

bm:uk



Qualitätsvolle Beratung ereignet sich!

Zum Verfahren und den Ergebnissen der externen Qualitätssicherung anbieterneutraler Bildungsberatung in Österreich

Peter Schlögl

September 2010

Inhalt

- Kontext des Verfahrens
- Qualitätsbegriff und -verständnis
- Das Verfahren selbst
- Die erfolgreichen Initiativen 2009/10

Kontext

- die Landschaft von Beratungseinrichtungen/-angeboten im Bildungsbereich ist **unübersichtlich und zersplittert**, mittlerweile ebenso komplex und vielfältig gestaltet, wie die Bildungslandschaft selbst
- Prädikate hinsichtlich von **Qualitäten** (nicht allein „Güte“) von Beratungsleistungen gegenüber KundInnen und FördergeberInnen fehlten bisher

Q-Verständnis

- Rechenschaftslegung und Anspruch der Qualitätsentwicklung sind nicht spannungsfrei
- Qualität kann nicht in Einrichtungen „hinein“ evaluiert werden, sondern muss gelebt werden, denn externe QS ersetzt kein Qualitätsmanagement der Einrichtung
- Konzeptstärke/Umsetzungsschwäche und Konzeptschwäche/Umsetzungsstärke beides findet man
- Qualitätsentwicklung braucht differenzierte Rückmeldung

Verfahren allgemein

- verfahrensverantwortliche Stelle: *öibf*
- Kernelement: Vorortbesuch (Review)
- Befund befristet auf drei Jahre
 - Anbieterneutralität (ja/nein) und zu
 - weiteren 13 Qualitätskriterien (skaliert)

Ziel und Weg des Verfahrens

Ziel: Ist zu erwarten, dass sich qualitätsvolle Beratung so oft und so verlässlich wie möglich ereignet?

Weg: Unabhängige Überprüfung der Verlässlichkeit und Ernsthaftigkeit von Beratungsangeboten in Hinblick auf vier zentrale thematische Cluster:

- Neutralität der Beratungsleistung(en) sowie Zielgruppenorientierung
- Begründetheit des Beratungsangebots, Kompetenz des Personals sowie Aktualität der Information
- Klarheit und Effizienz von Design und Organisation der Dienstleistung(en)
- Interne Qualitätssicherung und Beobachtung der Wirksamkeit

Gegenstand des Verfahrens

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 Beratung

- Kompetenzorientierte Beratungen (formativ, instrumentengestützt)

Ablaufschritte

- **Informationsportfolio** durch die Einrichtungen und Zusammenstellung des **Review-Teams** durch *öibf*
- Abstimmung des Programmes des Vorort-Besuchs und Durchführung eines **Vorort-Besuchs** (1 bis 1,5 Tage)
- **schriftlicher Evaluierungsbericht** detailliert nach Beurteilungskriterien inkl. Gesamtbewertung, Stärken-/Schwächenprofil und Empfehlungen bzw. Auflagen
- **Stellungnahme** der Einrichtung zum Evaluierungsbericht sowie **Aktionsplan**
- **Bekanntmachung** (inkl. Prädikatisierung)

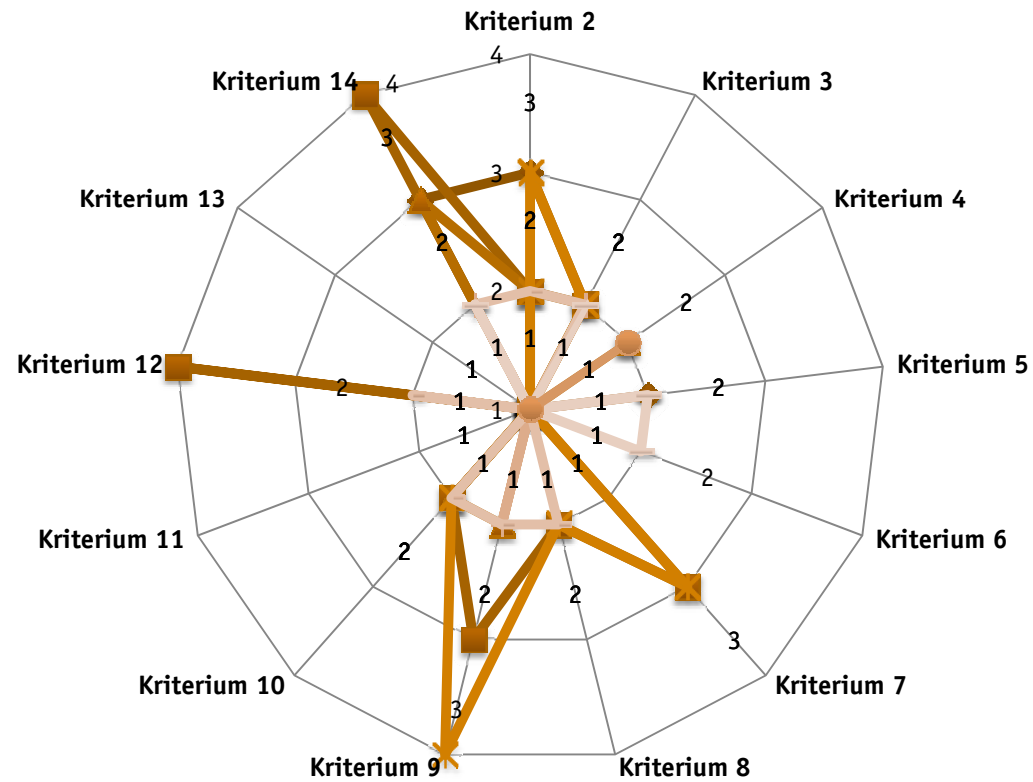
Review-Teams

Die Rollen im Team

- Expert/in für das **Feld der Bildungsberatung**
- Vertreter/in der **Berufsgruppe**
- **Wissenschaft**, QS, Evaluierung

Die ExpertInnen 2009/2010

Befunde und Entwicklungsbedarfe



Generelle Entwicklungsbedarfe

<i>Qualitätsbereich 1: Neutralität und Zielgruppenorientierung</i>	
K1	Anbieterneutralität
K2	Zielgruppenklarheit
K3	Zielgruppenorientierung
K4	Erreichbarkeit
<i>Qualitätsbereich 2: Begründetheit des Angebots und Kompetenz des Personals</i>	
K5	Konzepte und Formate
K6	Personal
K7	Informationen
<i>Qualitätsbereich 3: Klarheit und Effizienz von Design und Organisation</i>	
K8	Leistungsangebot
K9	Ressourcen
K10	Ausstattung/Kommunikation
<i>Qualitätsbereich 4: Interne QS und Beobachtung der Wirksamkeit</i>	
K11	Bedürfniserhebung
K12	geschlossener Regelkreis
K13	Qualitätskultur
K14	Beobachtung der Wirksamkeit

... aber jetzt zu den
erfolgreichen
Initiativen!



Bildungsinformation und -beratung Steiermark

„[...] (E)s werden die regionale Verbreitung und Verankerung der Bildungsberatung Steiermark, die personelle Kontinuität sowie die Interdisziplinarität des Beratungsteams als Stärken gesehen. [...]
(U)ntermauert wird die gelebte Anbieterneutralität durch umfassende Dokumentationsleistungen, welche als Basis für ein durchgängiges Wissensmanagement zu verstehen sind.“

Bildungsberatung Niederösterreich

„Durch die Mobilität der Berater („aufsuchende“ Beratung ...) kann den Bedürfnissen der KundInnen in räumlicher und zeitlicher Hinsicht besonders gut entsprochen werden. [...] Eine Stärke liegt jedenfalls in der guten Qualifizierung der Berater.“

Kompetenzberatung Kärnten

„Es gibt ein ausgeprägtes Qualitätsverständnis in der Einrichtung, sowohl auf fachlicher als auch auf organisationaler Ebene. [...] Die Kompetenzberatung Kärnten stellt durch unterschiedliche Maßnahmen sicher, dass das Beratungsangebot in Inhalt und Form an den Bedürfnissen und Interessen ihrer Zielgruppen ausgerichtet ist.“

AK-Bildungsberatung OÖ

„Die Beratung wird in einem sehr professionellen Sinn und ergebnisoffen gelebt. Die BeraterInnen sind qualifiziert, erfahren und an Weiterentwicklung interessiert. [...] Es wurde eindrucksvoll dargelegt, dass relevante Informationen gezielt intern weitergeleitet werden. Informationen auf der Website werden laufend aktuell gehalten, darüber hinaus gibt es eine interne Dokumentationsstruktur.“

BiBer Salzburg

„Alle BeraterInnen haben sich gemeinsam mit der Leitung intensiv mit ihrem Beratungsverständnis und den Kriterien für gelungene Beratung auseinandergesetzt. [...] Die klientenzentrierte Beratungshaltung garantiert eine Orientierung an den Bedürfnissen der KundInnen.“

BIFO – Beratung für Bildung und Beruf

„Es liegt ein klar begründetes Konzept vor [...] Im Vordergrund steht immer die ressourcenorientierte Beratung (d.h. es geht darum, Wege für die Ratsuchenden auf- und nicht zuzumachen bzw. die Ratsuchenden zu sehr einzugrenzen).“

Regionale Bildungs- und Berufsberatung Tirol

„Die Laufbahnberatung Tirol verfolgt in ihrem Beratungsangebot einen kompetenzorientierten Ansatz. Alle BeraterInnen können eine Ausbildung zum Kompetenzenbilanz-Coach sowie bald die Zertifizierung der Weiterbildungsakademie vorweisen, wodurch den Beratungen in hohem Maß gemeinsame Konzepte zugrunde liegen.“

Bildungsberatung Burgenland

„Die Bildungsberatung im Burgenland befindet sich derzeit aus Sicht der Organisationsentwicklung in einer "Pionierphase"; die MitarbeiterInnen zeigen hohes Engagement und bringen hohen Ausbildungsstand in relevanten Bereichen sowie viel Erfahrung in die Beratung mit ein. [...] Es werden moderne, adäquate Technologien im Informationsmanagement eingesetzt.“

Bildungsberatung in Wien

„Das Projekt kann als Vorzeigemodell im Hinblick auf Vernetzung, Öffentlichkeitsarbeit und Marketing gesehen werden. [...]. Es wurde eine dynamische und der Komplexität des großstädtischen Umfeldes weitgehend angemessene Projektstruktur geschaffen. [...] Hervorzuheben ist ferner die Berücksichtigung und zum Teil die Orientierung an internationalen Modellen.“