

Eva Heckl, Céline Dörflinger, Andrea Dorr
Evaluierung der Dienstleistungen des »AMS Jugendliche« in Wien für Personen mit Migrationshintergrund: Die Handlungsempfehlungen

Personen mit Migrationshintergrund stellen eine bedeutende KlientInnengruppe des Wiener Arbeitsmarktservice (AMS Wien) für Jugendliche dar. Das »AMS Jugendliche«, eine Regionale Geschäftsstelle des AMS Wien, versucht, die Leistungen und Beratungen an die speziellen Bedürfnisse dieser Zielgruppe anzupassen sowie laufend zu optimieren. Daher wurde die KMU FORSCHUNG AUSTRIA – wie schon zuvor im Jahr 2007 – beauftragt, das Beratungsangebot und den Beratungsprozess im »AMS Jugendliche« zu analysieren, die Charakteristika und arbeitsmarktrelevanten Parameter der Zielgruppe zu untersuchen sowie die Wirkungen der organisatorischen Neuerungen zu überprüfen. Das vorliegende FokusInfo fasst die Handlungsempfehlungen aus dieser Studie zusammen.

Die Ergebnisse der Evaluierung zeigen, dass das »AMS Jugendliche« mit den gesetzten Maßnahmen sowohl im Hinblick auf organisatorische Neuerungen als auch im Bereich »Diversity Management« auf positive Resonanz der Betroffenen – Jugendliche wie BeraterInnen – stößt. Dennoch konnten einige Bereiche identifiziert werden, die Platz für Optimierungen bieten:

Beratungsqualität

Im Beratungsprozess selbst gilt es, laufend die Qualität der Beratung zu verbessern. Dazu bedarf es vermehrter Ressourcen und ein Freispielen der BeraterInnen von zurzeit dominierenden administrativen Tätigkeiten, damit sich diese der Klientel uneingeschränkt widmen können. Eine langfristige, kontinuierliche Beratung durch eine Person sowie die verstärkte Möglichkeit der Kontaktnahme zu nachgelagerten Dienstleistern (Kursanbietern, Beratungseinrichtungen) könnten dies zusätzlich fördern.

Organisation der Kursmaßnahmen

Im Hinblick auf Kursmaßnahmen ist ein Augenmerk sowohl auf die organisatorischen Rahmenbedingungen der Kursgestaltung als auch auf inhaltliche Verbesserungen oder gezielte Änderungen einzelner Maßnahmen zu legen. Ein umfangreicheres, differenzierteres Kursangebot sowie eine flexiblere zeitliche Gestaltung (z.B. mehrere Starttermine) könnten die Passgenauigkeit erhöhen. Bei der TeilnehmerInnenselektion

ist dem so genannten »Creaming« vorzubeugen, indem nicht nur quantitative Indikatoren der Erfolgsmessung herangezogen werden. Umfassendere Informationen vor Kursbeginn könnten zur Motivationssteigerung beitragen, und zwar ebenso wie eine differenzierte Zielgruppenausrichtung (z.B. homogene Lerngruppen entsprechend unterschiedlicher Lernniveaus). Spezielle Kurse für Mädchen oder MigrantInnen sind im Hinblick auf mögliche Diskriminierungen zu untersuchen. Insgesamt ist der »Kurszwang«, um den Übertritt in die Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern, zu hinterfragen, der oftmals Kursbesuche zur Folge hat, die weder in einem Zusammenhang mit den Berufswünschen der KundInnen noch in einem Zusammenhang mit bisherigen Qualifizierungsmaßnahmen stehen. Die Konzeption kontinuierlicher Qualifizierungspfade für die KundInnen wäre eine Alternative.

Inhaltliche Kurserweiterung

Inhaltlich ist eine Erweiterung der Hauptschulabschlusskurse sowie der FacharbeiterInnen-Intensivausbildungen auf andere Bereiche notwendig. Deutschkurse sollten auch auf hohem Niveau angeboten werden und bei der Zuteilung das allgemeine Ausbildungsniveau der Jugendlichen berücksichtigt werden. Auch Fachsprachen sollten in speziellen Deutschkursen integriert werden. Das Berufsorientierungscoaching erscheint reformbedürftig. Die Ausbildungslehrgänge müssen verstärkt Vermittlungsaktivitäten und Kooperationen mit der Wirtschaft beinhalten, um die weitere Arbeitsmarktintegration zu erhöhen. Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Kurse sind zu setzen, um Qualitätsschwankungen zu vermeiden.

Organisationale Verbesserungen

Im Hinblick auf die Organisation ist ein besonderes Augenmerk auf den Erstkontakt mit dem AMS zu legen, um diesen friktionsfrei zu gestalten und die KundInnen nicht zu überfordern. In diesem Sinn sollte auch die Homepage durchforstet werden. Innerhalb des AMS sind die Informationsflüsse auch abteilungsübergreifend zu erhöhen und unterstützende Maßnahmen für die MitarbeiterInnen (Supervision, Teamsitzungen etc.) zu setzen. Diversity-Aktivitäten in Form von Vorträgen und Lehrgängen sollten ausgebaut und auch MitarbeiterInnen mit derzeit geringem Interesse dazu motiviert werden, diese zu besuchen. Die Ressourcen der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund könnten über einen internen Know-how-Transfer besser genutzt werden.

Fortsetzung →

[Themennavigator/Download der Studie](#)

AMS-Studie: Evaluierung der Dienstleistungen des AMS Jugendliche für Personen mit Migrationshintergrund

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: [Bibliographische Suche](#) – [Volltextsuche](#)

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.

Ausbau der Kooperationen und Netzwerke

Eine intensivere Zusammenarbeit mit der Schule, der Wirtschaft und der Community ist anzustreben. Oftmals werden schulische Probleme an das AMS »weiterdelegiert«, und die Jugendlichen verlassen die Schule mit positivem Abschluss, aber (viel) zu geringen Kenntnissen, um am Arbeitsmarkt Fuß fassen zu können. Hier könnte ein vermehrter Austausch zu einem friktionsfreieren Übergang von der Schule zum AMS führen. Dies betrifft v.a. Berufsorientierungsmaßnahmen, die in der Schule vermehrt gesetzt werden könnten. Diese Informationsverbreitung v.a. im Hinblick auf Notwendigkeiten im Zusammenhang mit dem AMS sollte auch vermehrt über MigrantInnenorganisationen stattfinden, um

auch die Eltern der Jugendlichen mit einzubinden und deren Informationsstand und Wille zur Zusammenarbeit zu erhöhen.

Die Rolle der Unternehmen als Partner

Um den Vermittlungsprozess zu erleichtern, ist auch eine vermehrte Kooperation mit der Wirtschaft gefragt. Dabei sind mehr Unternehmen zu motivieren, ihre Stellen dem AMS zu melden und den BewerberInnen bzw. dem AMS Feedback zu geben. Zudem müssen die Unternehmen verstärkt für die Migrationsthematik sensibilisiert und entsprechend beraten und betreut werden, damit (unbewusste) Diskriminierungsmuster nicht greifen. ❖