



*Österreichisches Institut für
Berufsbildungsforschung*

Information, Beratung und Ori- entierung mit Qualität

Internationale Recherche und
Leitfaden zur Selbstevaluierung

Peter Schlögl, Barbara Neubauer

Wien, Juni 2007

Mit Förderung des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur /
Abteilung Erwachsenenbildung und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds
(Ziel 3).



Erstellt im Rahmen von
bib-infonet / bib-tool
**Bundesweites Informationsnetzwerk für BildungsberaterInnen: Vom Informa-
tionsnetzwerk zum Qualitätsnetzwerk (05/22)**

öibf (Hg.), Wien, Juni 2007

Projektleitung: Erika Kanelutti
Projektmitarbeit: Peter Schlögl, Barbara Neubauer

Impressum:
Eigentümer, Herausgeber, Verleger:
öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung
Biberstr. 5, 1010 Wien
Tel.: +43/(0)1/310 33 34
Fax: +43/(0)1/319 77 72
E-mail: oeibf@oeibf.at
<http://www.oeibf.at>

INHALT

I.	Kurzfassung.....	4
II.	Vorwort	5
III.	Internationale Recherche	6
IV.	Entwicklungsarbeiten zu einem österreichischen Modell.....	16
V.	Inhalte der Selbstevaluierung	23
VI.	Literatur	30
VII.	Weblinks	32
VIII.	Anhang: Qualitätssicherungssysteme und -standards im Bereich Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf (und in verwandten Bereichen) – eine Auswahl.....	33
IX.	Anhang: Formulare für die Selbstevaluierung.....	37
X.	Anhang: Selbstbewertung	47
XI.	Anhang: Aktionsplan	48
XII.	Anhang: Strukturinfos.....	49
XIII.	Anhang: Fotos vom Workshop	50
XIV.	Anhang: Interviewleitfaden der Gruppendiskussionen	51

I. Kurzfassung

Dieser Bericht entstand im Rahmen des Netzwerkprojekts „Bundesweites Informationsnetzwerk für BildungsberaterInnen: Vom Informationsnetzwerk zum Qualitätsnetzwerk“, um von internationalen Qualitätsbestrebungen in Information, Beratung und Orientierung zu lernen und dadurch ein österreichisches Modell der Qualitätsentwicklung – einen Leitfaden zur Selbstevaluierung - zu formen.

In ersten Teil werden die Ergebnisse einer internationalen Recherche als Kurzbeschreibung und Vergleich zweier Zugänge zur Qualität in der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf dargestellt: dem anglosächsischen Qualitätsstandard „Matrix quality standard for information advice and guidance services“ und dem schweizerischen Fragenbogen zur Selbstevaluierung von Organisation in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung „Swiss Counseling Quality Tool“.

Weiters wird über die Entwicklungsarbeiten zu einem österreichischen Modell berichtet und die Inhalte eines Leitfadens zur Selbstevaluierung für österreichische Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf vorgestellt. Dem Anhang können Anbieter von Information, Beratung und Orientierung alle Formulare zur Durchführung einer Selbstevaluierung entnehmen.

II. Vorwort

Die Landschaft von Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf ist in Österreich gegenwärtig unübersichtlich und zersplittert. Dies nicht zuletzt vor dem Hintergrund eines wachsenden Dienstleistungssektors einerseits und einer zunehmenden Intransparenz im (Weiter-)Bildungsbereich andererseits. Erschwerend kommt hinzu, dass die Verwendung des Begriffs „Beratung“ gegenwärtig ein beinahe inflationäres Ausmaß angenommen hat. Österreich lässt eine große Bandbreite von Beratungsdiensten erkennen. Kernfragen einer Entwicklung eines umfassenden und zielgruppenadäquaten Angebots von Information, Beratung und Orientierung zu Bildung in Beruf für Österreich betreffen die Qualitäten und die bedarfsgerechten Kapazitäten der Einrichtungen und der dort tätigen Beratungskräfte.

Professionalität, Qualitätssicherung und ggf. auch berufsständische Selbstkontrolle sind wesentliche Voraussetzungen für die Objektivität und Neutralität von Beratungsdiensten und damit verbunden etwa eine freie Wahl von Bildungs- und Berufswegen. In Österreich erfolgt eine Regulierung durch Marktkräfte wodurch sich die Vielgestaltigkeit von Beratungsleistungen im gesamten Bundesgebiet erklären lässt.

Vor diesem Hintergrund ist die (Weiter-)Bildungspolitik gefordert, zur Unterstützung des lebensbegleitenden Lernens die Rahmenbedingungen für ein qualitatives und flächendeckendes Angebot zur Gewährleistung von „lifelong guidance“ zu schaffen. Im Regierungsübereinkommen der aktuellen Bundesregierung wird die Verbesserung der Situation der - insbesondere der anbieterunabhängigen - Bildungsberatung, als dezidiertes Ziel genannt.

Dieser Bericht wurde vom Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung *öibf* im Rahmen des Netzwerkprojekts „Bundesweites Informationsnetzwerk für BildungsberaterInnen: Vom Informationsnetzwerk zum Qualitätsnetzwerk“ für österreichische Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf entwickelt, um deren Kultur der Qualitätsentwicklung anzuregen und zu unterstützen.

Umgesetzt wurde das gesamte Projekt durch die ÖSB Consulting GmbH als Projektträger und das *öibf* als Projektpartner. Finanziert und gefördert wurde es vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur / Abteilung Erwachsenenbildung und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (Ziel 3).

In die Entwicklung des Leitfadens zur Selbstevaluierung flossen viele verschiedene Sichtweisen, Erfahrungen, Wünsche und Bedürfnisse mit ein. BeraterInnen konnten ebenso zu Wort kommen wie unterschiedliche Zielgruppen von Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf. Besondere Berücksichtigung fanden der matrix Qualitätsstandard und das Swiss Counseling Quality Tool (SCQ).

Der Leitfaden zur Selbstevaluierung ist für alle österreichischen Einrichtungen gedacht, die Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf anbieten – egal welche Größe, Schwerpunkte oder Zielgruppe(n) eine Einrichtung hat. Es ist adressiert an jene Einrichtungen, die die Qualität ihres Dienstleistungsangebotes laufend für ihre Zielgruppe(n) verbessern, die eigenen Ressourcen effizient einsetzen und das eigene Personal motivieren bzw. motiviert halten wollen. Die Selbstevaluierung kann an den jeweiligen Kontext angepasst werden und ist somit flexibel, leicht durchführbar und anwenderfreundlich.

III. Internationale Recherche

Information, Beratung und Orientierung im Bereich Bildung und Beruf wird in Europa und international auf verschiedenste Weise definiert. Demzufolge sind auch die Begriffsbestimmungen, die Bereiche, Elemente und Kriterien von Qualität in der Information, Beratung und Orientierung sehr unterschiedlich. Eine knappe, aber umfangreiche Definition besagt, „[...] dass Qualität die Eignung einer Leistung zur Erreichung eines bestimmungsgemäßen Nutzens ist.“¹. Eine andere mögliche und umfassende Definition lautet: "Qualität besteht in der Realisierung externer Anforderungen und/oder interner Erwartungen an ein materielles oder immaterielles Produkt."² Qualität in der Information, Beratung und Orientierung im Bereich Bildung und Beruf bedeutet demnach eine Verschränkung von Erwartungen, Bedürfnissen und Anforderungen der um Rat Suchenden mit den intern vorhandenen Kompetenzen, Ressourcen, und Ansprüchen an Effektivität und Effizienz einer Einrichtung.

Im Zuge einer umfassenden Online-Recherche wurde erhoben, welche Verfahren, Instrumente und Modelle der Qualitätssicherung und -entwicklung es international im Bereich Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf und in verwandten Bereichen gibt. Ziel dieser internationalen Recherche war es, Materialien und Erfahrungen zu sammeln um sie für die Entwicklung eines österreichischen Modells nutzbar zu machen. Zwei Zugänge waren dabei besonders interessant für den österreichischen Kontext und Bedarf: der anglosächsische Qualitätsstandard „Matrix quality standard for information advice and guidance services“ und der schweizerische Fragenbogen zur Selbstevaluierung von Organisation in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung „Swiss Counseling Quality Tool“.

III. 1 Matrix quality standard for information advice and guidance services

III.1.1 Der matrix Qualitätsstandard in aller Kürze

Der matrix³ Standard ist im Vereinigten Königreich ein nationaler Qualitätsstandard für Organisationen, die Information und/oder Beratung zu Bildung und Beruf/Arbeit anbieten. Ursprünglich wurden Qualitätsstandards für das Beratungsangebot in diesem Bereich vom Guidance Council⁴ erarbeitet, nun aber werden sie von der Employment National Training Organisation⁵ gemanagt.

Der matrix Qualitätsstandard wendet sich zum einen an Organisationen, die sich mit Information und Beratung an **externe** KundInnen richten: Karriereservice, Lernzentren, Arbeitsvermittlung, Gewerkschaften oder Anbieter von Business Trainings. Zum anderen kann der matrix Standard aber auch für **internes** Service angewandt werden: Personalentwicklung, Managemententwicklung, Planung von Beförderung und Nachfolge oder Sozialpläne. Der matrix Standard kann auch für beide Szenarios (extern und intern) in Kombination nützlich sein. Dabei deckt der matrix Standard vier Bereiche ab, die das konkrete Dienstleistungsangebot für Einzelpersonen, und vier Bereiche, die das Dienstleistungsmanagement betreffen (siehe III.1.2).

Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen, die gemäß dem matrix Standard akkreditiert werden möchten, werden von einem **externen Gremium**, dem Gui-

¹ vgl. Beuck/Harke/Voss, 2000, S. 12

² vgl. Krötzl, 2000, S. 37

³ Für weitere Informationen zum matrix Qualitätsstandard siehe: www.matrixquality-standard.com.

⁴ Für weitere Informationen zum Guidance Council siehe Website <http://www.guidancecouncil.com/>.

⁵ Für weitere Informationen zur ENTO siehe Website <http://www.ento.co.uk/>.

dance Accreditation Board (GAB)⁶, bewertet. Seit 31. März 2004 müssen alle Einrichtungen, die für die Bereitstellung von Bildungs- und Berufsberatung öffentliche Mittel⁷ erhalten möchten, eine solche Akkreditierung besitzen. Eine Akkreditierung ist für **drei Jahre gültig**. Innerhalb dieses Zeitraumes muss erneut ein Review stattfinden. Finanziell unabhängige Organisationen können den matrix Qualitätsstandard aber auch ganz allgemein zur Qualitätsverbesserung einsetzen.

Insgesamt sollte eine Organisation einen Zeitraum von **sechs bis neun Monaten** von der ersten Entscheidung⁸ für den matrix Qualitätsstandard bis hin zur Akkreditierung einplanen. Da der matrix Standard an den Ergebnissen (Outcomes) interessiert ist, müssen Organisationen nichts zusätzlich dokumentieren, das für die Organisation nicht von Wert wäre.

In den vier Jahren, seit denen der matrix Qualitätsstandards für Organisationen im Beratungsbereich zur Verfügung steht, wurden im Vereinigten Königreich mehr als 1600 Organisationen bewertet und akkreditiert.

III.1.2 Die Elemente und Kriterien

Der matrix Qualitätsstandards besteht aus acht Elementen (Bereichen). Vier davon beleuchten das konkrete Dienstleistungsangebot für KundInnen/MitarbeiterInnen im Bereich Bildungs- und Berufsberatung, die anderen vier konzentrieren sich auf das Dienstleistungsmanagement der jeweiligen Organisation. Jedes dieser Elemente wird über Kriterien näher beschrieben.

Die Elemente des matrix Qualitätsstandards korrespondieren stark mit den Prinzipien⁹ des National Information Advice and Guidance Board, das mit Unterstützung des Ministers für Bildung und Beschäftigung im Januar 2001 als hochrangige strategische Einrichtung gegründet wurde. Informations- und Beratungsangebote sollen vielen Personen zugänglich sein und ihnen die notwendige Unterstützung zum Erfolg beim Lernen und Arbeiten bieten.

III.1.2.1 Dienstleistungsangebot

1. Element: KundInnen/MitarbeiterInnen¹⁰ werden mit dem Dienstleistungsangebot vertraut gemacht

Im Rahmen dieses Elements soll die Dienstleistung genau beschrieben werden sodass KundInnen/MitarbeiterInnen auch wissen, dass es das jeweilige Service gibt. Es geht um Schlüsselemente zur Erreichung potentieller NutzerInnen der Dienstleistung wie z.B. mittels relevanter Informationen, die leicht zugänglich und einfach handhabbar sind. Ziel und Zweck des Beratungsangebotes sollen klar sein.

2. Element: Das Dienstleistungsangebot wird genau beschrieben und ist den KundInnen/MitarbeiterInnen klar

Die Grundzüge des Dienstleistungsangebots sollen genau beschrieben werden und es soll klar dargelegt werden, inwiefern das Beratungsangebot auf individuelle Bedürfnisse und Erwartungen der KundInnen/MitarbeiterInnen eingehen kann. Die Organisation soll zeigen, dass sie ein angemessenes Angebot für ihre KundInnen/MitarbeiterInnen hat und Anliegen vertraulich behandelt werden.

⁶ Das GAB wurde 1999 eingerichtet, mit Förderung des Department for Education and Skills (DfES). Für weitere Information siehe Website <http://www.gab.org.uk/>.

⁷ Die öffentlichen Mittel kommen vom Department for Education and Skills (DfES), durch das Learning&Skills Council.

⁸ Nach Übermittlung des Firmendatenblattes an ENTO wird der Organisation ein „Certificate of Commitment“ ausgestellt das besagt, dass die jeweilige Organisation sich verpflichtet in den nächsten zwölf Monaten an der Anwendung des matrix Qualitätsstandards zu arbeiten.

⁹ Principles for Coherent IAG Service Delivery

¹⁰ Im Englischen wird der Begriff „people“ verwendet. Gemeint sind damit bei externem Service die KundInnen und bei interem Service die MitarbeiterInnen der Organisation.

3. Element: KundInnen/MitarbeiterInnen bekommen Information und Unterstützung

Das Dienstleistungsangebot wird den KundInnen/MitarbeiterInnen durch erstklassige, leicht zugängliche, aktuelle und fehlerfreie Informationen klar kommuniziert. Das Informationsmaterial sollte der Zielgruppe angepasst werden und deren Vielfalt (Diversity) berücksichtigen. Die KundInnen/MitarbeiterInnen werden beim Zugang zu Informationen unterstützt und die Informationen werden laufend evaluiert und aktualisiert.

4. Element: KundInnen/MitarbeiterInnen werden bei der Suche nach Möglichkeiten und bei der Entscheidungsfindung unterstützt

Die KundInnen/MitarbeiterInnen sollen in einer unparteilichen und objektiven Weise bei der Suche nach (Ausbildungs-)Möglichkeiten und in weiterer Folge bei der Entscheidungsfindung beraten und unterstützt werden. Die Entscheidung selbst liegt bei den KundInnen/MitarbeiterInnen. Deshalb sollten die Möglichkeiten und Grenzen eines Beratungsprozesses den KundInnen/MitarbeiterInnen eingangs klar kommuniziert werden.

III.1.2.2 Dienstleistungsmanagement

5. Element: Dienstleistungsangebot wird geplant und laufend aktualisiert

Dieses Element befasst sich mit der Formulierung von messbaren Zielen für das Dienstleistungsangebot, die mit den Gesamtzielen der Organisation korrespondieren und von der Führungsebene getragen werden sollen. Effizientes Dienstleistungsmanagement kann z.B. über Verhaltensregeln und Ehrenkodizes aber auch über die Arbeit mit Schlüsselpersonen und Netzwerken gesteuert werden. Das Messen der Effizienz der Dienstleistung ist entscheidend für zukünftigen Erfolg und laufende Entwicklung.

6. Element: Personalentwicklung/ Kompetenzentwicklung des Personals

Hier geht es um das Identifizieren, Erhalten und Entwickeln der Kompetenzen aller MitarbeiterInnen, die ein Beratungsangebot anbieten. Dies beinhaltet Weiterbildung, Trainings, Supervision und ähnliche Möglichkeiten für BeraterInnen, ihre Fähigkeiten und Kompetenzen laufend weiterzuentwickeln.

7. Element: Feedback auf Qualität der Dienstleistung

Die Organisation soll sicherstellen, dass den KundInnen/MitarbeiterInnen klar ist in welcher Weise sie über die Qualität des Dienstleistungsangebots Rückmeldungen geben und damit zur Qualitätsentwicklung beitragen können z.B. mittels KundInnenfeedback, Feedback der BeraterInnen und/oder formelle und informelle Kommentare.

8. Element: Laufende Qualitätsverbesserung durch Monitoring, Evaluierung und Aktion

Hier geht es um Indikatoren der Erfolgsmessung und um Systeme und Verfahren, die diese Erfolgsmessung optimal realisieren können. Das Dienstleistungsangebot soll laufen überprüft und bewertet werden und Verbesserungen sollen ständig geplant und umgesetzt werden.

III.1.3 Ablauf einer Akkreditierung

Der „Fahrplan“ zur Akkreditierung besteht aus acht Schritten und dient der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung des Dienstleistungsangebotes.

III.1.3.1 Schritt 1: Selbstverpflichtung (Commitment)

Am Beginn steht die Entscheidung für den matrix Qualitätsstandard. Dazu gehört es auch, dass sich zumindest ein Großteil der Personen in Führungs- und Entscheidungspositionen dem matrix Qualitätsstandard verpflichtet fühlt. Sie sollen sich aktiv in den Prozess einbringen, damit auch wirklich nachhaltige Resultate gewährleistet werden können. Sobald diese Selbstverpflichtung vorhanden ist, können auch andere Personen „an Board“ geholt werden. Seitens des matrix Qualitätsstandards wird hier eine Fülle von unterstützenden Informationen auf der Website www.matrixstandard.com/ zur Verfügung gestellt.

III.1.3.2 Schritt 2: Bestandsaufnahme (Review)

In weiterer Folge soll die Organisation ein Gefühl für ihre gängige Praxis bekommen, sie überprüfen und bewerten. Wie dies genau ablaufen soll, überlässt der matrix Standard weitgehend den Organisationen selbst, weil davon ausgegangen wird, dass Organisationen sehr schnell selbst erkennen, in welchen Bereichen sie gut abschneiden und wo eine Verbesserungsmöglichkeiten gibt. In dieser Phase stehen eine einfache Checkliste (online) sowie eingetragene matrix-BeraterInnen als Unterstützung zur Verfügung.

III.1.3.3 Schritt 3: Entwicklung eines Aktionsplanes (Development)

Als nächster Schritt soll ein Aktionsplan entwickelt werden, um Lücken im Dienstleistungsangebot und/oder –management sichtbar zu machen und Schritt für Schritt festzulegen was von wem bis wann erreicht werden soll. Es wird empfohlen spätestens zu diesem Zeitpunkt eingetragene matrix-BeraterInnen zuzuziehen.

III.1.3.4 Schritt 4: Implementierung (Implementation)

In weiterer Folge soll der Aktionsplan (z.B. von einem Projektteam) implementiert und überwacht werden. Wird bereits frühzeitig darauf geachtet, dass die Elemente und Kriterien des matrix Qualitätsstandards berücksichtigt werden, erleichtert dies das spätere Assessment.

III.1.3.5 Schritt 5: Assessment

Zu einem späteren Zeitpunkt der Umsetzung des Aktionsplanes kann ein matrix Assessment – direkt bei der Akkreditierungsstelle EMQC¹¹ oder als formelle Anfrage online („Request for Assessment Form“) - angefordert werden. Das Formblatt wird ausgefüllt bei der Akkreditierungsstelle eingereicht und umfasst grundlegende Informationen für die Auswahl eines/einer eingetragenen matrix-GutachterIn.

Innerhalb der Organisation sollen alle MitarbeiterInnen über den Ablauf und die Kosten gut informiert sein. Methoden der Informationsgewinnung für GutachterInnen sind u.a. face-to-face-Interviews, Gruppendiskussionen, Telefoninterviews und (teilnehmende) Beobachtung. Die Auswahl der Interviewpersonen berücksichtigt die Vielfalt in der Organisation und somit Vollzeit-/Teilzeitkräfte, Geschlecht, Alter, BeraterInnen, KundInnen und GeschäftspartnerInnen, um nur einige Möglichkeiten zu nennen. Der/die GutachterIn wird bei seinem/ihrem Besuch sofort Feedback über das matrix Assessment geben.

Die Dauer dieses Assessments hängt von der Größe und Komplexität der Organisation ab und variiert zwischen zwei und vier Tagen. Die Kosten belaufen sich dabei auf £550 pro Tag, zuzüglich Spesen und Mehrwertsteuer.

¹¹ Für weitere Informationen siehe Website <http://www.emqc.co.uk/>.

III.1.3.6 Schritt 6: Akkreditierung (Accreditation)

Sobald der/die GutacherIn mündlich kommuniziert hat, dass die Organisation dem matrix Qualitätsstandard entspricht, erhält sie innerhalb von zehn Tagen einen offiziellen Bericht der Akkreditierungsstelle. Dann ist die Organisation akkreditiert und darf das matrix Qualitätszeichen auf allen Materialien (Briefkopf, Werbematerial, Website,...) führen. Zudem erhält die Organisation ein Zertifikat.

Jährlich finden die matrix Excellence Awards statt, die die Bestrebungen von Organisationen, die dem matrix Qualitätsstandard folgen, anerkennen.

III.1.3.7 Schritt 7: Kontinuierliche Verbesserung (Improvement)

Im Herzen des matrix Qualitätsstandards liegt die kontinuierliche Qualitätsentwicklung und -verbesserung. Der Entwicklungsplan kann Empfehlungen der GutachterInnen berücksichtigen, Ziele und Bereiche zur Verbesserung ebenso festlegen wie einen Zeitplan für diese Entwicklungen. Auch in dieser Phase gibt es beratende Unterstützung seitens des matrix Qualitätsstandards.

III.1.3.8 Schritt 8: Akkreditierungs-Review (Accreditation Review)

Sobald eine Organisation akkreditiert ist, entscheidet sie selbst wie oft anhand der matrix Elemente und Kriterien einem Review unterzogen werden möchte. Nach spätestens 36 Monaten hat jedoch ein Review stattzufinden um die Akkreditierung aufrecht zu halten.

III. 2 Swiss Counseling Quality Tool

III.2.1 Swiss Counseling Quality Tool in aller Kürze

Die schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB¹² hat in Zusammenarbeit mit der Universität Lausanne UNIL einen **Fragebogen zur Selbstevaluierung**¹³ für Organisationen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung erarbeitet.

Ziel dieses Instruments ist nicht nur die periodische Prüfung der eigenen Arbeit und der eigenen Organisation in der Bildungs- und Berufsberatung, sondern auch die Anregung zum Dialog, zur Diskussion und zum gegenseitigen Lernen über Regionen und Organisationen hinweg. Auch das Instrument selbst soll permanent weiterentwickelt werden.

Die KBSB verpflichtet sich folgenden Grundsätzen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung:

- 1) Bedarfsgerechtes und gut zugängliches Leistungsangebot
- 2) KundInnen stehen im Mittelpunkt
- 3) Einbezug des Umfelds in den Beratungsprozess
- 4) Transparenz über Leistungsangebot (Information und Beratung)
- 5) Vertraulichkeit
- 6) Objektive, aktuelle, vollständige und neutrale Information
- 7) Arbeit im Netzwerk (interinstitutionelle Zusammenarbeit)
- 8) Qualifikationen und Instrumente (laufende Weiterbildung der BeraterInnen, anerkannte Arbeitsmittel)
- 9) Qualitätssicherung (System zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität ihrer Leistungen z.B. SCQ-Standards)

Der Vorstand der KBSB erteilt seiner Fachkommission Aus- und Weiterbildung u. a. den Auftrag dafür zu sorgen, dass die SCQ-Standards hinsichtlich der Fachkompetenzen der Fachpersonen für die Umsetzung konkretisiert und evaluiert werden können. Sie arbeitet dafür mit der UNIL und weiteren Ausbildungsinstitutionen und Fachstellen zusammen.

III.2.2 SCQ-Standards und Kriterien

Folgende zehn Standards werden im Fragebogen zur Selbstevaluierung systematisch abgefragt und mit Werten von eins bis fünf (1 = realisiert, 2 = teilweise realisiert, 3 = geplant, 4 =vorgesehen, 5 = nicht vorgesehen / nicht realisierbar) bewertet.

A. Leistungsangebot

Die KundInnen haben Zugang zu einem Dokument, das Auskunft über Leistungen, Kosten, Kompetenzen und die Philosophie der jeweiligen Organisation/Institution

¹² Die Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB ist eine Fachkonferenz der EDK (Erziehungs-Direktoren-Konferenz), die sicherstellen soll, dass durch den Informations- und Erfahrungsaustausch unter den Leiterinnen und Leitern der Berufs- und Studienberatung in allen Kantonen der Schweiz eine ähnliche Ausrichtung entsteht, was die operative Durchführung der Berufs- und Studienberatung betrifft. Die KBSB ist ein Koordinationsorgan, das fachlich nur empfehlenden Charakter hat. Die Organisation der Berufsberatung ist Sache der einzelnen Kantone. Weitere Infos zur KBSB auf: <http://www.kbsb.ch/>.

¹³ Download des Fragebogens auf: http://www.kbsb.ch/FragebogenSCQ_D.pdf.

gibt. Das Leistungsangebot wird den KundInnen klar vermittelt und sie werden auf das informative Dokument aufmerksam gemacht.

B. Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden der kantonalen Berufs- und Studienberatungen sind qualifizierte Fachleute. Die Vorgesetzten sorgen dafür, dass BeraterInnen ausreichend theoretisches Fachwissen und berufliche Qualifikationen haben, um die Qualität des Dienstleistungsangebotes sicherzustellen. Mitarbeitende bekommen deshalb Entwicklungsmöglichkeiten, Weiterbildungen und Supervision.

C. Information und Dokumentation

Es gibt eine Vielzahl von Informationen über Ausbildungs- und Laufbahngestaltung, die den KundInnen zur Verfügung gestellt werden, damit sie bei der Entscheidungsfindung optimal und umfassend unterstützt werden.

D. Beratung

Das „Kerngeschäft“ wird im Detail betrachtet und gliedert sich in Kriterien für Erstkontakt, für Klärung der Fragestellung, Beratungsprozess, Realisierungshilfe, Laufbahn-Planung und Arbeit mit Gruppen.

D1 Erstkontakt

Beim Erstkontakt erhalten KundInnen eine genaue Beschreibung der Beratungseinrichtung und des Leistungsangebotes.

D2 Klärung der Fragestellung

Am Beginn einer Beratung steht die Klärung der Fragestellung und der Bedürfnisse der KundInnen.

D3 Beratungsprozess

Beratung ist ein Prozess, der sich an den Anliegen und Bedürfnissen der KundInnen orientiert. Der Beratungsprozess hilft den KundInnen Möglichkeiten zu erkennen und eine Entscheidung zu treffen.

D4 Realisierungshilfe

Ziel eines Beratungsprozesses ist es sich selber besser kennenzulernen und eigene Schritte zu realisieren. BeraterInnen unterstützen die KundInnen dabei z.B. mittels Portfolio, Lebenslauf, Bewerbungsunterlagen, Selbstsicherheitstraining, etc.

D5 Diagnostische Abklärungen

Als Ergänzung zu den Beratungsleistungen können Eignungs-, Leistungs-, Interessens- und Persönlichkeitstests angeboten werden. Die Ergebnisse solcher Tests werden den KundInnen verständlich, transparent und umfassend vermittelt und mit der jeweiligen Fragestellung in Zusammenhang gebracht.

D6 Laufbahn-Planung

Die Laufbahn-Planung unterstützt KundInnen bei der Umsetzung von beruflichen Zielen.

D7 Arbeit mit Gruppen

In der Arbeit mit Gruppen können sich KundInnen mit Personen austauschen, die ähnliche Bedürfnisse haben. Dazu zählen z.B. Gruppenberatung, Workshops und Infoveranstaltungen.

E. Netzwerk-Management und Partnerschaft

Die Arbeit im Netzwerk optimiert die Chancen der KundInnen auf eine Dienstleistung, die ihren Bedürfnissen bestmöglich entspricht.

F. Forschung und Entwicklung

Die Qualitätsentwicklung der Dienstleistungen soll z.B. durch laufende Erfolgskontrolle kontinuierlich verbessert werden.

G. Promotion und Marketing

Die Organisation, die Bildungs- und Berufsberatung anbietet verfolgt eine Strategie der Öffentlichkeitsarbeit, sodass KundInnen auf das Leistungsangebot aufmerksam werden. Auch in einer staatlichen Dienstleistung sind Marketing und Promotion nicht zu vernachlässigen.

H. Logistik/Rahmenbedingungen

Alle Einrichtungen und Geräte befinden sich in einem guten Zugang, sodass die qualitätsvolle Leistungserbringung möglich ist. Die Größe und Ausstattung der Räumlichkeiten ist den Bedürfnissen der KundInnen angepasst.

I. Aktenführung

Die Berufs- und Studienberatungen in den Kantonen verpflichten sich zur Einhaltung des Kodex der Berufspflichten und zum sorgfältigen Umgang mit den Daten der KundInnen.

J. Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle

Es existieren einfache Verwaltungsregeln, die in den Berufs- und Studienberatungsstellen gelten.

III.2.3 Anwendung des Fragebogens zur Selbstevaluierung

Der Fragebogen zur Selbstevaluierung für Organisationen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung kann in jeder Phase des Qualitätsverbesserungsprozesses eingesetzt werden¹⁴:

- In der Vorbereitungsphase kann der Fragebogen zur Sensibilisierung des Personals und zur Einführung der Qualitätskriterien beitragen.
- In der Entwicklungsphase kann mit dem Fragebogen z.B. das Leistungsangebot konkret(er) ausgestaltet werden. In dieser Phase können mit Unterstützung des Fragebogens auch Prozesse und Verfahren genau(er) festgelegt werden und z.B. gemeinsame Indikatoren der Evaluierung festgelegt werden.
- In der Evaluierungsphase unterstützt und strukturiert er die Selbst- und Fremdevaluierung mit seinen vorformulierten Kriterien.
- In der Verbesserungs- und Entwicklungsphase kann konkrete Impulse (zu verbessernde Kriterien) geben.

Im Wallis wird das Swiss Counseling Quality Tool seit fünf Jahren angewendet und erprobt. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass folgende Bedingungen für den Erfolg eines Qualitätsprogramms entscheidend sind:

- Die oberste Ebene bekundet ausdrücklich seine Unterstützung. (hier: Leiter des Departements für Erziehung, Kultur und Sport)
- Die Mitarbeitenden werden auf den Qualitätsverbesserungsprozess gut vorbereitet. Sie erhalten umfassende Informationen und ihre Vorbehalte und Befürchtungen werden ernst genommen.

¹⁴ Die Qualitätsentwicklung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung – und somit auch die Verwendung des Fragebogens zur Selbstevaluierung – standen im Mittelpunkt der Debatten der schweizerischen KBSB-Tagung am 17. November 2004. Rund 130 Fachleute aus den drei Sprachregionen fanden sich in Bern ein. Die Veranstaltung war eine schweizerische Premiere und stellte eine direkte Fortsetzung des AIOSP-Kongresses vom September 2003 dar.

- Alle Mitarbeitenden werden in den Prozess involviert und sind daran aktiv beteiligt.
- Vorschläge z.B. zu Indikatoren der Qualitätsüberprüfung, die in Kleingruppen erarbeitet werden, werden an das gesamte Personal weitergegeben.
- Es gibt keinen Druck hinsichtlich Terminen und Ergebnissen. Es gibt aber ein Bewusstsein dafür, dass der Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung sehr zeitaufwändig ist.

III. 3 Zwei Zugänge zur Qualität im Vergleich

matrix Qualitätsstandard (UK)	Merkmale	Swiss Counseling Quality Tool (CH)
Information und Beratung (IAG information, advice and guidance)	Bereich	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
Organisationen unterschiedlicher Größe und aus verschiedenen Sektoren	Anwender	Organisationen in der Bildungs- und Berufsberatung, KBSB Fachkommission Aus- und Weiterbildung
Nationaler Standard mit Akkreditierungsverfahren, als Qualitätsprogramm und/oder Entwicklungsinstrument für externe und/oder interne Beratungsleistungen	Typus	Fragebogen zur Selbstevaluierung für Organisationen, die externe Beratungsleistungen anbieten
Ergebnisse (nicht Prozesse) stehen im Mittelpunkt	Ausrichtung	Ergebnisse (nicht Prozesse) stehen im Mittelpunkt
8 Elemente mit jeweils einer Reihe von Kriterien	Format	10 Standards mit jeweils einer Reihe von Kriterien
Assessment durch Interviews und Beobachtung, zuzüglich dokumentierter Informationen	Methoden	Selbstevaluierung durch strukturierten Fragebogen
laufende Evaluierung der Effizienz von Information und Beratung mit messbaren Zielen	laufende Qualitätsentwicklung	periodische Prüfung der eigenen Arbeit und der eigenen Organisation
Verpflichtung zur effizienten Ressourcennutzung	Ressourcen	Keine Verpflichtung zur effizienten Ressourcennutzung
klare Richtung wird vorgegeben (von oben)	Führung	ausdrückliche Unterstützungsbekundung von oberster Ebene empfohlen
Fachliche Kompetenz der BeraterInnen muss sichergestellt werden. BeraterInnen bekommen Weiterbildung, Supervision, Unterstützung und Entwicklungsmöglichkeiten.	Kompetenzen des Personals	BeraterInnen müssen Fachwissen und berufliche Qualifikationen haben. Mitarbeitende bekommen Entwicklungsmöglichkeiten, Weiterbildungen und Supervision.
Nur unabhängige externe GutachterInnen können feststellen ob eine Organisation die matrix Qualitätsstandards erfüllt.	Messen von Erfolg	Organisation überprüfen ihre Arbeit und Organisation laufend selbst.

IV. Entwicklungsarbeiten zu einem österreichischen Modell

In die Entwicklung eines österreichischen Modells - dieses Leitfadens zur Selbstevaluierung für österreichische Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf - flossen viele unterschiedliche Sichtweisen mit ein: die der BeraterInnen, die verschiedenartiger Zielgruppen und nicht zuletzt auch die Erfahrungen mit bereits etablierten Selbstevaluierungstools im europäischen Raum, die vom *öibf* recherchiert wurden. Diese Sichtweisen sowie die schriftlich dokumentierten Erfahrungen mit Selbstevaluierung im europäischen und internationalen Raum wurden verdichtet, gebündelt und an den österreichischen Kontext angepasst. Das entwickelte Modell bietet eine Reihe von Vorteilen für Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung im Bereich Bildung und Beruf. Im Folgenden werden Entwicklungsgeschichte, Anwendung und Nutzen des Leitfadens zur Selbstevaluierung vorgestellt.

IV. 1 Entwicklungsgeschichte des Leitfadens zur Selbstevaluierung

IV.1.1 Internationale Recherche

Wie im ersten Teil dieses Berichts bereits ausgeführt, wurde online recherchiert welche Materialien und Instrumente der Selbstevaluierung es für Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf europaweit bzw. international gibt. Die Ergebnisse der internationalen Recherche flossen ebenso in die Entwicklung des Leitfadens zur Selbstevaluierung mit ein wie die Erfahrungen, Wünsche und Bedürfnisse von (potentiellen) KundInnen.

IV.1.2 Workshop mit BildungsberaterInnen

Am 30. November 2006 führte das *öibf* einen Workshop mit BildungsberaterInnen zum Thema „Qualität in der Bildungsberatung“ durch. Die BeraterInnen sollten sich in die Rolle ihrer KundInnen hineinversetzen und erarbeiten, unter welchen Voraussetzungen sie sagen würden, dass ein bedarfsgerechtes, ausreichendes und zugängliches Beratungsangebot vorliegt. Die Informationen wurden dokumentiert und mit den Ergebnissen der Gruppendiskussionen in Zusammenhang gestellt.

IV.1.3 Gruppendiskussionen mit unterschiedlichen Zielgruppen

Im Frühjahr 2007 führte das *öibf* drei Gruppendiskussionen mit unterschiedlichen Zielgruppen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf durch:

- mit arbeitslos gemeldeten Personen, die an einer Berufsorientierungsmaßnahme teilnahmen,
- mit Wiedereinsteigerinnen am Arbeitsmarkt und
- mit Maturantinnen.

Es handelte sich um moderierte Diskussionen mit zwölf, fünf bzw. vier TeilnehmerInnen, die zwischen eineinhalb und zwei Stunden dauerten. Sie fanden jeweils in einem vertrauten Setting für die Teilnehmenden, z.B. in den Schulungsräumlichkeiten der Orientierungsmaßnahme, statt.

Im Wesentlichen ging es darum, Qualitätskriterien für Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf zu formulieren, sodass die Sicht der KundInnen optimal in einen Leitfaden zur Selbstevaluierung für österreichische Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf einfließen konnte.

Die Teilnehmenden diskutierten jeweils darüber, was aus ihrer Sicht das bestmögliche bzw. das schlechteste Beratungsangebot ist und welche Faktoren jeweils dafür ausschlaggebend sind. Dabei wurde das gesamte Spektrum abgedeckt: angefangen von der Suche eines Beratungsangebotes über die Beratungsinstitution selbst bis hin zum Beenden des Beratungsprozesses (siehe XIV).

IV. 2 Der Wert der Selbstevaluierung

„Unter Selbstevaluation werden systematische, datenbasierte Verfahren der Beschreibung und Bewertung verstanden, bei denen die praxisgestaltenden Akteure identisch sind mit den evaluierenden Akteuren.“¹⁵ Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf bewerten sich also selbst hinsichtlich ihrer Qualitätsbemühungen. Sie können eigene Ziele und Maßstäbe festlegen, die Abstände der systematisch wiederkehrenden Evaluierung selbst festlegen und sich somit im eigenen Rhythmus bewegen.

Selbstevaluierung bietet eine Reihe von **Vorteilen für Anbieter** von Information, Beratung und Orientierung im Bereich Bildung und Beruf. Sie können durch regelmäßige Selbstevaluierung eine Kultur der fortlaufenden Qualitätsentwicklung leben und profitieren u.a. durch

- Feedback der eigenen Zielgruppe(n) auf die Qualität des Angebots
- systematische und wiederkehrende Datenerhebung und -auswertung
- genaue Kenntnisse über die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Zielgruppe(n)
- Verbesserung der Zufriedenheit der KundInnen durch passgenaues Angebot
- effizienteren Einsatz ihrer Ressourcen
- Verbesserung des Zugangs zu und Nutzens von Information, Beratung und Orientierung im Bereich Bildung und Beruf
- kostengünstige Möglichkeit der Qualitätsentwicklung und -verbesserung
- Erkennen der eigenen Stärken und Schärfung des eigenen Profils
- Identifizierung und Durchführung von Verbesserungen
- Bewertung der Qualitätsentwicklung gegenüber den eigenen Zielen, Maßstäben und Maßnahmenplänen
- Vertrauen des Personals durch Miteinbeziehung aller Mitarbeitenden
- Laufende Weiterbildung des Personals
- größere nationale Sichtbarkeit durch ein Gütesiegel für akkreditierte Einrichtungen

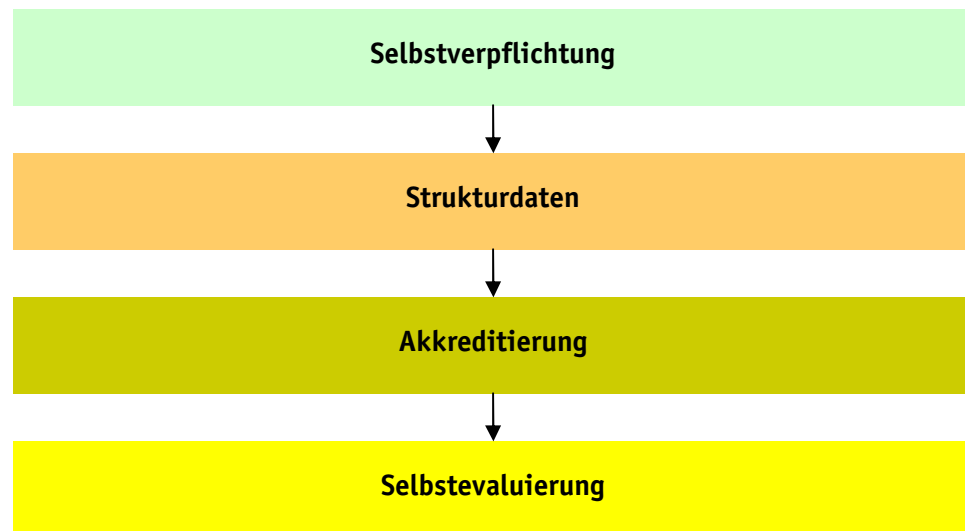
¹⁵ vgl. Empfehlungen zur Anwendung der Evaluationsstandards der DeGEval im Handlungsfeld der Selbstevaluation 10/2004

Selbstevaluierung bietet aber auch viele **Vorteile für KundInnen** von Information, Beratung und Orientierung im Bereich Bildung und Beruf. Sie genießen u.a.

- ein bedarfsgerechtes Angebot
- einen einfachen Zugang zu Informationen, Informationsquellen, Orientierungsmaßnahmen und Beratungsstellen
- stets aktualisierte Informationen (schriftlich, online, mündlich)
- den Kontakt zu einem zufriedenen und gut geschulten Personal
- die Möglichkeit der Rückmeldung – und deren Berücksichtigung - über die Qualität der Dienstleistung
- höhere Transparenz und nationale Sichtbarkeit qualitätsvoller Anbieter durch ein Gütesiegel für akkreditierte Einrichtungen

IV. 3 Ein Weg zur Qualitätsentwicklung

Ein möglicher Weg zur Qualitätsentwicklung führt über die Selbstverpflichtung einer Einrichtung zur Qualitätsentwicklung, über die Abgabe von Strukturdaten an eine Akkreditierungsstelle und über die Akkreditierung hin zur laufenden Selbstevaluierung.



Dieser Weg beginnt mit der Selbstverpflichtung („Commitment“) einer Einrichtung der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf. Entscheidend ist dabei die ausdrückliche Unterstützung der obersten Ebene, aber auch die aktive Miteinbeziehung und umfassende Information aller Mitarbeitenden.

Der nächste Schritt auf dem Weg zu einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung ist die Übermittlung von Strukturdaten (siehe XII) an eine unabhängige Akkreditierungsstelle. Es geht dabei darum, grundsätzliche Informationen über einen Anbieter von Information, Beratung und Orientierung zu erhalten wie z.B. Anzahl der Mitarbeitenden, Anzahl der Beratungskontakte, Art der angebotenen Dienstleistung, etc..

Eine unabhängige Akkreditierungsstelle nimmt daraufhin die Akkreditierung der Einrichtung vor. Dafür gibt es qualitative Mindestanforderungen und Kriterien.

Der Leitfaden zur Selbstevaluierung setzt beim nächsten – und damit letzten – Schritt an: der Selbstevaluierung. Durch laufende Selbstevaluierung kann eine Kultur der Qualitätsentwicklung gelebt werden kann. Der Leitfaden liefert dafür das Grundgerüst. Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu

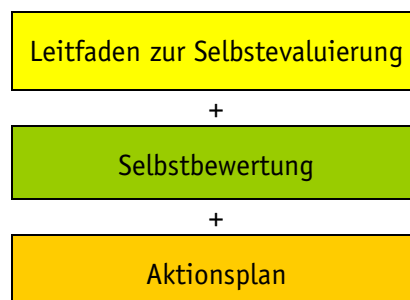
Bildung und Beruf führen die Selbstevaluierung durch, um sich selbst und die eigene Qualität weiterzuentwickeln. Sowohl Selbstevaluierungsbericht als auch Aktionsplan bleiben innerhalb der eigenen Institution. Es ist aber auch denkbar, dass – bei einer Akkreditierung der Einrichtung – der Selbstevaluierungsbericht oder Teile davon einer externen Stelle zugänglich gemacht werden muss.

IV. 4 Anwendung des Leitfadens zur Selbstevaluierung

Der Leitfaden zur Selbstevaluierung soll österreichische Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf dabei unterstützen, eine Kultur der Qualitätsentwicklung durch laufende Selbstevaluierung zu leben. Der Prozess der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung liegt im Eigermessen und Eigeninteresse der jeweiligen Einrichtung. Jede Einrichtung hat andere Zielgruppen, andere Formen und Möglichkeiten der Personalentwicklung und auch andere Parameter für Erfolgskontrolle und Qualitätsentwicklung. Es liegt im eigenen Interesse einer Einrichtung der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf zu wissen, wie angemessen das Dienstleistungsangebot für die eigene Zielgruppe ist und wie effizient mit Ressourcen umgegangen wird. Deshalb evaluieren sich Einrichtungen selbst – in gewissen, regelmäßigen Abständen - gegenüber ihren eigenen Zielen, Messkriterien und Handlungsplänen. Die Ergebnisse der Selbstevaluierung sind die Grundlage zum weiteren Handeln und werden in einem Aktionsplan (siehe V. 3) für die nächste Periode festgehalten.

IV.4.1.1 Gliederung der Selbstevaluierung

Die Selbstevaluierung gliedert sich in drei Teile:



Die Kombination dieser drei Teile ergibt die gesamte Selbstevaluierung einer Einrichtung, die Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf anbietet.

IV.4.1.2 Leitfaden zur Selbstevaluierung

Der Leitfaden zur Selbstevaluierung besteht wiederum aus fünf Bereichen, die kurz beschrieben werden und jeweils anregende Fragen für die Selbstevaluierung liefern. Jeder dieser Bereiche wird von der Einrichtung der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf selbst beschrieben und evaluiert. Die Leitfragen müssen nicht alle im Detail beantwortet werden, sondern jene, die von Bedeutung für die jeweilige Einrichtung sind. Es können auch andere wichtige Fragen von der Einrichtung selbst gestellt und bearbeitet werden. Pro Bereich ist in etwa eine A4-Seite vorgesehen, um die wesentlichen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten zu beschreiben und ggf. mit Zahlen und Fakten zu unterfüttern.

IV.4.1.3 Selbstbewertung

Nachdem die Einrichtung die einzelnen fünf Bereiche verbalisiert und evaluiert hat, wird jeweils eine Bewertung vergeben. Diese Bewertung erfolgt nach dem österreichischen Schulnotensystem, von „1 = hervorragend, sehr gut“ bis „5 =

unzureichend, nicht genügend“. Im Anschluss daran wird jede einzelne Bewertung noch von der Einrichtung begründet. Die Selbstbewertung gibt einen raschen Überblick in welchen Bereichen eine Einrichtung sehr gut abschneidet und in welchen Bereichen es noch Entwicklungspotential gibt.

IV.4.1.4 Aktionsplan

Zum Schluss der Selbstevaluierung werden Ziele und Maßnahmen, die bis zur nächsten Selbstevaluierung erreicht und umgesetzt werden sollen, in einem Aktionsplan festgehalten. Dieser ist der Ausgangspunkt für die weitere Arbeit und Grundlage für die nächste Selbstevaluierung und liegt somit auch im Eigenemessen der jeweiligen Einrichtung.

IV.4.2 Beteiligung an der Selbstevaluierung

Wichtig für den Prozess der Selbstevaluierung ist es, das Vertrauen der Mitarbeitenden zu haben, damit eine wirklich konstruktive Selbstbeurteilung möglich ist. Nicht nur die Leitung selbst, sondern die gesamte Einrichtung der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf soll involviert sein und eine Kultur der Qualitätsentwicklung leben. Die oberste Ebene einer Einrichtung bekundet ausdrücklich ihre Unterstützung im Prozess der Selbstevaluierung und stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden gut auf diesen vorbereitet werden. Vorbehalte und Befürchtungen des Personals sollen ernst genommen werden. Auch externe Personen können in den Prozess der Selbstevaluierung mit einbezogen werden, um eine objektivere Sicht auf die Dinge zu erhalten.

Folgende Elemente sollen Berücksichtigung finden:

- der Kontext der Einrichtung
- Sicht der Zielgruppe(n)
- Beurteilungen gegenüber dem Aktionsplan der vorangegangenen Periode: gemachte Fortschritte im Vergleich zum vorherigen Aktionsplan, entscheidende Stärken und Verbesserungen seit der letzten Berichtslegung, Identifikation von Bereichen mit Verbesserungsmöglichkeiten
- Monitoring inwieweit geplante Maßnahmen tatsächlich zu einer Verbesserung führen
- Materialien, Unterlagen, Zahlen, Fakten, Daten als Begleitung zur Beschreibung und Zielformulierung
- Hinweise zur Förderung von Chancengleichheit, Gender Mainstreaming und Diversität

V. Inhalte der Selbstevaluierung

V. 1 Leitfaden zur Selbstevaluierung

V.1.1 Zielgruppenorientierung

Als Zielgruppe(n) werden KundInnen bzw. spezifische Gruppen von Ratsuchenden österreichischer Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf verstanden. Damit sich die angebotenen Dienstleistungen an der Zielgruppe orientieren können, muss die Zielgruppe als solche erkannt sowie ihre Wünsche, Interessen und Bedürfnisse erhoben werden. Da sich die Wünsche und Bedürfnisse der KundInnen – und auch diese selbst – rasch ändern können bedarf es einer ständigen Auseinandersetzung mit der eigenen Zielgruppe. Das gesamte Leistungsangebot wie auch Info-Materialien, Öffnungszeiten, Kompetenz des Personals oder Infrastruktur und Ausstattung der Einrichtung sollten der Zielgruppe angemessen sein. Der Zielgruppe sollten Informationen leicht zugänglich gemacht werden. Bei der Entwicklung von Zielen – inwiefern sich die Dienstleistung an der Zielgruppe orientiert - können theoretische Konzepte von Information, Beratung und Orientierung ebenso einfließen wie Ansätze von Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming. Jedenfalls ist auf die Vielfalt der Zielgruppe(n) Rücksicht zu nehmen.

V.1.1.1 Beispielhafte Fragen zur Zielgruppenorientierung

Die folgenden Fragen sollen die Einrichtung dabei unterstützen bestimmte Aspekte der Zielgruppenorientierung herauszuarbeiten und zu formulieren. Nicht alle Fragestellungen müssen Berücksichtigung finden. Die Einrichtung entscheidet selbst, welche Fragen von Bedeutung sind.

Wer ist Ihre Zielgruppe? Wer sind Ihre Zielgruppen? Wie lässt sich Ihre Zielgruppe beschreiben?

Wie machen Sie Ihre Zielgruppenanalyse? Wie finden Sie die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) heraus? Wie erheben Sie den Bedarf für Information, Beratung und Orientierung bei Ihrer Zielgruppe?

Wie gehen Sie damit um, dass sich der Informations-, Orientierungs- und Beratungsbedarf Ihrer Zielgruppe(n) - durch ständig neue Anforderungen des Arbeitsmarktes - sehr rasch ändern kann? Welche Maßnahmen ergreifen Sie?

Wie stellen Sie langfristig die Zufriedenheit Ihrer Zielgruppe(n) her? Was tun Sie dafür?

Wie machen Sie auf sich aufmerksam bei Ihrer Zielgruppe(n)? Wie gehen Sie auf die Zielgruppe(n) zu? Welche Werbemittel und -träger setzen Sie ein?

Wie gut sind Sie für Ihre Zielgruppe(n) erreichbar? Ist Ihr Angebot niederschwellig?

Inwiefern ist Ihre Infrastruktur an die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) angepasst? Ist Ihre Einrichtung barrierefrei zugänglich?

Wie gut erfüllt Ihr Leistungsangebot die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n)? Wie gut werden die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) erfüllt? Wie messen Sie dies?

Inwiefern berücksichtigen Sie Chancengleichheit, Vielfalt (Diversity) und Gender Mainstreaming bei Ihrer Zielgruppenorientierung? Was bedeutet das für Sie? Welche Maßnahmen und Aktionen setzten Sie?

Inwieweit verwenden sie theoretische Konzepte von Information, Beratung und Orientierung bei Ihrem Leistungsangebot? Welche Konzepte wenden Sie an?

V.1.2 Design und Organisation der Dienstleistung

Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe(n) österreichischer Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf sollen im Design und in der laufenden Organisation der Dienstleistung Anwendung finden. Das Leistungsangebot soll – mit seinen Grenzen und Möglichkeiten - klar definiert sein, um der Zielgruppe(n) Transparenz zu vermitteln. Messbare Ziele für die Zielgruppenorientierung sollen formuliert und konkrete Schritte geplant und umgesetzt werden. Wichtig für die laufende Planung des Angebots sind Ressourceneinsatz, Betreuungsverhältnisse, Infrastruktur, räumliche Ausstattung und Lage der Einrichtung, aber auch die Berücksichtigung von Chancengleichheit, Gender Mainstreaming und Diversität.

V.1.2.1 Beispielhafte Fragen zu Design und Organisation der Dienstleistung

Im Zusammenhang mit Design und Organisation der Dienstleistung können folgende Fragestellung für einen Anbieter von Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf von Bedeutung sein:

Wie stellen Sie sicher, dass Sie die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) befriedigen? Was tun Sie, um auf die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) einzugehen?

Wie klar ist Ihr Leistungsangebot definiert? Wie klar ist Ihrer Zielgruppe Ihr Leistungsangebot? Wie schaffen Sie Transparenz?

Wie organisieren Sie die Erreichung Ihrer Zielgruppe(n)? Was tun Sie, um gut und einfach erreichbar zu sein für Ihre Zielgruppe(n)?

Welche Ressourcen stehen Ihnen zur Verfügung, um zielgruppenorientierte Information, Beratung und Orientierung anbieten zu können? Wie schaffen Sie es, optimale Rahmenbedingungen zu schaffen? Wie verteilen Sie Ihre Ressourcen? Nach welchen Maßstäben und Prioritäten?

Wie gut werden Ressourcen eingesetzt für zielgruppenorientierte Beratung? Wie überprüfen Sie die Effizienz Ihres Mitteleinsatzes?

Wie stellen Sie sicher, dass Kompetenzen vorhanden sind, die Ihre Zielgruppe(n) braucht? Worauf achten Sie bei der Auswahl Ihres Personals? Wie bilden Sie Ihr Personal weiter? Wie häufig besucht Ihr Personal Weiterbildungen? Welche Weiterbildungen sind von besonderer Bedeutung?

Inwieweit wird Ihr Personal mit angemessenen Ressourcen ausgestattet, um Zielgruppenorientierung gewährleisten zu können? Was heißt angemessen bei Ihnen? Liegen Betreuungsverhältnisse in der Kompetenz des Beratungspersonals? Gibt es Quotenvorgaben für Information, Beratung und Orientierung? Welche?

Wie leicht ist Ihre Einrichtung für Ihre Zielgruppe(n) zu finden und zu erreichen? Wie stellen Sie sicher, dass Sie einfach auffindbar und erreichbar sind?

Wie einfach ist Ihr Leistungsangebot Ihrer Zielgruppe zugänglich? Ist es verständlich? Wo ist es auffindbar? Ist es der Zielgruppe entsprechend formuliert? Ist der Zielgruppe Ihr Leistungsangebot klar?

Wie angemessen ist Ihre Infrastruktur für die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n)? Sind sie barrierefrei zugänglich? Entsprechen Infrastruktur und Ausstattung gängigen Gesundheits- und Sicherheitsstandards?

Inwiefern passen Sie die Kosten Ihres Leistungsangebots an die Möglichkeiten Ihrer Zielgruppe(n) an? Gibt es Ermäßigungen? Preisstaffelungen? Welche?

Inwiefern finden Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming beim Design und bei der laufenden Organisation Ihres Leistungsangebots Berücksichtigung? Was tun Sie konkret in diesem Zusammenhang?

V.1.3 Aktualität der Information

Objektive, vollständige, fehlerfreie und neutrale Informationen zu Bildung und Beruf sollen immer auf dem aktuellsten Stand sein. Das betrifft Info-Materialien, die Website einer Einrichtung, aber auch den Informationsstand des gesamten Personals. Das umfasst Informationen zu Aus- und Weiterbildungen und zu Berufen genauso wie zum gesellschaftlichen Bedarf nach Qualifikationen und zur aktuellen Situation am Arbeitsmarkt. Durch Vernetzung kann es mitunter leichter sein, rasch an aktuelle Informationen zu kommen und auch den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bedarf zu erheben. Das Informationsmaterial sollte für die Zielgruppe angemessen sein und auch Ansätze wie Chancengleichheit, Gender Mainstreaming und Diversität sollten Berücksichtigung finden. Die Informationen sollen aber nicht nur aktuell, sondern v.a. auch leicht zugänglich sein und die Zielgruppe(n) sollte(n) gegebenenfalls beim Zugang zu Informationen unterstützt werden.

V.1.3.1 Beispielhafte Fragen zur Aktualität der Information

Nachfolgend einige Fragen, um besser abklären zu können, wie es um die Qualität der weitergegebenen Informationen – schriftlich, digital oder mündlich – bestellt ist. Im Zuge der Selbstevaluierung entscheiden Einrichtungen selbst, welche Fragestellungen von Bedeutung sind.

Inwiefern sind die verfügbaren Informationen aktuell? Wie oft werden Informationen aktualisiert? Wie oft Ihre Website? Wie häufig erhält Ihr Personal neueste Infos? In welchen zeitlichen Abständen nehmen Sie Aktualisierungen vor? Was heißt aktuell in Ihrem Kontext?

Wie gut erfolgt die laufende Aktualisierung der weitergegebenen Informationen? Was gelingt Ihnen besonders gut und einfach? Wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten? An welche Informationen kommen Sie besonders einfach?

Welche Informationsquellen sind zuverlässig? Sind Ihre Informationen valide? Wie stellen Sie dies sicher? Wie überprüfen Sie die Zuverlässigkeit Ihrer Quellen? Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Informationen wahr und richtig sind?

Inwiefern sind die verfügbaren Informationen sprachlich an Ihre Zielgruppe(n) angepasst? Sind Ihre Informationen sowohl für Frauen als auch Männer angemessen formuliert und aufbereitet (Gender Mainstreaming)? In welchen Sprachen stellen Sie Informationsmaterialien zur Verfügung?

Inwiefern sind die verfügbaren Informationen inhaltlich an Ihre Zielgruppe(n) angepasst? Sind Ihre Informationen sowohl für Frauen als auch Männer von Bedeutung (Gender Mainstreaming)? Entsprechen die Informationen der Vielfalt und den vielfältigen Bedürfnissen (Diversity) Ihrer Zielgruppe(n)?

Inwieweit entsprechen die Info-Materialien, die Website oder der Informationsstand Ihres Personals den aktuellen Bedürfnissen Ihrer Zielgruppe(n)? Wie überprüfen Sie dies? Wie stellen Sie dies sicher?

Wie nützlich und verwertbar sind die zur Verfügung gestellten Informationen für Ihre Zielgruppe(n)? Welche Rückmeldungen erhalten Sie von Ihrer Zielgruppe?

Inwiefern stehen Ihrer Zielgruppe die gewünschten aktuellsten Informationen schnell und einfach zu Verfügung? Unterstützen Sie Ihre Zielgruppe(n) dabei? Wie?

V.1.4 Kompetenz des Personals

Die Kompetenz des gesamten Personals österreichischer Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf soll sichergestellt werden z.B. durch klare Stellenbeschreibungen, Verhaltensregeln, Richtlinien bei der Personalauswahl, laufende Weiterbildung des Personals und Supervision. Alle Mitarbeitenden sollen wissen, wie sie mit Anfragen der Zielgruppe(n) umgehen sollen. Insbesondere die Professionalität des Beratungspersonals soll erhalten und weiterentwickelt werden. Konkrete Maßnahmen der Personal- und Organisationsentwicklung sollen unter Mitwirkung aller Beteiligten und unter Berücksichtigung von Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming stattfinden. Auch bei der Aufnahme von Personal sollen diese Ansätze Berücksichtigung finden.

V.1.4.1 Beispielhafte Fragen zur Kompetenz des Personals

Die folgenden Fragen sollen Einrichtungen der Information, Beratung und Orientierung dabei unterstützen, die Kompetenz des eigenen Personals besser evaluieren und bewerten zu können. Die Relevanz der jeweiligen Fragestellung hängt vom Kontext und von der Art der Einrichtung ab. Anbieter von Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf entscheiden selbst, welche Fragestellungen beantwortet werden sollen und auch um welche Fragen dieser Kernbereich ergänzt werden soll.

Wie wählen Sie Ihr Personal aus? Welche Kriterien gibt es für die Personalauswahl?

Welche Berufsausbildung braucht Ihr Personal in welchem Bereich? Welche Kompetenzen muss Ihr Personal in welchem Bereich haben? Welche Zugangsqualifikationen sind gefordert?

Gibt es Stellenbeschreibungen? Wie sehen diese aus? Sind sie transparent und allen zugänglich?

Wie führen Sie neues Personal ein? Wie stellen Sie sicher, dass sich neues Personal gut und rasch eingliedern kann? Welche Unterstützung bieten Sie neuen Mitarbeitenden in der Einarbeitungszeit?

Welche Maßnahmen der Personal-, Team- und Organisationsentwicklung gibt es in Ihrer Einrichtung für wen? Gibt es Mitarbeitergespräche, Trainings und Weiterbildungsmöglichkeiten, Mentoring, Coaching, Supervision, Beratung,...?

Gibt es Supervision für Ihr Personal? Für wen? Wie oft? Wie ist dieses Angebot organisiert?

Welche Ressourcen stehen für die laufende Weiterbildung des Personals zur Verfügung?

Wie finden Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming Berücksichtigung bei der Personalauswahl und bei der laufenden Weiterbildung Ihres Personals?

Wie regelmäßig und umfangreich erfolgt Weiterbildung des Personals? In welchen Bereichen wird Ihr Personal weitergebildet und wie? Gibt es interne und/oder externe Weiterbildungsangebote? Gibt es spezielle Trainings? Wird Coaching eingesetzt? Wird Selbststudium erwartet?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Personal laufend auf dem aktuellsten Informationsstand ist?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Personal vertrauliche Informationen der KundInnen auch tatsächlich vertraulich behandelt?

Gibt es Verhaltensregeln für Ihr Personal? Welche? Warum diese?

V.1.5 Kultur der Qualitätsentwicklung

Qualität in der der Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf beinhaltet auch eine Kultur der Qualitätsentwicklung in der Einrichtung, die diese Dienstleistungen anbieten. Besteht eine Kultur der Qualitätsentwicklung, so bedeutet dies, dass die Einrichtung bestrebt danach ist, laufend die Wirksamkeit, Effektivität und Qualität der eigenen Arbeit zu verbessern und weiter zu entwickeln durch Feedback der Zielgruppe(n), Monitoring, Evaluierung und andere Handlungen. Die Qualitätsentwicklung erfolgt in Zyklen: Zuerst werden Ziele bzw. Verbesserungen geplant, dann umgesetzt, dann wird überprüft, inwiefern die Ziele erreicht wurden und schließlich wird geschaut, was getan werden dann, um den Prozess noch mehr zu verbessern oder welche Ziele neu formuliert werden sollen. Wichtiger Bestandteil einer Kultur der Qualitätsentwicklung ist auch eine Kultur der Chancengleichheit, Diversität und des Gender Mainstreaming.

V.1.5.1 Beispielhafte Fragen zur Kultur der Qualitätsentwicklung

Im Zusammenhang mit der Kultur der Qualitätsentwicklung stellen sich für unterschiedliche Anbieter von Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf verschiedene Fragen. Hier eine Auswahl möglicher und relevanter Fragen:

Was machen sie hinsichtlich kontinuierlicher Qualitätsentwicklung? Gibt es Qualitätsbemühungen und –initiativen? Wenn ja, welche? Was verstehen Sie unter Qualität genau?

Welchen Zeit- und Ressourcenaufwand planen Sie für Qualitätsentwicklung ein?

Welche Rahmenbedingungen haben Sie, um eine Kultur der Qualitätsentwicklung zu schaffen und aufrecht zu halten? Gibt es Widerstände, Hindernisse und Herausforderungen? Welche?

Wie dokumentieren und überprüfen sie die Wirksamkeit Ihrer Arbeit? Führen Sie schriftliche Aufzeichnungen? Worüber genau? Welche Maßstäbe haben sie für die Überprüfung der Wirksamkeit?

Wie überprüfen Sie, ob Ihre Ziele erreicht wurden? Kommunizieren Sie Erfolge und Ergebnisse der Zielerreichung? Wie?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Angebot auf die Bedürfnisse und Wünsche Ihre Zielgruppe(n) abgestimmt ist? Wie oft überprüfen und verändern Sie Ihr Angebot?

Wie berücksichtigen Sie Rückmeldungen Ihrer Zielgruppe(n) und Ihres Personals? Holen Sie aktiv Feedback an? Wenn ja, wie machen Sie das? Wie gehen Sie mit den Rückmeldungen um?

Welchen Stellenwert haben Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming? Wie werden diese Konzepte umgesetzt?

Werden Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung gesetzt? Wie schaut dieser Aktions- und/oder Maßnahmenplan aus?

Wie werden die Dienstleistung und das Dienstleistungsangebot laufend weiterentwickelt und verbessert?

Wer ist eingebunden in Ihre Kultur der Qualitätsentwicklung? Alle Mitarbeitenden? Inwiefern ist Ihr Personal eingebunden? Wie gut ist Ihr Personal über Konzepte, Ziele und Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung informiert? Tragen alle die Selbstverpflichtung (Commitment) zur Qualitätsentwicklung mit? Welchen Beitrag leisten einzelne MitarbeiterInnen?

V. 2 Selbstbewertung

Wie gut ist Ihre Einrichtung in den einzelnen Qualitätsbereichen?

Bitte geben Sie Ihre Wertung von 1 bis 5 ab. Markieren Sie die entsprechende Zelle mit X.

1 hervorragend

2 gut

3 befriedigend

4 verbesserungswürdig

5 unzureichend

Qualitätsbereiche	1	2	3	4	5
Zielgruppenorientierung					
Design und Organisation der Dienstleistung					
Aktualität der Information					
Kompetenz des Personals					
Kultur der Qualitätsentwicklung					

Wie begründen Sie Ihre Bewertung für die einzelnen Qualitätsbereiche?

Zielgruppenorientierung wird mit __ bewertet, weil....

Design und Organisation der Dienstleistung wird mit __ bewertet, weil....

Aktualität der Information wird mit __ bewertet, weil....

Kompetenz des Personals wird mit __ bewertet, weil....

Kultur der Qualitätsentwicklung wird mit __ bewertet, weil....

V. 3 Aktionsplan

Im Hinblick auf die kontinuierliche Qualitätsentwicklung sollen Ziele, Maßnahmen und Handlungen kommende Periode in einem Aktionsplan festgehalten und dann direkt umgesetzt werden. Bei der nächsten Selbstevaluierung werden die Erreichung dieser Ziele und die Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen wieder überprüft und ggf. weitere Ziele und Handlungen formuliert, sodass wirklich ein fortlaufender Prozess der Qualitätsentwicklung entsteht.

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Zielgruppenorientierung

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zu Design und Organisation der Dienstleistung

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Aktualität der Information

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Kompetenz des Personals

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Kultur der Qualitätsentwicklung

--

VI. Literatur

- Balli, Christel/Krekel, Elisabeth M./Sauter, Edgar (2002): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung. Zum Stand der Anwendung von Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementsystemen bei Weiterbildungsanbietern. Wissenschaftliche Diskussionspapiere des BIBB (62), Bonn, S. 5-44.
- Benson, Andy/Waterhouse, Penny (2001): The Quality Mark: a mark of what?, London, <http://www.lasa.org.uk/policy/qmarticle.shtml> [15.02.2007]
- Beuck, Regina/Harke, Dietrich/Voss, Susanne (2000): Qualitätsmanagement und Qualitätskriterien für die Bildungs- und Weiterbildungsberatung, LASA-Studie 36, Potsdam, <http://www.lasa-brandenburg.de/index.php?id=229> [15.02.2007]
- Clayton, Pamela M. (2003): Quality issues in adult educational guidance for refugees and migrants, Bern, http://www.svb-asosp.ch/kongress/data/docs/clayton_01.pdf [15.02.2007]
- Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung, Bundesvorstand (2005): Qualitätsstandards für Berufliche Beratung, http://www.dvb-fachverband.de/downloads/dvb_Qualitaetsstand.pdf [15.02.2007]
- Ebener, Hermann G. (2006): Standards als Instrumente des Qualitätsmanagements im Bildungsbereich, In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis H. 6, Bonn, S. 5-10
- Ertelt, Bernd-Joachim (2006): Berufsberatung und beraterische Kompetenzen in europäischer Dimension, Dresden, [http://www.mevoc.net/publik/VortragsmanuskriptDresden\(korr%20\)%20005.pdf](http://www.mevoc.net/publik/VortragsmanuskriptDresden(korr%20)%20005.pdf) [15.02.2007]
- Further Education Unit London (1994): Quality in Guidance for Adults, London, http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/21/e6/90.pdf [15.02.2007]
- Guidance Council/NICEC (2003): Study on Quality Guidelines and Criteria in Guidance: Interim Report, Projektteam: Ruth Hawthorn, Jackie Sadler, Kate Hignett, Leigh Henderson und Peter Plant, http://www.trainingvillage.gr/.../Guidance/expertgroup/Thematic%20Projects/Draft_interim-report_1203.doc [15.02.2007]
- Haslebner, Birgit (2006): Qualitätsmanagement in der Weiterbildung - Betrachtung und Bewertung von Zertifizierungssystemen, Dipl.-Arb. Universität Graz, Graz
- Hudabiunigg, Heidi: Kennzeichen und Merkmale für Qualität und Seriosität in der Beratung: Vortrag bei der World-Conference of the IAEVG in Warschau, www.mevoc.net/publik/Kennzeichen%20und%20Merkmale.doc [15.02.2007]
- Jenschke, Bernhard / AIO SP: Internationale Standards für Qualität und Professionalität in der Beratung, http://www.na-bibb.de/uploads/leo/ftbb_beitraege_workshop_1.pdf [15.02.2007]
- Krötzl, G. (2000): Zur Qualität in der Schulpsychologie-Bildungsberatung. In: F. Sedlak (Hg.): Schulpsychologie-Bildungsberatung - von den Anfängen bis ins dritte Jahrtausend. Wien, S. 36ff, www.qis.at/qn/beitrag.asp?bid=652

[15.02.2007]

- Linten, Markus/Prüstel, Sabine (2007): Auswahlbibliografie "Qualität in der beruflichen Bildung": Zusammenstellung aus: Literaturdatenbank Berufliche Bildung (www.ldbb.de), Stand: Februar 2007, Bonn, http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a1bud_auswahlbibliographie-qualitaet.pdf [14.05.2007]
- OECD (2004) (Hg.): Career Guidance and Public Policy – Bridging the Gap, <http://www.oecd.org/dataoecd/33/45/34050171.pdf> [24.05.2007]
- Plant, Peter (2001): Quality in careers guidance: A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services, Commissioned jointly by the European Commission and the OECD, Copenhagen, <http://www.oecd.org/dataoecd/35/47/2698228.pdf> [15.02.2007]
- Plant, Peter (2006): GUIDING POTENTIAL – Beratung für Flüchtlinge und Migrant/innen europäisch gedacht: Dokumentation der Tagung "Mainstreaming Vocational Guidance for Refugees and Migrants", Hamburg, <http://www.gla.ac.uk/rg/rgconf.pdf> [15.02.2007]
- Rother, Barbara (2006): Synthesis report on quality standards in training vocational orientation within selected European countries – short version, Wien, <http://www.quinora.com/deutsch/downloads/QUINORA-Synthesis-Report-Kurzfassung.pdf> [14.06.2007]
- Schönfeld, Peter/Heddergott, Kai (2002): Branchenspezifische Weiterbildungsberatungs- und Qualitätsringsysteme - ein Modellprojekt nimmt Gestalt an. In: Quem-Bulletin 6, Berlin, S. 10-14, <http://www.abwf.de/content/main/publik/bulletin/2002/B-06-02.pdf> [15.02.2007]
- Steiner, Karin/Weber, Maria E. (2006): QUINORA. Internationales Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen für Arbeitssuchende auf Systemebene – www.quinora.com [14.06.2007], AMS info 86, Wien
- Sultana, Ronald G. (2004): Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung: Trends, Herausforderungen und Herangehensweisen in Europa: Ein Synthesebericht des Cedefop, Cedefop Panorama series 102, Luxemburg, http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5152_de.pdf [15.02.2007]
- Ulrich, Klaus (2006): Qualitätsmanagement auf dem pädagogischen Prüfstand. In: Die Österreichische Volkshochschule: Magazin für Erwachsenenbildung 222/2006, S. 28-34
- Watts, A.G. (2002): Policy and practice in career guidance: an international perspective, a keynote speech delivered to the Institute of Career Guidance Annual Conference, Ashford, <http://www.oecd.org/dataoecd/9/40/1963023.pdf> [15.02.2007]
- Zdrahal-Urbanek, Julia (2006): Professionalisierung in der Bildungs- und Berufsberatung: Wie können Bildungs- und BerufsberaterInnen den modernen Anforderungen gerecht werden? AMS info 80, Wien, <http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/info80.pdf> [15.02.2007]
- Zdrahal-Urbanek, Julia/Schwarzmayr, Elisabeth: Qualitätsstandards in der Berufs- und Bildungsberatung: Das Leonardo da Vinci Projekt „Quality Manual for Educational and Vocational Counselling“ stellt sich vor, Wien, <http://www.mevoc.net/projectinformationen/de/Das%20Projekt%20MEVC%20stellt%20sich%20vor.pdf> [15.02.2007]

VII. Weblinks

- ACA Code of Ethics: http://www.cacd.org/ACA_2005_Ethical_Code10405.pdf
[28.03.20007]
- Big Picture: <http://www.thebigpic.org.uk/> [28.03.20007]
- Commission Lifelong Guidance Expert Group - Thematic Projects:
http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/expertgroup/thematic_projects.asp [28.03.20007]
- CSGDC / LDNDCD Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners - Code of Ethics: <http://www.career-dev-guidelines.org/>
[28.03.20007]
- IAEVG International Vereinigung für Schul- und Berufsberatung:
<http://www.iaevg.org/iaevg/> [28.03.20007]
- Investors in People Standard: <http://www.investorsinpeople.co.uk/Standard/>
[28.03.20007]
- Investors in People Österreich: <http://www.investorsinpeople.at/> [28.03.20007]
- KBSB / UNIL Swiss Counseling Quality Tool - Fragebogen zur Selbstevaluation:
http://www.kbsb.ch/FragebogenSCQ_D.pdf [28.03.20007]
- Landesagentur für Struktur und Arbeit (LASA) Brandenburg GmbH:
<http://www.lasa-brandenburg.de/> [11.05.2007]
- LASA policy: <http://www.lasa.org.uk/policy/asa-qm-lasa.shtml> [28.03.20007]
- Learning and Skills Council, UK: <http://www.lsc.gov.uk/> [11.05.2007]
- Matrix quality standard for information advice and guidance services:
www.matrixquality-standard.com [28.03.20007]
- MEVOC Leonardo da Vinci Projekt „Quality Manual for Educational and Vocational Counselling“: <http://www.mevoc.net/> [28.03.20007]
- PQASSO - practical quality assurance system for small organisations (CES):
<http://www.ces-vol.org.uk/index.cfm?pg=42> [28.03.20007]
- quint-essenz: <http://www.quint-essenz.ch/de/dimensions/> [28.03.20007]
- support4learning.org.uk – quality standards:
http://www.support4learning.org.uk/community/quality_standards.cfm
[28.03.20007]
- SVOAM 2005 - Zertifizierung von Anbietern aktiver Arbeitsmarktmaßnahmen:
<http://www.svoam.ch/> [28.03.20007]

VIII. Anhang: Qualitätssicherungssysteme und -standards im Bereich Information, Beratung und Orientierung zu Bildung und Beruf (und in verwandten Bereichen) – eine Auswahl

Bezeichnung	Standards/ Qualitätsmanagement ¹⁶	Anwendungsbereich	Ebene	Land	Links [14.05.2007]
Intellectual Capital Accounts	Qualitätsmanagement	z.B. Berufsberatung, Personalentwicklung	Institution	Dänemark	-
CERTQUA (ISO) Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung	Qualitätsmanagement	Berufliche Bildung	Institution	Deutschland	www.certqua.de/
LQW Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung	Qualitätsmanagement	Weiterbildung	Institution	Deutschland	www.artset-lqw.de/
Access-Process-Output-Modell (Eurocounsel)	Qualitätsmanagement	Beratungsbereich	Institution	Europa	http://www.eurofound.europa.eu/areas/humancapital/eurocounsel.htm
EFQM (European Foundation of Quality Management) Standards	Qualitätsmanagement	Beratungsbereich, Bildungsbereich,...	Institution	Europa	http://www.efqm.org/
Green Accounting (Ökobilanzierung, Umweltrechnungslegung)	Qualitätsmanagement	z.B. Berufsberatung, Nationale Strategien zur Nachhaltigkeit	Institution	international	-
Peer Review	Qualitätsmanagement	Bildungsbereich, Wissenschaft	Institution	international	-

¹⁶ Hinsichtlich der Unterscheidung in Standards und Qualitätsmanagement wird die Einteilung von Ebner (BWP 6/2006) übernommen. Er definiert beide Begriffe wie folgt:

Standards: Beschreibungen der geforderten Eigenschaften von Ressourcen, Produkten und Ergebnissen, von Prozessen und Methoden.

Qualitätsmanagement: Bündel von Maßnahmen der Generierung und Verarbeitung von Informationen, die im Zusammenhang mit der Sicherung und Prüfung der geforderten Eigenschaften von Ressourcen, Produkten und Ergebnissen, von Prozessen und Methoden sowie zur ständigen Verbesserung des erzielten Güteniveaus benötigt werden.“ (S. 6)

Bezeichnung	Standards/ Qualitätsmanagement ¹⁶	Anwendungsbereich	Ebene	Land	Links [14.05.2007]
ISO (Internationale Organisation für Normung) 9000/9001/9002/9003 Modelle Spezifikation PAS 1037: Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung	Qualitätsmanagement	alle Bereiche außer Elektrik, Elektronik und Telekommunikation, also auch Beratungs- und Bildungsbereich	Institution	international	http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage
TQM (Total Quality Management)	Qualitätsmanagement	Beratungseinrichtungen, Bildungseinrichtungen,...	Institution	international	www.tqm.com/
Big Picture	Qualitätsmanagement	ehrenamtlicher Bereich	Institution	Schottland	http://www.thebigpic.org.uk/
BSV-IV 2000 Zertifizierung	Qualitätsmanagement	Behinderteninstitutionen	Institution	Schweiz	http://www.sqs.ch/454.pdf
eduQua Zertifizierungsverfahren	Qualitätsmanagement	Weiterbildung	Institution	Schweiz	www.eduqua.ch/
GoodPriv@cy (Datenschutzgütesiegel)	Qualitätsmanagement	Organisationen, die Personendaten bearbeiten	Institution	Schweiz	http://www.sqs.ch/index/leistungsangebot/lqpr.htm
Swiss Counseling Quality Tool (SCQ)	Qualitätsmanagement	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	Institution	Schweiz	http://www.svb-sosp.ch/kongress/data/docs/followak_01.pdf
SVOAM 2005 Zertifizierung	Qualitätsmanagement	Anbieter aktiver Arbeitsmarktmaßnahmen	Institution (Trägerorganisation)	Schweiz	http://www.sqs.ch/index/leistungsangebot/lsvoam.htm
Input-Process-Output (Hawthorn 1995)	Qualitätsmanagement	Beratungsbereich	Institution	UK	-
Inspektion	Qualitätsmanagement	Beratungsbereich, Bildungsbereich	Institution	UK	-
matrix quality standard for information advice and guidance services	Qualitätsmanagement	Dienstleistungen im Bereich Information und Beratung	Institution	UK	www.matrixstandard.com/
Practical Quality Assurance System for Small Organisations (PQASSO)	Qualitätsmanagement	KMU oder Teilprojekte größerer Organisationen, nicht speziell für Beratung	Institution	UK	www.ces-vol.org.uk/index.cfm?pg=42

Bezeichnung	Standards/ Qualitätsmanagement ¹⁶	Anwendungsbereich	Ebene	Land	Links [14.05.2007]
Social and ethical auditing, reporting and accounting AccountAbility 1000 (AA1000) Framework	Qualitätsmanagement	Industrie, NGOs, kleine soziale Unternehmen, soziale Dienste,...	Institution	UK	http://www.accountability21.net/uploadstore/cms/docs/SocialAndEthical.pdf
Investors in People (IIP)	Qualitätsmanagement	Beratungsbereich	Teile einer Institution	UK	www.investorsinpeople.co.uk/
Ethischen Standards der Internationalen Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (IVSBB)	Standards	Schul- und Berufsberatung	BeraterIn	international	http://www.iaevg.org/iaevg/index.cfm?lang=3
International Association of Educational and Vocational Guidance (IAEVG)/ Vereinigung für Schul- und Ausbildungsberatung (AIOSP): - Ethical and Standards in Practice - International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners (AIOSP 2003)	Standards	Schul- und Ausbildungsberatung, Berufsbildungsberatung	BeraterIn	international	http://www.iaevg.org/IAEVG/
Institute of Guidance Counsellors (IGC): Code of Ethics	Standards	Berufsberatung	BeraterIn	Irland	http://www.igc.ie/opencontent/default.asp?itemid=75&section=About+Us
Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (CSGDC/LDNCDC)	Standards	Berufsberatung	BeraterIn	Kanada	http://www.career-dev-guidelines.org/career_dev/
LdV MEVOC - Quality Manual for Educational and Vocational Counselling	Standards	Bildungs- und Berufsberatung	BeraterIn	Österreich, Deutschland, Italien, Niederlande, Polen, Rumänien, UK	www.mevoc.net/
ACA American Counseling Association: Code of Ethics and Standards of practice	Standards	Berufsberatung	BeraterIn	USA	http://www.counseling.org/; http://www.cacd.org/ACA_2005_Ethical_Code10405.pdf

Bezeichnung	Standards/ Qualitätsmanagement ¹⁶	Anwendungsbereich	Ebene	Land	Links [14.05.2007]
National Career Development Association quality guidelines (NCDA): - Career Counseling Competencies - Guidelines for the use of the internet in career development - Guidelines for the preparation and evaluation of career and occupational information	Standards	Berufsberatung	BeraterIn	USA	http://www.ncda.org/pdf/counselingcompetencies.pdf
Danish Ethical Guidelines for Educational and Vocational Guidance	Standards	Berufsbildungsberatung	Institution	Dänemark	http://www.uvm.dk/vejl/documents/ethics.pdf
Qualitätsstandards des Deutschen Verbands für Bildungs- und Berufsberatung (dvb) e.V.	Standards	Berufsberatung	Institution	Deutschland	http://www.dvb-fachverband.de/downloads/Ethische_Standards.pdf
Community Legal Service Quality Mark	Standards	Rechtsinformation, Rechtsberatung, Rechtsdienst	Institution	England, Wales	www.clsdirect.org.uk/about/quality.jsp
Qualitätssiegel (EB ÖÖ)	Standards	Weiterbildung	Institution	Österreich	http://www.ibe.co.at/web/subMenu/subMenu121.pdf
British NACCEG standards: - Code of Principles - Code of Ethical Practices	Standards	Beratungseinrichtungen, Schulen,...	Institution	UK	http://www.guidancecouncil.com/
Basic Skills Quality Mark	Standards	Grundschulen, Schulen im Sekundarbereich	Teile einer Institution	UK	http://www.basic-skills.co.uk/site/page.php?cms=7
Charter Mark	Standards	Öffentlicher Dienst	Teile einer Institution	UK	www.cabinetoffice.gov.uk/chartemark/

IX. Anhang: Formulare für die Selbstevaluierung

IX. 1 Zielgruppenorientierung

Als Zielgruppe(n) werden KundInnen bzw. spezifische Gruppen von Ratsuchenden österreichischer Einrichtungen der Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf verstanden. Damit sich die angebotenen Dienstleistungen an der Zielgruppe orientieren können, muss die Zielgruppe als solche erkannt sowie ihre Wünsche, Interessen und Bedürfnisse erhoben werden. Da sich die Wünsche und Bedürfnisse der KundInnen – und auch diese selbst – rasch ändern können bedarf es einer ständigen Auseinandersetzung mit der eigenen Zielgruppe. Das gesamte Leistungsangebot wie auch Info-Materialien, Öffnungszeiten, Kompetenz des Personals oder Infrastruktur und Ausstattung der Einrichtung sollten der Zielgruppe angemessen sein. Der Zielgruppe sollten Informationen leicht zugänglich gemacht werden. Bei der Entwicklung von Zielen – inwiefern sich die Dienstleistung an der Zielgruppe orientiert - können theoretische Konzepte von Beratung, Information und Orientierung ebenso einfließen wie Ansätze von Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming. Jedenfalls ist auf die Vielfalt der Zielgruppe(n) Rücksicht zu nehmen.

Beispielhafte Fragen zur Zielgruppenorientierung

Die folgenden Fragen sollen die Einrichtung dabei unterstützen bestimmte Aspekte der Zielgruppenorientierung herauszuarbeiten und zu formulieren. Nicht alle Fragestellungen müssen Berücksichtigung finden. Die Einrichtung entscheidet selbst, welche Fragen von Bedeutung sind.

Wer ist Ihre Zielgruppe? Wer sind Ihre Zielgruppen? Wie lässt sich Ihre Zielgruppe beschreiben?

Wie machen Sie Ihre Zielgruppenanalyse? Wie finden Sie die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) heraus? Wie erheben Sie den Bedarf für Beratung, Information und Orientierung bei Ihrer Zielgruppe?

Wie gehen Sie damit um, dass sich der Informations-, Orientierungs- und Beratungsbedarf Ihrer Zielgruppe(n) - durch ständig neue Anforderungen des Arbeitsmarktes - sehr rasch ändern kann? Welche Maßnahmen ergreifen Sie?

Wie stellen Sie langfristig die Zufriedenheit Ihrer Zielgruppe(n) her? Was tun Sie dafür?

Wie machen Sie auf sich aufmerksam bei Ihrer Zielgruppe(n)? Wie gehen Sie auf die Zielgruppe(n) zu? Welche Werbemittel und -träger setzen Sie ein?

Wie gut sind Sie für Ihre Zielgruppe(n) erreichbar? Ist Ihr Angebot niederschwellig?

Inwiefern ist Ihre Infrastruktur an die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) angepasst? Ist Ihre Einrichtung barrierefrei zugänglich?

Wie gut erfüllt Ihr Leistungsangebot die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n)? Wie gut werden die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) erfüllt? Wie messen Sie dies?

Inwiefern berücksichtigen Sie Chancengleichheit, Vielfalt (Diversity) und Gender Mainstreaming bei Ihrer Zielgruppenorientierung? Was bedeutet das für Sie? Welche Maßnahmen und Aktionen setzten Sie?

Inwieweit verwenden sie theoretische Konzepte von Beratung, Information und Orientierung bei Ihrem Leistungsangebot? Welche Konzepte wenden Sie an?

Bitte hier Ergebnisse der Selbstevaluierung im Bereich Zielgruppenorientierung einfügen.

IX. 2 Design und Organisation der Dienstleistung

Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe(n) österreichischer Einrichtungen der Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf sollen im Design und in der laufenden Organisation der Dienstleistung Anwendung finden. Das Leistungsangebot soll – mit seinen Grenzen und Möglichkeiten - klar definiert sein, um der Zielgruppe(n) Transparenz zu vermitteln. Messbare Ziele für die Zielgruppenorientierung sollen formuliert und konkrete Schritte geplant und umgesetzt werden. Wichtig für die laufende Planung des Angebots sind Ressourceneinsatz, Betreuungsverhältnisse, Infrastruktur, räumliche Ausstattung und Lage der Einrichtung, aber auch die Berücksichtigung von Chancengleichheit, Gender Mainstreaming und Diversität.

Beispielhafte Fragen zu Design und Organisation der Dienstleistung

Im Zusammenhang mit Design und Organisation der Dienstleistung können folgende Fragestellung für einen Anbieter von Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf von Bedeutung sein:

Wie stellen Sie sicher, dass Sie die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) befriedigen? Was tun Sie, um auf die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n) einzugehen?

Wie klar ist Ihr Leistungsangebot definiert? Wie klar ist Ihrer Zielgruppe Ihr Leistungsangebot? Wie schaffen Sie Transparenz?

Wie organisieren Sie die Erreichung Ihrer Zielgruppe(n)? Was tun Sie, um gut und einfach erreichbar zu sein für Ihre Zielgruppe(n)?

Welche Ressourcen stehen Ihnen zur Verfügung, um zielgruppenorientierte Beratung, Information und Orientierung anbieten zu können? Wie schaffen Sie es, optimale Rahmenbedingungen zu schaffen? Wie verteilen Sie Ihre Ressourcen? Nach welchen Maßstäben und Prioritäten?

Wie gut werden Ressourcen eingesetzt für zielgruppenorientierte Beratung? Wie überprüfen Sie die Effizienz Ihres Mitteleinsatzes?

Wie stellen Sie sicher, dass Kompetenzen vorhanden sind, die Ihre Zielgruppe(n) braucht? Worauf achten Sie bei der Auswahl Ihres Personals? Wie bilden Sie Ihr Personal weiter? Wie häufig besucht Ihr Personal Weiterbildungen? Welche Weiterbildungen sind von besonderer Bedeutung?

Inwieweit wird Ihr Personal mit angemessenen Ressourcen ausgestattet, um Zielgruppenorientierung gewährleisten zu können? Was heißt angemessen bei Ihnen? Liegen Betreuungsverhältnisse in der Kompetenz des Beratungspersonals? Gibt es Quotenvorgaben für Beratung, Information und Orientierung? Welche?

Wie leicht ist Ihre Einrichtung für Ihre Zielgruppe(n) zu finden und zu erreichen? Wie stellen Sie sicher, dass Sie einfach auffindbar und erreichbar sind?

Wie einfach ist Ihr Leistungsangebot Ihrer Zielgruppe zugänglich? Ist es verständlich? Wo ist es auffindbar? Ist es der Zielgruppe entsprechend formuliert? Ist der Zielgruppe Ihr Leistungsangebot klar?

Wie angemessen ist Ihre Infrastruktur für die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe(n)? Sind sie barrierefrei zugänglich? Entsprechen Infrastruktur und Ausstattung gängigen Gesundheits- und Sicherheitsstandards?

Inwiefern passen Sie die Kosten Ihres Leistungsangebots an die Möglichkeiten Ihrer Zielgruppe(n) an? Gibt es Ermäßigungen? Preisstaffelungen? Welche?

Inwiefern finden Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming beim Design und bei der laufenden Organisation Ihres Leistungsangebots Berücksichtigung? Was tun Sie konkret in diesem Zusammenhang?

Bitte hier Ergebnisse der Selbstevaluierung im Bereich Design und Organisation der Dienstleistung einfügen.

IX. 3 Aktualität der Information

Objektive, vollständige, fehlerfreie und neutrale Informationen zu Bildung und Beruf sollen immer auf dem aktuellsten Stand sein. Das betrifft Info-Materialien, die Website einer Einrichtung, aber auch den Informationsstand des gesamten Personals. Das umfasst Informationen zu Aus- und Weiterbildungen und zu Berufen genauso wie zum gesellschaftlichen Bedarf nach Qualifikationen und zur aktuellen Situation am Arbeitsmarkt. Durch Vernetzung kann es mitunter leichter sein, rasch an aktuelle Informationen zu kommen und auch den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bedarf zu erheben. Das Informationsmaterial sollte für die Zielgruppe angemessen sein und auch Ansätze wie Chancengleichheit, Gender Mainstreaming und Diversität sollten Berücksichtigung finden. Die Informationen sollen aber nicht nur aktuell, sondern v.a. auch leicht zugänglich sein und die Zielgruppe(n) sollte(n) gegebenenfalls beim Zugang zu Informationen unterstützt werden.

Beispielhafte Fragen zur Aktualität der Information

Nachfolgend einige Fragen, um besser abklären zu können, wie es um die Qualität der weitergegebenen Informationen – schriftlich, digital oder mündlich – bestellt ist. Im Zuge der Selbstevaluierung entscheiden Einrichtungen selbst, welche Fragestellungen von Bedeutung sind.

Inwiefern sind die verfügbaren Informationen aktuell? Wie oft werden Informationen aktualisiert? Wie oft Ihre Website? Wie häufig erhält Ihr Personal neueste Infos? In welchen zeitlichen Abständen nehmen Sie Aktualisierungen vor? Was heißt aktuell in Ihrem Kontext?

Wie gut erfolgt die laufende Aktualisierung der weitergegebenen Informationen? Was gelingt Ihnen besonders gut und einfach? Wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten? An welche Informationen kommen Sie besonders einfach?

Welche Informationsquellen sind zuverlässig? Sind Ihre Informationen valide? Wie stellen Sie dies sicher? Wie überprüfen Sie die Zuverlässigkeit Ihrer Quellen? Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Informationen wahr und richtig sind?

Inwiefern sind die verfügbaren Informationen sprachlich an Ihre Zielgruppe(n) angepasst? Sind Ihre Informationen sowohl für Frauen als auch Männer angemessen formuliert und aufbereitet (Gender Mainstreaming)? In welchen Sprachen stellen Sie Informationsmaterialien zur Verfügung?

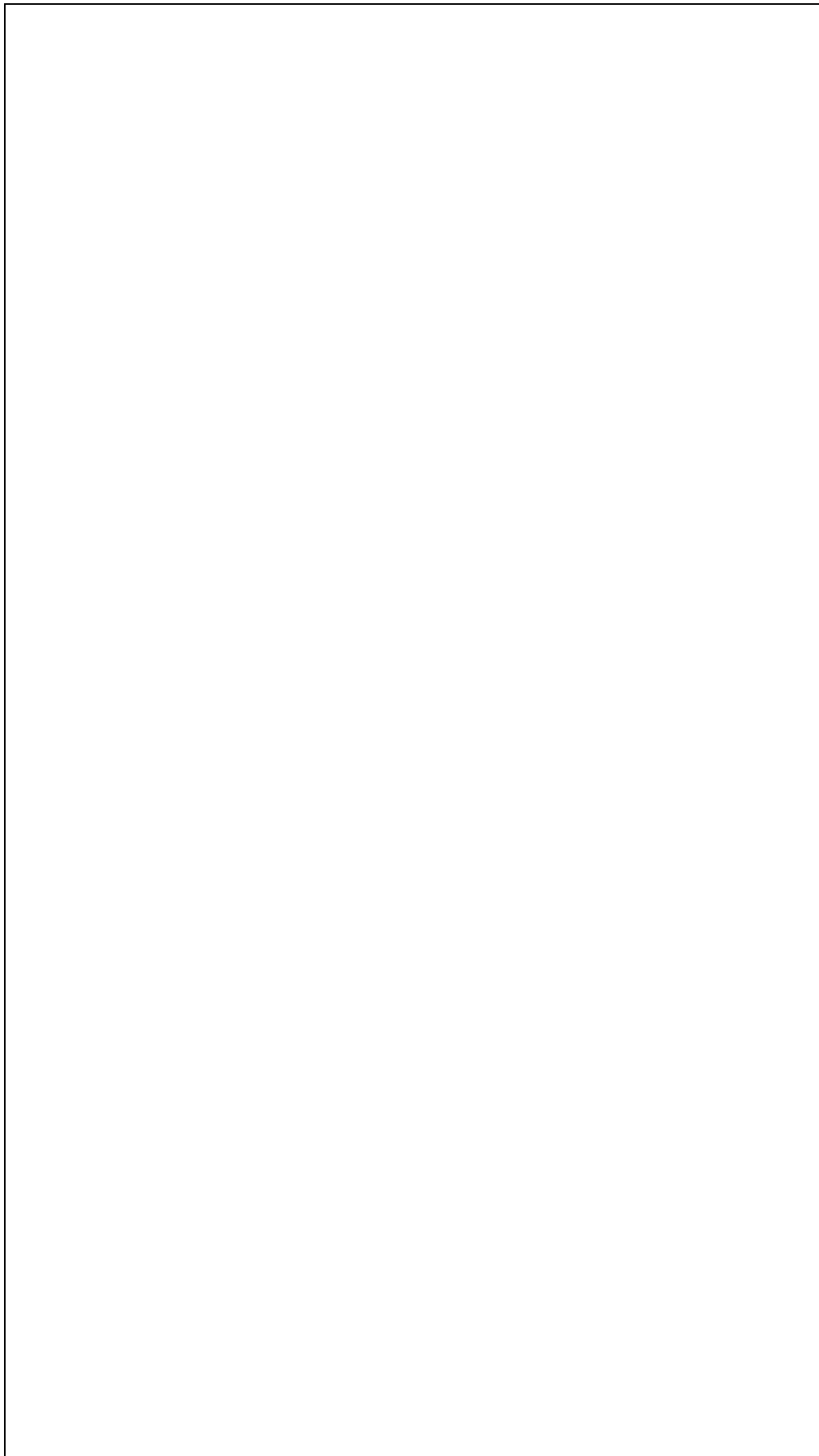
Inwiefern sind die verfügbaren Informationen inhaltlich an Ihre Zielgruppe(n) angepasst? Sind Ihre Informationen sowohl für Frauen als auch Männer von Bedeutung (Gender Mainstreaming)? Entsprechen die Informationen der Vielfalt und den vielfältigen Bedürfnissen (Diversity) Ihrer Zielgruppe(n)?

Inwieweit entsprechen die Info-Materialien, die Website oder der Informationsstand Ihres Personals den aktuellen Bedürfnissen Ihrer Zielgruppe(n)? Wie überprüfen Sie dies? Wie stellen Sie dies sicher?

Wie nützlich und verwertbar sind die zur Verfügung gestellten Informationen für Ihre Zielgruppe(n)? Welche Rückmeldungen erhalten Sie von Ihrer Zielgruppe?

Inwiefern stehen Ihrer Zielgruppe die gewünschten aktuellsten Informationen schnell und einfach zu Verfügung? Unterstützen Sie Ihre Zielgruppe(n) dabei? Wie?

Bitte hier Ergebnisse der Selbstevaluierung im Bereich Aktualität der Information einfügen.



IX. 4 Kompetenz des Personals

Die Kompetenz des gesamten Personals österreichischer Einrichtungen der Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf soll sichergestellt werden z.B. durch klare Stellenbeschreibungen, Verhaltensregeln, Richtlinien bei der Personalauswahl, laufende Weiterbildung des Personals und Supervision. Alle Mitarbeitenden sollen wissen, wie sie mit Anfragen der Zielgruppe(n) umgehen sollen. Insbesondere die Professionalität des Beratungspersonals soll erhalten und weiterentwickelt werden. Konkrete Maßnahmen der Personal- und Organisationsentwicklung sollen unter Mitwirkung aller Beteiligten und unter Berücksichtigung von Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming stattfinden. Auch bei der Aufnahme von Personal sollen diese Ansätze Berücksichtigung finden.

Beispielhafte Fragen zur Kompetenz des Personals

Die folgenden Fragen sollen Einrichtungen der Beratung, Information und Orientierung dabei unterstützen, die Kompetenz des eigenen Personals besser evaluieren und bewerten zu können. Die Relevanz der jeweiligen Fragestellung hängt vom Kontext und von der Art der Einrichtung ab. Anbieter von Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf entscheiden selbst, welche Fragestellungen beantwortet werden sollen und auch um welche Fragen dieser Kernbereich ergänzt werden soll.

Wie wählen Sie Ihr Personal aus? Welche Kriterien gibt es für die Personalauswahl?

Welche Berufsausbildung braucht Ihr Personal in welchem Bereich? Welche Kompetenzen muss Ihr Personal in welchem Bereich haben? Welche Zugangsqualifikationen sind gefordert?

Gibt es Stellenbeschreibungen? Wie sehen diese aus? Sind sie transparent und allen zugänglich?

Wie führen Sie neues Personal ein? Wie stellen Sie sicher, dass sich neues Personal gut und rasch eingliedern kann? Welche Unterstützung bieten Sie neuen Mitarbeitenden in der Einarbeitungszeit?

Welche Maßnahmen der Personal-, Team- und Organisationsentwicklung gibt es in Ihrer Einrichtung für wen? Gibt es Mitarbeitergespräche, Trainings und Weiterbildungsmöglichkeiten, Mentoring, Coaching, Supervision, Beratung,...?

Gibt es Supervision für Ihr Personal? Für wen? Wie oft? Wie ist dieses Angebot organisiert?

Welche Ressourcen stehen für die laufende Weiterbildung des Personals zur Verfügung?

Wie finden Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming Berücksichtigung bei der Personalauswahl und bei der laufenden Weiterbildung Ihres Personals?

Wie regelmäßig und umfangreich erfolgt Weiterbildung des Personals? In welchen Bereichen wird Ihr Personal weitergebildet und wie? Gibt es interne und/oder externe Weiterbildungsangebote? Gibt es spezielle Trainings? Wird Coaching eingesetzt? Wird Selbststudium erwartet?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Personal laufend auf dem aktuellsten Informationsstand ist?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Personal vertrauliche Informationen der KundInnen auch tatsächlich vertraulich behandelt?

Gibt es Verhaltensregeln für Ihr Personal? Welche? Warum diese?

Bitte hier Ergebnisse der Selbstevaluierung im Bereich Kompetenz des Personals einfügen.

IX. 5 Kultur der Qualitätsentwicklung

Qualität in der der Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf beinhaltet auch eine Kultur der Qualitätsentwicklung in der Einrichtung, die diese Dienstleistungen anbieten. Besteht eine Kultur der Qualitätsentwicklung, so bedeutet dies, dass die Einrichtung bestrebt danach ist, laufend die Wirksamkeit, Effektivität und Qualität der eigenen Arbeit zu verbessern und weiter zu entwickeln durch Feedback der Zielgruppe(n), Monitoring, Evaluierung und andere Handlungen. Die Qualitätsentwicklung erfolgt in Zyklen: Zuerst werden Ziele bzw. Verbesserungen geplant, dann umgesetzt, dann wird überprüft, inwiefern die Ziele erreicht wurden und schließlich wird geschaut, was getan werden dann, um den Prozess noch mehr zu verbessern oder welche Ziele neu formuliert werden sollen. Wichtiger Bestandteil einer Kultur der Qualitätsentwicklung ist auch eine Kultur der Chancengleichheit, Diversität und des Gender Mainstreaming.

Beispielhafte Fragen zur Kultur der Qualitätsentwicklung

Im Zusammenhang mit der Kultur der Qualitätsentwicklung stellen sich für unterschiedliche Anbieter von Beratung, Information und Orientierung zu Bildung und Beruf verschiedene Fragen. Hier eine Auswahl möglicher und relevanter Fragen:

Was machen sie hinsichtlich kontinuierlicher Qualitätsentwicklung? Gibt es Qualitätsbemühungen und -initiativen? Wenn ja, welche? Was verstehen Sie unter Qualität genau?

Welchen Zeit- und Ressourcenaufwand planen Sie für Qualitätsentwicklung ein?

Welche Rahmenbedingungen haben Sie, um eine Kultur der Qualitätsentwicklung zu schaffen und aufrecht zu halten? Gibt es Widerstände, Hindernisse und Herausforderungen? Welche?

Wie dokumentieren und überprüfen sie die Wirksamkeit Ihrer Arbeit? Führen Sie schriftliche Aufzeichnungen? Worüber genau? Welche Maßstäbe haben sie für die Überprüfung der Wirksamkeit?

Wie überprüfen Sie, ob Ihre Ziele erreicht wurden? Kommunizieren Sie Erfolge und Ergebnisse der Zielerreichung? Wie?

Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Angebot auf die Bedürfnisse und Wünsche Ihre Zielgruppe(n) abgestimmt ist? Wie oft überprüfen und verändern Sie Ihr Angebot?

Wie berücksichtigen Sie Rückmeldungen Ihrer Zielgruppe(n) und Ihres Personals? Holen Sie aktiv Feedback an? Wenn ja, wie machen Sie das? Wie gehen Sie mit den Rückmeldungen um?

Welchen Stellenwert haben Chancengleichheit, Diversität und Gender Mainstreaming? Wie werden diese Konzepte umgesetzt?

Werden Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung gesetzt? Wie schaut dieser Aktions- und/oder Maßnahmenplan aus?

Wie werden die Dienstleistung und das Dienstleistungsangebot laufend weiterentwickelt und verbessert?

Wer ist eingebunden in Ihre Kultur der Qualitätsentwicklung? Alle Mitarbeitenden? Inwiefern ist Ihr Personal eingebunden? Wie gut ist Ihr Personal über Konzepte, Ziele und Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung informiert? Tragen alle die Selbstverpflichtung (Commitment) zur Qualitätsentwicklung mit? Welchen Beitrag leisten einzelne MitarbeiterInnen?

Bitte hier Ergebnisse der Selbstevaluierung im Bereich Kultur der Qualitätsentwicklung einfügen.

X. Anhang: Selbstbewertung

Wie gut ist Ihre Einrichtung in den einzelnen Qualitätsbereichen?

Bitte geben Sie Ihre Wertung von 1 bis 5 ab. Markieren Sie die entsprechende Zelle mit X.

1 hervorragend

2 gut

3 befriedigend

4 verbesserungswürdig

5 unzureichend

Qualitätsbereiche	1	2	3	4	5
Zielgruppenorientierung					
Design und Organisation der Dienstleistung					
Aktualität der Information					
Kompetenz des Personals					
Kultur der Qualitätsentwicklung					

Wie begründen Sie Ihre Bewertung für die einzelnen Qualitätsbereiche?

Zielgruppenorientierung wird mit __ bewertet, weil....

Design und Organisation der Dienstleistung wird mit __ bewertet, weil....

Aktualität der Information wird mit __ bewertet, weil....

Kompetenz des Personals wird mit __ bewertet, weil....

Kultur der Qualitätsentwicklung wird mit __ bewertet, weil....

XI. Anhang: Aktionsplan

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Zielgruppenorientierung

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zu Design und Organisation der Dienstleistung

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Aktualität der Information

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Kompetenz des Personals

--

Ziele, Maßnahmen und Handlungen zur Kultur der Qualitätsentwicklung

--

XII. Anhang: Strukturinfos

Name der Einrichtung: _____

Adresse: _____

Bundesland: _____

Kontaktdaten der Ansprechperson: _____

Anzahl Beratungskontakte pro Jahr: _____.

Anzahl Personal: _____, davon weiblich: _____ *)

Anzahl Beratungspersonal: _____, davon weiblich: _____ *)

*) Angabe in Vollzeitäquivalenten

Information, Beratung und Orientierung im Bereich...

- Berufe und Arbeitsmarkt
- Schulen und Hochschulen
- Nachholen von Abschlüssen
- Weiterbildung
- Spezielle Angebote
- Internationales
- Förderungen
- Fragen des Lernens
- Anderes: _____

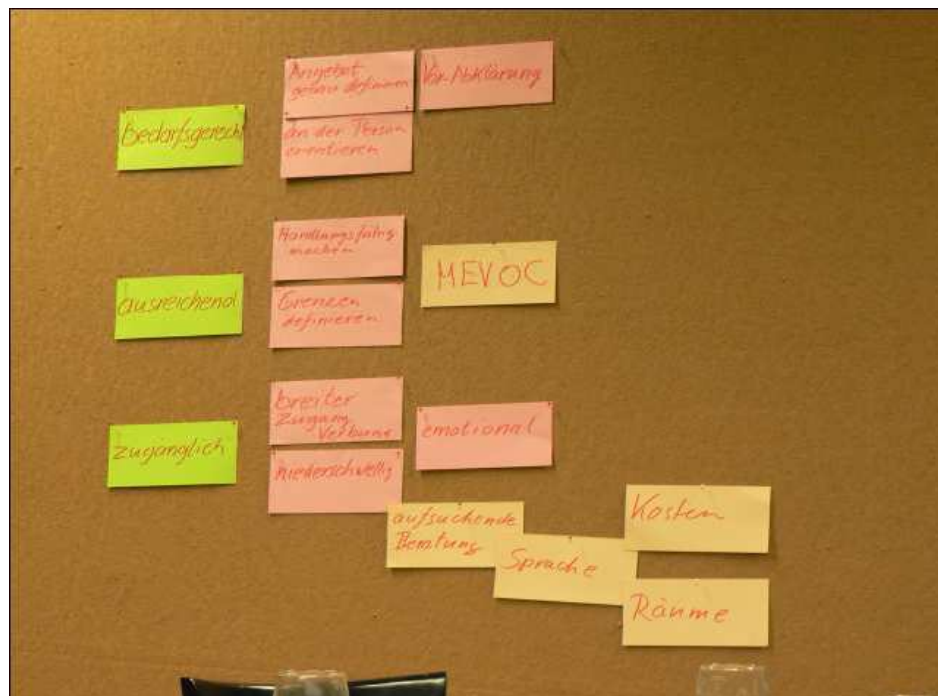
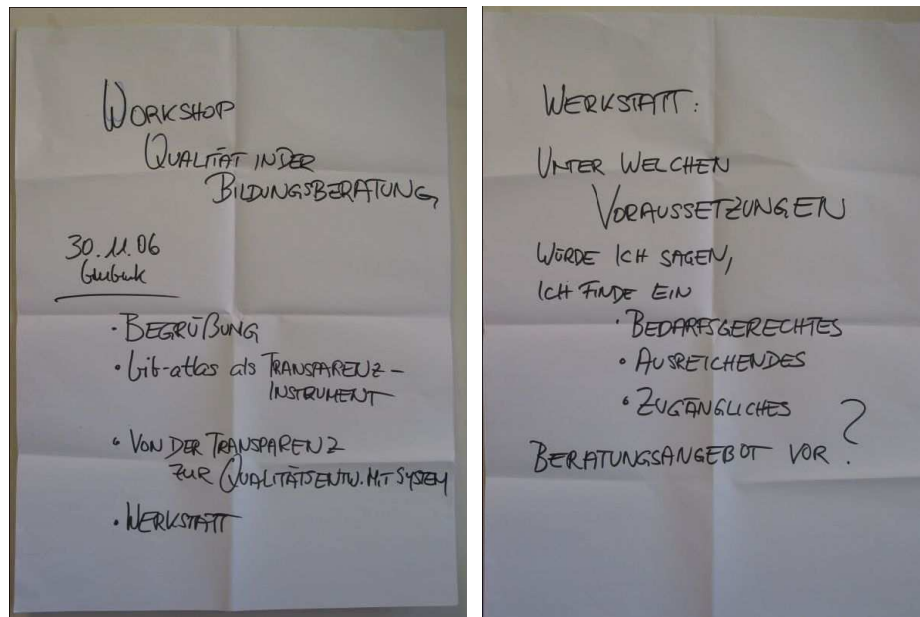
Angebot für...

- Jugendliche bis 15
- Jugendliche ab 15
- Studierende
- Beschäftigte
- Arbeitsuchende
- Ältere Beschäftigte
- Betriebe

Art der Dienstleistung

- Einzelberatung
- Telefonische Beratung
- Beratung per E-Mail oder Post
- Gruppenberatung, -orientierung

XIII. Anhang: Fotos vom Workshop



XIV. Anhang: Interviewleitfaden der Gruppendiskussionen

XIV. 1 1. Vorstellen und Fahrplan

[ca. 10 min.]

Organisatorisches: Teilnahme freiwillig, Auswertung anonym, Aufzeichnung der Diskussion (Zustimmung)

Inhaltliches: Vorstellen des Projekts, Entwicklung eines KundInnenzentrierten Selbstevaluierungsleitfadens, Gruppendiskussion mit potentiellen KundInnen von Bildungsberatung, Qualitätskriterien sollen herausgearbeitet werden

Teilnehmende bitten: 1. lest und prüft die Interviewleitfragen, 2. streicht, ergänzt und bewertet die Fragen, 3. bespricht die Fragen im freien Gespräch. TN sollen ca. 5 min. Notizen machen.

Teilnehmenden sollen sich kurz vorstellen.

XIV. 2 2. Diskussion

[ca. 40 Minuten]

Konfrontation mit Fragen:

Was erwarten Sie sich von Bildungs- und Berufsberatung?

Wann finden Sie ein qualitativ hochwertiges Beratungsangebot vor? Welchen Kriterien muss es entsprechen?

Was macht gute Bildungs- und Berufsberatung aus?

Wie erkennen Sie einen Anbieter qualitätsvoller Beratung?

Wie unterscheiden Sie gute von schlechter Beratung? Wovon hängt Qualität ab?

Was sind aus Ihrer Sicht förderliche bzw. hemmende Rahmenbedingungen für sinnvolle Beratung? (Dauer, Informationsqualität, Umgebung,...)

Eckpunkte, die behandelt werden sollen:

- Vorfeld: Information über Beratung, Finden eines Beratungsangebotes,...
- Beratungsgespräch: Fachkenntnisse des Beratungspersonals, Verfügbarkeit der Materialien, Qualität der Information, Dauer, Umgebung,...
- Institution, die Beratung anbietet: Standort, Infrastruktur, Erreichbarkeit,...
- Materialien: Verfügbarkeit, Qualität der Information,...
- Nach dem Beratungsgespräch: Weiterverweis an andere Einrichtungen, Verwertbarkeit der Informationen,...

XIV. 3 3. Zusammenfassung

[ca. 10 min.]

Zusammenfassen, Eckpunkte festhalten, Visualisierung, Reflexion