

# Qualität in der Planung, Durchführung und Evaluierung von Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen

Ergebnisse aus den QUINORA-Praxisworkshops – [www.quinora.com](http://www.quinora.com)



Arbeitsmarktservice  
Österreich

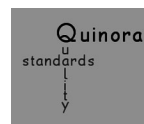


Bildung und Kultur

Leonardo da Vinci



BUNDESMINISTERIUM für  
WIRTSCHAFT und ARBEIT



## 1. Das EU-Projekt QUINORA

Die zentrale inhaltliche Dimension des über das EU-Programm Leonardo da Vinci finanzierten Pilotprojektes QUINORA, das von 2005 bis 2007 durchgeführt wird, besteht darin, auf der Basis von internationalen Qualitätsstandards ein Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen in Verbindung mit einem E-Learning-Tool und einer E-Library zu entwickeln. Dabei wurden und werden die kritisch-diskursive Einbringung der »QUINORA-Erkenntnisse« auf der Meta-/Systemebene der verschiedenen an Berufsorientierung und Aktivierung beteiligten arbeitsmarkt- und bildungspolitischen Akteure bzw. Implementierungen der »QUINORA-Produkte« auf deren Managementebene (hinsichtlich der Anwendung im »Tagesgeschäft«) angestrebt.

Zu den QUINORA-Partnerländern zählen Österreich (Projektkoordination durch abif; [www.abif.at](http://www.abif.at)),\* Bulgarien, Deutschland, Großbritannien, Italien, Schweden, Schweiz und Spanien.

QUINORA läßt sich somit als eine »europäische Antwort« auf die Internationalisierung in der Berufsorientierung und Karriereberatung verstehen und möchte vor dem Hintergrund eines anhaltend kritisch zu führenden Qualitätsdiskurses dazu beitragen, Benchmarks auf europäischer Ebene zu entwickeln und Best Practices zu verbreiten.

Auf Basis eines vergleichenden Syntheseberichtes, im Rahmen dessen die Situation zum Thema »Qualität in der Berufsorientierung bzw. Berufsberatung« untersucht wurde, werden internationale »Leitlinien« für Berufsorientierungs- und Aktivierungstrainings erstellt, die überdies auch für den arbeitsmarktnahen Qualifizierungsbereich wie auch für den Erwachsenenbildungsbereich iwS einen interessanten (Diskussions-)Input darstellen können.

Im einzelnen wurden dabei sieben Qualitätsbereiche (Qualitätsdomänen) jeweils kontextorientiert bearbeitet:

1. Bedarfs- und Bedürfnisanalyse, Zielsetzungen von BO- und Aktivierungsmaßnahmen.
2. Ausschreibungsrichtlinien und Trainingsdesign.
3. Personalpolitik, Qualifikations- und Kompetenzanforderungen an TrainerInnen.
4. Kursunterlagen und Infrastruktur.
5. Allgemeine Qualitätssicherungsmaßnahmen, die auf Systemebene unterschiedliche Akteure einbeziehen.

6. Allgemeine Qualitätssicherungsmaßnahmen vor und während der Maßnahme.
7. Feedback und Evaluation.

## 2. Diskussionsergebnisse aus den QUINORA-Workshops

Im ersten Halbjahr 2007 fanden vier thematische QUINORA-Workshops in Wien statt, die zum Ziel hatten, auf Basis der entwickelten Curriculum-Inhalte Praxisprobleme zu diskutieren und Lösungsvorschläge zu erarbeiten. So gab es neben inhaltlichen Inputs Diskussionen sowohl im Plenum als auch in Kleingruppen. Neben der Benennung von relevanten Qualitätsproblemen in der Praxis wurden jedoch auch konkrete Vorschläge zur Veränderung und Lösung dieser Probleme erarbeitet. TeilnehmerInnen der Workshops waren in erster Linie VertreterInnen von Schulungsträgern sowie arbeitsmarktpolitisch tätigen Unternehmensberatungen, TrainerInnen, MitarbeiterInnen des AMS, des BMWA und der Volksanwaltschaft. Alle TeilnehmerInnen erhielten Zugang zur Internet-Plattform von QUINORA (Diskussionsforum, E-Learning-Materialien, E-Library u. ä.). Unter [www.quinora.com](http://www.quinora.com) (Menüpunkt »Workshops«) kann die detaillierte Workshop-Dokumentation (Skriptum, Ergebnis- und Diskussionsprotokolle) downgeloadet werden.

Im folgenden werden nun anhand der sieben Qualitätsdomänen zentrale Diskussionsergebnisse aus den QUINORA-Workshops resümiert.

### Qualitätsdomäne 1: Bedarfs- und Bedürfnisanalysen

Künftig wird es einen noch stärkeren Bedarf nach einem umfassenden niederschweligen Angebot bei BO- und Aktivierungsmaßnahmen geben. Dabei erhalten die stärkere Berücksichtigung des physischen und psychischen Gesundheitsbefindens der Kursteilnehmenden sowie das Entgegenwirken von Defiziten in diesen Bereichen besonderes Gewicht. Das Thema der Gesundheitsförde-

\* Das Projekt QUINORA wird u. a. vom Arbeitsmarktservice Österreich (AMS; [www.ams.at](http://www.ams.at)) sowie dem österreichischen Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA; [www.bmwa.gv.at](http://www.bmwa.gv.at)) unterstützt. Vgl. u. a. AMS info 86: QUINORA, Wien 2006 (Download auf [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »AMS-Publikationen« – Jahr 2006) oder die verschiedenen Produkte auf [www.quinora.com](http://www.quinora.com) (hier können u. a. auch die ausführlichen QUINORA-Workshop-Protokolle downgeloadet werden).

rung, beispielsweise in Form von Ernährungsworkshops etc., wird hinkünftig eine größere Rolle spielen als gegenwärtig und soll auch eine verstärkte psychosoziale Betreuung, z. B. in Form von Maßnahmen zur Beseitigung von depressiven Syndromen, umfassen. Diese Aspekte fallen nicht in den klassischen BO- und Aktivierungsbereich, stellen aber wichtige Probleme dar. Sie treten in der Vermittlung immer mehr in den Vordergrund, weshalb sie auch als Themen in die TrainerInnenausbildung einfließen sollen.

Der Bereich der Soft Skills wird weiterhin forciert werden. Im speziellen sind damit Lern- und Präsentationstechniken, Selbstreflexion sowie Empowerment (inkl. Kompetenz zur Selbstpräsentation) angesprochen. Diese Aspekte werden aufgrund steigender Flexibilitätsanforderungen besonders wichtig. Ein weiterer Punkt ist die Förderung der interkulturellen Kompetenz, die auch aufgrund der größeren Anzahl von Personen mit Migrationshintergrund an Bedeutung gewonnen hat. Im Bereich der Social Skills fällt darüber hinaus die Förderung von Gender-Kompetenz an, um ein funktionierendes Gender-Mainstreaming zu gewährleisten.

Abseits dieser spezifischen Inhalte sollen aber auch grundlegende Kulturtechniken (Lesen, Schreiben, Rechnen) stärker vermittelt werden. Zielgruppe hierfür sind vor allem Personen mit Migrationshintergrund; speziell im (groß-)städtischen Bereich herrscht diesbezüglich erheblicher Bedarf.

### ***Qualitätsdomäne 2: Ausschreibungsrichtlinien & Trainingsdesign***

Grundsätzlich sollen Ausschreibungen bezüglich der Inhalte und gewünschten Ziele klarer formuliert werden. Rechtzeitige Information über die Beauftragung durch das AMS garantiert eine bessere Planbarkeit für die Trägerorganisationen. Anstatt der vorgegebenen allgemeinen Kriterien sollen Ideenwettbewerbe durchgeführt werden. Diese ermöglichen es, die Kreativität und Qualität der Maßnahmen zu steigern. Hierfür ist eine Beteiligung der TrainerInnen bei der Angebotslegung notwendig. Durch diese Vorgehensweise kann die Kommunikation zwischen Trägern und Auftraggebern wieder intensiviert werden; ebenso wird der Weg von reinen Zielgruppenausschreibungen hin zu Ausgangsziel-, Inhalts-, bzw. Nutzensausschreibungen geebnet.

Um ein Preisdumping zu verhindern und eine hohe Qualität der Maßnahmen zu gewährleisten, sollen die Gewichtung des Angebotspreises bei den Zuschlagskriterien reduziert und Mindestgehaltssätze für TrainerInnen mit Werk- oder Freien Dienstverträgen festgeschrieben werden. Weiters soll die Zahl der längerfristigen Verträge gesteigert werden (siehe auch den nachfolgenden Abschnitt).

### ***Qualitätsdomäne 3: Personalpolitik & Qualifikations- und Kompetenzanforderungen an TrainerInnen***

Als Voraussetzung für eine Professionalisierung des Berufes »TrainerIn« ist eine Definition des Berufsbildes im Hinblick auf BO- und Aktivierungsmaßnahmen notwendig. Ein solches wurde ansatzweise auf einem der Workshops erarbeitet und umfaßt die Dimensionen »Haupttätigkeit«, »Know-how«, »Beschäftigungsmöglichkeiten«, »Einkommensmöglichkeiten«, »Arbeitsumfeld« sowie »Fachliche und persönliche Anforderungen« (Download dieses Entwurfes auf [www.quinora.com](http://www.quinora.com) im Menüpunkt »Workshops« unter QUINORA-Workshop 2).

Für den Erwerb und die Anerkennung von Qualifikationen könnte z. B. ein EU-weites TrainerInnenberechtigungssystem in

Form des ECTS-Punktesystems, das auch Erfahrungswissen berücksichtigt, entweder durch einen AMS-Maßnahmenrat oder eine externe Akkreditierungsstelle (z. B. Arbeitsgruppe der GPA, [work@education](mailto:work@education) auf [www.interesse.at](http://www.interesse.at)) geschaffen werden, und zwar mit dem Ziel, daß TrainerInnen EU-weit eine individuelle Berechtigung erlangen können und so Meß- und Vergleichbarkeit garantiert werden (vgl. Weiterbildungsakademie; [www.wba.or.at](http://www.wba.or.at)).

Neben einer TrainerInnen-Basisausbildung werden als wichtigste Kriterien für die Tätigkeit die Trainingserfahrungen und die informell erworbenen Kompetenzen gesehen (beides im Gegensatz zum formalen, z. B. akademischen Abschluß). Auch die regionale Verankerung und das regionale Know-how der TrainerInnen sollen stärker berücksichtigt werden (Stichwort: Kontakte zu vor Ort befindlichen Unternehmen). Aufgrund der Dynamik des Arbeitsgebietes der TrainerInnen sollen darüber hinaus verpflichtende Weiterbildung bzw. Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von Sabbaticals festgeschrieben werden.

Als weiterer Aspekt wird die Zielsetzung genannt, daß TrainerInnen immer wieder mit neuen Zielgruppen arbeiten sollen, was zu einem Erwerb von Wissen führt und auch burn-out-verhindernd wirken kann. Die Qualifikationsvoraussetzung in Ausschreibungen für TrainerInnen, daß diese über eine längere Arbeitserfahrung (z. B. drei Jahre) mit einer bestimmten Zielgruppe verfügen, verhindert oder verzögert allerdings vielfach die Erweiterung von Zielgruppen-Know-how.

Auf der Ebene der Verträge zwischen AMS und Schulungsträgern sollen Vor- und Nachbereitung, administrative Tätigkeiten, Kommunikation, Vernetzung, Supervision und Weiterbildung der TrainerInnen berücksichtigt und als wesentliche Elemente des Qualitätsmanagements auch finanziell abgegolten werden.

Für die Stärkung von beruflichem Selbstverständnis und Selbstbewußtsein ist eine gleiche monetäre Bewertung von Fach- und BO-/Aktivierungstrainings notwendig. Gegenwärtig werden erstere überproportional höher entlohnt. Damit im Zusammenhang steht auch die Einführung von existenzsichernden Mindestlöhnen für TrainerInnen (auch für freiberuflich Tätige) in Anlehnung z. B. an den BABE-Kollektivvertrag. Die GPA ([work@education](mailto:work@education); [www.interesse.at](http://www.interesse.at)) arbeitet derzeit an einer derartigen Regelung für Freie DienstnehmerInnen. Diese Forderungen können durch eine stärkere Standes- bzw. Interessenvertretung (GPA, VÖBAT) konsequenter durchgesetzt werden. Institutionalisierte und häufigere Austauschtreffen von TrainerInnen tragen ebenfalls zur Stärkung der beruflichen Identität bei und begünstigen den Transfer von Fachwissen und Praxiserfahrungen und damit eine bessere Planung von Kursmaßnahmen.

Mehr Klarheit bei den Vertragsformen der Beschäftigungsverhältnisse sowie die Intensivierung von nach Möglichkeit kostenlosen Beratungen für die TrainerInnen in arbeitsrechtlichen Angelegenheiten würden dazu dienen, die Vertragswünsche der beteiligten Akteure rechtlich einwandfrei und nachvollziehbar umzusetzen, was wiederum einen Beitrag zur Rechtssicherheit der Trägerorganisationen leistet. Zur praktischen Implementierung sollen Interessenvertretungen Beratungen wie Musterarbeitsverträge (wie dies z. B. von der GPA in Form von Broschüren und kostenloser Beratung für WerkvertragsnehmerInnen schon angeboten wird; siehe: [work@flex](mailto:work@flex) auf [www.interesse.at](http://www.interesse.at)) zur Verfügung stellen und der Hauptverband der Sozialversicherungsträger selber eine klare Richtlinie schaffen.

#### **Qualitätsdomäne 4: Kursunterlagen und Infrastruktur**

An das AMS erging der eindeutige Wunsch nach profunder Unterstützung mit Informations-, Service- und Lernmaterialien, nicht zuletzt um junge BerufseinsteigerInnen im arbeitsmarktpolitischen Trainingsbereich bei deren Aus- und Weiterbildung nachhaltig zu unterstützen. Es ist evident, daß eine solche Servicierung im Sinne eines hochwertigen Dienstleistungsangebotes des AMS an die SchulungsträgerInnen wie auch an die TrainerInnen letztlich wiederum positiv auf die eigentlichen Maßnahmen zurückwirkt.

Die Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich stellt neben den berufskundlichen Unterlagen (siehe dazu: [www.ams.at/berufsinfo](http://www.ams.at/berufsinfo)) seit geraumer Zeit auch spezielle TrainerInnen-Materialien als Downloads auf [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) zur Verfügung. Zu diesen spezifischen Materialien zählen bis dato fünf Methoden- bzw. Infohandbücher:

- Praxishandbuch: Methoden in der allgemeinen Berufs- und Arbeitsmarktorientierung, Wien 2006.
- Praxishandbuch: Methoden in der beruflichen Rehabilitation, Wien 2006.
- Praxishandbuch: Methoden in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung für Frauen, Wien 2007.
- Praxishandbuch: Ältere am Arbeitsmarkt: Ressourcen – Maßnahmen – Strategien, Wien 2007.
- Praxishandbuch: Betriebliche und arbeitsmarktintegrative Gesundheitsförderung, Wien 2007.

Mit dem AMS-Qualifikations-Barometer – [www.ams.at/qualifikationsbarometer](http://www.ams.at/qualifikationsbarometer) – der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich steht des weiteren ein umfassendes Online-Informationssystem zu Qualifikationstrends für den österreichischen Arbeitsmarkt zur Verfügung. Struktur und Darstellung erfolgen ausgehend von 24 zusammengefaßten Berufsbereichen – z.B. Bau/Baunebengewerbe, Elektro/Elektronik, Medien/Kunst/Kultur – bis hinunter auf die Mikroebene von Berufen.

#### **Qualitätsdomäne 5: Allgemeine Qualitätssicherungsmaßnahmen, die auf Systemebene unterschiedliche Akteure einbeziehen**

Grundsätzlich herrscht eine sehr große Nachfrage nach mehr Informationsarbeit des AMS, insbesondere zu den Kursinhalten von (Qualifizierungs-)Maßnahmen sowie zu den verschiedenen Tools und Analyseinstrumentarien des AMS, wie z.B. den Instrumentarien zur Erhebung der KundInnenzufriedenheit (CMS) oder jenen zur Ermittlung der Zufriedenheit von TeilnehmerInnen an AMS-Maßnahmen sowie dem AMS-Data-Ware-House. Darüber hinaus existiert ein Informationsbedarf der Träger zu den internen Prozessen des AMS und zu dessen strategischen Zielen und Anforderungen. Auf der anderen Seite besteht der Wunsch, Schulungspartner bei der Planung von Maßnahmen stärker einzubinden und Vorinformationen über ihre Kursinhalte an die AMS-BeraterInnen bereitzustellen, um diesen einen genaueren Informationstransfer an die Arbeitssuchenden zu ermöglichen.

Für ein Qualitätsmanagement auf Systemebene sollen mehr finanzielle Mittel in Kommunikation und Aufklärung schon vor Kursbeginn investiert werden, weil dadurch die Beschwerden und damit auch der Verwaltungsaufwand verringert werden können. Dies würde bedeuten, vor Maßnahmenbeginn Meetings zwischen RGS und KursbetreuerInnen (z.B. verbindliche Kick-off-Veranstaltungen vor Beginn einer Schulungsmaßnahme) oder Info-Ver-

anstaltungen für mögliche TeilnehmerInnen durchzuführen. Weiters sollen PartnerInnenevents für AMS und Träger sowie KundInnenevents für Träger und KundInnen verstärkt organisiert werden.

Für ein funktionierendes Qualitätsmanagement ist ein kontinuierliches, aussagekräftiges Feedback des Auftraggebers AMS an die Träger zum Erfolg oder Nicht-Erfolg einer Maßnahme (Zufriedenheit und Vermittlungsquote) und zum Vergleich mit anderen Bildungseinrichtungen erwünscht.

Um diese Punkte umzusetzen, bedarf es der »Definition« (Benennung) von konkreten Ansprechpersonen an den Schnittstellen beim Auftraggeber. Bezogen auf die Kommunikation zwischen AMS-BeraterInnen und KlientInnen sollen individuelle Problemlagen noch stärker bei der Maßnahmenzuteilung berücksichtigt werden. Die KursteilnehmerInnen sollen sich einer ständigen Vertrauensperson gegenübersehen und ein individuelles Bildungsportfolio erhalten, und zwar mit einem Karriereplan pro TeilnehmerIn, der bei einer neuen Maßnahme durch den/die TrainerIn und den/die TeilnehmerIn beibehalten bzw. weiterentwickelt wird.

Qualitätsmanagement auf Systemebene betrifft schließlich auch die arbeitsmarktpolitischen Träger. Eine einheitliche Qualitätssertifizierung für diese Organisationen würde die Vergleichbarkeit erhöhen. Keineswegs soll dies aber kleinere Träger benachteiligen (z.B. durch hohe Kosten, zuviel Aufwand), damit garantiert werden kann, daß auch diese bei AMS-Ausschreibungen mitbieten können.

#### **Qualitätsdomäne 6: Allgemeine Qualitätssicherungsmaßnahmen vor und während der Maßnahme**

Prinzipiell gilt, daß die Motivation der TeilnehmerInnen mit der der TrainerInnen zusammenhängt. Daher ist es wichtig, Spannungsfelder und Frustrationen, die z.B. durch prekäre Beschäftigungsverhältnisse bei den TrainerInnen aufkommen können, abzubauen. Bewährte TrainerInnen könnten gezielt auch als AMS-BeraterInnen und AMS-SachbearbeiterInnen eingestellt, was einen Know-how-Transfer ermöglichen bzw. erleichtern würde. Bei den AMS-MitarbeiterInnen soll die berufs- und arbeitsmarktkundliche Expertise up to date sein; ebenso sollten Technokratie bzw. Bürokratie in deren Arbeitsumfeld reduziert werden.

Bei einer freiwilligen bzw. sanktionslosen Auswahl von Bildungsangeboten können sich Arbeitslose vorrangig jene Maßnahmen herausuchen, wo ihrer Meinung nach ein persönlicher Weiterbildungsbedarf herrscht. Eine andere Möglichkeit wäre, Arbeitssuchenden zwei bis drei in Frage kommende Kurse anzubieten, aus denen der/die Arbeitslose auswählen kann. Mit der Umsetzung eines umfassenden Freiwilligkeitsprinzips können allerdings u.U. auch aktivierende »Maßnahme-Hebel« zur Aufrechterhaltung der Employability verlorengehen, so eine im Plenum geäußerte These.

Trotz der Größe und politischen Bedeutung des AMS fehlt eine strukturierte Reflexion über dessen Bildungsauftrag. Diese würde eine Positionierung des AMS zum Lifelong Learning (LLL) sowie eine erhöhte Transparenz und Kohärenz in der Organisation hinsichtlich des LLL unterstützen.

Schließlich soll, so eine Forderung aus dem Plenum, die Zuverdienstgrenze während der Teilnahme an einer Kursmaßnahme über die Geringfügigkeit hinaus angehoben werden. Dafür wird ein Mechanismus benötigt, der eine Balance zwischen dem »Widerspruch« von Arbeitslosigkeit und Geringfügigkeit regelt.

Eine vertrauensbezogene Follow-up-Betreuung würde dem/der TeilnehmerIn einer Trainingsmaßnahme eine aufbauende und wei-

terführende Kurslaufbahn ermöglichen. Ein ständiger Wechsel von Kursmaßnahmen und Vertrauenspersonen (auf TrainerInnenebene) stört die Kontinuität in der Betreuung und Weiterbildung und behindert so viele Arbeitslose in ihrer beruflichen Weiterentwicklung.

Arbeitslose sollen de facto als KundInnen behandelt werden und Maßnahmen als Leistung des AMS auch in finanzieller Hinsicht transparent gemacht werden. So könnte man z.B. TeilnehmerInnen eine Aufstellung von Maßnahmenkosten nach Beendigung einer Maßnahme zuschicken.

### **Qualitätsdomäne 7: Feedback und Evaluation**

Bei Evaluationen wird bereits im Vorfeld 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. Für eine umfassende Betrachtung sollen bei der Evaluation jedenfalls auch Träger und TrainerInnen zu Maßnahmen befragt werden.

#### *Vermittlungsquote*

Die Vermittlungsquote ist ein »klassisches« Erfolgskriterium für AMS-Kursmaßnahmen. Diese Quoten sollen in einem Beobachtungszeitraum von sechs Monaten bis zu einem Jahr nach Ende der Kursmaßnahme erhoben und analysiert werden. Wichtig ist aber, die Höhe und Dauer der geforderten Vermittlungsquote bzw. die Art der vermittelten Jobs entsprechend dem Qualifikationsniveau einer bestimmten Gruppe von Arbeitslosen auszurichten.

#### *Bildungsquote*

Die Bildungsquote in (Qualifizierungs-)Maßnahme ist als »Maß« einer Kompetenzsteigerung und als das Pendant zur Vermittlungsquote zu sehen. Die Aufnahme in einen Ausbildungslehrgang wird angestrebt, um Arbeitsuchende in ihren Bildungslaufbahnen weiter zu fördern. Eine objektive Verbesserung der Qualifikationen und damit einhergehende zusätzliche Ergänzungen der Bildungsbiographien der TeilnehmerInnen stellen einen großen Vorteil im Wettbewerb mit anderen ArbeitnehmerInnen dar.

#### *Drop-out-Quote*

Bezogen auf die Messung der Drop-out-Quote ist festzuhalten, daß sie nur dann aussagekräftig ist, wenn im Vorfeld bereits klar ist, wer genau unter die Gruppe der Drop-outs fällt.

#### *Reduktion von Vermittlungshemmnissen*

Die Reduktion von Vermittlungshemmnissen ist im Zusammenhang mit der Erfolgssteigerung in der Arbeitsuche unumgänglich, um die Arbeitsuchenden in der Nähe zum 1. Arbeitsmarkt zu halten (Aktivierungsparadigma, Fördern und Fordern, Wiederher-

stellung der Employability). Bei den TeilnehmerInnen sollen realitätsgerechte Einschätzungen des Arbeitsmarktes sowie der eigenen Fähigkeiten gefördert werden.

#### *Empowerment*

Die Relevanz des Erfolgsindikators »Empowerment« liegt vor allem darin, daß Selbstvertrauen und Selbstverantwortung für das autonome Agieren auf dem Arbeitsmarkt bei den TeilnehmerInnen aufgebaut werden.

#### *Gesundheitliche Aspekte*

Als weiteres Erfolgskriterium ist deshalb die Frage anzusehen, ob seitens der TrainerInnen positiv auf das gesundheitliche Wohlbefinden der Teilnehmenden eingewirkt werden konnte. Allerdings ist dies nicht immer möglich (z.B. Alkohol, Drogen, sehr starkes Übergewicht). Mit der erfolgreichen psychosozialen Stabilisierung der TeilnehmerInnen sinkt auch die Anzahl der Krankenstände.

#### *TeilnehmerInnenzufriedenheit*

Wie es im privaten Weiterbildungssektor bereits üblich ist, sollen auch bei BO- und Aktivierungsmaßnahmen die TeilnehmerInnenzufriedenheit und die Wahrnehmung des eigenen Lernerfolges als Erfolgskriterium erhoben werden. Bei deren Messung ist zu beachten, daß diese nicht mit der Beliebtheit eines/einer TrainerIn gleichgesetzt werden. Im Vergleich zu den anderen Indikatoren ist die Zufriedenheit im Hinblick auf die arbeitsmarktpolitischen Ziele des AMS zwar nicht unwichtig, jedoch weniger aussagekräftig als die anderen Erfolgskriterien. 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« (Einschätzung der individuellen Möglichkeiten).

### **3. Schlußbetrachtung und Zukunftsperspektiven**

Arbeitsmarktpolitik, AMS, Träger, TrainerInnen und KlientInnen konstituieren ein komplexes Handlungs- und Kommunikationssystem, in dem das Ziel, Personen rasch, kosteneffizient und nachhaltig wieder in Arbeit zu bringen, im Mittelpunkt steht. Qualitätsmanagement muß deshalb alle Prozesse und Beteiligten, inklusive der KlientInnen, gleichermaßen einbeziehen und nicht nur einzelne Akteure evaluieren. Wie die durchgeführten QUINORA-Workshops zeigten, profitieren alle Beteiligten von einer intensiveren Kommunikation und einem Austausch der Erfahrungen.

---

**www.ams-forschungsnetzwerk.at**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber und Herausgeber: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Maria Hofstätter, René Sturm, A-1200 Wien, Treustraße 35-43  
Verlegt bei Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, A-1190 Wien, Oktober 2007 • Grafik: Lanz, A-1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., A-3580 Horn