

Zusammenfassender Bericht – Qualitätsstandards in Berufsorientierungstrainings in ausgewählten europäischen Ländern - Kurzfassung

Projekt Management: Karin Steiner

Herausgeber der Vollversion (vgl. www.quinora.com) Mark Bayley, City College
Norwich U.K.

Datum: Mai 2006

Inhalt

1	Executive Summary	2
2	Angebote im Zuständigkeitsbereich der Berufsorientierung und -Beratung.....	4
3	Anbieter von Berufsorientierung und Aktivierungsmaßnahmen.....	5
4	Settings, in denen Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen durchgeführt werden.....	6
5	Geforderte Grundausbildung und Weiterbildung von TrainerInnen	7
6	Von Trainingsinstitutionen geforderte Qualitätszertifizierungen	8
7	Weitere Qualitätsprogramme in der Fort- und Weiterbildung	10
8	Qualitätssituation in der Berufsorientierung und in Aktivierungsmaßnahmen..	11
9	Bestehende Qualitätsstandards in der Berufsorientierung und in Aktivierungsmaßnahmen.....	12
10	Bestehende Probleme auf der System und Meta-Ebene.....	14
11	Expertenvorschläge hinsichtlich Verbesserungen und Problemlösungen	16
12	Von der Partnerschaft entwickelte Qualitäts-Dimensionen	19

1 Executive Summary

Das Ziel dieses zusammenfassenden Berichts ist es, die Hauptthemen sowie bestehenden Qualitätsstandards und Best-Practice Beispiele aus der Berufsorientierung und Laufbahnberatung aus ausgewählten europäischen Ländern zusammen zu stellen und Vorschläge zu deren Verbesserung und Entwicklung durch ein gemeinsames Set an Qualitätsstandards zu liefern.

Folgende Nationen haben an dem Projekt teilgenommen: Bulgarien, Deutschland, England, Italien, Spanien, Schweden, die Schweiz und Österreich. Aus dieser Liste ist leicht ersichtlich, dass sich die einzelnen Länder hinsichtlich ihrer geografischen Lage, politischen Umgebung, wirtschaftlichen Strukturen und Kulturgeschichte unterscheiden. Auf den ersten Blick könnte man sich fragen: Wie kann in Anbetracht dieser Diversität ein gemeinsames Set von Standards effektiv sein? Etwas was all diese Länder gemeinsam haben ist jedoch die (mehr oder weniger starke) Auffassung, dass es essentiell ist, jungen (und speziell arbeitslosen) Menschen in ihrem beruflichen Entscheidungsprozess zu helfen, damit diese erfolgreiche und als lohnend erlebte Berufskarrieren einschlagen. Der Zugang und die Struktur, wie dies erreicht werden soll, sind in den einzelnen Ländern unterschiedlich ausgeprägt und hängen mit den Wechselwirkungen zwischen Sozialgesetzgebung, Volkswirtschaft, Entwicklung der Infrastruktur und Bildungspolitik zusammen. Die Rahmenbedingungen und Methoden der Beratungsangebote werden im Allgemeinen durch die ausschreibenden Organisationen definiert und nehmen meist die Form von Gruppen- oder Einzelberatungen in privatwirtschaftlichen oder öffentlichen Institutionen an.

Die meisten Partnerländer stellen Anforderungen hinsichtlich der formalen Qualifikationen der BerufsberatungstrainerInnen. Es wird zusätzlich zu einer formalen universitären Qualifikation auch die Forderung nach Erfahrungen „in der realen Welt“ und Schlüsselkompetenzen in den Bereichen personeller und sozialer Kommunikation laut.

In Fortsetzung dazu haben die meisten Länder, die formale Ausbildungsanforderungen an die TrainerInnen stellen, auch qualitätsbezogene Zertifizierungssysteme.

Diese wiederum unterteilen sich in allgemeine Qualitätsmanagement-Systeme (wie z.B. der ISO-Standard) und spezifische Maßnahmen (wie z.B. den Matrix-Standard in Großbritannien).

Folgende Problemstellungen stehen einer effektiven Berufsberatung bzw. – orientierung entgegen:

- Wirtschaftlicher Druck
- Kommunikation und unterschiedliche Erwartungshaltungen
- Mangel an verständlichen und transparenten Standards
- Bürokratie
- Niedrige Beteiligung
- Klüfte zwischen Politik und Umsetzung
- Schlechte Verbindung zum Arbeitsmarkt
- Geringwertige IT-Ausstattung bzw. Zugang zu derselben

Die Gesetzgebung in Form von Sozialpolitik kann nicht zielgerichtet genug sein, um wirklich effektiv zu wirken. Um Änderungen zu bewirken, muss auf sektoralen und lokalen Ebenen gehandelt werden. Ein gemeinsames Thema ist die Entwicklung der öffentlichen Einstellung gegenüber Berufsberatung bzw. – orientierung, so dass diese Angebote als zentraler Bestandteil in der individuellen lebenslangen Laufbahnentwicklung erkannt werden; genau so, dass die in diesem Bereich tätigen TrainerInnen entsprechend ausgebildet werden – sowohl akademisch, als auch in der Praxis - dass sie entsprechend ihren professionellen Kompetenzen entlohnt werden und dass sie ihre Dienstleistung in einer entsprechend ausgestatteten Umgebung erbringen können.

Bestehende Qualitätssicherungssysteme konzentrieren sich meist auf das Management bzw. die Erbringung der Dienstleistung auf einem organisationalen Niveau. Etwas orientierungslos haben viele Organisationen und Institutionen versucht, alternative Zugänge zum Qualitätsmanagement zu finden. Sei es durch die Übernahme von Anleitungen bzw. Vorgehensweisen aus anderen Ländern oder sei es durch die Entwicklung von eigenen Systemen.

Die Entwicklung der QUINORA-Standards bietet daher die Möglichkeit, diese Themen aufzugreifen und ein Trainings-Werkzeug zu produzieren, das auf sektoraler und lokaler Ebene angewandt werden kann, um zu garantieren, dass Professionalisten in der Lage sind, diese Standards auf logische und progressive Art anzuwenden.

2 Angebote im Zuständigkeitsbereich der Berufsorientierung und Berufsberatung

In manchen Ländern wie z.B. Deutschland, Italien und Österreich sind die Erbringung von Berufsorientierungstrainings und Erwachsenenbildung über eine Vielzahl von verantwortlichen Akteuren verteilt und über eine Anzahl von privatwirtschaftlichen und öffentlichen Institutionen fragmentiert.

Darunter finden sich z.B. Trainingseinrichtungen der Wirtschaftskammern, der Arbeiterkammern, der Gewerkschaften und lokaler Gemeinden, die Berufsorientierung in Gruppensettings und Einzelcoachings anbieten und deren Hauptaufgabe es ist, Erwachsenen dabei zu helfen Informationen und spezifische Beratung aufzusuchen und zu erhalten, die es ihnen ermöglichen soll, sich dem Arbeitsmarkt anzunähern.

Zusätzlich wurden in Deutschland und Österreich regionale Berufsinformationszentren (BIZ) eingerichtet. Diese werden von der öffentlichen Arbeitsmarktverwaltung betrieben und bieten unabhängige Berufsinformationen und Beratung auf regionaler Basis.

Während in Schweden die Nationale Arbeitsmarktverwaltung (AMV) die gesetzliche Hauptverantwortung trägt und die lokalen Arbeitsbüros auf einer regionalen Basis Berufsorientierung anbieten, ist es in Deutschland die Bundesagentur für Arbeit (BA), die den Großteil an Erst- und Weiterbildung übernommen hat. In England und Wales ist die Karriereberatung „Information, Advice and Guidance“ (IAG) in einer breiten Spannweite von Ausbildungs- und Arbeitsmarktsektoren tätig.

Bulgarien ist noch immer auf der Suche nach Wegen und Methoden, um effektive Resultate in der Berufsorientierung und Aktivierung zu erzielen. Hier sind es die gesetzlichen Vorgaben, die festlegen, welche Dienstleistungen und Angebote von welchen der zahlreichen öffentlichen, zivilen und sozialen Institutionen bereitgestellt werden müssen. Das Arbeitsmarktservice wird vom Minister für Arbeit und Sozialpolitik mit der Umsetzung der nationalen Politiken der Anstellungsentwicklung, des Arbeitsmarkt-Schutzes, der professionellen Information und Beratung, der Bereitstellung von beruflichen Trainings sowie Motivationstrainings für Arbeitslose und in Beschäftigung stehenden Personen sowie mit der Durchführung von Mediationsarbeit bei Anstellungen betraut.

3 Anbieter von Berufsorientierung und Aktivierungsmaßnahmen

Die öffentliche Arbeitsmarktverwaltung ist eine der wichtigsten Organisationen in der Bereitstellung von beruflicher Orientierung. Die nationale Beschäftigungsagentur in Bulgarien und die AMV (Nationale Arbeitsmarktverwaltung) in Schweden sind die Hauptinitiatoren von Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen. Das Direktorium des Anstellungsbüros der bulgarischen Arbeitsmarktverwaltung organisiert und finanziert Motivationstrainings für arbeitslose Personen.

In Deutschland wird spezialisierte und auf die Bedürfnisse der Zielgruppe maßgeschneiderte Beratung von den BAs angeboten. In Österreich bietet das Arbeitsmarktservice Dienstleistungen auf 3 Stufen an: Selbstbedienung (selbstgesteuert), Service (persönliche Beratung) und Beratung (intensive persönliche Beratung).

Während in Bulgarien die Bedingungen und die Zuständigkeit für Berufsberatung und –orientierung sowie Information und Beratung anzubieten durch Durchführungsverordnungen des Gesetzes zur Beschäftigungsförderung festgelegt sind, werden in Italien die Rahmenbedingungen und Bestandteile der Trainingsprogramme durch nationale Gesetzgebung gestaltet. In Italien muss jede Institution und Organisation um ein "accreditamento", eine Art Genehmigung, ansuchen, die es der Institution zugesteht, öffentlich aufzutreten und mit anderen öffentlichen Organisationen der Region nach gleichen Kriterien verglichen zu werden.

Die Berufsinformationszentren der Schweiz, die den deutschen und österreichischen BIZen sehr ähnlich sind, bieten eine Vielfalt an Informationen über verschiedene Berufe und Kursprogramme. Diese Zentren sind öffentlich zugänglich und helfen auch bei der Informationssammlung. In der Schweiz bieten sie auch individuelle Beratung. In Österreich werden vom Ministerium für Unterricht, Wissenschaft und Kultur sowie von der Wirtschaftskammer verschiedene Informations- und Beratungsangebote, Informationstage und Berufsmessen bereitgestellt.

In Österreich bieten Institutionen wie das Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI), das Berufsförderungsinstitut (bfi) die Volkshochschulen (VHS), kirchliche Einrichtungen der Erwachsenenbildung oder das Institut für Bildung im ländlichen Bereich ihre eigenen Beratungsleistungen an; die meisten von ihnen mit finanziellen Mitteln des AMS. In England arbeitet die Abteilung für Bildung und Fertigkeiten (Department for Education and Skills - DfES) eng mit dem Lern- und Fertigkeiten-Rat (Learning and Skills Council - LSC) und der Industriellen-Universität (University for Industry - Ufi/Learndirect) zusammen, um Information, Aktivierung und Beratung in England und Wales anzubieten. In Schweden werden Berufsorientierungsmaßnahmen auch von Gemeindeorganisationen, zusammengesetzt aus Arbeitsmarkt-Abteilungen, Bildungsabteilungen und sozialen Dienstleistungsanbietern, durchgeführt.

Darüber hinaus sind in einigen Ländern unabhängige Organisationen wie z.B. Trainingseinrichtungen, Gewerkschaften, verschiedene Branchenorganisationen

und Firmen weit verbreitet. Diese Organisationen können mit der Durchführung von Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen betraut werden bzw. werden sie auf eigene Initiative tätig.

4 Settings, in denen Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen durchgeführt werden

In den meisten Ländern werden Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen in Gruppen- oder Einzelsettings durchgeführt. Das britische Institut für Karriereberatung hat Karriereberatung als Aktivitäten auf individueller oder Gruppenbasis definiert, die face-to-face oder über Distanz stattfindet, was Telefon-Helplines und internetbasierte Dienstleistungen inkludiert.

Karriereberatung umfasst also Informationsbereitstellung, Einschätzung und Selbsteinschätzung, Beratungsgespräche, Berufsorientierungsprogramme, Ausprobier-Programme, Arbeitssuchprogramme und Übergangsdienstleistungen. Die traditionelle Form der Berufsorientierung in Großbritannien ist ein 30-minütiges persönliches Gespräch. In Italien werden Einzel- und Gruppenberatungen von speziell geschultem Personal angeboten. In Deutschland sind die Arbeitsämter der BA für die Festlegung der Zielgruppen und die Zuteilung von Mitteln nach Maßgabe des Budgets zuständig.

Je mehr Praxisorientierung einzelne Maßnahmen aufweisen, desto kleiner sind die Gruppen. Schwedische Gruppentrainings sind auch von Ressourcen, Kompetenzen und Gelegenheiten abhängig.

In Spanien bestehen zwei verschiedene Modelle der Erwachsenenbildung: Ein umfassendes Modell, das ein geringes inhaltliches Volumen für eine große Anzahl von TeilnehmerInnen anbietet und ein intensives Modell, welches ein höheres inhaltliches Volumen auf eine kleinere Gruppe konzentriert. Um Anstellungen von jungen Menschen zu erleichtern, bestehen zwei Arten von Ausbildungsverträgen. Der erste, Ausbildungsplatzierung genannt, hat die Absicht, ZertifikatsbesitzerInnen, AbsolventInnen von Universitäten und höheren technischen Schulen mit ersten Arbeitserfahrungen zu versorgen. StudentInnen lernen die praktische Seite kennen, in dem sie ihr theoretisches Wissen und im Studium erworbene Fertigkeiten in echten Arbeitssituationen erproben. Das zweite Modell, Lehrvertrag genannt, zielt auf ArbeiterInnen zwischen 17 und 24 ab, die keine ausreichenden Qualifikationen für einen Ausbildungsplatzierungsvertrag haben. Die Intention ist, ArbeiterInnen zu befähigen, praktisches Wissen eines Lehrberufs zu erlernen.

Während in der Schweiz kostenlose und vertrauliche Dienstleistungen angeboten werden, findet Berufsorientierung in Bulgarien oft in den Gebäuden der beauftragten Institutionen statt, die keine spezifischen Ressourcen wie z.B. geeignete Räume und Ausrüstungen haben. Standards für Arbeitsplatz- und Motivationstrainings bestehen nicht.

5 Geforderte Grundausbildung und Weiterbildung von TrainerInnen

In vielen Ländern müssen TrainerInnen sich zum/zur BerufsberaterIn oder KarriereberaterIn ausbilden lassen. In England und Wales zum Beispiel müssen TrainerInnen erfolgreich das Curriculum "Qualification in Careers Guidance" (QCG) oder das "Diploma in Careers Guidance" (DCG) Teil I & II absolvieren. Beide Zertifikate werden vom Institute of Career Guidance (ICG) vergeben und berechtigen zu einer Vollmitgliedschaft im ICG. Von 14 britischen Universitäten wird das QCG als einjähriger Vollzeit- oder zweijähriger Teilzeitstudiengang angeboten. Diese Lehrgänge verbinden akademische Inhalte mit arbeitsbasiertem Lernen.

Zwei weitere Weiterbildungen sind verfügbar: Die "National Vocational Qualification in Advice & Guidance" Stufe 3 und 4.

Während in Schweden eine universitäre Ausbildung erforderlich ist, um als Studiums- und BerufsberaterIn im regulären Schulsystem zertifiziert zu werden, arbeitet die spanische Arbeitsagentur (INEM) mit vier Typen von BerufsberaterInnen: Die Angestellten des INEM selbst sind unbefristete öffentliche Angestellte. Trainingsworkshop-AusbildnerInnen arbeiten hingegen nur mit externem Personal. Der Lehrkörper der Verbundzentren besteht aus professionellen TrainerInnen die mit den Verbundzentren verbunden sind. VertragsexpertInnen erfüllen dieselben Funktionen wie das INEM-Personal, sind allerdings nicht angestellt, sondern werden für spezifische Trainings eingekauft.

In Deutschland, Bulgarien und Österreich gibt es keine klare Stellenbeschreibung für "TrainerInnen" oder "BerufsorientierungstrainerInnen". Was die formellen Qualifikationen betrifft müssen TrainerInnen in Österreich eine TrainerInnen- oder Coachingausbildung absolviert haben oder eine alternative Ausbildung, die mindestens zwei der folgenden Inhalte abdeckt: Grundlagen der Gruppendynamik und Gruppenpsychologie, systemische Beratungsansätze, Konfliktmanagement, Grundlagen der Kommunikation oder Moderation.

Hinsichtlich der praktischen Erfahrung müssen TrainerInnen eine 2-jährige Berufserfahrung in der Erwachsenenbildung, genauer im Bereich der Aktivierung bzw. Berufsorientierung, aufweisen. Sie müssen bereits mit arbeitslosen bzw. arbeitssuchenden Personen gearbeitet haben und mindestens 25 Jahre alt sein. Für MotivationstrainerInnen in Bulgarien gibt es keine offiziell spezifizierten Voraussetzungen. Trotzdem ist es ein bedeutendes Beurteilungskriterium in der Auftragsvergabe, dass Berufsorientierung und Aktivierungsmaßnahmen angeboten werden, was eine den Kursinhalten entsprechende fachgemäße Ausbildung der TrainerInnen beinhaltet. Alle TrainerInnen haben eine universitäre Ausbildung und mindestens 600 Praxisstunden im entsprechenden Trainingsbereich und mindestens 600 Praxisstunden in der Erwachsenenbildung. Diese Forderungen müssen allerdings eher als Vergabekriterien denn als Voraussetzungen betrachtet werden. Es liegt in der Verantwortung der Trainingsinstitutionen, ihr TrainerInnenteam zusammenzustellen. Weiterbildungsangebote der bulgarischen Universitäten und Fortbildungseinrichtungen sind allerdings sehr beschränkt.

Zum Vergleich: In Deutschland wird das Personal den erforderlichen Qualifikationen entsprechend zugeteilt. Die erforderlichen formalen Qualifikationen werden den Kursinhalten entsprechend festgelegt und müssen von der finanzierenden Organisation dokumentiert werden. Zusätzlich muss sichergestellt werden, dass die durchführende Organisation für die Fortbildung seines Personals sorgt. Die BA selbst übernimmt einen Teil dieser Weiterbildung.

In der Schweiz bestehen ausgefeilte Ausbildungsangebote für Personen, die in der Erwachsenenbildung tätig werden wollen, besonders auf universitärem Niveau. Diese Angebote können mit einem Bundesdiplom in Anspruch genommen werden.

Der Titel wird durch den Besuch der Module und den Nachweis von mindestens 4 Jahren Teilzeitbeschäftigung im Bereich der Erwachsenenbildung erlangt.

6 Von Trainingsinstitutionen geforderte Qualitätszertifizierungen

Insgesamt hat jedes Land seine eigenen Standards und Zertifizierungen. Zum Beispiel verwenden laut einer Studie des ÖIBF¹ 41,9% der Institutionen der Erwachsenenbildung offiziell anerkannte Qualitätszertifikate (ISO, EFQM, Oberösterreichisches Qualitätszertifikat). ISO, EFQM and TQM-Modelle sind in einer geringen Anzahl von Beratungseinrichtungen umgesetzt.

Diese Zertifikate haben gemeinsam, dass sie aus einem allgemeinen konzeptuellen Rahmen bestehen und sich nicht spezifisch auf die Berufsorientierung konzentrieren. Das Qualitätszertifikat für die Erwachsenenbildung in Oberösterreich zielt darauf ab, in dieser Region einen speziellen Qualitätsstandard herzustellen.

In Deutschland ist eine Zertifizierung nach der DIN ISO Norm vorausgesetzt. Trainingsinstitutionen müssen offiziell anerkannt und zertifiziert sein, um Weiterbildung für Erwachsene anbieten zu dürfen. Zusätzlich wurde vom ArtSet-Institut eine „Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung“ (LQW) entwickelt, die die Qualität der Lernprozesse sicherstellen soll. Der Qualitätszirkel beginnt mit einer Selbstevaluation der Trainingseinrichtung und der Formulierung einiger Prinzipien. Darauf folgt die Planung und Einführung von Verbesserungsmaßnahmen. Der Entwicklungsprozess der Organisation wird dann von einem externen Evaluator bestätigt. Es werden 11 Gebiete des Qualitätsentwicklungsprozesses definiert in denen Ausprägungen der Bestandteile, Minimumstandards und Möglichkeiten der Beobachtung beschrieben werden.

ISO-Zertifizierungen sind auch in Italien weit verbreitet, allerdings nicht verpflichtend. Institutionen, die Trainings anbieten wollen, werden nach dem „accreditamento“ System beurteilt. Erst diese Zertifizierung erlaubt ein öffentliches Auftreten der Organisation. Eine zweite Ebene der Zertifizierung ist die Quali-

¹ ÖIBF (Hg.): Qualitätssicherung und –entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung (03/36). Vienna Oct. 2004

tätigkeitszertifizierung ("Certificazione di qualità"). Während das "accreditamento" die strukturellen Voraussetzungen der Organisation zertifiziert, bestätigt die "certificazione di qualità" die Prozeduren der in der Dienstleistung umgesetzten Handlungen.

Institutionen, die in England und Wales die IAG anbieten, müssen einige Standards, insbesondere den Matrix-Standard erfüllen und eine Qualitätsgarantie aufweisen, um finanzielle Mittel und eine Zulassung zu erhalten. Die Zulassung wird durch eine erste „on-site“ Begutachtung und durch Methoden zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung erlangt.

Allerdings ist dieser Standard auf einigen Gebieten sehr allgemein gehalten und vernachlässigt möglicherweise die Qualität der Leistungserbringung im Kontakt mit dem Individuum oder der Gruppe.

Auch in der Schweiz ist die Form der Qualitätszertifizierung sehr uneinheitlich. Neben EFQM and ISO Zertifikaten besteht das Swiss EduQua Zertifikat, welches 6 Bereiche abdeckt:

- 1) Angebote, die den Bildungsbedarf der Gesellschaft und die Bildungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden befriedigen
- 2) Nachhaltiger Lernerfolg der Teilnehmenden
- 3) Transparente Darstellung der Angebote und der pädagogischen Leitideen
- 4) Kundenorientierte, ökonomische, effiziente und effektive Leistungserbringung
- 5) Engagierte Auszubildende, die fachlich, methodisch und didaktisch auf dem neuesten Stand sind
- 6) Es ist ein Bewusstsein für Qualitätssicherung und -entwicklung vorhanden.

Die Zertifizierung der Module, sei es durch EduQua oder andere Zertifikate, werden von der entsprechenden Zertifizierungsbehörde ausgestellt.

Unabhängig davon wird in Schweden und Bulgarien im Bereich der Motivations- und Berufsorientierungstrainings keine Zertifizierung gefordert. In Schweden bestehen jedoch spezifische Anforderungen, die der Kursveranstalter erfüllen muss, wenn er an öffentlichen Ausschreibungen von Berufsorientierungs- oder -Beratungsmaßnahmen teilnehmen will.

7 Weitere Qualitätsprogramme in der Fort- und Weiterbildung

Neben den Standards des AMS bestehen in Österreich zwei weitere spezifische Qualitätsprogramme. Der Arbeitskreis Qualität, eine Interessensgemeinschaft der Gewerkschaft der Privatangestellten, hat den ersten davon entwickelt. Es handelt sich um eine Plattform für angestellte und selbstständige TrainerInnen, die im Bereich der Bildung und Beratung tätig sind. Die Arbeitsgruppe beschäftigt sich mit den Themen Qualitätskriterien, Ethik im Training und Möglichkeiten der Qualitätssicherung. Der zweite Qualitätsstandard wurde vom Verband der Volkshochschulen (VHS) gestaltet und besteht aus Qualitätskriterien, Maßnahmen und Werkzeugen zur Qualitätsentwicklung und –Sicherung.

Ein drittes Qualitätsprojekt in der Weiterbildung ist die "Checkliste Weiterbildung", die Qualitätskriterien für TeilnehmerInnen anbietet, die hinsichtlich der Wahl von Berufsorientierungstrainings noch unsicher sind.

All diese Programme sind zwar praxisorientiert, allerdings nicht spezifisch auf Beratung ausgerichtet.

Das österreichische Leonardo Da Vinci Project MEVOC (Handbuch Qualitätssicherung in der Berufsorientierung) konzentriert sich auf Standards im Einzelcoaching. Das Projekt basiert auf einem Werkzeug zur Selbstevaluation für BeraterInnen und Weiterbildungsangebote in den verschiedenen Partnerstaaten.

In Bulgarien werden Prozeduren zur Qualitätssicherung in der Berufsberatung und –orientierung gesetzlich festgelegt und sind für alle Weiterbildungsanbieter verpflichtend. Sie werden sowohl im Training von Jugendlichen als auch von Erwachsenen angewandt.

In Italien entwickelt jede Institution ihre eigenen Instrumente und Maßnahmen um Ergebnisse zu evaluieren. Es gibt keine einheitlichen, offiziellen, verpflichtenden nationalen Standards, die in Orientierungsprogrammen angewendet werden, um den Erfolg und daher die Orientierungshandlungen zu bewerten. Die gebräuchlichsten Zertifizierungen beziehen sich auf ein allgemeines und breites System, welches sich auf die Strukturen und Prozesse der Dienstleistung bezieht. Die Ergebnisse der Trainings und Berufsorientierung (Effektivität und Effizienz) werden allerdings außer Acht gelassen bzw. nicht ausreichend berücksichtigt, genauso wenig wie spezifische Aspekte der Orientierung und der Trainings.

Die Entwicklung einer Karriereberatung in der Schweiz hat einen bedeutenden Beitrag zur Entwicklung psychotechnischer Werkzeuge geliefert. In der Schweiz gibt es keinen nationsweiten Ansatz zur Qualitätssicherung, obwohl die Vorsitzenden der entsprechenden Organisationen, genau so wie ein Großteil der BeraterInnen, ihr Interesse an Qualitätsverbesserungen bekunden.

8 Qualitätssituation in der Berufsorientierung und in Aktivierungsmaßnahmen

Die Qualität von Trainingsmaßnahmen wird von mehreren Einflussfaktoren bestimmt. Qualitätsstandards müssen transparent gemacht und als Kontrollinstrument für das ganze System installiert werden. Qualitätsmanagement, Qualitätsstandards und Kontrollmechanismen sind notwendig.

Diese Mechanismen werden in Deutschland in der Leistungsbeschreibung veröffentlicht. Die hier beschriebene Qualität muss von der vertragserhaltenden Organisation umgesetzt und kontrolliert werden, um eine Maßnahme für das Arbeitsmarktservice umzusetzen. Der Einsatz von Prüfgruppen für Trainingsmaßnahmen zusammen mit der kontinuierlichen Überwachung im Vergabeprozess garantiert, dass die Trainings in der geforderten Qualität abgehalten werden.

In Österreich evaluiert das AMS die Angebote in Folge einer Ausschreibung anhand bestimmter Qualitätskriterien. Es formuliert entsprechend der Kursausrichtung spezifische Vorgaben. Z.B. Wer ist die Zielgruppe? Welche Voraussetzungen müssen die TrainerInnen erfüllen? Welches Setting? Welche Infrastruktur ist notwendig? Jede Trainingsinstitution, die sich an einem Ausschreibungsverfahren beteiligt, wird anhand eines Punktesystems bewertet, inwieweit sie die geforderten Ausschreibungsvorgaben erfüllt. Diejenige Trainingseinrichtung, welche die meisten Punkte erhält, wird mit der Durchführung der Maßnahme betraut. Darüber hinaus führt das AMS stichprobenartig Kontrollen von Berufsorientierungsmaßnahmen durch.

Hohe Standards in der Berufsorientierung werden in England und Wales sowie in der Schweiz gesetzt. Speziell England und Wales kamen in den Genuss einer hoch entwickelten, vielseitigen und weitreichend verfügbaren IAG Versorgung. Ein OECD Bericht aus dem Jahr 2003 attestierte der Englischen Versorgung „einige große Stärken... insbesondere im Vergleich zu anderen OECD Ländern... Qualität wird sehr ernst genommen“. Trotz des Erfolges erschien es den Briten notwendig, das Profil und die Ansprüche der IAG weiter zu heben.

Auch die Schweiz bietet Berufs-, Ausbildungs- und Karriereberatung auf einem sehr hohen Standard an. Die folgenden 9 Prinzipien der Berufs-, Ausbildungs- und Karriereberatung wurden von der KBSB (Schweizer Konferenz der Karriere und Ausbildungsberatung) /CDOPU als Basis des gemeinsamen Qualitätsverständnisses festgelegt:

- 1) Angemessenheit und Zugänglichkeit der Dienstleistung
- 2) Klientenzentrierter Ansatz
- 3) Berücksichtigung des Umfeldes
- 4) Transparenz
- 5) Vertraulichkeit
- 6) Objektivität von Informationen
- 7) Networking
- 8) Qualifizierung und professionelle Werkzeuge
- 9) Qualitätssysteme

Im Moment arbeitet die KBSB/CDOPU in Zusammenarbeit mit der Universität Lausanne an einem spezifischen Kontrollinstrument mit dem Namen Swiss Counseling Quality (SCQ).

In Ländern wie Bulgarien und Italien wurden bisher keine geeigneten Maße der Berufsorientierung entwickelt. Die Qualitätsstandards in Bulgarien decken daher Berufsorientierung und Aktivierungsmaßnahmen bisher noch nicht ab. Im Moment wird die Qualität von Motivationstrainings innerhalb der Organisation festgestellt und hängt stark von den Kapazitäten der Einrichtung und den Qualifikationen der TrainerInnen ab. Trotzdem sind die folgenden Qualitätsdimensionen für Bulgarien am wichtigsten.

1. Definition der Bedürfnisse der Zielgruppe
2. Trainingsziele und –design
3. Kursmaterialien und Handouts
4. Bildungshintergrund der TrainerInnen
5. Zusatzqualifikationen und Praktika der TrainerInnen

Zusätzlich sollte eine fortlaufende Bewertung und Evaluation des Kurses und Feedback am Ende des Kurses stattfinden.

Auch in Italien gibt es keine spezifischen und explizit auf Berufsorientierung abzielende Qualitätsmessungen. Es besteht jedoch große Sorge um die Qualität in Berufsorientierungs- und Trainingsmaßnahmen, die eine Verifizierung der Qualität durch die Messung spezifischer Parameter erfordert.

9 Bestehende Qualitätsstandards in der Berufsorientierung und in Aktivierungsmaßnahmen

Im britischen „*National Policy Framework and Action Plan: IAG for Adults*“ aus dem Jahr 2003 konzentrierte sich die DfES stark auf die Erreichung und Beibehaltung der IAG Versorgung sowie auf die Qualitätssicherung. Das Dokument definiert auf nationaler Ebene die Informations- und Beratungsangebote, welche Erwachsenen zur Verfügung stehen sollten sowie die Standards nach welchen diese Angebote bereitgestellt werden sollten. Es beinhaltet auch einen Handlungsplan, der beschreibt, wie einheitliche, hoch qualitative und zugängliche IAG Dienstleistungen für Erwachsene bereitgestellt werden sollen.

Während die wichtigsten Qualitätsstandards in Deutschland in der Leistungsbeschreibung inkludiert sind, führt das Österreichische AMS die Maßnahmen nicht selbst durch, sondern stellt sie in einem Vergabeverfahren dar und benutzt sie zur gleichen Zeit als Vergabekriterien.

Die folgenden Standards sind im Allgemeinen in Ausschreibungen zu Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen der öffentlichen Arbeitsmarktverwaltung zu finden: Definition und Auswahl der Zielgruppe, Festsetzung der Maß-

nahmenziele, Festlegung des Zeithorizonts innerhalb dessen die Maßnahme durchgeführt werden soll, Qualifikationsanforderungen der TrainerInnen, Erfahrungen und Kompetenzen, im Kurs verwendete Materialien und Handouts, Rahmenbedingungen des Kurses und Qualitätsmaßnahmen während des Kurses.

Die bestehenden bulgarischen Standards sind eher als Gesetze und Verordnungen denn als Umsetzung organisiert. Die folgenden Standards können identifiziert werden:

Standard für:	Beschreibung:	Beschrieben in::
Bandbreite der Berufsorientierungsmaßnahmen	Berufliche Orientierung, berufliche Ausbildung und berufliches Training muss für diejenigen - in der Liste für berufliche Orientierung und Training angeführten - Berufe und Spezialisierungen durchgeführt werden	Gesetz zur beruflichen Orientierung und Ausbildung, Art. 6
Zulassung von Institutionen die Berufliche Orientierung anbieten	Die Nationalagentur für berufliche Orientierung und Ausbildung hat das Recht, Lizenzen für berufliche Orientierung und Ausbildung zu vergeben und zurück zu nehmen. Diese Lizenz verleiht das Recht, berufliche Ausbildung zur Erlangung beruflicher Diplome in der beruflichen Ausbildung und Orientierung durchzuführen und zu zertifizieren. Die Nationalagentur für berufliche Orientierung und Ausbildung gibt ein Bulletin heraus, in dem Kriterien, Verfahren und die Dokumentation des Lizenzierungsverfahrens für Informations- und Berufsorientierungszentren beschrieben werden.	Das Verfahren wird im Detail im Gesetz zur Beruflichen Orientierung und Ausbildung Art. 49a beschrieben.
Registrierung von Institutionen, die Berufsorientierung anbieten	Die Nationalagentur für berufliche Orientierung und Ausbildung erstellt und wartet ein Verzeichnis der Berufsorientierungs- und Informationszentren.	Gesetz zur beruflichen Orientierung und Ausbildung, Art. 42 p.10

10 Bestehende Probleme auf der System und Meta-Ebene

Es gibt eine Vielzahl von Faktoren, welche die Qualität von Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen beeinflussen. Ein Überblick über Probleme in Bezug auf die Erbringung effektiver Beratungsdienstleistungen beinhaltet wirtschaftlichen Druck, Kommunikation und unterschiedliche Erwartungshaltungen, Mangel an verständlichen und transparenten Standards, Bürokratie, niedrige Teilnahme/Beteiligung, schlechte Verbindung zum Arbeitsmarkt und eine geringwertige IT-Ausstattung bzw. Zugang zu derselben. Ein weiteres immer klarer hervortretendes Problem ist die hohe Geschwindigkeit in der Entwicklung des Arbeitsmarktes: Die Vorhersage zukünftiger Trends, Jobmuster und Anforderungen wird immer schwieriger.

Gewichtige Probleme am spanischen Arbeitsmarkt sind z.B. die hohe Jugendarbeitslosigkeit, lange Übergänge zwischen Schule und Arbeitsmarkt, Ineffizienz des Bildungssystems, welches AbsolventInnen nicht nahe an den Arbeitsmarkt bringt, eine öffentliche Arbeitsmarktverwaltung, welche die Potentiale von AbsolventInnen nicht nützt sowie die volkswirtschaftlichen und arbeitsmarktpolitischen Strukturen. Dies stellt die Fähigkeit des Bildungssystems, junge Menschen auf den Arbeitsmarkt vorzubereiten, in Frage. Die allgemeine Steigerung der Teilnahme an der Erwachsenenbildung in den letzten Jahren stellt eine positive Entwicklung dar.

Einer der wichtigsten Faktoren, der die Qualität von Berufsorientierungsmaßnahmen in Österreich beeinflusst, ist Price-Dumping. Ein zunehmender Preisdruck führt zu abnehmenden TrainerInnengehältern, zu prekären Arbeitsbedingungen und zu einer abnehmenden Qualität der Kurse. Ein weiterer bedeutsamer und qualitätsrelevanter Faktor ist die Kommunikation zwischen den Beteiligten. Es kommt vor, dass die Erwartungen der TeilnehmerInnen weit von den im Kurs behandelten Inhalten/Methoden abweichen. Zusätzlich sind die Ausschreibungskriterien derart streng reglementiert, dass es weder den Institutionen noch den TrainerInnen möglich ist, die Inhalte eines Kurses während der Maßnahme an die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen anzupassen.

In Bulgarien können einige Probleme auf der System- und Meta-Ebene identifiziert werden. Zu allererst sind Motivations- und Aktivierungsmaßnahmen nicht direkt mit der Arbeitsmarktsituation verbunden, ihr Hauptziel ist es TeilnehmerInnen wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Zusätzlich bestehen keine klaren Standards über die Bereitstellung von Motivationsmaßnahmen aus der Perspektive von Trainings-Curricula und der Kapazität der Trainingsinstitution. Noch dazu ist der Beruf des Motivationstrainers/ der Motivationstrainerin noch immer schlecht definiert und nicht mit ausreichend Ressourcen und Weiterbildungsmöglichkeiten ausgestattet.

Die Qualitätsmaßnahmen Italiens sind Teil eines umfangreichen bürokratischen Systems, das einen enormen Zeitaufwand verursacht und dazu führt, dass Leute das eigentliche Ziel der Maßnahme aus den Augen verlieren. Zusätzlich passen diese Qualitätskriterien nicht spezifisch auf die Angebote der Institutionen und Einrichtungen. Ein weiteres Problem ist, dass die Evaluationsverantwortlichen Programme und Instrumente verwenden, welche nicht diskutiert wurden.

In Schweden ist das Hauptproblem die große Distanz zwischen Schule und Arbeitsleben. Aus diesem Grund ist die im Schulsystem stattfindende Berufsorientierung nicht im aktuellen Bedarf des Arbeitsmarktes verankert. Nach Absolvierung der Oberstufe hängen junge Menschen „in der Luft“, bevor sie sich für eine konkrete Ausbildung entscheiden. Nach Abschluss der Schule haben die 19jährigen keine hinreichenden Kenntnisse des regionalen, nationalen oder internationalen Arbeitsmarktes. Probleme können auch auf regionaler Ebene auftreten, da es zwischen den einzelnen Regionen große Unterschiede gibt und die lokalen Bedingungen von der Beziehung zwischen Gemeinde und Staat abhängig sind.

Die Prozessgestaltung in Deutschland garantiert im Moment, dass die Maßnahmen einheitlich und auf demselben Qualitätsniveau durchgeführt werden, die aus ihren Beschreibungen hervorgeht. Das bedeutet allerdings auch, dass diese Beschreibungen konstant verbessert werden müssen und daher der Arbeits- und Trainingsmarkt konstant beobachtet werden müssen. Dazu ist ein konstanter Austausch zwischen BA, durchführenden Organisationen und Ministerien notwendig.

Unter der Leitung der frankophonen Schweizer Kantone haben sich die kantonalen Beratungsinstitute in den letzten Jahren stark mit Qualität auseinandergesetzt. Sie haben einen Handlungsplan, ein Verzeichnis der Dienstleistungen, eine Charta der Pflichtethik und einen Fragebogen zur Selbstevaluation erstellt. Der Ausgangspunkt hierfür war die Sorge der Kantone, das bestmögliche Angebot der Beratungseinrichtungen zu garantieren. Die Qualitätsentwicklung in der Beratung sollte nicht als standardisierter Schritt erfolgen. Der Weg zu einer nationalen oder internationalen Zertifizierung bleibt offen. Auf diese Art und Weise werden die Kantone bereit sein, die ihnen gesetzlich übertragene Verantwortung zu übernehmen.

Obwohl der OECD Bericht die Diversität der IAG Versorgung in England und Wales gelobt hat, hat die Versorgung und Erbringung der IAG Probleme auf der operationalen (Umsetzung) und Meta-Ebene (Politik) erfahren.

11 ExpertInnenvorschläge hinsichtlich Verbesserungen und Problemlösungen

Die britischen Hauptanstrengungen, die bestehenden Probleme auf system- und Meta-Ebene anzugehen und zu lösen, begannen in 2003. Die Schlüsselemente des Regierungsprogramms zur Reform der IAG waren die folgenden:

- Ein nationaler Eintrittspunkt in das integrierte IAG Service; durch *learn-direct* bereitgestellt.
- "No wrong door" – Zugang zum integrierten IAG Angebot.
- Ein überbrückender IAG Identifikator, der die Schlüsselstellen in der Bereitstellung von IAG Dienstleistungen für Erwachsene miteinander verbindet.
- Eine zusammenhängende Gestaltung der Leistungsplanung, die sich darauf konzentriert, ein koordiniertes Angebot an Dienstleistungen für KlientInnen bereit zu stellen.
- Konsistenz im Umfang und in der Qualität der bereitgestellten Informationen und verfügbaren Beratungsleistungen.
- Rahmenbedingungen für Kompetenzen und Qualifikationen von IAG-Anbietern.
- Ein nationales Ressourcenservice, das innovative Zugänge zum Angebot von IAG Services unterstützt.
- Eine Verpflichtung aller LSC geförderten IAG-Anbietern, anhand des Matrix-Standards gemessen zu werden.
- Die Verpflichtung, Dokumentationsmaterial für den Effekt von IAG-Maßnahmen auf die Teilnahme und den Fortschritt im Lernen und Arbeiten zu sammeln und diese Materialien hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Behaltdauer zu evaluieren, insbesondere bei Personen ohne „Level 2“ Ausbildung.

Den Qualifikationsbedarf betreffend können einige allgemeine Verbesserungsvorschläge gemacht werden, die das Qualitäts-Zertifizierungssystem für Trainings und Berufsorientierung verbessern könnten. Qualität im Trainingsbereich und in der Berufsorientierung sollte nicht als Ergebnis anderer Themen gesehen werden, sondern als eigenständiger Bereich.

Für die Berufsausbildung (nicht für Trainings allgemein) und die Berufsorientierung sollten spezifische Qualitätssysteme erarbeitet werden. Objektive Parameter und Indikatoren, die auf alle verschiedenen Situationen passen, sollten gefunden werden.

Zusätzlich dazu sollten für vergleichbare Anbieter „von oben“ gewisse Kriterien vorgegeben werden, und nicht jede Organisation damit belastet werden, ihr eigenes Qualitätssystem zu evaluieren. Es besteht auch der Bedarf, die Qualität und Effektivität von Maßnahmen nicht nur nach deren Ende sondern auch nach spezifischen Zeitintervallen zu evaluieren, um deren Langzeitwirkungen abschätzen zu können. Des Weiteren sollten in einer guten Evaluation die Beziehungen zwischen TeilnehmerInnen und TrainerInnen, unter den TeilnehmerInnen sowie zwischen TeilnehmerInnen und Trainingseinrichtungen miteinbezogen werden.

Die Evaluation von Trainingsmaßnahmen sollte auf der einen Seite die Inhalte (Wie wurden sie dargebracht? Was wurde gelernt? Was wurde internalisiert?) und auf der anderen Seite die Veränderungen des Kompetenzlevels (Was für Veränderungen gibt es im Leben der TeilnehmerInnen unter Berücksichtigung der individuellen Situation? Hat das Training etwas bewirkt? Welche persönlichen Einstellungen bzw. Kompetenzen haben sich verändert?) berücksichtigt werden.

Die Evaluation sollte auch das Netzwerk beschreiben, in dem die Trainingsinstitution eingebettet ist. Wie wird dieses Netzwerk durch die Institution für die Ausbildung der TeilnehmerInnen genutzt: Wie sind die Familien, arbeitsmarktpolitischen Institutionen und der Arbeitsmarkt in das Training miteinbezogen?

Im Kontext der Berufsorientierung sollte Qualität anhand der Veränderungen im Individuum als Ergebnis der Maßnahme gemessen werden. Im Speziellen sollten die folgenden Veränderungen gemessen werden: Die erreichten Veränderungen der verhaltensbezogenen Kompetenzen, die Gruppe derer, die einer Berufsorientierung bedürfen und ihre Dynamik, die Gruppe, die sich an die Orientierungseinrichtung wenden, ihr endgültiger Status und ihre Motivation, die Kontinuität ihrer Teilnahme im Orientierungsprozess, die Anzahl und Motivation derjenigen, die nicht ausgestiegen sind, angeeignete Vermarktungsstrategien, Kompetenzen und Wissen über Ressourcen bei der Arbeitssuche, autonomes Verständnis der bestehenden Grenzen und deren Effekt auf die Person und auf den Arbeitsmarkt, die Fähigkeit zwischen dem Selbst und der externen Realität zu vermitteln, die Fähigkeit die professionelle und private Seite des Selbst zu kombinieren, die Zunahme des Selbstwertes, die Fähigkeit ein Netzwerk an nützlichen Kontakten aufzubauen, speziell in Bezug auf den Arbeitsmarkt.

Zum Schluss soll noch auf die Bedeutung hingewiesen werden, den/die EvaluatorIn in die Gestaltung des Evaluationsprozesses mit einzubeziehen und sie/ihn nicht als rein durchführende Kraft zu sehen.

Zusammenfassend gesagt besteht der Bedarf nach einem systematischen, weit verbreiteten, vergleichbaren, vereinheitlichtem und validen Qualitätsmessungssystem.

Die Erwachsenenbildung in Spanien sieht sich mit einer starken Fragmentierung, einem Mangel an Koordination und in manchen Fällen einem Mangel an Kommunikation zwischen verschiedenen Trainingsanbietern konfrontiert. Ein Vorschlag zur Lösung der erwähnten Probleme war die Einführung legislativer

Änderungen. Flexibilität ist ein weiterer Vorschlag, um die Teilnahmequoten in der Erwachsenenbildung zu erhöhen. Eine weitere Möglichkeit zur Individualisierung der Erwachsenenbildung wäre es, kürzere Maßnahmen (weniger als 100 Stunden) gesetzlich zu verankern. Dies könnte neben der eben erwähnten Zielsetzung höherer Teilnahmequoten auch zur Flexibilisierung des Angebots beitragen. Eine Stärkung der Flexibilität würde die allgemeine Fähigkeit, sich an individuelle Bedürfnisse der TeilnehmerInnen anzupassen, erhöhen.

In Österreich haben JungtrainerInnen, mit einem akademischen Abschluss aber ohne praktische Erfahrung, geringe Chancen Berufsorientierungskurse und Aktivierungsmaßnahmen durchzuführen. Die JungtrainerInnen von diesen Maßnahmen auszuschließen, wird von den erfahrenen TrainerInnen jedoch als keine gute Idee empfunden, da diese neue, kreative und innovative Methoden einbringen könnten. Die Lösung wäre, eine/n erfahrene/n TrainerIn gemeinsam mit einem/einer JungtrainerIn einzusetzen, der/die weniger als 2 Jahre Berufserfahrung aufweisen kann.

Für den allgemeinen Fall, dass ein/e TeilnehmerIn sich nicht in den Kurs integrieren kann, sollte ein offener und uneingeschränkter Kommunikationskanal mit dem AMS oder dem/der entsprechenden BeraterIn geschaffen werden.

Ein weiterer Vorschlag zur Qualitätsverbesserung von Trainings ist, dass TrainerInnen Methoden der Stressreduktion und den besseren Umgang mit Druck lernen sollten. Das könnte durch Weiterbildung, Supervision und Peer-Feedback erreicht werden. Sie sollten lernen, sich von Arbeitsinhalten zu distanzieren, sobald sie nach Hause kommen.

Des Weiteren ist in Österreich ein verstärkter Einsatz von modularen Kurssystemen festzustellen, der es den TeilnehmerInnen erlaubt, sich in die Entscheidung über Inhalte und Dauer einzubringen. Sie sollten auch Einfluss auf die angewandten Methoden haben. Auf diese Art und Weise kann die Redundanz bestimmter Bildungsinhalte vermieden werden. Ein Berufsorientierungstraining sollte zum Beispiel vermeiden, dass TeilnehmerInnen, die vor kurzem gelernt haben einen Lebenslauf zu verfassen, dies immer aufs Neue lernen müssen. Deswegen würde eine sorgfältige Auswahl der TeilnehmerInnen zu einer höheren Kursqualität führen, wenn die TeilnehmerInnen dasselbe Alter hätten, einen ähnlichen Bildungshintergrund und einen ähnlichen Bildungsstand.

In manchen Ländern sollte die Arbeitsagenturen die TeilnehmerInnen mit besseren Informationen hinsichtlich Kurszielen, Gründen und Inhalten versorgen. Es sollte die Zuweisungsgründe expliziter erklären und die Zuweisungsquoten transparenter darstellen.

Die Arbeitsagenturen könnten auch allgemeine (überprüfbare) Qualitätsstandards für ihre Maßnahmen fördern, indem diese in den Ausschreibungen festgelegt werden.

Eine beispielhafte Lösung wäre daher, dass etwa ein Teil des Budgets seitens der Schulungsträger der Weiterbildung und Supervision der TrainerInnen zu widmen wäre.

Von den Trainingsinstitutionen werden Informationsaustausch und Transparenz benötigt. Nur durch einen konstanten Austausch zwischen Arbeitsmarktverwaltung und Trainingsinstitution kann eine kontinuierliche Verbesserung der Kursqualität erreicht werden. Relevante Informationen aus neuen Berichten und Evaluationen sollte an die Trainingsinstitutionen und TrainerInnen weitergegeben werden, so dass diese sich ein besseres Bild über den aktuellen Stand der an sie gestellten Anforderungen machen können. Das Potential der TrainerInnen, Maßnahmen und Methoden in die Konzeption einzubringen sollte genutzt (integriert) werden, um die Qualität der Kursdesigns zu verbessern. Auch sollten die Interessen der KundInnen der Arbeitsmarktverwaltung berücksichtigt werden, wenn sie zu einer Maßnahme zugebucht werden. Dies ist auch der Grund, warum die Informationstage, die auf ein gegenseitiges Kennenlernen der TeilnehmerInnen und der TrainerInnen abzielen, sowohl von TeilnehmerInnen, den TrainerInnen als auch VertreterInnen der Arbeitsmarktverwaltung geschätzt werden. Die Schlussfolgerung daraus ist, dass eine gute Kommunikation zwischen den TeilnehmerInnen, TrainerInnen und dem Arbeitsmarktservice in großem Maße zur Qualität des Kurses und zu höherer Zufriedenheit aller am Prozess der Berufsorientierung Beteiligten führt.

Des Weiteren sollte Beratung als permanenter Bestandteil des lebenslangen Lernens gesehen werden und nicht als ein isoliertes Ereignis, das nur zu einem bestimmten Zeitpunkt stattfindet. Im Endeffekt könnte das bedeuten, dass erzieherische Aufgaben mit Bezug zum Arbeitsmarkt und seinen Chancen ein verpflichtender Bestandteil für alle LehrerInnen des Regelschulwesens werden. Wenn man das System wirklich herausfordern will, wäre es angemessen, dass alle TrainerInnen sowie Ausbildungs- und BerufsberaterInnen vor ihrer Ausbildung und während ihres gesamten Berufslebens die Möglichkeit erhalten, „work placements“ zu absolvieren, um praxisnahe Erfahrungen in verschiedenen Berufen zu sammeln.

Kooperationen zwischen einer Vielzahl von Organisationen bringen verschiedene Perspektiven ein, entwickeln den Prozess weiter und können sich vorteilhaft für die TeilnehmerInnen auswirken; man bestätigt und unterstützt einander. Das gemeinsame Ziel muss jedoch klar formuliert sein. Eine Bedingung für hoch qualitative Beratungsarbeit ist die kontinuierliche Methodenentwicklung und ausreichend Zeit für den Beratungsprozess; ein Prozess der sowohl im Detail, als auch insgesamt die Bedürfnisse des Individuums befriedigt. QUINORA hat einen anderen Weg gewählt: Die Qualität im Beratungsprozess zu sichern und die Lernerfolge aufzuzeigen, die im Rahmen des Prozesses als auch in anderen Trainings stattfinden.

12 Von der Partnerschaft entwickelte Qualitäts-Dimensionen

Auf Basis dieser Analyse hat die Partnerschaft die folgenden Qualitäts-Dimensionen, als für die Qualität von Berufsberatungs- und Aktivierungsmaßnahmen essentiell, identifiziert.

