

## Evaluierung des waff-Beratungszentrums für Beruf und Weiterbildung (BZBW) 2018 im Kontext der beruflichen Erwachsenenbildung in Wien Zusammenfassung

Das waff-Beratungszentrum für Beruf und Weiterbildung (BZBW) bündelt die arbeitsmarkt- und bildungspolitischen Angebote (Information, Beratung, Förderung und Programme) des waff. Ziel ist es, durch Höherqualifizierung und berufliche Weiterentwicklung der Wiener ArbeitnehmerInnen zur Erhöhung ihrer Chancen am Arbeitsmarkt beizutragen.

Im Auftrag des waff hat prospect Unternehmensberatung die Entwicklungen des BZBW und seiner Leistungen zwischen 2008 und 2017 analysiert und zukünftige Herausforderungen identifiziert.

Um die umfangreichen und komplexen Forschungsfragen der Evaluation beantworten zu können, wurde ein multimethodischer Zugang gewählt. Es wurden einerseits vom waff zur Verfügung gestellte Dokumente und Daten sowie vorhandene Studien herangezogen und andererseits qualitative und quantitative Erhebungsschritte gesetzt.

### Komplexe Erwachsenenbildungslandschaft in Wien

Es gibt in Österreich eine Vielzahl an unterschiedlichen Förderstellen und -instrumenten im Bereich der Erwachsenenbildung. Die wichtigsten Fördergeber sind Bund, Länder und Gemeinden, AMS, Kammern (Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer) und Gewerkschaften. Wien ist das einzige Bundesland, welches über den waff neben der Vergabe von finanziellen Förderungen auch kostenfreie Beratungsleistungen anbietet.

Wien steht als großstädtischer Raum vor besonderen Herausforderungen in Bezug auf die Erwachsenenbildung. Dazu zählen ein hoher Bedarf nach spezialisierten Fachkräften, die zunehmende De-Industrialisierung, ein Mismatch zwischen Anforderungen der Wirtschaft und dem vorhandenen Arbeitskräfteangebot und ein deutlich höherer Anteil an MigrantInnen im Vergleich zum Rest von Österreich.

In der Erwachsenenbildung in Wien zeichnet sich ein zunehmender Fokus auf berufliche Qualifizierung und auf das Nachholen von formalen Abschlüssen ab. Bedarf für die Zukunft wird im Bereich von modularen Angeboten, Grundkompetenzen und der digitalen Kompetenzbildung gesehen.

### waff ist zentral im Wiener Netzwerk der Erwachsenenbildung

Dem waff wird in der komplexen Erwachsenenbildungslandschaft in Wien eine zentrale Position eingeräumt. Als neutrale Einrichtung agiert der waff als Impulsgeber für aktuelle Themen und entwickelt selbst fortlaufend neue Angebote. Mit dem Qualifikationsplan Wien 2020 bzw. 2030 wurde eine wichtige Grundlage für die Ausgestaltung einer breiten Kooperationsstruktur zwischen den relevanten AkteurInnen im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung und Arbeitsmarktpolitik in Wien gelegt. Zentrale Bedeutung kommt der Kooperation zwischen AMS und waff zu. Daneben hält der waff aber auch enge Kooperationsstrukturen mit allen anderen wichtigen Playern in der beruflichen Aus- und Weiterbildungslandschaft in Wien.

### BZBW stellt sich als Good Practice heraus

Im internationalen Vergleich zeigt sich, dass ein Modell wie das BZBW, das sowohl Beratungen für berufliche Entwicklung anbietet als auch für Entscheidungen über finanzielle Zuschüsse zuständig ist, als Good Practice bezeichnet werden kann. Internationale Vergleichsbeispiele zeigen auch, dass eine konsequent verfolgte und umfassende Förderung von Geringqualifizierten, wie im BZBW fokussiert, langfristig zu Erfolgen führt.

### Zielgruppen und Angebote des BZBW sind vielfältig

Das BZBW bietet Informations- und Beratungsangebote sowie Individualförderungen und Programme an, die sich an unterschiedliche Zielgruppen richten. Ein Teil der Angebote steht allen WienerInnen, unabhängig von ihrem Erwerbstatus, offen. Der Großteil der Leistungen ist jedoch an ein unselbständiges Beschäftigungsverhältnis und an einen Hauptwohnsitz in Wien gebunden.

Neben allgemeinen Angeboten gibt es zielgruppenspezifische Leistungen. Hier liegt ein Schwerpunkt in der Unterstützung von Personen mit maximal Pflichtschulabschluss, Frauen, WiedereinsteigerInnen und MigrantenInnen. Damit bietet das BZBW einerseits besondere Leistungen für Personen, die am Arbeitsmarkt auch vor besonderen Herausforderungen stehen. Andererseits liegt diese Schwerpunktsetzung darin begründet, dass in Wien sowohl Personen mit maximal Pflichtschulabschluss, als auch Personen mit Migrationshintergrund überproportional vertreten sind, wobei Frauen insbesondere benachteiligt sind.

### **Weiterbildungsbeteiligung als Indikator für realistisches KundInnenpotenzial des BZBW**

Eine exakte Schätzung des realistischen KundInnenpotenzials des BZBW ist aufgrund der aktuell verfügbaren Daten nicht möglich. Der verlässlichste Indikator in diesem Kontext stellt die Weiterbildungsquote laut Adult Education Survey (AES) 2016/17 dar. Demnach nahmen rund 46% aller 25- bis 64-Jährigen in Österreich im Laufe eines Jahres an einer nicht-formalen beruflichen Weiterbildung teil. Jedoch überschätzt diese Kennzahl die tatsächliche Prävalenz von berufsbezogener Weiterbildungsteilnahme im Sinne der Förderrichtlinien des BZBW, da diese Beteiligungsquote auch betriebliche Schulungen umfasst. Darüber hinaus sind im AES auch arbeitslose Personen miteinbezogen, die sehr häufig Weiterbildungen absolvieren und nicht zur Kernzielgruppe des BZBW gehören. Andererseits werden vom waff geförderte formale Ausbildungen (bspw. Nachholen eines Lehrabschlusses) oder auch die Weiterbildungsbeteiligung jüngerer Personen nicht umfasst.

Insgesamt kann man zur Einschätzung kommen, dass das realistische KundInnenpotenzial des BZBW – umgelegt auf die Kernzielgruppe – auf jeden Fall unter den 46% bzw. unter 325.000 Personen liegt.

### **Fortlaufende Weiterentwicklung und Anpassung der Angebote**

Im Beobachtungszeitraum der Evaluation hat das BZBW seine Angebote fortlaufend weiterentwickelt und an die sich ändernden Umgebungsfaktoren angepasst. Wesentliche Meilensteine der Entwicklungen waren der Angebotsschwerpunkt für Personen mit maximal Pflichtschulabschluss und als Reaktion auf die wirtschaftlich dynamische Entwicklung der Ausbau von Leistungen für Personen mit Migrationshintergrund und niederschweligen Angeboten, sowie die Neuausrichtung der Frauenförderung. Zudem wurde verstärkt auf kompetenzorientierte Ansätze gesetzt. Auch die Fördersteuerung wurde überarbeitet, um mehr Personen mit geringem Einkommen zu erreichen. Wie die Evaluation zeigt, kam es zwischen 2008 und 2017 zu einem deutlichen Anstieg des KundInnen- und des Fördervolumens.

### **Gute Erreichung der fokussierten Zielgruppen**

Anhand der im Rahmen der Evaluation analysierten KundInnen Daten des waff und des Vergleichs mit Ergebnissen des Mikrozensus lässt sich festhalten, dass das BZBW mit seinen Angeboten geringqualifizierte Personen gut und Frauen sogar überproportional erreicht. Personen ab 45 Jahren sind dagegen unterproportional vertreten. Personen mit höherem Bildungsabschluss sind im Vergleich überrepräsentiert, solche mit Lehr- bzw. BMS-Abschluss unterrepräsentiert.

Zieht man jedoch die Weiterbildungsraten nach Bildungsniveau heran, zeigt sich, dass es im BZBW mit der Gesamtheit der Angebote gelingt, Personen mit maximal Pflichtschulabschluss gut zu erreichen, obwohl diese Gruppe bei der Weiterbildungsbeteiligung unterdurchschnittlich vertreten ist.

### **Organisatorischer Aufbau nahe am KundInneninteresse**

Im Beobachtungszeitraum hat der waff wesentliche Schritte unternommen, um die Leistungssteuerung mittels Wirkungszielen, welche jährlich festgelegt und überprüft werden, auszubauen. Das BZBW verfolgt grundsätzlich eine Prozessorientierung, die sich auch in der Organisationsstruktur widerspiegelt. Im Sinne des KundInneninteresses wird im BZBW das GeneralistInnenprinzip über alle Bereiche hinweg angewandt, um flexibel zu bleiben und die KundInnenbetreuung möglichst nahtlos zu gestalten.

## Finanzielle Förderung und berufliche Weiterentwicklung als zentrale KundInnenbedürfnisse

Die im Rahmen der Evaluation durchgeführte KundInnenbefragung zeigte, dass die zentralen Anliegen von BZBW-KundInnen aus dem Jahr 2017 die finanzielle Förderung einer konkret ins Auge gefassten Ausbildung, die Weiterentwicklung im bisherigen Berufsfeld, der Umstieg in ein neues Berufsfeld und die Verbesserung der Chancen und Position am Arbeitsmarkt waren. Mehr als die Hälfte der befragten Personen gab an, zumindest ein Ziel bereits erreicht zu haben. Je nach Ziel sind zwischen 48% und 60% der Meinung, dass sie dies ohne Unterstützung durch den waff nicht geschafft hätten.

Analog zur waff-internen KundInnenzufriedenheitsbefragung verdeutlicht auch die gegenständliche Evaluation die hohe Zufriedenheit der KundInnen mit den Leistungen des BZBW. Dies wird von den KundInnen vor allem auf die gute Beratungs- und Informationsleistung, das Einfühlungsvermögen und die hohe individuelle Unterstützungsbereitschaft der BeraterInnen des BZBW zurückgeführt.

## Leistungen des BZBW wirken auf unterschiedlichen Ebenen

Die positiven Effekte der Förderung von und Beratung zu beruflicher Weiterbildung sind wissenschaftlich umfassend belegt. Im Rahmen der Evaluation wurden KundInnen insbesondere zu den oft als „wider benefits of adult learning“ bezeichneten Effekten befragt. 88% der befragten KundInnen fühlten sich durch die BZBW-Beratung bestärkt und motiviert. Zwischen 83% und 73% half die Beratung bei der Reflexion eigener Interessen, Fähigkeiten und Wünsche, der Stärkung des Selbstbewusstseins sowie beim Treffen notwendiger Entscheidungen. Die BZBW-Beratung hilft KundInnen auch dabei, sich besser beruflich zu orientieren und zeigt ihnen neue Möglichkeiten auf.

Langfristige Effekte zeigen sich hinsichtlich der Arbeitssituation der befragten KundInnen:

- Jeweils gut zwei Drittel der Befragten konstatieren Verbesserungen in den Bereichen berufsbezogene Kompetenzen, Wissen über berufliche Möglichkeiten und Selbstvertrauen im Berufsleben.
- Rund die Hälfte spricht von Verbesserungen der Aufstiegs- und Karrierechancen, einer den persönlicher Neigungen und Interessen besser entsprechenden Tätigkeit, höherer Arbeitszufriedenheit, Verbesserung der beruflichen Position und der Arbeitsplatzsicherheit.
- Für rund ein Drittel der Befragten verbesserte sich die Vereinbarkeit Familie - Beruf sowie der Verdienst.

Als besonders wirksam erwies sich hier der Einsatz von Programmen bzw. Kombinationsleistungen.

## Vielseitige Potenziale und Herausforderungen für die Erwachsenenbildung in Wien

Potenziale und Herausforderungen für die Erwachsenenbildung in Wien und eine entsprechende Gestaltung der Rahmenbedingungen und Leistungsangebote ergeben sich durch eine Vielzahl an Entwicklungen wie:

- Weitere Zunahme des Dienstleistungssektors, Abnahme gering qualifizierter Beschäftigung sowie Zunahme an akademischen Berufen bei gleichzeitiger Verschiebung in den Bildungs- und Berufsstrukturen.
- Veränderung der Anforderungen durch die Digitalisierung auf allen Qualifikationsebenen.
- Zunahme der Bedeutung von Weiterbildung, um in Zukunft am Arbeitsmarkt bestehen zu können.
- Notwendigkeit, dass sich gering qualifizierte Personen verstärkt weiterbilden.