant zur Vermittlungsquote zu sehen. Die Aufnahme

in einen Ausbildungslehrgang wird angestrebt, um den/die Arbeitsuchende/n in seiner/ihrer Bildungslaufbahn weiter zu fördern.

Die **Drop-out-Quote** wiederum hat oftmals sehr wenig Aussagekraft, wird die Frage nach dem Erfolg einer Maßnahme gestellt. Wer fällt unter die Drop-out-Rate? Wann kann jemand als ein Drop-out-Kandidat eingeordnet werden? Die Schwierigkeit im allgemeinen Verständnis liegt darin, dass die Drop-out-Quote von Projekt zu Projekt verschieden definiert wird. Häufig ist sie mit ungewollten Ausfällen innerhalb der Kursmaßnahme gleichzusetzen. Allgemein ist festzuhalten, dass die Drop-out-Quote nur dann aussagekräftig ist, wenn sie im Vorfeld genau und sinnvoll definiert wurde.

c) Qualifikation

Eine objektive Verbesserung der Qualifikationen und damit einhergehende zusätzliche Ergänzungen der Bildungsbiographien der TeilnehmerInnen stellen einen großen Vorteil im Wettbewerb mit anderen ArbeitnehmerInnen dar. Dazu sollen Zertifikate und Zeugnisse ausgestellt werden, die gleichzeitig zur Messung des Erfolges beitragen. Wichtig in diesem Zusammenhang ist vor allem, dass die wettbewerbssteigernden Kurse dem Qualifikationsniveau und dem Alter der TeilnehmerInnen angepasst werden.

Um die Nachhaltigkeit einer solchen Maßnahme einschätzen zu können, kann als Indikator auch das Einkommen herangezogen werden. Die Aussagekraft hierbei liegt im Unterschied im Einkommen nach einer Maßnahme im Vergleich zum Einkommen vor der Maßnahme. Dies impliziert, dass bei der Jobsuche nicht der erstbeste Job angenommen, sondern auch hier auf das Qualifikationsniveau des/der Arbeitsuchenden eingegangen werden soll. Ist dies nicht der Fall, so spricht man von der Gefahr einer Dequalifizierung samt drohender Humankapitalerosion (letztlich verbunden mit einem höheren Arbeitslosigkeitsrisiko „in the long run“). Es ist demnach nicht immer von Vorteil, nur auf die Vermittlungsquoten und deren rasche Erfüllung zu achten.

d) Empowerment

Die Relevanz des Erfolgsindikators „Empowerment“ liegt vor allem darin, dass man die TeilnehmerInnen einer Kursmaßnahme nicht nur auf formeller, sondern auch auf informeller Ebene fördert. Man muss folglich das Selbstvertrauen stärken, um sie wieder hinreichend „konkurrenzfähig“ am Arbeitsmarkt zu machen. Für den/die Arbeitsuchende/n muss es selbstverständlich sein, dass er/sie nach der Kursmaßnahme auch ohne den/die TrainerIn im Berufsleben (be-)stehen kann. Über die Maßnahme hinweg muss der/die Arbeitsuchende auch seine Persönlichkeit reflektieren. Selbstverantwortung ist hier ein sehr wesentlicher Ausgangspunkt. Die Messung des Empowerments eines/einer TeilnehmerIn ist sehr aufwändig, aber über Interviews, Fragebögen u.ä. durchführbar.

e) Gesundheit sowie psychosoziale Stabilisierung

Die Gesundheit eines/einer KursteilnehmerIn kann ein ausschlaggebendes Kriterium in der Arbeitsuche darstellen. Positives Einwirken darauf seitens der TrainerInnen ist in jedem Fall förderlich, allerdings oft sehr schwierig, v.a. dann, wenn offenkundig weitere Maßnahmen erforderlich sind (Alkohol, Drogen, sehr starkes Übergewicht etc.).

Oft ist es zu Beginn einer Kursmaßnahme (zusätzlich zur formalen Qualifizierung) nötig, die Arbeitslosen psychosozial zu stabilisieren. Vor allem in schwierigen familiären bzw. sozialen Umfeldern oder bei Personengruppen aus unterschiedlichen sozio-

kulturellen Kontexten ist diese Festigungs- und Ausbalanzierungsphase ein erheblicher Aspekt in der Arbeit mit den Arbeitsuchenden. Mit der erfolgreichen Stabilisierung der Psyche der TeilnehmerInnen sinkt auch die Krankenstandsstatistik. D.h., dass die Messung der Stabilisierung der Psyche u.U. von den Krankenständen abgeleitet werden kann. Eine weitere Möglichkeit der Messung bietet jedoch auch die Erhebungsmethode der Interviews.

Krankenstände während einer Kursmaßnahme bzw. im Beruf werden aber nicht immer nur aufgrund von defizitärer körperlicher und geistiger Gesundheit eines/einer TeilnehmerIn ausgelöst, sondern können auch ein Hinweis auf bestimmte „externe“ Ereignisse oder auch wenig zufrieden stellende Erfahrungen mit dem Trainingsprogramm sein.

Arbeitsfitness und die Eigeneinschätzung des gesundheitlichen Zustandes sind also ausschlaggebend für die Jobvermittlung. Oft sehen sich vor allem ältere Arbeitsuchende aufgrund ihrer scheinbar unzureichenden Gesundheit gegenüber Jüngeren als arbeitsunfähig. Diese Einschätzung ist häufig nicht realistisch, und genau dieser Art von Fehleinschätzung muss entgegengewirkt werden.

f) TeilnehmerInnenzufriedenheit

Warum wurde ein Job gefunden? Was hat dazu beigetragen, dass man den Job gefunden hat? Diese Frage löst eine Diskussion darüber aus, ob die TeilnehmerInnenzufriedenheit in einer Kursmaßnahme außer Acht gelassen werden darf oder ob diese als ein Erfolgskriterium angesehen werden muss.

Für eine Seite des Plenums ist die Zufriedenheit als Erfolgskriterium durchaus relevant. Die KundInnenzufriedenheit soll daher mittels Fragebögen bzw. Interviews erhoben und gemessen werden. Wenn in der Privatwirtschaft eine Weiterbildungsmaßnahme bezahlt wird, ist die KundInnenzufriedenheit eines der ausschlaggebendsten Erfolgskriterien. Warum also nicht auch in der verpflichtenden Weiterbildung in AMS-Kursmaßnahmen? Die KursteilnehmerInnen sollen sich darüber äußern, wie sie die Maßnahme empfinden und was genau daran sinnvoll ist. Diese Messung der Zufriedenheit darf jedoch nicht als Messung der Beliebtheit eines/einer TrainerIn erfolgen.

Die Gegenseite argumentiert, dass der Indikator „TeilnehmerInnenzufriedenheit“ nicht aussagekräftig genug ist. Es handle sich dabei nicht um ein Erfolgskriterium, das per se und notwendigerweise Handlungsfähigkeit und Arbeitsmarkterfolg in Form von Jobaufnahmen durch die TeilnehmerInnen auslöst, sondern um einen Nebeneffekt einer Kursmaßnahme. Die Zufriedenheit ist somit nicht unwichtig, sie ist vielmehr nicht aussagekräftig. Vielmehr sollen im Zusammenhang mit der Frage nach dem Erfolg einer Kursmaßnahme Kausalfragen eingesetzt werden, die nach den Gründen für Erfolg und Mißerfolg in der aktiven Arbeitsuche fragen.

g) Subjektive Wahrnehmung des/der TeilnehmerIn

Das subjektive Empfinden der KursteilnehmerInnen, die Zeit während einer Maßnahme sinnvoll nutzen zu können, ist aus Sicht der TeilnehmerInnen sehr wichtig. Weiteren Aufschluss über die TeilnehmerInnenwahrnehmung gibt die Antwort auf die Frage, wie viele Möglichkeiten, einen neuen Beruf bzw. einen neuen Job zu ergreifen, die TeilnehmerInnen für sich selbst sehen, und zwar differenziert nach den Dimensionen „Vor dem Eintritt in die Maßnahme“ und „Nach Verlassen der Maßnahme“. Diese Fragestellung gibt einerseits Aufschluss darüber, wie zufrieden die Arbeitsuchen-

den mit der Maßnahme waren, und andererseits, ob sie als sinnvoll erachtet wurde. Beide Selbstwahrnehmungen können über Interviews und Evaluierungsbögen erhoben und gemessen werden.

h) Reduktion von Vermittlungshemmnissen

Die Reduktion von Vermittlungshemmnissen ist im Zusammenhang mit der Erfolgssteigerung in der Arbeitsuche unumgänglich. Dies betrifft einerseits die Überwindung von finanziellen Schwierigkeiten (Schuldenprobleme, die z.B. den Erhalt eines für eine allfällige Berufsausübung relevanten Autos verunmöglichen), andererseits aber auch Dinge, die für eine gelingende berufliche Alltagskommunikation unterstützend sein können, so z.B. das Herrichten von Zähnen.

Die Arbeitssuchenden müssen also in einer Nähe zum Arbeitsmarktprozess gehalten werden (Aktivierungsparadigma, Fördern und Fordern, Wiederherstellung der Employability). Erwerbsferne Positionen stellen dabei ein großes Problem dar: Arbeitslose in solchen Positionen haben immer wieder größte Probleme hinsichtlich einer dauerhaften Reintegration in den 1. Arbeitsmarkt. In diesem Zusammenhang ist das Wissen der TeilnehmerInnen über die Vorgänge am Arbeitsmarkt sehr wichtig. Die realitätsgerechte Einschätzung des Arbeitsmarktes, aber auch die realitätsgerechte Einschätzung der eigenen Fähigkeiten sind in diesem Zusammenhang unumgänglich. Eine Handlungsbereitschaft seitens der Arbeitssuchenden muss gegeben sein bzw. wieder hergestellt werden.

i) TrainerInnenmaßnahmen

Institutionalisierte TrainerInnentreffen verbunden mit einem regelmäßigen internen Austausch sind (wären) für effiziente Planungen und Designs von Kursmaßnahmen zur erfolgreichen BO und Aktivierung essentiell. Der Vorteil an diesem Vorgehen ist, dass bedrohliche Entwicklungen schnell wahrgenommen werden können und folglich auch schneller darauf reagiert werden kann. Sowohl die Zufriedenheit der TrainerInnen in der zu tätigenen Arbeit als auch die Zufriedenheit mit dem damit einhergehenden Verdienst haben großen Einfluss auf die Qualität der Kursmaßnahme und somit wiederum auf die positive Wahrnehmung der KursteilnehmerInnen und deren Aktivierung am Arbeitsmarkt.

j) Die AMS-Datenbank

Das Datawarehouse ist eine AMS-interne Datenbank und teilweise auch für diverse Institute mit dezidierten Evaluationsaufträgen seitens des AMS zugänglich. In dieser Datenbank sind viele AMS-relevante Daten enthalten, so z.B. aus dem Förderbereich, aus dem Vermittlungsbereich sowie Personenstammdaten der KursteilnehmerInnen.

In Oberösterreich gibt es einen Bericht für Schulungsträger über die Erfolgsquote einer Maßnahme im Vergleich mit anderen Schulungsträgern. Daran ist ablesbar, wie hoch die Aufnahmequote tatsächlich ist, wie hoch der Anteil an Arbeitssuchenden in Schulungen ist, wie hoch der Anteil an ehemaligen KursteilnehmerInnen in arbeitsfernen Positionen ist usw.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass in Bezug auf die Erfolgskriterien einer Kursmaßnahme das Gesamtbild ausschlaggebend ist. Einzelfaktoren an sich verzerren das Bild. Nur die Gesamtheit der Indikatoren macht Sinn. Außerdem kann der Begriff „Erfolg“ nie getrennt vom Auftrag der Träger gesehen werden. Das Span-

nungsfeld baut sich dort auf, wo die TeilnehmerInnen einer Kursmaßnahme zwar einerseits zufrieden sind, andererseits aber nicht vermittelt werden – und umgekehrt.

Zum Abschluss wurde die Frage gestellt, ob üblicherweise ein Abschlussbericht an das AMS ausgestellt werden muss. In der Regel wird ein Individualbericht an den/die BetreuerIn und ein Kursbericht an den Schulungsträger abgegeben.

5) Kurzinput Lena Doppel zu „Feedback-Methoden“

Der letzte Vortrag in der QUINORA-Workshopreihe behandelt das Thema „Feedback“. Im Vortrag wird ein kurzer Einblick in die Feedback-Kultur sowie in die Feedback-Regeln gegeben. Anschließend daran werden die unterschiedlichsten Feedback-Formen aufgelistet und im Detail beschrieben.

Siehe die Vortragsunterlagen von Mag.^a Lena Doppel zum Download auf:

http://www.abif.at/deutsch/news/events2007/quinora_ws4/abif_feedback.pdf

6) Zusammenfassung der Kleingruppenarbeit „Ausblick und Ideenfindung für die Weiterführung von Qualitätsaktivitäten nach QUI-NORA“

Der letzte Punkt des vierten und damit letzten QUINORA-Workshops wird anhand der Future-Search-Methode in Kleingruppen erarbeitet. Bei dieser Methode sollen Ideen dazu gesammelt werden, wie die Situation in der Zukunft aussehen soll.

Das Thema lautet „Qualität im AMS-nahen Bereich“. Unter die Zielgruppe fallen u.a. TrainerInnen im AMS-Bereich, Trägerorganisationen, KursteilnehmerInnen etc. Weiters wurden Schwerpunkte vorgegeben, anhand derer das Thema behandelt werden soll:

- c) So war es damals!
- d) So ist es heute!
- e) So soll es morgen (idealerweise) sein!

Ad a) „So war es damals!“

- Zwei TrainerInnen arbeiten innerhalb einer Kursmaßnahme;
- Teamteaching ist möglich;
- Idee + Kontakt = Auftrag;
- Supervision wird durchgeführt;
- Angestelltenverhältnis für TrainerInnen ist die Norm (AMS-TrainerInnen sind immer angestellt!);
- Bezahlung der Administration bei den Trägern ist üblich;
- TrainerInnen-Qualifikation wird nicht hinterfragt oder in Frage gestellt;

- Gender-/Age-/Diversity-Mainstreaming und Gender-/Age-/Diversity-Management existieren nicht;
- AMS-Administration und -Beratung sind voneinander getrennt;
- Informationsmangel auf Homepage liegt vor – Dieser Informationsmangel hat sich ein wenig aufgehoben. Das Abrufen von Informationen auf der Homepage ist aber immer noch mit einer intensiven Suche verbunden. Es sind also alle Informationen abrufbar, man findet sie allerdings nur sehr schwer.
- Die „Arbeitsmarktverwaltung“ (AMV = Vorgänger des heutigen AMS) ist für die Betreuung von Arbeitslosen zuständig – Auffallend ist, dass der KundInnenbegriff hier komplett fehlt. Es ist ein Unterschied, ob eine Organisation Service oder Verwaltung anbietet.
- Weniger Schulungen werden durchgeführt;
- Experimentelle Arbeitsmarktpolitik liegt vor;
- Intensive BO wird durchgeführt;
- ExpertInnen/SpezialistInnen in der Arbeitsmarktverwaltung (AMV = Vorgänger des heutigen AMS) sind Alltag – ExpertInnen gab es früher in Richtung Jugendlichenberatung, MaturantInnenberatung, Reha-Beratung etc. Einige Landesorganisationen installieren heute wieder JugendberaterInnen. Es gibt also doch noch einige wenige Spezialisierungen, jedoch nicht in der Intensität wie früher.
- Weniger Aktivierungsmaßnahmen – Damit ist gemeint, dass Arbeitsuchende früher nicht so nachhaltig betreut wurden. Arbeitslose hatten früher „mehr Zeit“ während ihrer Arbeitslosigkeit als heute. Die Aktivierungsmaßnahmen des AMS sind erst seit Mitte der 1990er Jahre des 20. Jhdts. in dieser Intensität präsent (Paradigma der Aktivierung). Jobcoaching-Maßnahmen gibt es beim AMS Wien ebenso erst seit der 2. Hälfte der 1990er Jahre.

Ad b) „So ist es heute!“

- Vermittlungsquote ist vorgegeben – Es ist nicht so klar, woran diese Quote gemessen wird. Sie ist individuell in jeder Kursmaßnahme definiert.
- Ausschreibungsrichtlinien mit Bezug auf das Punktesystem liegen vor;
- Qualität durch Wettbewerb am Markt wird initiiert;
- Zielsteuerung des AMS und Transparenz der AMS-Struktur liegen vor;
- Qualitätsmanagement im AMS ist üblich;
- Einbindung der Sozialpartner ist notwendig;
- Teamteaching existiert nur noch teilweise;
- Reduktion der Mitsprache der TrainerInnen bei Konzepten ist der Fall;
- Wenig Spielraum für kreative, neue, eigenständige Curricula (Ideen) ist die Folge;
- Ansätze für Gender-/Age-/Diversity-Mainstreaming und Gender-/Age-/Diversity-Management sind vorhanden;
- (Formale) TrainerInnen-Qualifikation steht über Qualifizierungsprofil und Erfahrung;

- Relativ unstrukturierte Diskussionen und Debatten über die Zusammenhänge von Bildungsauftrag, Auftragsverhältnis (Bundesvergabegesetz), Curriculum und Konzept sowie TrainerInnen-Qualifikationen sind im Gang – Es gibt hier noch keine „endgültigen“, z.B. in Managementstrategien umgesetzte Ergebnisse, da sich der Diskurs quasi noch in den Anfängen befindet und sich wohl über viele Jahre hinweg erstrecken wird. Intensive Reflexionen darüber, wer die konkreten Auftraggeber und wer die konkreten Ansprechpersonen sind, finden statt.
Das Equal-Projekt IMPROVE beschäftigt sich mit der Qualität im arbeitsmarktpolitischen Bereich. Auch in anderen Equal-Projekten sowie in Diskussionen über die Arbeitssituation im 3. Sektor (worunter TrainerInnen fallen) ist dieser Diskurs ein Thema. Generell ist festzustellen, dass Kritik gesellschaftsfähiger wird und offen ausgesprochen werden darf.
- Online-Fragebögen (ohne Feedback) werden eingeholt, kaum jemand weiß jedoch genau, was AMS-intern mit den ausgefüllten Dokumenten hinsichtlich der Neuplanung und Neuausschreibung von Kursmaßnahmen de facto passiert. Ein Teilnehmer weist darauf hin, dass die Ergebnisse der Online-Bögen drei Monate nach dem Einholen am Ende einer Kursteilnahme im Internet „deskriptiv“ verfügbar gemacht werden.
- Kommunikationskultur ist ausbaufähig – Die Kommunikationskultur des AMS mit anderen Instituten ist zu einseitig. Eine partnerschaftlichere Kommunikation ist somit erstrebenswert. In Unternehmen der Privatwirtschaft sei dies schon in weit höherem Ausmaß möglich, so ein Teilnehmer. Eine bessere Kommunikationskultur ermöglicht somit eine bessere Durchführung der Kursmaßnahme.
- Zu wenig Spielraum für Einzelcoaching vorhanden – Es gäbe ein enormes Entwicklungspotential im Bereich des Einzelcoachings, um die Maßnahmen noch nachhaltiger zu gestalten. Individualcoaching zum Schluss der Betreuung ist äußerst sinnvoll, um eine langfristige Verankerung im Arbeitsmarkt garantieren zu können.

Es wurde noch angemerkt, dass in der Privatwirtschaft die Auftragslage für dort tätige TrainerInnen schwieriger wird. Der zeitliche wie finanzielle Aufwand der Akquisition wird in diesem Bereich immer größer.

Im Vergleich dazu ist der AMS-nahe Bereich für TrainerInnen mit mehr Aufträgen abgesichert (geringerer Akquiseaufwand bei allerdings deutlich geringerer finanzieller Entlohnung/Abgeltung für TrainerInnen im AMS-nahen Bereich).

Ad c) „So soll es morgen (idealerweise) sein!“

- Individuelles Bildungsportfolio statt Zwangsbuchung gewünscht;
- Universeller, kontinuierlich fortgeführter Karriereplan von Vorteil – Es herrscht die Erfahrung vor, dass es beim AMS unmöglich ist, vorhergehende Karrierepläne von (AMS-bekanntem) KursteilnehmerInnen weiterzuführen. Eine Änderung dieses Zustandes wäre eine große Hilfe in der Entwicklung des/der Arbeitssuchenden. Die Karrierepläne von TeilnehmerInnen müssten folglich nicht immer wieder von Neuem erarbeitet werden, sondern könnten kontinuierlich weitergeführt werden.
- Flexiblere AMS-Budgets sind notwendig;
- Wissenstransfer aus der Qualifikationsforschung ist hilfreich;

- Vergrößerung der Berufsberatungskompetenz beim AMS ist notwendig;
- Soziale Aktivierung (Gesundheit) und psychosoziale Stabilisierung müssen durchgeführt werden;
- Aktive Arbeitsmarktpolitik und hohes Budget dafür sind wünschenswert;
- KundInnenorientierung ist von Vorteil;
- Partnerkommunikation ist ein Gewinn;
- Online-Fragebögen (siehe ad a) sind gefragt – Die Auswertungsergebnisse sind vorhanden, eine Stellungnahme (Feedback) vom AMS fehlt jedoch.
- Verpflichtende TrainerInnenfortbildung soll eingeführt werden – Qualitativ hochwertige TrainerInnenfortbildungskurse werden erst seit der Gründung der Weiterbildungsakademie angeboten. Die früheren Weiterbildungskurse waren zu basal und uninteressant. Heutzutage gibt es u.a. bereits Weiterbildungskurse zum Thema „Neue didaktische Maßnahmen in der Weiterbildung“;
- Mehr Einzelcoaching ist gewünscht;
- TrainerInnen-Wechsel soll initiiert werden;
- Sabatical für TrainerInnen ist notwendig - Sabaticals bergen immer das Problem der Finanzierung. Die Bringschuld liegt hier beim AMS. Eine Möglichkeit wäre die Honorierung in Form von Bildungsgutscheinen;
- Diversität leben;
- Ideenwettbewerb mit qualifizierter Jury statt Punktesystem einführen;
- Faire und adäquate Arbeitsbedingungen für alle Beteiligten schaffen;
- Klare und transparente Auftrags- und Bildungsziele formulieren;
- Ein Trainingsdesign aufstellen.

7) QUINORA-Workshop-Feedback

Ein allgemeines Resümee ergibt, dass das Projekt QUINORA sehr positiv wahrgenommen wird. Weitere Projekte wie dieses wären von großem Nutzen. Eine Fortschreibung von QUINORA und „Mut zu Neuem“ sollten daraus folgen.

Bezogen auf die Vorträge werden die kurzen und prägnanten Inputs als informativ und stimulierend wahrgenommen. Die Online-Dokumentation auf www.quinora.com ist eine große Erleichterung für den Informationstransfer.

Die Möglichkeiten zu ausgiebigen Diskussionen sowie zum „Netzwerken“ im Rahmen der QUINORA-Workshops wurden ebenso als Stärke dieser Workshops hervorgehoben.

Alles in allem wird die Workshop-Reihe als sehr konstruktiv und qualitativ hochwertig empfunden.