

Steiner, Karin; Kerler, Monira

**Research Report**

Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung: Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich

AMS info, No. 380

**Provided in Cooperation with:**

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Steiner, Karin; Kerler, Monira (2017) : Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung: Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich, AMS info, No. 380, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/183284>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

# Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung

Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich

## 1 Hintergrund und Methode der Studie

Die vorliegende Studie<sup>1</sup> im Auftrag des AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI), die vom sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitut abif realisiert und im ersten Quartal 2017 abgeschlossen wurde, hatte die Zielsetzung, aktuelle und mittelfristige Bedarfe und Trends in der Bildungs- und Berufsberatung zu eruieren. Einerseits war es ein Anliegen, vertiefte Kenntnisse darüber zu erlangen, welche Herausforderungen, Lösungsansätze und Bedarfe hinsichtlich Informationen, Zielgruppen, Kommunikation, Kooperation etc. in der Bildungs- und Berufsberatung in Österreich vorliegen. Andererseits ging es darum, die konkrete Nutzung einschlägiger AMS-Materialien bzw. AMS-Info-Angebote sowie deren Nützlichkeit zu erheben. Auf dieser Grundlage sollte bestimmt werden, in welchen Bereichen und mit welchen Mitteln die Bildungs- und Berufsberatung zur Bewältigung ihrer (künftigen) Aufgaben und Herausforderungen Unterstützung benötigt und wie das AMS und im Speziellen die Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation dazu beitragen kann bzw. könnte.

Methodisch wurden quantitative und qualitative Ansätze zur Datenerhebung herangezogen. Zuerst wurden acht leitfadengestützte Interviews mit ExpertInnen realisiert. Im Anschluss daran wurde im Spätherbst 2016 via AMS-Forschungsnetzwerk ein österreichweiter Online-Survey durchgeführt. Der Rücklauf der (nicht-repräsentativen) Zufallsstichprobe im Online-Survey lag bei n = 1.118. Die Antworten der RespondentInnen wurden entlang ihrer im Survey erfassten Tätigkeitsgebiete<sup>2</sup> differenziert ausgewertet. Zudem wurde eine Literaturanalyse zum Thema vorgenommen.

<sup>1</sup> Steiner, Karin / Kerler, Monira (2017): AMS report 123/124: Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung. Wien. Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«.

<sup>2</sup> Tätigkeitsgebiete: »Ausschließlich oder überwiegend: (Beratungs-)Arbeit direkt mit KundInnen / KlientInnen«; »Ausschließlich oder überwiegend: Management bzw. organisatorische Aufgaben, Forschung und Entwicklung, Unterricht«; »In beiden Tätigkeitsgebieten in etwa gleichermaßen aktiv«; »Keines der oben genannten Tätigkeitsgebiete«.

## 2 Zentrale Ergebnisse

Die Ergebnisse auf Basis der Erhebungen wie auch der Literaturanalyse waren insgesamt sehr aufschlussreich. Die große Rücklaufzahl im Online-Survey sowie die Interviews mit ExpertInnen aus unterschiedlichen Bereichen der Bildungs- und Berufsberatung ermöglichen einen guten Einblick in die aktuellen Themen und Rahmenbedingungen. Sie zeigen ein insgesamt konsistentes Bild der gegenwärtigen Bildungs- und Berufsberatung und in Bezug auf die Einschätzung künftiger Entwicklungen in Österreich. Darüber hinaus stehen die festgestellten Trends in Kongruenz mit den Zielen der Lifelong-Guidance-Strategie für Österreich:

- Fokus auf Prozessorientierung und Begleitung;
- Professionalisierung von BeraterInnen und TrainerInnen;
- Qualitätssicherung und Evaluation von Angeboten, Prozessen und Strukturen und
- die Verbreiterung des Zuganges und Angebote für neue Zielgruppen.

Zu den wichtigsten Ergebnissen zählt, dass der Bedarf an Bildungs- und Berufsberatung für keine der abgefragten Zielgruppen als abnehmend eingeschätzt wird. Dagegen wird für eine Reihe von Zielgruppen der Bedarf als zunehmend prognostiziert. Insbesondere für die Zielgruppe der MigrantInnen wird ein stark wachsender Bedarf an Bildungs- und Berufsberatung erwartet. Hierbei wird häufig speziell auf FluchtmigrantInnen und AsylwerberInnen Bezug genommen. Diese Bedarfserwartung sollte einerseits vor dem Hintergrund des von einigen Befragten kritisierten Mangels an verfügbaren Deutschkursen, andererseits vor dem Hintergrund der Herausforderung, vor die sich BeraterInnen durch fehlende Deutschkenntnisse seitens KlientInnen in der Beratungssituation gestellt sehen, zur Kenntnis genommen werden. Weitere Zielgruppen mit erwartet steigendem Bedarf sind junge Erwachsene im Alter zwischen 19 und 30, deren Arbeitsmarktintegration verzögert oder vom Scheitern bedroht ist, sowie ältere Arbeitsuchende und Jugendliche mit sozialpädagogischem Interventionsbedarf. Betrachtet man die Antworten im Hinblick auf die Aspekte »Herausforderungen«, »Bedarf von Zielgruppen« und »Bedarf an Unterstützungsangeboten«, so kristallisiert sich zudem die Gruppe der Personen mit psychischen Problemen / Belastungen oder Krankheiten als eine weitere zunehmend wichtige Ziel-

gruppe heraus, für die die Bildungs- und Berufsberatung gerüstet sein muss.

Hinsichtlich des Zuganges zu den Zielgruppen zeigte sich, dass es von großer Bedeutung ist, die Bedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen zu kennen und sowohl den Zugang als auch gegebenenfalls das Beratungsformat auf diese zuzuschneiden. Bei der Bewerbung von Bildungs- und Berufsberatung und anderen unterstützenden Angeboten sollten das AMS bzw. dessen Berufs-InfoZentren (BIZ) stärker neue Kanäle, wie z.B. Soziale Medien, ausprobieren. Hinsichtlich der Zielgruppen »Bildungsferne«, »MigrantInnen« oder »Personen mit Beeinträchtigungen/Behinderungen« wird betont, dass eine aufsuchende Beratung und die Zusammenarbeit mit Einrichtungen, die nah an den genannten Gruppen »dran sind«, sehr viel erfolgsversprechender sind als Wege, bei denen mehrere Hürden auf Seiten der (potenziellen) Ratsuchenden genommen werden müssen. Als relevant werden Streetwork-Ansätze, aber auch Gruppensettings zur Information in einer vertrauten Umgebung genannt. Die persönliche Einzelberatung ist dabei nach wie vor die wichtigste Form der Beratung. So genannte »Gruppenberatungen« werden ebenfalls häufig genannt, wobei hier der Schwerpunkt klar auf Informationsweitergabe liegt. Daneben haben Formate wie Online-, Chat- oder Telefonberatung an Bedeutung hinzugewonnen.

In der Arbeit der Bildungs- und BerufsberaterInnen ist eine umfassende und aktuelle Kenntnis nicht nur von Berufsbildern und Entwicklungen am Arbeitsmarkt essenziell, sondern auch das Wissen über mögliche (AMS-)geförderte Kurse, Aus- und Weiterbildungen, ein Netzwerk an Kooperationspartnern und Austausch mit relevanten Stellen und Organisationen sind eine unverzichtbare Grundlage für eine gute Beratung der KlientInnen. Hier stellt das AMS eine wichtige Schnittstelle und Informationsdrehscheibe dar – eine Rolle, die von den im Rahmen der Studie befragten Personen klar eingefordert wird. Aus Sicht der Befragten ist und bleibt die Kernkompetenz des AMS die Vermittlung von Arbeit, Kursen oder Maßnahmen. Die »Diagnostik« bzw. die Passung zwischen Kunde/Kundin und beruflichen Möglichkeiten wird eher außerhalb des AMS gesehen (Kompetenz und Zeitressourcen für Beratung). Daher ist der Wunsch nach einer klareren Aufteilung der Zuständigkeit – verbunden mit der Forderung nach einer besseren Informiertheit der AMS-BeraterInnen über externe Angebote – nachvollziehbar.

In Zusammenhang mit einer stärkeren und klareren Definition der Aufgaben steht der Bedarf nach einer besseren Kommunikation und nach stärkerem Austausch zwischen zuständigen AMS-MitarbeiterInnen und Bildungs- und BerufsberaterInnen. Eine gute Vernetzung mit anderen Institutionen, Vereinen und Beratungseinrichtungen ist für die Befragten unerlässlich und eine wesentliche stützende Säule bei der Bewältigung der Aufgaben. In Bezug auf das AMS wird insbesondere durch Befragte, die direkt mit Beratungsarbeit beschäftigt sind, mehr Austausch mit den Regionalen Geschäftsstellen (RGS) des AMS gewünscht. Die Verbesserung der Kommunikation und die Etablierung einer Zusammenarbeit stehen dabei im Vordergrund. Hierbei geht es insbesondere darum, möglichst komplementär miteinander zu agieren. Konkret sollte sich dies in der Kommunikation über den Hintergrund von KundInnen und einen fachlichen Austausch über Möglichkeiten bzw. empfehlenswerte (Berufs- und Bildungs-)Wege widerspiegeln. Darüber hinaus ist

für die BeraterInnen die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen des AMS ein sehr wichtiger Punkt, den es aus ihrer Sicht zu verbessern gilt.

In der Studie wurde ausführlich auf die Info-Ressourcen und Info-Tools des AMS eingegangen, die sowohl in Printform als auch als webbasierte Angebote zur Verfügung stehen. Die Häufigkeit der Nutzung dieser Materialien und Quellen variiert je nach RespondentInnengruppe, erfolgt also entlang der jeweiligen Tätigkeitsgebiete der Befragten. Im Wesentlichen lässt sich eine recht große Zufriedenheit mit dem bestehenden Angebot in Bezug auf seine Nützlichkeit feststellen. Dies geht auch durch Lob in den offenen Fragestellungen und in den ExptterInneninterviews hervor. Verbesserungsvorschläge betreffen z. B. eine bessere Übersichtlichkeit, die Auffindbarkeit und Verfeinerung von Sucheinstellungen, die regelmäßige Aktualisierung etc. von Online-Info-Angeboten bzw. Online-Materialien. Des Weiteren werden zusätzliche Tools und Angebote, mit denen das AMS die Arbeit der Bildungs- und BerufsberaterInnen in Österreich unterstützen könnte, vorgeschlagen. Dazu gehört beispielsweise der Vorschlag, einen Newsletter einzurichten, der über neue Projekte/Projektschienen, Förderschwerpunkte u.ä. berichtet, oder der Wunsch nach dem verstärkten, strategisch-inhaltlich geplanten Einsatz von Info-Veranstaltungen, auf denen das AMS seine österreichweit vorhandene Infrastruktur dazu nutzt, um regelmäßig und gezielt über Veränderungen oder neue Berufsbilder sowie Trends am Arbeitsmarkt zu informieren.<sup>3</sup> Zu den wichtigsten Bedarfen an Unterstützung gehört weiters ein Mehr an Übersichtlichkeit und Transparenz in Bezug auf das Kurs- bzw. Maßnahmenangebot sowie in Bezug auf Förderungen und die dazugehörigen Kriterien.

Förderlich oder hemmend wirken sich auf die Bildungs- und Berufsberatung auch Rahmenbedingungen aus, in denen sie sich in Österreich bewegt. Die Ergebnisse der Befragungen im Rahmen dieser Studie zeigen, dass einer der wichtigsten Punkte die Arbeitsverhältnisse der Bildungs- und BerufsberaterInnen (und TrainerInnen) sind. Kritisiert werden teilweise eine zu geringe Entlohnung – gemessen am Arbeitsaufwand und den Anforderungen an das Personal –, der Einsatz befristeter Arbeitsverträge sowie die Projektvergabe selbst. Verbesserungen würden aus Sicht der Befragten letztendlich auch Qualität und Outcome für KlientInnen bzw. AMS-KundInnen positiv beeinflussen.

Hinsichtlich der Qualität in der Bildungs- und Berufsberatung zeigte sich in den Interviews, dass eine ausreichende Qualifizierung an allen beratenden Einrichtungen notwendig ist, um dort als BeraterIn tätig zu sein. Der Trend zur Professionalisierung setzt sich weiter fort und findet eine klare Zustimmung bei den interviewten ExpertInnen. Als in Zukunft an Bedeutung noch zunehmende Ausbildungen bzw. Ausbildungsinhalte werden das Case Management und das Coaching genannt. Deutlich wird, dass aus Sicht der ExpertInnen die Qualitätssicherung auf der individuel-

<sup>3</sup> Ein Beispiel hierfür sind die AMS-Forschungsgespräche zum arbeitsmarkt- und berufskundlichen New-Skills-Thema ([www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills)), an denen auch ExpertInnen aus der Bildungs- und Berufsberatung bzw. von arbeitsmarktpolitischen Schulungsträgern teilnehmen. Einschränkend muss angemerkt werden, dass aufgrund des zeitlichen Formates (Halbtagesveranstaltung tagsüber, in etwa zweimal jährlich) damit nur ein Bruchteil der Interessierten aus der Bildungs- und Berufsberatung erreicht werden kann.

len Ebene im Vordergrund steht. Das Wissen über die Wirkung von und die Zufriedenheit mit der Beratung wird als hilfreich für die eigene Praxis empfunden, auch wenn diesbezügliche Erhebungen (vor allem, wenn es um mittel- und längerfristige Wirkungszeiträume geht) nur selten oder punktuell stattfinden, so der Tenor der ExpertInneninterviews. Mehr Aktivitäten in diese Richtung könnten dazu beitragen, die Qualität und den Erfolg der Beratungseinrichtungen evidenzbasiert zu beurteilen, die Bedürfnisse von unterschiedlichen Zielgruppen generell besser zu verstehen und Beratungsangebote und Beratungsprozesse noch gezielter darauf auszurichten.

Es lässt sich das Fazit ziehen, dass Bildungs- und Berufsberatung in Österreich auf einem relativ soliden Fundament steht und die Umsetzung der Lifelong-Guidance-Strategie im gewünschten Sinne voranschreitet. Vom AMS bereitgestellte Ressourcen (wie auch andere Ressourcen) werden sehr dankbar angenommen und stellen ein notwendiges Handwerkszeug für BeraterInnen dar. Um gegenwärtigen und künftigen Aufgaben sowie erwarteten Herausforderungen besser begegnen zu können, sind die Weiterentwicklung bzw. die Anpassung bestehender Angebote und Ressourcen allerdings unabdinglich. Die Kommunikation und Zusammenarbeit in Netzwerken und mit dem AMS (insbesondere RGS, BIZ) sowie eine klare Kompetenz- und Zuständigkeitsbestimmung und effiziente Zuständigkeitsaufteilung sind zudem wichtige Faktoren, deren Realisierung die Qualität und die Effektivität von Bildungs- und Berufsberatung beeinflusst. Hier wird durchaus Verbesserungspotenzial gesehen. Empfehlungen, wie konkret daran gearbeitet werden kann, die Bildungs- und Berufsberatung in Österreich dabei noch besser zu unterstützen, werden im Rahmen dieser Studie diskutiert.



Der aktuelle AMS report 123/124 zu Trends und Bedarfen in der österreichischen Bildungs und Berufsberatung. Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«.

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)**

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

#### **Anschrift der Autorinnen**

abif – analyse beratung und interdisziplinäre forschung  
Einwaggasse 12, Top 5, 1140 Wien  
Tel.: 01 5224873, E-Mail: [office@abif.at](mailto:office@abif.at), Internet: [www.abif.at](http://www.abif.at)

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)** oder **[www.ams.at](http://www.ams.at)** – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

#### **AMS report – Einzelbestellungen**

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

#### **AMS report – Abonnement**

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an:**  
Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5,  
1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

Oktober 2017 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

