



Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungs- beratung in Österreich

Verfahrensbeschreibung



Version 1.1

Bildungsberatung Österreich (15/01)

Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (Hrsg.), Wien, September 2016

Projektleitung: Dr. Peter Schlögl

Projektmitarbeit: Mag.^a Judith Proinger

Impressum:

Eigentümer, Herausgeber, Verleger:

öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung

Margaretenstraße 166/2, A - 1050 Wien

Tel.: +43/(0)1/310 33 34

Fax: +43/(0)1/310 33 34 - 50

E-mail: oeibf@oeibf.at

<http://www.oeibf.at>

INHALT

I.	Umsetzung und Ziele.....	3
II.	Verfahrensgrundsätze.....	4
II. 1	Qualitätsverständnis	4
II. 2	Grundsätze der Beurteilung im Rahmen des Reviews	4
II. 3	Anbieterneutralität bzw. Unabhängigkeit	5
II. 4	Zielgruppenverständnis	5
III.	Gegenstand des Verfahrens.....	6
IV.	Qualitätsbereiche	7
V.	Verfahrensschritte	8
V. 1	Anmeldung.....	8
V. 2	Verfahrenspauschale	8
V. 3	Informationsblatt und Review-Team.....	8
V. 4	Agenda	9
V. 5	Selbstbericht	10
V. 6	Vorort-Besuch.....	11
V. 7	Review-Bericht.....	11
V. 8	Zertifikat	11
V. 9	Bericht an die Öffentlichkeit bzw. das BMBF	12
V. 10	Gültigkeitsdauer.....	12
VI.	Checkliste Verfahrensschritte: Aufgaben und Zuständigkeiten.....	13
VII.	Liste relevanter Dokumente	15
VIII.	Anhang.....	17

I. Umsetzung und Ziele

Das *öibf* ist die verfahrensverantwortliche Stelle¹ und organisiert in Abstimmung mit interessierten Organisationen im Feld "Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf (IBOBB)" die Planung und Vor-Ort-Überprüfung hinsichtlich der Erfüllung der Standards der vier zentralen Wirkungsdimensionen:

- Unabhängigkeit & KundInnenorientierung
- Angebot & Strukturen
- Gleichstellungsorientierung
- Qualitätsentwicklung

Ziel des Verfahrens ist eine unabhängige Überprüfung der Verlässlichkeit und Ernsthaftigkeit von Beratungsangeboten. Zu allen Standards wird durch ein unabhängiges Review-Team kriteriengeleitet eine Bewertung abgegeben.

Ein positiver Befund des Review-Teams ist ein Beleg dafür, dass die Einrichtung (bzw. die betrachtete Einheit) Bildungsberatung anbieterneutral, gleichstellungsorientiert, am Stand des professionellen Wissens und effizient umsetzt.

Für die Umsetzung des Verfahrens wird eine Verfahrenspauschale von EUR 2.800,- zzgl. 10% Ust. verrechnet. Zusätzliche Kosten für Reviewer/innen-Honorare oder Reisekosten entstehen der Beratungseinrichtung nicht.

Verfahrensverantwortliche Stelle:

Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (*öibf*)
Margaretenstraße 166/2
A - 1050 Wien
T: 01 310 33 34
F: 01 310 33 34 - 50
www.oeibf.at

Kontakt
ibobb@oeibf.at

Kontaktpersonen
Dr. Peter Schlögl
Mag.^a Judith Proinger

¹ Zugleich ist das Institut als Büro der Initiative Bildungsberatung Österreich tätig.

II. Verfahrensgrundsätze

II. 1 Qualitätsverständnis

Das *Verfahren der externen Qualitätssicherung* stellt kein Qualitätsmanagementsystem dar, das interne Abläufe und Prozesse formalisiert und optimiert. Es wird vielmehr davon ausgegangen, dass das Herstellen und Gewährleisten von qualitativvoller Leistung eine genuin organisationale Aufgabe darstellt. Das QS-Verfahren versucht aufzuzeigen, inwiefern die betrachteten Organisationen – oder Organisationseinheiten – diesem Anspruch verlässlich nachkommen. Qualität lässt sich nicht in Einrichtungen *hinein evaluieren*, sie muss dort gelebt und entwickelt werden.

Weiters zielt das dem Verfahren zugrundeliegende Qualitätsverständnis auf einen **fit for purpose** Zugang ab. Dies bedeutet, dass – wegen der Vielgestaltigkeit von Strukturen und der Vielfalt von Zielgruppen – keine formalen Anforderungen festgelegt und überprüft, sondern die Stimmigkeit von *WAS* und *WIE* überprüft wird.

Um dies gewissenhaft zu leisten, werden fachkundige Reviewer/innen eingesetzt, die Angemessenheit und (auch zukünftige) Verlässlichkeit der Herangehensweise und der aktuellen Praxis untersuchen und bewerten. Auch wenn eine Bewertung durch die Reviewer/innen erfolgt, stellt das gegenständliche Verfahren *keine Inspektion* dar, der Vorort-Besuch hat vielmehr dialogischen Charakter und will wesentlich einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung leisten.

II. 2 Grundsätze der Beurteilung im Rahmen des Reviews

Die zu bewertenden Aspekte einer qualitativvollen Umsetzung sowie der Neutralität der Leistungen sind auch bei weitgehender Operationalisierung **durch Standards und Kriterien nicht vollständig formalisierbar und bedürfen jedenfalls einer fachkundigen Einschätzung**. Deshalb wird im *Verfahren der externen Qualitätssicherung* auf eine intersubjektivisierte professionelle Beurteilung durch ein Review-Team zurückgegriffen. Dieses Team beurteilt auf Basis eines **Selbstberichts** der Beratungseinrichtung, ergänzender **Materialien und Nachweise** und durch einen eintägigen **Vorort-Besuch** den Grad der Erfüllung von Anforderungen durch die Einrichtung.

Diese Entscheidungen des Review-Teams erfolgen entlang der weiter unten ausformulierten Standards, die mit Kriterien hinterlegt sind und mündet in einer Bewertung, ob die Standards für die jeweilige Wirkungsdimensionen als

- vollständig,
- ausreichend,
- ungenügend

erfüllt angesehen werden. Das i.d.R. dreiköpfige Review-Team (bei sehr kleinen Einrichtungen kommen zwei, bei großen Organisationen vier Reviewer/innen zum Einsatz) muss zu einer gemeinsamen Einschätzung hinsichtlich jeder Beurteilung gelangen.

Wesentlich ist zu berücksichtigen, dass in der Beurteilung kein bestimmtes *Geschäftsmodell* favorisiert werden soll. Im Fokus der Betrachtung soll stehen, inwiefern die Beratungseinrichtung das *WAS* sie tut begründet und qualitativvoll tut. Das *WIE* kann demnach unterschiedlich realisiert sein. Zu überprüfen ist seitens des Review-Teams, inwiefern sie dies nachvollziehbar, verlässlich und gemäß professionellen Standards tut.

Ein handlungsleitendes Prinzip für die Beurteilung ist, dass **aktuelle und künftige Prinzipien und Regularien eine ex ante Einschätzung über die künftig weitgehend gleichbleibende Umsetzungsqualität zulassen**. Andernfalls würde schwerpunktmäßig die Legitimation bisheriger Praxis seitens der Beratungseinrichtungen im Vordergrund stehen und keine zukunftsorientierte

Einschätzung seitens des Review-Teams erfolgen können bzw. auch keine relevanten Hinweise auf künftige Entwicklungsbedarfe formuliert werden können.

II. 3 Anbieterneutralität bzw. Unabhängigkeit

Eine wichtige Position nimmt in dem *Verfahren der externen Qualitätssicherung* die Neutralität von Beratungsleistung ein. Dies bezieht sich insbesondere auf die Unabhängigkeit zu Bildungs- und Lernangeboten bzw. deren Anbietern. Die glaubwürdige Unabhängigkeit und alleinige Orientierung an den Bedürfnissen und Interessen der Beratungskund/inn/en ist im Rahmen des gegenständlichen Verfahrens ein *ausdrückliches Kriterium* für einen positiven Gesamtbefund.

II. 4 Zielgruppenverständnis

Als Zielgruppe(n) für Bildungsberatung werden individuelle Kund/inn/en bzw. spezifische Gruppen von Kund/inn/en von i.d.R. österreichischen Einrichtungen² im Hinblick auf 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, benannt sowie ihre Wünsche, Interessen und Bedürfnisse identifiziert werden. Da sich die Wünsche und Bedürfnisse der Kund/inn/en – und auch diese selbst – rasch ändern können, bedarf es einer laufenden Auseinandersetzung mit der/den eigenen Zielgruppe/n. Das gesamte Leistungsangebot bzw. -spektrum wie auch Informationsmaterialien, Öffnungszeiten, Kompetenz des Personals oder Infrastruktur und Ausstattung der Einrichtung sollen der/den Zielgruppe/n angemessen sein. Der/den Zielgruppe/n 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 *innere und äußere Vielfalt von Zielgruppen* Rücksicht zu nehmen.

² mit Angeboten in Österreich

III. Gegenstand des Verfahrens

Grundsätzlich ist die **Leistungsfähigkeit von Organisationen** der Prüfungsgegenstand. Und zwar solche Organisationen, die Leistungen im Zusammenhang von *Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf* (Bildungsberatung) erbringen.

Die folgende Darstellung von Formen beraterischer Intervention, die punktuell oder durchgängig unter der Bezeichnung Bildungsberatung angeboten werden, stellt eine pragmatische Klassifikation dar. Diese Leistungen von Beratungseinrichtungen werden im Rahmen des *Verfahrens der externen Qualitätssicherung* betrachtet:

- **Beratungsorientierte Informationsleistungen**
 - Kurzberatungen, Beauskunftungen, Weiterverweise, ...
 - Messekontakte etc.
- **Bildungsberatung** im engeren Sinn (inkl. Berufs- und Laufbahnberatung)
 - Persönliche Beratungen (mit und ohne Testungen)
 - Gruppenberatungen (im Klassenverband u.a.)
- **Ressourcen- bzw. kompetenzorientierte Beratungsangebote**
 - Kompetenzorientierte Beratungen (verfahrensgestützt)
 - Kompetenzbilanzierung/-feststellungen (verfahrens- bzw. instrumentengestützt)

Andere Leistungen im Zusammenhang mit Bildung und Beruf sind nicht – oder nur sofern sie in umfassende beraterische Kontexte eingebunden sind – Gegenstand des Verfahrens.

Dies wären insbesondere: bestimmte individuelle, personenbezogene Beratungen (Kursberatung, Eingangsberatung, psychologisch diagnostische bzw. Eignungsuntersuchungen, Lebens- und Sozialberatung, sozialpädagogische Betreuung), Orientierung und Beratung in pädagogischen Prozessen (makro- und meso-didaktische Ebene: BO-Unterricht, etc., mikrodidaktische Ebene: Lernberatung), (obligatorische) Beratung im Rahmen von Bildungsförderprozessen, Bewerbungcoaching, medial unterstützte Informationsdienstleistungen (Kursdatenbanken, Portale, Publikationen) sowie Organisations- bzw. Institutionenberatung (Qualifizierungsberatung für Unternehmen, Politikberatung, Beratung zur OE von Beratungs- und Bildungseinrichtungen).

IV. Qualitätsbereiche

Die Qualitätsbereiche des Verfahrens werden als Wirkungsdimensionen aufgefasst und sind durch Standards definiert:

1. Unabhängigkeit & Kund/inn/enorientierung

Die Beratungseinrichtung und die angebotenen Leistungen orientieren sich eindeutig an den Bedürfnissen und Interessen der Kund/inn/en, werden nach außen in zielgruppenadäquater Form kommuniziert und entsprechen dem aktuellen Stand des Wissens professioneller Beratung.

2. Strukturelle Voraussetzungen

Es ist nachhaltig gesichert, dass dem Leistungsangebot angemessene fachliche, zeitliche, technische und räumliche Ressourcen zur Verfügung stehen, um professionellen Kriterien entsprechend zielgruppenorientierte Beratung bereitzustellen sowie Chancengleichheit und Gleichstellung befördern zu können.

3. Gleichstellungsorientierung

Ansätze zu Gleichstellungsorientierung, werden sowohl bei der Zielgruppenansprache, bei der organisationsinternen Planung wie im Beratungsgeschehen berücksichtigt und sind Bestandteil einer reflexiven Organisationskultur.

4. Qualitätsentwicklung

Es zeigen sich Rahmenbedingungen und verlässliche Verfahren, um eine Kultur der anhaltenden Qualitätsentwicklung zu schaffen und aufrecht zu halten.

Die Standards sind durch Qualitätskriterien operationalisiert, anhand dieser erfolgt die Beurteilung im Rahmen des Reviews. Die Dimensionen Diversity und Gender sind als Querschnittsthemen, aber auch als Fachthema (Gleichstellungsorientierung) integriert.

Das Review-Team beurteilt entlang dieser Kriterien nach dem Ampelprinzip:

- grün** ... in höchstem Ausmaß oder vollständig gegeben
- gelb** ... verlässlich gegeben, wenngleich auch kleinere Mängel oder gewisse Schwächen bestehen
- rot** ... es zeigen sich systematische Mängel oder nicht behebbare Schwächen

Daraus resultierend wird in einer Gesamteinschätzung das Erfüllen bzw. nicht Erfüllen des Standards abgeleitet. Ein Standard gilt als erfüllt, wenn die enthaltenen Kriterien keine systematischen Mängel oder nicht behebbaren Schwächen (d.h. die Bewertung „rot“) aufweisen. Um das Verfahren erfolgreich zu absolvieren, müssen alle vier Standards erfüllt sein.

Die überarbeiteten Qualitätskriterien sind ab August 2015 gültig und im Dokument „Leitfaden zur Erstellung eines Selbstberichts“ dargelegt.

V. Verfahrensschritte

V. 1 Anmeldung

Den Beginn des Verfahrensablaufs stellt eine Anmeldung der Beratungseinrichtung zum externen Verfahren der Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung dar. Diese erfolgt bei der verfahrensverantwortlichen Stelle *öibf*. In diesem Zusammenhang sind dem *öibf* eine für das Verfahren und insbesondere für den Vorort-Besuch verantwortliche Person in der Beratungseinrichtung sowie mind. zwei Terminvorschläge für den Vorort-Besuch zu nennen. Weiters können spezifische Schwerpunkte genannt werden, auf die im Rahmen des Reviews speziell eingegangen werden soll und die u.U. eine spezielle Expertise im Review-Team erforderlich machen.

Für die Umsetzung der Verfahrensschritte von der Anmeldung bis zum Vorort-Besuch wird i.d.R. ein Zeitrahmen von sechs Monaten empfohlen!

V. 2 Verfahrenspauschale

Für die Umsetzung des Verfahrens wird durch das *öibf* eine Verfahrenspauschale von EUR 2.800,- zzgl. 10% USt. (pro Tag) verrechnet. Damit sind die organisatorische Abwicklung seitens des *öibf* und die Kosten für die externen Expert/innen abgedeckt. Es entstehen für die Beratungseinrichtung keine zusätzlichen Kosten für Reviewer/innen-Honorare oder Reisekosten.

Das *öibf* stellt die Rechnung für die Verfahrensabwicklung innerhalb von zwei Wochen nach Anmeldung zum Verfahren. Der Betrag ist innerhalb von zwei Wochen durch die Beratungseinrichtung zu überweisen, andernfalls kommt das Verfahren nicht zustande. Mit Einzahlung der Verfahrenspauschale ist das Verfahren offiziell gestartet.

Bei der Beratungseinrichtung anfallende Kosten im Zuge des Verfahrens werden vom *öibf* generell nicht erstattet. Sollte es im Zuge des Verfahrens zu keinem positiven Abschluss kommen (z.B. negatives Ergebnis, Abbruch seitens der Beratungseinrichtung, Nichtdurchführbarkeit des vereinbarten Vorort-Besuchs durch besondere Umstände seitens der Beratungseinrichtung), so werden bereits geleisteten Zahlungen nicht rückerstattet.

V. 3 Informationsblatt und Review-Team

Im Informationsblatt sind alle wesentlichen organisatorischen Informationen zum gegenständlichen Verfahren festgehalten. Es dient als Basis für alle weiteren Verfahrensunterlagen (z.B. Bezeichnung der Organisation bzw. Organisationseinheit sowie der Leistungen, die Gegenstands des Reviews sind, wie in der Folge am Zertifikat ausgewiesen). Die darin angegebene Verfahrensnummer ist bei jeder weiteren Korrespondenz zwischen Einrichtung und *öibf* anzuführen.

Das Informationsblatt enthält Angaben zu Gegenstand und Reichweite des Reviews³, sowie zu den praktizierten Beratungsfeldern. Diese Angaben sind durch die Einrichtung auszufüllen. Weiters enthält es einen Vorschlag des *öibf* für das Review-Team. Dieser wird auf Basis eines Verzeichnisses von fachkundigen Personen sowie ggf. ergänzend identifizierten Expert/inn/en erstellt.

Das Informationsblatt wird vom *öibf* an die Einrichtung zur Vervollständigung übermittelt und muss innerhalb von zwei Wochen mit allen entsprechenden Angaben retourniert werden. Eine inhaltlich begründete Ablehnung eines oder mehrerer Mitglied/er des Review-Teams (z.B. bei Befangenheit

³ Dies ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn nicht alle Beratungsleistungen der Einrichtung Gegenstand des Verfahrens sein sollen bzw. wenn Beratungsleistungen nur ein Teil des Leistungsspektrums der Einrichtung darstellen.

gegenüber der Einrichtung) muss ebenfalls zu diesem Zeitpunkt bekannt gegeben werden. In diesem Fall wird ein modifizierter Vorschlag durch das *öibf* erstellt und neuerlich zur Stellungnahme übermittelt.

Größe des Review-Teams

3 Personen, in ausgewählten Fällen 2 (sehr kleine Einrichtungen) oder 4 (bei großen oder überregional tätigen Einrichtungen)

Zusammensetzung des Review-Teams

- Rolle 1: Vertreter/in der Berufsgruppe
- Rolle 2: Experte/in für das Feld der Bildungsberatung
- Rolle 3: Wissenschaft, QS, Evaluierung (diese Rolle kann entfallen, wenn nur 2 Reviewer/inn/en eingesetzt werden)

Bei der Zusammenstellung des Review-Teams werden neben der beruflichen Expertise auch Genderaspekte beachtet. Sollte ein Briefing von ggf. neu eingesetzten Reviewer/innen erforderlich sein, so erfolgt dieses durch das *öibf*. Bei Re-Zertifizierungen wird dem Anspruch an Kontinuität Rechnung getragen in dem – sofern möglich – das Review-Team mit mind. einer/einem Reviewer/in aus dem vorangegangenen Review besetzt wird.

Die Reviewer/innen werden durch das *öibf* vertraglich zur Verschwiegenheit zu den ihnen im Rahmen des Reviewprozesses zugänglichen Informationen und Daten der Beratungseinrichtungen verpflichtet.

V. 4 Agenda

Die Agenda für den Vorort-Besuch wird von der Beratungseinrichtung auf Basis des Musterblatts für Review-Agenda erstellt. Sie ist spätestens zwei Monate vor dem geplanten Vorort-Besuch zu übermitteln. Es erfolgt eine formale und inhaltliche Prüfung der Agenda durch das *öibf* (Sind alle wesentlichen Elemente enthalten und ausreichend spezifiziert? Sind alle Gruppen an Betroffenen und Beteiligten ausreichend einbezogen? etc.) innerhalb von zwei Wochen. Erfolgt innerhalb dieses Zeitraums keine Rückmeldung durch das *öibf* so gilt die Agenda als angenommen.

Standardelemente eines Vorort-Besuchs sind:

- Begrüßung
- Begehung (bei Zweigstellen evtl. geteilt)
- Präsentation(en)
- Interviewsession(en)
- ggf. Beobachtungen von Beratungssituationen
- Analysephasen für das Review-Team
- Feedback-Gespräch (dialogisch)

Wenn auch Regionalstellen besucht werden sollen/müssen, so bietet sich an, den eintägigen Besuch in zwei Halbtage zu teilen.

Wesentliche Personen, die in den Vorortbesuch einzubinden sind:

- Leitung der Organisation
- Leitung der Beratungsdienste bzw. Projektleitung
- Berater/innen
- je nach spezifischen Leistungen der Organisation weitere relevante Personen

Es ist nicht vorgesehen, dass alle oder immer alle Personen in das Review eingebunden sind. Eine detailhafte Klärung dazu findet im Zuge der Entwicklung der Agenda des Vorort-Besuchs statt.

V. 5 Selbstbericht

Die Beratungseinrichtung erstellt einen Selbstbericht auf Basis einer Selbstevaluierung.

Dieser enthält:

- Selbstbeschreibungen zu den einzelnen Qualitätsbereichen,
- eine Stärken-Schwächen-Analyse der Einrichtung für jeden Qualitäts- bzw. Wirkungsbereich,
- ergänzende Dokumente und Materialien, wie z.B.:
 - **Organigramm, Leitbild** der Beratungsorganisation (wenn vorhanden)
 - **Zahlen zu Beratungskontakten, Daten zu Kund/inn/en** (Geschlecht, Bildungsabschlüsse, ...) für das letzte verfügbare Berichtsjahr
 - anonymisiertes Verzeichnis der **Qualifikationen des aktuell eingesetzten Beratungspersonals**
 - **Materialien der Öffentlichkeitsarbeit** (Folder, link zur Website, weiteres Infomaterial)
 - **Kund/inn/en-Befragungen**, Evaluierungsstudien (wenn vorhanden)
 - **Testat** über ein allfälliges QM-System bzw. Selbstbericht, sofern es sich um eine Zertifizierung der gegenständlichen Beratungsorganisation bzw. Organisationseinheit handelt und nicht etwa der Gesamteinrichtung
 - Weitere **Nachweise**, die im Zuge der Selbstevaluierung als Evidenzen angeführt werden
 - Optional/freiwillig: spezielle Fragen, denen sich die Reviewer/innen widmen sollen

Vom *öibf* wird den Reviewer/innen ggf. zusätzlich bereitgestellt:

- bei Re-Zertifizierung: der vorhergehende Reviewbericht
- statistisches Material (falls solches im Rahmen der Initiative Bildungsberatung Österreich vorliegt)

Der Selbstbericht wird den Reviewer/inne/n längstens vier Wochen vor dem Vorort-Besuch durch das *öibf* übermittelt. Um eine fristgerechte Übermittlung gewährleisten zu können, ist der Selbstbericht von der Beratungseinrichtung spätestens fünf Wochen vor dem Vorort-Besuch dem *öibf* zur Verfügung zu stellen. Der Bericht dient den Reviewer/inne/n dazu, sich vorab ein Bild der Einrichtung zu machen, sowie die relevanten Materialien an die Hand zu bekommen, die auch den Kund/inn/en zugänglich sind.

Der Selbstbericht ist an keine bestimmte äußere Form gebunden, er muss jedoch auf alle Qualitätsdimensionen eingehen und jeweils Stärken-Schwächen-Analysen dazu umfassen (siehe Dokument „Leitfaden zur Erstellung eines Selbstberichts“).

V. 6 Vorort-Besuch

Die konkrete Ausgestaltung des Vorort-Besuchs obliegt grundsätzlich der Beratungseinrichtung.

Interviewsessions

Die Organisation des Vorort-Besuchs inkl. Anwesenheit der vorgesehenen Interviewpartner/innen zum entsprechenden Zeitpunkt liegt in der Verantwortung der Beratungseinrichtung.

Feedback-Gespräch

Das Feedback-Gespräch dient – neben dem unmittelbaren Feedback an die Beratungseinrichtung – auch der kommunikativen Validierung der Befunde des Review-Teams. D.h. es wird systematisch Feedback zu den Befunden von verschiedenen Gruppen von Betroffenen und Beteiligten eingeholt, um die erhobenen Daten und deren Interpretation zu überprüfen.

Es ist vorgesehen, möglichst alle Betroffenen und Beteiligten (Berater/innen, Projektleitung, Leitung der Gesamtorganisation, weitere relevante Personen wie Empfang, Testadministrator/innen o.ä.) zu der Feedback-Sitzung am Ende des Vorortbesuchs einzuladen. Im Rahmen des Feedback-Gesprächs erörtert das Review-Team seine Befunde und gibt die Bewertungen in den einzelnen Qualitätskriterien sowie die Ergebnisse in den Qualitätsbereichen bekannt. Für die Beratungseinrichtung besteht die Möglichkeit, bei Unklarheiten nachzufragen.

Die Bewertungen des Review-Teams stehen dabei jedoch nicht zur Verhandlung.

V. 7 Review-Bericht

Das Review-Team erstellt auf Basis seiner Befunde einen schriftlichen Review-Bericht (Berichtsformular wird durch das *öibf* bereitgestellt), der innerhalb von zwei Wochen nach dem Vorort-Besuch dem *öibf* zugeht. Dieser beinhaltet:

- Beurteilung des Grads der Erfüllung der einzelnen Standards
- verbalisierte Begründungen und Bezüge zu Nachweisen und auf Quellen
- eine Gesamteinschätzung in Form eines Stärken-Schwächen-Profiles der Einrichtung inkl. Empfehlungen für Verbesserungsmaßnahmen

Der Review-Bericht wird durch das *öibf* an die Beratungseinrichtung übermittelt. Die Beratungseinrichtung hat die Möglichkeit innerhalb von drei Wochen nach Erhalt des Berichts ggf. erforderliche sachliche Richtigstellungen einzufordern sowie zum Ergebnis Stellung zu nehmen. Nach Ablauf der 3-wöchigen Frist wird das Verfahren formal beendet und es erfolgt bei positivem Ergebnis die Ausstellung und Zusendung des Zertifikats..

V. 8 Zertifikat

Einrichtungen, die das Verfahren erfolgreich durchlaufen erhalten durch das *öibf* ein Zertifikat in zweifacher Ausfertigung zum Nachweis, sowie die IBOBB-Logos in elektronischer Form zur weiteren Verwendung. Das Zertifikat wird drei Wochen nach Übermittlung des Review-Berichts ausgestellt.

V. 9 Bericht an die Öffentlichkeit bzw. das BM für Bildung

Das Gesamtergebnis der Evaluierung (entspricht/entspricht nicht) wird seitens des *öibf* öffentlich zugänglich gemacht: alle aktuell zertifizierten Einrichtungen sind auf der Website des *öibf*⁴ ausgewiesen.

Im Falle von Förderprojekten des BMB (inkl. ESF-Projekten) erfolgt eine periodische Meldung der zertifizierten Einrichtungen an das BMB.

V. 10 Gültigkeitsdauer

Die Gültigkeit der Zertifizierung liegt grundsätzlich bei drei Jahren ab dem Vorort-Besuch. Dies bedeutet, dass die Einleitung des Verfahrens für eine Re-Zertifizierung spätestens vor Ablauf dieser Frist erfolgen muss und der Vorort-Besuch des Re-Zertifizierungsverfahrens längstens 6 Monate nach Ablauf der Zertifizierungsperiode erfolgen muss.

⁴ www.oebf.at, laufende Projekte

VI. Checkliste Verfahrensschritte: Aufgaben und Zuständigkeiten

Wer? Verfahrensschritte	Beratungseinrichtung	öibf
1. Anmeldung	<input type="checkbox"/> Anmeldung zum Verfahren <input type="checkbox"/> Melden einer für das Verfahren und den Vorort-Besuch verantwortlichen Person <input type="checkbox"/> Nennen von mind. 2 Terminvorschlägen für den Vorort-Besuch <input type="checkbox"/> Ggf. Bekanntgeben von speziellen Schwerpunkten des Reviews	
2. Verfahrenspauschale	<input type="checkbox"/> Begleichen der Rechnung innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt	<input type="checkbox"/> Rechnungslegung innerhalb von 2 Wochen nach Anmeldung
3. Informationsblatt und Review-Team	<input type="checkbox"/> Ergänzen und Bestätigen der Angaben im Informationsblatt	<input type="checkbox"/> Kontakt Reviewer/innen <input type="checkbox"/> Übermitteln des Informationsblatts inkl. Review-Team-Vorschlag an die Einrichtung <input type="checkbox"/> Übermitteln der relevanten Arbeitsdokumente (Agenda, Formulare, etc.) <input type="checkbox"/> Verträge und ggf. Briefing Reviewer/innen
4. Agenda	<input type="checkbox"/> Erstellen und Übermitteln einer Review-Agenda inkl. Spezifikationen zu Interviewgruppen/-personen bis spätestens 2 Monate vor dem Vorort-Besuch	<input type="checkbox"/> Formale und inhaltliche Prüfung der Agenda <input type="checkbox"/> Rückmeldung an Einrichtung innerhalb von 2 Wochen

<p>5. Selbstbericht</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Erstellen und Übermitteln des Selbstberichts sowie der gesammelten ergänzenden Dokumente und Materialien spätestens 5 Wochen vor dem Vorort-Besuch 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Übermitteln des Selbstberichts sowie der ergänzenden Dokumente und Materialien an die Reviewer/innen spätestens 4 Wochen vor dem Vorort-Besuch <input type="checkbox"/> Übermitteln von statistischem Material und ggf. früherem Reviewbericht
<p>6. Vorort-Besuch</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organisation und Durchführung des Vorort-Besuchs 	
<p>7. Review-Bericht</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ggf. sachliche Richtigstellungen und Stellungnahme zum Ergebnis innerhalb von drei Wochen nach Erhalt des Berichts <input type="checkbox"/> Bei negativem Ergebnis des Reviews: Ende des Verfahrens 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Erhalt des Review-Berichts vom Review-Team innerhalb von 2 Wochen nach dem Vorort-Besuch <input type="checkbox"/> Übermittlung des Review-Berichts an die Einrichtung
<p>8. Zertifikat</p>		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bei positivem Ergebnis des Reviews: Übermittlung des Zertifikats in zweifacher Ausfertigung sowie der IBOBB Logos zur Verwendung durch die Einrichtung, drei Wochen nach Übermittlung des Berichts
<p>9. Bericht an die Öffentlichkeit</p>		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bekanntmachen der erfolgreichen Zertifizierung auf der Website des <i>öibf</i> <input type="checkbox"/> Periodische Meldung an das BMBF

VII. Liste relevanter Dokumente

Die wesentlichen Dokumente des Verfahrens der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich sind folgende:

1. Informationsblatt
Im Informationsblatt sind alle wesentlichen Informationen zum gegenständlichen Verfahren enthalten. Es dient als Basis für alle weiteren Verfahrensunterlagen (z.B. Zertifikat). Es enthält auch einen Vorschlag des *öibf* für das Review-Team.
2. Musterblatt für Agenda
Das Musterblatt für Review-Agenda enthält drei gängige Beispiele für die Gestaltung des Vorort-Besuchs und dient als Basis für die Planung der Agenda durch die Einrichtung.
3. Vorlage Qualifikationen Beratungspersonal
In dieses Dokument werden die formalen Qualifikationen sowie Berufserfahrungen und (wesentliche) Weiterbildungen der aktuell beschäftigten Berater/innen anonymisiert dargestellt sowie Dauer und Ausmaß der Beschäftigung in der gegenständlichen Einrichtung angegeben. Gegebenenfalls vorhandene Qualifikationsanforderungen, wie sie etwa in Ausschreibungen verwendet werden, sollen hier beigelegt werden.
Anhand dieser Übersicht sollen die Reviewer/innen einen Eindruck über das Qualifikationsprofil der Einrichtung erhalten um die Stimmigkeit zu Leistungen und Zielgruppen beurteilen zu können.
4. Liste der Qualitätskriterien
Die Liste bietet einen Überblick über die Qualitätskriterien, die zur Beurteilung der einzelnen Standards dienen.
5. Leitfaden zur Erstellung eines Selbstberichts
Im Leitfaden werden Hinweise gegeben, die als Arbeitsunterstützung für die Erarbeitung des Selbstberichts anzusehen indem sie Vertreter/innen in Beratungsorganisationen dabei unterstützen, eine (gemäß der Prüfkriterien) systematische Selbstevaluierung durchzuführen und die Ergebnisse zu dokumentieren.

VII. 1 Informationsblatt

**Informationsblatt zum
Verfahren der externen Qualitätssicherung
für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich**

Verfahrensnummer: XX-XX-XXX

Einrichtung*	
Adresse(n)	
Für das Review verantwortliche Ansprechperson	
Erst-/Re-Zertifizierung	
Vor-Ort-Besuch am	
Bezeichnung der Leistungen, die Gegenstand des Reviews sind*	
Größe der Einrichtung / Anzahl der Beratungskontakte	Anzahl und Beschäftigungsausmaß der BeraterInnen (z.B. in VZ-Äquivalenten) Anzahl der Beratungskontakte pro Jahr (z.B. Durchschnitt oder letztes Jahr)
Reichweite des Reviews	<input type="checkbox"/> Gesamtorganisation <input type="checkbox"/> Teil der Organisation <input type="checkbox"/> ESF-geförderte Leistungen im Rahmen der Bildungsberatung Ö <input type="checkbox"/> Anderes:
Praktizierte Beratungsfelder	<input type="checkbox"/> Beratungsorientierte Informationsleistungen - Kurzberatungen, Beauskunftungen, Weiterverweise, ... - Messekontakte etc. <input type="checkbox"/> Bildungsberatung im engeren Sinn (inkl. Berufs- und Laufbahnberatung) - Persönliche Beratungen (mit und ohne Testungen) - Gruppenberatungen (im Klassenverband u.a.) <input type="checkbox"/> Ressourcen- bzw. kompetenzorientierte Beratungsangebote - Kompetenzorientierte Beratungen (instrumentengestützt)

Das Verfahren der externen Qualitätssicherung wird vom *öibf* - Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung und vor Ort von folgenden Expert/inn/en durchgeführt:

Mitglieder des Review-Teams		
Rolle	Name	Institutioneller Hintergrund/Erfahrung
Vertreter/in der Berufsgruppe		
Expert/in für das Feld der Bildungsberatung		
Wissenschaft, QS, Evaluierung		

*Achtung: Die hier angegebenen Bezeichnungen werden wortident bei der Ausstellung des IBOBB-Zertifikats übernommen und können im Nachhinein nicht geändert werden!

Vorort-Besuch/Review beispielhafte Agenda eintägig (keine Regionalstelle)

ggf. Vorabend des Reviews: (Datum eintragen)

Zeit	ANREISE
Ankunft, Hotel	Angaben zu Hotel
Abend	Gemeinsames Abendessen der ReviewerInnen

Review Tag 1: (Datum eintragen)

Zeit	a) InterviewpartnerInnen/Gegenstand des Reviews b) reservierter Raum (genaue Angabe)	
8.30 – 8.40 Begrüßung	a) Leitung der Gesamtorganisation und ggf. der Beratungseinheit und Review OrganisatorIn b) Angabe Raum	
8.40 – 9.00 Geführter Rundgang durch die Einrichtung	a) Leitung der Gesamtorganisation und ggf. der Beratungseinheit und Review OrganisatorIn b) Gesamte Einrichtung/Zentrale	
9.00 – 9.45 Präsentation der Beratungsorganisation Frage-und-Antwort-Gespräch	a) Ltg. Gesamtorganisation und Beratungseinheit, Bereiche 1-4 b) Angabe Raum	
9.45 - 10.45 Interviewrunde 1	a) BeraterIn/Innen Bereiche 1 + 2 b) Angabe Raum	
10.45 – 11.30 Analysephase ReviewerInnen Einschl. <i>Kaffeepause</i>	a) --- b) Angabe Raum	
11.30 – 12.30 Beratungsbeobachtungen	a) face-to face b) Angabe Zimmer/Raum	a) telefonisch b) Angabe Zimmer/Raum
Alternativ: Analyse von KundInnenbefragungen	a) Leitung und BeraterInnen b) Angabe Raum	
12.30 – 13.30 <i>Mittagessen</i>	b) Restaurant/Kantine/...	
13.30 – 14.30 Interviewrunde 2	a) BeraterIn/Innen Bereiche 3 + 4 b) Angabe Raum	
14.30 – 15.30 Spezifische Angebote der Organisation	a) Leitung, BeraterInnen b) Angabe Raum	
15.30 – 16.30 Interne Analyse & Vorbereitung der Abschlussitzung	a) --- b) Angabe Raum	
16.30 – 17.30 Abschließende Feedback-Sitzung	a) Gesamte Organisation b) Angabe Raum	
17.30 – 18.00 Bericht	a) ReviewerInnen b) Angabe Raum	

optional

Abend	ABREISE
-------	---------

Vorort-Besuch/Review beispielhafte Agenda eintägig (Besuch Zentrale und eine Regionalstelle)

ggf. Vorabend des Reviews: (Datum eintragen)

Zeit	ANREISE
Ankunft, Hotel	Angaben zu Hotel
Abend	Gemeinsames Abendessen der ReviewerInnen

Review Tag 1: (Datum eintragen)

Zeit	a) InterviewpartnerInnen/Gegenstand des Reviews b) reservierter Raum (genaue Angabe)	
8.30 – 8.40 Begrüßung	a) Leitung der Gesamtorganisation und ggf. der Beratungseinheit und Review OrganisatorIn b) Angabe Raum	
8.40 – 9.00 Geführter Rundgang durch die Einrichtung	a) Leitung der Gesamtorganisation und ggf. der Beratungseinheit und Review OrganisatorIn b) Gesamte Einrichtung/Zentrale	
9.00 – 9.45 Präsentation der Beratungsorganisation Frage-und-Antwort-Gespräch	a) Ltg. Gesamtorganisation und Beratungseinheit, Bereiche 1-4 b) Angabe Raum	
9.45 - 10.45 Interviewrunde 1	a) BeraterIn/Innen Bereiche 1-4 b) Angabe Raum	
10.45 – 11.30 Analysephase ReviewerInnen Einschl. <i>Kaffeepause</i>	a) --- b) Angabe Raum	
11.30 – 12.30 Beratungsbeobachtungen	a) face-to face b) Angabe Zimmer/Raum	a) telefonisch b) Angabe Zimmer/Raum
Alternativ: Analyse von KundInnenbefragungen	a) Leitung und BeraterInnen b) Angabe Raum	
12.30 – 13.30 <i>Mittagessen</i>	b) Restaurant/Kantine/...	

Ortswechsel

14.00 – 15.00 Interviewrunde 2	a) BeraterIn/Innen Bereiche 1- 4 b) Angabe Raum
15.00 – 15.30 Spezifische Angebote der Organisation	a) Leitung, BeraterInnen b) Angabe Raum
15.30 – 16.30 Interne Analyse & Vorbereitung der Abschlussitzung	a) --- b) Angabe Raum
16.30 – 17.30 Abschließende Feedback-Sitzung	a) Gesamte Organisation b) Angabe Raum
17.30 – 18.00 Bericht	a) ReviewerInnen b) Angabe Raum

optional

Abend	ABREISE
-------	---------

Vorort-Besuch/Review beispielhafte Agenda zweitägig: zwei Halbtage (Besuch Zentrale und einer Regionalstelle)

Review Tag 1: (Datum eintragen)

Zeit	ANREISE
Ankunft, Hotel	Angaben zu Hotel
Mittagessen	Restaurant

Review Tag 1, Zentrale

Zeit	a) InterviewpartnerInnen/Gegenstand des Reviews b) Reservierter Raum (genaue Angabe)	
13.30 – 13.40 Begrüßung	a) Leitung der Gesamtorganisation und ggf. der Beratungseinheit und Review OrganisatorIn b) Angabe Raum	
13.40 – 14.00 Geführter Rundgang durch die Einrichtung	a) Leitung der Gesamtorganisation und ggf. der Beratungseinheit und Review OrganisatorIn b) Gesamte Einrichtung	
14.00 – 14.45 Präsentation der Beratungsorganisation Frage-und-Antwort-Gespräch	a) Ltg. Gesamtorganisation und Beratungseinheit, Bereiche 1-4 b) Angabe Raum	
14.45 – 15.30 Beratungsbeobachtungen	a) face-to face b) Angabe Zimmer/Raum	a) telefonisch b) Angabe Zimmer/Raum
Alternativ: Präsentation einer Analyse von KundInnenbefragungen	a) Ltg. und BeraterInnen b) Angabe Raum	
15.30 - 16.30 Interviewrunde 1 Einschl. <i>Kaffeepause</i>	a) BeraterIn/Innen Bereiche 1 + 2 b) Angabe Raum	
16.30 – 17.00 Weiterreise	a) --- b) Reisemittel	
17.30 – 18.00 Analysephase ReviewerInnen	a) --- b) Angabe Raum	
18.30 – <i>Abendessen</i>	b) Restaurant/Kantine/...	

Review Tag 2, Regionalstelle: (Datum eintragen)

8.30 – 9.00 Geführter Rundgang durch die Einrichtung	a) Leitung der Gesamtorganisation oder der Beratungseinheit und Review –OrganisatorIn b) Regionalstelle	
9.00 – 10.00 Interviewrunde 2 Einschl. <i>Kaffeepause</i>	a) BeraterIn/Innen Bereiche 3 + 4 b) Angabe Raum	
10.00 – 10.30 Analysephase ReviewerInnen	a) --- b) Angabe Raum	
10.30 – 11.30 Abschließende Feedback-Sitzung	a) Gesamte Organisation b) Angabe Raum	
11.30 – 12.00 Bericht	a) ReviewerInnen b) Angabe Raum	

optional

Mittag	ABREISE
--------	---------

VII. 3 Vorlage Qualifikationen Beratungspersonal

**Verzeichnis der Qualifikationen
des aktuell eingesetzten Beratungspersonals (anonymisiert)**

Verfahrensnummer: XX-XX-XXX

Einrichtung	Xxx
Standort/e	Xxx

Bitte für jede/n Berater/in eine eigene Zeile verwenden!

	Formale Qualifikation(en)	Berufserfahrung Weiterbildungen	und Dauer der Beschäftigung in dieser Einrichtung	Beschäftigungs- ausmaß
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Wenn es ein schriftliches Anforderungsprofil für Berater/innen gibt, legen Sie dieses bitte bei.

VII. 4 Liste der Qualitätskriterien

Qualitätsbereich 1: Unabhängigkeit & Kund/inn/enorientierung	
Die Beratungseinrichtung und die angebotenen Leistungen orientieren sich eindeutig an den Bedürfnissen und Interessen der Kund/inn/en, werden nach außen in zielgruppenadäquater Form kommuniziert und entsprechen dem aktuellen Stand des Wissens professioneller Beratung.	
K1.1	Es ist aufgrund des gewählten Geschäftsmodells sichergestellt, dass das Beratungsangebot anbieterneutral (anbieter-, angebotsunabhängig und allein an den Bedürfnissen der Kund/inne/n ausgerichtet) ist.
K1.2	Die Zielgruppe(n) ist/sind klar festgelegt (offen oder/und spezifisch) und nach innen und außen kommuniziert.
K1.3	Die gewählten Beratungskonzepte und -methoden sind in Inhalt, Form und räumlicher und zeitlicher Erreichbarkeit an der/den adressierten Zielgruppe(n) ausgerichtet sowie am aktuellen Stand des professionellen Wissens. Die nachweislichen individuellen und strukturellen Rahmenbedingungen und Lebensumstände der Zielgruppen sind Grundlage der Planungen.
K1.4	Information über die Angebote ist vollständig, aktuell und in (ggf. unterschiedlicher) zielgruppenadäquater Weise verfügbar.
Qualitätsbereich 2: Strukturelle Voraussetzungen	
Es ist nachhaltig gesichert, dass dem Leistungsangebot angemessene fachliche, zeitliche, technische und räumliche Ressourcen zur Verfügung stehen, um professionellen Kriterien entsprechend zielgruppenorientierte Beratung bereitstellen sowie Chancengleichheit und Gleichstellung befördern zu können.	
K2.1	Das Leistungsangebot ist klar definiert, fachlich kompetent entwickelt, umgesetzt und reflektiert sowie an alle im Beratungsprozess beteiligten Personen sowie die Leitung der Organisation(seinheit) kommuniziert.
K2.2	Die Kompetenzen des eingesetzten Personals entsprechen den Anforderungen des Leistungsangebots sowie den Ansprüchen an Chancengleichheit und Gleichstellung und werden gezielt weiterentwickelt und entsprechend dokumentiert.
K2.3	Die Infrastruktur, räumliche und technische Ausstattung sowie Kommunikationsmedien entsprechen zeitgemäßen Standards (Barrierefreiheit, Gesundheits- und Sicherheitsstandards, etc.), sind der Chancengleichheit und Gleichstellung angemessen und an den Bedürfnissen der Zielgruppen orientiert.
K2.4	Die Einbindung in lokale und regionale Netzwerke und Kooperationen (mit Bildungsträgern, Beratungseinrichtungen, Multiplikator/inne/n etc.) wird im Sinne eines Informationsaustauschs und für die Öffentlichkeitsarbeit aktiv gefördert.
Qualitätsbereich 3: Gleichstellungsorientierung	
Ansätze zu Gleichstellungsorientierung werden sowohl bei der Zielgruppenansprache, bei der organisationsinternen Planung sowie im Beratungsgeschehen berücksichtigt und sind Bestandteil einer reflexiven Organisationskultur.	
K3.1	Gleichstellungsorientierung, Diversity & Gender sind integraler Bestandteil der Zielgruppenorientierung (Entscheidungen zu Beratungsarten, Methoden, etc.).
K3.2	Bereitgestellte Informationen zu Beratungsangeboten sind inhaltlich, sprachlich und gestalterisch der Vielfalt und den vielfältigen Bedürfnissen der angesprochenen Zielgruppe(n) angepasst und folgen dem Prinzip der Gleichstellungsorientierung.
K3.3	Gleichstellungsorientierung, Diversity & Gender finden systematisch Berücksichtigung bei der Personalauswahl und der laufenden Weiterbildung.

Qualitätsbereich 4: Qualitätsentwicklung

Es zeigen sich Rahmenbedingungen und verlässliche Verfahren, um eine Kultur der anhaltenden Qualitätsentwicklung zu schaffen und aufrecht zu halten.

K4.1	Es liegen Instrumente zur Erhebung der Ergebnisse und Erfolge der eigenen Beratungsarbeit vor und diese werden systematisch eingesetzt.
K4.2	Die Ergebnisse von (internen) Evaluierungen fließen systematisch in die Umsetzung, Ressourcenausstattung und Ausgestaltung des Beratungsangebotes ein; ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist implementiert.
K4.3	Die Wirksamkeit der Leistungen wird überprüft und dokumentiert. Es liegen messbare Ziele und Maßstäbe für die Überprüfung der Wirksamkeit bzw. des Erfolgs (Zielerreichung) vor.