

Evaluierung Aktivierungsmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off

Endbericht

Begleitende Evaluierung der Aktivierungsmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off

Endbericht

Durchgeführt von: ifa wien
Apollogasse 4/4
1070 Wien

Im Auftrag des: Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien, Abteilung 6

Projektverantwortung: Mag. Bruno Schernhammer

Projektmitarbeit: Mag. Hermann Kuschej
Gertrude Stix

Wien, April 2001

1. Einleitung.....	5
2. Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen	6
2.1. Ressourcenpool Neu.....	6
2.2. Take Off.....	9
2.3. Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmenarten (Konzept).....	11
3. Anlage und Ziel der Evaluierung.....	14
3.1. Ziele der Evaluierung	14
3.2. Struktur der Evaluierung.....	14
3.2.1. Detailstruktur der Begleitung	15
3.2.2. Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung.....	16
3.2.3. Verbleibsanalyse	17
4. Prozessanalyse – Zugang zu den Maßnahmen	18
4.1. Zugangsverfahren	18
4.1.1. Zugangsverfahren zum Ressourcenpool Neu.....	18
4.1.2. Zugangsverfahren zu Take Off.....	22
4.2. Zugangsverluste.....	25
5. Organisation der Kursbetreuung.....	27
5.1. Kursverwaltung.....	27
5.1.1. Ressourcenpool Neu.....	27
5.1.2. Kursverwaltung der Maßnahme Take Off	28
5.2. Kooperation BeraterInnen/TrainerInnen.....	30
5.2.1. Ressourcenpool Neu.....	30
5.2.2. Take Off	31
6. Zielerreichung.....	33
6.1. Anzahl der TeilnehmerInnen	33
6.1.1. Ressourcenpool Neu.....	33
6.1.2. Take Off	35
6.2. Zielgruppenerreichung	36
6.2.1. Ressourcenpool Neu.....	36
6.2.2. Take Off	36
6.3. Vorzeitige Kursbeendigungen	37
6.3.1. Ressourcenpool Neu.....	37
6.3.2. Take Off	38
6.4. Bewertung der Maßnahmen durch die BeraterInnen	38
7. Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen	40
7.1. Ziel, Gegenstand und Organisation der Befragung.....	40
7.2. Beschreibung der Stichprobe	40
7.2.1. Zuweisende Geschäftsstelle	43
7.2.2. Spezifische Problemlagen.....	44
7.3. Zugang	45
7.4. Teilnahmemotive	46
7.4.1. Ressourcenpool Neu.....	46
7.4.2. Take Off	49
7.5. Beurteilung einzelner Kursaspekte.....	50
7.5.1. Ressourcenpool Neu.....	51

7.5.2. Take Off	53
7.6. Beurteilung des Kursnutzens	55
7.6.1. Ressourcenpool Neu.....	56
7.6.2. Take Off	57
7.7. Vergleich der Kursmaßnahmen <i>Ressourcenpool Neu</i> und <i>Take Off</i>	59
7.8. Übersicht: Zentrale Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung.....	62
8. Verbleib der TeilnehmerInnen	63
8.1. Beschreibung der Stichprobe	64
8.2. Verbleib der TeilnehmerInnen – Ressourcenpool.....	64
8.3. Verbleib der TeilnehmerInnen – Take Off	68
8.4. Verbleib der TeilnehmerInnen nach Alter und Geschlecht.....	70
8.4.1. Vermittlungserfolg nach Alter	70
8.4.2. Vermittlungserfolg nach Geschlecht.....	71
9. Resümee	73
Anhang.....	79

1. Einleitung

Im Jahre 2000 wurden von Seiten des AMS Wien zwei intensive Formen von Aktivierungsmaßnahmen in einem größeren Umfang angeboten. An den beiden Kursmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take off nahmen insgesamt 3.915 Personen teil. Beide Maßnahmen waren in das Regelbetreuungsprogramm Jobcoaching 2000 eingebunden. Die beiden Maßnahmen unterschieden sich deutlich hinsichtlich mehrerer Merkmale (Form der AMS-internen Kursverwaltung, Zielgruppe, Intensität der Betreuung, Ausmaß der verpflichtenden Anwesenheit am Kursort, etc.).

Vor diesem Hintergrund wurde das IFA Wien im Frühjahr 2000 von Seiten der Landesgeschäftsstelle Wien mit einer begleitenden Evaluierung der beiden Maßnahmen beauftragt. Die Evaluierung ging dabei von zwei Prämissen aus. Erstens sollten Instrumente eingesetzt werden, relativ rasch Analysen hinsichtlich Umsetzungsgrad und Schwachstellen ermöglichen. Zweitens sollten diese Zwischenergebnisse rasch an die Projektverantwortlichen rückgespiegelt werden. Zu diesem Zweck trat regelmäßig eine Projektsteuerungsgruppe unter der Moderation der stv. Geschäftsführerin Frau Dr. Ingeborg Friehs zusammen.

Von Seiten des IFA-Projektteams gebührt allen Beteiligten an der Evaluierung Dank.

Der Endbericht stellt nun die Ergebnisse der Evaluierung dar. In den ersten beiden Kapiteln werden die Konzepte der beiden Maßnahmenarten bzw. das Design der Evaluierung erklärt. In Kap. 4 wird eine Analyse der unterschiedlichen Zugangsverfahren vorgenommen. Die Maßnahme Ressourcenpool Neu sah beim Zugang ein dem Kurseintritt vorgelagertes Informationsgespräch beim Kursträger vor, bei Take off war nur eine telefonische Anmeldung geplant. Unterschiedlich war auch die AMS-interne Kursverwaltung angelegt. Dies wird in Kap. 5 behandelt. Kap. 6 geht auf Details der Zielerreichung ein – unterschiedliche Inanspruchnahme der Maßnahmen durch die Regionalen Geschäftsstellen, Ausmaß und Hintergründe von vorzeitigen Kursbeendigungen. Weiters findet sich in diesem Kapitel die Beratung der Maßnahme aus der Sicht der BeraterInnen. In Kap. 7 finden sich die Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung. Die Zielerreichung in Bezug auf den Vermittlungserfolg wird in Kap. 8 behandelt. Zuletzt findet sich in Kap. 9 eine zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse.

2. Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen

Ressourcenpool Neu und Take Off stellten im Jahr 2000 zwei häufig eingesetzte Kursmaßnahmen des Arbeitsmarktservice (AMS) Wien dar. Es handelte sich dabei um intensive Formen von Aktivierungsmaßnahmen, mit der Zielrichtung langzeitarbeitslose bzw. von Langzeitarbeitslosigkeit bedrohte Personen in Beschäftigung zu bringen.

Im Folgenden werden die beiden Maßnahmen hinsichtlich ihrer Anlage, ihrer inhaltlichen Ausrichtung und ihrer AMS-organisatorischen Einbindung beschrieben.

2.1. Ressourcenpool Neu

Maßnahmendesign

Zielgruppe waren laut Konzept primär Personen, die zwischen sechs und zwölf Monaten arbeitslos waren. Ein zweites Kriterium stellte die Integrierbarkeit in den Arbeitsmarkt dar („im weitesten Sinne jobready“)¹. Deziert ausgeschlossen waren Personen mit schweren Vermittlungseinschränkungen („Personen mit mangelnden Deutschkenntnissen, ..., Personen mit schweren gesundheitlichen Problemen, ...“)².

Das Design des Ressourcenpool Neu versuchte auf die Zielgruppe durch eine flexible Anlage der Maßnahme einzugehen. Die Maßnahme konnte neben der Form eines Gruppentrainings auch in Form eines Einzelcoaching (Bewerbungsbüro) bzw. einer Mischform absolviert werden. Das Angebot des Einzelcoachings sollte sich an Personen richten, denen eine regelmäßige Anwesenheit beim Gruppencoaching nicht möglich war (Frauen mit Betreuungspflichten), bzw. bei denen eine Gruppenunterstützung keine positiven Effekte erwarten ließ (soziale Ängste, negative Vorerfahrungen mit Gruppen, inhaltliche Vorkenntnisse). Das Einzelcoaching wurde ausschließlich am Standort Geiselbergstraße praktiziert.

Das Gruppencoaching umfasste einen Kurszeitraum von acht Wochen. Im Einzelcoaching wurden die TeilnehmerInnen vier Wochen lang, an je zwei Tagen pro Woche, intensiv betreut.

Zentrales Ziel der Maßnahme Ressourcenpool Neu war die Integration arbeitsloser Personen in den Arbeitsmarkt. Sekundäre Ziele waren die Vorbereitung auf ein Arbeitsverhältnis und das Erlernen von Fähigkeiten, die eine selbständige Arbeitsplatzsuche möglich machten.

Umfang der Maßnahme

Für das Jahr 2000 war für den Ressourcenpool Neu eine Anzahl von 1.500 Personen geplant, davon standen 250 Maßnahmenplätze für das Einzelcoaching zur Verfügung³. Das Gruppencoaching war im Jänner in 18 Gruppen, ab April in 22 Gruppen⁴ organisiert. Pro

¹ siehe Konzept vom Herbst 1999, Seite 16/22

² siehe Konzept S. 17/22

³ Zu Jahresbeginn 2000 war die Anzahl von 3.000 Kursplätzen geplant. Diese reduzierte sich in mehreren Schritten auf 1.500 mit Stand Mai 2000.

⁴ Sieben Gruppen wurden im Juni 2000 in das Spezialmodul Forum umgewandelt.

Kurs war eine Anzahl von 15 - 17 TeilnehmerInnen geplant. Die Maßnahme fand an sieben Standorten des Kursträgers statt (siehe Übersicht 1).

Übersicht 1: Kursstandorte des Schulungsträgers bfi

Standort	Gruppencoaching	Forum ⁵ bzw. Einzelcoaching
1020, Holzhausergasse	5 Gruppen	
1020, Kleine Stadtgutgasse	3 Gruppen	
1060, Papagenogasse	2 Gruppen	
1110, Geiselbergstraße	3 Gruppen	Einzelcoaching
1120, Schönbrunnerstraße		3 Gruppen
1150, Storchengasse		2 Gruppen
1210, Ignaz-Köck-Straße	2 Gruppen	2 Gruppen

Einbindung in das Regelbetreuungsprogramm Jobcoaching 2000

Im Jänner 2000 startete das AMS Wien mit einem neuen Regelprogramm für die Betreuung von Arbeitsuchenden. Zentrales Ziel des Programms „Jobcoaching 2000“ war es, den Übertritt in die Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern. Im Zuge der Einführung des neuen Betreuungsprogramms wurde die Kursmaßnahme Ressourcenpool Neu in die Regelbetreuung integriert.

Das Programm Jobcoaching 2000 setzte auf einen Wechsel von AMS-internen und AMS-externen Betreuungsschritten. Um den Übergang in die Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern, sah das Programm folgende Betreuungsschritte vor (siehe Übersicht 4):

- Erstgespräch
- Impulstag
- „Servicegespräch“ (erstes Beratungsgespräch)
- Kurzzeitaktivierungsmaßnahme Jobcoaching
- Beratungsgespräch
- Ressourcenpool Neu

Die Kursmaßnahme Ressourcenpool Neu stellte dabei die intensivste Stufe im Aktivierungsprogramm des AMS Wien innerhalb der Regelbetreuung im ersten Jahr der Arbeitslosigkeit dar. Sie war für jene Personen gedacht, die nach sechs Monaten Arbeitslosigkeit und Absolvierung der vorangegangenen Betreuungsmodule noch nicht in Arbeit abgegangen oder in eine Qualifizierungsmaßnahme gekommen waren.

Die Aktivierungsmaßnahme Ressourcenpool existierte seit Beginn der Neunziger Jahre. Im Zuge der Eingliederung in den Betreuungsablauf „Jobcoaching 2000“ kam es zu Veränderungen bei folgenden Aspekten:

- AMS-Kursbetreuung

⁵ Der Begriff und Inhalt der Kursart Forum wird später erläutert.

Das Ausmaß der datentechnischen Verwaltung wurde minimiert. Datenfiles zur EDV-technischen Betreuung und Dokumentation der Maßnahme wurden nur für das Informationsgespräch angelegt. Der sogenannte Schulungsträger Dienstauftrag (SDG) wurde von der zentralen Kursbetreuungsstelle verwaltet. Für die Betreuung und Verwaltung von anfallenden Manipulationen in der PST-Datenbank (Personalstammdaten) waren die BeraterInnen an den Regionalen Geschäftsstellen zuständig.

- **Teilnahmebedingungen**

Bis zum Jahr 1999 wurden die potenziellen TeilnehmerInnen bei den Informationsveranstaltungen von den TrainerInnen ausgewählt. Wegen fehlender Jobreadiness wurde ein großer Anteil der KundInnen nicht in den Ressourcenpool aufgenommen. Seit Jänner 2000 mussten alle von den BeraterInnen zugewiesenen KundInnen aufgenommen werden (Ausnahmen waren nur in Absprache mit den BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstellen zulässig.)

- **Drittes nachgelagertes Betreuungsmodul**

Ab spätestens Juni 2000 sollten alle TeilnehmerInnen zwei vorgeschaltete, weniger intensive Maßnahmen – Impulstag und Jobcoaching – besucht haben.⁶

Organisation der Kursbetreuung

Zur Maßnahme Ressourcenpool Neu konnten KundInnen aller Regionalen Geschäftsstelle zugewiesen werden. Seitens der AMS BeraterInnen bestand die Möglichkeit bei der Zuweisung die gewünschte Betreuungsform für den/die TeilnehmerIn zu wählen. Die Anlage der datentechnischen Verwaltung durch die BeraterInnen wurde bereits beschrieben. Auf zentraler Ebene war ein Mitarbeiter der Abteilung BVS für die Kursbetreuung verantwortlich.

Veränderungen an der Anlage der Maßnahme während des Jahres 2000

Im Juli 2000 erfuhr der Ressourcenpool Neu eine weitere Spezifizierung. Die unter dem Namen „Forum“ eingeführte Spezialform richtete sich an jene Personengruppe, die real länger als 12 Monate arbeitslos waren („versteckte Langzeitarbeitslose“). Hintergrund: Im Laufe des ersten Halbjahres waren viele Personen mit einer länger als 12 Monate dauernden Arbeitslosigkeit zugewiesen worden.

Das Angebot des Forums richtete sich an (versteckte) Langzeitarbeitslose und an Personen, die „nicht in der Lage sind, einen Arbeitsplatz lange zu halten“.

Die Dauer des Kurses wurde um 4 Wochen auf 12 Wochen verlängert und die Anzahl der TeilnehmerInnen auf 12 Personen reduziert. Vom Inhalt her wurde die Maßnahme in folgenden Punkten diversifiziert: verstärkte sozialarbeiterische Unterstützung, Berufsorientierung, Vermittlung von Basisqualifikationen und die Einführung der Möglichkeit eines Praktikums bei gleichzeitiger Betreuung durch die TrainerInnen. Eine Nachbetreuung war im Konzept nicht vorgesehen⁷.

⁶ Eintägige bzw. neuntägige Aktivierungsmaßnahmen. Eine ausführliche Beschreibung des Programm Jobcoaching 2000 und der Maßnahme Impulstag bzw. Jobcoaching findet sich in: Adam Ursula/Schernhammer Bruno, Evaluierung Jobcoaching 2000, Wien 2001

⁷ siehe Konzept, S. 2/4.

Alle drei Formen des Ressourcenpool Neu (Gruppencoaching, Einzelcoaching und Forum) waren in Bezug auf die inhaltlichen Schwerpunkte und Zielsetzungen ähnlich konzipiert. Hinsichtlich der organisatorischen Umsetzung unterschieden sie sich in folgenden Aspekten:

- Die Intensität der Betreuung (Verhältnis TeilnehmerInnen/TrainerInnen), war je nach Maßnahmenart unterschiedlich angelegt.
- Die zeitliche Struktur variierte in Bezug auf die Dauer der Maßnahmen stark (vier bis zwölf Wochen).
- Anwesenheitsdauer am Kursort innerhalb einer Kurswoche

Die Unterschiede der drei Varianten werden in der folgenden Übersicht dargestellt.

Übersicht 2: Konzept der unterschiedlichen Versionen der Maßnahmenart

	Gruppencoaching	Forum	Einzelcoaching
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitslose Personen • Jobready • Vormerkdauer 6 - 12 Monate 	<ul style="list-style-type: none"> • („versteckte“) Langzeitarbeitslose • Personen, die einen Arbeitsplatz nicht lange halten können 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitslose Personen • Jobready • Vormerkdauer 6 - 12 Monate
Zeitliche Lage der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Wochen je 30 Stunden Anwesenheit 	<ul style="list-style-type: none"> • 12 Wochen je 26 Stunden Anwesenheit 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Wochen je 6 Stunden Anwesenheit
Inhaltliche Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeiten von Bewerbungsunterlagen • Erarbeiten von Bewerbungsstrategien • Vermittlungsunterstützung • Motivationstraining 	wie Gruppencoaching, zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsorientierung • Sozialarbeiterische Unterstützung • Basisqualifikationen 	wie Gruppencoaching, zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf individuelle Problemlagen
Anzahl der TN pro Kurs	15 - 17	12	3 - 4/TrainerIn

2.2. Take Off

Ähnlich wie der Ressourcenpool Neu war Take Off als dritter Betreuungsschritt im AMS-Betreuungsablauf vorgesehen⁸.

Hinsichtlich der Zielgruppe lagen mehrere unterschiedliche Aussagen vor. Laut Konzept war die Maßnahme für alle arbeitslos gemeldeten Personen ab einer Vormerkdauer von sechs Monaten geeignet. Einer Aussage der Maßnahmenbetreuerin zufolge lag die angepeilte Vormerkdauer zwischen sechs und zwölf Monaten. Laut Aussage von BeraterInnen umfasste die Zielgruppe der Maßnahme „vor allem Langzeitarbeitslose“.

Die Zielgruppe wies laut Konzept einen großen Unterschied zum Ressourcenpool Neu auf. Die Teilnahme an der Maßnahme war definitiv nicht an das Kriterium „jobready“ gebunden.

⁸ siehe Konzept S. 2

Demnach konnten auch KundInnen mit Suchtgift-, Alkohol- und Schuldenproblemen sowie Vorstrafen an der Maßnahme teilnehmen.

Maßnahmendesign

Die Maßnahme Take Off umfasste einen Kurszeitraum von acht Wochen. 12 Tage wurden in Form eines Gruppentrainings absolviert. Bei den restlichen 28 Tagen handelte es sich um eigenverantwortliche „Bewerbungstage“ mit Berichtspflicht.

Laut Anbot des Maßnahmenträgers sollten keine TeilnehmerInnen seitens des Maßnahmenträgers abgelehnt und während der laufenden Kurse keine Kursausschlüsse vorgenommen werden.

Zentrale Ziele der Maßnahme waren:

1. Integration in den Arbeitsmarkt
2. Verhinderung des Übertritts in die Langzeitarbeitslosigkeit (bei Personen, die kürzer als 12 Monate vorgemerkt waren)

Organisation der Kursbetreuung

Die Maßnahme Take Off wurde erstmals mit Jänner 2000 durchgeführt. Einen Sonderstatus nahm diese Maßnahme insofern ein, weil sie laut Konzept nur an einer Regionalen Geschäftsstelle (Angestellte West) praktiziert werden sollte.

Mit der Verwaltung des Schulungsträger Dienstauftrages wurde eine MitarbeiterIn (Maßnahmenbetreuerin) der Förderabteilung der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West betraut. Ihr oblagen (Stand: Juni 2000) alle administrativen Abläufe bei Zu- und Abbuchung zum Kurs einschließlich der Kontrolle der Anmeldung beim Kursinstitut.

Für die Auswahl der TeilnehmerInnen waren die BeraterInnen zuständig.

Eine Betreuung der TeilnehmerInnen durch die MaßnahmebetreuerIn vor Ort war im Konzept nicht vorgesehen. Die Betreuung der TeilnehmerInnen während der Maßnahme selbst – Abklären von Anfragen, psychologische Beratung, etc. - wurde vom Schulungsträger abgedeckt. Der Aufgabenbereich der MaßnahmenbetreuerIn während der Maßnahme selbst reduzierte sich auf die Kontrolle und Administration der Teilnahmefrequenzen und auf die Beantwortung allfälliger Anfragen seitens des Schulungsträgers. Für die EDV-mäßige Erfassung der vom Schulungsträger erstellten Abschlußberichte waren die BeraterInnen zuständig.

Umfang der Maßnahme

Im Zeitraum Jänner bis Dezember 2000 sollten 1.500 Personen an der Maßnahme teilnehmen. Jede Woche wurden Kurse gestartet. Insgesamt standen 18 TrainerInnen zur Verfügung. Die Maßnahme fand in den Räumen des Schulungsträgers statt. Der Kursort befand sich in der Gonzagagasse im ersten Wiener Gemeindebezirk.

Veränderungen während des Jahres

Ab Mitte September 2000 konnten alle Regionalen Geschäftsstellen KundInnen zur Kursmaßnahme Take Off zuweisen. Hintergrund war die mangelnde Kursauslastung während der Sommermonate. Für die Administration des Schulungsträger Dienstauftrages

und der Kontrolle der Teilnahmefrequenzen blieb die Maßnahmenbetreuerin der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West zuständig.

Erst anlässlich der Verlängerung des Auftrags an den Schulungsträger und der Übergabe der Kursbetreuung an einen anderen Mitarbeiter der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West wurde die Kontrolle der Teilnahmefrequenzen an die zuweisenden Geschäftsstellen ausgelagert. Alle EDV-technischen Manipulationen bei Kurseintritt und Kursaustritt wurden weiterhin (Stand: Jänner 2001) vom Maßnahmenbetreuer der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West durchgeführt.

2.3. Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmenarten (Konzept)

Die wesentlichen Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmenarten Take Off und Ressourcenpool zeigten sich in den Dimensionen

- Zielgruppe
- Betreuungsintensivität (Verhältnis TrainerInnen/TeilnehmerInnen)
- Ausmaß der verpflichtenden Anwesenheit am Kursort

Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen

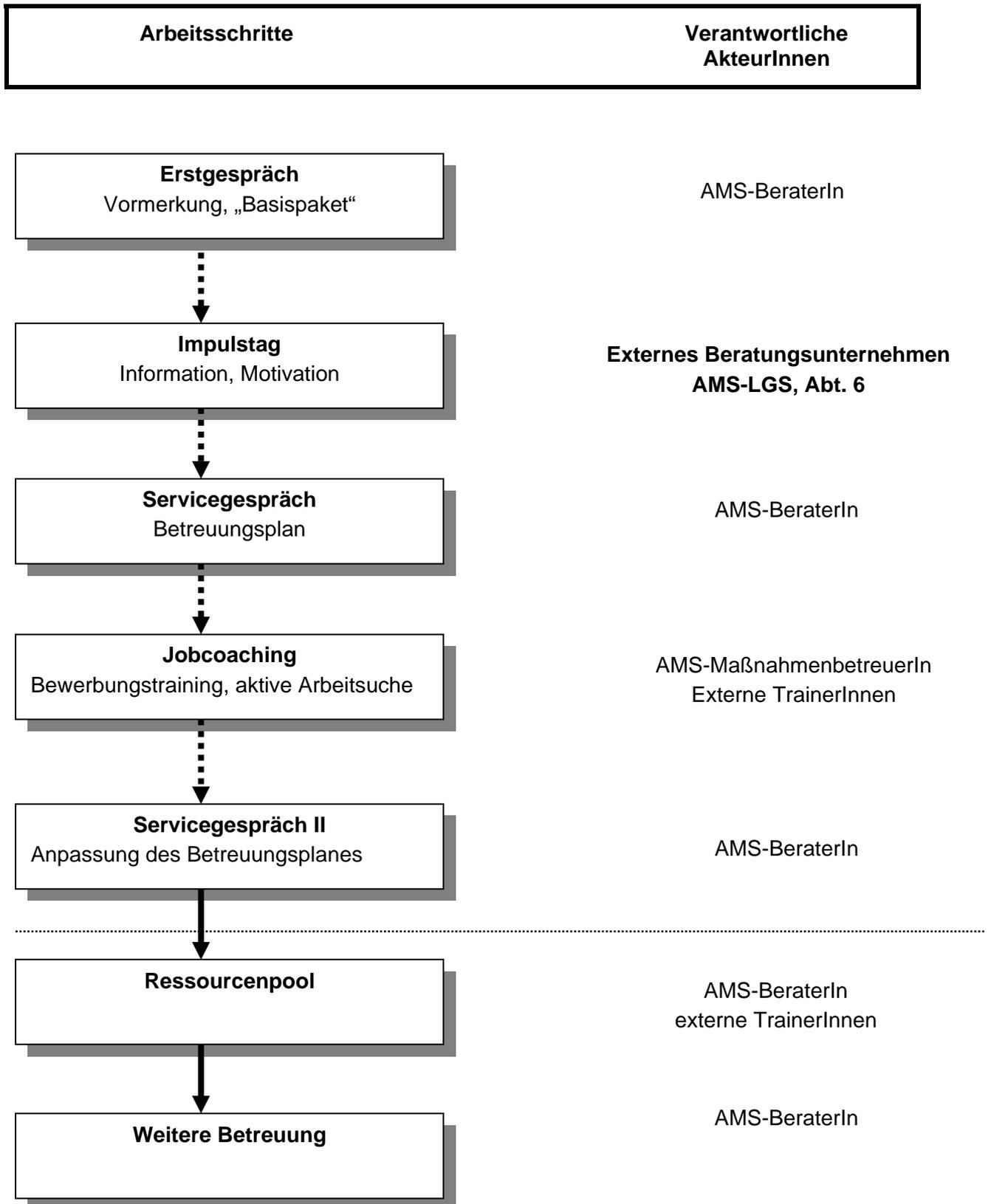
In der folgenden Tabelle werden die Unterschiede der beiden Maßnahmen laut Konzept noch einmal verdeutlicht.

Übersicht 3: Konzept der Maßnahmenarten Ressourcenpool Neu und Take Off

	Ressourcenpool Neu (Gruppencoaching)	Take Off
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Vormerkdauer: 6 – 12 Monate • Jobready: weitgehend 	<ul style="list-style-type: none"> • Vormerkdauer: ab 6 Monate • Jobready: nein
Zuweisende AMS Geschäftsstelle	Alle RGSen	Angestellte West
Anzahl der geplanten TeilnehmerInnen	1.500	1.500
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Wochen 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Wochen
Zeitorganisation	Gruppencoaching im Ausmaß von jeweils 30 Wochenstunden	12 Tage Gruppentraining à 8 Stunden 28 Bewerbungstage in Eigenverantwortung
	Kursbeginn: wöchentlich	Kursbeginn: wöchentlich
	Nachbetreuung möglich im Ausmaß von 4 Wochen	Nachbetreuung möglich im Ausmaß von 2 Monaten
Betreuungsausmaß	240 Stunden	84 Stunden
Gruppengröße	15 - 17 TN	max. 20 TN
Kursträger	Berufsförderungsinstitut (bfi)	Business-Coaching-Partners (BCP)

Die zentrale Verantwortung für die Maßnahme Ressourcenpool oblag der Abteilung Beratungs- und Vermittlungsdienst der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien. Für die Maßnahme Take Off war die Leitung der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West verantwortlich.

Übersicht 4: Betreuungsverlauf Jobcoaching 2000



3. Anlage und Ziel der Evaluierung

3.1. Ziele der Evaluierung

Im Standardwerk der Evaluationsforschung Programm-Evaluation (Rossi P.H., Freeman H.E., Hofmann G.) werden grundsätzlich drei Hauptarten der Evaluation unterschieden:

1. Analysen zur Programmentwicklung, einschließlich der Konzeptualisierung und Ausarbeitung einer geplanten Intervention
2. Begleitforschung im Sinne einer Überwachung der Umsetzung und Ausführung eines neuen Programms
3. Wirkungs- bzw. Effizienzanalyse eines bestehenden Programms (Rossi, 1988, S. 10 ff.)

Die Evaluierung war als begleitende Evaluierung angelegt. Ihr Primäres Ziel war die Analyse von Problemfeldern im Projektverlauf von Juli bis Dezember 2000. Im Projektverlauf sollten behindernde, aber auch unterstützende Faktoren sichtbar gemacht werden. Dabei wurde ein Art Benchmarking zwischen den Maßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off hinsichtlich der AMS-internen unterschiedlichen Anlagen der Kursbetreuung und der Auswirkung der unterschiedlichen Anlagen der Maßnahmen vorgenommen.

Darauf aufbauend sollten Interventionsvorschläge erarbeitet werden. In diesem Konnex war beabsichtigt, die Zwischenergebnisse nach den einzelnen Evaluierungsteilen rasch an die unmittelbaren Verantwortlichen des AMS und an die Projektsteuerungsgruppe rückzuspiegeln. Dies sollte ein rasches Reagieren in Bezug auf auftretende Problemlagen ermöglichen.

Eine weitere Zielsetzung war eine Abschätzung des arbeitsmarktpolitischen Effekts der beiden Maßnahmen. In der Wirkungsanalyse ging es vorrangig um eine Überprüfung des Verbleibs der TeilnehmerInnen.

3.2. Struktur der Evaluierung

Die Evaluierung besteht aus drei Bestandteilen.

- Basisbegleitung
Dabei stand die Problemerkennung und -analyse in ausgewählten Geschäftsstellen des AMS sowie in ausgewählten Kursstandorten der Schulungsträger im Zentrum.
- Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung
- Analyse des Verbleibs der TeilnehmerInnen

Die Teilergebnisse der einzelnen Bestandteile wurden in zwei Schritten an die Projektsteuerungsgruppe bzw. den/die Projektverantwortlichen auf Seiten des AMS Wien zurückgespiegelt.

Insgesamt wurden folgende AkteurInnen in die Evaluierung einbezogen:

- AMS-Projektverantwortliche
- Kursträger-Projektverantwortliche
- BeraterInnen
- TrainerInnen
- KursteilnehmerInnen

Ziele und Grundstruktur der Evaluierung sind in der folgenden Tabelle nochmals dargestellt.

Übersicht 5: Ziele und Struktur der Evaluierung

Ziele der Evaluierung	<ul style="list-style-type: none">• Analyse von Problemfeldern (unterstützende/behindernde Faktoren) im Kursverlauf• Vergleich der beiden Maßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off nach Anlage und Wirkung• Erarbeiten von Interventionskatalogen• Rasche Rückspiegelung der Zwischenergebnisse an die Projektsteuerungsgruppe• Wirkungsanalyse (KundInnenzufriedenheit, Verbleibsanalyse)
Struktur der Evaluierung	<ul style="list-style-type: none">• Basisbegleitung auf den Ebenen Projektverantwortliche, RGS-BeraterInnen, TrainerInnen, TeilnehmerInnen• Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung• Verbleibsanalyse

3.2.1. Detailstruktur der Begleitung

Den Einstieg bildeten Interviews mit den Projektverantwortlichen des AMS Wien und der Kursträger. Dabei ging es vorrangig um folgende Aspekte:

- Einbettung der Maßnahme in das Betreuungskonzept des AMS
- Organisatorische Rahmenbedingungen
- Detaillierung und Klärung offener Fragen in den Konzepten
- Zielkonkretisierungen und Vorgaben seitens des AMS

Die Ebene der BeraterInnen an den Regionalen Geschäftsstellen wurde am Beginn und am Ende der Evaluierung in Form eines Gruppeninterviews miteinbezogen. In der ersten Runde (Juli 2000) waren folgende Regionale Geschäftsstellen beteiligt:

- Angestellte West
- Angestellte Ost
- Bau-Holz
- HTVL

In der zweiten Runde (Dezember 2000) erfolgte die Erhebung an den drei Geschäftsstellen:

- Angestellte West
- Angestellte Ost
- Metall-Chemie

Bei der Problemerkennung an den Geschäftsstellen ging es zentral um folgende Aspekte:

- Zugang und Zuweisung zum Kurs
- Betreuung der TeilnehmerInnen während des Kurses
- Kooperation zwischen den BeraterInnen und den TrainerInnen
- Rückgabe der TeilnehmerInnen nach Kursende

Die Ebene der TrainerInnen wurde in Form von Gruppengesprächen (vier bis fünf TrainerInnen) an vier Kursstandorten (1 x BCP, 3 x bfi) einbezogen.

Die standardisierte TeilnehmerInnenbefragung wurde durch Einzelgespräche mit zehn TeilnehmerInnen (5 BCP, 5 bfi) vertieft.

Folgende Aspekte wurden dabei herausgearbeitet:

- Zugang zum Kurs
- Organisatorische und technische Rahmenbedingungen
- Bewerbungs- und Vermittlungsunterstützung
- Zufriedenheit mit den TrainerInnen
- Kursnutzen

Zusätzlich zu den Interviews wurden auch statistische Aufzeichnungen der Trägerinstitute in die Evaluierung einbezogen.

In der folgenden Übersicht werden die Methoden der Erhebung nach Akteursebene und Zeitpunkt dargestellt:

Übersicht 6: Inhaltliche Strukturierung und Zeitplan der qualitativen Erhebung

Zeitpunkt	Akteursebene	Methode	Anzahl der Interviews
Juni 2000	Projektverantwortliche (AMS)	Interview	2
Juni 2000	Projektverantwortliche (Schulungsträger)	Interview	2
Juni 2000	BeraterInnen an 4 RGSen	Gruppengespräch	4
September 2000	TrainerInnen an 4 Kursstandorten (1 BCP, 3 bfi)	Gruppengespräch	4
November 2000	TeilnehmerInnen	Einzelgespräch	10
Dezember 2000	BeraterInnen	Gruppengespräch	3

3.2.2. Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung

Im Zeitraum Juli bis Dezember 2000 wurden die TeilnehmerInnen der beiden Maßnahmen mittels eines standardisierten Fragebogens befragt.

Der Fragebogen beinhaltete Fragen zum Kurszugang, zu Teilnahmemotiven, zu Kursaspekten (Kursgestaltung und Kursinhalt) sowie zum Kursnutzen. Darüber hinaus wurden auch Daten zur Person erhoben.

Die Befragung wurde jeweils bei Kursaustritt durchgeführt. Verteilung und Rücknahme der ausgefüllten Fragebögen oblag den Kursträgern.

3.2.3. Verbleibsanalyse

Grundgesamtheit für die Verbleibsanalyse bildeten die AbsolventInnen der beiden Maßnahmen aus dem Zeitraum 1. Juni bis 30. September 2000. Die Auswertung wurde zu unterschiedlichen Stichtagen vorgenommen.

Tabelle 1: Schema Verbleibsanalyse (Auswertungsphasen) der TeilnehmerInnen der Maßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off

Zeitpunkt	Erhebungsgegenstand
Kursbeendigung	<ul style="list-style-type: none">• Abgangsgrund aus dem Kurs
14 Tage nach Kursende	<ul style="list-style-type: none">• Art der Vormerkung bzw. Nicht vorgemerkt
Stichtag 14.11.2000	<ul style="list-style-type: none">• Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen)• Abgangsgrund (nicht vorgemerkte Personen)
Stichtag 15.01.2001	<ul style="list-style-type: none">• Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen)• Abgangsgrund (nicht vorgemerkte Personen)

Die Auswertungen erfolgten auf Basis der Daten der AMS-BG.

4. Prozessanalyse – Zugang zu den Maßnahmen

Der Prozessschritt Zugang zur Maßnahme wurde anhand mehrerer Details untersucht. Im Text wird zuerst das geplante Verfahren beschrieben und danach die Zuweisungspraxis analysiert. Daran anschließend werden die Zugangsverluste behandelt.

Grundsätzlich galt für die Teilnahme an den Kursmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off das Prinzip der eingeschränkten Freiwilligkeit. Wurde ein/e Kunde/in zu einer dieser Maßnahmen zugewiesen, so war die Teilnahme verpflichtend. Eine Nichtteilnahme konnte Sanktionen gemäß ALVG § 10 zur Folge haben.

4.1. Zugangsverfahren

Die Organisation des Zugangs war bei beiden Maßnahmen unterschiedlich angelegt. In der Folge wird das geplante Zugangsverfahren und die Zugangspraxis nach Maßnahmen dargestellt.

4.1.1. Zugangsverfahren zum Ressourcenpool Neu

In die organisatorische Abwicklung des Zugangs zur Kursmaßnahme waren mehrere Akteure – AMS MitarbeiterInnen und Maßnahmenträger – eingebunden. Das Zugangsverfahren lief laut Konzept nach folgendem Schema ab (siehe Übersicht 7):

- **Einladung zum Informationsgespräch (Zuweisung)**

Dieser Arbeitsschritt erfolgte durch die BeraterInnen des Service für Arbeitssuchende (SfA) an den Regionalen Geschäftsstellen. Dem/der Kunden/in sollte am Ende des Beratungsgesprächs das Einladungsschreiben (ELS) übergeben werden. Die ausgewählten KundInnen sollten von den BeraterInnen über den zeitlichen Ablauf der Kursmaßnahme Ressourcenpool und den damit verbundenen Kontrollmeldeterminen - Info über § 49 ALVG – aufgeklärt werden. Innerhalb von 14 Tagen sollte ein „Neukontakt“ (ein Termin) vereinbart werden, den der/die Kunde/in wahrnehmen musste, wenn er/sie bis dahin keinen Eintrittstermin in die Kursmaßnahme erhalten hatte.

Für die BeraterInnen bestand die Möglichkeit, am Einladungsschreiben die gewünschte Betreuungsform (Gruppen- oder Einzelcoaching bzw. ab Juli 2000 Forum) zu vermerken.

- **EDV – technische Erfassung (Zubuchung zum Sammel-SDG)**

Der nächste Arbeitsschritt bestand in der EDV-technischen Erfassung der eingeladenen KundInnen. Von Seiten der zentralen Kursbetreuung wurde ein Sammel-SDG für Informationsgespräche verwaltet. Die BeraterInnen an den Regionalen Geschäftsstellen „buchten“ die Daten der ausgewählten KundInnen auf diesen SDG zu.

- **Informationsgespräch**

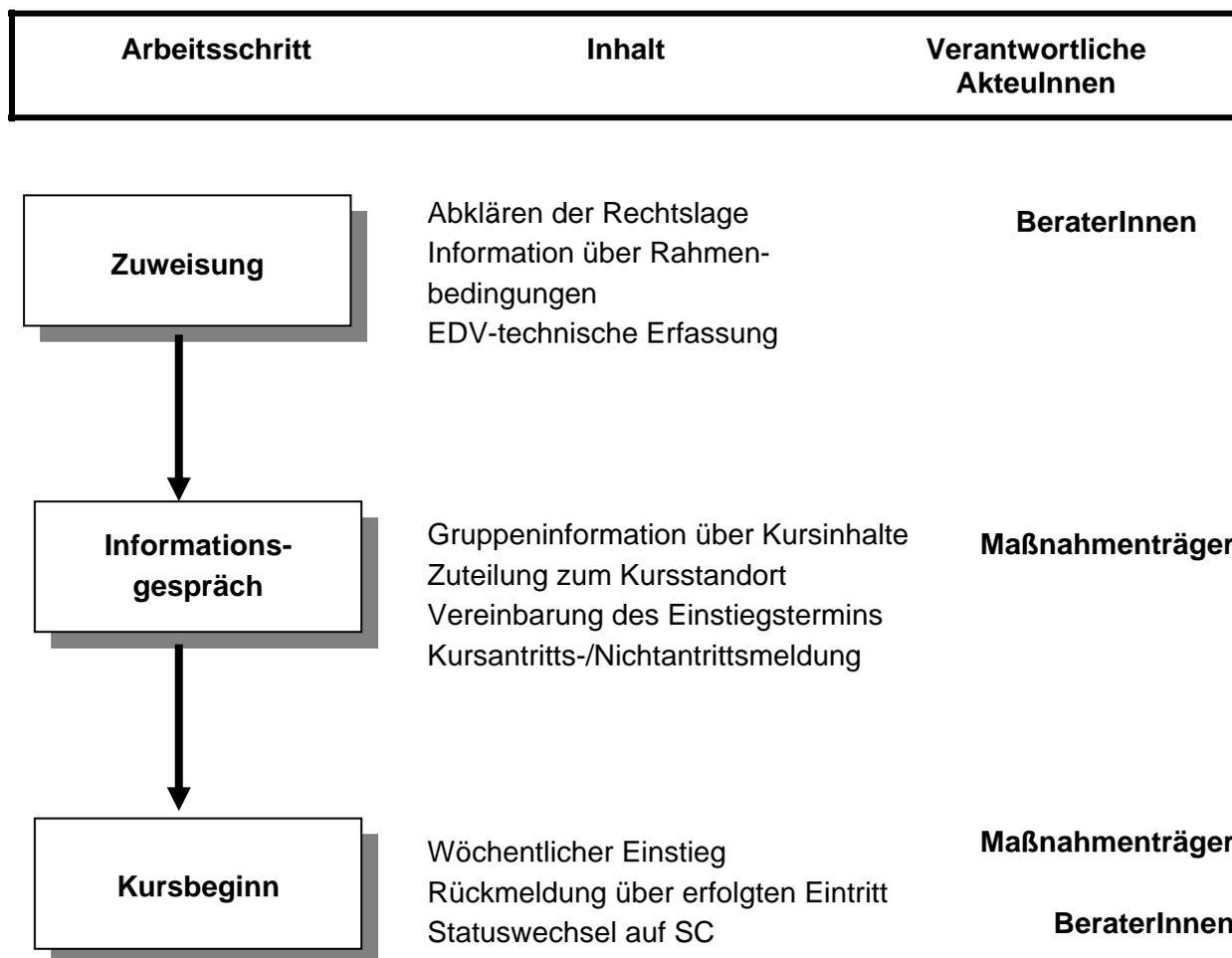
Jeweils montags bis donnerstags fanden Informationsgespräche im Kursinstitut statt. Beim Informationsgespräch sollte der Einstieg in die Kursmaßnahme mit einem Termin

fixiert werden. Innerhalb von 14 Tagen sollte der/die BeraterIn eine Rückmeldung vom Schulungsträger über den voraussichtlichen Einstiegstermin erhalten.

• **Kursstart**

Der Einstieg in die Kursmaßnahme war jeweils für den Montag nach dem Informationsgespräch geplant.

Übersicht 7: Ablaufplan Auswahl und Zugang der TeilnehmerInnen zur Maßnahme Ressourcenpool Neu



Arbeitsschritt Zuweisung

In der Praxis wurde der Ablauf des Zugangsverfahrens von Seiten der BeraterInnen weitgehend eingehalten.

Im Rahmen der TeilnehmerInnenbefragung waren die TeilnehmerInnen nach der Art des Zugangs zur Maßnahme befragt worden. Dabei zeigte sich, dass die überwiegende Mehrheit (88%) bei einem persönlichen Beratungsgespräch zum Kurs zugewiesen wurde. Andere Zugangsarten wurden in relativ geringem Ausmaß angegeben. 6,1% der TeilnehmerInnen erhielten das Einladungsschreiben auf postalischem Weg zugestellt. 3,5% wurden im Rahmen der Kursmaßnahme Jobcoaching auf die Maßnahme Ressourcenpool Neu aufmerksam gemacht. Weitere 6,9% traten auf Selbstinitiative in die Maßnahme ein. 3,3%

der Befragten gaben an, in anderen Kursmaßnahmen oder durch Freunde und Bekannte von Ressourcenpool Neu erfahren zu haben.

Betrachtet man die Entwicklung der Zugangsarten im zeitlichen Verlauf, so fallen zwei schwache Tendenzen auf:

Der Anteil jener Personen, die bei einem persönlichen Beratungsgespräch zur Maßnahme Ressourcenpool Neu zugewiesen worden waren, verringerte sich im letzten Quartal des Jahres 2000. Jene TeilnehmerInnen, die im Zeitraum November bis Dezember 2000 aus dem Kurs austraten, waren zu 85% über diesen Weg in die Kurse gekommen. In der vorherigen Befragungswelle waren dies noch 90% der TeilnehmerInnen.

Umgekehrt nahm der Anteil der Personen, die postalisch zum Kurs zugewiesen worden waren zu. In der ersten Befragungswelle (Kursaustritt Juli/August 2000) betrug deren Anteil nur 3%. In der letzten Befragungswelle immerhin schon 8%. Gleichzeitig war der Anteil der TeilnehmerInnen, die aus eigener Initiative zum Kurs kamen angestiegen.

Tabelle 2: Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ... (Mehrfachantworten, Angaben in Prozent der befragten TeilnehmerInnen) – nach Befragungswellen Ressourcenpool Neu

	1. Welle (n=154)	2. Welle (n=198)	3. Welle (n=156)	Gesamt (n=508)
	in %			
persönliche/r BeraterIn	89,6	90,4	84,6	88,4
im Rahmen von Jobcoaching	3,9	3,5	3,2	3,5
selbst informiert	3,9	6,1	10,9	6,9
schriftliche Einladung des AMS	3,2	6,6	8,3	6,1
sonstiges	5,8	3,0	1,3	3,3
Summe der Fälle	106,5	109,6	108,3	108,3

Arbeitsschritt Information und Kurszuteilung (Maßnahmenträger)

Das Zugangsverfahren auf Seiten des Maßnahmenträgers wurde in der Praxis nach folgendem Schema durchgeführt.

- Informationsveranstaltung – Zuweisung zum Standort
Nach Erhalt des Einladungsschreibens sollten die zugewiesenen Personen telefonischen Kontakt mit der zentralen Kursplatzverwaltung des Maßnahmenträgers aufnehmen und einen Termin zur Vorbesprechung vereinbaren. Von 5.300 zugewiesenen Personen nahmen 3.785 Personen⁹ an der Informationsveranstaltung tatsächlich teil. Die Informationsveranstaltungen wurden täglich von Montag bis Donnerstag angeboten. Den TeilnehmerInnen wurde in einem halbstündigen Gruppengespräch der Inhalt des Kurses erklärt. Danach wurde in Einzelgesprächen mit 3.269 Personen der Einstiegstermin fixiert und die Zuteilung zum Kursstandort festgelegt. Für TeilnehmerInnen mit Betreuungspflichten fand bei der Standortauswahl die Nähe zum Wohnort besondere Berücksichtigung. Ebenfalls berücksichtigt wurden bei der Standortwahl die Präferenzen der BeraterInnen.

⁹ Basis: Jahresstatistik des Kursträgers bfi

- Zuteilung zu den einzelnen Gruppen
Die Aufteilung der TeilnehmerInnen auf die einzelnen Gruppen wurde am Kursstandort selbst durchgeführt. Die Gruppen waren grundsätzlich heterogen zusammengesetzt (Mix hinsichtlich Geschlecht, Branche, Alter) und wurden in einem „offenen System“ geführt. Mit dem Begriff offenes System wurde der jeweils wöchentliche Einstieg von neuen TeilnehmerInnen in bereits bestehende Gruppen bezeichnet. Bei der Zuteilung zu den einzelnen Gruppen wurde von den zuständigen MitarbeiterInnen versucht auf gruppendynamische Effekte Rücksicht zu nehmen, sofern es die Zubuchungen des AMS erlaubten. Von Seiten der TrainerInnen wurde diese Vorgehensweise als sehr produktiv bewertet. Nur im Forum wurde seitens der TrainerInnen das Überwiegen männlicher Teilnehmer beklagt. Dies bestätigte sich auch in der Gesamtauswertung des Kursinstituts. Seit Einführung der Kursart Forum im Juli 2000, waren 73% der TeilnehmerInnen männlich, 23% weiblich.¹⁰
- Eintritt in den Kurs
Am Tag des Kursbeginns führten die TrainerInnen mit den TeilnehmerInnen ein Erstgespräch. Dieses erfüllte mehrere Funktionen. Erstens konnten von den TrainerInnen Widerstände und Vorbehalte der TeilnehmerInnen bereits im Vorfeld ausgeräumt werden. Zweitens gewannen die TrainerInnen Einblick in die individuelle Problemlage des/der Teilnehmers/in. Bei Vorliegen schwerer Vermittlungseinschränkungen – Alkohol und Suchtprobleme – wandten sich die TrainerInnen an die zuständigen BeraterInnen und empfahlen geeignetere Maßnahmen. Praktiziert wurde diese Vorgehensweise vor allem von den TrainerInnen des Forums und des Einzelcoachings.

Arbeitsschritt Kursbeginn

Wie bereits erwähnt, sollte der Kursbeginn am Montag nach dem Informationsgespräch stattfinden.

Dieser Arbeitsschritt stellte sich im Laufe der begleitenden Evaluierung zunehmend als Schwachstelle heraus. In der ersten Erhebungsphase (Juni 2000) betrug die Wartezeiten bis zum Kurseintritt je nach Anzahl der Zuweisungen seitens der Regionalen Geschäftsstellen zwischen einer und drei Wochen. In der zweiten Erhebungsphase zeigten sich hingegen starke Schwankungen bei den Wartezeiten bis zum Kurseintritt. Von Seiten der BeraterInnen wurde in den Gruppengesprächen von einwöchigen bis zweimonatigen Wartezeiten berichtet.

Dabei kamen folgende Faktoren zum Tragen:

- Bei Zuweisungen zum Gruppencoaching wurden TeilnehmerInnen, die im Vorfeld eine Qualifizierungsmaßnahme durchlaufen hatten, von Seiten des Schulungsträger bevorzugt in den Ressourcenpool aufgenommen. Die Wartezeit bis zum Kurseintritt betrug in diesem Fall ca. eine Woche.
- Ebenfalls bevorzugt aufgenommen wurden KundInnen jener Regionalen Geschäftsstelle mit den meisten Zuweisungen. Von Seiten der BeraterInnen dieser Regionalen Geschäftsstelle wurde in den Gruppengesprächen von Wartezeiten im Ausmaß von zwei bis drei Wochen berichtet. Hingegen konstatierten BeraterInnen jener Geschäftsstellen mit einer geringeren Anzahl an Zuweisungen zweimonatige Wartezeiten bis zum Kurseintritt.

¹⁰ Basis: Jahresstatistik des Kursträgers bfi

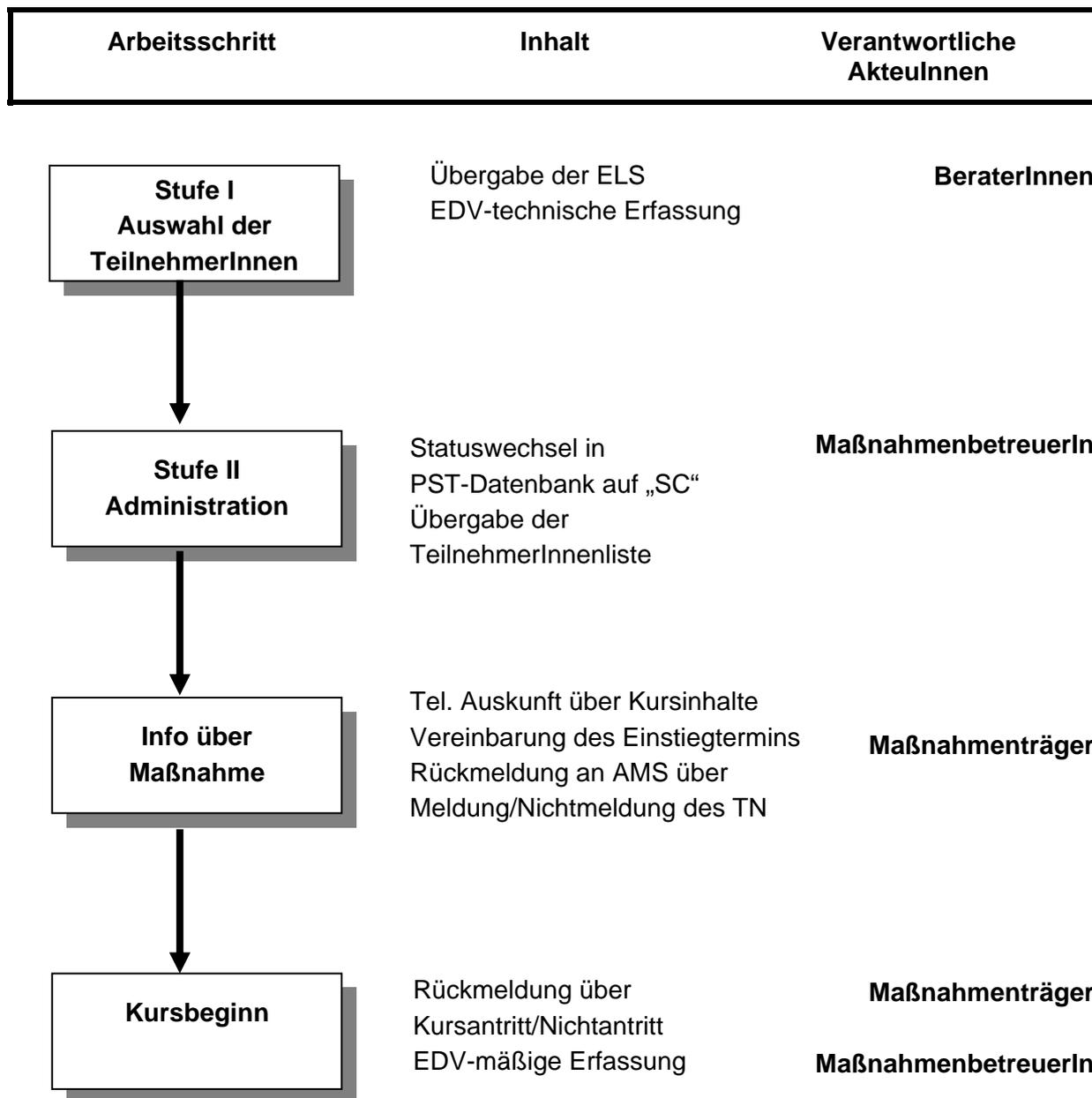
- Ähnlich lange Wartezeiten ergaben sich zu Jahresende für KundInnen aller begleiteten Regionalen Geschäftsstellen bei Zuweisungen zum Einzelcoaching (Zuweisung Mitte Dezember – Einstiegstermin Anfang Februar). Die Planzahl von 250 Kursplätzen für das Einzelcoaching im Jahr 2000 war in diesem Fall zu kurz gegriffen.

4.1.2. Zugangsverfahren zu Take Off

Das Zugangsverfahren zur Maßnahme Take Off unterschied sich in mehreren Details von dem zur Maßnahme Ressourcenpool Neu. Laut Konzept war es nach folgendem Schema geplant:

- **Auswahl der TeilnehmerInnen**
Dieser Arbeitsschritt sollte durch die BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West erfolgen. Die potentiellen TeilnehmerInnen sollten nach einem Beratungsgespräch zur Maßnahme Take Off zugewiesen werden.
- **EDV-technische Abwicklung**
Der nächste Arbeitsschritt der BeraterInnen des SfA sollte darin bestehen, die eingeladenen KundInnen auf den eigens für die Maßnahme Take Off angelegten Schulungsträgerdienstauftrag (SDG) zuzubuchen. Im Anschluss daran sollte von der MaßnahmenbetreuerIn der Statuswechsel in der Personalstammdaten-Datei (PST) von „AL“ auf „SC“ vorgenommen werden.
- **Information**
Die TeilnehmerInnen sollten am Tag der Zuweisung telefonischen Kontakt mit dem Kursträger aufnehmen. Hier sollten die TeilnehmerInnen eine Kurzinformation über den Kurs erhalten und der Einstiegstermin vereinbart werden.
- **Kursstart**
Der Einstieg in die Kursmaßnahme sollte am Montag nach der Übergabe des Einladungsschreibens erfolgen.

Übersicht 8: Ablaufplan Auswahl und Zugang der TeilnehmerInnen zur Maßnahme Take Off



In der Praxis lief das Zugangsverfahren folgendermaßen ab.

Arbeitsschritt Zuweisung

Die überwiegende Mehrzahl der TeilnehmerInnen war auf dem geplanten Wege zur Kursmaßnahme zugewiesen worden. 86% der TeilnehmerInnen hatten das Einladungsschreiben bei einem persönlichen Beratungsgespräch erhalten. Relativ hoch (15%) fiel allerdings auch die Anzahl der Personen aus, die postalisch zum Kurs zugewiesen worden waren. Sehr gering (2%) fiel dagegen die Anzahl der Personen aus, die auf Eigeninitiative zu diesem Kurs gekommen waren.

Bei der Analyse der Zugangsarten im Prozessverlauf zeigten sich zwei Tendenzen:

Die Zugänge über ein Beratungsgespräch nahmen zu (1. Welle: 81%; 3. Welle: 92%). Die postalischen Zuweisungen hatten abgenommen (1. Welle: 16%; 3. Welle: 10%).

Tabelle 3: Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ... (Mehrfachantworten, Angaben in Prozent der befragten TeilnehmerInnen) – Befragungswellen, Gesamt – Take Off

	1. Welle (n=178)	2. Welle (n=164)	3. Welle (n=114)	Gesamt (n=456)
	in %			
persönliche/r BeraterIn	80,9	86,6	92,1	85,7
im Rahmen von Jobcoaching	2,2	1,2	0,9	1,5
selbst informiert	2,8	2,4	0,9	2,2
schriftliche Einladung des AMS	16,3	18,3	9,6	15,4
Sonstiges	1,7	0,6	0,0	0,9
Summe der Fälle	103,9	109,1	103,5	105,7

Arbeitsschritt Information - Vereinbarung eines Einstiegstermins (Maßnahmenträger)

Die zugewiesenen KundInnen, die sich beim Kursinstitut meldeten, wurden in einem „zehnminütigen“ Telefongespräch über die Kursinhalte informiert und ein Einstiegstermin fixiert. Die Kontrolle der Anmeldung beim Kursinstitut wurde anhand einer eigens erstellten Liste vorgenommen. Im Laufe des Prozesses ging jedoch ein Teil der BeraterInnen dazu über, direkt beim Beratungsgespräch mit dem Maßnahmenträger telefonisch einen Einstiegstermin zu fixieren.

Arbeitsschritt Administration

Im April erfuhr die EDV-technische Abwicklung folgende Veränderung. Es wurden sowohl für die BeraterInnen als auch für die MaßnahmenbetreuerIn ein eigener Schulungsträgerdienstauftrag (SDG) angelegt. Aufgabe der BeraterInnen war es, die TeilnehmerInnen auf den SDG aufzubuchen und sofort wieder abzumelden. Alle anfallenden EDV-technischen Manipulationen wurden von der MaßnahmenbetreuerIn vorgenommen.

Kursbeginn

Wöchentlich wurden Kurse gestartet. Je nach Anzahl der Zubuchungen ergaben sich im ersten Erhebungszeitraum (Juli 2000) Wartezeiten von ein bis zwei Wochen. Im zweiten Erhebungszeitraum (Dezember 2000) – die Zuweisungen wurden inzwischen von allen Regionalen Geschäftsstellen durchgeführt – berichteten die BeraterInnen in den Gruppeninterviews von Wartezeiten bis zu vier Wochen.

Die Gruppen wurden „geschlossen“ geführt, das heißt, die TeilnehmerInnen blieben vom ersten bis zum letzten Kurstag in einer Gruppe. In Ausnahmefällen wurden die Gruppen nach den ersten Kurstagen geteilt. Blieb ein/e Teilnehmer/in einem Kurstag fern, so konnte das fehlende Modul in einer anderen Gruppe nachgeholt werden.

Zu Kursbeginn übermittelte der Maßnahmenträger an die MaßnahmenbetreuerIn eine Liste jener TeilnehmerInnen, die tatsächlich in die Kursmaßnahme eingetreten waren.

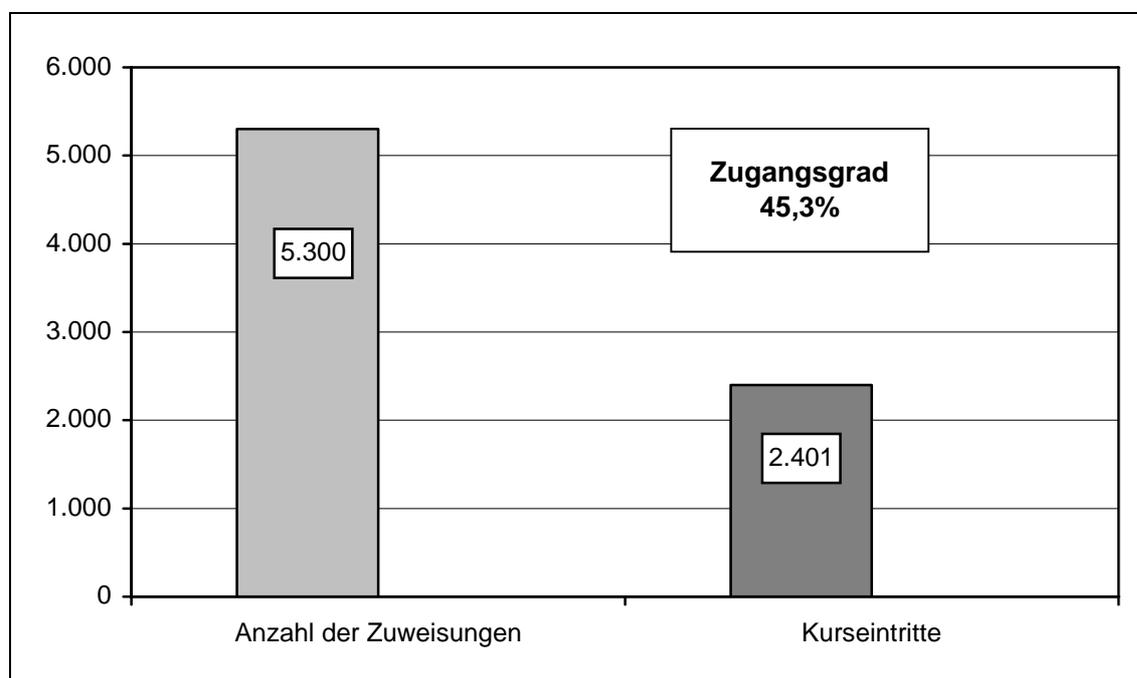
4.2. Zugangsverluste

Wie aus der Praxis der AMS-MitarbeiterInnen und Evaluierungen von Kursmaßnahmen bekannt ist, gehen zahlreiche zugewiesene Personen zwischen Zuweisung und Kursbeginn „verloren“¹¹. In diesem Konnex wird der Begriff Zugangsverlust verwendet.

Ressourcenpool Neu

Die Auswertung des Schulungsträgerdienstauftrages (SDG) zeigte, dass im Jahr 2000 zur Maßnahme Ressourcenpool Neu inklusive der Spezialarten Einzelcoaching und Forum 5.300 Personen zugewiesen wurden. 2.401 Personen traten tatsächlich in die Maßnahme ein. Der Zugangsverlust betrug demnach 54,7%.

Diagramm 1: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad) der Maßnahme Ressourcenpool Neu



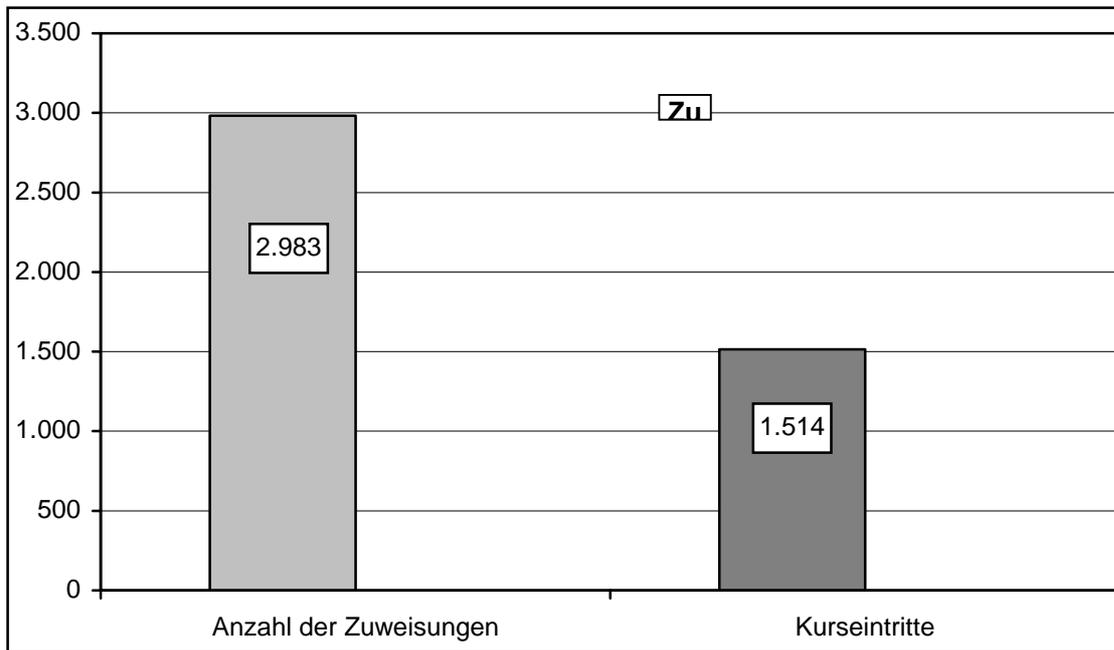
Eine Auswertung der Zugangsverluste nach Gründen konnte im Rahmen der Evaluierung nicht vorgenommen werden. Allerdings erklärt sich nach Ansicht der BeraterInnen ein gewisser Teil der Zugangsverluste infolge einer bewussten Aktivierung der zugewiesenen Personen. Ein nicht zu unterschätzender Anteil der zugewiesenen Personen nahm bereits vor Antritt der Maßnahme Ressourcenpool Neu eine Beschäftigung auf. Dies bestätigt auch die Angaben des Schulungsträgers. Zwischen Informationsveranstaltung und Kursbeginn haben 143 Personen den Abgang in ein Dienstverhältnis beim Schulungsträger gemeldet.

Take Off

Zur Kursmaßnahme Take Off wurden nach Auswertung des Schulungsträgerdienstauftrages (SDG) von Seiten des Arbeitsmarktservice 2.983 Personen zugewiesen. 1.514 Personen nahmen an der Maßnahme teil. Dies entspricht einem Zugangsverlust von 49,2%.

¹¹ siehe u.a.: Schernhammer Bruno/Adam Ursula, Evaluierung JobCoaching 1999, Wien 1999

Diagramm 2: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad) der Maßnahme Take Off



5. Organisation der Kursbetreuung

Unter dem Begriff Kursbetreuung lassen sich zwei unterschiedlich gelagerte Funktionen subsumieren. Die erste Funktion hat vor allem administrative Tätigkeiten zum Inhalt. Sie wird im Folgenden als Kursverwaltung bezeichnet. Die zweite Funktion umfasst die Kommunikation zwischen TrainerInnen und BeraterInnen. Dieser Aspekt wird unter dem Begriff Kooperation behandelt.

Beide Funktionen wurden je nach Maßnahme unterschiedlich umgesetzt. Im folgenden Text wird zuerst die Praxis der Kursverwaltung und anschließend die Kooperation behandelt.

5.1. Kursverwaltung

5.1.1. Ressourcenpool Neu

Laut Konzept oblag den BeraterInnen neben der Auswahl der TeilnehmerInnen die Verwaltung aller anfallenden administrativen Tätigkeiten während der Kursmaßnahme selbst. Ab Jänner 2000 wurde der Aufgabenbereich der zentralen Kursbetreuung des AMS Wien auf die Verwaltung der Informationsgespräch-SDGs reduziert und die anfallenden PST-Manipulationen während der Maßnahme an die BeraterInnen des SFA verlagert. Für die eigentlichen Kursmaßnahmen selbst wurden keine SDGs angelegt.

Folgende Tätigkeiten hinsichtlich der Kursverwaltung waren von den BeraterInnen zu erledigen:

- Zubuchung zum Sammel-SDG für das Informationsgespräch
- Kontrolle der Anwesenheit beim Informationsgespräch
- Verwaltung der Antritts-/Nichtantrittsmeldungen zu Kursbeginn
- Administration der Teilnahmefrequenz während der Maßnahme
- Bewilligung von Weiterbildungsmaßnahmen
- EDV-technische Administration nach Kursende

Während der Maßnahme erfolgten von Seiten der AMS-BeraterInnen keine Vermittlungsversuche.

Bei der Umsetzung der neuen Form der Kursbetreuung wurde den einzelnen Regionalen Geschäftsstellen von Seiten der Landesgeschäftsstelle ein großer Handlungsspielraum gelassen. Bei den Gruppengesprächen stellte sich heraus, dass an den begleiteten Regionalen Geschäftsstellen in der Regel die Kursbetreuung von den zuständigen BeraterInnen durchgeführt wurde. Eine Abweichung von dieser Vorgehensweise gab es nur an der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte Ost. In der ersten Jahreshälfte administrierte eine MitarbeiterIn für eine ganze Abteilung die Maßnahme Ressourcenpool. Seit Herbst des Jahres 2000 oblag auch in dieser Abteilung die Kursbetreuung den BeraterInnen.

Beurteilung dieser Form der Kursbetreuung

Nach einem Jahr Erfahrungshintergrund kristallisierten sich in den Gruppengesprächen mit den BeraterInnen zwei Beurteilungskriterien heraus. Der erste Aspekt – administrativer Aufwand – zielt auf rein verwaltungstechnische Angelegenheiten ab. Die Beurteilung des

zweiten Aspekts – Betreuung der TeilnehmerInnen während der Maßnahme – inkludiert auch die Ebene der Kooperation mit den TrainerInnen.

- **Administrativer Aufwand**

Die Beurteilung der BeraterInnen hinsichtlich dieses Kriteriums fiel nach einem Jahr Erfahrungshintergrund sehr eindeutig aus. Die neue Form der Kursbetreuung wurde von allen BeraterInnen als Mehraufwand gesehen, der keine Vorteile brachte. Als Gründe für den Mehraufwand wurden von Seiten der BeraterInnen folgende Bereiche genannt:

- Der einwöchige Intervall der Sammelisten ist zu lang und führt zu Fehlbuchungen (z.B. bei Krankmeldungen). Die früher praktizierten Einzelbelege erwiesen sich als effizienter.
- Die unübliche EDV-technische Erfassung der TeilnehmerInnen (abmelden mit „I“) bedingt eine unübersichtliche Darstellung des Status der TeilnehmerInnen auf der EDV-Basis und verhindert die automatische Generierung der Daten.
- Die Notwendigkeit, der Wiederholung des Zubuchungsverfahrens bei Fernbleiben der TeilnehmerInnen am Infotag und am Einstiegstermin wird als unnötiger Mehraufwand gesehen.

- **KundInnenbetreuung**

Hinsichtlich dieses Kriteriums differierten die Beurteilungsmuster sehr stark. Während ein Teil der BeraterInnen den Aspekt „näher bei den KundInnen“ zu sein und den direkten Kontakt zu den TrainerInnen als positiv hervorhoben, beurteilten BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte Ost jede Form der Rückkoppelung zu den KundInnen als Belastung und somit als Mehraufwand.

Als Erklärung für die unterschiedliche Bewertung der BeraterInnen in Bezug auf den Aspekt der KundInnenbetreuung während der Maßnahme bietet sich a priori das sehr unterschiedliche Zuweisungsverhalten an. Naheliegend wäre, dass BeraterInnen, die viel zuwiesen, den „erhöhten“ Mehraufwand, der durch die Rückkoppelung zu den TrainerInnen entsteht, kritisieren, während BeraterInnen, die wenig zuwiesen, die neue Form der Kursverwaltung positiv beurteilten. In den Gruppengesprächen zeigte sich allerdings, dass kein derartiger Zusammenhang besteht. Bei BeraterInnen, die viel zuwiesen, zeigten sich beide Beurteilungsmuster. Es kann daher davon ausgegangen werden, dass diese Art der Beurteilung in einem engen Zusammenhang mit den individuellen Ansprüchen einzelner BeraterInnen an die TrainerInnen zu sehen ist.

5.1.2. Kursverwaltung der Maßnahme Take Off

Mit der Bearbeitung der administrativen Abläufe der Maßnahme Take Off wurde von Seiten der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West eine Mitarbeiterin der Förderabteilung betraut. Ihr oblagen alle administrativen Abläufe, die bei Zu- und Abbuchung zum Kurs anfielen, sowie die Kontrolle der Teilnahmefrequenzen.

Der Aufgabenbereich der MaßnahmenbetreuerIn (Stand Juni 2000) umfasste im Detail folgende Tätigkeiten:

- Statuswechsel im PST auf „SC“ nach Zubuchung durch die BeraterInnen

- Kontrolle der Kontaktaufnahme der TeilnehmerInnen mit dem Maßnahmenträger
- Administrative Arbeiten bei Kurseintritt
- Verwaltung der Frequenzlisten
- Bearbeitung der Kontrollmeldeversäumnisse
- Beantwortung allfälliger Fragen der KursteilnehmerInnen
- Abbuchen und EDV-Umstellung nach Kursende

Nicht in den Aufgabenbereich der MaßnahmenbetreuerIn fielen:

- Betreuung des Kurses vor Ort
- Vermittlungsunterstützung
- Bewilligung von Weiterbildungsmaßnahmen
- EDV-mäßige Erfassung der Abschlussberichte

Mit zunehmender Dauer der Maßnahme verlagerte sich ein Teil der Aufgaben, die anfänglich von der MaßnahmenbetreuerIn erledigt wurden, in den Zuständigkeitsbereich der BeraterInnen (Hintergrund: die Arbeitsbelastung war zu groß). Die anfangs von der MaßnahmenbetreuerIn für den Schulungsträger erstellten Listen aller zugewiesenen TeilnehmerInnen, die der Kontrolle der Anmeldung beim Kursinstitut dienten, wurde im Sommer 2000 eingestellt. Die Kontrolle der Kontaktaufnahme mit dem Schulungsträger fiel ab diesem Zeitpunkt mit allen nachgelagerten Konsequenzen – anfallende administrative Arbeiten bei Krankmeldungen, Verhängen von Kontrollmeldeversäumnissen - in den Zuständigkeitsbereich der BeraterInnen.

Je nach individuellen Präferenzen gingen die BeraterInnen folgend vor :

- Der/die Berater/in vereinbarte mit dem/der zugewiesenen Teilnehmer/in während des Beratungsgesprächs mit Business Coaching einen Einstiegstermin.
- Der/der BeraterIn forderten die KundInnen auf, am Tag der Zuweisung mit dem Schulungsträger einen Einstiegstermin zu fixieren und diesen am nächsten Werktag telefonisch bekanntzugeben.
- Der/die Berater/in vereinbarten mit dem/der Kunden/in innerhalb eines bestimmten Zeitraums einen Kontakttermin (Neukontakt).

In den Zuständigkeitsbereich der MaßnahmenbetreuerIn fielen ab Sommer 2000 nur mehr jene TeilnehmerInnen, die tatsächlich mit dem Schulungsträger einen Eintrittstermin vereinbart hatten. Anhand der vom Schulungsträger erstellten Anmelde Listen, führte die MaßnahmenbetreuerIn alle anfallenden EDV-technischen Manipulationen durch. Kursverschiebungen leitete sie mittels Texteintragungen an die zuständigen BeraterInnen weiter.

Nach der Öffnung der Aktivierungsmaßnahme Take Off für alle Regionalen Geschäftsstellen blieb der Aufgabenbereich der MaßnahmenbetreuerIn bis zum Jahresende unverändert.

Beurteilung dieser Form der Kursbetreuung

Es wurde bereits mehrmals darauf verwiesen, dass Mitte September 2000 die Teilnahme an der Kursmaßnahme Take Off für alle Regionalen Geschäftsstellen ermöglicht wurde. Zum Zeitpunkt der Gruppengespräche (Dezember 2000) lag daher bei den interviewten BeraterInnen ein sehr unterschiedlicher Erfahrungszeitraum hinsichtlich der Kursbetreuung

vor. Dementsprechend heterogen wurde diese Form der Kursbetreuung seitens der BeraterInnen beurteilt. Es zeigten sich drei Beurteilungsmuster:

- positiv:
Die Kursmaßnahme Take Off stellt eine Entlastung dar. Diese Form der Beurteilung wurde von BeraterInnen mit kurzem Erfahrungshintergrund gegeben.
- neutral:
Diese Einschätzung erfolgte von BeraterInnen mit einem langen Erfahrungshintergrund, die aufgrund der kürzeren Wartezeiten bis zum Kurseintritt bzw. der erweiterten Zielgruppe – zu Take Off konnten auch TeilnehmerInnen mit Vermittlungseinschränkungen zugewiesen werden – relativ viele TeilnehmerInnen zugewiesen hatten.
- negativ:
Der Informationsfluss zwischen MaßnahmenbetreuerInnen und BeraterInnen wurde als zu langsam beurteilt („Antrittsverzögerungen von bis zu sechs Wochen gelangten nicht an die BeraterInnen“). Diese Beurteilung wurde von BeraterInnen mit einem langen Erfahrungshintergrund, jedoch einer geringen Anzahl an Zuweisungen gegeben.

Die MaßnahmenbetreuerIn beurteilte den Arbeitsanfall ihres Aufgabenbereichs als sehr hoch. Vor allem bei der EDV-mäßigen Verwaltung der Teilnahmefrequenz war der Aufwand beträchtlich, weil jeder Datensatz einzeln bearbeitet werden musste.

5.2. Kooperation BeraterInnen/TrainerInnen

Eine wesentliche Schnittstelle für einen reibungslosen Ablauf der Kursverwaltung bildete beim Ressourcenpool die Kooperation zwischen TrainerInnen und BeraterInnen. Etwas anders stellte sich die Ausgangslage bei der Kursmaßnahme Take Off dar. Durch das Vorhandensein einer MaßnahmenbetreuerIn standen die BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West hinsichtlich der Kursverwaltung (Frequenzlisten) nicht in unmittelbarem Kontakt zu den TrainerInnen.

Bei beiden Maßnahmenarten oblag die Genehmigung von Anschlussmaßnahmen sowie die Entscheidungsbefugnis im Fall des Kursausschlusses hingegen den BeraterInnen.

5.2.1. Ressourcenpool Neu

Laut Konzept war es Aufgabe der TrainerInnen, die Anwesenheit der TeilnehmerInnen an den jeweiligen Kurstagen zu dokumentieren und einmal wöchentlich an den/die zuständige/n BeraterIn zu übergeben. Am Ende des Kurses sollten die TrainerInnen mit den zuständigen BeraterInnen telefonischen Kontakt aufnehmen und eine kurze Stellungnahme zum Kursverlauf abgeben. Ähnlich konzipiert war die Zusammenarbeit zwischen TrainerInnen und BeraterInnen bei der Kursart Forum, mit dem Unterschied, dass die Abschlussberichte in schriftlicher Form an die BeraterInnen übermittelt werden sollten.

In der Praxis bestand zwischen den TrainerInnen des Ressourcenpool Neu und den BeraterInnen ein regelmäßiger telefonischer Kontakt. Inhaltliche Aspekte stellten dabei spezifische Problemlagen einzelner TeilnehmerInnen, die Abstimmung von Förderungen und

Weiterbildungsmaßnahmen und die Verlängerung des Kurses im Zuge der vom Maßnahmenträger angebotenen vierwöchigen Nachbetreuungszeit dar.

Grundsätzlich positive Bewertung

Grundsätzlich wurde die Kooperation zwischen TrainerInnen und BeraterInnen von beiden Seiten positiv bewertet. Von Seiten der BeraterInnen wurde das Wahrnehmen einer Filterfunktion - Empfehlungen von geeigneteren Maßnahmen, Erkennen von Problemlagen, rasches Reagieren seitens der TrainerInnen bei Qualifizierungsbedarf - positiv herausgehoben. Die wenigen kritischen Anmerkungen lassen sich folgendermaßen bündeln:

- Kritik der BeraterInnen
 - TrainerInnen agierten in einzelnen Fällen „übersozial“. Dieser Aspekt wurde insbesondere mit der Erarbeitung von Weiterbildungsmaßnahmen und Berufswünschen angesprochen.
 - mangelhafte Verwaltung der Frequenzlisten
 - Beantragung von Kursausschlüssen innerhalb der zweiwöchigen Probezeit basierend auf nicht stichhaltigen Argumenten.
- Kritik der TrainerInnen
 - Zusammenarbeit sollte intensiviert werden. Dies wurde von TrainerInnen, die mit schwierigen TeilnehmerInnen arbeiten (Forum), geäußert.
 - Insbesondere die Kooperation mit einer Regionalen Geschäftsstelle (Angestellte West) wurde als schwieriger angesprochen.

Bericht des Maßnahmenträgers nach Kursende

Hinsichtlich der im Konzept vorgesehenen telefonischen Berichterstattung änderte sich mit Dauer der Maßnahme die Sichtweise der BeraterInnen.

In der ersten Erhebungsphase - Erfahrungshintergrund von einem halben Jahr - sahen die BeraterInnen vor dem Hintergrund ihrer eigenen hohen Arbeitsbelastung keinen Sinn darin telefonische Rückmeldungen seitens der TrainerInnen zu erhalten.

Anders stellte sich die Situation in den zweiten Gruppengesprächen bei einem Erfahrungshintergrund von einem Jahr dar. BeraterInnen jener Regionalen Geschäftsstelle, die bereits über eine langjährige positive Erfahrung in der Zusammenarbeit mit den TrainerInnen verfügten, berichteten, dass sie regelmäßig telefonische Rückmeldungen erhielten. Seltener wurden Rückmeldungen seitens der TrainerInnen an BeraterInnen jener Regionalen Geschäftsstellen gegeben, bei denen ein geringer bzw. eher negativer Erfahrungshintergrund hinsichtlich der Zusammenarbeit vorlag. In diesem Fall wurde von den BeraterInnen mehrfach der Wunsch nach schriftlichen Abschlußberichten geäußert.

5.2.2. Take Off

Aufgabe der TrainerInnen der Kursmaßnahme Take Off war es, die Anwesenheit der TeilnehmerInnen (Frequenzlisten) zu dokumentieren und nach Kursende einen Abschlussbericht für die BeraterInnen zu verfassen. Ein direkter Kontakt zwischen TrainerInnen und BeraterInnen während der Maßnahme war im Konzept nicht vorgesehen.

In der Praxis bestand daher zwischen BeraterInnen und TrainerInnen ein formeller Kontakt nur in Ausnahmefällen (bei schwierigen TeilnehmerInnen, z. B. obdachlosen Personen).

Anfragen zu Förderungen und AMS-internen Angelegenheiten richtete in den meisten Fällen eine Koordinatorin des Maßnahmenträgers an die MaßnahmenbetreuerIn der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West. Einzelne TrainerInnen wendeten sich auch auf direktem Weg an die BeraterInnen. Nach Aussage der TrainerInnen in den Interviews bestand grundsätzlich kein Bedarf, die Zusammenarbeit mit den BeraterInnen zu intensivieren.

Von Seiten der BeraterInnen wurde mit zunehmender Dauer der Maßnahme in den Gruppengesprächen auf Schwachstellen bei dieser Form der Kursbetreuung hingewiesen. Durch den fehlenden Informationsfluss entstanden folgende Problemlagen:

- Die BeraterInnen konnten auf Qualifizierungsmängel oder persönliche Probleme der TeilnehmerInnen erst nach Ende der Maßnahme reagieren.
- Die TrainerInnen agierten in Einzelfällen aus Unwissenheit „übersozial“. *„Ein Teilnehmer bewarb sich als Lagerarbeiter, obwohl er wegen Diebstahl vorbestraft war.“* *„Ein Alkoholiker mit Führerscheinentzug konnte sich als Lastkraftwagenfahrer bewerben.“*

Abschlußberichte der TrainerInnen nach Kursende

Zur Erstellung der Abschlußberichte wurde von Seiten des Maßnahmenträgers für die TrainerInnen eine standardisierte Vorlage entwickelt. Die inhaltlichen Aspekte – Stärken/Schwächen, Kursverlauf und die beruflichen und persönlichen Voraussetzungen für den erstrebten Beruf des/der Teilnehmers/in - wurden anhand einer fünfstelligen Skala (++) , (+) , (0) , (-) , (--) von den TrainerInnen beurteilt. Das Kriterium der Vermittelbarkeit des/der Teilnehmers/in wurde seitens der TrainerInnen anhand eines kurzen schriftlichen Statements erörtert.

Seitens der BeraterInnen wurde der Informationsgehalt dieser Form der Berichtslegung als eher gering eingeschätzt.

Im Rahmen der Gruppengespräche wurde daher darüber diskutiert, welche Erwartungen bzw. Kriterien seitens der BeraterInnen an die Form und den Inhalt des Abschlußberichts bestehen. Diese lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Der Abschlußbericht sollte kurz und prägnant formuliert sein.
- Er sollte eine Dokumentation der Bewerbungsaktivitäten und den noch laufenden Bewerbungen beinhalten.
- Es sollte auf Gründe, warum es zu keiner Arbeitsaufnahme kam und Empfehlungen von Strategien für die Weiterbetreuung seitens der BeraterInnen beinhalten.
- Weiters sollte er Hinweise auf Qualifizierungsmängel enthalten.

6. Zielerreichung

6.1. Anzahl der TeilnehmerInnen

6.1.1. Ressourcenpool Neu

Die Planzahl hinsichtlich der Anzahl der TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool Neu änderte sich im Jahresverlauf 2000 mehrmals. Zu Jahresbeginn 2000 war eine Anzahl von 3.000 TeilnehmerInnen geplant. Dabei war an eine quartalsweise Erhöhung der TeilnehmerInnenanzahl gedacht (etwa doppelt so viele TeilnehmerInnen im Herbst wie im Frühjahr). Vor dem Hintergrund des Zuweisungsverhaltens der Regionalen Geschäftsstellen im ersten Quartal (Bedenken des Kursträgers die Planzahl zu erreichen, Bedarfserhebung an den Regionalen Geschäftsstellen) wurde die Planzahl mit Mai 2000 auf 1.500 reduziert.

Die statistische Auswertung zeigte, dass im Jahr 2000 2.401 Personen in die Maßnahme Ressourcenpool Neu eingetreten waren. Die im Mai 2000 festgelegten Planvorgaben wurden damit zahlenmäßig deutlich überschritten.

Anzahl der Zuweisungen nach Regionalen Geschäftsstellen

Die Maßnahme Ressourcenpool Neu sollte laut Konzept von allen Regionalen Geschäftsstellen genutzt werden. In der Praxis des Zuweisungsverhaltens zeigten sich deutliche Unterschiede. Die überwiegende Mehrheit der zugewiesenen Personen kam von den drei Geschäftsstellen des Betreuungsbereichs Angestellte. 62% der TeilnehmerInnen wurden von den drei Geschäftsstellen Angestellte Ost, Angestellte West und AkademikerInnen/Führungskräfte zugewiesen.

Einige Geschäftsstellen aus dem Betreuungsbereich ArbeiterInnen wiesen nur in sehr geringem Ausmaß zur Kursmaßnahme Ressourcenpool Neu zu. An der Geschäftsstelle Bau-Holz wurden im Jahr 2000 insgesamt nur 23 TeilnehmerInnen zugewiesen. Gering fielen auch die Zuweisungen an der Regionalen Geschäftsstelle Bekleidung-Druck-Papier aus.

Vergleicht man die Anzahl der Zuweisungen im Prozessverlauf, so wird ersichtlich, dass die Anzahl der Zuweisungen an den Regionalen Geschäftsstellen für Angestellte abnahmen. Hingegen erhöhte sich an den Regionalen Geschäftsstellen HTVL und Metall-Chemie die Anzahl der zugewiesenen Personen in der zweiten Jahreshälfte deutlich.

An der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West wurde in den Gruppengesprächen ersichtlich, dass deutliche Unterschiede in der Zuweisungspraxis nach einzelnen Abteilungen bestanden. MitarbeiterInnen einer Abteilung wiesen kaum zu (Hintergrund: negative Erfahrungen in der Vergangenheit bzw. zu lange Wartezeiten auf Kursplätze). MitarbeiterInnen der beiden anderen Abteilungen wiesen viele KundInnen zu. Ein Berater sprach von bis zu 70 Personen in drei Monaten.

Von Seiten der TrainerInnen wurde berichtet, dass in den Sommermonaten die Anzahl der Zuweisungen rückläufig war. Einige Kurse wurden daher im Sommer geschlossen und die Anzahl der TeilnehmerInnen pro Kurs auf ca. 13 Personen reduziert. Eher schleppend liefen auch die Zuweisungen zur Spezialform Forum an. Zum Zeitpunkt der Gruppengespräche mit den TrainerInnen (September 2000) befanden sich am Standort Storchengasse je neun TeilnehmerInnen pro Gruppe in den Kursen. Mit Dauer der Maßnahme stieg jedoch in dieser Spezialform die Anzahl der zugewiesenen Personen deutlich an. Laut Statistik des Schulungsträgers¹² nahmen im Zeitraum Juli bis Dezember 200 Personen am Forum teil.

Tabelle 4: TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool nach zuweisender Geschäftsstelle¹³

Regionale Geschäftsstelle	1. Halbjahr		2. Halbjahr		Gesamt	
	n	in %	n	in %	n	in %
Angestellte Ost	671	41,2	460	27,6	1.131	34,6
AkVerm	146	9,0	135	8,1	281	8,6
Angestellte West	323	19,9	286	17,1	609	18,5
Bau-Holz	8	0,5	15	0,9	23	0,6
BDP	24	1,5	26	1,6	50	1,5
HTVL	54	3,3	215	12,9	269	8,1
Metall-Chemie	237	14,6	464	27,8	701	21,3
PD-GA	160	9,8	74	4,4	234	7,2
Sonstiges	4	0,2	0	0,0	4	0,1
Gesamt	1.627	100,0	1.675	100,0	3.302	100,0

Im Rahmen dieses Berichtes erfolgt eine Detaillierung der TeilnehmerInnen nach Geschlecht. Insgesamt überwogen die männlichen Teilnehmer (57%). Eine Ausnahme bildete die Kursform Einzelcoaching, hier überwogen die weiblichen Teilnehmerinnen (54%).

¹² Datenquelle: Jahresstatistik des Kursträgers bfi

¹³ Basis: Aufzeichnungen des Kursträgers bfi über TeilnehmerInnen an der Informationsveranstaltung

Tabelle 5: TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool Neu nach Geschlecht ¹⁴

	männlich		weiblich		Gesamt	
	n	in %	n	in %	n	in %
Gruppencoaching	830	59	580	41	1.410	100
Einzelcoaching	146	46	172	54	318	100
Forum	83	73	30	27	113	100
Gesamt	1.059	57	782	43	1.841	100

6.1.2. Take Off

Eine Teilnahme an der Maßnahme Take Off war ursprünglich nur für KundInnen der Geschäftsstelle Angestellte West vorgesehen. Im Jahr 2000 sollten laut Konzept 1500 Personen an der Maßnahme Take Off teilnehmen.

Nach Auswertung des Schulungsträgerdienstauftrages nahmen 1.514 Personen an der Maßnahme Take Off teil. Der Planerreichungsgrad entsprach somit den Vorgaben.

Im September 2000 wurde eine Öffnung der Maßnahme für alle Regionalen Geschäftsstellen vorgenommen. Eine Auswertung nach zuweisender Geschäftsstelle lag von Seiten des Kursträgers nicht vor. Einen Anhaltspunkt liefern die Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung aus dem 2. Halbjahr 2000. Die TeilnehmerInnen kamen auch im 2. Halbjahr überwiegend aus der Geschäftsstelle Angestellte West (83%). Höhere Anteile an den Befragten wiesen noch die Regionalen Geschäftsstellen Metall-Chemie (7,6%) und PD-GA (3,2%) auf.

Im Sommer 2000 hatte der Kursträger von Problemen hinsichtlich der Anzahl der zugewiesenen Personen berichtet. Einer Auswertung des Kursträgers zufolge waren im Zeitraum 13.06. bis 21.09.2000 nur 183 Personen in die Maßnahme eingetreten.

Vor diesem Hintergrund bestand die Überlegung die Anzahl der zugewiesenen (eingetretenen) Personen im Jahresverlauf zu betrachten. Von Seiten des Kursträgers wurde dazu eine Statistik der Kurseintritte nach Quartalen übermittelt. Dabei zeigte sich, dass im dritten Quartal 2000 die relativ geringste Anzahl von Kurseintritten erfolgte. Die relativ meisten Kurseintritte erfolgten im vierten Quartal 2000¹⁵.

¹⁴ Basis: Aufzeichnungen des Kursträgers bfi über TeilnehmerInnen, die die Maßnahme regulär beendet hatten, bzw. während der Maßnahme in Arbeit abgegangen waren. Aufzeichnungszeitraum: 01.1. - 31.12. 2000

¹⁵ Die Basis dieser Ausführungen stellen Auswertungen des Kursträgers BCP dar, die sich allerdings nicht auf die Gesamtanzahl der eingetretenen Personen bezogen. Das Datenmaterial ging von 1.900 statistischen Fällen aus, die sich prozentmäßig folgend auf die vier Quartale aufteilen: 1. Quartal 25%, 2. Quartal 27%, 3. Quartal 18%, 4. Quartal 30%. Eine Erklärung für die Anhäufung der statistischen Fälle lag nicht vor.

6.2. Zielgruppenerreichung

Laut Konzept der Maßnahmen (Stand Jänner 2000) unterschieden sich die Maßnahmen hinsichtlich der Kriterien Dauer der Arbeitslosigkeit und der Existenz schwerer Vermittlungseinschränkungen. Die Maßnahme Ressourcenpool war ursprünglich für Personen mit einer Dauer der Arbeitslosigkeit von sechs bis zwölf Monaten und ohne schwere Vermittlungseinschränkungen vorgesehen. Die Zielgruppe der Maßnahme Take Off war hinsichtlich der Dauer der Arbeitslosigkeit „nach oben offen“ (ab einer Dauer von sechs Monaten)¹⁶. Das Konzept der Maßnahme Take Off offerierte, für alle Personen mit schweren Vermittlungseinschränkungen (Alkohol- Suchtgift- und Schuldenprobleme) offen zu sein. Beide Maßnahmen waren im Rahmen der Betreuung von arbeitsuchenden Personen als drittes Aktivierungsmodul vorgesehen.

6.2.1. Ressourcenpool Neu

In den Gruppengesprächen mit den TrainerInnen wurde darauf hingewiesen, dass die zugewiesenen TeilnehmerInnen vielfach nicht der angepeilten Zielgruppe entsprachen. Berichtet wurde seitens der TrainerInnen von TeilnehmerInnen mit geringen Deutschkenntnissen, Schulden, Alkohol- und psychischen Problemen, bzw. von TeilnehmerInnen, deren reale Dauer der Arbeitslosigkeit mehr als 12 Monate betrug. Diese Abweichung fand sich auch in der TeilnehmerInnenbefragung bestätigt.

Nur ein Viertel der TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu entsprach hinsichtlich der Dauer der Arbeitslosigkeit der Zielgruppe (6 - 12 Monate). Fast ein Viertel der TeilnehmerInnen war bereits bei einer kürzeren Dauer der Arbeitslosigkeit zugewiesen worden. Etwa die Hälfte der TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu war (wesentlich) länger als ein Jahr arbeitslos (siehe dazu Kapitel 7.2.1).

Auf die Verfehlung der Zielgruppe wurde in zweifacher Weise reagiert. Erstens wurde von Seiten des Maßnahmenträgers die Form und Dauer der Nachbetreuung intensiviert¹⁷. Zweitens wurde auf Initiative des Maßnahmenträgers und aufgrund veränderter Vorgaben des AMS Wien eine Anpassung der Maßnahme an die real zugewiesene Personengruppe in der Kursart Forum vorgenommen.

6.2.2. Take Off

Die Maßnahme Take Off war für arbeitsuchende Personen ab einer Vormerkdauer von sechs Monaten vorgesehen. Wie sich anhand der TeilnehmerInnenbefragung zeigte, entsprach die überwiegende Mehrzahl der TeilnehmerInnen diesen Vorgaben. Beinahe zwei Drittel der Befragten waren länger als 12 Monate arbeitslos, 20% führten eine Arbeitslosendauer von 6 - 12 Monaten an. Nur 12% der TeilnehmerInnen gaben eine kürzere Dauer der Arbeitslosigkeit an (siehe Kap.).

¹⁶Auf Widersprüche in den Aussagen der Verantwortlichen wurde in Kap. 2.2 hingewiesen.

¹⁷ Es bestanden zwei Formen der Nachbetreuung:

- Bei der weniger intensiven Variante konnten die TeilnehmerInnen, wie im Konzept vorgesehen, die Infrastruktur nach Vereinbarung von Einzelterminen weiter benützen.
- Die intensivere Variante war eine Kursverlängerung im Ausmaß von vier Wochen.

Laut Konzept war die Maßnahme offen für Personen mit schweren Vermittlungseinschränkungen. In den Gruppengesprächen mit den TrainerInnen sprachen diese aber von „verfehlten Zuweisungen“ des AMS Wien. Nach ihren Aussagen wurde eine beträchtliche Anzahl von Personen zugewiesen, die die Arbeit in den Gruppen erschwerte. Als Beispiel wurde u.a. „Lausbefall bei Obdachlosen“ genannt. Gleichzeitig wurde auch kritisiert, dass „schwerstkranke“ Personen zugewiesen wurden. In diesem Zusammenhang wurde von extrem Suizid gefährdeten Personen („KlientInnen drohen in der Pause aus dem 5. Stock zu stürzen“) gesprochen.

Der Kursträger reagierte auf die „Problemlage“ indem das Modul Nachbetreuung etwas verändert wurde. Das für die Nachbetreuung vorgesehene Einzelcoaching mit Berufsorientierungs-PädagogInnen und PsychotherapeutInnen im Ausmaß von vier Stunden wurde bereits während der Maßnahme optional eingesetzt. Die zweimonatige Nachbetreuung in Form einer telefonischen Hotline wurde beibehalten.

6.3. Vorzeitige Kursbeendigungen

Die beiden Maßnahmen waren auch hinsichtlich der Rahmenbedingungen für Kursausschlüsse unterschiedlich konzipiert.

Laut Konzept bestand für TrainerInnen des Ressourcenpool Neu die Möglichkeit - in Rücksprache mit den zuständigen BeraterInnen - nach einer zweiwöchigen Probezeit Kursausschlüsse einzelner TeilnehmerInnen zu beantragen. Im Konzept der Maßnahme Take Off wurden Rückstellungen von TeilnehmerInnen an das AMS Angestellte West explizit ausgeschlossen.

6.3.1. Ressourcenpool Neu

In Bezug auf die Dropout-Quote standen von Seiten des Kursträgers detaillierte Auswertungen zur Verfügung. Die angeführten Zahlen differierten jedoch innerhalb des Jahresberichtes 2000. Im Textteil über die Form Gruppencoaching des Ressourcenpool Neu wird von einer Dropout-Quote von 15%¹⁸ gesprochen. Die prozentuelle Umrechnung der angegebenen absoluten Zahlen im Statistik-Teil ergeben jedoch wesentlich höhere Werte. Demzufolge waren mehr als ein Viertel der eingetretenen Personen (29%) vorzeitig ausgeschieden.¹⁹ Diese Statistik unterscheidet auch nach Austritts- bzw. Ausschlussgründe. Demnach wurden 8% der TeilnehmerInnen in Rücksprache mit den zuständigen BeraterInnen an eine andere Maßnahme verwiesen. Ebenfalls 8% waren „krankheitshalber vorzeitig ausgeschieden“.²⁰

Eine Klärung hinsichtlich der Höhe der Dropout-Quote hätte die Auswertung der PST-Daten durch die AMS-BG ergeben können. Die Eintragungen hinsichtlich des Abgangsgrundes aus dem Kurs durch die BeraterInnen waren jedoch wenig aufklärend (siehe Kap.).

¹⁸bfi Ressourcenpool, Forum und Bewerbungsbüro, Jahresbericht 2000, S. 5/12

¹⁹bfi Ressourcenpool, Forum und Bewerbungsbüro, Jahresbericht 2000, S. 1/7

²⁰Als weitere Gründe waren angegeben: auf eigenen Wunsch vorzeitig ausgeschieden 3%, Kursausschluss aufgrund nicht Erreichens der Mindestziele 1%, Kursausschluss aufgrund unentschuldigtem Fernbleibens 2%, Kursausschluss aufgrund nicht Einhaltung der Poolvereinbarung 1%, sonstiger Grund: 4%.

bfi Ressourcenpool, Forum und Bewerbungsbüro, Jahresbericht 2000, S. 1/7

6.3.2. Take Off

Von Seiten des Kursträgers wurden keine schriftlichen Unterlagen hinsichtlich vorzeitiger Kursbeendigungen zur Verfügung gestellt. Nach Aussage eines Projektverantwortlichen wurden im gesamten Jahr 2000 nur 5 Personen aus disziplinären Gründen ausgeschlossen. Auch in den Interviews mit den TrainerInnen war berichtet worden, dass die meisten TeilnehmerInnen „durchgetragen“ wurden, obwohl dies negative Auswirkungen auf die Arbeit mit den Gruppen hatte.

Hinsichtlich vorzeitiger Kursbeendigungen wegen längerer Krankheit bzw. unentschuldigtem Fernbleibens lagen keine statistischen Aufzeichnungen vor. Die TrainerInnen hatten angeführt, dass vorzeitige Kursbeendigungen nur selten vorkamen, da bei Fernbleiben an einzelnen Kurstagen das fehlende Modul zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden konnte.

6.4. Bewertung der Maßnahmen durch die BeraterInnen

Im Rahmen der Gespräche mit den BeraterInnen wurden nach einjähriger Erfahrung die wahrgenommenen Effekte einer Beurteilung unterzogen. Dabei wurde unterschieden nach Effekten im Vorfeld des Kurseintritts (zwischen Zuweisung und Kurseintritt) und Effekten während bzw. nach der Kursmaßnahme selbst.

Ressourcenpool Neu

Von Seiten der BeraterInnen wurde der Maßnahme Ressourcenpool Neu eine große Bedeutung hinsichtlich der Aktivierung von Teilen der zugewiesenen Personen im Vorfeld des Maßnahmeneintritts zugemessen. In der Wahrnehmung der BeraterInnen meldete sich als Reaktion auf die Kurszuweisung bzw. nach Absolvierung des Informationsgesprächs mit dem Kursträger ein wahrnehmbarer Teil der zugewiesenen Personen vom Leistungsbezug ab. In diesem Sinne wurden Zuweisungen zum Ressourcenpool Neu teilweise auch als Instrument der bewussten Aktivierung seitens der BeraterInnen verwendet.

Auch der Effekt der Maßnahme selbst wurde von der überwiegenden Mehrheit der BeraterInnen positiv beurteilt. Zufriedenstellend beurteilten sie die Anzahl der TeilnehmerInnen, die in Arbeit abgingen. TeilnehmerInnen die während des Kurses keine Arbeit gefunden hatten kamen mit gesteigerter Motivation nach Ende der Maßnahme zum AMS zurück. Laut BeraterInnen identifizierten sich die TeilnehmerInnen mit den Inhalten der Maßnahme und konnten eine Vielzahl an Bewerbungen vorlegen. In der Darstellung eines Beraters wurde „das Rüstzeug für eigenständige Bewerbungen in der Maßnahme gelegt.“

Take Off

Seitens der BeraterInnen wurde bei der Maßnahme Take Off dem Effekt der Aktivierung der KundInnen vor Kurseintritt wenig Bedeutung zugemessen. Ihrer Ansicht nach waren die Anwesenheitszeiten am Kursort zu durchlässig gestaltet, um Arbeitsaufnahmen im Vorfeld der Maßnahme zu beschleunigen (z.B. kein Anreiz eine geringfügige Beschäftigung in ein normales Beschäftigungsverhältnis umzuwandeln).

Als positive Effekte während der Maßnahme selbst nannten die BeraterInnen vor allem die Reduzierung des Vorgemerktenstandes. Vor allem die – zumindest zeitlich befristete – Reduzierung der vorgemerkten „schwierigen“ KundInnen wurde positiv wahrgenommen. Weniger wahrgenommen wurden Effekte hinsichtlich der Aufnahme eines Beschäftigungsverhältnisses. Auf Basis der Berichte rückgekehrter TeilnehmerInnen hatten mehrere BeraterInnen den Eindruck, dass während der Kurse keine Vermittlungsunterstützung erfolgt war. („Die TeilnehmerInnen konnten keine Bewerbungen vorlegen“). Einige BeraterInnen stellten einen positiven Effekt in Bezug auf die Motivationslage der TeilnehmerInnen fest. („Sie kamen mit gesteigerter Motivation zurück“).

7. Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

7.1. Ziel, Gegenstand und Organisation der Befragung

Einen wesentlichen Bestandteil der Evaluierung bildete die Befragung der TeilnehmerInnen der beiden Maßnahmen. Einbezogen waren alle TeilnehmerInnen, die im Zeitraum Juli bis Dezember 2000 den Kurs beendet hatten. Verteilung und Rücknahme der ausgefüllten Fragebögen oblag den TrainerInnen der Kursträger.

Den Gegenstand der Befragung bildete in erster Linie die Erhebung der KundInnenzufriedenheit. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Beurteilung folgender Aspekte:

Qualität der Kursgestaltung (Kompetenz der TrainerInnen, Eingehen auf individuelle Problemlagen, Infrastruktur, etc.)

Aspekte des Kursnutzens

Weitere Fragenkomplexe betrafen den Zugang zum Kurs, die Teilnahmemotive und Daten zur Person (Vermittlungshemmnisse, etc.).

Bei der Darstellung der Ergebnisse wird folgend vorgegangen:

Zuerst wurde die Beschreibung der Stichprobe (Verteilung der TeilnehmerInnen nach persönlichen Merkmalen) für beide Maßnahmen im Vergleich vorgenommen. Daran anschließend werden die Dimensionen Zugang, Teilnahmemotive, Kursgestaltung, Kursnutzen, etc. getrennt für beide Maßnahmen behandelt. Zuletzt werden diese Ergebnisse für eine vergleichbare Gruppe zueinander im Verhältnis dargestellt.

7.2. Beschreibung der Stichprobe

Ressourcenpool Neu/Take Off im Vergleich

Die deutlichsten Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmen innerhalb der Stichprobe zeigten sich beim Merkmal Alter. Mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen (55%) von Take Off waren 45 Jahre und älter. Der Anteil der älteren Arbeitslosen bei Ressourcenpool Neu betrug hingegen nur 29%. Umgekehrt lag das Verhältnis bei der Altersgruppe jünger als 35 Jahre. Der Anteil dieser Personengruppe betrug beim Ressourcenpool Neu 35,5%, bei Take Off 15%.

Deutliche Unterschiede zeigten sich auch hinsichtlich der Dauer der Arbeitslosigkeit. Der Anteil der Langzeitarbeitslosen betrug in der Maßnahme Take Off 63%, beim Ressourcenpool Neu 42%.

Geringfügige Unterschiede zeigten sich zwischen den beiden Maßnahmen hinsichtlich des Geschlechts der TeilnehmerInnen. Bei der Maßnahme Ressourcenpool Neu betrug der Anteil der Frauen an den Befragten 61%, bei der Maßnahme Take Off 57%.

In beiden Maßnahmen zeigte sich ein überraschend hohes Bildungsniveau. Der Anteil der Personen mit höherem Schulabschluss bzw. Universitätsabschluss betrug bei der Maßnahme Take Off 31%, bei der Maßnahme Ressourcenpool Neu 27%. Der Anteil der Personen mit mangelnder formeller Qualifizierung (nur Pflichtschulabschluss, ohne

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Pflichtschule) fiel beim Ressourcenpool Neu mit 28% etwas höher aus als bei der Maßnahme Take Off (21%).

Das hohe Bildungsniveau lässt sich beim Ressourcenpool Neu aus dem hohen Anteil an Zuweisungen aus den Regionalen Geschäftsstellen Angestellte Ost, Angestellte West und AkademikerInnen/Führungskräfte erklären (siehe Tabelle 5). Bei Take Off wirkte sich aus, dass primär die Geschäftsstelle Angestellte West TeilnehmerInnen zur Maßnahme zuwies.²¹

²¹ Erst ab September 2000 wiesen neben Angestellte West auch noch andere Geschäftsstellen, vor allem Metall-Chemie (7,6%), zu.

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Tabelle 6: Beschreibung der Stichprobe – Ressourcenpool Neu, Take Off

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	absolut	in %	absolut	in %
Geschlecht				
weiblich	317	61,2	262	56,6
männlich	196	37,8	196	42,3
ohne Angabe	5	1,0	5	1,1
Summe	518	100,0	463	100,0
Alter				
unter 25	45	8,7	11	2,4
25 bis unter 35	139	26,8	60	13,0
35 bis unter 45	176	34,0	133	28,7
45 und älter	152	29,3	256	55,3
ohne Angabe	6	1,2	3	0,6
Summe	518	100,0	463	100,0
Dauer der Arbeitslosigkeit				
bis 6 Monate	125	24,1	56	12,1
7 bis 12 Monate	139	26,8	93	20,1
13 bis 18 Monate	71	13,7	68	14,7
über 18 Monate	146	28,2	223	48,2
ohne Angabe	37	7,1	23	5,0
Summe	518	100,0	463	100,0
Schulbildung				
Uni, Akademie	57	11,0	29	6,3
Matura (AHS, BHS)	82	15,8	114	24,6
Fachausbildung ohne Matura	210	40,5	202	43,6
Pflichtschule	131	25,3	92	19,9
ohne Pflichtschule	13	2,5	7	1,5
Sonstige	11	2,1	9	1,9
ohne Angabe	14	2,7	10	2,2
Summe	518	100,0	463	100,0

7.2.1. Zuweisende Geschäftsstelle

Die Auswertung der Stichprobe nach der zuweisenden Geschäftsstelle zeigt folgendes Bild: In der Maßnahme Ressourcenpool Neu repräsentierten TeilnehmerInnen der Geschäftsstelle Angestellt Ost mit 30,3% den mit Abstand größten Anteil. Mit jeweils rund 19% waren auch TeilnehmerInnen aus den Geschäftsstellen Angestellte West sowie Metall-Chemie häufig vertreten. Nennenswerte Anteile entfielen darüber hinaus auch auf die Geschäftsstellen Handel-Transport-Verkehr-Landwirtschaft (9,8%), AkademikerInnen und Führungskräfte (7,9%) sowie Persönliche Dienste-Gastgewerbe (5,6%).

Diese Verteilung bildet gut die Verteilung der TeilnehmerInnen laut Auswertung des Kursträgers ab (siehe Kap.)

Unter den Befragten der Maßnahme Take Off überwiegen deutlich KundInnen der Geschäftsstelle Angestellte West (83%). Etwas höhere Anteile weisen noch die Geschäftsstellen Metall-Chemie (8%), PD-GA (3%) und HTVL (2%) auf. KundInnen anderer Geschäftsstellen waren in der Befragung kaum oder nicht vertreten.

Tabelle 7: Verteilung der Befragten nach zuweisender Geschäftsstelle - Ressourcenpool Neu, Take Off

Zuweisende AMS – Geschäftsstelle	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	n	%	n	%
Angestellte Ost	157	30,3	0	0,0
Angestellte West	98	18,9	385	83,2
AkademikerInnen u. Führungskräfte	41	7,9	0	0,0
Bekleidung-Druck-Papier	10	1,9	1	0,2
Handel-Transport-Verkehr-Landwirtschaft	51	9,8	10	2,2
Metall-Chemie	97	18,7	35	7,6
Persönliche Dienste-Gastgewerbe	29	5,6	15	3,2
Bau-Holz	7	1,4	5	1,1
Lebensmittel	1	0,2	0	0,0
REHA	0	0,0	3	0,6
ohne Angabe	27	5,2	9	1,9
Summe	518	99,9,0	463	100,0

7.2.2. Spezifische Problemlagen

Weiters wurde im Rahmen der Befragung versucht, auf bestehende Vermittlungshemmnisse einzugehen. Dabei wurde in zwei Schritten vorgegangen. Erstens wurden die TeilnehmerInnen gefragt, ob es im letzten halben Jahr vor Kursantritt Problemlagen gab „die ihre Arbeitsaufnahme erschwerten“. Drei Viertel der TeilnehmerInnen (76%) der Maßnahme Take Off bejahten dies. Der entsprechende Anteil bei der Maßnahme Ressourcenpool Neu betrug 58%.

Tabelle 8: Problemlagen in Bezug auf Arbeitsaufnahme - Ressourcenpool Neu, Take Off

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	n	%	n	%
ja	291	58,3	343	75,9
nein	208	41,7	109	24,1
Summe	499	100,0	452	100,0

Darüber hinaus wurden TeilnehmerInnen, die allgemein Problemlagen angaben, nach folgenden spezifischen Problemlagen gefragt:

- (Kinder-) Betreuungspflichten
- Finanzielle Probleme (Schulden)
- Alter
- Mangelnde Qualifikation
- Krankheit, körperliche Beeinträchtigung
- Mangelnde Deutschkenntnisse
- Sonstige, und zwar ...

Die Auswertung der Antworten zeigt, dass neben dem Alter²² vor allem mangelnde Qualifikation als individuelle Problemlage antizipiert wurde. Abgesehen von der Problemlage Alter unterscheiden sich die beiden Maßnahmen hinsichtlich der subjektiv wahrgenommenen Problemlagen nur geringfügig. Die Problemlagen Kinderbetreuungspflichten und mangelnde Qualifikation wurden von TeilnehmerInnen der Maßnahme Ressourcenpool Neu häufiger als subjektives Problem angegeben als von TeilnehmerInnen von Take Off. 20% der TeilnehmerInnen führten beim Ressourcenpool Neu (Kinder-) Betreuungspflichten als Problem für eine Arbeitsaufnahme an, bei Take Off waren es 13%.

Umgekehrt traten die Problemlagen Schulden und Krankheit bei den TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off etwas häufiger auf als bei den TeilnehmerInnen der Maßnahme Ressourcenpool Neu. 20% der TeilnehmerInnen von Take Off führten Schulden als Hindernis bei der Arbeitssuche an, bei Ressourcenpool Neu betrug der entsprechende Anteil 16%.

²² Vor dem Hintergrund des objektiven Datums Alter (siehe Tabelle 5) kann das nicht überraschen.

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Neben den vorgegebenen Problemlagen gab ein beträchtlicher Teil der TeilnehmerInnen auch sonstige Problemlagen an. Dabei wurden häufig private Probleme wie Todesfälle in der Familie, aber auch Wohnprobleme und Vorstrafen als Gründe genannt, die die Arbeitssuche erschwerten.

Tabelle 9: Problemlagen in Bezug auf Arbeitsaufnahme - Ressourcenpool Neu, Take Off (Mehrfachantworten)

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	n	%	n	%
(Kinder-) Betreuungspflichten	57	19,7	43	12,6
finanzielle Probleme (Schulden)	46	15,9	68	20,0
Alter	139	47,9	195	57,4
mangelnde Qualifikation	75	25,9	81	23,8
Krankheit, körperliche Beeinträchtigung	36	12,4	70	20,6
mangelnde Deutschkenntnisse	11	3,8	17	5,0
sonstige	59	20,3	40	11,8
Summe der Fälle	423	145,9	514	151,2

7.3. Zugang

Die Aktivierungsmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off waren in das Regelbetreuungsprogramm des AMS Wien integriert. Sie sollten laut Konzept an die Kurzzeitaktivierungsmaßnahme Jobcoaching als intensive Maßnahmen anschließen. Für die Wirkungsanalyse ist es daher von Interesse, inwieweit die TeilnehmerInnen zuvor auch schon andere AMS-geförderte Kurse, insbesondere die Maßnahme Jobcoaching besucht hatten. Die KursteilnehmerInnen wurden daher gefragt, ob sie vor Ressourcenpool Neu bzw. Take Off im Jahr 2000 weitere Maßnahmen besucht hatten.

Etwa die Hälfte der TeilnehmerInnen (48,8%) des Ressourcenpool Neu hatte zuvor keinen anderen Kurs besucht, bei Take Off traf das auf rund zwei Drittel (65,2%) der TeilnehmerInnen zu (vgl. Tabelle 9).

Vor der Maßnahme Ressourcenpool Neu hatten 29% der TeilnehmerInnen die Maßnahme Jobcoaching besucht, 13,5% hatten an einem anderen AMS-geförderten Kurs teilgenommen. Nur 21% der TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off hatten zuvor die Maßnahme Jobcoaching, 10% einen anderen AMS-geförderten Kurs besucht.

Aus dem Ergebnis lässt sich schließen, dass sowohl die Maßnahme Ressourcenpool Neu als auch Take Off nicht in der Regel als nachgelagertes Betreuungsmodul genutzt wurden.

Tabelle 10: Vorerfahrungen hinsichtlich AMS – Kurse

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	n	%	n	%
Jobcoaching	149	28,8	98	21,2
Andere AMS Kurse	70	13,5	44	9,5
Keine Kurse	253	48,8	302	65,2
Keine Angabe	46	8,9	19	4,1
Gesamt	518	100,0	463	100,0

7.4. Teilnahmemotive

Hinsichtlich der Teilnahmemotive wurde grundsätzlich nach eigen- und fremdbestimmten Motiven unterschieden.

- **Eigeninteresse**

Bei den *eigenbestimmten Motiven* stehen individuelle Nutzenaspekte im Vordergrund, wobei je nach Person unterschiedliche Motivlagen vorliegen können. Ein/e Arbeitsuchende/r konnte aufgrund des Bedürfnisses nach persönlicher Unterstützung durch eine/n professionelle/n TrainerIn oder durch eine Gruppe von ähnlich Betroffenen zu einer Teilnahme an einem Kurs motiviert gewesen sein. Denkbar ist aber auch, dass ein/e KursteilnehmerIn bloß Interesse am Erwerb von Bewerbungstechniken oder am Erhalt aktueller Vermittlungsangebote hatte. Die eigenbestimmten Motivlagen wurden daher anhand von vier Ausprägungen erfragt:

- Verbesserung der Bewerbungstechniken
- Unterstützung durch BetreuerInnen (Persönliche Unterstützung)
- Unterstützung durch Gleichbetroffene (Gruppenunterstützung)
- Erhalt aktueller Vermittlungsangebote

(Bei diesen Fragen stehen niedrige Werte für eine hohe Zustimmung und sind positiv in Hinblick auf die Teilnahmemotive zu interpretieren.)

- **Fremdbestimmte Motive**

Die Teilnahme am Kurs war verpflichtend vorgegeben („eingeschränkte Freiwilligkeit“). Daher wurde auch das Ausmaß der unfreiwilligen Teilnahme („verpflichtende Teilnahme“) erhoben.

(Bei dieser Frage steht ein niedriger Wert ebenfalls für eine starke Zustimmung, im Hinblick auf die Teilnahmemotive ist eine stärkere Zustimmung allerdings negativ zu interpretieren – hoher Grad der Unfreiwilligkeit.)

7.4.1. Ressourcenpool Neu

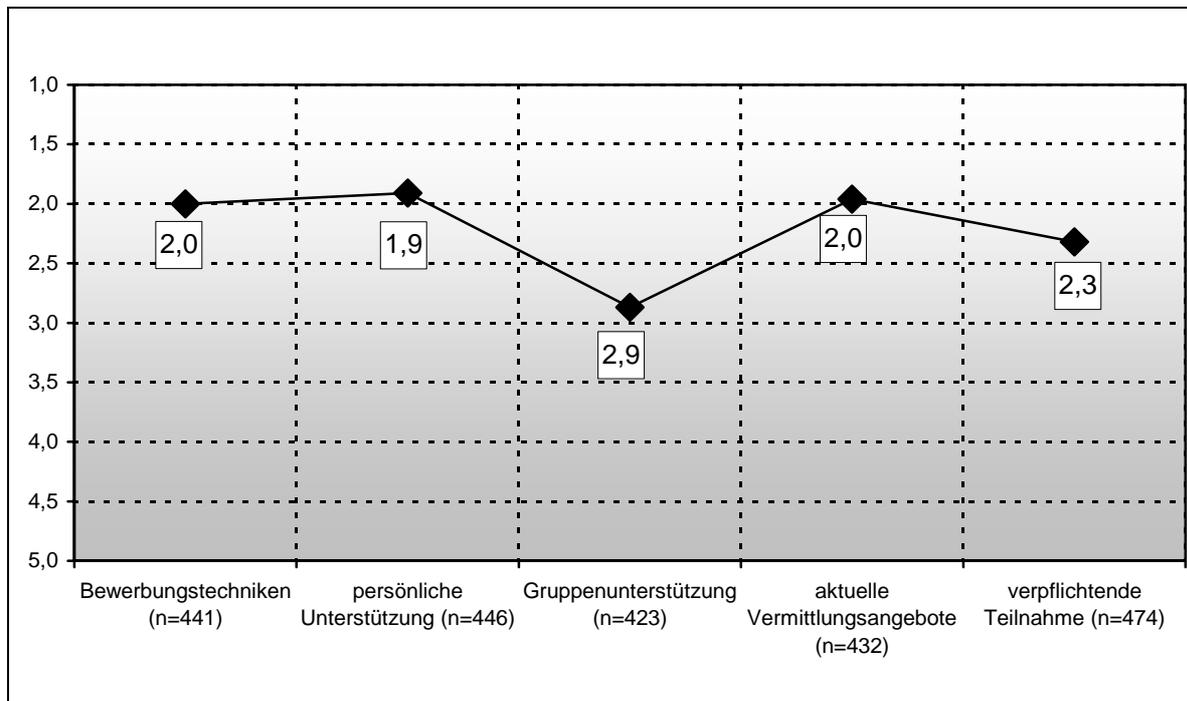
Bei den befragten TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu standen Teilnahmemotive im Vordergrund, die die individuellen Nutzenaspekte des Kurses betrafen. Die höchste Zustimmung erhielt „persönliche Unterstützung“ (MW=1,9). Annähernd drei Viertel der TeilnehmerInnen (73,3%) stimmten diesem Motiv entweder voll oder weitgehend zu. Große Bedeutung kam auch „Bewerbungstechniken“ (MW=2,0) und „aktuelle Vermittlungsangebote“ (MW=2,0) zu. Auch hier gaben jeweils über 70% der TeilnehmerInnen an, dieses Motiv treffe für sie voll oder weitgehend zu. Von allen zur

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Auswahl stehenden Motiven wurde die Bedeutung der Gruppenunterstützung als am wenigsten relevant gewertet (MW=2,9).

Das fremdbestimmte Motiv „verpflichtende Teilnahme“ (MW=2,3) wurde im Verhältnis zu den nutzenorientierten Motiven in seiner Bedeutung zwar herabgestuft, dennoch stimmten 60,5% der TeilnehmerInnen des Ressourcenpool der Aussage voll oder weitgehend zu, zur Kursteilnahme verpflichtet worden zu sein.

Diagramm 3: Teilnahmemotive - Ressourcenpool Neu



1=trifft voll zu; 3=trifft teilweise zu; 5=trifft gar nicht zu

Bei einer detaillierten Analyse zeigten sich mehrere Einflussfaktoren, die Unterschiede hinsichtlich der Bedeutung der einzelnen Teilnahmemotive erklären.

Zum einen bestand ein Zusammenhang mit dem Zugang zur Maßnahme. TeilnehmerInnen, die bereits die Maßnahme Jobcoaching (MW=2,1) besucht haben, maßen dem Motiv verpflichtende Teilnahme größere Bedeutung bei, als jene TeilnehmerInnen, die keine (MW=2,4) oder eine andere (MW=2,6) Maßnahme im Jahr 2000 besucht hatten.

Weiters zeigten sich auch Zusammenhänge mit den Merkmalen Alter und Schulbildung.²³

Das Alter der befragten TeilnehmerInnen hatte Einfluss vor allem auf die Bewertung der eigenbestimmten Motive. Alle darunter subsumierten Aspekte gewannen mit zunehmendem Alter der TeilnehmerInnen an Bedeutung. Vor allem für TeilnehmerInnen, die älter als 45 Jahre waren, spielten sie eine größere Rolle. Der größte Unterschied zwischen den Altersgruppen zeigte sich beim Motiv Vermittlungsunterstützung. Für die über 45jährigen (MW=1,7) spielte sie eine wesentlich größere Rolle als für die unter 25jährigen (MW=2,4). Auch bei den Motiven persönliche Unterstützung (MW=1,7 vs. MW=2,3) und

²³ Die partielle Korrelationsanalyse zeigte einen wechselseitigen Einfluss der Variablen Alter und Bildungsabschluss in der Bewertung der Teilnahmemotive, wobei jedoch keine der beiden dominiert. D.h. sowohl Alter als auch Bildungsabschluss beeinflussen die Bewertung.

Gruppenunterstützung (MW=2,6 vs. MW=3,0) war der Unterschied zwischen diesen beiden Altersgruppen signifikant.

Umgekehrt spielte für ältere KursteilnehmerInnen das fremdbestimmte Motiv „verpflichtende Teilnahme“ eine geringere Rolle als für jüngere. Die älteren TeilnehmerInnen (45 und älter) bewerteten dieses Motiv im Durchschnitt mit einem Mittelwert von 2,4, die jüngeren TeilnehmerInnen hingegen mit einem Mittelwert von 2,0.

Die Berücksichtigung der Schulbildung zeigt, dass der sozial unterstützende Aspekt Gruppenunterstützung für TeilnehmerInnen mit niedrigerem Schulabschluss von deutlich größerer Bedeutung war. Gruppenunterstützung wurde von TeilnehmerInnen, die maximal Pflichtschulabschluss aufwiesen, deutlich mehr erwartet (MW=2,3) als von den TeilnehmerInnen mit Fachausbildung (MW=2,8) und TeilnehmerInnen mit Maturaniveau (MW=3,5). Für die Gruppe der wenig Qualifizierten fiel auch das Teilnahmemotiv Erhalt von Vermittlungsangeboten deutlich höher aus (MW=1,8) als für TeilnehmerInnen mit höheren Bildungsabschlüssen.

Dennoch sahen sich TeilnehmerInnen, die maximal Pflichtschulabschluss (MW=2,0) oder eine Fachausbildung (MW=2,2) aufwiesen in höherem Maße zur Kursteilnahme verpflichtet als TeilnehmerInnen mit Matura bzw. Hochschulabschluss (MW=2,8).

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Tabelle 5: Teilnahmemotive nach ausgewählten (soziodemographischen) Merkmalen
(Mittelwerte) - Ressourcenpool Neu

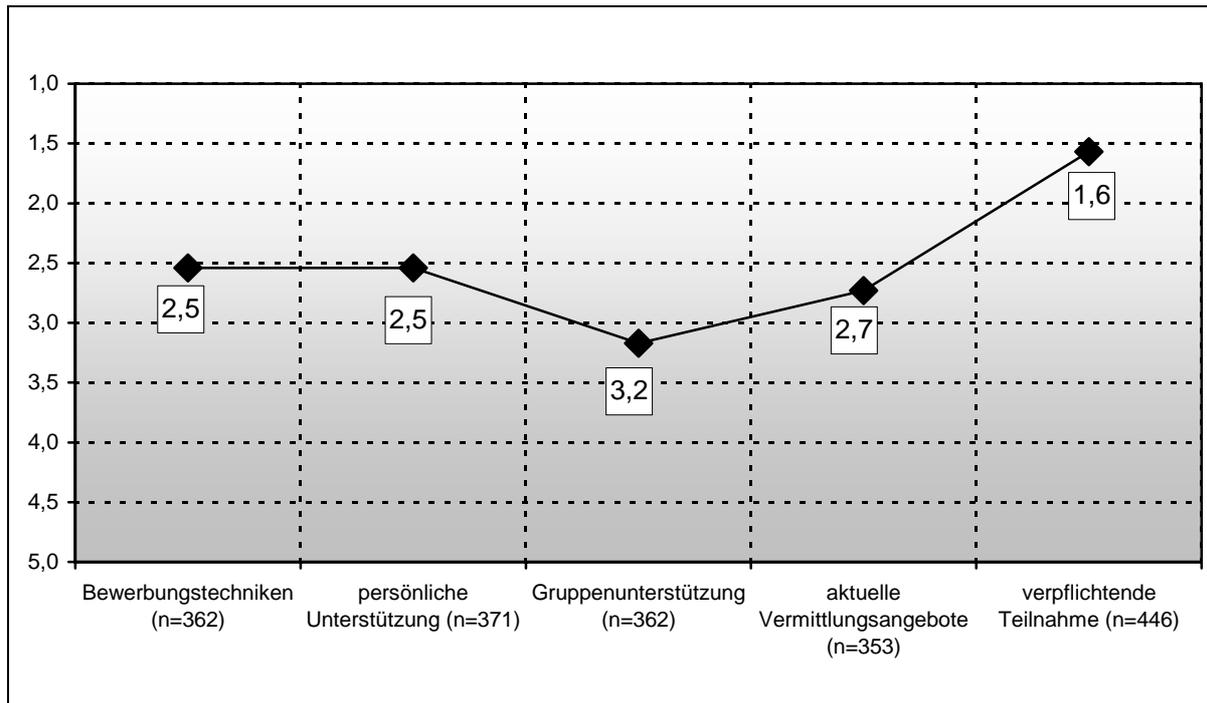
Merkmale	Bewerbungs- techniken	pers. Unterstützung	Gruppen- unterstützung	Vermittlungs- angebote	verpflicht. Teilnahme
Alter			MW		
bis 24 Jahre	2,2	2,3	3,0	2,4	2,0
25 bis 34 Jahre	2,1	2,0	3,1	2,0	2,3
35 bis 44 Jahre	1,9	1,9	2,9	2,0	2,3
45 Jahre und älter	2,0	1,7	2,6	1,7	2,4
Bildungsabschluss			MW		
zumindest Matura			3,5	2,3	2,8
Fachausbildung			2,8	1,9	2,2
maximal Pflichtschule			2,3	1,8	2,0
Vorerfahrung hinsichtlich AMS - Kursen			MW		
Jobcoaching					2,1
anderer Kurs					2,6
Kein Kurs					2,4

7.4.2. Take Off

Bei der Maßnahme Take Off erhielt das fremdbestimmte Motiv „verpflichtende Teilnahme“ die mit Abstand größte Zustimmung (MW=1,6). Für 83% der Befragten traf dieses Motiv voll oder weitgehend zu (zum Vergleich: Beim Ressourcenpool Neu betrug der entsprechende Anteil 61%). Der hohe Stellenwert dieses Motivs lässt den Schluss zu, dass das Einvernehmen zwischen zuweisenden BeraterInnen und den KundInnen hinsichtlich der Sinnhaftigkeit der Zuweisung zur Maßnahme nicht besonders ausgeprägt war.

Als durchschnittlich relevant wurden die Nutzenaspekte „Bewerbungstechniken“ (MW=2,5), „persönliche Unterstützung (MW=2,5) und „aktuelle Vermittlungsangebote“ (MW=2,7) gewertet. Der Gruppenunterstützung kam als Teilnahmemotiv die geringste Bedeutung zu (MW=3,2).

Diagramm 4: Teilnahmemotive Take Off



1=trifft voll zu; 3=trifft teilweise zu; 5=trifft gar nicht zu

Hinsichtlich des Merkmals Schulbildung zeigt sich auch hier, dass für TeilnehmerInnen mit niedrigerem Schulbildungsniveau die Motive Gruppenunterstützung (MW=2,9) und Vermittlungsunterstützung (MW=2,5) wichtiger waren als für Personen mit einer höheren oder mittleren Schulausbildung.

Tabelle 6: Teilnahmemotive nach ausgewählten (soziodemographischen) Merkmalen (Mittelwerte) – Take Off

Merkmale	Bewerbungs- techniken	pers. Unterstüt- zung	Gruppen- unterstüt- zung	Vermittlungs- angebote	verpflicht. Teilnahme
Bildungsabschluss			MW		
zumindest Matura			3,6	2,9	
Fachausbildung			3,0	2,8	
maximal Pflichtschule			2,9	2,5	

7.5. Beurteilung einzelner Kursaspekte

Die Qualitäten der Kursgestaltung und der Infrastruktur wurden anhand folgender Aspekte erhoben:

- Beitrag des/der Trainers/in
Dieser wurde auf zwei Ebenen untersucht: im Hinblick auf die fachliche Kompetenz (Wissen über Bewerbungstechniken, etc.) und in Bezug auf die kommunikative, soziale

Kompetenz (Umgang mit der Gruppe, Eingehen auf Wünsche und Bedürfnisse der TeilnehmerInnen).

- Bezug des Kursinhalts zur eigenen (beruflichen) Situation
- Beitrag der Gruppe

Dieser wurde anhand der Einschätzung des Gruppenklimas erhoben.

- Infrastruktur (Raum, Bewerbungs-PC, etc.)
- AMS-Kursbetreuung

Diese Aspekte konnten anhand einer fünfstelligen Skala bewertet werden.

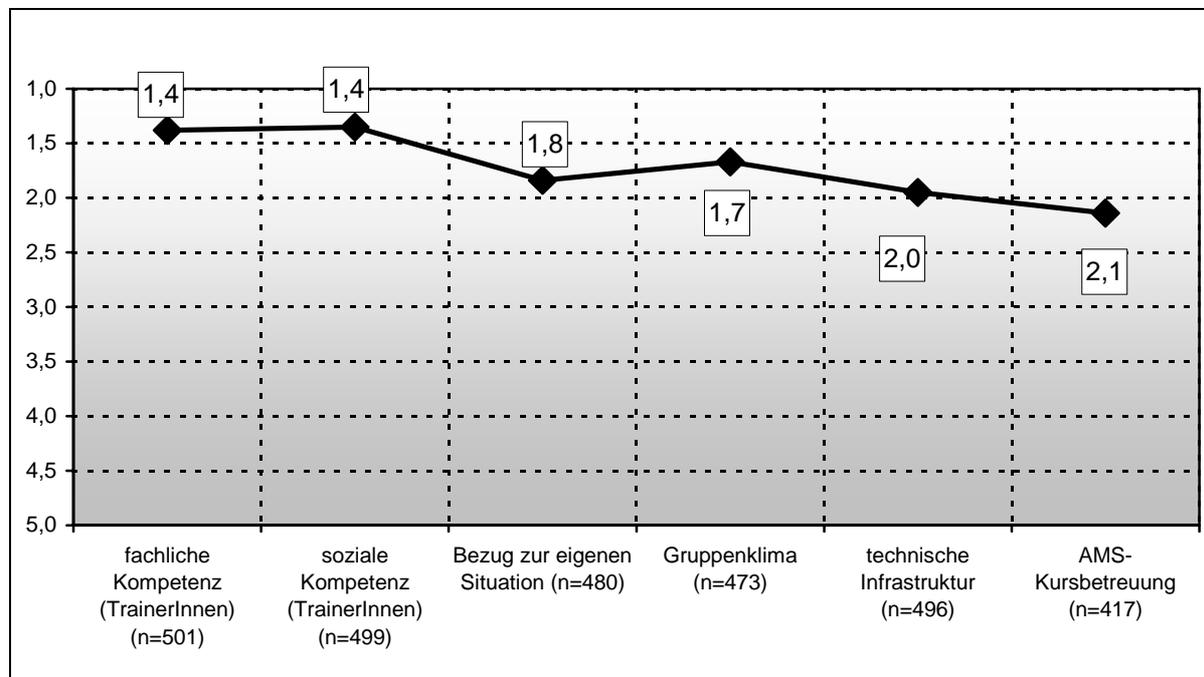
Die Kursmaßnahmen unterschieden sich auch hinsichtlich der TN-Anzahl pro Kurs und der Netto-Zeitdauer. Die KursabsolventInnen wurden auch zu diesen beiden Aspekten befragt.

7.5.1. Ressourcenpool Neu

Alle Aspekte, die vom Kursträger beeinflusst werden können, wurden sehr gut beurteilt. Die beste Bewertung erfuhren dabei die „soziale“ (MW=1,4) und „fachliche“ (MW=1,4) TrainerInnenkompetenz. Auch hinsichtlich der Aspekte „Gruppenklima“ (MW=1,7) und „Bezug zur eigenen Situation“ (MW=1,8) zeigten sich die TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu sehr zufrieden. Gut wurde die „technische Infrastruktur“ des Kursträgers (MW=2,1) bewertet.

Obwohl es bei der Kursmaßnahme keine Betreuung seitens des AMS vor Ort gab, wurde auch der Aspekt „AMS-Kursbetreuung“ positiv bewertet (MW=2,1).

Diagramm 5: Bewertung von Kursaspekten - Ressourcenpool Neu



1=sehr gut; 3=mittel; 5=sehr schlecht

Die Auswertung der Beurteilung der Kursaspekte nach persönlichen Merkmalen zeigte, dass die AMS-Kursbetreuung von älteren Personen als besser empfunden wurde. Die älteren TeilnehmerInnen beurteilten die AMS-Kursbetreuung durchschnittlich mit einem Mittelwert von 2,0, die jüngeren TeilnehmerInnen hingegen nur mit einem Mittelwert von 2,4.

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Das Merkmal Schulbildung wirkte sich auf die Bewertung der Aspekte Gruppenklima und technische Infrastruktur aus. TeilnehmerInnen mit maximal Pflichtschulabschluss beurteilten das Gruppenklima mit einem Mittelwert von 1,5 und die technische Infrastruktur mit 1,7. TeilnehmerInnen mit zumindest Maturaabschluss beurteilten das Gruppenklima (MW=1,8) und die technische Infrastruktur (MW=2,1) geringfügig schlechter.

Die Dauer der Arbeitslosigkeit hatte Einfluss auf die Bewertung des Kursinhaltes. Eine kürzere Arbeitslosendauer bewirkte eine bessere Beurteilung des Kursaspekts Bezug zur eigenen Situation. TeilnehmerInnen, die nicht kürzer als 6 Monate arbeitslos waren, bewerteten diesen Aspekt mit einem Mittelwert von 1,7, TeilnehmerInnen mit einer Arbeitslosendauer über 18 Monate hingegen mit 2,0.

Tabelle 7: Kursaspekte nach ausgewählten (soziodemographischen) Merkmalen (Mittelwerte) - Ressourcenpool Neu

Merkmale	fachliche Kompetenz	soziale Kompetenz	Bezug zur eigenen Situation	Gruppenklima	Techn. Infrastruktur	AMS – Kursbetreuung
Alter	MW					
bis 24 Jahre						2,4
25 bis 34 Jahre						2,2
35 bis 44 Jahre						2,1
45 Jahre und älter						2,0
Bildungsabschluss	MW					
min. Matura				1,8	2,1	
Fachausbildung				1,7	2,1	
max. Pflichtschule				1,5	1,7	
Dauer Arbeitslosigkeit	MW					
bis 6 Monate			1,7			
7 bis 12 Monate			1,8			
13 bis 18 Monate			1,9			
über 18 Monate			2,0			

Auswertung nach Gruppengrößen und Netto-Zeitdauer

Die Kursmaßnahme Ressourcenpool Neu war hinsichtlich Gruppengröße sehr diversifiziert angelegt. Die vorgesehenen Formen reichten von Einzelbetreuung bis zu Gruppen von 16 Personen. Dieses Bild spiegelt sich auch in der Kursbefragung wieder. 15% der Befragten gaben als absolvierte Form die Einzelbetreuung an. Etwas mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen gab eine Gruppengröße von bis zu 13 Personen an, 17% eine Gruppengröße von 13 bis 16 Personen.

Tabelle 11: Form der Kursteilnahme (Gruppengröße) - Ressourcenpool Neu

Gruppengröße	Ressourcenpool Neu	
	n	%
Einzelbetreuung	77	14,9
bis 13 TeilnehmerInnen	289	55,8
13 - 16 TeilnehmerInnen	90	17,4
mehr als 16 Teilnehmer	2	0,4
Mischvariante	50	9,7
keine Angaben	10	1,9
Summe	518	100,0

Ähnlich diversifiziert war das Ausmaß der Netto-Zeitdauer. In der am häufigsten angewandten Kursart Gruppentraining war eine Anwesenheitsdauer von 240 Stunden geplant.

Bei der Auswertung zeigte sich, dass ein beträchtlicher Anteil der Befragten (22%) keine Angaben zum Stundenausmaß gemacht hatte²⁴.

Wertet man nur die gültigen Antworten aus, zeigt sich, dass der überwiegende Teil der TeilnehmerInnen mehr als 120 Stunden im Kurs verbracht hat.

Tabelle 12: Anzahl im Kurs verbrachter Stunden (gruppiert) - Ressourcenpool Neu

Anzahl der Stunden	Ressourcenpool Neu			
	n	%	n	%
bis 20 Stunden	92	17,8	92	22,72
21 - 80 Stunden	99	19,1	99	24,44
81 - 120 Stunden	35	6,8	35	8,64
mehr als 120 Stunden	179	34,6	179	44,20
keine Angaben	113	21,8		
Summe	518	100,0	405	100,00

7.5.2. Take Off

Die einzelnen Aspekte der Kursmaßnahme Take Off wurden von den TeilnehmerInnen sehr ambivalent bewertet. Positiv bewertet wurden die fachliche Kompetenz (MW=1,5) und soziale Kompetenz (MW=1,6) der TrainerInnen sowie das Gruppenklima (MW=1,8).

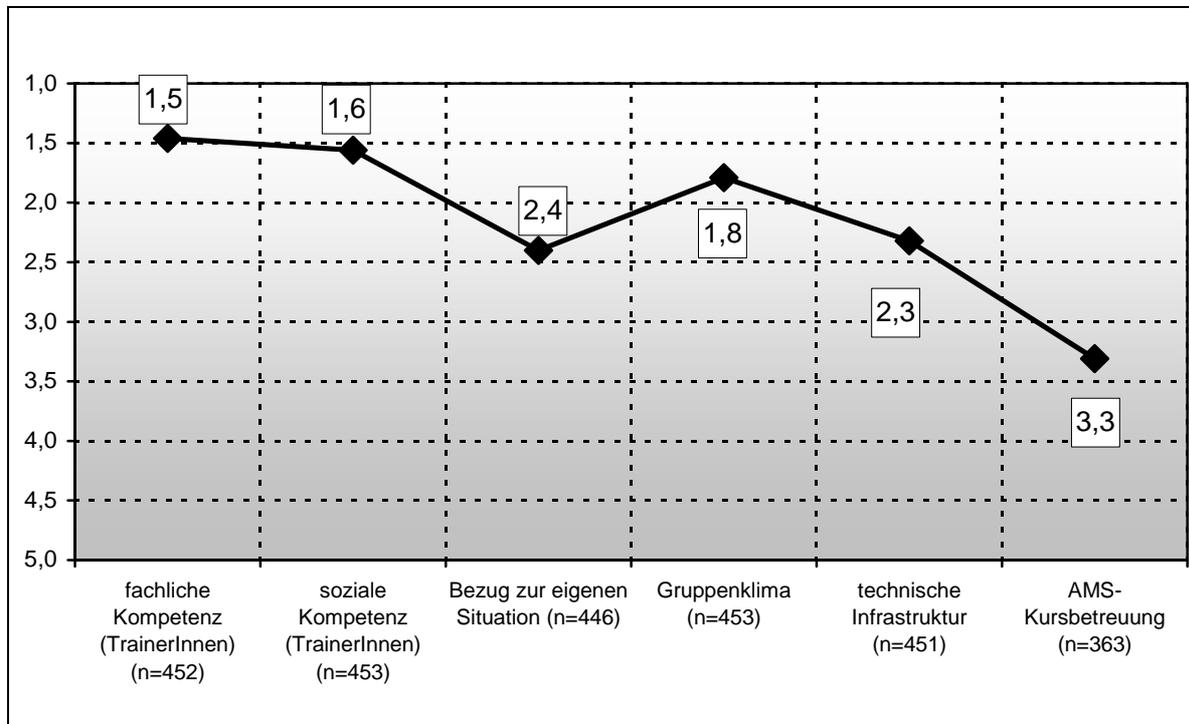
Deutlich schlechter wurden hingegen die technische Infrastruktur (MW=2,3) und der Bezug des Kurses zur eigenen Situation (MW=2,4) beurteilt.

²⁴ Dieses Faktum lässt zwei Erklärungen offen: Erstens könnte diese Frage als stark kontrollierende Frage verstanden und die Antwort verweigert worden sein, zweitens könnte die Fragestellung zu kompliziert angelegt gewesen sein und die Kopfrechnung war diesen Teilnehmern zu kompliziert.

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Nur wenig zufrieden zeigten sich die TeilnehmerInnen mit der AMS-Kursbetreuung (MW=3,3).

Diagramm 6: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu



1=sehr gut; 3=mittel; 5=sehr schlecht

Das soziodemographische Merkmal Schulbildung wirkte sich bei Take Off in ähnlicher Weise aus wie beim Ressourcenpool Neu. Je niedriger der Bildungsabschluss war, desto besser wurden die Aspekte Gruppenklima und technische Infrastruktur bewertet. TeilnehmerInnen die maximal Pflichtschulabschluss hatten, bewerteten das Gruppenklima mit einem Mittelwert von 1,7 und die technische Infrastruktur mit 2,0. Die Gruppe der TeilnehmerInnen, die zumindest Maturaabschluss aufwies, bewertete das Gruppenklima (MW=2,0) und die technische Infrastruktur (MW=2,4) schlechter.

Andere Zusammenhänge zeigten sich bei Auswertung nach soziodemografischen Merkmalen nicht.

Auswertung nach Gruppengröße und Netto-Zeitdauer

Tabelle 13: Kursaspekte nach ausgewählten (soziodemographischen) Merkmalen (Mittelwerte) – Take Off

Merkmale	fachliche Kompetenz	Soziale Kompetenz	Bezug zur eigenen Situation	Gruppenklima	Techn. Infrastruktur	AMS – Kursbetreuung
Bildungsabschluss	MW					
mind. Matura				2,0	2,4	
Fachausbildung				1,7	2,4	
max. Pflichtschule				1,7	2,0	

TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off absolvierten den Kurs häufig in größeren Gruppen. Für die Mehrzahl (53%) fand der Kurs in Gruppen mit mehr als 16 TeilnehmerInnen statt. Rund ein Drittel befand sich in Gruppen mit 13 bis 16 TeilnehmerInnen. Die Betreuung in kleineren Gruppen (bis 13 TeilnehmerInnen) fand vergleichsweise selten statt, in nur 7% der Fälle. 6% gaben an, den Kurs in Form einer Mischvariante, also in einer Kombination aus Einzel- und Gruppenbetreuung, absolviert zu haben.

Tabelle 14: Form der Kursteilnahme (Gruppengröße) - Take Off

Gruppengröße	Take Off	
	n	%
bis 13 TeilnehmerInnen	33	7,1
13 - 16 TeilnehmerInnen	150	32,4
mehr als 16 Teilnehmer	246	53,1
Mischvariante	29	6,3
keine Angaben	5	1,1
Summe	463	100,0

In Bezug auf die Netto-Zeitdauer des Kurses zeigte sich, dass die überwiegende Anzahl der Befragten (61%) eine Netto-Kursdauer von 21 bis 80 Stunden angab.

Tabelle 15: Anzahl im Kurs verbrachter Stunden (gruppiert) - Take Off

Anzahl der Stunden	Take Off	
	n	%
bis 20 Stunden	4	0,9
21 - 80 Stunden	280	60,5
81 - 120 Stunden	168	36,3
mehr als 120 Stunden	1	0,2
keine Angaben	10	2,2
Summe	463	100,0

7.6. Beurteilung des Kursnutzens

Den Schwerpunkt der Befragung stellte die Bewertung des Kursnutzens hinsichtlich einzelner Details des geplanten Kursinhaltes dar. Der Nutzen wurde anhand von vier Faktoren erhoben:

Bewerbungsunterstützung („Hilfestellung für Bewerbung“)

Förderungsinfo („Information über Förderung, Beihilfen, etc.“)

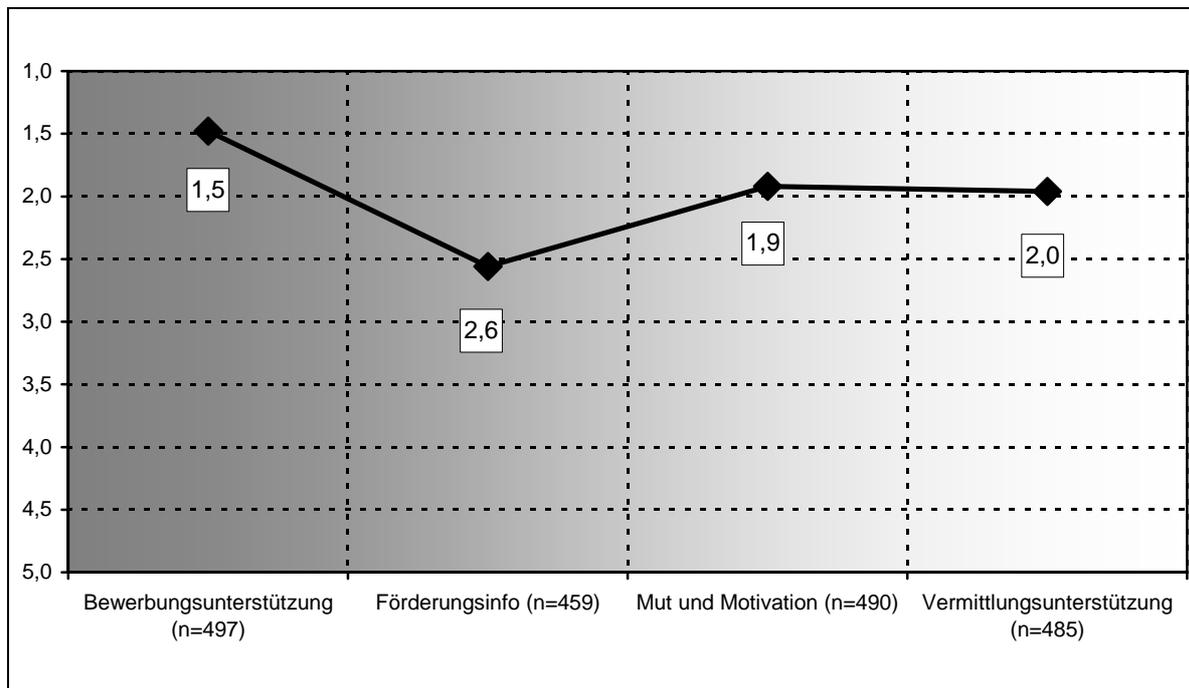
Mut und Motivation („Mehr Mut und Motivation bei der Arbeitssuche“)

Vermittlungsunterstützung („Anzahl und Inhalt der Stellenangebote“)

7.6.1. Ressourcenpool Neu

Von den TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu wurden drei der vier Nutzendimensionen (sehr) positiv beurteilt. Die höchste Zustimmung erfuhr der Aspekt „Hilfestellung bei der Bewerbung“ (MW=1,5). 90% der Befragten gaben an, der Kurs hätte ihnen in dieser Hinsicht viel oder sehr viel gebracht. Auch die Nutzenaspekte Aktivierung „Mut und Motivation“ (MW=1,9) und „Vermittlungsunterstützung“ (MW=2,0) wurden von den TeilnehmerInnen positiv beurteilt. Jeweils rund drei Viertel der TeilnehmerInnen bewerteten den konkreten Nutzen mit gut oder sehr gut. Differenzierter wurde der Nutzen hinsichtlich der Information über Förderungen und Beihilfen erfahren (MW=2,6). Nur wenig mehr als die Hälfte der Befragten beurteilte diesen Aspekt mit gut oder sehr gut.

Diagramm 7: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu



1=sehr viel; 3=mittel; 5=sehr wenig

Die Berücksichtigung soziodemographischer Merkmale der TeilnehmerInnen ließ Unterschiede in der Beurteilung nach Alter und Bildungsniveau erkennen.

In Bezug auf den Aspekt Information über Förderungen und Beihilfen zogen jüngere TeilnehmerInnen (unter 25 Jahren) (MW=2,2) und die älteren TeilnehmerInnen (MW=2,3) einen deutlich größeren Nutzen als TeilnehmerInnen der übrigen Altersgruppen (MW=2,7). Von der Vermittlungsunterstützung profitierten vor allem die jüngeren TeilnehmerInnen (bis 24 Jahren) (MW=1,6).

Bei der Auswertung nach dem Bildungsniveau der Befragten zeigt sich, dass TeilnehmerInnen mit geringem Bildungsabschluss (maximal Pflichtschule) aus dem Kurs generell einen größeren Nutzen ziehen konnten. Alle Nutzenaspekte wurden von dieser Gruppe besser bewertet.

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

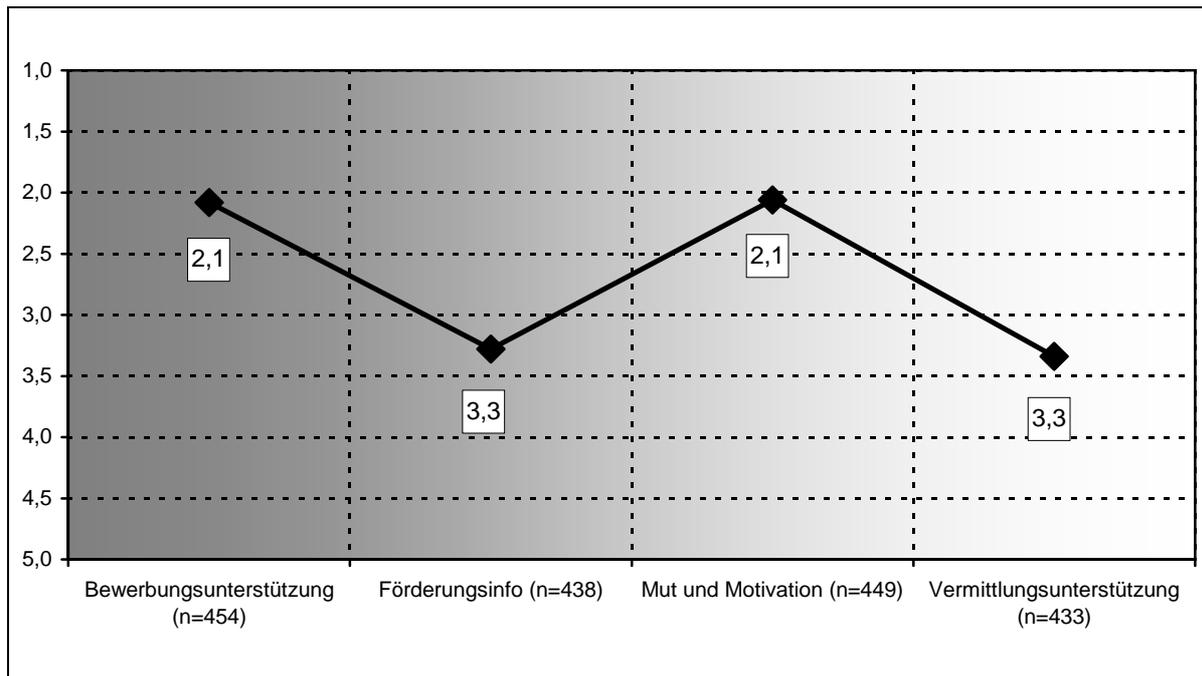
Tabelle 16: Kursnutzen nach soziodemographischen Merkmalen, Befragungswellen und Gruppengröße (Mittelwert) - Ressourcenpool Neu

Grund	Hilfe bei Bewerbung	Förderungsinfo	Mut & Motivation	Vermittlungsunterstützung
Alter	MW			
bis 24 Jahre		2,2		1,6
25 bis 34 Jahre		2,7		2,0
35 bis 44 Jahre		2,7		2,0
45 Jahre und älter		2,3		1,9
Bildungsabschluss				
zumindest Matura		2,9	2,1	2,2
Fachausbildung		2,6	1,9	2,0
maximal Pflichtschule		2,2	1,8	1,6
Gruppengröße	MW			
Einzelbetreuung		3,0		
bis 13 Teilnehmer		2,5		
mehr als 13 Teilnehmer		2,4		
Mischvariante		2,7		

7.6.2. Take Off

Die TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off bewerteten nur zwei Nutzendimensionen positiv („Bewerbungsunterstützung“ und „Mut und Motivation“ MW=2,1). 69% der Befragten gaben an, die Bewerbungsunterstützung hätte ihnen viel oder sehr viel gebracht. Deutlich schlechter wurden dagegen die Aspekte „Förderungsinfo“ und „Vermittlungsunterstützung“ bewertet (MW=3,3). Nur jeweils ein Viertel der Befragten sah in diesen beiden Nutzungsaspekten einen Gewinn („Kurs hat sehr viel oder viel gebracht“).

Diagramm 6: Kursnutzen - Take Off



1=sehr viel; 3=mittel; 5=sehr wenig

TeilnehmerInnen mit niedrigerem Bildungsabschluss zogen einen größeren Nutzen aus dem Kurs. So wurde der Nutzungsaspekt Vermittlungsunterstützung von den wenig qualifizierten TeilnehmerInnen mit einem Mittelwert von 3,0, von den TeilnehmerInnen mit mittlerer oder höherer Schulausbildung mit einem Mittelwert von 3,4 bewertet.

Betrachtet man die Bewertung des Kursnutzens im Zeitverlauf, so zeigte sich eine Verbesserung bei den Nutzenaspekten Information über Förderungen und Beihilfen und Vermittlungsunterstützung. Allerdings zeigte sich auch im Rahmen der dritten Befragungswelle eine geringe Zufriedenheit mit dem Aspekt Vermittlungsunterstützung (MW= 3,0).

Die Größe der Gruppe hatte insofern Einfluss auf die Bewertung, als TeilnehmerInnen, die die Kursmaßnahme in einer Gruppe mit maximal 16 Personen absolvierten, die Nutzenaspekte Förderungsinfo und Vermittlungsunterstützung besser bewerteten (MW=3,1) als TeilnehmerInnen, bei denen die Gruppengröße 16 Personen überstieg (MW=3,5).

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Tabelle 17: Kursnutzen nach soziodemographischen Merkmalen, Befragungswellen, Problemlagen und Gruppengröße (Mittelwert) - Take Off

Grund	Hilfe bei Bewerbung	Förderungsinfo	Mut & Motivation	Vermittlungs- unterstützung
Bildungsabschluss	MW			
zumindest Matura	2,2	3,4	2,2	3,4
Fachausbildung	2,1	3,5	2,0	3,4
maximal Pflichtschule	2,0	2,7	2,0	3,0
Befragungswellen	MW			
1		3,5		3,5
2		3,5		3,4
3		2,7		3,0
Gruppengröße	MW			
bis 16 TN		3,1		3,1
mehr als 16 TN		3,5		3,5

7.7. Vergleich der Kursmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off

Wie Kapitel 2.2. zeigt, wiesen beide Kursmaßnahmen eine unterschiedliche TeilnehmerInnenstruktur auf (Alter, Dauer der Arbeitslosigkeit).

Um einen aussagekräftigen Vergleich hinsichtlich der Beurteilung der Maßnahmen vornehmen zu können, wurde aus der Gesamtstichprobe eine vergleichbare Stichprobe gezogen.

Kriterium für die Bildung dieser Vergleichsgruppe war das Alter (zwischen 25 und 44 Jahre) und die Dauer der Arbeitslosigkeit (7 bis 18 Monate).

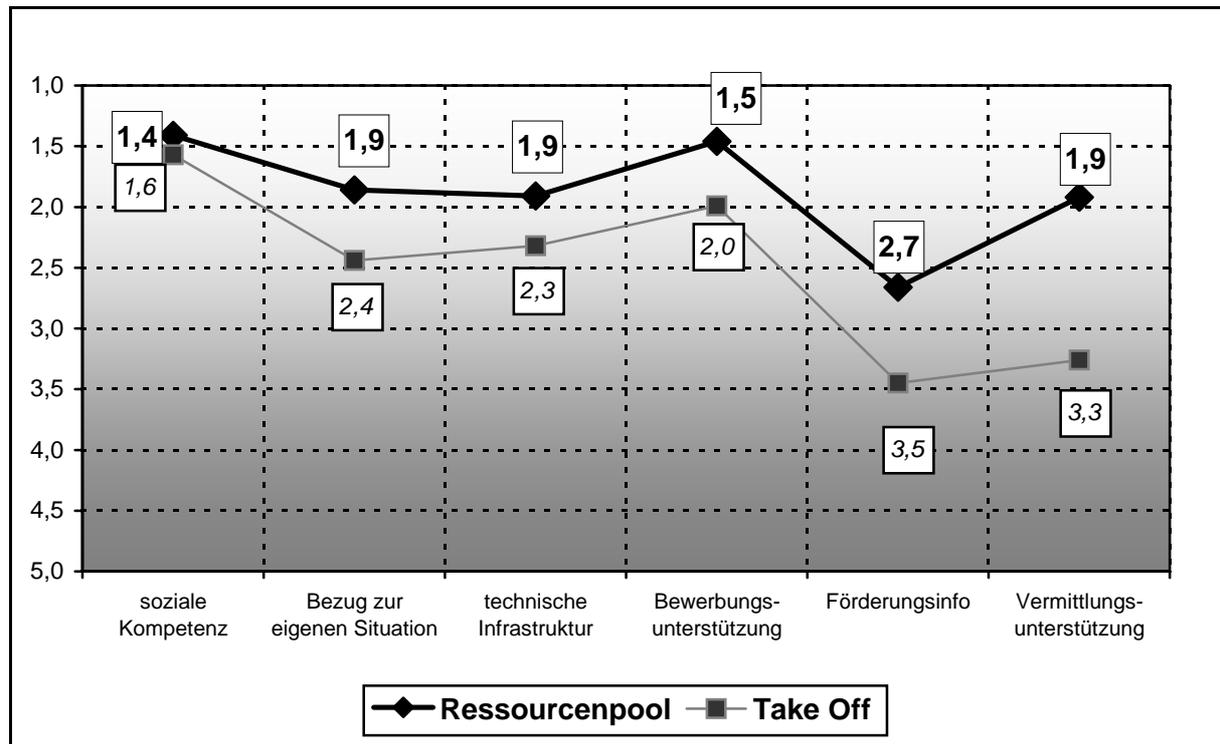
Vor dem Hintergrund dieser Vergleichsgruppe wurden nochmals einzelne Aspekte der Kursgestaltung und des Kursnutzens ausgewertet. Folgende Aspekte wurden für den Vergleich herangezogen:

Kursaspekte

- Umgang der Trainer mit der Gruppe und Eingehen auf Wünsche der TeilnehmerInnen (soziale Kompetenz)
- Bezug des Kurses zur eigenen (beruflichen) Situation
- Technische Infrastruktur (Raum, Bewerbungscomputer, etc.)
- Hilfestellung für Bewerbung („Bewerbungsunterstützung“)
- Information über Förderung, Beihilfen, etc. („Förderungsinfo“)
- Vermittlungsunterstützung (Anzahl und Inhalt der Stellenangebote)

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Diagramm 7: Bewertung der Kursmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off im Vergleich (Vergleichsgruppe)



Aspekte der Kursgestaltung: 1=sehr gut; 3=mittel; 5=sehr schlecht
Kursnutzen: 1=sehr viel; 3=mittel; 5=sehr wenig

Die Auswertung hinsichtlich der sechs ausgewählten Dimensionen der Kursgestaltung bzw. des Kursnutzens zeigte folgendes Ergebnis:

Die Kursmaßnahme Ressourcenpool Neu wurde in allen Dimensionen besser beurteilt als Take Off. Die geringsten Unterschiede äußerten sich in der Bewertung des Kursaspektes soziale Kompetenz der TrainerInnen. Die Bewertung fiel sowohl für den Ressourcenpool Neu als auch für Take Off sehr positiv aus (Ressourcenpool Neu MW=1,4; Take Off MW=1,6).

Deutlichere Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmen zeigten sich in der Bewertung der Gestaltungsaspekte Bezug zur eigenen Situation und Infrastruktur bzw. beim Nutzenaspekt Bewerbungsunterstützung. Der Bezug zur eigenen Situation wurde von TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu mit einem Mittelwert von 1,9, von TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off mit 2,4 beurteilt. Ähnlich groß fielen die Unterschiede bei der Bewertung der technischen Infrastruktur (Ressourcenpool Neu MW=1,9; Take Off MW=2,3) sowie des Nutzenaspekts Bewerbungsunterstützung aus (Ressourcenpool Neu MW=1,5; Take Off MW=2,0).

Die größten Unterschiede zeigten sich bei Vermittlungsunterstützung und Förderungsinfo. Während TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu die Vermittlungsunterstützung mit einem Mittelwert von 1,9 gut bewerteten, zeigten sich TeilnehmerInnen von Take Off mit diesem Aspekt nur wenig zufrieden (MW=3,3). Die Förderungsinfo wurde im Ressourcenpool

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

Neu (MW=2,7) durchschnittlich gut bewertet, bei Take Off (MW=3,5) hingegen als eher unzureichend eingestuft.

Zuletzt wird eine Übersicht über die wichtigsten Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung gegeben.

7.8. Übersicht: Zentrale Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung

	Ressourcenpool Neu	Take Off
Persönliche Merkmale - Stichprobe	<ul style="list-style-type: none"> • Hoher Frauenanteil • Hoher Anteil an Personen mit hohem Bildungsniveau 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoher Frauenanteil • Hoher Anteil an Personen mit hohem Bildungsniveau • Hoher Anteil an älteren TeilnehmerInnen (älter als 45 Jahre) • Hoher Anteil an Langzeitarbeitslosen
Problemlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Mangelnde Qualifikation und (Kinder-)Betreuungspflichten am häufigsten genannt 	<ul style="list-style-type: none"> • Mangelnde Qualifikation und Krankheit/körperliche Beeinträchtigung am häufigsten genannt
Teilnahmemotive <i>soziodemografische Merkmale:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenbestimmte Teilnahmemotive dominieren - Für Ältere sind eigenbestimmte Motive wichtiger 	<ul style="list-style-type: none"> • Verpflichtende Teilnahme dominiert
Kursgestaltung <i>soziodemografische Merkmale:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Aspekte/TrainerInnenkompetenz, Gruppenklima, Infrastruktur und Bezug zur eigenen Situation wurden sehr gut beurteilt - Ältere TeilnehmerInnen waren durchwegs zufriedener - Kurzzeitarbeitslose bewerteten Aspekt „Bezug zur eigenen Situation“ besser 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspekte TrainerInnenkompetenz und Gruppenklima gut beurteilt • Bezug zur eigenen Situation weniger gut bewertet
Kursnutzen <i>soziodemografische Merkmale:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzungsaspekte Bewerbungsunterstützung, Aktivierung, Vermittlungsunterstützung gut; Aspekt Förderinfo durchschnittlich beurteilt - TeilnehmerInnen mit geringem Bildungsniveau zogen generell größeren Nutzen aus der Maßnahme 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzenaspekte Bewerbungsunterstützung und Aktivierung & Motivation gut, Förderungsinfo und Vermittlungsunterstützung nur durchschnittlich bewertet - TeilnehmerInnen mit geringem Bildungsniveau zogen generell größeren Nutzen aus der Maßnahme
	Ressourcenpool Neu/Take Off	
Vergleichende Bewertung	Die Maßnahme Ressourcenpool Neu wurde in allen Kategorien besser als Take Off beurteilt. Der geringste Unterschied äußert sich bei der sozialen Kompetenz der TrainerInnen, der größte hinsichtlich Förderungsinfo und Vermittlungsunterstützung.	

8. Verbleib der TeilnehmerInnen

Einen wesentlichen Bestandteil der Wirkungsanalyse bildet die Auswertung des Verbleibs der TeilnehmerInnen.

Einbezogen in die Auswertung wurden alle Personen, die im Zeitraum 1. bis 30. September 2000 eine der beiden Maßnahmen besucht und beendet hatten. Basis der Auswertung bildeten die Daten der PST-Datenbank.

Im Evaluierungskonzept war eine Auswertung des Verbleibs zu zwei relativen Stichzeiträumen vorgesehen (14 Tage bzw. 90 Tage nach Beendigung des Kurses).

Die Auswertung der Daten gestaltete sich aus zwei Gründen schwierig.

Erstens: Zur Verwaltung der Maßnahme Ressourcenpool war kein SDG angelegt worden (siehe Kap.). In der Folge konnte die Auswertung des Verbleibs nicht über eine Auswertung des SDGs erfolgen, sondern über eine Auswertung der PST-Daten. Dazu musste von Seiten des Kursträgers bfi eine Liste der im Auswertungszeitraum ausgetretenen Personen mit SV-Nummer, Datum des Kurseintritts und Datum des Kursaustritts erstellt werden. Erst in der Auswertungsphase stellte sich heraus, dass bei zwei Drittel der Fälle (Personen) das Datum des Kursaustritts, das von Seiten des Kursträgers angegeben wurde, nicht mit dem Datum, welches von den AMS-BeraterInnen in die PST-Datenbank eingetragen worden war, übereinstimmte. In der Folge mussten ca. 600 Fälle händisch korrigiert werden.²⁵

Zweitens stellte sich erst in der Auswertungsphase heraus, dass mittels der angepeilten Abfragemethode (14 Tage relativ zum Kursende) wohl der Status der weiterhin vorgemerkten Personen (arbeitslos, Schulung, etc.), aber nicht der Abgangsgrund der nicht mehr am AMS vorgemerkten Personen erhoben werden konnte.²⁶ Dieser Inhalt (ob Abgang in Arbeit oder in Krankenstand, etc.) war jedoch von zentraler Bedeutung für die Fragerichtung der Evaluierung.

In der Folge wurde von der ursprünglich geplanten Variante der Auswertung abgegangen und folgende Art der Auswertung gewählt.

Tabelle 18: Schema der Auswertung des Verbleibs der TeilnehmerInnen

Zeitpunkt	Inhalt
Kursbeendigung	<ul style="list-style-type: none"> • Abgangsgrund aus dem Kurs
14 Tage nach Kursende	<ul style="list-style-type: none"> • Art der Vormerkung bzw. Nicht vorgemerkt
Stichtag 14.11.2000	<ul style="list-style-type: none"> • Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen) • Abgangsgrund (nicht mehr vorgemerkte Personen)
Stichtag 15.01.2001	<ul style="list-style-type: none"> • Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen) • Abgangsgrund (nicht mehr vorgemerkte Personen)

²⁵ Das IFA-Projektteam dankt Hrn. Mag. Michael Kiss für die Unterstützung bei dieser Arbeit.

²⁶ Zum Zeitpunkt der Projektplanung war die Möglichkeit dieser Auswertung von Seiten der AMS-BG bejaht worden.

Im Folgenden wird zuerst die Stichprobe anhand der Indikatoren Geschlecht und Alter für beide Maßnahmen dargestellt. Anschließend werden für beide Maßnahmen die Ergebnisse anhand der beschriebenen Auswertungsschritte (siehe Tab. 15) getrennt dargestellt. Zuletzt wird ein Vergleich der beiden Maßnahmen anhand der Analyse des Verbleibs nach Alter und Geschlecht der TeilnehmerInnen durchgeführt.

8.1. Beschreibung der Stichprobe

Vom 1. Juni bis 30. September 2000 absolvierten mehr als 1.000 Personen eine der beiden Maßnahmen. 595 Personen hatten Ressourcenpool Neu, 488 Personen Take Off abgeschlossen.

Die beiden Maßnahmen unterschieden sich hinsichtlich der Zusammensetzung der TeilnehmerInnen nach Alter und Geschlecht (siehe auch Stichprobe der KundInnenbefragung, Kap. 7.2)

Take Off war in diesem Zeitraum geschlechtsparitätisch besetzt. Bei Ressourcenpool Neu waren 62% männlichen Teilnehmer, der Frauenanteil lag bei 38%.

Noch deutlicher fallen die Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmen hinsichtlich des Alters aus. Der Anteil der älteren Personen (45 Jahre und älter) fiel bei Take Off doppelt so hoch aus (44,3%) wie bei Ressourcenpool Neu (22,9%). Umgekehrt fallen die Anteile der Altersgruppen der Personen unter 25 Jahren und der Gruppe der 25- bis 44jährigen bei der Maßnahme Take Off geringer aus als bei Ressourcenpool Neu. Bei Ressourcenpool Neu gehörten 66% der AbsolventInnen zur Altersgruppe der 25- bis 44jährigen (Take Off 50%) und 11% zur Altersgruppe der unter 25jährigen (Take Off 5%).

Tabelle 19: Beschreibung der Stichprobe nach Geschlecht und Alter

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	absolut	in %	absolut	in %
Geschlecht				
männlich	369	62,0	248	50,8
weiblich	226	38,0	240	49,2
Alter				
Unter 25 Jahre	68	11,4	26	5,3
25 bis 44 Jahre	391	65,7	246	50,4
45 Jahre und älter	136	22,9	216	44,3
Gesamt	595	100,0	488	100,0

8.2. Verbleib der TeilnehmerInnen – Ressourcenpool

Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende)

25,5% der KursteilnehmerInnen beendeten den Kurs aufgrund einer Beschäftigungsaufnahme. Dem stehen 5,7% gegenüber, die den Kurs aus Krankheitsgründen abbrechen. 1,8% der TeilnehmerInnen beendeten den Kurs mit dem Abgangsgrund „Meldeversäumnis“.

Die in der folgenden Tabelle weiter angeführten Abgangsgründe tragen etwas zur Verwirrung bei, besonders das Faktum, dass bei 50% der TeilnehmerInnen der Abgangsgrund „Sonstiges“ eingetragen wurde. Bei 6,6% der TeilnehmerInnen war kein Abgangsgrund eingetragen. Die Erklärung für dieses verwirrende Ergebnis hängt wahrscheinlich mit der neuen Form der Kursbetreuung zusammen. Während bei anderen Maßnahmen des AMS Wien die Abgangsbuchungen von einer für die Kursbetreuung und –verwaltung zuständigen Person durchgeführt werden, wurden diese bei Ressourcenpool Neu zum erstenmal von den BeraterInnen selbst durchgeführt. Man kann daher annehmen, dass es sich bei den Eintragungen „Sonstiges“ um eine Fehleintragung handelt, die richtigerweise mit dem Code V (Abgang aus einer Förderung in Vormerkung ohne Einstellzusage) eingetragen werden sollte. Man kann davon ausgehen, dass ein großer Teil der TeilnehmerInnen (ca. zwei Drittel) nach Kursende wieder vorgemerkt war.

Tabelle 20: Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende) – Ressourcenpool Neu

	absolut	in %
Abgang in Arbeit (A)	152	25,5
Krankheit (K)	34	5,7
Meldeversäumnis (M)	11	1,8
Abgang aus Förderung in Vormerkung ohne Einstellzusage (V)	53	8,9
Abgang aus Förderung in Vermerkung mit Einstellzusage (Z)	1	0,2
Abgang aus Vormerkung in Förderung (F)	10	1,7
Sonstiges (S)	295	49,6
Kein Abgangsgrund eingetragen	39	6,6
Gesamt	595	100,0

Art der Vormerkung bzw. nicht vorgemerkt (14 Tage nach Kursende)

Wie bereits erwähnt konnte 14 Tage nach Kursende zwar der Status der Vormerkung (arbeitslos, Schulung, etc.) bei den vorgemerkten Personen erhoben, aber keine Aussage über den Verbleib der nicht mehr vorgemerkten Personen gemacht werden. Allerdings ist bereits eine Aussage über die Anzahl der abgegangenen Personen von Interesse.

14 Tage nach Kursende waren ein Drittel der KursabsolventInnen (32,8%) nicht mehr am AMS vorgemerkt (siehe Tabelle 21).

Zwei Drittel waren weiterhin vorgemerkt. Hinsichtlich des Status der Vorgemerkten fiel auf, dass ein großer Anteil (12%) eine Vormerkungsunterbrechung (Code VU) aufwiesen. 2,4% besuchten neuerlich eine Schulungsmaßnahme, der überwiegende Teil der ehemaligen TeilnehmerInnen (50%) wies den Status arbeitslos auf.

Tabelle 21: Status der Vormerkung bzw. nicht vorgemerkt (14 Tage nach Kursende) – Ressourcenpool Neu

	absolut	in %
Vorgemerkt	400	67,2
Arbeitslos (AL)	300	50,4
Schulung (SC)	14	2,4
Sonstiges (SO)	14	2,4
Vormerksunterbrechung (VU)	70	11,8
Sperrung („10“)	2	0,3
Nicht vorgemerkt	195	32,8
Gesamt	595	100,0

Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000

Der dritte Teil der Auswertung bezog sich auf den Stichtag 14.11.2000. Der Zeitpunkt lag im Durchschnitt 3 ½ Monate nach Kursende.

Zu diesem Stichtag befanden sich 41,5 % der KursabsolventInnen in Beschäftigung. Dieser Anteil ist als relativ hoch zu bewerten. Der Vermittlungserfolg lag damit höher als bei der Maßnahme Jobcoaching, die für die Zielgruppe der Kurzeitarbeitslosen konzipiert war.²⁷ Weitere 7,8% der Personen waren aus anderen Gründen (Krankenstand, Meldeversäumnis, etc.) nicht mehr vorgemerkt.

Die Hälfte der KursabsolventInnen (50,8%) war zum Zeitpunkt 14.11.2000 noch immer oder schon wieder am AMS vorgemerkt. 8,6% befanden sich neuerlich in einer Schulungsmaßnahme, 39,3% wies den Vormerkstatus arbeitslos bzw. arbeitsuchend auf.

Tabelle 22: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000 - Ressourcenpool Neu

	absolut	in %
Vorgemerkt	302	50,8
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	234	39,3
Schulung (SC)	51	8,6
Sonstiges (SO)	17	2,9
Abgang	293	49,2
Arbeit (A)	247	41,5
Krankheit (K)	16	2,7
Meldeversäumnis (M)	14	2,4
Sonstiges (S)	16	2,7
Gesamt	595	100,0

Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001

Zum Stichtag 15.01.2001 (durchschnittlich 5½ Monate nach Kursende) zeigt sich kaum eine Veränderung gegenüber dem vorherigen Auswertungsstichtag. Die Abgänge in Arbeit waren

²⁷In dieser Maßnahme betrug im Jahre 2000 der Vermittlungserfolg nach drei Monaten 34%, siehe Adam/Schernhammer, Evaluierung Jobcoaching 2000, Wien 2001

de facto gleichgeblieben (41%). 8% der TeilnehmerInnen waren aus anderen Gründen abgegangen (Krankheit, Meldeversäumnisse etc.)

Auch der Anteil der Vorgemerkten war gleichgeblieben (52%). Innerhalb der Vorgemerkten hatten die Personen in Schulung abgenommen (6%) und die arbeitslos/arbeitssuchend Gemeldeten zugenommen (42%).

Tabelle 23: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001 - Ressourcenpool Neu

	absolut	in %
Vorgemerkt	307	51,6
Arbeitslos/Arbeitssuchend (AL/AS)	250	42,0
Schulung (SC)	35	5,9
Sonstiges (SO)	22	3,7
Abgang	288	48,4
Arbeit (A)	242	40,7
Krankheit (K)	12	2,0
Meldeversäumnis (M)	17	2,9
Codes (S,X)	17	2,9
Gesamt	595	100,0

8.3. Verbleib der TeilnehmerInnen – Take Off

Analog zur Auswertung des Verbleibs der TeilnehmerInnen von Ressourcenpool Neu wird im Folgenden für die TeilnehmerInnen von Take Off vorgegangen.

Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende)

In Bezug auf die zwischen dem 01.06.2000 und 30.09.2000 ausgetretenen KursteilnehmerInnen der Maßnahme Take Off zeigte sich folgendes Ergebnis:

Nur 8,2% der KursabsolventInnen – 40 von 488 Personen – hatten während der regulären Kursdauer eine Beschäftigung aufgenommen. 2,3% hatten den Kurs beendet und wiesen eine Einstellzusage eines Unternehmens auf.

Der überwiegende Teil der KursabsolventInnen (88,3%) war jedoch ohne Einstellzusage (Code V) wieder am AMS vorgemerkt.

Tabelle 24: Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende) - Take Off

	absolut	in %
Abgang in Arbeit (A)	40	8,2
Abgang aus Förderung in Vormerkung ohne Einstellzusage (V)	431	88,3
Abgang aus Förderung in Vermerkung mit Einstellzusage (Z)	11	2,3
Kein Abgangsgrund eingetragen	6	1,2
Gesamt	488	100,0

Art der Vormerkung bzw. nicht vorgemerkt (14 Tage nach Kursende)

Der überwiegende Teil der KursabsolventInnen (88,3%) war 14 Tage nach Kursende weiterhin am AMS vorgemerkt. Hinsichtlich des Status der Vormerkung zeigte sich, dass 2,7% der KursabsolventInnen an einer neuen Schulungsmaßnahme teilgenommen hatten. 4,3% wies eine Vormerkunterbrechung auf. Der überwiegende Teil (80%) wies den Vormerkstatus arbeitslos auf.

Tabelle 25: Status der Vormerkung bzw. nicht vorgemerkt (14 Tage nach Kursende)
– Take Off

	absolut	in %
Vorgemerkt	431	88,3
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	389	79,7
Schulung (SC)	13	2,7
Sonstiges (SO)	6	1,2
Vormerkungsunterbrechung (VU)	21	4,3
Sperrung („10“)	2	0,4
Nicht vorgemerkt	57	11,7
Gesamt	488	100,0

Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000

Zum Zeitpunkt 14.11.2000 – die TeilnehmerInnen hatten die Maßnahme Take Off im Durchschnitt vor 3½ Monaten beendet – waren 15,2% der AbsolventInnen in Beschäftigung.

Weitere 9,3% waren aus anderen Gründen (Krankheit, Meldeversäumnis, etc.) nicht mehr vorgemerkt.

Drei Viertel der ehemaligen KursteilnehmerInnen (75,3%) waren wieder oder noch immer in Vormerkung. 7,2 % waren neuerlich in einer Schulungsmaßnahme, 65,8% wiesen den Vormerkstatus arbeitslos/arbeitsuchend auf.

Tabelle 26: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000 – Take Off

	absolut	in %
Vorgemerkt	367	75,2
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	321	65,8
Schulung (SC)	35	7,2
Sonstiges (SO)	11	2,3
Abgang	121	24,8
Arbeit (A)	74	15,2
Krankheit (K)	16	3,3
Meldeversäumnis (M)	11	2,3
Sonstiges (S)	18	3,7
Kein Abgangsgrund eingetragen	2	0,4
Gesamt	488	100,0

Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001

Zum Zeitpunkt 15.01.01 (durchschnittlich 5 ½ Monate nach Kursende) befanden sich 18% der KursabsolventInnen in Beschäftigung. Gegenüber dem Erhebungsstichtag 14. November 2000 war der Anteil geringfügig angestiegen. 10% der AbsolventInnen waren aus anderen Gründen (Krankheit, Meldeversäumnis etc.) abgegangen.

Beinahe drei Viertel der ehemaligen TeilnehmerInnen (72%) waren aber weiterhin oder wieder am AMS vorgemerkt. 63% wiesen den Status arbeitslos/arbeitsuchend auf. 5% der AbsolventInnen befanden sich in einer Schulungsmaßnahme.

Tabelle 27: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001 – Take Off

	absolut	in %
Vorgemerkt	361	71,8
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	319	63,4
Schulung (SC)	23	4,6
Sonstiges (SO)	19	3,8
Abgang	142	28,2
Arbeit (A)	91	18,1
Krankheit (K)	19	3,8
Meldeversäumnis (M)	12	2,4
Sonstiges (S)	20	4,0
Gesamt	503	100,0

8.4. Verbleib der TeilnehmerInnen nach Alter und Geschlecht

Die beiden Maßnahmenarten unterschieden sich deutlich hinsichtlich der Verteilung der AbsolventInnen nach Alter und Geschlecht (siehe Tabelle 25). Vor diesem Hintergrund wurde eine Analyse des Verbleibs der KursabsolventInnen nach den Kriterien Alter und Geschlecht vorgenommen.

Ausgewertet wurden dabei die Anzahl der Personen, die sich an einem der drei Auswertungstichtage (Kursende, 14.11.2000, 15.01.2001) in Beschäftigung befanden, und zwar nach Alter und Geschlecht im Vergleich der beiden Maßnahmen.

8.4.1. Vermittlungserfolg nach Alter

Wenig überraschend war der Umstand, dass jüngere Personen deutlich öfter in Beschäftigung kamen als ältere Personen. Diese Tendenz zeigte sich bei beiden Maßnahmenarten (siehe Tabelle 28).

Auch unter Einbeziehung des Kriterium Alter zeigten sich zwischen den beiden Maßnahmenarten deutliche Unterschiede hinsichtlich des Vermittlungserfolges.

Nur in der Altersgruppe der Jugendlichen (unter 25 Jahren) wiesen beide Maßnahmen mittelfristig einen ähnlichen Vermittlungserfolg auf. Etwa die Hälfte der Jugendlichen befanden sich 3 bzw. 5 Monate nach Kursende von Take Off in Beschäftigung. Ressourcenpool Neu hatte bereits zu Kursende (kurzfristiger Effekt) einen hohen Vermittlungserfolg bei Jugendlichen aufgewiesen (34%).

Deutliche Unterschiede im Vermittlungserfolg zeigten sich bei der Altersgruppe der 25- bis 44jährigen Personen und den älteren Arbeitslosen (45 Jahre und älter).

Der geringe Vermittlungserfolg der Maßnahme Take Off könnte – theoretisch – mit dem hohen Anteil von älteren TeilnehmerInnen zu tun haben. Es zeigten sich jedoch in dieser Altersgruppe ein deutlich besserer Vermittlungserfolg bei den TeilnehmerInnen der Maßnahme Ressourcenpool Neu. Während des Kurses waren 15% der TeilnehmerInnen in Arbeit abgegangen. Zu den beiden anderen Auswertungstichtagen befanden sich ca. 20% der älteren TeilnehmerInnen in Beschäftigung. Bei der Maßnahme Take Off lag der Anteil der in Arbeit abgegangen Personen zu allen Zeitpunkten unter 10%.

Ähnlich – wenn auch auf höherem Niveau – fielen die Unterschiede in der Altersgruppe der 25- bis 44jährigen aus. Während des Kurses waren im Rahmen der Maßnahme Ressourcenpool Neu 28% dieser Altersgruppe in Beschäftigung abgegangen, im Rahmen der Maßnahme Take Off 11%. An den beiden folgenden Stichtagen befanden sich knapp unter 50% der AbsolventInnen der Maßnahme Ressourcenpool Neu in Beschäftigung. Unter den AbsolventInnen der Maßnahme Take Off aus dieser Altersgruppe betrug der Anteil ca. 20%.

Tabelle 28: Vermittlungserfolg nach Alter und Maßnahmenart (nach den drei Stichtagen)

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	absolut	in %	absolut	in %
Kursende				
Unter 25 Jahre	23	33,8	4	15,4
25 bis 44 Jahre	109	27,9	26	10,6
45 Jahre und älter	20	14,7	10	4,6
Gesamt	152	25,5	40	8,2
14.11.2000				
Unter 25 Jahre	37	54,4	12	46,2
25 bis 44 Jahre	180	46,0	48	19,5
45 Jahre und älter	30	22,1	14	6,5
Gesamt	247	41,5	74	15,2
15.01.2001				
Unter 25 Jahre	31	45,6	14	53,8
25 bis 44 Jahre	184	47,1	57	23,2
45 Jahre und älter	27	19,9	20	9,3
Gesamt	242	40,7	91	18,6

8.4.2. Vermittlungserfolg nach Geschlecht

Zuletzt wurde der Vermittlungserfolg auch nach Geschlecht ausgewertet. Dabei zeigte sich, dass die Abgangsrate in Arbeit bei Frauen höher ausfiel als bei Männern. Während der Kursmaßnahme fielen die Unterschiede noch relativ gering aus (Ressourcenpool Neu 0,5, Take Off 1,1 Prozentpunkte). Zum Zeitpunkt 15.01.2001 betrug die Unterschiede bereits 7 bzw. 10 Prozentpunkte.

Bei beiden Geschlechtern fiel der Vermittlungserfolg bei der Maßnahme Ressourcenpool Neu deutlich höher aus als bei der Maßnahme Take Off. Während der Kursmaßnahme war die Arbeitsaufnahme sowohl bei Frauen als auch bei Männern bei Ressourcenpool Neu um ein Dreifaches höher als bei Take Off (innerhalb der Vergleichsgruppe betrug der Vermittlungserfolg bei Ressourcenpool Neu 25%, bei Take Off 8%). Bei den späteren Stichtagen lag die Abgangsrate innerhalb der Vergleichsgruppe bei der Maßnahme Ressourcenpool Neu ebenfalls deutlich höher als bei der Maßnahme Take Off. Bei Männern betrug der Vermittlungserfolg zum Zeitpunkt 14.11.2000 mehr als das Dreifache (Ressourcenpool Neu 40%, Take Off 12%), bei Frauen mehr als das Zweifache (Ressourcenpool Neu 43%, Take Off 19%).

Tabelle 29: Vermittlungserfolg nach Geschlecht und Maßnahmenart (nach den drei Stichtagen)

	Ressourcenpool Neu		Take Off	
	absolut	in %	absolut	in %
Kursende				
Männlich	93	25,5	19	7,7
Weiblich	59	26,1	21	8,8
Gesamt	152	25,5	40	8,2
14.11.2000				
Männlich	149	40,4	29	11,7
Weiblich	98	43,3	45	18,8
Gesamt	247	41,5	74	15,2
15.01.2001				
Männlich	140	37,9	34	13,7
Weiblich	102	45,1	57	23,8
Gesamt	242	40,7	91	18,6

9. Resümee

Im Jahr 2000 traten mehr als 3.900 Personen in eine der beiden Maßnahmen Ressourcenpool Neu bzw. Take Off ein. Bei beiden Maßnahmen handelt es sich um eine intensive Form einer Aktivierungsmaßnahme für Personen mit einer Arbeitslosendauer von mehr als sechs Monaten. Primäres Ziel war in beiden Fällen eine Integration in den Arbeitsmarkt. Für beide Maßnahmen galt das Prinzip der „eingeschränkten Freiwilligkeit“.

Unterschiedliche Anlage der Maßnahmen (Konzept)

Ressourcenpool Neu und Take Off unterschieden sich in bezug auf die Anlage der Maßnahme deutlich.

Zur Maßnahme Ressourcenpool konnte (sollte) von allen Regionalen Geschäftsstellen zugewiesen werden. Die Maßnahme Take Off war für KundInnen der Geschäftsstelle Angestellte West geplant.

Die Maßnahme Ressourcenpool griff auf einen langen Erfahrungshorizont zurück. Die Maßnahme bestand bereits seit mehr als 10 Jahren und wurde im Rahmen des Regelbetreuungskonzeptes Jobcoaching neu adaptiert. Das Neue bestand vor allem in der Zielgruppe – die TeilnehmerInnen sollten vorher zwei Kurzzeitaktivierungsmaßnahmen absolviert haben – und beim Zugang – alle zugewiesenen Personen sollten in den Kurs aufgenommen werden, außer es wurde mit dem/r zuweisenden BeraterIn eine andere Lösung vereinbart. Die Maßnahme Take Off wurde erstmals mit Jänner 2000 durchgeführt.

Deutliche Unterschiede bestanden hinsichtlich der Zielgruppe der Maßnahme. Ressourcenpool Neu richtete sich ursprünglich an Personen mit einer Arbeitslosendauer von sechs bis 12 Monaten. Vor dem Hintergrund der realen Zuweisungspraxis im ersten Halbjahr 2000 wurde die Maßnahme adaptiert und eine Spezialform „Forum“ für Personen mit einer längeren Arbeitslosendauer geschaffen. Deziert ausgeschlossen waren Personen mit schweren Vermittlungseinschränkungen. Die Maßnahme Take Off richtete sich an Personen mit einer Dauer der Arbeitslosigkeit ab sechs Monaten. Personen mit schweren Vermittlungseinschränkungen (Sucht, Alkohol) waren deziert nicht ausgeschlossen.

Die Anlage der Maßnahme Ressourcenpool sah ein stark diversifiziertes Angebot vor. Für Personen mit Betreuungspflichten war die Form eines Einzelcoachings im Ausmaß von 24 Stunden geplant. Für Langzeitarbeitslose wurde die Spezialform Forum geschaffen, die in Gruppen von 12 Personen eine 12wöchige Gruppenbetreuung anbot. In der ursprünglichen Kursdauer von 8 Wochen war eine tägliche Anwesenheit im Ausmaß von sechs Stunden vorgesehen.

Im Rahmen der Kursdauer von 8 Wochen bei Take Off war lediglich die Absolvierung von 12 Gruppentrainingstagen, jedoch keine tägliche Anwesenheit, geplant. Dementsprechend unterschiedlich fiel der Betreuungsumfang der Maßnahmen aus.

Die wesentlichen Unterschiede finden sich in folgender Übersicht dargestellt.

Übersicht 9: Anlage der Kursmaßnahmen im Vergleich

	Ressourcenpool Neu (Gruppencoaching)	Take Off
Zielgruppe	AL-Dauer: 6-12 Monate Jobready: weitgehend	AL-Dauer: ab 6 Monate Jobready: nein
Zuweisende Geschäftsstellen	Alle RGSen	Angestellte West
Zugang zum Kurs	Informationsgespräch	telefonische Anmeldung
Gruppengröße	Bis zu 17 TN	Bis zu 20 TN
Anlage des Kurses	Tägliche Anwesenheit (30 h/Woche) – 8 Wochen	12 Tage Gruppentraining innerhalb von 8 Wochen
Betreuungsausmaß	240 Stunden	84 Stunden

Zentrale Aspekte der Evaluierung

Im Rahmen der Evaluierung wurde zum einen der Prozess der AMS-internen Abwicklung der Kursmaßnahmen untersucht. Dabei wurden die Aspekte Anlage der Kursverwaltung und –betreuung, Zuweisungspraxis der Regionalen Geschäftsstellen (betrifft Ressourcenpool Neu) und die Einbindung in das Programm Jobcoaching 2000 analysiert. Zum anderen wurde die Wirkung der beiden Maßnahmen vor dem Hintergrund ihrer unterschiedlichen Anlage einer Analyse unterzogen. Die zentralen Aspekte finden sich folgender Übersicht dargestellt.

Übersicht 10: Zentrale Aspekte der Evaluierung

Zentrale Aspekte	
Prozess – AMS-intern	<ul style="list-style-type: none"> • Form der Kursverwaltung und –betreuung • Zuweisungspraxis • Nutzung als drittes externes Aktivierungsmodul
Prozess AMS-Kursträger	<ul style="list-style-type: none"> • Kooperation AMS – Kursträger • Veränderungen an der Struktur der Maßnahmen
Wirkungsanalyse	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivierung im Vorfeld der Maßnahme • Verbleib der TN (Auswertung der PST-Daten) • Bewertung der Kursgestaltung (TN-Befragung, TrainerInnen) • Bewertung des Kursnutzens (TN-Befragung, BeraterInnen)

(EDV-technische) Kursverwaltung

Im Rahmen von Ressourcenpool Neu war AMS-intern eine neue Form der Kursverwaltung ausprobiert worden. Neu daran war, dass nur für das Informationsgespräch ein SDG angelegt wurde bzw. die BeraterInnen selbst während des Kurses für Manipulationen in der PST-Datenbank zuständig waren. Take Off wurde hingegen nach der allgemein am AMS Wien üblichen Form verwaltet. Eine Kursbetreuerin der Geschäftsstelle Angestellte verwaltete den Kurs edv-technisch. Die neue Form der Kursverwaltung und –betreuung wurde von Seiten der BeraterInnen sehr unterschiedlich bewertet. Ein Teil befürwortete diese Form, da es dadurch gesichert wäre „mehr Informationen über die KundInnen zu erhalten“. Ein anderer Teil lehnte diese Form aufgrund des erhöhten Mehraufwandes ab. Die neue

Form der Kursverwaltung ohne Anlage eines SDGs wurde aus erhebungstechnischen Gründen mit Jahresende 2000 beendet.

Zuweisungspraxis

Die Maßnahme Ressourcenpool sollte von allen Geschäftsstellen des AMS Wien genützt werden. In der Praxis zeigte sich aber, dass der überwiegende Anteil der TeilnehmerInnen aus den Geschäftsstellen mit dem Betreuungsbereich Angestellte (62%) und Metall-Chemie (21%) kamen. Einige Geschäftsstellen aus dem Betreuungsbereich ArbeiterInnen wiesen nur in sehr geringem Ausmaß zu (weniger als 50 Zuweisungen im Jahr). Take Off war zu Beginn nur für KundInnen der Geschäftsstelle Angestellte West geplant. Aufgrund geringer Zuweisungen wurde die Maßnahme im September 2000 für alle Geschäftsstellen geöffnet. In größerem Ausmaß haben in der Folge die Geschäftsstellen Metall-Chemie und PD-GA zugewiesen.

Insbesondere die Maßnahme Ressourcenpool Neu sollte im Rahmen des Regelbetreuungsprogramm des AMS Wien als drittes externes Aktivierungsmodul genützt werden. Die TeilnehmerInnen sollten vorher die weniger intensiven Maßnahmen Impulstag und Jobcoaching absolviert haben. In der Praxis zeigte sich, dass dies bei der überwiegenden Anzahl nicht der Fall war. 29% der TeilnehmerInnen hatten vorher die Kursmaßnahme Jobcoaching besucht, weitere 14% der TeilnehmerInnen hatten im Jahre 2000 bereits einen anderen AMS-Kurs (insbesondere EDV-Qualifizierungsmaßnahmen) absolviert. Der überwiegende Teil der TeilnehmerInnen hatte im Jahre 2000 keine andere Maßnahme absolviert. Bei der Maßnahme Take Off fallen die Anteile noch geringer aus (Jobcoaching 21%, anderer AMS-Kurs 10%).

Zusammensetzung der TeilnehmerInnen

An der Maßnahme Ressourcenpool nahmen im Jahr 2000 2.401 Personen, an der Maßnahme Take Off 1.514 Personen teil. Die beiden Maßnahmen unterschieden sich hinsichtlich der Zusammensetzung der TeilnehmerInnen²⁸. Bei Ressourcenpool Neu überwogen männliche Teilnehmer (57%), bei der Maßnahme Take Off lag der Frauenanteil höher (57%). Deutliche Unterschiede zeigten sich hinsichtlich der Merkmale Alter und Dauer der Arbeitslosigkeit. Der Anteil der älteren TeilnehmerInnen (45 Jahre und älter) lag bei Ressourcenpool Neu bei 29%, bei Take Off bei 55%. Der Anteil der Langzeitarbeitslosen betrug bei Ressourcenpool Neu 42%, bei Take Off 63%. Überraschend hoch lag in beiden Maßnahmen der Grad des formellen Ausbildungsniveaus. 27% der TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu wiesen zumindest Matura auf, bei Take Off lag der Anteil sogar bei 31%.

Die Konzepte der beiden Maßnahmen wiesen unterschiedliche Zugangsvoraussetzungen auf. In Bezug auf Ressourcenpool Neu sollte Vermittelbarkeit („jobreadiness“) gegeben sein, bei Take Off waren schwere Vermittlungseinschränkungen kein Hindernisgrund. In der Zuweisungspraxis fielen die Unterschiede nicht so deutlich aus. Im 2. Halbjahr wiesen bei Ressourcenpool Neu 16% der TeilnehmerInnen eine spezifische Problemlage im Zusammenhang mit Schulden auf, bei Take Off lag der Anteil bei 20%. Bei Ressourcenpool

²⁸ Quelle: KundInnenbefragung 2. Halbjahr 2000, außer Alter und Geschlecht der Maßnahme Ressourcenpool Neu nach bfi Ressourcenpool, Forum und Bewerbungsbüro Jahresbericht 2000

Neu lag hingegen der Anteil der spezifischen Problemlage Betreuungspflichten höher (20%) als bei Take Off (13%).

Überraschend war die deutlich unterschiedliche Lage von Teilnahmemotiven nach Maßnahmenart. Bei den TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu überwog das Eigeninteresse hinsichtlich einzelner Kursinhalte (Unterstützung durch BetreuerInnen Mittelwert = 1,9; Bewerbungstechniken MW=2,0)²⁹. Bei den TeilnehmerInnen von Take Off überwog hingegen deutlich das fremdbestimmte Motiv „verpflichtende Teilnahme“ (MW=1,6). Das Interesse an spezifischen Kursinhalten fiel wesentlich geringer aus (Bewerbungstechniken MW=2,5; Unterstützung durch BetreuerInnen MW=2,5).

Bewertung der Kursgestaltung und des Kursnutzens (TeilnehmerInnen)

Im Rahmen der TeilnehmerInnenbefragung wurde die Bewertung einzelner Aspekte der Kursgestaltung und des praktischen Kursnutzens erhoben. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede in der Bewertung der beiden Maßnahmen³⁰.

Generell positiv bewertet wurden in beiden Maßnahmenarten die Kompetenz der TrainerInnen (MW=1,4 bzw. 1,6). Deutlichere Unterschiede zeigten sich bei den Gestaltungsaspekten Bezug des Kursinhaltes zur eigenen Situation und Infrastruktur bzw. beim Nutzenaspekt Bewerbungsunterstützung. Der Kursnutzen hinsichtlich Hilfestellung bei Bewerbungen wurde von den TeilnehmerInnen von Ressourcenpool Neu mit einem Mittelwert von 1,5 bewertet, bei Take Off mit 2,0. Ähnlich hoch fielen die Unterschiede in bezug auf die zwei Kursgestaltungsaspekte aus. In bezug auf die Infrastruktur wurde von zahlreichen TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off (MW=2,3) die nicht ausreichende Größe der Kursräume vor dem Hintergrund der Gruppengröße (Anzahl der TeilnehmerInnen pro Kurs) kritisiert.

Die größten Unterschiede zeigten sich in Bezug auf die Nutzenaspekte „Vermittlungsunterstützung“ und „Information über Förderungen/Beihilfen“. Während der Nutzenaspekt Vermittlungsunterstützung von den TeilnehmerInnen des Ressourcenpool positiv bewertet wurde (MW=1,9), wurde dieser Aspekt von TeilnehmerInnen von Take Off weniger zufriedenstellend erfahren (MW=3,3). Ähnlich lagen die Unterschiede beim zweiten Aspekt.

Bewertung aus der Sicht der BeraterInnen

Im Rahmen der Gespräche mit den BeraterInnen an vier Geschäftsstellen wurde von diesen eine Bewertung nach den Aspekten Kooperation mit den TrainerInnen und Effekte der Maßnahmen vorgenommen.

Im Konzept der Maßnahme Ressourcenpool war ein telefonischer Kontakt während und am Schluß der Maßnahme (Abschlußbericht) vorgesehen. Die Kontakte während des Kurses wurde von beiden Seiten (TrainerInnen und BeraterInnen) grundsätzlich positiv beurteilt. In Bezug auf die Form des Abschlußberichtes waren die Meinungen unter den BeraterInnen geteilt. Jene BeraterInnen, die bereits langjährige Erfahrungen hatten, waren mit dieser Form sehr zufrieden. Jene BeraterInnen, die erst seit kurzer Zeit mit den TrainerInnen von

²⁹ Die Bewertung wurde auf einer fünfstelligen Skala vorgenommen.

³⁰ Vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Zusammensetzung der Maßnahmen nach Alter und Dauer der Arbeitslosigkeit wurde die Bewertung auf Basis einer vergleichbaren Gruppe (Alter 25 bis 45 Jahre und Dauer der AL 7 bis 18 Monate) durchgeführt.

Ressourcenpool Neu zusammenarbeiteten, wünschten sich schriftliche Abschlußberichte. Das Konzept von Take Off sah während des Kurses keinen (telefonischen) Kontakt zwischen TrainerInnen und BeraterInnen vor. Am Ende der Maßnahme sollte ein schriftlicher Abschlußbericht erstellt werden. Die fehlende Kooperation während der Maßnahme wurde mit zunehmender Dauer der Maßnahme von Seiten der BeraterInnen kritisiert. Als Folge konnte auf Qualifizierungsmaßnahmen oder persönliche Probleme von TeilnehmerInnen erst nach Kursende reagiert werden. Die weitgehend standardisierte Form der Abschlußberichte wurde als zu wenig aussagekräftig kritisiert.

In Bezug auf die Maßnahme Ressourcenpool wurde von Seiten der BeraterInnen ein doppelter Effekt festgestellt. Bereits im Vorfeld der Maßnahme nahmen sie einen Aktivierungseffekt wahr – ein Teil der zugewiesenen Personen meldete sich vor Kursbeginn in Arbeit ab. In Bezug auf den Kurs selbst wurde ebenfalls ein deutlicher Aktivierungseffekt festgestellt. Der überwiegende Teil der TeilnehmerInnen, die während der Maßnahme keine Arbeit gefunden hatte, kam mit erhöhter Motivation und einem „Rüstzeug für eigenständige Bewerbungen“ zurück. In Bezug auf die Maßnahme Take Off wurde kein Effekt im Vorfeld der Maßnahme festgestellt. Nach Ansicht der BeraterInnen war die Maßnahme dafür zu „durchlässig“ gestaltet. Als positiver Effekt wurde vor allem die Reduzierung des Vorgemerkenstandes an „schwierigen KundInnen“ genannt. Einige BeraterInnen sahen einen positiven Effekt auf die Motivation der TeilnehmerInnen.

Vermittlungserfolg

Wenig überraschend war, dass der Vermittlungserfolg mit dem Alter der TeilnehmerInnen abnahm. In Bezug auf das Geschlecht der TeilnehmerInnen zeigte sich, dass mittelfristig der Beschäftigungseffekt bei Frauen höher lag als bei Männern. Die Arbeitsaufnahmen während der Kursmaßnahmen lagen bei Frauen gleich hoch wie bei Männern. Drei bzw. fünf Monate nach Kursende lagen sie bei Frauen deutlich höher als bei Männern (Ressourcenpool Neu 7 Prozentpunkte bzw. Take Off 10 Prozentpunkte).

Deutliche Unterschiede zeigen sich auch im Vermittlungserfolg der beiden Maßnahmen. Während der Kursmaßnahme selbst hatte ein Viertel der TeilnehmerInnen von Ressourcenpool Neu eine Beschäftigung aufgenommen, bei Take Off lag der Anteil bei 8%. Bei den späteren Auswertungstichtagen (3 1/2 Monate bzw. 5 1/2 Monate nach Kursende) waren mehr als 40% der TeilnehmerInnen von Ressourcenpool Neu in Arbeit abgegangen, bei Take Off lag der Anteil unter 20%. Betrachtet man den Vermittlungserfolg der Maßnahmen nach dem Kriterium Alter, so zeigte sich bei den Altersgruppen 25 bis 44 Jahre und 45 Jahre und älter ein deutlich höherer Vermittlungserfolg der Maßnahme Ressourcenpool Neu³¹.

Gesamtbewertung

Die Maßnahme Ressourcenpool Neu erwies sich als sehr effiziente Form einer Aktivierungsmaßnahme. Mehr als 40% der TeilnehmerInnen war nach 3 1/2 Monaten in Beschäftigung abgegangen. Von Seiten der BeraterInnen war – nach Kritik an der früheren Praxis bei der Auswahl der TeilnehmerInnen³² – die aktuelle Kursanlage sehr positiv bewertet worden. Sowohl im Vorfeld als auch durch die Maßnahme selbst war ein

³¹ Auswertungstichtag 14. November 2000:

³² betraf das Auswahlverfahren vor 2000.

Aktivierungseffekt gegeben. Auch von Seiten der TeilnehmerInnen wurde die Kursgestaltung und der Kursnutzen positiv beurteilt. Diese durchwegs positiven Effekte der Maßnahme sind nach Ansicht des IFA-Projektteams der Anlage der Maßnahme (ständige Anwesenheit am Kursort, hohe Betreuungsintensität, relativ geringe Gruppengröße, etc.) und sicher auch der Erfahrung der TrainerInnen zuzuschreiben.

Hingegen zeigten sich in Bezug auf die Maßnahme deutliche Schwachstellen. Gerade für die Zielgruppe von Langzeitarbeitslosen mit zum Teil schweren Vermittlungseinschränkungen erweist sich die Anlage der Maßnahme (geringe Betreuungsintensität, geringe Anwesenheitsdauer am Kursort, relativ große Gruppengröße, etc.) als wenig effektiv. Das Netto-Betreuungsausmaß von 84 Stunden fällt bei dieser Maßnahme nur unmerklich höher aus als bei der Maßnahme Jobcoaching (54 Stunden innerhalb von 7 Wochen), die aber für die Zielgruppe Kurzarbeitslose ohne schwere Vermittlungseinschränkungen vorgesehen ist. In der Folge fiel der Vermittlungserfolg relativ gering aus. 3 ½ Monate nach Kursende waren 15% der TeilnehmerInnen in Beschäftigung. Auch von Seiten der TeilnehmerInnen wurden einzelne Nutzenaspekte (Vermittlungsunterstützung) weniger zufriedenstellend bewertet. Positiv bewertet wurde die Arbeit der TrainerInnen. Von Seiten der BeraterInnen wurden weniger ein Aktivierungseffekt, als der Effekt der (zeitweiligen) Reduktion des Vorgemerktenstandes positiv wahrgenommen.

Anhang

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Schema Verbleibsanalyse (Auswertungsphasen) der TeilnehmerInnen der Maßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off.....	17
Tabelle 2: Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ... (Mehrfachantworten, Angaben in Prozent der befragten TeilnehmerInnen) – nach Befragungswellen Ressourcenpool Neu	20
Tabelle 3: Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ... (Mehrfachantworten, Angaben in Prozent der befragten TeilnehmerInnen) – Befragungswellen, Gesamt – Take Off	24
Tabelle 4: TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool nach zuweisender Geschäftsstelle.....	34
Tabelle 5: TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool Neu nach Geschlecht	35
Tabelle 6: Beschreibung der Stichprobe – Ressourcenpool Neu, Take Off.....	42
Tabelle 7: Verteilung der Befragten nach zuweisender Geschäftsstelle - Ressourcenpool Neu, Take Off	43
Tabelle 8: Problemlagen in Bezug auf Arbeitsaufnahme - Ressourcenpool Neu, Take Off...	44
Tabelle 9: Problemlagen in Bezug auf Arbeitsaufnahme - Ressourcenpool Neu, Take Off (Mehrfachantworten).....	45
Tabelle 10: Vorerfahrungen hinsichtlich AMS – Kurse.....	46
Tabelle 11: Form der Kursteilnahme (Gruppengröße) - Ressourcenpool Neu	53
Tabelle 12: Anzahl im Kurs verbrachter Stunden (gruppiert) - Ressourcenpool Neu	53
Tabelle 13: Kursaspekte nach ausgewählten (soziodemographischen) Merkmalen (Mittelwerte) – Take Off.....	54
Tabelle 14: Form der Kursteilnahme (Gruppengröße) - Take Off	55
Tabelle 15: Anzahl im Kurs verbrachter Stunden (gruppiert) - Take Off	55
Tabelle 16: Kursnutzen nach soziodemographischen Merkmalen, Befragungswellen und Gruppengröße (Mittelwert) - Ressourcenpool Neu	57
Tabelle 17: Kursnutzen nach soziodemographischen Merkmalen, Befragungswellen, Problemlagen und Gruppengröße (Mittelwert) - Take Off.....	59
Tabelle 18: Schema der Auswertung des Verbleibs der TeilnehmerInnen	63
Tabelle 19: Beschreibung der Stichprobe nach Geschlecht und Alter	64
Tabelle 20: Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende) – Ressourcenpool Neu.....	65
Tabelle 21: Status der Vormerkung bzw. nicht vorgemerkt (14 Tage nach Kursende) – Ressourcenpool Neu.....	66
Tabelle 22: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000 - Ressourcenpool Neu	66
Tabelle 23: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001 - Ressourcenpool Neu	67
Tabelle 24: Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende) - Take Off	68
Tabelle 25: Status der Vormerkung bzw. nicht vorgemerkt (14 Tage nach Kursende) – Take Off	68
Tabelle 26: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000 – Take Off.....	69
Tabelle 27: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001 – Take Off.....	70
Tabelle 28: Vermittlungserfolg nach Alter und Maßnahmenart (nach den drei Stichtagen)...	71
Tabelle 29: Vermittlungserfolg nach Geschlecht und Maßnahmenart (nach den drei Stichtagen).....	72

DIAGRAMMVERZEICHNIS

Diagramm 1: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad) der
Maßnahme Ressourcenpool Neu25

Diagramm 2: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad)
der Maßnahme Take Off26

Diagramm 3: Teilnahmemotive - Ressourcenpool Neu.....47

Diagramm 4: Teilnahmemotive Take Off.....50

Diagramm 5: Bewertung von Kursaspekten - Ressourcenpool Neu51

Diagramm 6: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu54

Diagramm 7: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu56

ÜBERSICHTVERZEICHNIS

Übersicht 1: Kursstandorte des Schulungsträgers bfi	7
Übersicht 2: Konzept der unterschiedlichen Versionen der Maßnahmenart	9
Übersicht 3: Konzept der Maßnahmenarten Ressourcenpool Neu und Take Off	12
Übersicht 4: Betreuungsverlauf Jobcoaching 2000	13
Übersicht 5: Ziele und Struktur der Evaluierung (Überblick)	15
Übersicht 6: Inhaltliche Strukturierung und Zeitplan der qualitativen Erhebung	16
Übersicht 7: Ablaufplan Auswahl und Zugang der TeilnehmerInnen zur Maßnahme Ressourcenpool Neu	19
Übersicht 8: Ablaufplan Auswahl und Zugang der TeilnehmerInnen zur Maßnahme Take Off	23
Übersicht 9: Anlage der Kursmaßnahmen im Vergleich	74
Übersicht 10: Zentrale Aspekte der Evaluierung	74