

Evaluierung der Qualifizierungsmaßnahme AQUA in Wien

Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS

Arbeitsuchende Personen in Wien erhalten über die Maßnahme AQUA (Arbeitsplatznahe Qualifizierung) die Möglichkeit einer Aus- bzw. Weiterbildung, die konkreten betrieblichen Anforderungen entspricht. Ähnlich den Implacement-Stiftungen werden Personen dabei für ein spezifisches Berufsfeld theoretisch und praktisch ausgebildet. Auf diese Weise soll arbeitsuchenden Menschen in Wien die Möglichkeit einer Qualifizierung mit einem gesicherten Einstieg nach Abschluss der Maßnahme gegeben werden. Für Unternehmen ergibt sich gleichzeitig die Chance, ihren Fachkräftemangel durch gezielte Qualifizierung zu decken.

1 Ziel der Evaluierung und Methodik

Nach der 2013 von SORA durchgeführten Evaluierung der Maßnahme AQUA in Oberösterreich wurde die Maßnahme nun auch in Wien evaluiert.* Ziel war die Analyse des Arbeitsmarkterfolges, des Maßnahmenerfolges in Bezug auf sonstige positive Effekte, des Zufriedenheitserfolges mit der Maßnahme und des Praxiserfolges der Teilnahme an AQUA. Zu diesem Zweck wurden im Februar und März 2015 331 AQUA-TeilnehmerInnen (sowohl aktuelle und ehemalige TeilnehmerInnen der Maßnahme) sowie 45 Ausbildungsbetriebe telefonisch zu ihren Erfahrungen und Einschätzungen befragt. Zusätzlich wurden 15 qualitative Einzelinterviews mit ehemaligen TeilnehmerInnen durchgeführt.

Das AMS Wien vermittelt seit Beginn 2010 gemeinsam mit dem waff (Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds) (2012 als alleiniger Kooperationspartner) in Wien arbeitsuchende Personen in AQUA. Branchenspezifische Schwerpunkte wurden dabei auf die Qualifizierung für den Pflege- und Sozialbereich sowie für den Einzelhandel gelegt. Als Zielgruppe wurden v.a. Personen, die über keine oder keine verwertbare Ausbildung verfügen, definiert. Von den für die vorliegende Evaluierung telefonisch

Befragten absolvierten 76 Prozent AQUA im Gesundheits- und Pflegebereich, 14 Prozent im Handel und zehn Prozent in anderen Branchen (z.B. Gebäude- und Installationstechnik). Entsprechend hoch ist auch der Anteil an Befragten, die eine berufliche Weiterbildung in AQUA verfolgten (76 Prozent), 15 Prozent haben eine Ausbildung mit Lehrabschluss avisiert (v.a. im Handel), acht Prozent eine schulische Ausbildung. Hierin zeigt sich einer der wesentlichsten Unterschiede zur Maßnahmengestaltung in Oberösterreich, wo ein stärkerer Schwerpunkt auf AQUA im Industrie- und Produktionsbereich und auf den Erwerb eines Lehrabschlusses liegt.

2 Hohe Gesamtzufriedenheit mit der Maßnahme

Sämtliche aktuelle TeilnehmerInnen, 89 Prozent der AbsolventInnen und selbst 82 Prozent der AbbrecherInnen sind mit der Maßnahme AQUA sehr oder ziemlich zufrieden. Die Ausbildungsbetriebe sind zu 91 Prozent mit AQUA zufrieden. Diese hohe Gesamtzufriedenheit unter TeilnehmerInnen und Betrieben geht auf mehrheitlich positive Beurteilungen der Information und Betreuung seitens des waff, der theoretischen wie praktischen Ausbildungssituation sowie der anschließenden Verwertbarkeit der Maßnahme zurück. Als signifikante Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit der TeilnehmerInnen haben sich neben der Ausbildungssituation insbesondere die Vorabinformation über das spätere Berufsbild sowie die laufende Betreuung während der Maßnahme herausgestellt.

3 Niedrigere Abbruchquote in Wien im Vergleich zu Oberösterreich

Die Abbruchrate von AQUA in Wien liegt bei 16 Prozent (AMS-Daten) bzw. 15 Prozent der befragten TeilnehmerInnen, 15 Prozent der TeilnehmerInnen haben die Maßnahme also vorzeitig beendet. Die Abbruchquote liegt damit deutlich unter jener in Oberösterreich, wo bis 2013 ca. 30 Prozent der TeilnehmerInnen AQUA vorzeitig abgebrochen haben.

* Schönherr, Daniel/Schiemer, Benjamin/Blum, Johanna (2015): Evaluierung von AQUA in Wien, Wien, Download der Langfassung unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2015.

4 Intrinsisch Motivierte, besser Informierte und Personen mit entsprechenden beruflichen Vorerfahrungen finden eher den Weg in die Maßnahme

Die meisten TeilnehmerInnen haben durch den waff (44 Prozent) und/oder durch das AMS (31 Prozent) zum ersten Mal von AQUA erfahren. Insbesondere der waff informiert umfassend über AQUA, etwa im Rahmen der Informationsveranstaltungsreihe für Pflegeberufe »Wege in die Pflege«. Mindestens ein Viertel der TeilnehmerInnen ist selbst – über Mundpropaganda oder im Internet – auf AQUA gestoßen. Dieses hohe Ausmaß an Eigeninitiative hat sich auch in den qualitativen Einzelinterviews mit ehemaligen TeilnehmerInnen bestätigt. Dem Erstkontakt mit dem waff ging bisweilen eine umfassende Recherche über mögliche Qualifizierungsmaßnahmen im Gesundheits- und Pflegebereich oder im Handel voraus, die wiederum im Zusammenhang mit einem hohen Maß an intrinsischer Motivation auf Seiten der TeilnehmerInnen zu sehen ist. Einige TeilnehmerInnen wiesen auch bereits berufliche Vorerfahrungen im avisierten Tätigkeitsfeld auf (bei AQUA-Ausbildungen mit dem Ziel einer LAP sind berufliche Vorerfahrungen eine gesetzlich notwendige Voraussetzung). Aus den quantitativen Daten konnte zudem eine überdurchschnittlich hohe Selbstwirksamkeit der TeilnehmerInnen abgeleitet werden.

Derart kommt es zu einer Selbstselektion potenzieller TeilnehmerInnen, die u.a. auch durch den geringen Vermittlungsgrad seitens AMS und waff im Vorfeld der Eingliederung entsteht. Dieser Selbstselektion könnte etwa durch aktivere Vermittlungs- und Auswahlbemühungen entgegengewirkt werden. Personen, die sich beispielsweise nicht vorab mit ihren Interessen, Kompetenzen und beruflichen Zielen beschäftigt haben, werden durch die Maßnahme seltener angesprochen.

5 Allgemein hohe Zufriedenheit mit Betreuung und Unterstützung, aber Probleme im Beschwerdemanagement

Die im Schnitt hohe allgemeine Zufriedenheit mit der Information und organisatorischen Abwicklung durch den waff spiegelt sich in den Detailfragen wider. Die höchste Zufriedenheit unter den Betrieben zeigt sich in Bezug auf die organisatorische Abwicklung von AQUA, die Zusammenarbeit mit dem waff und die Unterstützung bei Anliegen. Andererseits wird die Vorauswahl von geeigneten TeilnehmerInnen von Betrieben am kritischsten gesehen, nur 64 Prozent sind damit zufrieden.

Zum überwiegenden Teil geben alle drei TeilnehmerInnengruppen an, mit den unterschiedlichen Betreuungs- und Informationsangeboten sehr bis ziemlich zufrieden zu sein, und die fünfzehn qualitativen Interviews zeichneten ebenfalls das Bild einer allgemeinen Zufriedenheit mit der Abwicklung und laufenden Betreuung durch den waff. Als problematisch erwies sich in den qualitativen Interviews jedoch zum ersten, dass einige TeilnehmerInnen fürchteten, aufgrund von Beschwerden könnte es zu negativen Konsequenzen für sie in der Ausbildung kommen, zum zweiten, dass der waff diese Befürchtungen indirekt verstärkt, indem die Behandlung von Beschwerden auf die Zeit

nach der Ausbildung verschoben wird, und zum dritten, dass es reale negative Folgen für einige TeilnehmerInnen nach erfolgten Beschwerden gab (Nicht-Übernahmen, abschätzigere Kommentare durch AusbilderInnen). Ersteres war in sechs der fünfzehn Einzelinterviews zu vernehmen, der zweite Punkt wurde von zwei ehemaligen TeilnehmerInnen berichtet, von negativen Konsequenzen berichteten vier Personen. Hier gilt es, das Beschwerdemanagement seitens des waff weiter zu verbessern, nicht zuletzt aufgrund der potenziell sehr positiven und stabilisierenden Wirkung auf die Teilnahmezufriedenheit und die Absolvierung der Maßnahme.

6 Hohe Lernanforderungen in der theoretischen Ausbildung

Die Ausbildungsbetriebe sind zu 82 Prozent mit der Abstimmung von theoretischer und praktischer Ausbildung zufrieden. Die allgemeine Zufriedenheit mit der theoretischen Ausbildung liegt unter TeilnehmerInnen bei 91 Prozent, 62 Prozent sind sogar sehr zufrieden damit. AbbrecherInnen sind mit der theoretischen Ausbildung unzufriedener, insbesondere in Bezug auf die Brauchbarkeit des Gelernten, den Zeitaufwand und die Lernanforderungen. Letztere zwei Aspekte werden auch von AbsolventInnen nicht mehrheitlich als sehr zufriedenstellend eingeschätzt.

Hohe Lernanforderungen scheinen v.a. in der einjährigen Ausbildung zur Pflegeassistenz im Gesundheits- und Pflegebereich zu bestehen, wie die qualitativen Interviews gezeigt haben. Dies stellt v.a. TeilnehmerInnen mit Betreuungsverpflichtungen vor große Herausforderungen, insbesondere jene ohne soziales Unterstützungsnetzwerk (z.B. PartnerIn, Eltern). Eine unweigerliche Folge der hohen Lern- und Prüfungsdichte sowie der täglichen Unterrichtseinheiten ist, dass die TeilnehmerInnen es sich »nicht leisten« können, längere Zeit auszufallen. Kommt es etwa zu krankheitsbedingten Fehlzeiten während der theoretischen Ausbildung, resultiert dies mitunter auch deshalb in Abbrüchen, weil die TeilnehmerInnen das Verpasste nicht mehr aufholen können. Hier empfiehlt sich eine Verlängerung der Ausbildungsphase und damit eine Reduktion der hohen Lern- und Prüfungsdichte.

7 Adäquater Einsatz, Anleitung und Wertschätzung erhöhen Zufriedenheit mit praktischer Ausbildung

Die Ausbildungsbetriebe beurteilen ihre Ausbildungssituation sehr positiv: 98 Prozent sind mit den Anforderungen an ihre AusbilderInnen, 91 Prozent mit ihrem Zeitaufwand für die praktische Ausbildung zufrieden. 84 Prozent nennen die soziale Einbindung der TeilnehmerInnen in ihrem Betrieb zufriedenstellend, 80 Prozent die Leistungsbereitschaft und Lernfähigkeit der TeilnehmerInnen. Diese wiederum sind zu 89 Prozent mit der praktischen Ausbildung zufrieden, 66 Prozent sind sogar sehr zufrieden. AbbrecherInnen beurteilen hingegen v.a. die gestellten Anforderungen negativer.

Hinter dieser Unzufriedenheit verbirgt sich oftmals der Einsatz für Hilfs- oder Routinetätigkeiten: AbbrecherInnen geben

etwa deutlich seltener an, dass sie ihr Wissen und Können in der praktischen Ausbildung einsetzen konnten. Hilfsarbeiten betreffen dabei aber nicht nur AbbrecherInnen: Rund ein Drittel sämtlicher Befragten gibt an, zumindest gelegentlich auch für Hilfsarbeiten eingesetzt worden zu sein (häufiger im Handel). Immerhin fast ein Fünftel der TeilnehmerInnen sagt, die praktische Ausbildung habe eher einem normalen Job als einer Ausbildung entsprochen. Ein gelegentlicher Einsatz für Hilfstätigkeiten kann in bestimmten Berufsfeldern nur schwer vollkommen ausgeschlossen werden, die Ausbildungsadäquanz der betrieblichen Ausbildung wird vom waff jedoch laufend evaluiert, 2014 wurde dazu ein eigenes Rechtsgutachten beauftragt. Hat die praktische Ausbildung zu wenig Ausbildungscharakter, führt das bei den TeilnehmerInnen zu Verunsicherungen, Unzufriedenheit und zu einem Gefühl der Geringschätzung, wie die qualitativen Interviews gezeigt haben. In vielen Fällen geht mit dem Einsatz für Hilfstätigkeiten auch eine geringe Wertschätzung durch die AusbilderInnen im Betrieb einher. Diese geringe Wertschätzung wird v.a. von jenen TeilnehmerInnen wahrgenommen, deren Qualifikationen und berufliche Vorerfahrungen höher liegen. Der Einsatz für Hilfstätigkeiten, wie beispielsweise Reinigungsarbeiten im Handel oder Routinearbeiten im Gesundheits- und Pflegebereich, senken aber nicht nur die Arbeits- und Ausbildungszufriedenheit, sie führen auch zu einer raschen Entwertung (Dequalifikation) des in der theoretischen Phase Gelernten, und zwar noch während der Maßnahme.

8 Kritische Lebensereignisse, fehlende Informationen vorab und Einsatz für Hilfstätigkeiten führen zu Abbrüchen

Insgesamt liegt die Abbruchquote der Maßnahme in Wien bei 16 Prozent. Die häufigsten Abbruchgründe sind gesundheitliche oder familiäre Probleme, gefolgt von einer falschen Vorstellung vom Beruf und dem Einsatz für Hilfstätigkeiten. Gerade kritische Lebensereignisse, wie z.B. plötzliche Erkrankungen oder Betreuungsverpflichtungen im familiären Umfeld, sind mit der Ausbildung schwer vereinbar und führen unweigerlich zu vorzeitigen Abbrüchen. Aber auch eine unzureichende praktische Ausbildungssituation, wie z.B. der Einsatz für Hilfstätigkeiten führt zu Abbrüchen, insbesondere unter TeilnehmerInnen, die bereits ein hohes Maß an beruflicher Vorerfahrung und mitunter auch eine höhere Qualifikation mitbringen. Fehlen den TeilnehmerInnen wesentliche Informationen über das Berufsbild oder Einblicke in die realen Arbeitsbedingungen vorab, trägt dies ebenfalls dazu bei, dass die Maßnahme schneller abgebrochen wird.

9 Betriebswechsel gehen häufig von Betrieben selbst aus

Unter AbsolventInnen sind im Schnitt nur noch 57 Prozent der Befragten im selben Betrieb tätig, in dem auch die praktische Ausbildung absolviert wurde. 43 Prozent haben den Betrieb gewechselt. Auffallend oft wurde in diesen Fällen das Arbeitsverhältnis nach AQUA durch die Betriebe selbst beendet (44 Prozent). Eigene

finanzielle Gründe wurden von 14 Prozent der Betriebswechsler als Grund genannt, das schlechte Betriebsklima von zwölf Prozent. Zu je neun Prozent gaben diese AbsolventInnen familiäre Gründe und ein geringes Interesse an der Tätigkeit als Grund für den Betriebswechsel an.

In den qualitativen Interviews hat sich gezeigt, dass auch fehlende Informationen über das spätere Arbeitszeitausmaß und die angebotene Arbeitszeitregelung zu Betriebswechsel seitens der TeilnehmerInnen führen. Auffällig war zudem, dass der Wechsel von der Hauskrankenpflege in den stationären Bereich im Krankenhaus oder Sanatorium nicht unüblich zu sein scheint. Nicht nur die (befürchteten) schwierigeren Arbeitsbedingungen in der Hauskrankenpflege führten zum Wunsch, letztlich im stationären Bereich verbleiben zu wollen, sondern auch das Gefühl, nicht gut genug vorbereitet zu sein, um den Ansprüchen dieses Tätigkeitsfeldes gerecht zu werden.

10 Arbeitsmarkterfolg der Maßnahme

Auf Basis der Daten aus dem AMS-Verbleibsmontoring konnte festgestellt werden, dass sich 64 Prozent der AbsolventInnen 3 Monate nach AQUA in einer unselbständigen, ungeforderten Beschäftigung befinden (unter AbbrecherInnen sind es nur 29 Prozent). Mit 23 Prozent liegt der Anteil an AbsolventInnen, die drei Monate nach Maßnahmenende erneut arbeitslos sind, allerdings höher als erwartet. Positiv ist, dass sich dieser Anteil im weiteren Lauf (sechs Monate und zwölf Monate nach Maßnahmenende) auf 15 Prozent bzw. 16 Prozent einschränkt, während der Anteil an ungefordert Beschäftigten auf 73 Prozent steigt. Unter AbsolventInnen, die drei Monate nach der Maßnahme arbeitslos waren, sind zudem neun Monate später mehr als die Hälfte (52 Prozent) in einer unselbständigen Beschäftigung. Dies legt den Schluss nahe, dass die Maßnahme AQUA auch überbetrieblich verwertbar ist und zu einer (Re-)Integration in den ersten Arbeitsmarkt innerhalb der ersten zwölf Monate nach Maßnahmenende wesentlich beiträgt.

11 Praxiserfolg der Maßnahme: berufliche Stellung, Dienstverhältnis und Einkommen

Mit den Befragungsdaten können auch Änderungen in der beruflichen Stellung, im Beschäftigungsverhältnis und im Einkommen jeweils vor und nach der Maßnahme nachgezeichnet werden. So kam es für 37 Prozent der AbsolventInnen zu einer Verbesserung ihrer beruflichen Stellung (in den meisten Fällen war das der Aufstieg in ein qualifiziertes Angestelltenverhältnis), für 30 Prozent kam es zu einer Verschlechterung (zumeist aufgrund von Arbeitslosigkeit). In 33 Prozent der Fälle war entweder eine genaue Zuordnung nicht möglich, oder es kam zu keiner beruflichen Auf- oder Abwärtsmobilität.

In Bezug auf das Dienstverhältnis waren 44 Prozent der berufstätigen AbsolventInnen vor der Maßnahme atypisch beschäftigt, von diesen konnte die Hälfte nach der Maßnahme in ein Normalarbeitsverhältnis übertreten. Umgekehrt sind nunmehr 30 Prozent der ehemals in einem Normalarbeitsverhältnis beschäftigten AbsolventInnen atypisch beschäftigt.

Hinsichtlich des Einkommens kam es für 42 Prozent der AbsolventInnen zu einer Erhöhung, die Mehrheit verdient nun zwischen 1.500 und 2.000 Euro netto monatlich. Für 47 Prozent gab es keine wesentliche Veränderung der Einkommenshöhe, für neun Prozent kam es hingegen zu einer Verschlechterung.

Diese aus Evaluierungssicht kritisch zu betrachtenden Verschlechterungen in puncto »Berufliche Stellung«, »Beschäftigungsverhältnis« und »Einkommen« werden von den TeilnehmerInnen mitunter gar nicht als solche wahrgenommen bzw. sogar bewusst in Kauf genommen. Dahinter stehen entweder strategische Ziele – etwa um nach einem Jahr Berufstätigkeit die Ausbildung zur diplomierten KrankenpflegerIn zu beginnen – oder aber intrinsische Motive, die sich in einer hohen Arbeitszufriedenheit äußern, die die objektiv schlechteren Rahmenbedingungen letztlich subjektiv aufwerten.

12 Abschließende Bewertung der Maßnahme AQUA durch die TeilnehmerInnen

Wie würden die TeilnehmerInnen selbst AQUA und die Wirkungen der Maßnahme charakterisieren? Für 98 Prozent bedeutet die Maßnahme, viel Neues zu lernen und neue berufliche Möglichkeiten zu erhalten. Dass ihnen die Ausbildung nichts bringe, glaubt derzeit nur ein Prozent der aktuellen TeilnehmerInnen. AbsolventInnen geben dies rückblickend zu neun Prozent, AbbrecherInnen zu 34 Prozent an.

Das Interesse an der Ausbildung ist hoch: Keiner der aktuellen TeilnehmerInnen gibt an, dass ihn oder sie die Ausbildung nicht interessiere. Insgesamt nur acht ehemalige TeilnehmerInnen geben rückblickend an, die Ausbildung habe sie wenig bis gar nicht interessiert.



Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 110

Karin Bachinger, Andrea Dorr, Eva Heckl

Maßnahmen zur Verhinderung von Jugendarbeitslosigkeit in der Schweiz
Good-Practice-Beispiele an der Schnittstelle »Schule – Beruf«

ISBN 978-3-85495-586-3



AMS report 111

Christoph Helm

Reziproke Effekte zwischen wahrgenommenem LehrerInnenverhalten, intrinsischer Motivation und der SchülerInnenleistung im Fach »Rechnungswesen«

ISBN 978-3-85495-587-1

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschrift der AutorInnen

SORA Institute for Social Research and Consulting Ogris & Hofinger GmbH
Bennogasse 8/2/16, 1080 Wien
Tel.: 01 5853344, Fax: 01 5853344-55, E-Mail: office@sora.at
Internet: www.sora.at

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

www.ams-forschungsnetzwerk.at oder www.ams.at – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

AMS report – Einzelbestellungen

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an:
Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5,
1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

November 2015 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

