



**Bundesrichtlinie Kernprozess
Informieren und Beraten
über Arbeitsmarkt, Beruf und Bildung
(KP3-Richtlinie)**

Gültig ab:	1. März 2024
Erstellt von:	Abteilung 13/ABI/Putz, Csarmann, Mader
GZ:	BGS/ABI/09301/2024
Nummerierung:	ABI/1-2024
Dokumentation:	Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation

Damit außer Kraft: Bundesrichtlinie Kernprozess
Informieren und Beraten über Arbeitsmarkt, Beruf und Bildung
(KP3-Richtlinie)
BGS/ABI/09301/2021

.....e.h.....

Dr. Johannes Kopf LL.M.
Vorstandsvorsitzender

.....e.h.....

Mag.^a Petra Draxl
Mitglied des Vorstandes

Datum der Unterzeichnung

Inhaltsverzeichnis	
1. Einleitung	5
2. Regelungsgegenstand	6
3. Regelungsziel	7
4. Gesetzliche Grundlagen	7
5. Adressat_innen	7
6. Normen – inhaltliche Regelungen für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“	8
6.1 Dienstleistungen	8
6.2 Kund_innen-Gruppen	9
6.3 Personelle Ausstattung	9
6.4 Gleichstellung der Geschlechter	10
6.4.1 Bedeutung für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“	10
6.4.2 Indikatoren für die Gleichstellung der Geschlechter	10
6.5 Vertriebswege	10
6.6 Gewährleistung der Dienstleistungen	11
6.6.1. Erforderliche Infrastruktur im BerufsInfoBereich - BIB	11
6.6.2. Erforderliche Infrastruktur im BerufsInfoZentrum - BIZ	11
6.6.3. Erforderliche Rahmenbedingungen für die Dienstleistungserbringung	12
6.7 Zusammenarbeit von BIZ und SFA (KP „Arbeitskräfte unterstützen“)	13
6.7.1. Prozessablauf an der Schnittstelle (Jugendliche und Erwachsene)	13
6.7.2. Zusammenarbeit am Übergang Schule und Beruf	14
6.8 Schnittstelle von BIZ und Teilprozess Förderungen	15
6.9 EDV-Eintragungen in die Applikation „BIZ-Statistik“ und in den PST	16
6.10 Qualifikationsanforderungen an BIZ-Berater_innen	16
7. Normen – inhaltliche Regelungen für die einzelnen Prozessschritte des Teilprozesses „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“	17
7.1 Akquise (Phase 1)	17
7.2 Erstkontakt, Bedarfsklärung (Phase 2)	18
7.2.1 Anliegen identifizieren, Bedarf klären	18
7.2.2 Entscheidung für die Dienstleistung treffen	19
7.2.2.1 Anleiten bei der Selbstinformation	19
7.2.2.2 Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen	20
7.2.2.3 Berufs- und Bildungsberatung durchführen	20
7.2.2.4 Schulklasse betreuen	20
7.2.2.5 Gruppe betreuen	21
7.2.2.6 AB-Infoveranstaltungen durchführen	21
7.2.2.7 BIZ-Auftritt bei Messen	21
7.3 Erbringung der Dienstleistung (Phase 3)	22

7.3.1 Auftrag abklären, Vereinbarung treffen	22
7.3.2 Dienstleistung erbringen	23
7.3.2.1 Anleiten bei der Selbstinformation	23
7.3.2.2 Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen	23
7.3.2.3 Berufs- und Bildungsberatung durchführen	24
7.3.2.4 Schulklasse betreuen	26
7.3.2.5 Gruppe betreuen	27
7.3.2.6 AB-Infoveranstaltung im BIZ durchführen	29
7.3.2.7 BIZ-Auftritt auf Messen	30
7.3.3 Ergebnis sichern	31
7.4 Dienstleistung dokumentieren (Phase 4)	31
8. Normen – inhaltliche Regelungen für den Teilprozess „Informieren über den Arbeitsmarkt“	33
8.1 Dienstleistungen	33
8.2 Kund_innen-Gruppen	33
8.2.1 Interne Kund_innen	33
8.2.2 Externe Kund_innen	33
8.3 Gleichstellung der Geschlechter	34
8.4 Vertriebswege	34
9.1 Erstkontakt, Bedarfsklärung (Phase 1)	35
9.1.1 Anliegen identifizieren, Bedarf klären	35
9.1.2 Entscheidung für die Dienstleistung treffen	35
9.1.2.1 Standardprodukte zur Verfügung stellen	36
9.1.2.2 Anleiten bei der Selbstinformation	36
9.1.2.3 Auskünfte erteilen	36
9.1.2.4 Fachliche Erläuterungen geben	36
9.1.2.5 Auswertungen bereitstellen	36
9.1.2.6 Berichte bereitstellen	36
9.2 Erbringung der Dienstleistung (Phase 2)	37
9.2.1 Auftrag abklären, Vereinbarung treffen	37
9.2.2 Dienstleistung erbringen	37
9.2.2.1 Standardprodukte zur Verfügung stellen	37
9.2.2.2 Anleiten bei der Selbstinformation	37
9.2.2.3 Auskünfte erteilen	38
9.2.2.4 Fachliche Erläuterungen geben	38
9.2.2.5 Auswertungen bereitstellen	38
9.2.2.6 Berichte bereitstellen	39
9.2.3 Ergebnis sichern	39
9.3 Dokumentation (Phase 3)	40



10. Instrumente zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen	41
10.1 Teilprozess übergreifend	41
10.2 Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“	42
10.3 Teilprozess „Informieren über den Arbeitsmarkt“	43
11. Inkrafttreten/Außerkräftreten	45
12. Einführung und Qualitätssicherung	45
13. Anhang	45

1. Einleitung

Anlass für die Neufassung dieser Bundesrichtlinie (BRL) sind Neuerungen in der Beschreibung der Schnittstelle zur KP1-Richtlinie, Neuerungen in der Organisationsrichtlinie, Neuerungen in der Baurichtlinie, Maßnahmen aus einem Revisionsbericht sowie Rückmeldungen im Zuge der Qualitätssicherung.

Grundlage für diese BRL ist das AMSG und die daraus abgeleitete Darstellung des Kernprozesses „Personen, Institutionen und die Öffentlichkeit über die Entwicklung des Arbeitsmarktes und die Berufswelt informieren“ (KP3) im Prozessmodell.

Der KP3 umfasst zwei Teilprozesse:

1. Informieren und Beraten über Beruf und Bildung
2. Informieren über den Arbeitsmarkt

Mit dem KP3 unterstreicht das AMS sein Anliegen, flächendeckend und anbieterneutral Arbeitsmarkt-, Berufs- und Bildungsinformationen sowie Berufs- und Bildungsberatung zur Verfügung zu stellen.

Für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ ist für jede RGS zumindest ein BerufsInfoBereich (BIB) oder aber ein BerufsInfoZentrum (BIZ) einzurichten. Im Sinne der Kund_innen-Orientierung ist eine enge Kooperation der RGS mit BIZ und ohne BIZ (BIB-RGS) zu forcieren.

Mit dieser BRL wird das **BIZ-Leitbild** konkretisiert und operationalisiert:

- Durch die Anleitung bei der Nutzung und Unterstützung bei der Verwertung der bereitgestellten Berufs- und Bildungsinformationen stärkt das BIZ die Informations- und Entscheidungskompetenz von Kund_innen bei berufs- und bildungsrelevanten Fragestellungen und fördert deren Erwerb von Career Management Skills.
- Durch Informations- und Beratungsgespräche über Beruf, Bildung und Arbeitsmarkt leistet das BIZ bei Jugendlichen einen wesentlichen Beitrag zur erfolgreichen Berufs- und Bildungsentscheidung.
- Durch Informations- und Beratungsgespräche bei Erwachsenen unterstützt das BIZ eine erfolgreiche Um- und Neuorientierung oder eine Weiterbildungsentscheidung im beruflichen Sektor. Und auch bei erwerbstätigen Kund_innen sorgt das BIZ mit seinen Beratungsangeboten für die Weiterentwicklung bzw. Wahrung ihrer Beschäftigungsfähigkeit. Damit trägt das BIZ positiv zur Selbsterhaltungsfähigkeit von Kund_innen bei.
- Durch die Unterstützung von Jugendlichen und Erwachsenen arbeitet das BIZ stark präventiv, Hemmschwellen gegenüber dem AMS werden abgebaut. Die BIZ-Berater_innen sind Expert_innen im Bereich „Berufs- und Bildungsberatung“ sowie für den Arbeitsmarkt.

Diese BRL beschreibt die beiden Teilprozesse „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ und „Informieren über den Arbeitsmarkt“ auf den Organisationsebenen RGS (BIB und BIZ), LGS und BGS und bietet eine Zusammenfassung und Normierung beider Teilprozesse.

Dem KP3 vorgelagert ist der Teilprozess „Grundlagenarbeit für die Arbeitsmarkt- und Berufsforschung“. Dieser Teilprozess findet auf LGS- und BGS-Ebene statt.

Im Sinne des Gender Mainstreaming nehmen AMS-Mitarbeiter_innen (BRL-Anwender_innen) strukturelle Unterschiede in den Erwerbs- und Arbeitsmarktchancen von Frauen und Männern nicht

nur wahr, sondern wirken in Richtung arbeitsmarktpolitischer Gleichstellung. Es ist stets darauf zu achten, dass die übermittelten Inhalte und vereinbarten Maßnahmen der Gleichstellung von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt förderlich sind.

Gleichstellungsziel: Frauen und Männer sind gleichermaßen durch existenzsichernde, ökonomische Unabhängigkeit gewährleistende Arbeitsplätze ins Erwerbsleben integriert. Sie haben den gleichen Zugang zu allen Berufen und verteilen sich gleichermaßen auf alle hierarchischen Ebenen der Berufswelt. Um dieses Gleichstellungsziel zu erreichen, erkennen die BIZ-Berater_innen bei ihren Aufgaben Gender-Aspekte und arbeiten gleichstellungsorientiert.

2. Regelungsgegenstand

Diese BRL legt die Dienstleistungen (DL) der beiden Teilprozesse „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ und „Informieren über den Arbeitsmarkt“ fest und regelt deren Durchführung sowie die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen:

- Beschreibung der Dienstleistungen
- Beschreibung der Prozessphasen und Prozessschritte
- Beschreibung der zu erbringenden Ergebnisse innerhalb der Prozessschritte
- Festlegung verbindlicher Qualitätsstandards und Normen

Zusätzlich für die RGS:

- Festlegung eines Mindeststandards für die infrastrukturelle und technische Ausstattung

Zusätzlich für die BIZ:

- Festlegung eines Mindeststandards für die personelle Ausstattung
- Festlegung allgemeiner Normen für die Zusammenarbeit von BIZ und SFA
- Festlegung allgemeiner Normen für den Teilprozess Förderung (Die Detaillierung erfolgt in den jeweiligen Förderrichtlinien, die von dieser Bundesichtlinie unberührt bleiben.)

Von dieser BRL sind folgende Bereiche nicht erfasst:

- die Durchführung des Teilprozesses „Grundlagenarbeit für die Arbeitsmarkt- und Berufsforschung“; Das Arbeitsprogramm für diesen Teilprozess wird im jährlich vom Vorstand beschlossenen Statistikprogramm und im Forschungsprogramm geregelt.
- die Aufbauorganisation der RGS des AMS (Regelung in der Organisationsrichtlinie).

3. Regelungsziel

Ziel dieser BRL ist die Standardisierung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität, um die Orientierung an den Kund_innen sowie deren Zufriedenheit zu erhöhen.

Die angeführten Qualitätsstandards sind als Mindeststandards zu sehen. Die LGS können im Rahmen der regionalen Möglichkeiten und Ressourcen zusätzliche und höhere Qualitätsstandards definieren und diese für ihren Bereich verbindlich festlegen.

Die Qualitätsstandards und Normen sollen auch die Gleichstellung von Frauen und Männern am Arbeitsmarkt fördern, dem geteilten Arbeitsmarkt entgegenwirken, Selbsterhaltungsfähigkeit ermöglichen und das Berufswahlspektrum insbesondere von Jugendlichen erweitern

Weiters wird mit dieser Bundesrichtlinie dem EFQM-Kriterium 4.1. in Verbindung mit 4.3. sowie dem Kriterium 6 Rechnung getragen.¹

4. Gesetzliche Grundlagen

AMSG, §4 (2)

- Die Bundesorganisation hat insbesondere zu sorgen für [...] Punkt 5/d:
die Voraussetzungen für die Aufgabenerfüllung des Arbeitsmarktservice durch Vorsorge für Arbeitsmarktbeobachtung und -statistik sowie für Grundlagen- und Entwicklungsarbeit und für die Forschung in den Bereichen Arbeitsmarkt, Beschäftigung und Berufswelt,

AMSG, §32 (2)

- Dienstleistungen zur Vorbereitung, Ermöglichung oder Erleichterung einer solchen Vermittlung oder Beschäftigungssicherung sind im Besonderen
 1. Information über den Arbeitsmarkt und die Berufswelt,
 2. Beratung bei der Wahl des Berufes, [...]

5. Adressat_innen

Adressat_innen dieser BRL sind alle Führungskräfte, die mit der Koordination und Steuerung der Teilprozesse „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ und „Informieren über den Arbeitsmarkt“ sowie Mitarbeiter_innen des AMS, die mit der Umsetzung dieser Teilprozesse befasst sind (insbesondere BIZ-Berater_innen sowie Mitarbeiter_innen, die einen BIB betreuen).

Aufgrund der vielen Berührungspunkte zu den Kernprozessen „Arbeitskräfte unterstützen“ und „Unternehmen unterstützen“ sowie zur ServiceLine (SEL), sind auch Führungskräfte sowie Mitarbeiter_innen dieser Prozesse Adressat_innen der vorliegenden BRL.

¹ <https://www.qualityaustria.com/produktgruppen/unternehmensqualitaet-efqm/efqm-modell/>

6. Normen – inhaltliche Regelungen für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“

6.1 Dienstleistungen

Unter „**Informieren und Beraten über Beruf und Bildung**“ ist die Zusammenfassung aller Dienstleistungen und Aktivitäten zu verstehen, die von den mit der Durchführung betrauten Mitarbeiter_innen von Prozessbeginn bis zum Prozessende durchgeführt werden. Jene Dienstleistungen, die nur in BIZ angeboten werden, werden ausschließlich von BIZ-Berater_innen erbracht, die den BIZ-Lehrgang absolviert haben, derzeit absolvieren oder zur Teilnahme am nächst möglichen BIZ-Lehrgang angemeldet sind.

Bei der Festlegung der Dienstleistungen steht die Wahrnehmung durch die Kund_innen im Vordergrund. Bei der Erbringung der Dienstleistungen ist darauf zu achten, einen Beitrag zur Gleichstellung von Menschen aller Geschlechter zu leisten.

„Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ umfasst im BIB folgende Dienstleistungen:

- **Anleitung bei der Selbstinformation** (persönlich, telefonisch)
- Hinweis auf Angebote für Schulklassen und AB-Infoveranstaltungen im BIZ-Buchungssystem
- Weiterleitung an das nächstgelegene BIZ (ggf. Buchung eines Termins für eine Berufs- und Bildungsberatung über Team-TVS)

„Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ umfasst im BIZ folgende Dienstleistungen:

- **Anleitung bei der Selbstinformation** (persönlich, telefonisch, schriftlich (E-Mail))
- **Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen** (persönlich, telefonisch, schriftlich (E-Mail))
- **Berufs- und Bildungsberatung durchführen** (persönlich, telefonisch, per Video (online per Webex))
- **Schulklasse betreuen** (persönlich, per Video (online per Webex))
- **Gruppe betreuen** (persönlich, per Video (online per Webex))
- **AB-Infoveranstaltung durchführen** (persönlich, per Video (online per Webex))
- **BIZ-Auftritt auf Messen** (persönlich, per Video (online per Webex))

„Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ umfasst in der SEL folgende Dienstleistungen:

- **Anleitung bei der Selbstinformation** (telefonisch)
- Hinweis auf Angebote für Schulklassen und AB-Infoveranstaltungen im BIZ-Buchungssystem
- Weiterleitung an das nächstgelegene BIZ (ggf. Buchung eines Termins für eine Berufs- und Bildungsberatung über Team-TVS)

„Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ kann in der BGS/LGS folgende Dienstleistungen umfassen:

- **Anleitung bei der Selbstinformation** (telefonisch, schriftlich (E-Mail))
- **Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen** (telefonisch, schriftlich (E-Mail))
- Hinweis auf Angebote für Schulklassen und AB-Infoveranstaltungen im BIZ-Buchungssystem
- Weiterleitung an das nächstgelegene BIZ

6.2 Kund_innen-Gruppen

Als Kund_innen-Gruppen dieses Teilprozesses gelten alle Personen mit arbeitsmarkt-, berufs- und bildungsrelevanten Fragen. Dazu zählen insbesondere im BIZ:

Einzelpersonen oder Personengruppen (unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Religion, Behinderung, sexueller Orientierung), die vor einer Berufs- und/oder Bildungsentscheidung stehen, wie z.B.

- Arbeits- und Lehrstellensuchende
- Ausbildungsabbrecher_innen
- Aus- und Weiterbildungsinteressierte
- Berufswechsler_innen
- Schüler_innen ab der 7. Schulstufe
- Wiedereinsteiger_innen

Einzelpersonen oder Personengruppen, die Berufs- und Bildungsinformationen für die Berufs- und/oder Bildungsentscheidung von Dritten verwerten. Dazu zählen z.B.

- Eltern, Großeltern, Erziehungsberechtigte
- Lehrkräfte
- Coaches
- Betreuer_innen (externe Trainer_innen) von Personen oder Gruppen

Zusätzlich in BIZ², LGS und BGS:

Institutionen, wie z.B.

- Interessenvertretungen
- Land, Bezirk, Gemeinde
- Bildungs- und Weiterbildungsinstitutionen
- Forschungseinrichtungen (inkl. Einzelforscher_innen, Student_innen)
- Vereine, Beratungsstellen
- Unternehmen

6.3 Personelle Ausstattung

Zur Durchführung der definierten Dienstleistungen ist genügend qualifiziertes Personal einzusetzen. Grundlage für den Personaleinsatz in den BIZ ist die Personalbedarfsrechnung der BGS und ggf. die Personalverteilungsrechnung der jeweiligen Landesorganisation. Planstellensplitting ist dabei so weit wie möglich zu vermeiden bzw. so gering wie möglich zu halten. Die Überprüfung des Personaleinsatzes in den BIZ ist Teil der Fachkontrolle.

Während einer Berufs- und Bildungsberatung, einer Schulklassen- oder Gruppenbetreuung oder einer AB-Infoveranstaltung sowie eines BIZ-Auftritts auf Messen ist durch eine geeignete Vertretungsregelung die Aufrechterhaltung des Angebots der BIZ-Dienstleistungen

- Anleitung bei der Selbstinformation
- Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen

² unter Berücksichtigung des personellen und zeitlichen Ressourcenaufwands sowie der Relevanz der Anfrage

sicherzustellen. Diese Vertretung muss nicht durch ausgebildetes BIZ-Personal erfolgen.

6.4 Gleichstellung der Geschlechter

6.4.1 Bedeutung für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“

Bei der Ausbildungs- und Berufswahl führen hartnäckige gesellschaftliche Rollenklischees dazu, dass sich junge Frauen und Männer zum Großteil für frauendominierte bzw. männerdominierte Berufe und die entsprechenden Ausbildungswege dorthin entscheiden.

Im Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ ist im gesamten Informations- und Beratungsprozess darauf zu achten, dass die weitergegebenen Informationen die Gleichstellung der Geschlechter am Arbeitsmarkt fördern und Antidiskriminierung durchgängig gelebt wird. Information und Beratung erfolgt durchgängig entsprechend des Leitfadens „Eine Sprache für alle“. Durch ihr Know-How erweitern die BIZ-Berater_innen das Berufswahlspektrum der Kund_innen.

6.4.2 Indikatoren für die Gleichstellung der Geschlechter

- Erhöhung der Erwerbsbeteiligung von Frauen
- Bekämpfung der Arbeitslosigkeit
- Gleicher Zugang zu allen Berufen und Positionen
- Verringerung der Einkommensunterschiede
- Selbsterhaltungsfähigkeit ermöglichen

Als Maßnahmen stehen beispielsweise zur Verfügung:

- Wiedereinstiegsveranstaltungen,
- Informationen zu Ausbildungen in geschlechteruntypischen Berufen mit günstiger Prognose,
- Workshops für Jugendliche (alle Geschlechter) zur Berufswahl

6.5 Vertriebswege

Die Dienstleistungen werden persönlich, telefonisch, schriftlich (per E-Mail) und online (simultane Übertragung von Bild und Ton mittels online-Konferenztool) erbracht. Der persönliche Channel wird nur auf RGS-Ebene angeboten. (siehe 6.1)

Die Ermöglichung von Selbstinformation wird durch ein breites Internetangebot in Form der standardisierten Arbeitsmarkt-, Berufs- und Bildungsinformationsprodukte in Form von Internetangeboten oder Printmaterialien geschaffen.

Der Umfang bzw. der Inhalt des Angebots ist vom jeweiligen Vertriebsweg abhängig. Personen mit höherem Selbsthilfepotenzial sind verstärkt auf das Selbstinformationsangebot (insbesondere auf das Internet) hinzuweisen. Am Arbeitsmarkt benachteiligten Personen ist bevorzugt der persönliche Vertriebsweg anzubieten.

6.6 Gewährleistung der Dienstleistungen

Das AMS als Beratungs- und Informationsdrehscheibe zum Thema Arbeitsmarkt, Beruf und Bildung stellt sicher, dass die entsprechenden standardisierten Informationen des AMS während der Öffnungszeiten der RGS frei zugänglich, kostenlos und unter Anleitung nutzbar sind.

Zu den standardisierten Arbeitsmarkt-, Berufs- und Bildungsinformationen zählen alle im Berufsinformations-Programm aufgelisteten Informationsmedien.

6.6.1. Erforderliche Infrastruktur im BerufsInfoBereich - BIB

In einer RGS ohne BIZ muss es einen unter Einhaltung des AMS-Corporate Design als „BerufsInfoBereich“ gekennzeichneten Bereich mit halb hohem/hohen Regal(en) für Printprodukte laut gültigem BI-Programm geben. Über dem/den Regal(en), jedenfalls aber in der Nähe des BIB, sind passende Rahmen³ für die laut gültigem BI-Programm vorgeschriebenen BIZ-Poster anzubringen. Der BIB ist dort zu situieren, wo möglichst viele Kund_innen vorbeikommen. Die RGS-Leitung hat für die Ausstattung und Betreuung der Materialien des BIB Sorge zu tragen, dafür eine zuständige Person zu nominieren und diese der BIZ-Betreuung in der LO bekannt zu geben. Für die konkrete Ausgestaltung des Bereiches BIB ist auf jeden Fall die Expertise des/der zuständigen Verantwortlichen des KP 3 des Bundeslandes beizuziehen.

6.6.2. Erforderliche Infrastruktur im BerufsInfoZentrum - BIZ

Das BIZ sollte im Erdgeschoß in Eingangsnähe situiert sein. Das BIZ ist deutlich als „BerufsInfoZentrum des AMS“ unter Einhaltung der Corporate Design-Vorgaben zu kennzeichnen und räumlich von einem allfälligen Wartebereich der Infozone oder des Erst-Service zu trennen.

Ein BIZ besteht aus:

- 1) dem offenen BIZ-Bereich
- 2) mindestens 1 BIZ-Büro
- 3) dem BIZ-Archivraum
- 4) ggf. dem BIZ-Veranstaltungssaal (für große BIZ)

Die Größe des BIZ ist unterschiedlich und spezifisch für jedes Bauprojekt festzulegen. Größe und räumliche Ausstattung sowie die Einrichtung und die sonstige Ausstattung des BIZ sind in der Baurichtlinie definiert. Für die konkrete Ausgestaltung des BIZ ist auf jeden Fall die Expertise des/der zuständigen Verantwortlichen des KP3 des Bundeslandes und der BGS beizuziehen. Die Möblierung ist mindestens alle 3 Jahre auf ihre Funktionalität und hinsichtlich einer modernen und attraktiven Ausstrahlung zu prüfen und allenfalls zu erneuern. Dabei ist darauf zu achten, dass sich Jugendliche und Erwachsene gleichermaßen wohl fühlen. Die Einrichtung einer „Jugendecke“ ist dabei eine Möglichkeit.

³ siehe BBG-Shop

Als Mindestausstattung für das BIZ ist definiert:

- technische Kund_innen-Geräte
 - 4 Internet-PC mit je 1 Drucker
 - 1 Kopiergerät mit Scanfunktion
 - 10 BIZ-Tablets inkl. Transportkoffer mit Ladefunktion, 1 den BIZ-Tablets zugeordneter (Farb-) Drucker
- technische Ausstattung
 - Der offene BIZ-Bereich („Empfang“) ist auszustatten mit:
 - 1 EDV-Arbeitsplatzausstattung mit Internetzugang
 - 1 Notebook mit Internetzugang
 - 1 Smartphone auf dem aktuellen Stand der Technik
 - 1 Presenter
 - Die BIZ-Beratungszimmer sind entsprechend der Baurichtlinie als Beratungszimmer mit EDV-Arbeitsplatzausstattung (mit Internetzugang) ohne ALV-Agenden einzurichten.
- sonstige Ausstattung siehe Baurichtlinie

Alle im Berufsinformations-Programm als BIZ-Mindestausstattung gekennzeichneten Printmaterialien (Broschüren, Poster, Folder, Karten,...) in ausreichender Anzahl⁴

- Kennzeichnung und Ordnung der Printmaterialien laut gültiger BIZ-Regalbeschriftung.

Für BIZ in Grenzregionen wird empfohlen, über das Standardangebot hinausgehend Informationsmaterial über das unmittelbar angrenzende Land bzw. angrenzende Länder für die Kund_innen bereitzustellen, wenn dadurch ihre Berufschancen erhöht werden können.

6.6.3. Erforderliche Rahmenbedingungen für die Dienstleistungserbringung

Voraussetzung für die Dienstleistungserbringung ist die Sicherstellung folgender Rahmenbedingungen:

- Die Abteilung ABI hat dafür zu sorgen, dass Printmaterialien direkt in die RGS geliefert bzw. dass die KP3-Online-Tools auf den AMS Webseiten „Berufe, Aus- und Weiterbildung“ veröffentlicht werden.
- Die Landesorganisation (LO) hat dafür zu sorgen, dass die erforderliche infrastrukturelle, technische und sonstige Ausstattung zumindest gemäß der Mindeststandards in den RGS sichergestellt ist, dass das bundeseinheitliche Leit- und Orientierungssystem installiert ist und dass die Printmedien in ausreichender Anzahl bestellt werden.
- Die RGS-Leitung hat dafür zu sorgen, dass während der Öffnungszeiten der RGS die organisatorischen und personellen Rahmenbedingungen sichergestellt sind (siehe 6.3).
Bei der Platzierung der Einrichtung und der Kund_innen-Geräte ist sowohl auf die ungestörte Privatsphäre der Benutzer_innen als auch auf die Möglichkeit einer Steuerung bei den Kund_innen-Geräten zu achten.
- Die BIZ-Berater_innen (in BIZ) bzw. die zuständigen Mitarbeiter_innen in BIB haben die Betriebsbereitschaft und ordnungsgemäße Benutzung der Kund_innen-Geräte (Funktionstüchtigkeit, Druckerpapier, W-LAN-Anbindung etc.) zu prüfen. Defekte an den Kund_innen-Geräten melden sie unmittelbar an die zuständige Fachabteilung bzw. IT-Kontaktperson und bringen entsprechende Hinweise am Gerät sichtbar an. Sie sind zudem

⁴ „ausreichende Anzahl“ bedeutet mindestens drei zur freien Entnahme ersichtliche Exemplare

verpflichtet, die Printmedien entsprechend der BIZ-Regalbeschriftung zu ordnen, zu warten und darauf zu achten, dass diese in ausreichender Anzahl aufliegen.

6.7 Zusammenarbeit von BIZ und SFA (KP „Arbeitskräfte unterstützen“)

Über die Kund_innen-Steuerung in den RGS bzw. über die SEL erfolgt die Entscheidung über das passende Dienstleistungsangebot: Bei überwiegendem Bedarf an Berufsinformation, -orientierung oder -beratung erfolgt die Weiterleitung der Jugendlichen sowie Erwachsenen in ein BIZ. Bei konkreter Lehrstellensuche oder bei Förderbedarf erfolgt die Weiterleitung in das Service für Arbeitskräfte.

Das Dienstleistungsangebot der BIZ steht allen Personen mit arbeitsmarkt-, berufs- und bildungsrelevanten Fragen zur Verfügung. Im Zuge der SFA-Beratung werden die Kund_innen aktiv über das BIZ-Angebot informiert. Auch in RGS ohne BIZ sind Kund_innen auf das BIZ-Angebot hinzuweisen (BIZ-Standorte, Hinweis auf Buchungsmöglichkeiten von Beratungsterminen).

Besonders zielführend wird eine Inanspruchnahme von BIZ-Dienstleistungen für Kund_innen sein

- mit Interesse an beruflicher Um- oder Neu-Orientierung
 - Jugendliche am Übergang Schule und Beruf
 - Personen nach einer Berufsunterbrechung,
- mit Wunsch bzw. bei Fragen zu Aus- und Weiterbildung (Höherqualifizierung)
 - Personen ohne oder mit nicht mehr am Arbeitsmarkt verwertbaren Qualifikationen.

Bei diesen Kund_innen soll das SFA die Möglichkeit nutzen, auf die Dienstleistungen des BIZ zuzugreifen. Die Ergebnisse des BIZ-Besuchs unterstützen die SFA-Berater_innen bei der Planung weiterer Schritte zur Erreichung des Ziels, die Kund_innen in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Den entsprechenden Kund_innen ist vom SFA **so rasch wie möglich ein Termin im BIZ zu buchen**.

Umgekehrt informiert das BIZ seine Kund_innen über die Dienstleistungen des SFA und die Möglichkeit der Vormerkung. Dies ist insbesondere bei ausbildungspflichtigen Jugendlichen ohne formalen Bildungsabschluss nach der Pflichtschule wichtig, um diese rasch (wieder) in eine Ausbildung zu bringen, sowie bei Personen, die eine Lehr- oder Arbeitsstelle suchen. Es gilt ebenfalls, die Kund_innen **so rasch wie möglich zum SFA weiterzuleiten**.

6.7.1. Prozessablauf an der Schnittstelle (Jugendliche und Erwachsene)

- SFA und BIZ: In den RGSen gibt es eine enge Zusammenarbeit von SFA und BIZ. Dabei ist sichergestellt, dass die größtmögliche Transparenz hinsichtlich getroffener Vereinbarungen und/oder erfolgter Aktivitäten besteht und die Wege für die Kund_innen so kurz wie möglich sind.
- SFA: Die SFA-Berater_innen buchen für ihre Kund_innen einen Termin im BIZ über TVS (APL: IBE – bzw. so wie es nach Umstellung auf ORGA Neu geregelt wird). Der Termin kann in Einzelfällen als M-Termin vorgesehen werden (gemäß [„BRL Kontrollmeldungen“](#)). Der BIZ-Termin stellt ein ergänzendes Angebot dar und soll sowohl die SFA-Berater_innen als auch die Kund_innen bei der weiteren Betreuung unterstützen. Dem_der Kund_in ist die Einladung zum Termin auszudrucken und mitzugeben bzw. zu übermitteln, wenn möglich per e-AMS-Konto. Bei Nichteinhaltung des M-Termins ist eine allfällige Niederschrift § 49 jedenfalls durch das SFA zu verfassen.
- SFA: Das SFA klärt mit dem_der Kund_in ab, in welcher Form der Termin stattfinden soll (bevorzugt persönlich; alternativ telefonisch oder Videoberatung – online per Webex, z.B. wenn

sich RGS und BIZ nicht am selben Ort befinden) und bucht die entsprechende Kontaktart⁵. Ein Webex-Termin ist nicht taggleich zu buchen, damit das BIZ dem_ der Kund_in rechtzeitig die Einladung mit dem Einstiegslink übermitteln kann.

- SFA: Der Grund für den BIZ-Termin bzw. welche Abklärung erfolgen soll, ist mit der_ dem Kund_in zu besprechen und in der PST-DOKU (X-Text) oder im Anmerkungsfeld im TVS einzutragen. Damit können sich die BIZ-Berater_innen optimal auf das Gespräch vorbereiten.
- BIZ: Die BIZ-Berater_innen nehmen bei allen Terminkund_innen, die vom SFA ins BIZ gebucht werden, einen Eintrag im PST vor und dokumentieren das Ergebnis der Vorsprache. Das Ergebnis ist bei erfolgter Berufs- und Bildungsberatung im Segment "Doku" / Klasse "Text" / Typ "Sonstiges" / Kategorie "Sonstiges" / Betreff "BIZ-Beratung" oder "BIZ-Beratung Telefon" oder "BIZ-Beratung online" zu dokumentieren; oder bei Inanspruchnahme einer anderen BIZ-Dienstleistung in der PST-DOKU (X-Text) festzuhalten und der PST-Kommbbox zuzuordnen.
- BIZ: Jeder B-, T- und V-Termin, der von dem_ der Kund_in eingehalten wurde, ist mit "Erledigen" zu markieren. Die Termindauer der erledigten Termine ist einzutragen (kurz = bis 10 Minuten, mittel = 11 bis 30 Minuten, lang = mehr als 30 Minuten). Als Termindauer gilt jene Zeit, die mit dem_ der Kund_in gesprochen wurde. Vor- und Nachbetreuungszeiten sind nicht miteinzurechnen. Zur Dauer einer BIZ-Beratung siehe Punkt 7.3.2.3.
- BIZ: Über das Nichterscheinen zum Termin ist das SFA per Kommboxmeldung mittels PST-AV zu informieren: „BIZ: Kd. nicht zum Termin erschienen“.
- SFA: Das Ergebnis ist von dem_ der SFA-Berater_in in der weiteren Betreuung heranzuziehen.
- SFA: SFA-Berater_innen, die ihre Kund_innen zu einem BIZ-Termin zubuchen, bleiben während des gesamten Ablaufs PST-führend. Die klassischen SFA-Tätigkeiten (aktuell Halten des PST-Datensatzes, Matching, Ergebnisabklärung von Vorstellungsgesprächen, Erstellen von Betreuungsvereinbarungen, Antragsbearbeitungen, Förderabwicklung inkl. TAS-Buchungen) erfolgen während der laufenden Betreuung im SFA.
- SFA und BIZ: Auf Förderinstrumentarien (z.B. Bildungsmaßnahmen) und sonstige Unterstützungsleistungen (z.B. Beratungs- und Betreuungseinrichtungen) ist individuell und bedarfsorientiert hinzuweisen. Die Entscheidung über eine Förderung obliegt dem SFA und kann nicht an ein BIZ delegiert werden.

6.7.2. Zusammenarbeit am Übergang Schule und Beruf

Im Sinne einer präventiv orientierten Arbeitsmarktpolitik und der „AusBildung bis 18“ kommt dem AMS am Übergang Schule und Beruf eine besondere Drehscheibenfunktion zu. Um dieser Funktion gerecht zu werden, hat sich das AMS folgende **strategische Ziele** gesetzt:

- Wir sorgen dafür, dass möglichst alle Jugendlichen, die keine Anschlussperspektive haben (z.B. keine weiterführenden Schulen besuchen, keine fixe Lehrstellenzusage bzw. Arbeitszusage haben etc.), frühzeitig Kund_innen des AMS werden (ab dem Beginn des 9. Schuljahres) und es bis zu deren Arbeitsmarkteintritt auch bleiben.
- Wir unterstützen die vorgemerkten Jugendlichen individuell nach deren Bedürfnislagen und setzen die „AusBildung bis 18“ und das Prinzip „Qualifizierung gleichwertig zu Vermittlung“ für Jugendliche ohne Ausbildung zwischen 18 und 25 Jahren flächendeckend um.

⁵ Kontaktarten: B-Termin (persönlich), T-Termin (telefonisch) oder V-Termin (Videoberatung)

- Wir sorgen für eine umfassende gendersensible und gleichstellungsorientierte Berufsorientierung sowie Berufs- und Bildungsinformation und -beratung und informieren über die Dienstleistungen des AMS.

Vorrangiges Ziel ist die Unterstützung der Jugendlichen

- bei der Konkretisierung von Ausbildungs- und Berufswünschen,
- dem Abgleich der Erwartungen und Ansprüche an den angestrebten Beruf mit den tatsächlichen Anforderungen und Arbeitsbedingungen in diesem Beruf (inklusive Chancen am Arbeitsmarkt sowie Verdienst- und Entwicklungsperspektiven),
- sowie Information über mögliche Bildungswege.

Auf Förderinstrumentarien (wie ÜBA, verlängerte Lehre, Teilqualifizierung gem. BAG §8B, FiT, AusbildungsFit) und sonstige Unterstützungsleistungen (wie Jugendcoaching, Mädchenberatungsstellen, Berufszentren für junge Frauen „youngFBZ“, Suchtberatung, ...) ist individuell und bedarfsorientiert hinzuweisen. Im BIZ sowie im Internet stehen für die Zielgruppe spezifische Tests und Materialien zur Verfügung.

6.8 Schnittstelle von BIZ und Teilprozess Förderungen

Grundsätzlich haben alle Dienstleistungen BIZ-intern zu erfolgen. Wenn für eine erfolgreiche Abwicklung ein Spezialwissen erforderlich ist, ist eine Übertragung möglich, wobei in der Vereinbarung mit der externen Einrichtung die konkret zu erbringenden Dienstleistungen klar und nachvollziehbar festzulegen sind.

Mit dem Leistungszukauf Förderung können für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ ausschließlich für Schüler_innen im Schulklassenverband ab der 7. Schulstufe definierte Inhalte mit externen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE) abgewickelt werden. Siehe aktuelle Richtlinie in der RiDok.

Für die **Dienstleistung „Schulklassenbetreuung“** dürfen folgende Tätigkeiten im Rahmen dieses BBE-Typs abgewickelt werden:

- Vorbereitung auf den Bewerbungsprozess (Erstellen von schriftlichen Bewerbungsunterlagen/ Bewerbungs-Videos, Entwicklung persönlicher Bewerbungsstrategien, Üben von Vorstellungsgesprächen)
- mädchen- bzw. burschenspezifische Veranstaltung, ggf. inklusive Erprobung handwerklicher Fähigkeiten und Fertigkeiten (besonders für junge Frauen)

Alle anderen BIZ-Dienstleistungen dürfen nicht im Rahmen von BBE abgewickelt werden.

Im BIZ-Buchungssystem sind Schulklassenbetreuungen mit BBE als „Fix-Modul“ einzutragen und entsprechend zu kennzeichnen. Schulklassenbetreuungen ohne BBE können als „Flex-Modul“ oder „Fix-Modul“ organisiert werden.

6.9 EDV-Eintragungen in die Applikation „BIZ-Statistik“ und in den PST

Die Applikation BIZ-Statistik dient der Erfassung von Kennzahlen der BIZ-Dienstleistungen im Rahmen der Prozessausrichtung in den BIZ. Erfasst werden Inanspruchnahmen von Dienstleistungen, nicht Personen. Die Eintragungen sind möglichst tagesaktuell zu führen, Nacherfassungen sind so rasch als möglich durchzuführen. Korrekturen sind maximal 10 Werkzeuge im Nachhinein möglich.

Die BIZ-Dienstleistung „Berufs- und Bildungsberatung durchführen“ wird ausschließlich im PST dokumentiert. Diese Dokumentation hat im Regelfall am selben Tag zu erfolgen, jedenfalls aber so rasch wie möglich (siehe Punkt 7.4).

6.10 Qualifikationsanforderungen an BIZ-Berater_innen

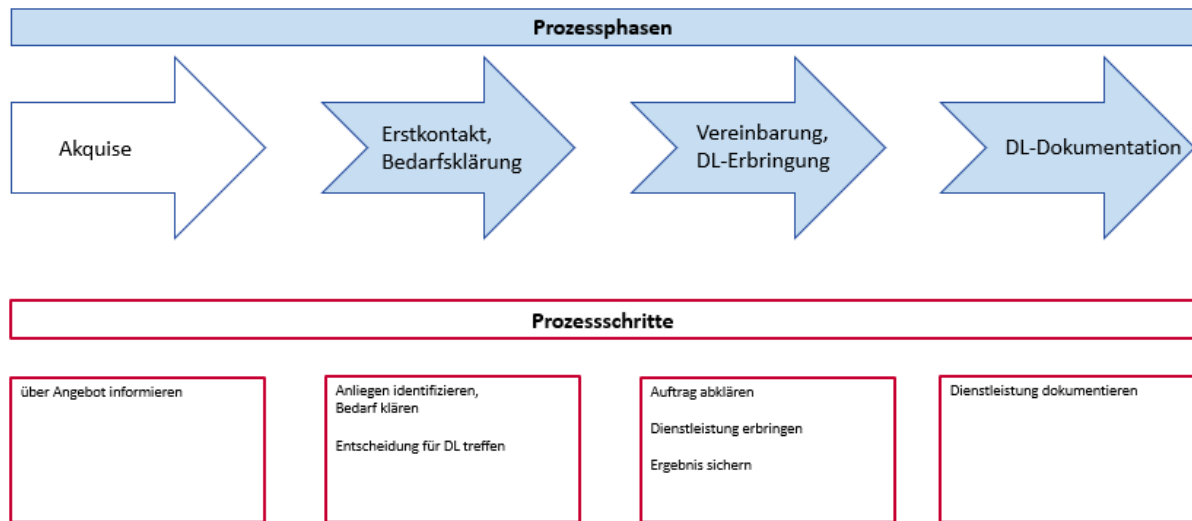
Das aktuelle Stellenprofil findet sich im Intranet: Personal und Recht / Formulare / Stellenbeschreibungen für typische Arbeitsplätze im AMS

Zur Sicherung der Fach- und Methodenkompetenz haben alle neuen BIZ-Berater_innen verpflichtend den „Lehrgang für BIZ-Berater_innen“ zu absolvieren, sobald sie einen Anteil von BIZ-Planstellen im SAP eingetragen haben. Dieser ist entweder im Anschluss an die GSA bzw. im Falle eines Wechsels aus einem anderen Fachbereich des AMS in das BIZ innerhalb des ersten Jahres der Tätigkeit im BIZ zu beginnen.

Der Lehrgang ist modular aufgebaut und besteht aus ca. 18 Arbeitstagen Präsenzzeit innerhalb eines Jahres. Zwischen den Modulen liegen verpflichtende Praxiszeiten im eigenen BIZ sowie (auch bundeslandübergreifende) Hospitationen in anderen BIZ sowie das Erstellen von Portfolioarbeiten und das Vor- und Nachbereiten der Module. Eine Inanspruchnahme der Module aus unterschiedlichen Lehrgängen soll vermieden werden.

Die Führungskräfte haben dafür Sorge zu tragen, dass alle BIZ-Berater_innen entsprechend der geltenden Ausbildungsrichtlinie im Jahresdurchschnitt mindestens 3 facheinschlägige Weiterbildungstage besuchen.

7. Normen – inhaltliche Regelungen für die einzelnen Prozessschritte des Teilprozesses „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“



7.1 Akquise (Phase 1)

Personen, die vor einer Berufs- und/oder Bildungsentscheidung stehen bzw. die Berufs- und Bildungsinformationen für die Berufs- und/oder Bildungsentscheidung von Dritten verwerten, werden über das BIZ-Dienstleistungsangebot informiert:

- Die Schnittstelle zwischen SFA und BIZ sowie SFU und BIZ ist aktiv zu pflegen:
 - regelmäßige Information über Angebote des BIZ im Zuge von Dienstbesprechungen
 - mit dem SFA jene Problemlagen und Themen reflektieren, mit denen Kund_innen ins BIZ empfohlen bzw. gebucht werden sollen – vgl. 6.7
 - mit dem SFU sind Kooperationsmöglichkeiten auszuloten, zB bei regionalen Bildungseinrichtungen oder KAM
- PR-Material liegt in ausreichender Anzahl in der RGS auf und wird aktiv verteilt, vor allem an der Schnittstelle zum KP1:
 - aktuelle BIZ-Folder oder Karten
 - aktuelle Flyer für Jugendliche und Erwachsene
 - aktuelle BIZ-Poster für Jugendliche und Erwachsene
 - die Bespielung des Infoscreens
- Die BO-Lehrkräfte an Schulen stellen eine wesentliche Kund_innengruppe des BIZ dar. Die Kontaktpflege zu dieser Personengruppe ist daher aktiv zu gestalten. Zur Unterstützung des BO-Unterrichts werden Schulen der Sekundarstufe I sowie der Polytechnischen Schulen mindestens einmal jährlich schriftlich kontaktiert (postalisch oder per E-Mail⁶), über das BIZ-Dienstleistungsangebot informiert und die Zusammenarbeit mit den BIZ des AMS angeboten. Das Anschreiben von Schulen der Sekundarstufe II liegt im Ermessen der Landesorganisation, die Kontaktierung von AHS wird empfohlen. Insbesondere das Erreichen von Schüler_innen im

⁶ unter Einhaltung der Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes 2003 in der aktuellen Fassung

vorletzten Schuljahr ist aus Sicht der richtigen Berufs- und Bildungswahl und in weiterer Folge für die Arbeitsmarktintegration von zentraler Bedeutung.

Darüber hinaus sollen auch andere Möglichkeiten der aktiven Netzwerkpflege genutzt werden wie Telefonate, Newsletter, Workshops, Veranstaltungen, Netzwerktreffen, usw. Hat eine Schule kein Interesse an einer Zusammenarbeit mit dem AMS, ist nach Gründen zu fragen und daraus abzuleiten, ob für das AMS sofort oder später Handlungsmöglichkeiten bestehen oder nicht.

- Im Zuge der BIZ-Dienstleistungen „Schulklasse betreuen“, „Gruppe betreuen“ und „AB-Infoveranstaltung durchführen“ werden die Teilnehmer_innen auf die BIZ-Dienstleistung „Berufs- und Bildungsberatung“ hingewiesen.

Qualitätsstandards

- Es sind alle Schulen der Sekundarstufe I und der Polytechnischen Schulen im Einzugsgebiet des BIZ verpflichtend zu ermitteln. Die Ausweitung auf die AHS-Oberstufe wird empfohlen, im Idealfall werden auch alle Berufsbildenden Schulen erfasst. (Volksschulen sind nicht Zielgruppe der AMS und werden nicht proaktiv kontaktiert.)
Dazu können alle verfügbaren Quellen herangezogen werden (Schulstatistik, Homepages der Schulen, Printmedien usw.)
Die Kontaktpersonen – im Idealfall die BO-Lehrkraft - sind aktuell zu halten.
- Das Anschreiben an die Schulen ist gemäß dem Landesstandard zu verfassen.
Auf die Möglichkeit der online-Terminbuchung für Schulklassen ist hinzuweisen, BIZ-Folder für Lehrkräfte sind mitzuschicken bzw. als Anhang beizufügen.
- Termine und Angebote für Schulklassen sind rechtzeitig im BIZ-Buchungssystem einzutragen: Termine für Schulklassenbetreuung im 1. Schulhalbjahr spätestens bis zum 31. Mai im selben Kalenderjahr, Termine für das 2. Schulhalbjahr spätestens bis zum 30. November im vorangehenden Kalenderjahr
- Termine und Angebote an internen AB-Infoveranstaltungen sind rechtzeitig im BIZ-Buchungssystem einzutragen. Das Veranstaltungsprogramm kann zusätzlich auch als Printprodukt vertrieben werden.
- Wenn möglich, sind aktuelle Veranstaltungshinweise über den Info-Screen zu kommunizieren.

7.2 Erstkontakt, Bedarfsklärung (Phase 2)

7.2.1 Anliegen identifizieren, Bedarf klären

In diesem Prozessschritt geht es darum, den Kund_innen-Wunsch hinsichtlich Inhalt, Informationsbedarf und Realisierungsmöglichkeit durch das AMS abzuklären. Es werden die Erwartungen erhoben und geprüft, ob der artikulierte Wunsch auch dem benötigten Informationsbedarf der_des Kund_in entspricht. Anschließend fassen die betrauten Mitarbeiter_innen das Kund_innen-Anliegen zusammen und überprüfen die grundsätzliche Realisierbarkeit.

Mit der Identifizierung des Anliegens startet der Kontakt zwischen dem AMS sowie Kund_innen aller Kernprozesse:

- Personen, die vor einer Berufs- und/oder Bildungsentscheidung stehen bzw. die Berufs- und Bildungsinformationen für die Berufs- und/oder Bildungsentscheidung von Dritten verwerthen, sind an das BIZ zu verweisen.

- Für Personen mit Bedarf an wertendem Wissen bzw. einer Kombination aus Faktenwissen und wertendem Wissen⁷ kann durch die SEL bzw. durch SFA-Mitarbeiter_innen über TVS ein Termin für eine Berufs- und Bildungsberatung im BIZ gebucht werden
- Lehrkräfte mit einem Wunsch nach einem Termin für eine Schulklassenbetreuung sind auf die Möglichkeit einer online-Buchung hinzuweisen.

Qualitätsstandards

- Um den benötigten Informationsbedarf zu erkennen, sind angemessene Gesprächstechniken anzuwenden, die der_dem Kund_in gerecht sind.
Anhand der erhobenen Daten kann entschieden werden, ob der Kund_innen-Wunsch mit standardisierten Informationsprodukten abgedeckt werden kann, ob eigene Recherchen oder z.B. eine eingehende Berufs- und Bildungsberatung nötig sind sowie welcher Channel gewählt wird.
- Die AMS-interne oder externe Weiterleitung an die zuständige Stelle hat sofort zu erfolgen.
- Wenn das Anliegen nicht zum Zuständigkeitsbereich des AMS gehört, ist dies zu kommunizieren.
- Termine für eine persönliche (Terminart „B“) bzw. telefonische (Terminart „T“) bzw. Video online per Webex (Terminart „V“) Berufs- und Bildungsberatung sind im TVS im Team-APL „IBE“ eingetragen. Als Dauer sind jeweils 60 Minuten vorzusehen.
- Bei Buchung eines Termins für eine Berufs- und Bildungsberatung durch die SEL bzw. das SFA ist im Betreff das Anliegen (z.B. „Lehrberufs-/Schulwahl“, „Schulabbruch“, „Lehrabbruch“, „Studienwahl/Wege nach Matura“, „Neuorientierung“, „Rückkehr nach Karenz“) einzutragen. Achtung: Ein V-Termin ist nicht taggleich zu buchen, damit dem_der Kund_in rechtzeitig die Einladung mit dem Einstiegslink übermittelt werden kann. Gibt es noch keinen PST zur_ zum Kund_in, ist der T- bzw. B- bzw. V-Termin im Team-TVS ohne PST zu buchen. Im Betreff zum Termin sind in diesem Fall auch die SVNR, der Name plus die Telefonnummer einzutragen.

7.2.2 Entscheidung für die Dienstleistung treffen

Nach der Bedarfsklärung bestehen ausreichende Kenntnisse darüber, welche Dienstleistung über welchen Channel passend ist.

7.2.2.1 Anleiten bei der Selbstinformation

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn

- die_der Kund_in Faktenwissen benötigt,
- ein passendes standardisiertes Informationsprodukt vorhanden ist
- und die_der Kund_in ausreichende Informations- und Medienkompetenz aufweist.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, dass die_der Kund_in nach der Anleitung das Informationsprodukt selbstständig nutzen und verwerten kann.

Diese Dienstleistung kann auf folgenden Vertriebswegen erfolgen:

- persönlich in der RGS (BIB, BIZ)
- telefonisch (BIB, BIZ, SEL, LGS, BGS)
- schriftlich (BIZ, LGS, BGS)

⁷ Zum Faktenwissen einer Person über sich selbst zählen z.B. Alter, Geschlecht, etc., zum wertenden Wissen zählen Meinungen/Einschätzungen über sich selbst (Interessen, Stärken, etc.) aber auch Faktoren wie Verantwortungs- und Entscheidungsfähigkeit.

7.2.2.2 Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn

- die_ der Kund_ in Faktenwissen benötigt
- und Selbstinformation als nicht zielführend erscheint (z.B. mangelnde Informations- und Medienkompetenz, aufwendige Eigenrecherche mit standardisierten Informationsprodukten notwendig)
- oder kein passendes standardisiertes Informationsprodukt vorhanden ist.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, die individuelle Informationskompetenz zu stärken bzw. benötigtes Faktenwissen zu vermitteln und eine bedarfsgerechte Unterstützung sowohl bei der Informationsbeschaffung als auch bei der Informationsverwertung zu liefern.

Diese Dienstleistung kann auf folgenden Vertriebswegen erfolgen:

- persönlich in der RGS (BIZ)
- telefonisch (BIZ, LGS, BGS)
- schriftlich (BIZ, LGS, BGS)

7.2.2.3 Berufs- und Bildungsberatung durchführen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn

- die_ der Kund_ in wertendes Wissen und/oder
- die Kombination aus Faktenwissen und wertendem Wissen benötigt.

Diese Dienstleistung ist obligatorisch anzubieten

- für Jugendliche bis zum Alter von 25 Jahren,
- für Wiedereinsteiger_innen,
- für am Arbeitsmarkt besonders benachteiligte Personen,
- für Personen mit geringem Selbsthilfepotenzial und/oder geringer Informations- und Medienkompetenz.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, einen Beitrag zur Problemlösung und Entscheidungsfindung bei berufs- und bildungsrelevanten Fragen zu leisten sowie das Berufswahlspektrum beider Geschlechter auszuweiten. Bei Frauen und Männern ist gleichermaßen auf eine mögliche Selbsterhaltungsfähigkeit durch die entwickelte Berufsperspektive zu achten. Das Beratungsergebnis ist auf die momentane Lebenssituation der_ des Kund_ in abgestimmt.

Diese Dienstleistung wird ausschließlich durch BIZ-Berater_innen erbracht:

- persönlich
- telefonisch
- per Video (online per Webex)

7.2.2.4 Schulklasse betreuen

Diese Dienstleistung wird Schulen ab der 7. Schulstufe angeboten, wenn die Lehrkraft eine Unterstützung für den Berufsfindungsprozess von Schüler_innen wünscht.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, die Schüler_innen beim Berufswahlprozess zu begleiten, bei der Informationssuche und Informationsverwertung zu unterstützen, ihnen bedarfsgerechte Berufs- und

Bildungsinformationen wie auch Arbeitsmarktinformationen zu geben und das Berufswahlspektrum aller Geschlechter auszuweiten, insbesondere jenes von Frauen.

Die Durchführung dieser Dienstleistung erfolgt grundsätzlich durch BIZ-Berater_innen. Das Hinzuziehen von Expert_innen ist erlaubt und auch erwünscht, bspw. von Jugendberater_innen für Schulklassen der 9. Schulstufe oder von SfU-Berater_innen.

- persönlich
- per Video (online per Webex)

7.2.2.5 Gruppe betreuen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn ein_e externe_r Betreuer_in einer Gruppe Unterstützung für die Berufswahl und Laufbahnplanung der Teilnehmer_innen wünscht.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, einen Beitrag zur Entscheidungsfindung bei berufs- und bildungsrelevanten Fragen zu leisten sowie das Berufswahlspektrum beider Geschlechter auszuweiten.

Die Durchführung dieser Dienstleistung erfolgt grundsätzlich durch BIZ-Berater_innen. Das Hinzuziehen von Expert_innen ist erlaubt und auch erwünscht, bspw. von Wiedereinstiegs-Berater_innen für die entsprechende Zielgruppe:

- persönlich
- per Video (online per Webex)

7.2.2.6 AB-Infoveranstaltungen durchführen

Diese Dienstleistung (Definition siehe 7.3.2.6) wird unter Berücksichtigung des personellen und zeitlichen Ressourcen-aufwands sowie des regionalen Bedarfs angeboten.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, einen größeren Personenkreis über Beruf, Bildung und Arbeitsmarkt zu informieren, sowie das Berufswahlspektrum aller Geschlechter auszuweiten, besonders jenes von Frauen. Insbesondere werden AB-Infoveranstaltungen für besondere Personengruppen angeboten, etwa für Mädchen und Frauen, für Migrant_innen oder für Wiedereinsteiger_innen.

Die Durchführung dieser Dienstleistung erfolgt grundsätzlich durch BIZ-Berater_innen. Das Hinzuziehen von Expert_innen ist erlaubt und auch erwünscht, bspw. von REHA-Berater_innen für die entsprechende Zielgruppe:

- persönlich
- per Video (online per Webex)

7.2.2.7 BIZ-Auftritt bei Messen

Diese Dienstleistung wird unter Berücksichtigung des personellen und zeitlichen Ressourcen-aufwands sowie des regionalen Bedarfs in Absprache mit der ÖFF-Abteilung der jeweiligen Landesorganisation angeboten.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, unter einem größeren Personenkreis bzw. in der Öffentlichkeit die Dienstleistungen der AMS insgesamt sowie der BIZ im Speziellen zu bewerben und dafür ausgewählte AMS/BIZ-Produkte und AMS/BIZ-Dienstleistungen anzubieten.

Wird auf einer Messe der AMS-Interessentest angeboten, wird die Interpretation des Testergebnisses ausschließlich durch BIZ-Berater_innen erbracht:

- persönlich
- per Video (online per Webex)

Qualitätsstandards (für alle Punkte unter 7.2.2, also 7.2.2.1 bis inkl. 7.2.2.7)

- Um den benötigten Informations- und Unterstützungsbedarf zu erkennen, sind das Vorwissen, die bisherigen Informationsstrategien und die Medienkompetenz der_ des Kund_in durch geeignete Fragetechniken abzuklären.
- Übersteigt die benötigte Unterstützung das Dienstleistungsangebot (z.B. Bearbeitung von Bewerbungsunterlagen, Notwendigkeit einer fremdsprachigen Beratung, einer Eignungs- und Leistungsdiagnostik, einer Rechtsauskunft oder Informationen über Fördermöglichkeiten etc.), sind passende Anlaufstellen zu nennen.
- Um den Erwartungen von Lehrkräften möglichst entsprechen zu können, sind die Beschreibungen der vordefinierten, im BIZ-Buchungssystem veröffentlichten Angebote (Flex- und Fix-Module) prägnant und konkret zu beschreiben. Auf Sonderwünsche und Schwerpunktsetzungen der Lehrkräfte ist soweit wie möglich einzugehen.
- Um den Erwartungen von Einzelpersonen an AB-Infoveranstaltungen möglichst entsprechen zu können, sind die Beschreibungen der vordefinierten, im BIZ-Buchungssystem veröffentlichten Angebote (Veranstaltungen) prägnant und konkret zu beschreiben.

7.3 Erbringung der Dienstleistung (Phase 3)

7.3.1 Auftrag abklären, Vereinbarung treffen

Der_ dem Kund_in werden die Inhalte und Grenzen der gewählten BIZ-Dienstleistung und die Rahmenbedingungen erläutert, das Ausmaß an Eigenaktivität der_ des Kund_in wird vereinbart.

Erfolgte die Terminbuchung für eine Berufs- und Bildungsberatung via Team-TVS (IBE) durch das SFA bzw. die SEL, klären die BIZ-Berater_innen nochmals das Anliegen bzw. den Bedarf der_ des Kund_in (siehe 7.2.1) und revidieren gegebenenfalls die Entscheidung, welche Dienstleistung angeboten wird (siehe 7.2.2).

Qualitätsstandards

- Die DL „Anleitung bei der Selbstinformation“ und „Informationsgespräch führen“ sind möglichst sofort durchzuführen.
- Sind für eine Informationsweitergabe Eigenrecherchen notwendig, ist der_ dem Kund_in die Rückmeldung nach einer vereinbarten Frist bzw. innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eintreffen der Anfrage (z.B. E-Mail-Anfrage außerhalb der Öffnungszeiten) zu übermitteln.
- Die Durchführung der DL „Berufs- und Bildungsberatung“ erfolgt in der Regel nach Terminvereinbarung. Bei Bedarf (Kund_in möchte Termin sofort, Rahmenbedingungen passen, Zeitbudget ist vorhanden) kann diese Dienstleistung sofort durchgeführt werden.
- Hat eine Lehrkraft bei der Buchung einer Schulklassenbetreuung über das BIZ-Buchungssystem die Frage „Befinden sich in dieser Klasse auch Schüler_innen mit besonderem Unterstützungsbedarf?“ mit „ja“ beantwortet und/oder im Feld „Anmerkungen“ eine Nachricht hinterlassen, ist mit der Lehrkraft umgehend Kontakt aufzunehmen, um das gewählte Modul anzupassen.

- Bei der DL AB-Infoveranstaltung hat bei Verhinderung der_des BIZ-Berater_in eine Absage mindestens 3 Tage vor dem vereinbarten Termin zu erfolgen; andernfalls ist eine Vertretung zu organisieren.
- Für die DL „Gruppe betreuen“ sind der Termin zu fixieren und der Vortragssaal bzw. eine geeignete Räumlichkeit zu reservieren.

Danach ist mit der_dem Kund_in gemeinsam die weitere Vorgangsweise abzustimmen.

7.3.2 Dienstleistung erbringen

7.3.2.1 Anleiten bei der Selbstinformation

Durch die Anleitung der Kund_innen bei der Selbstinformation wird die selbstständige effektive Nutzung standardisierter Informationsprodukte des KP3 unterstützt. Für die bedarfsgerechte Erbringung besteht keine Notwendigkeit, personenbezogene Daten aufzunehmen.

Diese Dienstleistung umfasst in der RGS (BIZ und BIB) folgende Tätigkeiten:

- KP3-Printmedien hinsichtlich Konzeption und BIZ-Regalbeschriftung erläutern, bei der Auswahl der passenden standardisierten Informationsprodukte (Printmedien, KP3-Online-Tools, Videos) unterstützen, bei Bedarf aushändigen, auf Kopiermöglichkeit hinweisen
- überprüfen, ob die_der Kund_in das KP3-Selbstinformationsangebot nutzen kann
- Kund_innen-PC hinsichtlich Aufbau und Bedienung erklären
- KP3-Online-Tools hinsichtlich Aufbau, Navigation, guter Suchstrategien etc. erläutern, auf Druck- und Speichermöglichkeit hinweisen
- Bewerbungsunterstützung leisten

Diese Dienstleistung kann in der LGS und BGS folgende Tätigkeiten umfassen:

- Bei der Auswahl der passenden standardisierten Informationsprodukte (Printmedien, KP3-Online-Tools, Videos) unterstützen
- KP3-Online-Tools hinsichtlich Aufbau, Navigation, guter Suchstrategien etc. erläutern
- überprüfen, ob die_der Kund_in das Selbstinformationsangebot nutzen kann

Qualitätsstandards

- Bei der Auswahl des standardisierten Informationsprodukts sind die Informations- und Medienkompetenz (auch Sprachkompetenz etc.) der_des Kund_in zu berücksichtigen.

7.3.2.2 Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen

Bei Informationsgesprächen/schriftlichen Auskünften wird das benötigte Faktenwissen vermittelt. Nach Möglichkeit sind dazu entsprechende Standardprodukte und/oder Ergebnisse einer Kurzrecherche hinzuzuziehen. Die Informationsquellen sind hinsichtlich Zielgruppenadäquanz, Gleichstellungsorientierung und Aktualität zu überprüfen und der_dem Kund_in zu kommunizieren. Das Rechercheergebnis ist der_dem Kund_in auszuhändigen/zu übermitteln. Für die bedarfsgerechte Erbringung besteht keine Notwendigkeit, personenbezogene Daten aufzunehmen.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- benötigtes Faktenwissen im Gespräch/in einer E-Mail vermitteln

- verwendete Informationsquellen (standardisierte Informationsprodukte, Rechercheergebnisse) erläutern und aushändigen/zuschicken
- fragen, ob die erbrachte Information von der_dem Kund_in verwertet werden kann
- Hinweise für weitere eigeninitiative Recherchen geben und auf KP3-Online-Tools hinweisen bzw. zielgerichtet Produkte empfehlen

Qualitätsstandards

- Das persönliche Informationsgespräch im BIZ findet sofort statt und idealerweise an einem Tisch im öffentlichen Raum. Dabei ist auf eine entspannte Beratungssituation und auf die Privatsphäre der Kund_innen zu achten.
- Wenn die erbrachte Information nicht ausreicht, ist die_der Kund_in auf weiterführende Informationsquellen hinzuweisen.
- Kund_innen sind geschlechtssensibel zu informieren und so weit wie möglich über Alternativen zu ihrem nachgefragten Beruf/Ausbildungsweg zu informieren.
- Jugendliche sind zusätzlich über weitere Dienstleistungen des AMS zu informieren, insbesondere über die Möglichkeit der Vormerkung zur Lehrstellensuche.
- Am Arbeitsmarkt benachteiligte Personen sind auf spezielle Beratungsstellen und Dienstleistungen/Förderungen des AMS hinzuweisen.
- Um den Kund_innen nachhaltig eine Übersicht über die Informationsprodukte des KP3 zu geben, die auch eine eigenständige weiterführende Recherche z.B. zuhause erleichtert, ist ein Flyer für Jugendliche bzw. ein Flyer für Erwachsene auszuhändigen; wenn sinnvoll, ist auch ein Exemplar der Broschüre „BerufsInfos Jahreskatalog“ mitzugeben.

7.3.2.3 Berufs- und Bildungsberatung durchführen

Die Durchführung der DL „Berufs- und Bildungsberatung“ erfolgt in der Regel nach Terminvereinbarung. Bei Bedarf (Kund_in möchte Termin sofort, Rahmenbedingungen passen, Zeitbudget ist vorhanden) kann diese Dienstleistung sofort durchgeführt werden. Für die bedarfsgerechte Erbringung besteht die Notwendigkeit, personenbezogene Daten aufzunehmen (siehe 7.4).

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Termin und Beratungsziel (z.B. mehr Klarheit über die Vorlieben, Interessen, Stärken, Neigungen, Motivation etc.; Unterstützung bei der Abwägung von Alternativen; Unterstützung bei der Entscheidungsfindung; Unterstützung bei der Realisierung) vereinbaren
- beraterrelevante persönliche Daten (z.B. Alter, Aus- und Weiterbildung, Berufserfahrung, Beschäftigungsstatus, persönliche Lebenssituation etc.) erheben und dokumentieren bzw. – sofern bereits im PST vorhanden – evaluieren
- Strategien und Problemlösungen gemeinsam mit der_dem Kund_in entwickeln:
Die BIZ-Berater_innen bringen zusätzliche Expertise ein und unterstützen die_den Kund_in dabei, Faktenwissen mit wertendem Wissen zu kombinieren. „Wertendes Wissen“ bedeutet, dass persönliche Kriterien der_des Kund_in (Vorlieben, Interessen, Stärken, Neigungen, Motivationen, Eignungsvorstellungen) zur Bewertung von Alternativen einbezogen werden. Diese persönlichen Kriterien sind im Gespräch, ggf. unter Einsatz geeigneter Testinstrumente (z.B. BIZ-BOT, AMS-Berufskompas, Berufsfotos, SkillCards), zu klären bzw. zu erheben.

- Hinweise für weiteres eigeninitiatives Arbeiten geben und auf AMS-Online-Tools hinweisen bzw. zielgerichtet Produkte empfehlen
- überprüfen, ob die_der Kund_in befähigt ist, selbstverantwortlich und selbstständig weiterzuarbeiten
- bei Bedarf Nachfolgetermin vereinbaren
- die_den Kund_in zur Teilnahme an der Zufriedenheitsbefragung einladen:
Unmittelbar im Anschluss an die BIZ-Berufs- und Bildungsberatung ist die_der Kund_in zur Teilnahme an der Zufriedenheitsbefragung einzuladen. Hierzu ist eine Mobiltelefonnummer zu erfragen, an welche die_der BIZ-Berater_in den Zugangslink sendet.
- Gesprächsinhalte und Gesprächsergebnis anhand der Vorlagen dokumentieren

Weiters sind – je nach Fragestellung und Unterstützungsbedarf – unterschiedliche methodische Hilfsmittel einzusetzen, die durch die Abteilung ABI organisiert, zentral zur Verfügung gestellt bzw. über die AMS-Website angeboten werden und qualitätsgesichert sind. Die detaillierte Auflistung findet sich im jeweils gültigen BI-Programm.

Kann ein AMS-Produkt (online oder Print) als Hilfsmittel in der DL-Erbringung verwendet werden, ist dieses einzusetzen; inhaltlich vergleichbare Hilfsmittel anderer Organisationen sind nicht zu verwenden. Ergänzende Hilfsmittel z.B. von Bundesministerien und anderen öffentlichen Stellen dürfen verwendet werden.

Die Durchführung einer Berufs- und Bildungsberatung nimmt mindestens 30 Minuten in Anspruch, die empfohlene Maximaldauer beträgt 60 Minuten. Eine qualitative Berufs- und Bildungsberatung erfordert zusätzlich etwa 20 Minuten Zeit für die Vorbereitung (Erhebung des Informations- und Unterstützungsbedarfs, Vorwissen, bisherige Informationsstrategien und Medienkompetenz) und etwa 40 Minuten für die Nachbereitung (Dokumentation der Beratung).

Macht die_der Kund_in im BIZ selbstständig einen online-Test (BIZ-BOT, AMS-Berufskompass), so ist diese Zeit nicht Teil der Berufs- und Bildungsberatung. Macht die_der BIZ-Berater_in jedoch z.B. die Berufsfotos gemeinsam mit der_dem Kund_in, ist diese Zeit in die Beratungsdauer einzuberechnen und in diesem Fall kann eine BBB auch bis zu 90 Minuten dauern.

Die Grundsätze der Berufs- und Bildungsberatung sind bei der Erbringung der Dienstleistung anzuwenden.

Qualitätsstandards

- Eine persönliche, telefonische oder Videoberatung (online per Webex) Beratung erfolgt zu einem vereinbarten Termin (kann auch am selben Tag sein) in einem ungestörten Raum (BIZ-Beratungszimmer) nach einem definierten Schema und findet nur mit unmittelbar Betroffenen statt. (Unbeteiligte dürfen der Beratung nicht beiwohnen, außer zum Zwecke der eigenen Ausbildung und wenn die Zustimmung der_des Kund_in vorliegt).
- Der_dem Kund_in wird das Produktblatt „Infoblatt zur Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO“ ausgehändigt bzw. per E-Mail übermittelt (sofern nicht bereits durch das SfA erfolgt).
- Im Zuge der Beratung werden auf die jeweilige Situation abgestimmte Methoden herangezogen. So stehen hier etwa für Personen mit geringer Deutsch-/Lesekompetenz Materialien wie SkillCards oder Berufsfotos zur Verfügung.

- Das Beratungsgespräch dauert mindestens 30, die empfohlenen Maximaldauer liegt bei 60 Minuten; gegebenenfalls sind Folgetermine zu vereinbaren, um die vereinbarten Beratungsziele abzuarbeiten.
- Kund_innen aller Geschlechter, insbesondere Frauen, sind so weit wie möglich über Alternativen zu ihrem nachgefragten Beruf/ Ausbildungsweg zu informieren und zur Reflexion von Stereotypen bzw. zur Erweiterung ihres Berufswahlspektrums zu ermutigen.
- Jugendliche sind zusätzlich über weitere Dienstleistungen des AMS zu informieren, insbesondere über die Möglichkeit der Vormerkung zur Lehrstellensuche
- Am Arbeitsmarkt benachteiligte Personen sind auf spezielle Beratungsstellen und Dienstleistungen/Förderungen des AMS hinzuweisen.
- Während des Beratungsgesprächs ist durch eine geeignete Vertretungsregelung die Aufrechterhaltung ausgewählter Dienstleistungen sicherzustellen (siehe 6.3).

7.3.2.4 Schulklasse betreuen

Die Durchführung der DL „Schulklassenbetreuung“ erfolgt nach Terminvereinbarung durch die Buchung eines Fix- oder Flex-Moduls im BIZ-Buchungssystem. Der Inhalt wird durch das gewählte/vereinbarte Modul bzw. darüberhinausgehende Vereinbarungen (siehe 7.3.1) definiert.

Ein Modul umfasst immer zumindest: einen Input durch BIZ-Berater_in, Elemente eines Workshops und Unterstützung bei der Selbstrecherche der Schüler_innen.

Die Dauer eines Präsenz-Moduls (Schulklassenbetreuung im BIZ oder in der Schule) beträgt mindestens 2 Unterrichtsstunden. Die durchgängige Anwesenheit der begleitenden Lehrkräfte während der Schulklassenbetreuung ist sicherzustellen. Die Aufsichtspflicht der Lehrpersonen gegenüber ihren Schüler_innen kann und darf nicht auf eine_n BIZ-Berater_in übertragen werden.

Die Dauer eines online-Moduls beträgt mindestens eine Unterrichtsstunde. Die durchgängige Anwesenheit der zuständigen Lehrkraft während der Schulklassenbetreuung ist sicherzustellen.

Im Rahmen der Dienstleistungserbringung ist unter bestimmten Voraussetzungen der Einsatz von BBE erlaubt (siehe 6.8).

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- den Input hinsichtlich Inhalt, Sprache und Präsentationstechnik zielgruppengerecht aufbereiten und durchführen
- gegebenenfalls Übungseinheiten aufbereiten, erklären und bei der Durchführung unterstützen
- die Schüler_innen bei der Selbstrecherche anleiten
- eine Abschlussrunde durchführen
- die Schüler_innen zu einer „Berufs- und Bildungsberatung“ einladen und wenn möglich einen Termin vereinbaren, dabei sind Jugendliche mit erhöhtem Betreuungsbedarf zu priorisieren
- unmittelbar im Anschluss an den Schulklassenworkshop ist die Lehrkraft zur Teilnahme an der Zufriedenheitsbefragung einzuladen. Hierzu ist entweder eine Mobiltelefonnummer oder eine E-Mail-Adresse zu erfragen, an welche die_der BIZ-Berater_in den Zugangslink sendet.

Nach der Begrüßung werden die Schüler_innen über Inhalt und Zeitrahmen des Workshops informiert. Die BIZ-Berater_innen unterstützen die Schüler_innen bei der Selbstrecherche, indem sie Inhalte und Nutzungsmöglichkeiten der verschiedenen Medien erläutern und mit ihnen die eingeholten Informationen besprechen.

In Abstimmung mit der Lehrkraft sind nach Möglichkeit jene Jugendlichen zu identifizieren, die noch nicht die erforderliche Reife zur Berufswahl entwickeln konnten (z.B. weil sie im Elternhaus zu wenig Unterstützung bekommen oder zu wenig Selbsthilfepotenzial aufgebaut haben). Diese Jugendlichen mit erhöhtem Betreuungsbedarf sind für ein Beratungsgespräch zu motivieren und eine individuelle Begleitung ist anzubieten.

Wird im Zuge der Schulklassenbetreuung der BIZ-BOT oder AMS-Berufskompass durchgeführt, so ist eine Interpretation der Testergebnisse vorzunehmen (auch in Form eines Gruppengesprächs). Die Grundsätze der Betreuung von Schulklassen und Gruppen sind bei der Erbringung der Dienstleistung anzuwenden.

Weiters sind – je nach Fragestellung und Unterstützungsbedarf – unterschiedliche methodische Hilfsmittel einzusetzen, die durch die Abteilung ABI organisiert, zentral zur Verfügung gestellt bzw. über die AMS-Website angeboten werden und qualitätsgesichert sind. Die detaillierte Auflistung findet sich im jeweils gültigen BI-Programm.

Kann ein AMS-Produkt (online oder Print) als Hilfsmittel in der DL-Erbringung verwendet werden, ist dieses einzusetzen; inhaltlich vergleichbare Hilfsmittel anderer Organisationen sind nicht zu verwenden. Ergänzende Hilfsmittel z.B. von Bundesministerien und anderen öffentlichen Stellen dürfen verwendet werden.

Qualitätsstandards

- Verwendet die_ der BIZ-Berater_in im Zuge der Schulklassenbetreuung PowerPoint-Folien, so ist dafür die aktuell gültige PowerPoint-Vorlage laut CD-Richtlinie zu verwenden.
KP3-Angebote sind entsprechend dem BerufsInfos Jahreskatalog zu bewerben, das gilt insbesondere für die Angabe der Internetadressen der KP3-Tools.
- Bei der Auswahl der standardisierten Informationsprodukte sind die Kenntnisse und Fähigkeiten der Schüler_innen (z.B. Sprachkompetenz, Informations- und Medienkompetenz) zu berücksichtigen.
- Auch Sprache und Präsentationstechnik sind den Schüler_innen anzupassen, auf eine gendersensible und diskriminierungsfreie Gestaltung ist zu achten.
- Erfolgt eine Anleitung zur Selbstinformation sind die Qualitätsstandards dieser Dienstleistung anzuwenden (siehe 7.3.2.1).
- Die Schüler_innen sind zusätzlich über weitere Dienstleistungen des AMS zu informieren, insbesondere über die Möglichkeit der Vormerkung zur Lehrstellensuche.
- Während der Schulklassenbetreuung ist durch eine geeignete Vertretungsregelung die Aufrechterhaltung ausgewählter Dienstleistungen sicherzustellen (siehe 6.3).

7.3.2.5 Gruppe betreuen

Die Durchführung der DL „Gruppenbetreuung“ erfolgt nach Vereinbarung von Termin und Inhalt durch die_ den BIZ-Berater_in mit der_ dem Betreuer_in der Gruppe.

Die DL „Gruppenbetreuung“ umfasst immer zumindest: einen Input durch BIZ-Berater_in, Elemente eines Workshops und Unterstützung bei der Selbstrecherche der Teilnehmer_innen. Die Dauer der Dienstleistung beträgt mindestens 60 Minuten.

Die Anwesenheit der_des Betreuer_in während der Gruppenbetreuung ist sicherzustellen.

Im Rahmen der Dienstleistungserbringung ist kein Einsatz von BBE erlaubt (siehe 6.8).

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- mit der_dem Betreuer_in die Bedürfnisse der Teilnehmer_innen und die Betreuungsart abklären sowie einen Termin vereinbaren
- den Input hinsichtlich Inhalt, Sprache und Präsentationstechnik zielgruppengerecht aufbereiten und durchführen
- gegebenenfalls Übungseinheiten aufbereiten, erklären und bei der Durchführung unterstützen
- die Teilnehmer_innen bei der Selbstrecherche anleiten
- eine Abschlussrunde durchführen
- auf die DL „Berufs- und Bildungsberatung“ hinweisen

Nach der Begrüßung im Vortragssaal werden die Teilnehmer_innen über Inhalt und Zeitrahmen des BIZ-Besuchs informiert. Die BIZ-Berater_innen unterstützen die Teilnehmer_innen bei der Selbstrecherche, indem sie Inhalte und Nutzungsmöglichkeiten der verschiedenen Medien erläutern und mit ihnen die eingeholten Informationen besprechen. Für die Abschlussrunde werden die Teilnehmer_innen wieder in den Vortragssaal gebeten.

Wird im Zuge der Gruppenbetreuung AMS-Interessentest oder AMS-Berufskompass durchgeführt, so ist eine Interpretation der Testergebnisse vorzunehmen (auch in Form eines Gruppengesprächs). Die Grundsätze der Betreuung von Schulklassen und Gruppen sind bei der Erbringung der Dienstleistung anzuwenden.

Des Weiteren sind – je nach Fragestellung und Unterstützungsbedarf – unterschiedliche methodische Hilfsmittel einzusetzen, die durch die Abteilung ABI organisiert, zentral zur Verfügung gestellt bzw. über die AMS-homepage angeboten werden und qualitätsgesichert sind:

- Hilfsmittel online-Test:
 - AMS-Interessentest: Dieser Test umfasst lediglich die Erhebung und Auswertung der beruflichen Interessen nach Holland (RIASEC-Modell) und ist vorrangig in der DL-Erbringung „BIZ-Auftritt auf Messen“ einzusetzen. Im Rahmen der DL-Erbringung „Gruppe betreuen“ kann unter bestimmten Voraussetzungen auch der AMS-Interessentest eingesetzt werden, und zwar für:
 - o Jugendliche in einer Gruppe: Je nach dem mit der_dem externen Trainer_in vereinbarten Zeitausmaß, das der Gruppe im BIZ zur Verfügung steht, kann statt des bevorzugt zu verwendenden AMS-Berufskompass auch der AMS-Interessentest angeboten werden.
 - o Kund_innen mit sehr geringen Deutschkenntnissen in einer Gruppe, für die aus zeitlich-organisatorischen Gründen der Einsatz der Berufsfotos nach Gubler/Gerosa nicht möglich ist.

Kann ein AMS-Produkt (online oder Print) als Hilfsmittel in der DL-Erbringung verwendet werden, ist dieses einzusetzen; inhaltlich vergleichbare Hilfsmittel anderer Organisationen sind nicht zu verwenden. Ergänzende Hilfsmittel z.B. von Bundesministerien und anderen öffentlichen Stellen dürfen verwendet werden.

Qualitätsstandards

- o Verwendet die_der BIZ-Berater_in PowerPoint-Folien, so ist dafür die aktuell gültige PowerPoint-Vorlage laut „Bundesrichtlinie über das Corporate Design des AMS“ (im Folgenden kurz „CD-Richtlinie“) zu verwenden.

KP3-Angebote sind entsprechend dem BerufsInfos Jahresskatalog zu bewerben, das gilt insbesondere für die Angabe der Internetadressen der KP3-Tools.

- Bei der Auswahl der standardisierten Informationsprodukte sind die Kenntnisse und Fähigkeiten der Teilnehmer_innen (z.B. Sprachkompetenz, Informations- und Medienkompetenz) zu berücksichtigen.
- Auch Sprache und Präsentationstechnik sind den Teilnehmer_innen anzupassen, auf eine gendersensible und diskriminierungsfreie Gestaltung ist zu achten.
- Erfolgt eine Anleitung zur Selbstinformation sind die Qualitätsstandards dieser Dienstleistung anzuwenden (siehe 7.3.2.1).
- Jugendliche sind zusätzlich über weitere Dienstleistungen des AMS zu informieren, insbesondere über die Möglichkeit der Vormerkung zur Lehrstellensuche.
- Am Arbeitsmarkt benachteiligte Personen sind auf spezielle Beratungsstellen und Dienstleistungen/Förderungen des AMS hinzuweisen.
- Während der Gruppenbetreuung ist durch eine geeignete Vertretungsregelung die Aufrechterhaltung ausgewählter Dienstleistungen sicherzustellen (siehe 6.3).

7.3.2.6 AB-Infoveranstaltung im BIZ durchführen

Um einen größeren Personenkreis bei berufs- und bildungsrelevanten Fragen zu unterstützen, können im BIZ unterschiedliche Veranstaltungsformate angeboten werden. Die angebotenen Termine und Inhalte werden im BIZ-Buchungssystem publiziert.

Diese Dienstleistung wird von BIZ-Berater_innen organisiert und vorbereitet, beinhaltet immer zumindest einen Input durch BIZ-Berater_in und wird beispielsweise in folgender Form angeboten:

- Information in Form eines Vortrags, wie z.B. Referat, Diskussionsrunde etc. (Dauer in der Regel zwischen 60 und 150 Minuten)
- Workshop in Form eines kurzen fachlichen Vortrags und einer anschließenden Übungseinheit (Dauer in der Regel zwischen 2 und 8 Stunden)
- Seminar in Form eines kurzen fachlichen Vortrags und einer anschließenden längeren Übungseinheit (Gesamtdauer zwischen 1 und 3 Tage)

Die Absage einer AB-Infoveranstaltung (z.B. Workshop mit geringer Anmeldezahl) hat zeitgerecht und direkt an die Teilnehmer_innen zu erfolgen. Eine alternative Dienstleistung (Informationsgespräch, Berufs- und Bildungsberatung) ist anzubieten.

Erscheinen 15 Minuten nach Veranstaltungsbeginn (z.B. Vortrag ohne Anmeldepflicht) keine Teilnehmer_innen, ist die Veranstaltung abzusagen. Bei einer Teilnahme von 1 bis 5 Personen erhalten diese eine alternative Betreuung.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- die AB-Infoveranstaltung vorbereiten
- den Input hinsichtlich Inhalt, Sprache und Präsentationstechnik zielgruppengerecht aufbereiten und durchführen
- gegebenenfalls Übungseinheiten aufbereiten, erklären und bei der Durchführung unterstützen
- nach einer Veranstaltung für ein Informationsgespräch zur Verfügung stehen
- auf die BIZ-Dienstleistung „Berufs- und Bildungsberatung“ hinweisen
- Feedback einholen

Die Grundsätze der Betreuung von Schulklassen und Gruppen sind bei der Erbringung der Dienstleistung (bei Einsatz von Übungseinheiten) anzuwenden.

Qualitätsstandards

- Verwendet die_ der BIZ-Berater_in PowerPoint-Folien, so ist dafür die aktuell gültige PowerPoint-Vorlage laut C+D-Richtlinie zu verwenden.
KP3-Angebote sind entsprechend dem BerufsInfos Jahreskatalog zu bewerben, das gilt insbesondere für die Angabe der Internetadressen der KP3-Tools.
- Bei der Auswahl der standardisierten Informationsprodukte sind die Kenntnisse und Fähigkeiten der Teilnehmer_innen (z.B. Sprachkompetenz, Informations- und Medienkompetenz) zu berücksichtigen.
- Auch Sprache und Präsentationstechnik sind den Teilnehmer_innen anzupassen, auf eine gendersensible und diskriminierungsfreie Gestaltung ist zu achten.
- Erfolgt eine Anleitung zur Selbstinformation sind die Qualitätsstandards dieser Dienstleistung anzuwenden (siehe 7.3.2.1).
- Wenn möglich sind aktuelle Veranstaltungshinweise über den Info-Screen zu kommunizieren.
- Während der AB-Infoveranstaltung ist durch eine geeignete Vertretungsregelung die Aufrechterhaltung ausgewählter Dienstleistungen sicherzustellen (siehe 6.3).

7.3.2.7 BIZ-Auftritt auf Messen

Um einen größeren Personenkreis bei berufs- und bildungsrelevanten Fragen zu unterstützen, können BIZ in Abstimmung mit der ÖFF-Abteilung der jeweiligen Landesorganisation bei Berufs- und Bildungsmessen mit einem eigenen Stand auftreten.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, unter einem größeren Personenkreis bzw. in der Öffentlichkeit die Dienstleistungen der AMS insgesamt sowie der BIZ im Speziellen zu bewerben und dafür ausgewählte Produkte und Dienstleistungen anzubieten; es sind ausschließlich (online und Print-) Produkte und Dienstleistungen des AMS anzubieten.

Präsenz-Messen: Je nach Größe der Messe sind mehrere IPC aufzustellen. Die IPC sind über das AMS-IT-Anforderungsformular über die LOs aus dem Messe-Pool zu bestellen, denn nur diese verfügen über die online- und offline-Version des AMS-Interessentests. Dieser Test umfasst lediglich die Erhebung und Auswertung der beruflichen Interessen nach Holland (RIASEC-Modell) und ist vorrangig in der DL-Erbringung „BIZ-Auftritt auf Messen“ einzusetzen.

online-Messen: Der AMS-Interessentest kann auch für die Dauer der Messe im Internet freigeschaltet werden. Zu diesem Zweck ist spätestens 6 Wochen vorher mit der ABI Kontakt aufzunehmen.

Qualitätsstandards für „kleine Messen“ („Turnsaalmessen“) in Präsenz:

- Das AMS-Corporate Design muss eingehalten werden.
- BIZ-Berater_innen tragen auf AMS-CI abgestimmte Kleidung und AMS-Namensschild
- Tische müssen vorne zu (um eventuell vorhandene Kabel von IPC nicht zu Stolperfallen zu machen) und eindeutig mit AMS Logo gekennzeichnet sein
- mind. zielgruppenspezifisches 1 Roll-Up (BIZ, Jugendliche, AMS) ist aufzustellen

- mind. 1,5 Personen sind einzusetzen
Die zweite Person unterstützt situationsabhängig, z.B. den Auf- und Abbau. Bei ganztägigen Messen sind mind. zwei Personen einzusetzen.
- Neben allfälligen give-aways sind mindestens folgende Print-Produkte aufzulegen:
 - BIZ-Karte (je nach Bundesland)
 - Flyer für Jugendliche, Flyer für Erwachsene
 - BerufsInfo Jahresskatalog

Qualitätsstandards für „große Messen“ (zusätzlich zu Qualitätsstandards „kleine Messen“) in Präsenz:

- Als Rahmenprogramm sind Workshops, Vorträge, Gewinnspiele etc. vorzubereiten.
- mindestens 2 IPC mit Drucker
Die Interpretation des AMS-Interessentests ist ausschließlich von BIZ-Berater_innen vorzunehmen.
- Auf die jeweilige Veranstaltung abgestimmte berufskundliche Print-Produkte der Abteilung ABI

7.3.3 Ergebnis sichern

Nach der erbrachten Dienstleistung muss überprüft werden, ob der Informationsbedarf der_ des Kund_in gedeckt ist. Bei Bedarf ist eine weitere Dienstleistung anzubieten oder über weiterführende Unterstützung von externen Organisationen und Beratungsstellen zu informieren. Zusätzlich im BIZ:

- Nach einem Informationsgespräch werden die Kund_innen gefragt, ob die erbrachten Informationen genutzt werden können, ob sie verstanden wurden und ob sich dadurch neue Fragen aufgetan haben.
- Nach einer Berufs- und Bildungsberatung ist sicherzustellen, ob die Kund_innen nun befähigt sind, selbstverantwortlich und selbstständig weiterzuarbeiten.
- Nach einer Schulklassen- oder Gruppenbetreuung überprüfen die BIZ-Berater_innen in der Abschlussrunde, ob der Vortrag und die Selbstrecherche erfolgreich waren und holen ein Feedback ein.
- Nach einer Berufs- und Bildungsberatung bzw. einer Schulklassenbetreuung laden die BIZ-Berater_innen die_ den Kund_in bzw. die Lehrkraft zur Teilnahme an der Zufriedenheitsbefragung ein.
- Bei einer Veranstaltung im BIZ vergewissern sich die BIZ-Berater_innen in der Abschlussrunde, ob die Erwartungen erfüllt wurden und ob die Teilnehmer_innen noch offene Fragen haben.

Qualitätsstandards

- Eine notwendige weitere Unterstützung ist sofort anzubieten.

7.4 Dienstleistung dokumentieren (Phase 4)

Nur im BIZ:

Für die Dokumentation ist jede_r Kund_in mit Inanspruchnahme einer oder mehrerer Dienstleistungen EDV-mäßig in der Applikation BIZ-Statistik entsprechend den Vorgaben zu erfassen. Die DL „Berufs- und Bildungsberatung“ wird ausschließlich im PST dokumentiert.

Die DL „Berufs- und Bildungsberatung durchführen“ ist anhand der aktuell gültigen Vorlagen („Beratungsprotokoll Erstberatung“ bzw. „Beratungsprotokoll Folgeberatung“) entweder als Anhang oder als Texteintrag zu dokumentieren: Segment "Doku" / Klasse "Text" / Typ "Sonstiges" / Kategorie "Sonstiges" / Betreff "BIZ-Beratung" oder "BIZ-Beratung Telefon" oder "BIZ-Beratung Video".

Die Dokumentation hat im Regelfall am selben Tag zu erfolgen, jedenfalls aber so rasch wie möglich. Auf Wunsch der_ des Kund_in ist eine Kopie des Beratungsprotokolls auszuhändigen. Auch deshalb wird die Verwendung der Vorlagen in Form eines eigenen Dokuments (Word, PDF) empfohlen.

Liegt für die_ den Kund_in kein PST vor, ist eine PST-Neuanlage mit dem Status FR vorzunehmen. Einzutragen sind dabei SV-Nummer (inklusive Hauptverband-Prüfung), Name, Adresse (ZMR), Nation, Kontaktmöglichkeit (Telefon oder E-Mail-Adresse), Berufsart. Ist der Beruf noch unklar, sind (gemäß BRL „Arbeitskräfte unterstützen“) folgende 6-Steller einzugeben:
bei Jugendlichen (Lehrstellensuchende) der 6-Steller 3999 80,
bei Erwachsenen der 6-Steller 3999 12.

In beiden aktuell gültigen Vorlagen müssen jeweils alle Kapitel beibehalten werden.

Die Abschnitte im Kapitel „QUALIFIKATIONEN / EINSCHRÄNKUNGEN“ können leer bleiben, wenn sie bereits im PST dokumentiert sind. Wird kein Folgetermin vereinbart, so kann Kapitel „FOLGETERMIN/E IM BIZ“ leer bleiben.

Qualitätsstandards

- Alle durchgeführten Beratungen sind zu dokumentieren und im PST elektronisch abzulegen.
- Dabei ist darauf zu achten, dass das Beratungsergebnis als Grundlage für die weitere Betreuung genutzt werden kann.
- Das Protokoll ist verständlich und nachvollziehbar zu verfassen.

8. Normen – inhaltliche Regelungen für den Teilprozess „Informieren über den Arbeitsmarkt“

8.1 Dienstleistungen

Unter „**Informieren über den Arbeitsmarkt**“ ist die Zusammenfassung aller Dienstleistungen und Aktivitäten zu verstehen, die von den mit der Durchführung betrauten Mitarbeiter_innen von Prozessbeginn bis zum Prozessende durchgeführt werden.

Bei der Festlegung der Dienstleistungen steht die Wahrnehmung der Dienstleistungen durch die Kund_innen im Vordergrund. Bei der Erbringung der Dienstleistungen ist darauf zu achten, einen Beitrag zur Gleichstellung aller Kund_innen-Zielgruppen zu leisten.

„Informieren über den Arbeitsmarkt“ umfasst folgende Dienstleistungen:

- **Standardprodukte zur Verfügung stellen**
- **telefonische und schriftliche Anleitung bei der Selbstinformation**
- **telefonisches Informationsgespräch führen bzw. schriftliche Auskunft erteilen und fachliche Erläuterungen geben**
- **Auswertungen bereitstellen**
- **Berichte bereitstellen**

8.2 Kund_innen-Gruppen

Als Kund_innen-Gruppen dieses Teilprozesses gelten alle Personen und Institutionen mit arbeitsmarktrelevanten Fragen. Dazu zählen insbesondere

8.2.1 Interne Kund_innen

Interne Kund_innen sind z.B.

- das Vorstandsbüro und die Fachabteilungen in der BGS
- Landesorganisationen
- Regionale Geschäftsstellen

8.2.2 Externe Kund_innen

Einzelpersonen, wie z.B.

- Schüler_innen
- Forscher_innen
- Student_innen

Institutionen, wie z.B.

- Interessenvertretungen, politische Parteien
- Bildungs- und Weiterbildungsinstitutionen
- Botschaften
- Forschungseinrichtungen (inkl. Universitäten und Fachhochschulen)
- Vereine, Beratungsstellen
- Unternehmen
- Medien

8.3 Gleichstellung der Geschlechter

Bei der Ausbildungs- und Berufswahl führen hartnäckige gesellschaftliche Rollenklischees dazu, dass sich Jugendliche zum Großteil für frauendominierte bzw. männerdominierte Berufe, entsprechend ihrer Geschlechtersozialisation entscheiden und dann die entsprechenden Ausbildungswege dorthin wählen.

Für den Teilprozess „Informieren über den Arbeitsmarkt“ bedeutet das Gleichstellungsziel, im gesamten Informationsprozess darauf zu achten, dass die Statistiken geschlechtsspezifisch ausgewertet und veröffentlicht werden, dass Broschüren und Infomaterialien die Teilhabe von Frauen am Arbeitsmarkt abbilden und dass durch gezielte Informationen das Berufswahlspektrum aller Geschlechter, insbesondere jenes von (jungen) Frauen, erweitert wird.

Bei der Aufbereitung von Daten und Informationen soll auf eine geschlechtersensible, diskriminierungsfreie und stereotypenfreie Sprache und Darstellung (Inhalt, Wort, Bild) geachtet werden.

8.4 Vertriebswege

Das Informationsangebot wird den Kund_innen über verschiedene Vertriebswege zur Verfügung gestellt:

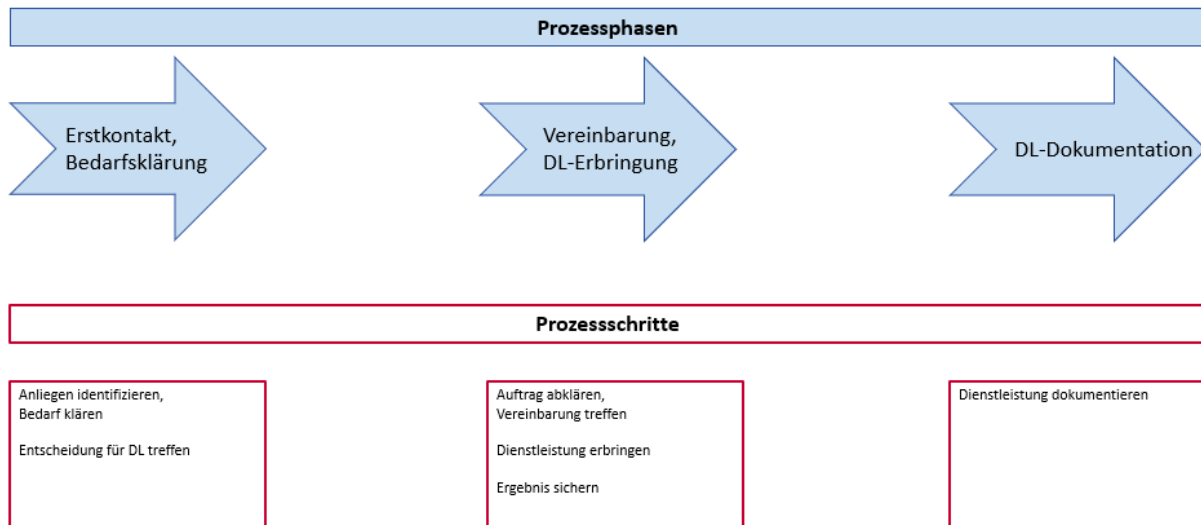
- Selbstinformation in Form der standardisierten Arbeitsmarktprodukte
- telefonische Unterstützung
- schriftliche Unterstützung

Der Umfang bzw. der Inhalt des Angebots ist vom jeweiligen Vertriebsweg abhängig. Personen mit höherem Selbsthilfepotenzial sind verstärkt auf das Selbstinformationsangebot (insbesondere auf das Internet) hinzuweisen.

Ist für die Informationsweitergabe eine zusätzliche Auswertung sinnvoll und notwendig, sind Ergebnisse nach folgenden Kriterien aufzubereiten:

- Zielgruppenadäquanz
- Datenschutz und Vertraulichkeit
- Gleichstellungsorientierung
- Quellenangabe, Erstellungsdatum
- Angabe zur Aktualität der Informationen

9. Normen – inhaltliche Regelungen für die einzelnen Prozessschritte des Teilprozesses „Informieren über den Arbeitsmarkt“



9.1 Erstkontakt, Bedarfsklärung (Phase 1)

9.1.1 Anliegen identifizieren, Bedarf klären

In diesem Prozessschritt geht es darum, den Kund_innen-Wunsch hinsichtlich Inhalt, Informationsbedarf und Realisierungsmöglichkeit durch das AMS abzuklären. Es werden die Erwartungen erhoben und geprüft, ob der artikulierte Wunsch auch dem benötigten Informationsbedarf der_des Kund_in entspricht. Anhand der geprüften Erwartungen kann entschieden werden, ob das Kund_innen-Anliegen mit standardisierten Informationsprodukten oder vorliegenden Forschungsergebnissen abgedeckt werden kann oder ob eigene Recherchen nötig sind.

Mit der Identifizierung des Anliegens startet der Kontakt zwischen AMS sowie Kund_innen aller Kernprozesse.

Qualitätsstandards

- Um den benötigten Informationsbedarf zu erkennen, sind angemessene Gesprächstechniken anzuwenden, die der_dem Kund_in gerecht sind. Ebenso sind das Vorwissen, die bisherigen Informationsstrategien und die Medienkompetenz der_des Kund_in abzuklären.
- Die AMS-interne oder externe Weiterleitung an die zuständige Stelle hat sofort zu erfolgen.
- Wenn das Anliegen nicht zum Zuständigkeitsbereich des AMS gehört, ist dies zu kommunizieren.
- Übersteigt die benötigte Unterstützung das Dienstleistungsangebot (z.B. nicht verfügbare Daten), sind passende Anlaufstellen zu nennen.

9.1.2 Entscheidung für die Dienstleistung treffen

Nach der Bedarfsklärung bestehen ausreichende Kenntnisse darüber, welche Dienstleistung passend ist.

9.1.2.1 Standardprodukte zur Verfügung stellen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn die_ der Kund_in Daten benötigt, deren Aufbereitung in Form eines standardisierten Informationsproduktes (z.B. Standard-Report, Monatsberichte) zur Verfügung steht.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, dass die_ der Kund_in die benötigten Daten selbstständig nutzen und verwerten kann.

9.1.2.2 Anleiten bei der Selbstinformation

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn die_ der Kund_in Daten benötigt, die über ein passendes standardisiertes online-Tool (z.B.: Arbeitsmarktdaten Online, Forschungsnetzwerk) abrufbar sind und die_ der Kund_in ausreichende Informations- und Medienkompetenz aufweist.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, dass die_ der Kund_in nach der Anleitung das online-Tool selbstständig nutzen und verwerten kann.

9.1.2.3 Auskünfte erteilen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn die_ der Kund_in statistische Hintergrundinformationen benötigt (z.B. hinsichtlich Datenverfügbarkeit) oder kurze Fragen zur Arbeitsmarktforschung hat.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, die_ dem Kund_in zu erläutern, über welche Arbeitsmarktdaten und Informationen das AMS verfügt.

9.1.2.4 Fachliche Erläuterungen geben

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn die_ der Kund_in Faktenwissen bezüglich Nomenklatur, Dateninterpretation oder statistischer Rahmenbedingungen benötigt.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, die_ den Kund_in Kunden dahingehend zu unterstützen, Arbeitsmarktdaten und Forschungsergebnisse korrekt zu interpretieren.

9.1.2.5 Auswertungen bereitstellen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn die_ der Kund_in Arbeitsmarktdaten benötigt, für die kein Standardprodukt zur Verfügung steht.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, eine bedarfsgerechte Unterstützung sowohl bei der Datenaufbereitung als auch bei der Dateninterpretation zu liefern.

9.1.2.6 Berichte bereitstellen

Diese Dienstleistung wird angeboten, wenn die_ der Kund_in eine aufbereitete Datenlieferung benötigt.

Diese Dienstleistung zielt darauf ab, die gewünschten Daten und Ergebnisse deskriptiv und/oder interpretativ zu beschreiben als auch grafisch darzustellen.

9.2 Erbringung der Dienstleistung (Phase 2)

9.2.1 Auftrag abklären, Vereinbarung treffen

Der_dem Kund_in werden die Inhalte und Grenzen der gewählten Dienstleistung und die Rahmenbedingungen erläutert. Danach ist mit der_dem Kund_in gemeinsam die weitere Vorgangsweise abzustimmen.

Qualitätsstandards

- Die Dienstleistung „Anleitung bei der Selbstinformation“ ist möglichst sofort durchzuführen.
- Sind für eine Informationsweitergabe zusätzliche Auswertungen bzw. eine individuelle Datenaufbereitung notwendig, ist das Ergebnis nach einer vereinbarten Frist bzw. innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eintreffen der Anfrage (z.B. E-Mail-Anfrage außerhalb der Öffnungszeiten) der_dem Kund_in zu übermitteln.

9.2.2 Dienstleistung erbringen

9.2.2.1 Standardprodukte zur Verfügung stellen

Durch Hinweise auf standardisierte Berichte ist die_der Kund_in befähigt, die erwünschten Arbeitsmarktdaten selbstständig zu verwenden.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- bei der Auswahl des passenden Standardprodukts unterstützen
- das Produkt hinsichtlich Aufbau und Datengrundlage erläutern
- überprüfen, ob die_der Kund_in das Selbstinformationsangebot nutzen kann

Qualitätsstandards

- Wenn die erbrachte Information nicht ausreicht, ist die_der Kund_in auf weiterführende Informationsquellen hinzuweisen.
- Die Kolleg_innen aus der Arbeitsmarktbeobachtung sind angehalten, keine automatisierten Berichte ungeprüft zu versenden, dies gilt besonders im Rahmen der Stichtagsberichterstattung.

9.2.2.2 Anleiten bei der Selbstinformation

Durch die Anleitung der Kund_innen bei der Selbstinformation wird die selbstständige effektive Nutzung standardisierter Informationsprodukte des AMS unterstützt.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- bei der Auswahl des passenden standardisierten online-Produkts unterstützen
- die Datenbank hinsichtlich Aufbau, Navigation und guter Suchstrategien erläutern
- überprüfen, ob die_der Kund_in das Selbstinformationsangebot nutzen kann

Qualitätsstandards

- Bei der Auswahl des standardisierten Informationsprodukts sind die Kenntnisse und Fähigkeiten der_des Kund_in (wie z.B. Sprachkompetenz, Informations- und Medienkompetenz) zu berücksichtigen.

9.2.2.3 Auskünfte erteilen

Besteht seitens der_ des Kund_in Bedarf hinsichtlich einiger weniger Daten oder hinsichtlich prinzipiell verfügbarer Daten des AMS, werden die Informationen in Form eines kurzen Gesprächs vermittelt.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Auskünfte zur Datenverfügbarkeit geben
- Eckzahlen zur Verfügung stellen
- Hinweise zur weiteren Informationseinholung geben

Qualitätsstandards

- Die Gesprächsdauer bzw. die Erstellung der schriftlichen Auskunft soll 10 Minuten nicht überschreiten.
- Verfügt das AMS nicht über alle erwünschten Daten, sind Hinweise zu geben, wo die_ der Kund_in diese abrufen könnte.

9.2.2.4 Fachliche Erläuterungen geben

Zielt der Kund_innen-Bedarf auf eine über die bloße Datenübermittlung hinausgehende Hintergrundinformation ab, sind fachliche Erläuterungen hinsichtlich Nomenklatur, Dateninterpretation oder statistischer Rahmenbedingungen zu geben.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Statistische Begriffe und Definitionen erläutern
- Methoden und Inhalte der Arbeitsmarktforschung erläutern
- bei der Dateninterpretation unterstützen
- überprüfen, ob die_ der Kund_in in der Lage ist, das Datenmaterial eigenständig korrekt zu interpretieren

Qualitätsstandards

- Das Gespräch bzw. die schriftliche Information ist der Vorbildung und Sprachkompetenz der_ des Kund_in anzupassen.

9.2.2.5 Auswertungen bereitstellen

Werden Arbeitsmarktdaten benötigt, für die kein Standardprodukt zur Verfügung steht, sind bedarfsgerechte Datenauswertungen zu erstellen. Um die Dateninterpretation zu unterstützen, bedarf es auch einer statistischen Kurzdefinition.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Bedarf und Umfang der benötigten Daten ermitteln, wobei die_ der Kund_in hinsichtlich Auswertungsumfang auf die Ressourcen der Fachabteilung hingewiesen und die Auswertung entsprechend eingeschränkt werden kann.
- Bedarf mit Verfügbarkeit der Daten abgleichen und Liefertermin vereinbaren,
- Auswertungen erstellen und aufbereiten,
- Daten zum vereinbarten Liefertermin übermitteln,

- überprüfen, ob die_ der Kund_in in der Lage ist, das Datenmaterial eigenständig korrekt zu interpretieren.

Qualitätsstandards

- Auf Übersichtlichkeit, Datenschutz und Vertraulichkeit ist zu achten.
- Die Kolleg_innen aus der Arbeitsmarktbeobachtung sind angehalten, keine automatisierten Berichte ungeprüft zu versenden, dies gilt besonders im Rahmen der Stichtagsberichterstattung.

9.2.2.6 Berichte bereitstellen

Durch die Bereitstellung von Berichten werden komplexe statistische und arbeitsmarktrelevante Informationen in aufbereiteter Form angeboten. Voraussetzung dafür ist, dass für diese Fragestellung kein standardisiertes Informationsprodukt (z.B. Standardreport, Monatsbericht) besteht.

Diese Dienstleistung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Ermitteln relevanter Themen und Forschungsfragen
- Erstellung bzw. Beschaffung der nötigen Daten und Ergebnisse
- Aufbereitung der Ergebnisse in Form von Berichten (z.B. Spezialthema zum Arbeitsmarkt, Jahresbericht, AMS-Info, AMS-Report, AM-Strukturbericht)
- Präsentationsunterlagen zur Verfügung stellen und Vortrag halten oder beschaffen
- das Produkt in geeigneter Weise publizieren (z.B. als online-Produkt oder in gedruckter Form)
- überprüfen, ob die_ der Kund_in das Informationsangebot nutzen kann

Qualitätsstandards

- Arbeitsmarktdaten sind nach Geschlecht getrennt auszuweisen.
- Bei der Datenaufbereitung ist auf eine gendersensible Sprache in Wort und Bild zu achten.
- Definitionen sind verständlich anzuführen, Abkürzungen sind zu vermeiden oder zu erläutern.
- Der Gebrauch anerkannter Zitierregeln und sonstiger Schreibweisen (z.B. Erstellung Literaturverzeichnis) sowie für Quellenangaben von Grafiken und Tabellen ist einzuhalten.
- Auf die Einhaltung der CD-Richtlinie ist zu achten.
- Die Kolleg_innen aus der Arbeitsmarktbeobachtung sind angehalten, keine automatisierten Berichte ungeprüft zu versenden, dies gilt besonders im Rahmen der Stichtagsberichterstattung.

9.2.3 Ergebnis sichern

Nach der erbrachten Dienstleistung sollte der Informationsbedarf der_ des Kund_in gedeckt sein. Bei Bedarf ist eine weitere Dienstleistung anzubieten oder über weiterführende Unterstützung von externen Organisationen zu informieren.

Qualitätsstandards

- Eine nötige weitere Unterstützung ist sofort anzubieten.

9.3 Dokumentation (Phase 3)

Für die Dokumentation ist jede_r Kund_in mit Inanspruchnahme einer oder mehrerer Dienstleistungen in einer standardisierten Excel-Datei zu erfassen.

Die Dokumentation erfolgt anhand folgender Kriterien:

- ID/Nummerierung
- Eingangsdatum
- Kundentyp
- Dienstleistung
- Erledigungsdatum

Qualitätsstandards

- Die Dokumentation ist möglichst tagesaktuell zu führen.

10. Instrumente zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen

Zuständig für die Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen ist primär die Ebene, in der die Dienstleistung erbracht wird. Die Fachaufsicht erfolgt durch die_ den unmittelbare_n Vorgesetzte_n.

10.1 Teilprozess übergreifend

Pro Bundesland sind von der Landesgeschäftsführung ein_e **KP3-Owner_in** sowie eine KP3-Kontaktperson zu ernennen, sofern die Aufgaben nicht von der_dem KP3-Owner_in selbst wahrgenommen werden.

Zu den Aufgaben der_des KP3-Owner_in bzw. der KP3-Kontaktperson zählen:

- Teilnahme an den regelmäßigen KP3-Tagungen: Aktive Teilnahme und Kommunikation aus dem Bundesland an die BGS sowie Berichte aus den Treffen in der LGS
- Teilnahme an speziellen KP3-Arbeitsgruppen: Aktive Teilnahme und Kommunikation aus dem Bundesland an die BGS sowie Berichte aus den Treffen in der LGS
- Koordination der beiden Teilbereiche „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ und „Informieren über den Arbeitsmarkt“ im jeweiligen Bundesland
- Schnittstellenkontakte und -arbeit zwischen KP3 und KP1 bzw. KP2 sowie den GBA und anderen Prozessen im jeweiligen Bundesland
- Sicherstellung der Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen
- Im Falle einer Abweichung von den gültigen Qualitätsstandards und/oder Normen legt die_der KP3-Owner_in bzw. die KP3- Kontaktperson gemeinsam mit der_dem BIZ-Betreuer_in und der betroffenen RGS Maßnahmen und Zielvereinbarungen zur Bereinigung des Sachverhalts fest; Zeitplan und Maßnahmen sind umgehend der BGS zu melden.
- Die BGS ihrerseits ist verpflichtet, diese Meldungen zu prüfen und der LGS das Ergebnis dieser Prüfung und allfälliger sich daraus ergebender Veranlassungen zu übermitteln.

Im Falle einer Verhinderung der Teilnahme an einer regelmäßigen KP3-Tagung ist die KP3-Kontaktperson als Stellvertretung zu entsenden, welche die Aufgaben der_des KP3-Owner_in vollinhaltlich wahrnimmt.

Auf Bundesebene ist unter der Leitung der Abteilung ABI eine **KP3-Tagung** einzurichten und an der pro Bundesland jeweils mindestens eine KP3-Owner_in bzw. eine KP3-Kontaktperson verpflichtend teilzunehmen hat. Die KP3-Tagung findet mindestens zweimal jährlich statt, bei Bedarf können weitere persönliche oder online Treffen vereinbart werden.

In der KP3-Tagung werden erörtert, koordiniert und beschlossen:

- österreichweite Vorhaben und Strategien
- Vorschläge aus der zentralen BIZ-Tagung
- Maßnahmen zur Optimierung der Prozessabläufe und der Dienstleistungsqualität
- Prozessbezogene Grundlagenarbeit unter Einbezug von Ergebnissen der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
- Schnittstellenkontakte und -arbeit zwischen KP3 und KP1 bzw. KP2 sowie anderen Prozessen, unter Einbeziehung und Einladung der jeweiligen Prozessverantwortlichen

- Erarbeitung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit im KP3 zur weiteren Abstimmung mit der Fachabteilung BGS/ÖFF
- Maßnahmen für das Einholen von Kunden_innen-Feedbacks
- Ergebnisse der Qualitätsprüfung inklusive BSC-Kennzahlen
- Prüfkriterien der Fachkontrolle
- Personalbedarf, Personalausbildung und Weiterbildung
- best practice-Vorgehensweisen
- Darüber hinaus nimmt die KP3-Tagung die Funktion als wichtiges Bindeglied zwischen Vorstand und Landesorganisationen wahr.

10.2 Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“

Da der Großteil der Dienstleistungen dieses Teilprozesses auf RGS-Ebene erbracht wird, kommt den RGS-Führungskräften bei der Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen eine wesentliche Rolle zu.

Pro Bundesland sind von der Landesgeschäftsführung ein_e **RGS-Betreuer_in** für den KP3 (RGSB) sowie eine Stellvertretung zu ernennen; die Funktionen sind mit einem der Anzahl der zu koordinierenden BIZ-Berater_innen (Soll-Planstellen lt. PBR) entsprechenden Stundenausmaß zu besetzen und dem KP3 zuzuordnen. (Empfohlen werden mindestens 0,5 Planstellen pro LO plus weitere 0,1 Planstellen pro BIZ.)

Zu den Aufgaben der_des RGS-Betreuer_in zählen:

- fachlich-inhaltliche Verantwortung für den Teilprozess „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ im jeweiligen Bundesland in Abstimmung mit der_dem KP3-Owner_in bzw. die KP3-Kontaktperson inklusive der
- Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen im Rahmen der Fachkontrolle
- Im Falle einer Abweichung von den gültigen Qualitätsstandards und/oder Normen ergeht eine Meldung der RGS-Führungskraft an die_den RGS-Betreuer_in für den KP3.
- Die_der RGS-Betreuer_in unterstützt die_den KP3-Owner_in bzw. die KP3- Kontaktperson bei der Festlegung von Maß-nahmen und Zielvereinbarungen zur Bereinigung des Sachverhalts (Ziel: innerhalb eines Jahres) mit der betroffenen RGS.
- Teilnahme an den regelmäßigen BIZ-Tagungen
- Teilnahme an speziellen BIZ-Arbeitsgruppen
- Organisation, Durchführung und Dokumentation von Regionalen BIZ-Tagungen unter Teilnahme von Vertreter_innen aus den BIZ des jeweiligen Bundeslandes
- Netzwerkfunktion und Informationsdrehscheibe zu externen Partner_innen (in Abstimmung mit der_dem KP3-Owner_in bzw. der KP3- Kontaktperson)
- Einbringen von bundeslandweiten Vorschlägen für einheitliche Vorgehensweisen, Maßnahmen und Koordinierung dieser in Abstimmung mit der_dem KP3-Owner_in bzw. der KP3-Kontaktperson
- Planung und Koordinierung von Weiterbildungsveranstaltungen für den BIZ-Bereich in Abstimmung bzw. auf Vorschlag mit den Ausbildungsverantwortlichen des Bundeslandes

Im Falle einer Verhinderung der Teilnahme an der BIZ-Tagung ist die Stellvertretung zu entsenden, welche die Aufgaben der_des RGS-Betreuer_in für den KP3 vollinhaltlich stellvertretend wahrnimmt.

Zur Überprüfung und Ableitung notwendiger Verbesserungsmaßnahmen stehen u.a. folgende Instrumente zur Verfügung:

- BSC – Balanced Score Card
- BIZ-Statistik, BIZ-Bericht
- Fachkontrolle, FK-Bericht
- Kund_innen_Monitoring: regelmäßige Erhebung der Zufriedenheit der BIZ-Beratungskund_innen sowie der Lehrkräfte betreuter Schulklassen
- Revisionsberichte
- Management Assessment
- GM-Assessment
- Forschungsergebnisse
- Ideefix
- ams.help

Auf Landesebene ist unter der Leitung der_des RGS-Betreuer_in eine **regionale BIZ-Tagung** einzurichten, die mindestens 2 mal jährlich tagt. Die Teilnahme ist für jedes BIZ (pro BIZ mindestens ein_e Vertreter_in) im Bundesland verpflichtend. Bei Bedarf können die BIB-Betreuer_innen eingeladen werden. Die regionale BIZ-Tagung dient der Koordinierung und Steuerung des Teilprozesses „Informieren und Beraten über Beruf und Bildung“ in den BIZ.

Auf Bundesebene ist unter der Leitung der Abteilung ABI eine **BIZ-Tagung** einzurichten, die 2 mal jährlich tagt und an der pro Bundesland jeweils mindestens ein_e RGS-Betreuer_in für den KP3 verpflichtend teilzunehmen hat. Wenn ein Praxisbezug bei bestimmten TOPs sinnvoll ist, kann in Abstimmung mit der Abteilung ABI pro Bundesland zusätzlich ein_e BIZ-Berater_in teilnehmen.

In der BIZ-Tagung werden erörtert, koordiniert und zur Beschlussfassung für die KP3-Tagung vorbereitet:

- Maßnahmen zur Optimierung der Prozessabläufe und der Dienstleistungsqualität
- Prozessbezogene Grundlagenarbeit
- Schnittstellen zwischen BIZ und den Kernprozessen 1 und 2
- Maßnahmen für das Einholen von Kund_innen-Feedbacks
- Ergebnisse der Qualitätsprüfung
- Prüfkriterien der Fachkontrolle
- best practice-Vorgehensweisen
- Ergebnisse der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

10.3 Teilprozess „Informieren über den Arbeitsmarkt“

Den LGS-Führungskräften kommt bei der Einhaltung der Qualitätsstandards und Normen eine wesentliche Rolle zu. Wenn die Einhaltung von Standards in einer bestimmten LGS nicht möglich ist, ist von dieser eine Meldung an die BGS zu machen.

Zur Überprüfung und Ableitung notwendiger Verbesserungsmaßnahmen stehen u.a. folgende Instrumente zur Verfügung:

- Fachkontrolle
- Kund_innen-Monitoring

- ams.help
- Ideefix
- Revisionsberichte
- Forschungsergebnisse

Auf Bundesebene ist unter der Leitung der Abteilung ABI eine **Statistik-Tagung** sowie eine **Forschungs-Tagung** einzurichten, an dem pro Bundesland jeweils mindestens eine Kontaktperson verpflichtend teilzunehmen hat. Die organisatorische Vorbereitung obliegt, sofern das Treffen in der BGS stattfindet, der Abteilung ABI.

Statistik-Tagung

Die Kolleg_innen aus der Arbeitsmarktbeobachtung der Bundesländer wirken an der inhaltlichen Vorbereitung des Statistik-Jour Fixe mit. Als inhaltliche Vorbereitung ist die Übermittlung und gegebenenfalls inhaltliche Vorbereitung und Präsentation von Themen für die Tagesordnung an die Abteilung ABI zu verstehen. Die Einladung externer Personen kann vorgeschlagen werden, die Organisation obliegt allerdings der Abteilung ABI.

Themen, die in der Verantwortung der BGS liegen und/oder die eine Beschlussfassung der KP3-Tagung erfordern, werden von der Abteilung ABI vorbereitet. Sind die Themenvorschläge für die Statistik-Tagung für eine ganztägige Veranstaltung nicht ausreichend, werden die Kolleg_innen in einer online- oder Telefon-Konferenz oder in schriftlicher Form informiert bzw. der Arbeitskreis wird seitens der Abteilung ABI abgesagt. Die Statistik-Tagung findet maximal 2x jährlich statt und kann nach Vereinbarung auch von einer Landesorganisation ausgerichtet werden.

Forschungs-Tagung

Die Forschungstagungen finden 2x jährlich statt und können nach Vereinbarung auch von einer Landesorganisation ausgerichtet werden.

In den Arbeitskreisen werden unter anderem diskutiert und zur Beschlussfassung für die KP3-Tagung vorbereitet:

- Maßnahmen zur Optimierung der Prozessabläufe und der Dienstleistungsqualität
- Prozessbezogene Grundlagenarbeit
- Schnittstellen zwischen KP3 und den Kernprozessen 1 und 2
- Maßnahmen für das Einholen von Kund_innen-Feedbacks
- Ergebnisse der Qualitätsprüfung
- best practice-Vorgehensweisen
- Ergebnisse der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

11. Inkrafttreten/Außerkräfttreten

Diese BRL tritt am 1. März 2024 in Kraft.

Damit treten außer Kraft: „Bundesrichtlinie Kernprozess Informieren und Beraten über Arbeitsmarkt, Beruf und Bildung (KP3-Richtlinie), BGS/ABI/09301/2021“.

12. Einführung und Qualitätssicherung

Zur laufenden Qualitätssicherung sind bei Anwendungs- bzw. Abweichungsproblemen Qualitätssicherungs-(Erfahrungs-)berichte an die Abteilung ABI der Bundesgeschäftsstelle zu übermitteln. Diese Qualitätssicherungsberichte werden jeweils bis zum Ende des 1. Quartals des auf das Einlangen folgenden Jahres ausgewertet.

13. Anhang

- Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung des KP3
-

13.1 laufende Qualitätssicherung (Erfahrungsbericht)

**Erfahrungsbericht zur laufenden
Qualitätssicherung
Bundesrichtlinie KP3**

Anwendungsprobleme:

Zu den einzelnen Punkten, entsprechend der Gliederung der Bundesrichtlinie:

Punkt, Seite:	Änderungsvorschlag (kurze Ausformulierung)	Begründung/Hinweis auf ev. Anhang

Angabe der Person, mit der diese Stellungnahme bei Bedarf besprochen werden kann:

....., Telefonnummer:

Datum

Unterschrift