



AMS report **31**

Ursula Adam, Hermann Kuschej,
Bruno Schernhammer, Gertrude Stix

Aktive Arbeitsmarktpolitik im Brennpunkt VIII: Aktivierung als Präven- tion vor Langzeit- arbeitslosigkeit

Evaluierung des Programmes *Jobcoaching 2000*
des AMS Wien

Herausgegeben vom
Arbeitsmarktservice Österreich



Mit Jahresbeginn 2000 wurde seitens des AMS Wien eine neue Form der Regelbetreuung für Kurzzeitarbeitslose implementiert. Als zentrale Ziele wurden eine frühzeitige Aktivierung von »neu« arbeitslos gewordenen Personen und in der Folge eine Verringerung der Übertritte in die Langzeitarbeitslosigkeit angepeilt.

Um diese Ziele zu erreichen, setzte das Programm *Jobcoaching 2000* auf drei neue Aktivierungsmomente: Erstens sollte die Betreuung und Aktivierung der arbeitslosen Personen ab dem ersten Tag der Arbeitslosmeldung einsetzen (»Early Intervention«). Zweitens sollte ein ständiger Wechsel zwischen AMS-internen (Beratungstermine bei den BeraterInnen des Service für Arbeitsuchende) und AMS-externen Betreuungsmaßnahmen (Aktivierungsmaßnahmen) stattfinden. Drittens sollte mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit die Intensität der eingesetzten Betreuungsmaßnahmen ansteigen. Bei den externen Maßnahmen handelte es sich um zum Teil erprobte und für das Programm *Jobcoaching 2000* adaptierte Maßnahmen (*Kurs Jobcoaching*, *Ressourcenpool*) bzw. um eine neue Maßnahme (*Impulstag*).

Der vorliegende AMS report beinhaltet alle Ergebnisse der vom Institut für Arbeitsmarktbetreuung und -forschung (IFA) Wien durchgeführten Evaluierung dieses Programmes.



P.b.b.
Verlagspostamt 1200

ISBN 3-900936-25-0

Ursula Adam, Hermann Kuschej,
Bruno Schernhammer, Gertrude Stix

Aktive Arbeitsmarktpolitik im Brennpunkt VIII: Aktivierung als Präven- tion vor Langzeit- arbeitslosigkeit

Evaluierung des Programmes *Jobcoaching 2000*
des AMS Wien

Herausgegeben vom
Arbeitsmarktservice Österreich



Medieninhaber und Herausgeber: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Berufsinformations- und Qualifikationsforschung, Maria Hofstätter, René Sturm, A-1200 Wien, Treustraße 35–43 • Verlegt im Verlag Hofstätter Dr. Verena Hofstätter, Wien, Juni 2002 • Grafik und Titelfoto: Paul Lanz, Hilde Matouschek, A-1090 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., A-3580 Horn

© Arbeitsmarktservice Österreich 2002
Verlegt im Verlag Hofstätter, A-1190 Wien
ISBN 3-900936-25-0

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Struktur des Programmes <i>Jobcoaching 2000</i>	7
2.1	Ablauf und Inhalt der Betreuungsschritte	8
3	Ziel und Anlage der Evaluierung	13
3.1	Gegenstand der Evaluierung	13
3.2	Ziele der Evaluierung	13
3.3	Anlage der Evaluierung	14
3.3.1	Detailstruktur und einbezogene Akteursebenen	16
4	Betreuungsprogramm <i>Jobcoaching 2000</i> – Prozeßanalyse	21
4.1	Implementierung des Programmes <i>Jobcoaching 2000</i>	21
4.1.1	Einbeziehung der Regionalen Geschäftsstellen	21
4.1.2	Einbeziehung der Kursträger	22
4.2	Umsetzung des Betreuungsverlaufes	23
4.2.1	SOLL-Beschreibung	23
4.2.2	IST-Analyse	23
5	<i>Jobcoaching 2000</i> – Wirkungsanalyse	27
5.1	Senkung der Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit	27
5.2	Beurteilung durch die BeraterInnen	28
6	Betreuungsmodul <i>Impulstag</i>	29
6.1	Anzahl der TeilnehmerInnen	29
6.2	Inhaltliche Umsetzung des Konzeptes	30
6.3	Beurteilung durch die BeraterInnen	31
6.4	Beurteilung durch die TeilnehmerInnen	31
7	Kursmaßnahme <i>Jobcoaching</i> – Prozeßanalyse	33
7.1	Organisation des Zuganges	33
7.1.1	Zugang über BeraterInnen	33
7.1.2	Zugangsverluste	34

7.2	Intervention »101 Ausreden«	37
7.3	Organisation der Maßnahmenbetreuung	39
7.4	Kooperation AMS Wien – Kursträger	40
8	Kursmaßnahme <i>Jobcoaching</i> – Wirkungsanalyse	44
8.1	Anzahl der TeilnehmerInnen	44
8.2	Zielgruppenerreichung	45
8.3	Vorzeitige Kursbeendigungen	46
8.4	Vermittlungserfolg und Verbleib der TeilnehmerInnen	48
8.5	Aktivierung der TeilnehmerInnen	54
8.6	Erarbeiten von Anschlußperspektiven und Anschlußmaßnahmen	56
9	Beurteilung aus der Sicht der TeilnehmerInnen	60
9.1	Ziel und Anlage der Befragung	60
9.2	Beschreibung der Stichprobe	60
9.3	Zugang	62
9.4	Teilnahmemotive	63
9.5	Beurteilung einzelner Kursaspekte	67
9.6	Beurteilung des Kursnutzens und Gesamtbewertung	69
9.7	Einflußfaktor »Teilnahmemotiv«	73
10	Resümee	77
	Anhang	84
	Tabellenverzeichnis	84
	Übersichtsverzeichnis	85
	Diagrammverzeichnis	86
	Abkürzungsverzeichnis	86

1 Einleitung

Mit Jänner 2000 wurde seitens des AMS Wien eine neue Form der Regelbetreuung von Kurzzeitarbeitslosen implementiert. Der Betreuungsablauf setzte zum einen auf die Methode der »Frühintervention« – die neu arbeitssuchenden Personen sollten bereits in den ersten Monaten ihrer Arbeitslosigkeit mit einem breiten Betreuungspaket unterstützt und aktiviert werden. Zum anderen sah die Regelbetreuung einen Wechsel von AMS-internen und AMS-externen Betreuungsmodulen vor. Die beiden externen Betreuungsmodule *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching* waren für 15.000 bzw. 18.000 Personen geplant.

Vorrangiges Ziel des Programmes *Jobcoaching 2000*¹ war eine möglichst rasche Reintegration in den Arbeitsmarkt. Vor diesem Hintergrund sollte auch die Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit gegenüber 1999 deutlich verringert werden.

Im Dezember 1999 wurde das Institut für Arbeitsmarktforschung und -betreuung Wien (IFA Wien) seitens der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien mit einer begleitenden Evaluierung des Regelbetreuungsprogrammes beauftragt. Die Evaluierung ging dabei von zwei Prämissen aus: Erstens sollten Instrumente eingesetzt werden, die relativ rasch Analysen hinsichtlich des Umsetzungsgrades und der Schwachstellen einer Programmabwicklung ermöglichen. Als »Beobachtungsfeld« wurden drei Regionale Geschäftsstellen (RGS) ausgewählt. Zweitens sollten diese Zwischenergebnisse rasch an MitarbeiterInnen und Projektverantwortliche weitergegeben werden. Zu diesem Zweck wurde eine Arbeitsgruppe für BetreuerInnen der Maßnahmen² des Programmes *Jobcoaching 2000* eingerichtet. Auf der Ebene der Landesgeschäftsstelle Wien trat regelmäßig eine Projektsteuerungsgruppe unter der Moderation der stellvertretenden Geschäftsführerin des AMS Wien, Frau Dr. Ingeborg Friehs, zusammen.

Seitens des IFA-Projektteams gebührt sämtlichen Beteiligten auf allen Ebenen der Evaluierung Dank. Großer Dank gilt den MN-BetreuerInnen an den begleiteten Regionalen Geschäftsstellen für ihre bereitwillige und auch zeitintensive Unterstützung. Besonderer Dank gilt den unmittelbaren AnsprechpartnerInnen in der Abteilung Beratungs- und Vermittlungsservice der Landesgeschäftsstelle Wien, dem Abteilungsleiter Herrn Josef Kainz und Herrn Mag. Michael Kiss; ihre offene und kooperative Haltung hat die Arbeit des Evaluierungsteams jederzeit unterstützt.

Der Bericht stellt die Ergebnisse der Evaluierung vor. Zu Beginn wird ein Überblick über das Programm *Jobcoaching 2000* und seine Bestandteile geliefert (Kapitel 2) sowie das Design

1 Zur Unterscheidung der Begriffe: *Jobcoaching 2000* ist die Bezeichnung des gesamten Programmes, welches den Betreuungsablauf von Kurzzeitarbeitslosen regelt. *Kurs Jobcoaching* ist die Bezeichnung für jene Kursmaßnahme, die innerhalb des Programmes *Jobcoaching 2000* als viertes Modul zur Anwendung kommt. *Kurs Jobcoaching* wird im Text gelegentlich auch mit der Wendung »Kursmaßnahme *Jobcoaching*« umschrieben.

2 Im folgenden wird die Abkürzung »MN-BetreuerInnen« verwendet.

der Evaluierung dargestellt (Kapitel 3). In den Kapiteln 4 und 5 werden die Umsetzung und die Wirkungen des Programmes analysiert. Dabei zeigten sich zwischen den Regionalen Geschäftsstellen deutliche Abweichungen vom geplanten Betreuungsablauf. Anschließend werden die Betreuungsmodule *Impulstag* (Kapitel 6) und *Kurs Jobcoaching* (Kapitel 7 und 8) analysiert. Ein Schwerpunkt lag dabei auf einer detaillierten Analyse des Verbleibs der TeilnehmerInnen der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*. Weiters wurden Aspekte wie Zielgruppenerreichung, Organisation des Zuganges, Zugangsverluste, Aktivierung im Vorfeld der Maßnahme etc. behandelt. Im Kapitel 9 werden die Ergebnisse der standardisierten TeilnehmerInnenbefragung (*Kurs Jobcoaching*) dargestellt. Wichtigster Aspekt war dabei die Beurteilung des Kursnutzens vor dem Hintergrund soziodemographischer Merkmale (Alter, Bildungsgrad) und unterschiedlicher Motivationslagen. Zuletzt findet sich in Kapitel 10 eine Zusammenfassung der Ergebnisse und eine abschließende Bewertung.

2 Struktur des Programmes

Jobcoaching 2000

Mit Jahresbeginn 2000 startete das AMS Wien mit einem neuen Programm für die Betreuung von arbeitsuchenden Personen. Dieses Programm richtete sich schwerpunktmäßig an die Zielgruppe der Kurzzeitarbeitslosen – konkret an arbeitsuchende Personen, die im Jahr 2000 aus regulären Arbeitsverhältnissen heraus arbeitslos geworden waren und keine Einstellzusagen vorweisen konnten.

Zentrales Ziel des Programmes *Jobcoaching 2000* war es, den Übertritt von arbeitslos gemeldeten Personen in die Langzeitarbeitslosigkeit mittels einer verstärkten »Frühintervention« zu verhindern.

Das Programm ging von der Annahme aus, Arbeitsuchende durch eine effiziente Betreuung in den ersten sechs (bzw. zwölf) Monaten rascher in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Die einzelnen Bestandteile dieses Programmes setzten daher auch zielgerichtet bei der Betreuung in den ersten sechs (bzw. zwölf) Monaten der Arbeitslosigkeit an. Durch die Auslagerung einzelner Betreuungsschritte sollte erstens eine intensive Betreuung der arbeitsuchenden Personen gewährleistet und zweitens eine Entlastung der BeraterInnen an den Regionalen Geschäftsstellen erreicht werden. Im Detail wurden folgende Ziele verfolgt:

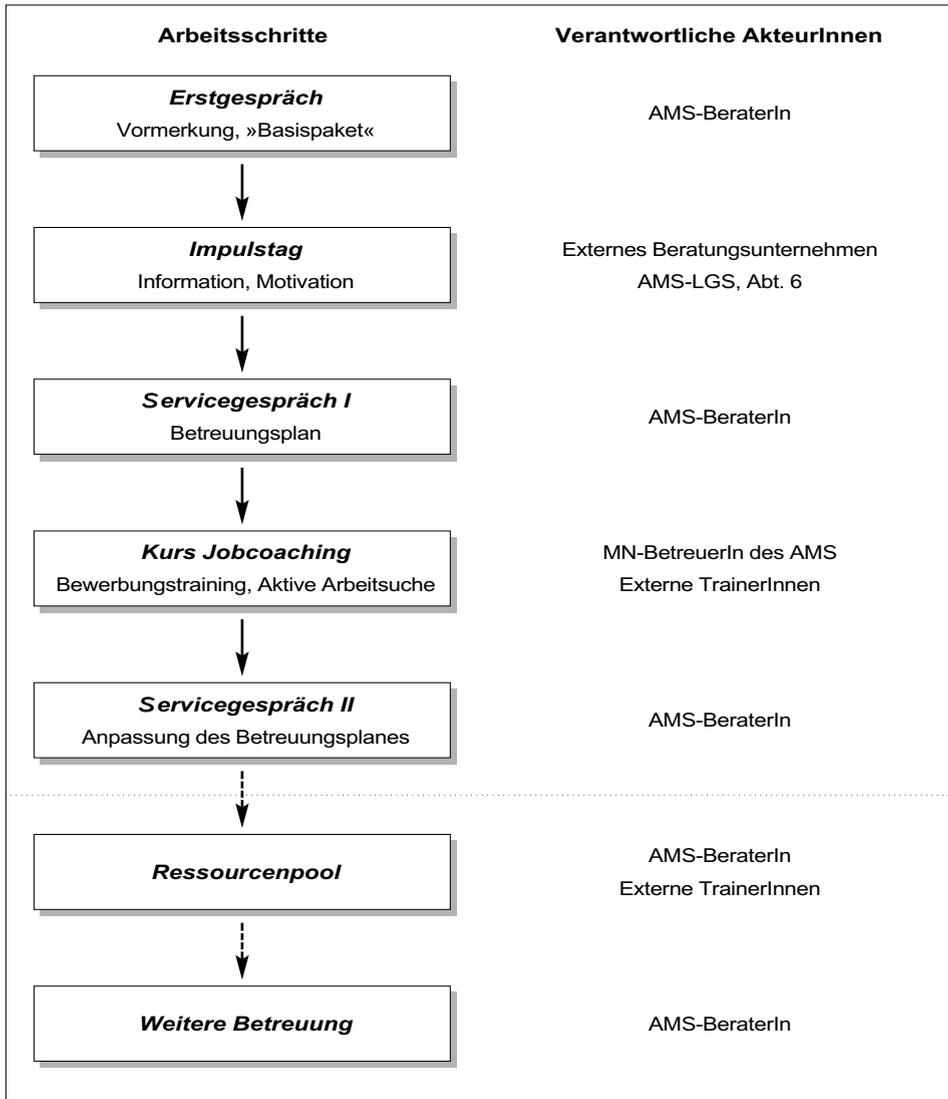
- 50% der neu angemeldeten KundInnen (Status: Arbeitslos) sollten innerhalb von drei Monaten in Arbeit abgehen;
- Reduzierung der Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit;
- Verbesserung der KundInnensteuerung, wobei es konkret um zwei Aspekte ging: Erstens sollte durch vermehrte Informationsweitergabe in Großveranstaltungen die reale Beratungszeit für KundInnen erhöht werden. Zweitens sollte in der Folge der erhöhten Beratungszeit auch eine effektivere Zuweisung zu Qualifizierungsmaßnahmen gewährleistet werden.

Das Programm *Jobcoaching 2000* regelte den Betreuungsablauf für die genannte Zielgruppe im Zeitraum von sechs (bzw. zwölf Monaten). Der Betreuungsablauf ging dabei von folgender Logik aus: Erstens sollte mittels eines Wechsels von AMS-internen und AMS-externen Betreuungsschritten eine sinnvolle Arbeitsteilung zum Zwecke der Zielerreichung gewährleistet werden. Zweitens sollte sich mit der Zeitdauer der Arbeitslosigkeit der Intensitätsgrad der Betreuung (betrifft vor allem die externen Betreuungsschritte) erhöhen.

2.1 Ablauf und Inhalt der Betreuungsschritte

Das Programm sah in den ersten sechs Monaten (12 Monaten) folgende Betreuungsschritte vor:

Übersicht 1: Betreuungsverlauf von *Jobcoaching 2000*



Die einzelnen Betreuungsschritte werden im folgenden hinsichtlich ihrer Inhalte und ihres geplanten Zeitpunktes im Ablauf dargestellt.

Erstgespräch

Der Erstkontakt des neu Arbeitsuchenden mit dem AMS wird als *Erstgespräch* bezeichnet. Bei diesem fand ein Gespräch zwischen einer sich arbeitslos meldenden Person und einem/einer MitarbeiterIn des Service für Arbeitsuchende einer Regionalen Geschäftsstelle des AMS Wien statt.

Übersicht 2: Inhalte des *Erstgespräches*

Schwerpunkt	<ul style="list-style-type: none"> Abwicklung von leistungstechnischen Angelegenheiten (Antragsausgabe etc.) und der EDV-technischen Dokumentation (Anlegen eines PST-Datensatzes etc.)
Weitere Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> Infos über Geschäftsbedingungen und Dienstleistungen des AMS Erste Vermittlungsunterstützung (Vermittlungsvorschläge und/oder Verweis auf eigenständige Suche in einem JobCenter) Zuweisung zur Maßnahme <i>Impulstag</i> und Vergabe eines Termins zum <i>Servicegespräch I</i>

Impulstag

Der *Impulstag* ist eine eintägige Maßnahme, die in Form einer Großveranstaltung von einem externen Maßnahmenträger (Business Coaching Partner) durchgeführt wird. Mittels einer Moderation mit »Showelementen« und Videopräsentationen sollten die TeilnehmerInnen zu einer eigenständigen Arbeitsuche motiviert werden. Weiters wurden Informationen über die Dienstleistungen des AMS Wien dargestellt. Im Zeitraum eines Monats fanden jeweils drei *Impulstage* statt (36 Maßnahmen im Jahr 2000). MitarbeiterInnen des AMS Wien waren am Veranstaltungsort mit einem AMS-Stand anwesend und standen für Fragen der TeilnehmerInnen zur Verfügung. Organisatorisch betreut wurde die Maßnahme von der Abteilung 6 der Landesgeschäftsstelle Wien. Die wichtigsten Charakteristika werden in der folgenden Übersicht ersichtlich.

Übersicht 3: Maßnahmenbeschreibung *Impulstag*

Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitslose Personen Dauer der Arbeitslosigkeit: < 2 Monate
Zentrales Ziel	<ul style="list-style-type: none"> Aktivierung und Motivierung
Zeitdauer	<ul style="list-style-type: none"> 1 Tag (anschließend 4 Tage telefonische Erreichbarkeit des Kursträgers)
Anzahl der TeilnehmerInnen	<ul style="list-style-type: none"> Bis zu 600 Personen pro Maßnahme 15.000 Personen im Jahr 2000
Anzahl der Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> 3 <i>Impulstage</i>/Monat (2 für Angestellte, 1 für ArbeiterInnen)
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> Impulsreferate, Videopräsentationen Jobmesse mit 10 bis 15 Unternehmen Audio-CD/Cassette zum Nacharbeiten

Servicegespräch I

Beim *Servicegespräch I* handelte es sich um den zweiten Kontakt zwischen einem/einer Arbeitssuchenden und dem/der AMS-BeraterIn. Das *Servicegespräch I* sollte in der zeitlichen Abfolge nach dem *Impulstag* und spätestens zwei Monate nach Beginn der Vormerkung stattfinden. Im Rahmen dieses Beratungsgespräches sollten die KundInnen auch über den Inhalt und die zeitliche Anlage der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* informiert werden.

Übersicht 4: Inhalte des Servicegespräches I

Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> • Vermittlungsorientierte Anamnese (Abklären von KundInnenwünschen, Vermittlungschancen und Qualifizierungsbedarf) • Vereinbarung eines individuell abgestimmten Betreuungsplanes • Vereinbarung von Maßnahmen (in den meisten Fällen die Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i>, in Ausnahmefällen Qualifizierungsmaßnahmen) • Vermittlungsunterstützung (Schaltung von Inseraten im Internet oder im Arbeitsmarktanzeiger (AMA), Hinweis auf Selbstbedienungsmaschinen etc.)
---------------	---

Kurs Jobcoaching

Bei der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* handelt es sich um eine Kurzzeitaktivierungsmaßnahme, die zum ersten Mal im Rahmen des Sonderprogrammes *Jobcoaching 1999* erprobt worden war. Für die Einbettung der Maßnahme in das Regelbetreuungsprogramm wurden einige geringe Veränderungen vorgenommen (Reduktion der Anzahl der TeilnehmerInnen pro Kurs, Verlängerung der Dauer um eine Woche etc.)

Die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* wurde im Jahr 2000 in sechs Durchgängen abgewickelt. Pro Durchgang starteten die Kurse an drei Starttagen in jeweils wöchentlichem Abstand (Durchgang 1: Starttage 17.1., 24.1., 31.1.). Pro Durchgang fanden zeitgleich 180 bis 190 Kurse statt. Insgesamt sollten im Jahr 2000 18.000 Personen daran teilnehmen.

In der Regel (ab dem 2. Durchgang) sollte die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* das vierte Betreuungsmodul bilden. Spätestens nach einer Dauer der Arbeitslosigkeit von vier Monaten sollte eine arbeitssuchende Person zu der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* zugewiesen werden.

Die Maßnahme selbst wurde von fünf externen Kursträgern durchgeführt und fand in der Regel in Räumen der Kursträger statt.

Die zeitliche Anlage der Maßnahme ging von einer intensiven Einstiegsphase aus (drei Tage à sechs Stunden). Während der folgenden sechs Wochen fand jeweils eine eintägige Gruppenbetreuung statt. Pro Kurs waren zwei TrainerInnen für 16 Personen vorgesehen.

In den ersten fünf Wochen der Maßnahme lag der Schwerpunkt auf Bewerbungs- und Vermittlungsunterstützung. In den letzten zwei Kurswochen sollten für jene TeilnehmerInnen, die noch nicht in Arbeit abgegangen waren, »realistische« Anschlußperspektiven erarbeitet werden.

Übersicht 5: Maßnahmenbeschreibung *Kurs Jobcoaching*

Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitslose Personen • Vormerkdauer: 1 bis 6 Monate • Keine schweren Vermittlungseinschränkungen
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Primär: Vermittlungsunterstützung • 50% Vermittlungsrate 3 Monate nach Kursende • Steigerung des Selbsthilfepotentials • Erarbeiten von Anschlußperspektiven (Weiterqualifizierung)
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> • 7 Wochen
Betreuungsintensität	<ul style="list-style-type: none"> • 54 Stunden plus Nachbetreuung
Inhalt der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> • Stärken-/Schwächenanalyse, Bewerbungsunterstützung, Erarbeiten von Anschlußperspektiven, Nachbetreuung
Anzahl der TeilnehmerInnen	<ul style="list-style-type: none"> • 16 pro Kurs • 3.000 pro Durchgang • 18.000 im Jahr 2000

Für beide Maßnahmen (*Impulstag, Kurs Jobcoaching*) galt das Prinzip der eingeschränkten Freiwilligkeit. Bei einem unentschuldigtem Fernbleiben der KundInnen am *Impulstag* bzw. bei der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* konnten Sanktionen nach ALVG (Arbeitslosenversicherungsgesetz) verhängt werden.

Die Anzahl der Kurse war auf die zu erwartende Anzahl der Neuanmeldungen pro Geschäftsstelle abgestimmt. Die Kursbetreuung erfolgte jeweils durch die MN-BetreuerInnen an den Regionalen Geschäftsstellen.³ Ihnen oblag zum einen die administrative Betreuung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* und zum anderen die Kooperation mit den Kursträgern und TrainerInnen.

Servicegespräch II

Jene KursabsolventInnen, die während des Kurses keine Beschäftigung aufgenommen hatten, erhielten einen Beratungstermin bei ihrem/ihrer AMS-BeraterIn (spätestens 14 Tage nach Kursende). Zentraler Inhalt dabei war die Abklärung des weiteren Betreuungsplanes. Auf Basis der Abschlußberichte der TrainerInnen bzw. der erarbeiteten Anschlußperspektiven sollten die KundInnen entweder in Qualifizierungsmaßnahmen oder intensivere Aktivierungsmaßnahmen (*Ressourcenpool*) zugewiesen werden.

Ressourcenpool Neu

Beim *Ressourcenpool Neu* handelt es sich um eine seit den 1990er Jahren angewandte Kursmaßnahme, die im Rahmen des Programmes *Jobcoaching 2000* den neuen Anforderungen entsprechend adaptiert wurde. Die Maßnahme wurde nur von einem Kursträger durchgeführt. Zielgruppe waren primär Personen, die zwischen sechs und zwölf Monaten arbeitslos waren. Die

3 Im Gegensatz zum Sonderprogramm 1999 waren die zielgruppenspezifisch ausgerichteten RGS Jugendliche und RGS Berufliche Rehabilitation im Jahre 2000 nicht einbezogen.

Maßnahme *Ressourcenpool* wurde im Jahr 2000 in einer Regelversion und zwei Spezialversionen abgehalten (Intensivbetreuung, Einzelbetreuung). Im folgenden sind die zentralen Merkmale der Regelversion dargestellt.

Übersicht 6: Maßnahmenbeschreibung *Ressourcenpool Neu*⁴

Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitslose Personen • Vormerkdauer: 6 bis 12 Monate • Keine schweren Vermittlungseinschränkungen
Ziel	<ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Wochen
Betreuungsintensität	<ul style="list-style-type: none"> • 240 Stunden
Inhalt der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> • Bewerbungsunterstützung, Motivationstraining, Nachbetreuung
Anzahl der TeilnehmerInnen	<ul style="list-style-type: none"> • 15 bis 17 pro Kurs (Spezialform: 12 TeilnehmerInnen) • 1.800 im Jahr 2000

⁴ Laut Konzept (Stand: Jänner 2000); die Maßnahme wurde im Laufe des Jahres mehrmals verändert.

3 Ziel und Anlage der Evaluierung

3.1 Gegenstand der Evaluierung

Im Rahmen dieser Evaluierung wurde der Prozeß der Regelbetreuung *Jobcoaching 2000* bis zum fünften Betreuungsmodul *Servicegespräch II* untersucht.⁵ Ein Schwerpunkt lag dabei auf der Effizienzprüfung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*.

3.2 Ziele der Evaluierung

In einem Standardwerk der Evaluationsforschung⁶ 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 Programmes;
3. Wirkungs- bzw. Effizienzanalyse eines bestehenden Programmes.

Die vorliegende Evaluierung war als begleitende Evaluierung angelegt. Primäres Ziel der Evaluierung war die Analyse von Problemfeldern bei Projektstart (Jänner bis Februar 2000) und im weiteren Projektverlauf (März bis Dezember 2000). Sowohl beim Projektstart als auch im weiteren Projektverlauf sollten hindernde, aber auch unterstützende Faktoren sichtbar gemacht werden. Um eine erfolgreiche Umsetzung des Programmes *Jobcoaching 2000* zu erreichen, war eine optimale Kooperation zwischen verschiedenen AMS-internen und AMS-externen Funktionsträgern vonnöten. Es handelte sich dabei vor allem um folgende Kooperationsebenen:

- Kooperation zwischen BeraterInnen und MN-BetreuerInnen;
- Kooperation zwischen MN-BetreuerInnen und Gesamtprojektleitung (LGS);
- Kooperation zwischen MN-BetreuerInnen und TrainerInnen;
- Kooperation zwischen RGS-Projektverantwortlichen und MN-BetreuerInnen/BeraterInnen.

Um die Projektsteuerungsgruppe und die Regionalen Geschäftsstellen bei der Implementierung des Programmes zu unterstützen, wurde das Instrument der begleitenden moderierten Work-

5 Der weitere Prozeßverlauf und die Effizienz der Maßnahme *Ressourcenpool* wurden in Kuschej, Hermann/Schernhammer, Bruno/Stix, Gertrude (2001): *Evaluierung Ressourcenpool Neu/Take Off*, Wien, analysiert.

6 Rossi, P.H./Freeman, H.E./Hofmann, G. (1988): *Programm-Evaluation. Einführung in die Methoden angewandter Sozialforschung*, Stuttgart, Seite 10ff.

shops mit MN-BetreuerInnen aller Geschäftsstellen angewandt. Auf der Basis einer IST-Analyse erfolgte die Erarbeitung von Interventionskatalogen und Instrumenten zur Optimierung der Zuweisungspraxis. Um rasch auf Problemlagen reagieren zu können, sollten Teil- und Zwischenergebnisse der beiden ersten Phasen des Projektes möglichst rasch an die Projektsteuerungsgruppe zurückgespiegelt werden.

Die Wirkung des Programmes wurde auf mehreren Ebenen analysiert. Für die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* erfolgte eine Analyse des Verbleibs auf Basis der PST-Datenbank. Im Rahmen des 1., 3. und 5. Durchganges wurden die KundInnen nach ihrer Einschätzung des Kursnutzens befragt. Zuletzt wurden in der Endphase des Programmes die MN-BetreuerInnen hinsichtlich der Wirkung der Einzelteile bzw. des gesamten Betreuungsprogrammes befragt.

Zuletzt ging es auch darum, aufbauend auf den Ergebnissen der Evaluierung, Veränderungsoptionen für ein Programm *Jobcoaching 2001* zu erarbeiten. Als Ergebnis dieses Projektes sollten auf allen Ebenen des Prozesses der Regelbetreuung *Jobcoaching 2000* (siehe Übersicht 1) folgende Produkte vorliegen.

Übersicht 7: Produkte der Evaluierung

<ul style="list-style-type: none"> • Stärken-/Schwächenanalyse (Prozeß)
<ul style="list-style-type: none"> • Wirkungsanalyse <ul style="list-style-type: none"> – Verbleib – Kursnutzen aus der Sicht der Beteiligten – Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> • Interventionskataloge <ul style="list-style-type: none"> – Veränderungsoptionen – Prozeß – Veränderungsoptionen – Programm 2001
<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Implementierung des Programmes <ul style="list-style-type: none"> – Durch Arbeitspapiere – Begleitung des Prozesses an ausgewählten Regionalen Geschäftsstellen – Moderation auf der Ebene von Workshops mit den RGS-Projektverantwortlichen

3.3 Anlage der Evaluierung

Anlage nach Projektphasen

Hinsichtlich des Intensitätsgrades der Begleitung des Projektes war die Evaluierung in drei Phasen einzuteilen:

- Vorbereitungs- und Startphase;
- Projektphase 2 (2. und 3. Durchgang);
- Projektphase 3 (4. bis 6. Durchgang).

Die Intensität der Begleitung fiel in der ersten Phase sehr hoch aus und nahm mit Dauer des Projektes ab (siehe Übersicht 8).

Übersicht 8: Struktur der Evaluierung nach Projektphasen und Intensität der Begleitung

Phase 1	Projektvorbereitung/Projektstart (Jänner bis Februar 2000; hohe Intensität)
Phase 2	Projektzeitraum 2 (Durchgang 2 und 3; mittlere Intensität)
Phase 3	Projektzeitraum 3 (Durchgang 4 bis 6; geringe Intensität)

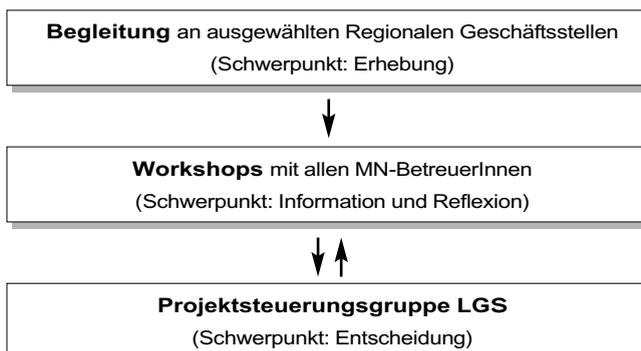
Anlage nach Beteiligungsebenen

Im Hinblick auf die Einbeziehung von AkteurInnen auf der Ebene des AMS Wien war die Evaluierung in drei Stufen angelegt. Den Kern der Evaluierung bildeten die Problemerkennung und die Problemanalyse auf der Ebene der MN-BetreuerInnen und BeraterInnen an drei ausgewählten Regionalen Geschäftsstellen. Im Laufe des Programmes wurden mit diesen »Focus Groups« je vier Gruppengespräche geführt. An diesen Gesprächen nahmen jeweils zwischen drei und sechs Personen teil. Bei Projektstart war darüber hinaus mit den LeiterInnen dieser Geschäftsstellen ein Interview geführt worden.

Auf der zweiten Stufe erfolgte die Einbeziehung aller Geschäftsstellen im Rahmen einer Arbeitsgruppe. Die Einrichtung dieser Arbeitsgruppe verfolgte erstens die Absicht, alle betroffenen Geschäftsstellen am Diskussionsprozeß zu beteiligen. Die Ergebnisse der IST-Analyse auf Basis der ersten Stufe wurden nochmals aufgrund der Erfahrungen aller Betroffenen überprüft. Zum zweiten diente dieses Gremium dazu, Umsetzungsschritte hinsichtlich der Qualitätssicherung unmittelbarer an die MN-BetreuerInnen heranzutragen, als dies mit anderen Instrumenten wie Dienstanweisungen etc. der Fall gewesen wäre.

Die dritte Stufe der Evaluierung bildete die Projektsteuerungsgruppe auf Ebene der Landesgeschäftsstelle. Auftretende Problemlagen und Problemanalysen wurden in kurzen Problem-aufzügen an die Projektsteuerungsgruppe herangetragen. Wesentliche Intention dabei war es, auf Problemlagen rasch reagieren zu können (siehe Übersicht 9).

Übersicht 9: Struktur des Projektes nach AMS-Beteiligungsebenen und Schwerpunkten



3.3.1 Detailstruktur und einbezogene Akteursebenen

In die Evaluierung wurden folgende Akteursebenen einbezogen:

- BeraterInnen;
- MN-BetreuerInnen;
- RGS-Projektverantwortliche;
- KursteilnehmerInnen;
- TrainerInnen (Maßnahme *Kurs Jobcoaching*);
- Projektverantwortliche der Kursträger;
- LGS-Projektsteuerung.

Prozeßbegleitung an drei ausgewählten Regionalen Geschäftsstellen

Die Umsetzung des Projektes wurde an den drei folgenden Regionalen Geschäftsstellen begleitet:

- RGS Angestellte West;
- RGS Bau-Holz;
- RGS HTVL.

In der Startphase erfolgten Interviews mit den LeiterInnen dieser Regionalen Geschäftsstellen.

Im Verlauf des Projektes wurden vier Gruppeninterviews mit MN-BetreuerInnen und BeraterInnen geführt. Je nach Projektphase wurden dabei vorrangig folgende Aspekte behandelt:

- Erfahrungen und Probleme während der Vorbereitungsphase bzw. Startphase;
- Einhaltung und Abweichungen vom geplanten Betreuungsablauf;
- Organisation des Zuganges zu den Maßnahmen *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching*;
- KundInnenreaktionen bei der Zuweisung und nach Abschluß der Maßnahmen;
- Kooperation zwischen MN-BetreuerInnen und BeraterInnen;
- Kooperation zwischen MN-BetreuerInnen und TrainerInnen (*Kurs Jobcoaching*);
- Erfahrungen mit den Maßnahmen *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching*;
- Bewertung der Abschlußberichte und der erarbeiteten Anschlußperspektiven (*Kurs Jobcoaching*).

Einbeziehung der TrainerInnen/Projektverantwortliche Kursträger

Hinsichtlich der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* wurden in der zweiten Projektphase fünf Gruppengespräche mit TrainerInnen (ein Gruppeninterview pro Träger) und Einzelgespräche mit Projektverantwortlichen der Kursträger durchgeführt. An den Gruppeninterviews nahmen zwischen fünf und neun TrainerInnen teil. Dabei ging es zentral um folgende Inhalte:

- Zielgruppengenaue Zuweisung der TeilnehmerInnen;
- Methoden der Vermittlungsunterstützung;
- Erarbeitung von Anschlußperspektiven;
- Kooperation mit dem/der MN-BetreuerIn;

- Umsetzung der Nachbetreuung;
- Vorbereitungsphase (Projektverantwortliche).

In allen drei Projektphasen organisierte das AMS Wien jeweils eine Veranstaltung mit TrainerInnen und Projektverantwortlichen. Dabei ging es um folgende Inhalte:

- Information über Ziele und Details des Programmes *Jobcoaching 2000*;
- Prozeß der Erarbeitung von Anschlußperspektiven;
- Information über Beihilfen zur Integration in den Arbeitsmarkt und spezielle Qualifikationsmaßnahmen;
- Zwischenergebnisse der Evaluierung.

Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung (*Kurs Jobcoaching*)

In drei der sechs Durchgänge wurden die TeilnehmerInnen an den Maßnahmen mittels eines standardisierten Fragebogens befragt. Die Schwerpunkte der Befragung lagen auf folgenden Aspekten:

- Teilnahmemotive;
- Form der Zuweisung;
- Beurteilung der Kursgestaltung und des Kursnutzens.

Im Rahmen der Befragung wurden zusätzlich Fragen zum Betreuungsverlauf vor der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* (Teilnahme am *Impulstag*, Bewertung des *Impulstages* etc.) gestellt. Insgesamt nahmen 1.380 Personen an der Befragung teil.

Wirkungsanalyse – Statistische Auswertung des Verbleibs auf Basis der PST-Daten

Auf Basis der PST-Datenbank wurden für alle sechs Durchgänge der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* folgende Dimensionen ausgewertet:

- Zugangsverluste (Anzahl der TeilnehmerInnen im Vergleich zur Anzahl der zugewiesenen Personen);
- Art der Kursbeendigung (TeilnehmerInnen);
- Verbleib der TeilnehmerInnen – eine Woche nach Kursende;
- Verbleib der Nicht-TeilnehmerInnen – eine Woche nach Kursende;
- Verbleib der TeilnehmerInnen – drei Monate nach Kursende.

Die Auswertung erfolgte durch die AMS-BG. In folgender Übersicht finden sich die eingesetzten Instrumente auf der Ebene der Prozeß- bzw. Wirkungsanalyse und ihre Anwendung auf die Akteursebenen übersichtlich dargestellt.

Übersicht 10: Angewandte Instrumente und einbezogene Akteure (Erhebung)

Instrumente	Akteursebene
Gruppeninterviews	<ul style="list-style-type: none"> • BeraterInnen, MN-BetreuerInnen • TrainerInnen
Standardisierte Befragung	<ul style="list-style-type: none"> • TeilnehmerInnen (<i>Kurs Jobcoaching</i>)
Einzelinterviews	<ul style="list-style-type: none"> • RGS-LeiterInnen • Projektverantwortliche (Kursträger)
Statistische Auswertung der PST-Daten	<ul style="list-style-type: none"> • TeilnehmerInnen (<i>Kurs Jobcoaching</i>)

Workshops auf der Ebene aller MN-BetreuerInnen

Von zentraler Bedeutung für die begleitende Evaluierung war die Installierung einer Arbeitsgruppe mit allen MN-BetreuerInnen. Die Einbeziehung verfolgte drei Intentionen. Erstens sollten die Ergebnisse aus der Erhebungsphase allen MN-BetreuerInnen vorgestellt und zur Diskussion gestellt werden. Zweitens sollten die Erfahrungen der MN-BetreuerInnen ausgetauscht und diskutiert werden. Drittens diente die Arbeitsgruppe auch dazu, Veränderungen im Programm unmittelbarer an alle am Prozeß Beteiligten heranzutragen. Im Rahmen des Projektes oblagen der Arbeitsgruppe folgende Funktionen:

- Ergebnisse aus der Erhebung an ausgewählten Regionalen Geschäftsstellen sollen allen Projektbeteiligten präsentiert werden (Stärken-/Schwächenanalyse);
- Präsentation von Best-Practice Modellen;
- Diskussion von problemzentrierten Arbeitsschwerpunkten;
- Präsentation und Diskussion von Interventionskatalogen;
- Umsetzung der Steuerungsfunktion der Gesamtprojektleitung.

Die Arbeitsgruppe traf sich insgesamt fünf Mal. Es nahmen jeweils 16 bis 22 Personen teil, die Moderation erfolgte durch das IFA-Projektteam.

Projektsteuerungsgruppe

Alle Analysen aus den dargestellten Einzelschritten (Interviews an ausgewählten Regionalen Geschäftsstellen, KundInnenbefragung etc.) und die Ergebnisse der Workshops mit den MN-BetreuerInnen wurden in Form von Kurzberichten an die Projektsteuerungsgruppe⁷ herangezogen. Im Zeitraum Dezember 1999 bis Dezember 2000 fanden sieben Sitzungen der Projektsteuerungsgruppe statt.

Um die Vernetzung der einzelnen Projektteile besser sichtbar zu machen, wird für die Projektphase der zeitliche Ablauf grafisch dargestellt. Anschließend folgt eine Übersicht der einzelnen Bestandteile der Evaluierung und der dabei behandelten zentralen Fragedimensionen.

⁷ An der Projektsteuerungsgruppe nahmen VertreterInnen der Abteilungen 1, 5, 6, 7 und 11 der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien teil. Geleitet wurde sie von der stellvertretenden Landesgeschäftsführerin Frau Dr. Ingeborg Friehs.

Übersicht 11: Bestandteile der Evaluierung nach einbezogenen Projektbeteiligten in Projektphase 1

Phase 1 Zeitachse	Begleitung ausgewählter Geschäftsstellen	Arbeitsgruppe	KundInnen	TrainerInnen	PST-Gruppe
Dezember 1999	Interview Leitung				PST 1
Jänner		AG 1		Veranstaltung mit Kursträgern/TrainerInnen	
Februar	Gruppensprache I		Befragung der Di-Gruppen		PST 2
März		AG 2			
April 2000			PST-Datenauswertung 1. DG	Veranstaltung mit Kursträgern/TrainerInnen	PST 3

Übersicht 12: Bestandteile der Evaluierung (Methoden) und deren zentrale Inhalte

Bestandteile (Methoden)	Zentrale Inhalte (Auszug)
Basisbegleitung an drei RGS Interview mit Leitung Je vier Gruppengespräche mit MN-BetreuerIn/BeraterInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Implementierung des Programmes • Organisation des Zuganges zu den Maßnahmen • Schnittstellenanalyse • Unterstützende/belastende Faktoren
Einbeziehung der Kursträger Gruppeninterviews mit TrainerInnen Einzelinterviews mit ProjektleiterInnen Veranstaltungen mit Kursträgern	<ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppenenerreichung • Vermittlungsunterstützung • Prozeß Erarbeitung von Anschlußperspektiven
Befragung der TeilnehmerInnen Standardisierte Befragung (Anzahl der Befragten = 1.380)	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahmemotive • Kursgestaltung/Kursnutzen • Betreuungsverlauf (gesamt)
Statistische Auswertung der PST-Daten	<ul style="list-style-type: none"> • Zugangsverluste • Art der Kursbeendigung • Verbleib der TeilnehmerInnen • Verbleib der Nicht-TeilnehmerInnen
Arbeitsgruppe Workshops mit allen MN-BetreuerInnen; fünf Treffen	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentation von Zwischenergebnissen • Besprechen aktueller Problemlagen • Information über Abwicklungsfragen • Setzen von Interventionen • Feed-back-Runden
Projektsteuerungsgruppe Sieben Sitzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentation von Zwischenergebnissen • Anlaßbezogene Problembesprechungen • Erarbeiten von Problemlösungsstrategien

4 Betreuungsprogramm *Jobcoaching 2000* – Prozeßanalyse

Im Rahmen der Prozeßanalyse wurden vorrangig zwei Aspekte untersucht. Erstens wurde die Implementierung des Programmes analysiert. Zweitens wurde eine Analyse der tatsächlichen Umsetzung des Betreuungsablaufes vorgenommen.

4.1 Implementierung des Programmes *Jobcoaching 2000*

Im folgenden Kapitel wird der Prozeß der Planung und Einführung des geänderten Betreuungsverlaufes an den Regionalen Geschäftsstellen analysiert. Für die Beurteilung des Gesamtprojektes erschien die Phase der Planung und Einführung von Bedeutung. Eine positive Einstellung gegenüber den Inhalten und der Praktikabilität des Programmes stellt eine Voraussetzung für das Gelingen eines Programmes dar.

4.1.1 Einbeziehung der Regionalen Geschäftsstellen

Der Betreuungsverlauf für KundInnen des AMS Wien, welcher im Programm *Jobcoaching 2000* geregelt wurde, war auf Basis von Erfahrungen mit dem Sonderprogramm *Jobcoaching 1999* entwickelt worden. Die beiden im Jahr 1999 durchgeführten Aktivierungsmaßnahmen *Vermittlungspool* und *Gruppencoaching* wurden leicht modifiziert (Zielgruppe, Gruppengröße, zeitliche Struktur) und zur Kursmaßnahme *Jobcoaching* vereinheitlicht. Die eintägige Aktivierungsmaßnahme *Impulstag* war 1999 in einem Pilotversuch an der RGS Angestellte West erprobt und im wesentlichen unverändert übernommen worden.

Bereits im Juli 1999 hatte der Leiter der Abteilung Beratungs- und Vermittlungsdienste der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien mit allen LeiterInnen der Regionalen Geschäftsstellen Gespräche geführt. Zielsetzung dieser Gespräche war es, die Regionalen Geschäftsstellen auf die geplanten Veränderungen vorzubereiten. Für die Regionalen Geschäftsstellen bedeutete die Einführung des Betreuungsverlaufes *Jobcoaching 2000* Veränderungen in zweierlei Hinsicht:

1. Erhöhung der vorgeschriebenen Zahl der KundInnenkontakte (an großen Regionalen Geschäftsstellen);
2. Intensivierung der Arbeit für die MN-BetreuerInnen, da im Unterschied zum Jahr 1999 für die Maßnahmenbetreuung keine personelle Unterstützung aus anderen Bundesländern möglich war.

Im Anschluß an die Gespräche in den Regionalen Geschäftsstellen wurde im Herbst 1999 der Betreuungsverlauf *Jobcoaching 2000* in Form einer Dienstanweisung festgelegt (DA 6/6 1999).

Die zu Beginn des Jahres 2000 mit den LeiterInnen ausgewählter Regionaler Geschäftsstellen geführten Interviews erbrachten hinsichtlich der Implementierung des Programmes *Jobcoaching 2000* folgende Ergebnisse:

- *Einbindung in die Planungsphase*

Die LeiterInnen der Regionalen Geschäftsstellen fühlten sich in den Prozeß der Planung ausreichend eingebunden.

- *Sinnhaftigkeit und Praktikabilität des Betreuungsablaufes*

Dem geplanten Betreuungsverlauf standen sie vor dem Hintergrund der Erfahrungen mit dem Sonderprogramm *Jobcoaching 1999* durchwegs positiv gegenüber. Sie erwarteten vom neuen Betreuungsverlauf eine Intensivierung der KundInnenbetreuung und damit verbunden eine Reduzierung des Vorgemerkenstandes. Die Abwicklung des Betreuungsverlaufes für *Jobcoaching 2000* hielten sie für bewältigbar. Zur Umsetzung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* an den Regionalen Geschäftsstellen wurden die aus dem Vorjahr erfahrenen MitarbeiterInnen als MN-BetreuerInnen eingesetzt.

Von dieser prinzipiell positiven Haltung gegenüber dem Betreuungsverlauf für *Jobcoaching 2000* hob sich die skeptische Erwartung des Leiters der RGS Bau-Holz gegenüber der Maßnahme *Impulstag* ab. Diese Maßnahme wurde als ungeeignet für die Zielgruppen »Niedrigqualifizierte Arbeitssuchende« und »KundInnen mit schlechten Deutschkenntnissen« eingeschätzt.

Seitens der MN-BetreuerInnen, aber auch von BeraterInnen wurde die zu kurze Vorbereitungsphase kritisiert. Das Anlegen der Datensätze zur administrativen Kursbetreuung (SDGs) und die Zuweisung der KundInnen für den 1. Durchgang fanden unter großem zeitlichen Druck statt und machten im 1. Durchgang ein Abweichen sowohl bei der Art der Zuweisung der KundInnen als auch bei der Einhaltung des Betreuungsverlaufes notwendig.

4.1.2 Einbeziehung der Kursträger

Die Förderverträge mit den Kursträgern wurden Mitte Dezember 1999 vom AMS unterzeichnet. Die Trägereinrichtungen kritisierten den kurzen Zeitraum zwischen Auftragserteilung und Start der Maßnahmen. Für die Projektvorbereitung hatten sie lediglich vier Wochen (inklusive Weihnachtsfeiertage) zur Verfügung. In diesem Zeitraum mußten sowohl die Suche nach geeigneten TrainerInnen durchgeführt als auch die gesamte Infrastruktur (Kursräume, PCs mit Internetanschlüssen etc.) vorbereitet werden.

Allerdings betonten sie, daß aufgrund der Erfahrungen, die sie mit der Durchführung der Maßnahmen im Jahr 1999 hatten, gute Startvoraussetzungen gegeben waren. Weiters wurde die »Handschlagqualität« des AMS Wien gelobt; die Auftragserteilung war vom AMS bereits vor Unterzeichnung der Fördervereinbarungen avisiert worden.

4.2 Umsetzung des Betreuungsverlaufes

Im nächsten Abschnitt wird die Praxis des Betreuungsablaufes dargestellt. Der Blick richtet sich dabei auf den Zeitraum der ersten drei Monate der Betreuung. Das ist jener Zeitraum, bevor die KundInnen in die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* eintreten sollten.

4.2.1 SOLL-Beschreibung

Für die erste Phase des Betreuungsverlaufes waren drei Module für die KundInnen vorgesehen. Das *Erstgespräch* bei einem/einer AMS-BeraterIn, die Teilnahme am *Impulstag* und das sogenannte *Servicegespräch* wiederum beim/bei der AMS-BeraterIn. Diese drei Schritte sollten innerhalb von drei Monaten ab dem Beginn der Vormerkung erfolgen. Spätestens vor dem Ablauf des dritten Monats der Vormerkung sollten dann die KundInnen in die Kursmaßnahme *Jobcoaching* eintreten.

Der Betreuungsverlauf war so konzipiert, daß die KundInnen in regelmäßigen Abständen Termine wahrzunehmen hatten. Davon erwartete man den Effekt einer stärkeren Aktivierung als dies bei langen Intervallen zwischen einzelnen Kontakten mit dem/der AMS-BeraterIn der Fall gewesen wäre. Die einzelnen Module bauten von ihrer Beratungsintensität und von den Inhalten her aufeinander auf. Beim *Erstgespräch* erhielten die KundInnen Informationen über ihre Rechte und Pflichten als LeistungsbezieherInnen und einen Überblick über das Dienstleistungsangebot des AMS Wien. Der *Impulstag* bot Informationen über Bewerbungsstrategien und Motivation bei der Arbeitsuche. Im *Servicegespräch I* wurden die weiteren konkreten Maßnahmen mit den KundInnen vereinbart.

4.2.2 IST-Analyse

Die Praxis zeigte, daß der geplante Betreuungsverlauf häufig nicht eingehalten wurde. In der folgenden Übersicht (siehe Übersicht 13) finden sich die aufgefundenen Abweichungen vom Betreuungsplan grafisch dargestellt. Bei der Beschreibung der Abweichungen wird auf zwei Fragestellungen Bezug genommen:

- Was waren die Hintergründe für die Abweichungen?
- Welche Auswirkungen auf die Betreuung der KundInnen waren in der Folge zu beobachten?

Die Abweichungen vom Betreuungsplan lassen sich in drei Varianten zusammenfassen:

Variante 1: Das *Erstgespräch* ist zugleich das *Servicegespräch*

An einigen Regionalen Geschäftsstellen wurde der Betreuungsverlauf dahingehend modifiziert, daß ein Beratungstermin beim/bei der AMS-BeraterIn entfiel. Die Zahl der Termine, die Kund-

Innen beim/bei der AMS-BeraterIn bzw. dem externen Maßnahmenträger zu absolvieren hatten, verringerte sich dadurch von drei auf zwei. Das hatte zur Folge, daß die KundInnen, je nach Termin, zu dem sie zu den Maßnahmen *Impulstag* bzw. *Kurs Jobcoaching* zugewiesen wurden, für einen ungeplant langen Zeitraum von sechs bis acht Wochen keinen Kontakttermin (=Kontrollmeldung) beim AMS hatten. Dadurch konnte die geplante Verkürzung der Intervalle zwischen den Terminen und die damit beabsichtigte verstärkte Aktivierung der KundInnen nicht erreicht werden.

Diese Vorgangsweise wurde vorwiegend an »großen« Regionalen Geschäftsstellen (z.B. RGS Angestellte West und RGS HTVL) praktiziert. Den Erklärungshintergrund bildete die große Arbeitsbelastung an diesen Geschäftsstellen – die BeraterInnen hatten eine derart große Zahl von KundInnen zu betreuen, daß es im vorgesehenen Zeitraum nicht möglich war, einen zweiten Beratungstermin zu vergeben.

Die Aufgaben, die laut Konzept im *Servicegespräch* erfüllt werden sollten, wurden in das *Erstgespräch* integriert. Für die KundInnen bedeutete dies, daß sie unmittelbar bei der Anmeldung zu zwei Maßnahmen zugewiesen wurden. Sie erhielten erstens ein Einladungsschreiben zur eintägigen Maßnahme *Impulstag* und zweitens die Zuweisung zur zeitlich nachgelagerten Kursmaßnahme *Jobcoaching*. Die Vorinformation für diese Maßnahme erfolgte somit zu einem sehr frühen Zeitpunkt der Betreuung. Zwischen Einladung und Antritt der Maßnahme lag ein Zeitraum von bis zu zwei Monaten, in denen viele KundInnen die Vorinformation teilweise wieder vergessen hatten.

Variante 2: *Impulstag* entfällt

Diese Praxis war insbesondere an der RGS Bau-Holz angewandt worden. Dort stand man der Maßnahme *Impulstag* von Beginn an skeptisch gegenüber. Diese Haltung wurde durch Erfahrungen mit dem ersten *Impulstag* im Jänner 2000 noch verstärkt. Viele KundInnen hatten damals den Ablauf der Maßnahme kritisiert. Sie hatten sich von der Rhetorik der ModeratorInnen bzw. den Inhalten wenig angesprochen gefühlt. Auch der Ablauf war für viele ArbeiterInnen »ungewohnt«. Es war ihnen schwer gefallen, einen ganzen Tag in einer Veranstaltung sitzend zu verbringen. Bei dieser Veranstaltung war es auch zu störenden Aktionen seitens einiger TeilnehmerInnen gekommen.

Ab Februar 2000 wurden aufgrund dieser negativen Erfahrungen von den BeraterInnen der RGS Bau-Holz nur mehr vereinzelt KundInnen zur Maßnahme *Impulstag* zugewiesen. Die KundInnen wurden in der Regel wie im Jahr 1999 betreut. KundInnen mit Einstellzusagen wurden weniger intensiv betreut, jene ohne Einstellzusagen erhielten Beratungstermine in kurzen Intervallen. Vor dem Eintritt in die Kursmaßnahme *Jobcoaching* absolvierten die KundInnen somit ausschließlich Termine bei der Regionalen Geschäftsstelle selbst. Aus der Sicht der BeraterInnen der RGS Bau-Holz ergaben sich durch das Auslassen des *Impulstages* im Betreuungsverlauf für die KundInnen keine Nachteile. Man nahm im Gegenteil sogar an, daß die spezifische Beratung durch das AMS-Personal für die KundInnen besser geeignet war als der *Impulstag*.

Variante 3: Sehr frühe Zuweisung zu *Kurs Jobcoaching*

Diese Vorgangsweise wurde u.a. an der RGS Angestellte Ost und der RGS Metall-Chemie angewandt. Ähnlich wie an anderen großen Regionalen Geschäftsstellen bestand die Problemlage, daß die BeraterInnen vor dem vorgesehenen Eintritt in die Kursmaßnahme *Jobcoaching* keinen Beratungstermin vergeben konnten.

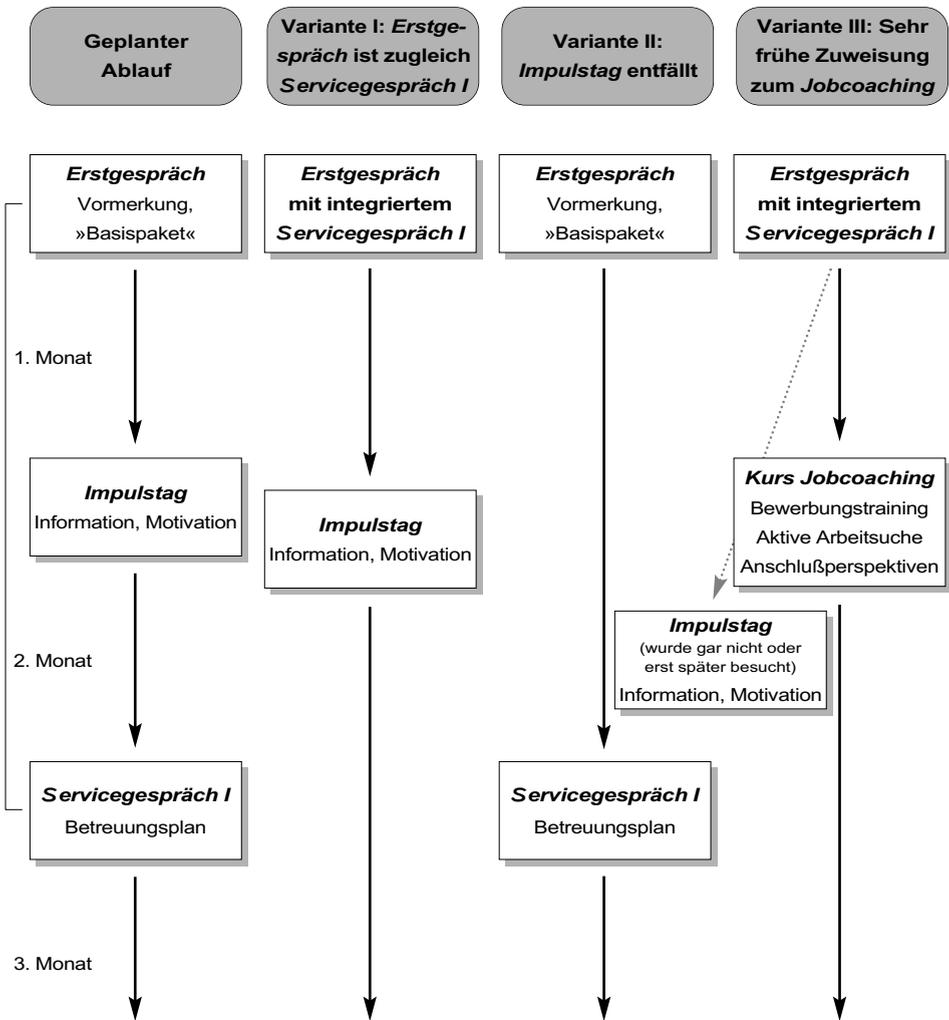
Die Lösung bei dieser Variante bestand darin, daß die KundInnen beim *Erstgespräch* sowohl die Einladung zur Kursmaßnahme *Jobcoaching* als auch zum *Impulstag* erhielten. Als Eintrittstermin in das *Jobcoaching* wurde – um die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* auszulasten – der nächste freie Kurseinstiegsstermin gewählt. Abhängig von der Verfügbarkeit dieser Termine ergab sich, daß KundInnen bereits zwei Wochen nach dem *Erstgespräch* mit der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* begannen und eventuell die Maßnahme *Impulstag* erst später oder gar nicht besuchten.

Dies hatte spürbare Auswirkungen in den *Jobcoaching*-Kursen. Die TeilnehmerInnen entwickelten enorme Widerstände gegen diese Maßnahme. Sie sahen es als Bevormundung an, daß sie bereits zu Beginn ihrer Arbeitslosigkeit zu diesem Kurs verpflichtet wurden, ohne vorher Gelegenheit gehabt zu haben, auf eigene Initiative eine Arbeit zu suchen.

Den TeilnehmerInnen fehlte auch ausreichende Vorinformation zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching*. Diese hätte grundsätzlich durch die BeraterInnen beim *Servicegespräch* vermittelt werden sollen. Beim *Erstgespräch* war diese Information in der Regel in der Vielzahl der Informationen untergegangen. Andererseits sollte auch der *Impulstag* eine gewisse Vorbereitung für das *Jobcoaching* darstellen. Jemand der/die nicht von seinem/r BeraterIn erfahren hatte, welche Zielsetzung das *Jobcoaching* verfolgt und unter welchen Rahmenbedingungen es abläuft, hätte diese Information auf dem *Impulstag* erhalten können. Diese Möglichkeit entfiel bei dieser Variante des Betreuungsablaufes.

Aus organisatorischer Sicht bedeutete die frühe Zuweisung, daß im Sinne der Zielerreichung die Maßnahme nicht optimal eingesetzt wurde. Wenn TeilnehmerInnen während oder nach der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* nicht vermittelt werden konnten, mußte um so früher eine neuerliche Maßnahme eingesetzt werden, um einen Übertritt in die Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern.

Übersicht 13: Abweichungen vom Betreuungsverlauf



5 *Jobcoaching 2000* – Wirkungsanalyse

Für das Betreuungsprogramm *Jobcoaching 2000* waren zu Beginn drei Ziele formuliert worden.

- Es sollten eine frühzeitige Aktivierung der KundInnen und in der Folge ein baldiger Abgang in Beschäftigung erreicht werden. Das konkrete Ziel lautete: 50% der neu angemeldeten KundInnen (Status: Arbeitslos) sollen innerhalb von drei Monaten in Arbeit abgehen.
- Die Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit sollte im Vergleich zum Jahr 1999 reduziert werden.
- Die KundInnensteuerung sollte verbessert werden. Dabei ging es um zwei Aspekte: Durch eine vermehrte Informationsweitergabe in Großveranstaltungen sollten gleichzeitig die realen Beratungszeiten für KundInnen erhöht und eine Entlastung der BeraterInnen erreicht werden.

Die Erreichung des ersten Zieles konnte im Rahmen der Evaluierung nicht überprüft werden.⁸

5.1 Senkung der Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit

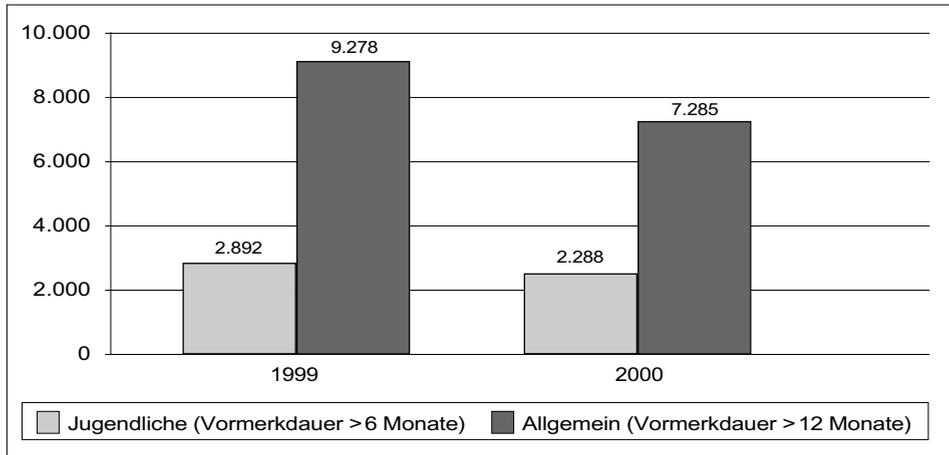
Die Senkung der Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit wurde deutlich erreicht. Das Kriterium Langzeitarbeitslosigkeit ist auf zwei unterschiedliche Arten definiert. Für die Gruppe der Jugendlichen (Alter: < 25 Jahre) gilt eine Person als langzeitarbeitslos, wenn sie länger als 180 Tage (sechs Monate) arbeitslos oder arbeitsuchend vorgemerkt ist. Allgemein beginnt Langzeitarbeitslosigkeit definitionsgemäß ab einer Vormerkdauer von zwölf Monaten.

Bezüglich der Zielgruppe der Jugendlichen sank die Anzahl der Übertritte im Jahresvergleich um 20,9%. Die allgemeine Übertrittsrate⁹ sank sogar noch stärker, nämlich um 21,5%. Eine Darstellung der absoluten Zahlen findet sich in folgendem Diagramm.

⁸ Eine Sonderauswertung nach diesem Kriterium war wohl im Jahre 1999, jedoch nicht im Jahre 2000 erfolgt.

⁹ Diese inkludiert auch Jugendliche, deren Vormerkdauer zwölf Monate überschreitet.

**Diagramm 1: Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit
(Anzahl der Personen)**



5.2 Beurteilung durch die BeraterInnen

Die Beurteilung der BeraterInnen hinsichtlich des gesamten Betreuungsverlaufes für *Jobcoaching 2000* bezog sich auf (betonte) zwei Aspekte: die Vereinfachung der KundInnenbetreuung und die daraus resultierende Entlastung der BeraterInnen:

- *Vereinfachung der KundInnenbetreuung*

Da das Maßnahmenpaket für nahezu alle KundInnen verbindlich vorgesehen war, wurde die KundInnenbetreuung stark standardisiert und dadurch vereinfacht. Gleichzeitig schätzten die BeraterInnen die Maßnahmen an sich – insbesondere *Kurs Jobcoaching* – als für die KundInnen in hohem Maße geeignet ein. Die BeraterInnen konnten somit ohne großen Aufwand alle KundInnen mit einer guten Betreuung versorgen.

- *Entlastung für die BeraterInnen*

Die BeraterInnen kamen überwiegend zu der Einschätzung, daß der Betreuungsverlauf für sie insgesamt zu einer Entlastung führte. Zwar kam es im Zusammenhang mit der Maßnahme *Impulstag* zu einer Mehrbelastung. Sie mußten im Vorfeld die Maßnahme erklären und nachträglich allfällige Kontrollmeldeversäumnisse bearbeiten. Andererseits wurde jedoch die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* als eindeutige Entlastung für die BeraterInnen gesehen. Durch eine Teilnahme am *Jobcoaching* verlagerte sich die Betreuung der KundInnen vorübergehend zu den MN-BetreuerInnen. Weiters verringerte sich der Vorgemerktenstand durch die Maßnahme *Kurs Jobcoaching*, sei es aufgrund von Abmeldungen im Vorfeld oder durch Arbeitsaufnahmen während oder im Anschluß an das *Jobcoaching*.

Insgesamt wurde das Betreuungsprogramm überwiegend positiv beurteilt.

6 Betreuungsm modul *Impulstag*

Die Maßnahme *Impulstag* stellte eine weitgehende Neuheit im Rahmen der Regelbetreuung dar. Bereits im ersten Monat der Vormerkung sollten die KundInnen an einer Maßnahme teilnehmen. Mit der Einführung des *Impulstages* verband das AMS Wien folgende Zielsetzungen:

- Frühzeitige Motivierung der KundInnen zur selbständigen Arbeitsuche (Aktivierungseffekt) sowie
- Durchführung einer Gruppeninformation über Rechte und Pflichten der KundInnen (Einsparung von Zeitressourcen).

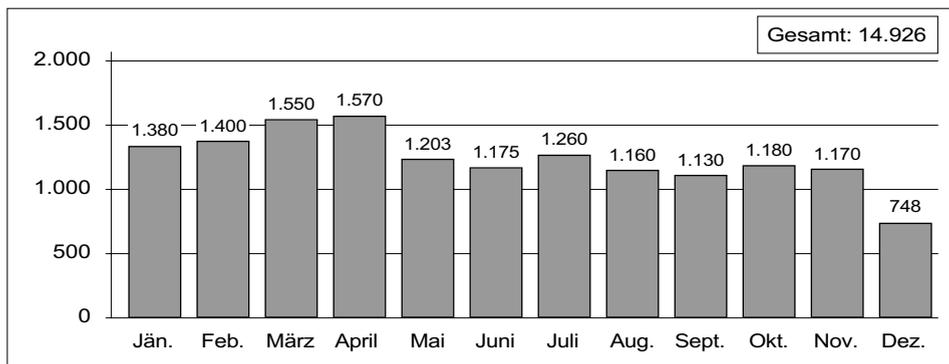
6.1 Anzahl der TeilnehmerInnen

Der *Impulstag* war im Jahr 2000 für insgesamt 15.000 TeilnehmerInnen geplant. Pro Monat sollten drei Veranstaltungen mit jeweils 400 bis 450 Personen durchgeführt werden. Die Auslastung der Maßnahme war in vollem Ausmaß gegeben. Im Jahr 2000 nahmen insgesamt 14.926 Personen teil.

Bei Betrachtung der Anzahl der TeilnehmerInnen im Monatsvergleich zeigte sich ein deutlicher Rückgang in der zweiten Jahreshälfte. Während in den ersten vier Monaten (Jänner bis April) im Durchschnitt ca. 1.500 Personen teilnahmen, sank die Anzahl der TeilnehmerInnen in den Monaten August bis November 2000 auf ca. 1.150 TeilnehmerInnen pro Monat. Im Monat Dezember waren sogar nur 748 Personen in den drei Veranstaltungen anwesend.

Für diese rückläufige Tendenz waren zwei Faktoren ausschlaggebend: Erstens ging die Anzahl der Neuanmeldungen im Jahresverlauf zurück. Zweitens mußten KundInnen, die bereits einmal die Maßnahme besucht hatten, kein zweites Mal daran teilnehmen.

Diagramm 2: Anzahl der TeilnehmerInnen an der Maßnahme *Impulstag*, nach Monaten



Die Maßnahme *Impulstag* wurde von den einzelnen Regionalen Geschäftsstellen in unterschiedlichem Ausmaß in Anspruch genommen. Wie bereits beschrieben wurde, bestanden an der RGS Bau-Holz Vorbehalte aus inhaltlichen und methodischen Gründen (siehe Kapitel 4.2.2, Variante 2). Auch KundInnen der RGS Metall-Chemie wurden eher selten zum *Impulstag* eingeladen. Der Grund dafür lag dort allerdings in der sehr früh gelagerten Zuweisung zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching*.

Dies zeigte sich auch in der Auswertung der TeilnehmerInnenbefragung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*.¹⁰ Nur etwa ein Viertel der TeilnehmerInnen, die von der RGS Bau-Holz (25%) und der RGS Metall-Chemie (29%) kamen, hatten vorher die Maßnahme *Impulstag* besucht. Relativ hoch fiel dieser Anteil hingegen an der RGS Angestellte Ost, der RGS AkVerm, der RGS HTVL und der RGS BDP aus. Etwa zwei Drittel der TeilnehmerInnen am *Kurs Jobcoaching* aus diesen Geschäftsstellen hatten vorher die Maßnahme *Impulstag* besucht.

Tabelle 1: Anteil der TeilnehmerInnen an der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*, die vorher die Maßnahme *Impulstag* besucht hatten – nach RGS¹¹

Regionale Geschäftsstelle	In %
HTVL	66,4
Angestellte Ost	65,4
AkVerm	65,2
Metall-Chemie	28,8
Bau-Holz	25,3
Gesamt	49,8

6.2 Inhaltliche Umsetzung des Konzepts

Die Maßnahme *Impulstag* bestand aus einer eintägigen Veranstaltung, die für maximal 500 Personen angelegt war. Ort der Veranstaltung war das Messezentrum im Wiener Pratergelände. Das Konzept sah primär die »Darstellung« von Techniken zur Erhöhung des Marktwertes der Arbeitsuchenden vor.¹² Die Palette reichte dabei von der »Darstellung von Bewerbungstechniken« bis zur Vorstellung von Techniken zur Gewinnung von »Motivation und Selbstvertrauen«. Diese Techniken bzw. Beispiele dafür wurden von zwei ModeratorInnen präsentiert. Zusätzlich wurden Videoclips mit Bewerbungsszenen eingesetzt. Daraus sollten die TeilnehmerInnen lernen, sich ihre Stärken bewußt zu machen und bei ihren Bewerbungen einzusetzen.

Weiters war der Auftritt von »PersonalistInnen« vorgesehen. VertreterInnen von Personalabteilungen großer Unternehmen erklärten ihre »Sichtweise« bei der Personalsuche und Personalauswahl. Darüber hinaus war eine Jobmesse mit jeweils zehn bis 15 Firmen pro Veran-

¹⁰ Ausgewertet wurden dabei nur die Durchgänge 3 und 5. Der 1. Durchgang wurde in die Auswertung nicht einbezogen, da hier der Ablaufplan noch nicht eingehalten werden konnte.

¹¹ Quelle: TeilnehmerInnenbefragung *Kurs Jobcoaching*, 3. und 5. Durchgang.

¹² Siehe Maßnahmenbeschreibung *Impulstag* im Konzept *Jobcoaching 2000*, Entwurf, Wien 1999, Seite 4.

staltung geplant. In der Praxis fiel die Anzahl der vertretenen Unternehmen geringer aus. Regelmäßig vertreten waren nur das Österreichische Bundesheer (Suche nach weiblichen InteressentInnen) und Personalüberlassungsunternehmen.

Das AMS Wien war jeweils durch MitarbeiterInnen jener Regionalen Geschäftsstelle repräsentiert, die für die Organisation des *Impulstages* verantwortlich war (abwechselnd RGS Angestellte Ost und RGS Angestellte West sowie eine der Regionalen Geschäftsstellen mit der Zielgruppe der ArbeiterInnen). Ihre Aufgabe bestand in der Eröffnung der Veranstaltung. Dabei wurden den TeilnehmerInnen ihre Rechte und Pflichten als LeistungsbezieherInnen in Erinnerung gerufen. Zusätzlich bestand während der Veranstaltungen ein »Info-Tisch des AMS Wien« im Foyer. Hier erhielten TeilnehmerInnen Informationen zu leistungstechnischen Fragen, aber auch Beratung zur Arbeitsuche.

6.3 Beurteilung durch die BeraterInnen

Die befragten BeraterInnen beurteilten den *Impulstag* sehr unterschiedlich. Es gab sowohl sehr positive Einschätzungen als auch sehr negative Bewertungen. Die Haltung der BeraterInnen veränderte sich im Verlauf des Jahres kaum.

Jene, die dem *Impulstag* eine positive Wirkung zuschrieben, bemerkten an den KundInnen eine motivierte und kooperative Einstellung, wenn diese zum nachfolgenden Beratungstermin erschienen. Die KundInnen äußerten sich positiv über den *Impulstag*, sie hätten dort nützliche Hinweise für die Arbeitsuche erhalten. Der *Impulstag* – so die Einschätzung von BeraterInnen – hinterließ bei den KundInnen zumindest den Eindruck, das AMS Wien würde sich »um sie kümmern«. Die positiven Rückmeldungen kamen vorwiegend von BeraterInnen, deren KundInnen Angestellte waren.

BeraterInnen jener Regionalen Geschäftsstellen, deren KundInnen überwiegend niedrigqualifizierte ArbeiterInnen sind, hielten den *Impulstag* für wenig angemessen für die Situation von arbeitssuchenden Menschen mit geringer Qualifikation bzw. wenig Wahlmöglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt. Die Kritik richtete sich zum einen auf die Sprache der Vortragenden (»Die Sprache ist zu abgehoben, die versteht ein Arbeiter nicht.«), zum anderen auf die präsentierten Beispiele. Die vorgetragenen Beispiele wurden als wenig unterstützend für Arbeitslose mit geringer Qualifikation und/oder geringen Wahlmöglichkeiten am Arbeitsmarkt bewertet. Im Gegenteil: Diese Personengruppe war nach dem *Impulstag* eher verunsichert als positiv gestärkt zum nächsten Beratungstermin erschienen.

6.4 Beurteilung durch die TeilnehmerInnen

Im Rahmen der TeilnehmerInnenbefragung zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching* wurden jene TeilnehmerInnen, die vorher die Maßnahme *Impulstag* besucht hatten, nach ihrer Bewertung die-

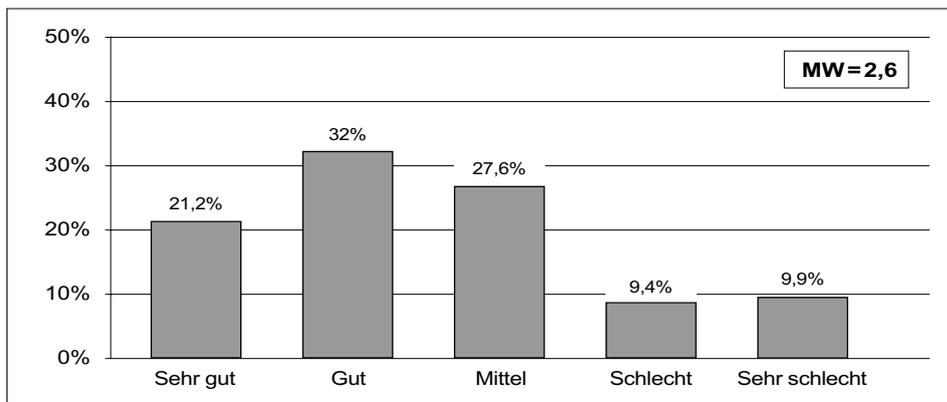
ser Maßnahme befragt.¹³ Dabei wurde nach zwei möglichen Nutzenaspekten und einem Gestaltungsaspekt gefragt:

- Anregungen für die Arbeitsuche;
- Informationen über Rechte und Pflichten als Arbeitsuchende/Arbeitsuchender;
- Atmosphäre beim *Impulstag*.

Bei allen drei Aspekten zeigte sich eine eher durchschnittliche Bewertung. Die Anregungen für die Arbeitsuche wurden mit einem Mittelwert von 2,6 beurteilt. Die Informationen über Rechte und Pflichten als Arbeitsuchender wurden ebenfalls mit 2,6 bewertet, die Atmosphäre beim *Impulstag* mit 2,7.¹⁴

Dabei zeigte sich bei allen Aspekten eine breite Streuung der Bewertungen. Etwa die Hälfte der Befragten bewertete den Nutzenaspekt der Anregungen für die Arbeitsuche positiv (»sehr gut« oder »gut«). Gleichzeitig sahen aber 20% der TeilnehmerInnen keinen Nutzen (Bewertung: »sehr schlecht« oder »schlecht«).

Diagramm 3: Bewertung des Nutzenaspektes »Anregungen für die Arbeitsuche« – *Impulstag* (n=238)



13 Festzuhalten gilt, daß die Bewertung des *Impulstages* also nicht am Ende der Veranstaltung erfolgte, sondern in der Regel ein bis zwei Monate danach. In die Auswertung einbezogen wurden die TeilnehmerInnen des 3. und 5. Durchganges der Kursmaßnahme *Jobcoaching*.

14 Auf einer fünfteiligen Skala.

7 Kursmaßnahme *Jobcoaching* – Prozeßanalyse

7.1 Organisation des Zuganges

Im Rahmen des Sonderprogrammes *Jobcoaching* im Jahr 1999 war der Zugang zu den Kursen in einem mehrstufigen Verfahren organisiert gewesen:

- Vorauswahl (Codierung der potentiellen TeilnehmerInnen in der PST-Datenbank durch die BeraterInnen);
- Postalischer Versand der Einladungsschreiben durch die MN-BetreuerInnen;
- Abhaltung einer dem Kurs vorgeschalteten Informationsveranstaltung (Anwesenheit der TrainerInnen und MN-BetreuerInnen);
- Zuweisung zum Kurs.

Im Jahr 2000 wurde das Zugangsverfahren wesentlich vereinfacht. Die Zuweisung (Übergabe des Einladungsschreibens) sollte im Zuge eines Beratungsgesprächs durch die BeraterInnen an den Regionalen Geschäftsstellen persönlich erfolgen. Damit sollte eine höhere Verbindlichkeit als durch eine postalische Zusendung erreicht werden. Eine postalische Einladung durch die MN-BetreuerInnen sollte nur in Ausnahmefällen stattfinden, beispielsweise wenn kurz vor Kursstart die Anzahl der Zuweisungen zu gering ausgefallen wäre.

Auf die Abhaltung eines eigenen Informationstages wurde verzichtet. Die Funktion der Information über Teilnahmebedingungen und Inhalt des Kurses sollte in den ersten Kurstag verlegt werden.

Aufgrund von Erfahrungswerten der jeweiligen Regionalen Geschäftsstellen bezüglich zu erwartender Zugangsverluste sollten die Kurse beim Zuweisungsverfahren »überbucht« werden, d.h., es wurden mehr Personen zu den Kursen zugewiesen als Kursplätze geplant waren.

7.1.1 Zugang über BeraterInnen

Aufgrund der kurzen Vorbereitungsphase für den Start des 1. Durchganges war bei diesem von der geplanten Form abgewichen worden, und die Mehrzahl der KundInnen war postalisch verständigt worden. Das zeigte sich auch in den Angaben der KundInnen bei der KundInnenbefragung. Im 1. Durchgang hatten nur 29% der TeilnehmerInnen das Einladungsschreiben von ihrem/ihrer BeraterIn an einer Regionalen Geschäftsstelle bekommen. 72% der TeilnehmerInnen waren postalisch eingeladen worden.

In den beiden späteren Durchgängen wurde der überwiegende Anteil der TeilnehmerInnen (86% bzw. 83%) bei einem Beratungsgespräch zur Maßnahme zugewiesen. Etwa 15% der Teil-

nehmerInnen hatten ihr Einladungsschreiben auf postalischem Weg erhalten. Sehr gering fiel in allen Durchgängen der Anteil von TeilnehmerInnen aus, die über andere Wege Zugang zum Kurs gefunden hatten (2% – 3%).

**Tabelle 2: Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ...
(Mehrfachantworten, Angaben in Prozent der befragten
TeilnehmerInnen) – Durchgänge, gesamt**

Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ...	1. DG (n=443)	3. DG (n=498)	5. DG (n=439)	Gesamt (n=1.380)
	In %			
Persönliche/persönlicher BeraterIn	29,4	86,0	83,3	67,0
Schriftliche Einladung des AMS	71,8	14,6	15,9	33,4
Sonstiges	1,7	1,7	2,7	2,0
Summe der Fälle	102,8	102,3	101,9	102,4

Hinsichtlich der Zugangspraxis zeigten sich deutliche Unterschiede nach Regionalen Geschäftsstellen. Ausgewertet wurde die Zugangspraxis auf Basis des 3. und 5. Durchganges, nachdem die Anlaufschwierigkeiten überwunden waren.

Die geplante Form des Zuganges über die persönlichen BeraterInnen erfolgte am häufigsten an den beiden Regionalen Geschäftsstellen mit der KundInnengruppe der Angestellten. Mehr als 90% der TeilnehmerInnen waren durch ihre persönlichen BeraterInnen auf den Kurs aufmerksam geworden. Die deutlichste Abweichung vom Konzept zeigte sich an den beiden RGS Bekleidung-Druck-Papier (BDP) und Bau-Holz. Nur 55% (Bau-Holz) bzw. 39% (BDP) der TeilnehmerInnen waren vermittelt ihrer BeraterInnen zum Kurs gekommen.

**Tabelle 3: Zugang über persönliche BeraterInnen –
nach zuweisender RGS¹⁵**

Regionale Geschäftsstelle	In % der befragten TeilnehmerInnen
Angestellte West	94,4
Angestellte Ost	90,0
Bau-Holz	54,5
Bekleidung-Druck-Papier	39,1
Gesamt	84,8

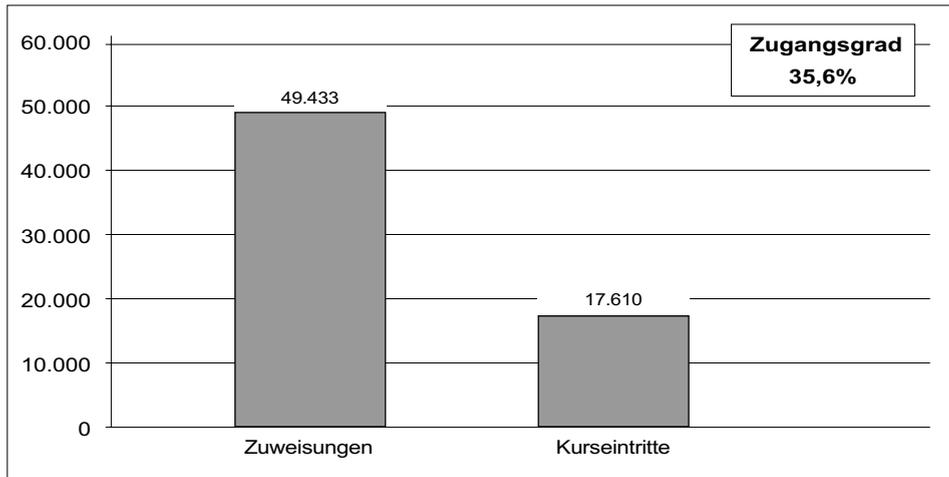
7.1.2 Zugangsverluste

Zum Kursprogramm *Jobcoaching* des Jahres 2000 wurden 49.433 Einladungsschreiben ausgestellt. Insgesamt sind im Jahr 2000 17.610 Personen in eine Kursmaßnahme des *Jobcoaching*

¹⁵ In die Tabelle wurden jene Regionale Geschäftsstellen aufgenommen, die mehr als fünf Prozentpunkte vom Durchschnitt abwichen.

eingetreten. Der Zugangsgrad (Anteil der eingetretenen an den eingeladenen Personen) betrug somit 35,6%. Im Vergleich zum Sonderprogramm *Jobcoaching 1999* hat sich damit der Zugangsgrad etwas verbessert (32,1%).

Diagramm 4: Anzahl der Zuweisungen und Kurseintritte (Zugangsgrad)



Der Zugangsgrad veränderte sich im Lauf des Jahres 2000 nur geringfügig. Wenig überraschend war der Umstand, daß die Zugangsverluste (Anteil der nicht eingetretenen Personen an den Einladungen) im Zeitraum Juli (4. Durchgang) am höchsten ausfielen.

Überraschend war allerdings, daß die Zugangsverluste im 1. Durchgang am geringsten waren, obwohl bei diesem Durchgang die Einladungen überwiegend postalisch durch die MN-BetreuerInnen versandt worden waren. Gerade durch einen persönlichen Zugang der TeilnehmerInnen über die BeraterInnen hatte man sich eine Verringerung der Zugangsverluste erwartet. Auf die Schwachstellen bei dieser Art des Zuganges, die im Laufe des Programmes aufgetreten waren, wird unter Kapitel 7.2 eingegangen.

Tabelle 4: Zugangsgrad – nach Durchgängen

	1. DG	2. DG	3. DG	4. DG	5. DG	6. DG
	In %					
Zugangsgrad	39,7	38,1	36,1	32,0	35,2	33,3

Betrachtet man die Zugangsverluste nach den persönlichen Merkmalen der eingeladenen Personen und nach der zuweisenden Regionalen Geschäftsstelle, so fallen wenige Zusammenhänge auf: Die Zugangsverluste lagen bei Frauen (66%) geringfügig höher als bei Männern (63%). Die Zugangsverluste nahmen mit dem Alter etwas ab. Jüngere Arbeitslose (unter 25 Jahre) traten seltener in die Kurse ein (Zugangsverlust von 73%) als ältere Arbeitslose (56,5%).

Auch hinsichtlich der Vormerkdauer zeigten sich nur geringfügige Unterschiede. Wenig überraschend ist, daß die Zugangsverluste bei denjenigen Personen, die als arbeitssuchend vorgemerkt waren, aber keinen Arbeitslosengeldbezug erhielten (Status: Nicht-AL), am relativ höchsten ausfielen (66,5%). Am geringsten fielen sie bei der Gruppe der Langzeitarbeitslosen (Vormerkdauer mehr als zwölf Monate) aus (55%).

Bezüglich der zuweisenden Regionalen Geschäftsstelle wichen nur zwei Geschäftsstellen deutlich vom Durchschnitt ab. Vergleichsweise gering fielen die Zugangsverluste an der RGS AkVerm (37,5%) und der RGS Lebensmittel (47%) aus.

Tabelle 5: Zugangsverluste – nach persönlichen Merkmalen und zuweisender RGS

	Zuweisungen	Eintritte	Zugangsverluste in %
Geschlecht			
Männlich	27.961	10.333	63,0
Weiblich	21.472	7.277	66,1
Alter			
Unter 25 Jahre	9.740	2.651	72,8
25–45 Jahre	31.349	11.327	63,9
Über 45 Jahre	8.344	3.632	56,5
Vormerkdauer			
Bis 6 Monate	42.716	15.148	64,5
7–12 Monate	3.556	1.342	62,3
Länger als 12 Monate	546	244	55,3
Nicht-AL	2.615	876	66,5
Regionale Geschäftsstelle			
AkVerm	579	305	47,3
Lebensmittel	1.192	745	37,5
Gesamt	49.433	17.610	64,4

Unterscheidung in echte und unechte Zugangsverluste

Die relativ hohen Zugangsverluste dürfen jedoch nicht linear als fehlende Effizienz des Zugangsverfahrens interpretiert werden. Ein beträchtlicher Teil der Zugangsverluste erklärt sich nämlich durch einen Abgang von KundInnen in Arbeit. Vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll, eine Unterscheidung in »echte« (nicht beabsichtigte) und »unechte« (intendierte) Zugangsverluste vorzunehmen. An einigen Regionalen Geschäftsstellen wurden im ersten Halbjahr 2000 detaillierte Aufzeichnungen über die Hintergründe der Zugangsverluste geführt.¹⁶ Anhand der Aufzeichnungen der drei begleiteten Geschäftsstellen zeigte sich, daß etwa ein Fünftel der Zugangsverluste durch einen Abgang in Arbeit begründet wurde. Auf Basis der zugewiesenen Personen gerechnet: Etwa 13% bis 16% der zugewiesenen Personen nahmen im Zeit-

¹⁶ Unterschiedlich detailliert nach Regionalen Geschäftsstellen.

raum zwischen Zuweisung und Kursbeginn eine Beschäftigung auf oder wiesen eine Einstellzusage in naher Zeit auf. Die echten Zugangsverluste betragen demnach in diesem Zeitraum an den drei Geschäftsstellen 47% bis 54%. Den größten Anteil daran nahmen die Erklärungsgründe Fernbleiben ohne Reaktion bzw. eine Krankenstandsmeldung ein. Mehr als 20% der zugewiesenen Personen waren der Einladung ohne Angabe von Gründen nicht gefolgt. Ein geringer Anteil der Zugangsverluste wurde durch organisationsinterne Gründe im AMS verursacht. An einigen Geschäftsstellen waren KundInnen beim Beratungsgespräch zu zwei Maßnahmen zugewiesen worden; begann z.B. die Qualifizierungsmaßnahme vor der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*, besuchten diese KundInnen in der Folge das *Jobcoaching* nicht.

Tabelle 6: Detaillierung der Hintergründe von Zugangsverlusten an ausgewählten RGS (2. DG 2000)

	RGS A	RGS B	RGS C
	In % (Basis: eingeladene Personen)		
»Unechte« Zugangsverluste Arbeitsaufnahme vor Kursbeginn, Einstellzusagen	16	13	13
»Echte« Zugangsverluste	51	47	54
<i>Davon:</i>			
<i>Fernbleiben ohne Reaktion</i>	21	23	K. A.
<i>Krankmeldung</i>	13	6	K. A.
<i>Intern verursacht</i>	0	10	K. A.
Zugangsverluste gesamt	67	60	67

7.2 Intervention »101 Ausreden«

In den ersten beiden Durchgängen zeigten die TeilnehmerInnen bei Kursbeginn starke Widerstände. Eine große Anzahl von KundInnen war in den ersten drei Tagen schwer für eine aktive Mitarbeit zu gewinnen.

Den Hintergrund dafür bildeten mehrere Faktoren: Eine verpflichtende Teilnahme bringt grundsätzlich teilweise Widerstandshaltungen hervor. Es zeigte sich jedoch auch, daß die TeilnehmerInnen wenig bzw. wenig positive Vorinformationen über Kursinhalt und Rahmenbedingungen bekommen hatten. Viele KundInnen hatten nur Informationen über die Folgen einer Nicht-Teilnahme (Sperrung des Arbeitslosengeldes) erhalten, jedoch keine Hinweise über den Nutzen und die Zielsetzungen dieser Kurse. Das bestätigte sich aus den Angaben sowohl der TrainerInnen als auch der MN-BetreuerInnen.

Im Jahr 1999 waren eigene Informationsveranstaltungen dem unmittelbaren Kursbeginn vorgelagert gewesen. Auf diesen Informationstagen war u.a. versucht worden, die TeilnehmerInnen mit positiven Argumenten für den Kurs zu gewinnen. Die Kurse konnten in der Folge mit der Zielrichtung einer Vermittlungsunterstützung beginnen. Im Jahr 2000 sollte die Funk-

tion der Vorinformation von den BeraterInnen übernommen werden. Wie sich zeigte, war dies nur in ungenügendem Ausmaß der Fall. Gründe dafür waren zu geringe Zeitressourcen bei den BeraterInnen, die Überfrachtung des *Erstgespräches* (dabei wurden primär Informationen zum Leistungsservice – wie Antrag auf Arbeitslosengeld – gegeben und teilweise zu zwei Maßnahmen zugewiesen), aber auch eine spürbare Demotivation bei manchen BeraterInnen.

In der Folge mußten die TrainerInnen an den ersten Kurstagen zuerst die ablehnenden Haltungen aufarbeiten, bevor sie zu den konkreten Inhalten des Kurses übergehen konnten. Um diese Schwachstelle auszugleichen, gingen ein Kursträger bzw. eine Regionale Geschäftsstelle dazu über, neuerlich eine Informationsveranstaltung abzuhalten. Sowohl TrainerInnen als auch MN-BetreuerInnen sprachen dabei von positiven Erfahrungen.

Eine andere Art von Intervention setzte das IFA-Projektteam. Gemeinsam mit drei MN-BetreuerInnen und dem Projektverantwortlichen seitens des AMS Wien wurde im Juni 2000 ein Argumentationskatalog pro *Jobcoaching* erarbeitet. Dabei wurden zuerst jene Argumente erhoben, die KundInnen beim Beratungsgespräch gegen eine Teilnahme vorbrachten, wie z.B.: (...) *genug Erfahrung mit Bewerbungen, (...) brauche keine Unterstützung, (...) mein Fall ist [so] speziell, daß mir ein allgemeiner Kurs nicht helfen kann, (...) Jobcoaching bereits einmal besucht* und so fort.

Zu diesen Gegenargumenten wurden kurze Antwort-Statements vorgeschlagen, die die KundInnen positiv zur Teilnahme stimulieren sollten. Erst als letztes Argument sollte der Hinweis auf die verpflichtende Teilnahme eingesetzt werden.

Übersicht 14: Auszug aus dem Argumentationskatalog »101 Ausreden«

Gegenargument: *»Ich weiß, wie Bewerbungsunterlagen aussehen müssen!«*

Antwort-Statements:

- Der Stil von Bewerbungsunterlagen hat sich verändert.
- Sie können Ihre Bewerbungsunterlagen mit Profis besprechen und sicherlich noch verbessern.
- Wenn Ihre Unterlagen bereits perfekt sind, können Sie sich im *Jobcoaching* auf Bewerbungsgespräche vorbereiten.
- Sie können im *Jobcoaching* von der Infrastruktur der Trainingsinstitute profitieren (Telefon, PC, Internet etc.).
- Sie können von den Erfahrungen der anderen TeilnehmerInnen profitieren.

Der Argumentationskatalog wurde von den MN-BetreuerInnen an den Regionalen Geschäftsstellen vorgestellt und stand im Intranet allen BeraterInnen zur Verfügung.

7.3 Organisation der Maßnahmenbetreuung

Für die Abwicklung des Maßnahmenprogrammes *Jobcoaching* war die Abteilung 6 der Landesgeschäftsstelle Wien verantwortlich. Die Kursbetreuung war dezentral organisiert. An den Regionalen Geschäftsstellen waren eigene MN-BetreuerInnen für die Abwicklung der Maßnahmen zuständig. Das Aufgabengebiet der MN-BetreuerInnen umfaßte:¹⁷

- Kontrolle der Auslastung der Kurse (und im Falle der Nicht-Auslastung eigenständige Versendung von Einladungsschreiben);
- Administrative Abwicklung und Dokumentation der Kurse (SDG-Buchungen, Überprüfen der Frequenzlisten etc.);
- Eröffnung der Maßnahme;
- Ansprechperson für Anliegen der TeilnehmerInnen während des Kurses;
- Kooperation mit den TrainerInnen;
- Mitwirkung an der Effizienzkontrolle (Evaluierung).

Die konkrete Organisation bzw. der Personaleinsatz für die Maßnahmenbetreuung war den Regionalen Geschäftsstellen überlassen. In der Praxis zeigten sich große Unterschiede in der Organisation. In manchen Fällen hatten die MN-BetreuerInnen zwei bis vier Kurse pro Durchgang zu betreuen, darüber hinaus jedoch auch weitere Aufgaben zu bewältigen. Andere MN-BetreuerInnen hatten 30 Kurse parallel zu betreuen. Hinsichtlich der Kooperation mit den TrainerInnen hieß das, daß ein/eine MN-BetreuerIn im günstigsten Fall mit einem TrainerInnenpaar kooperieren mußte, im ungünstigsten Fall mit zehn TrainerInnenpaaren. Im Prozeßverlauf zeigt sich, daß die Funktion der Maßnahmenbetreuung mit zunehmender Zeit eher ausgedünnt wurde (Verringerung der Personalbesetzung bzw. Übernahme zusätzlicher Aufgaben). Im folgenden wird eine Übersicht über die Organisation der Maßnahmenbetreuung zu Beginn des Programmes gegeben.

¹⁷ Im Vergleich zur Organisation der Maßnahmenbetreuung 1999 waren zwei Arbeitsschritte weggelassen worden: Die Organisation des Zugangs sollte von den BeraterInnen durchgeführt werden, und es wurden keine Fahrtkosten-Begehren abgewickelt.

Tabelle 7: Organisation der Maßnahmenbetreuung

RGS (und kooperierende JC)	Kurse pro Jahr	Anzahl der MN-BetreuerInnen	Anzahl der MN- BetreuerInnen/Jahr
RGS Angestellte Ost	162	2	81
JC Geiselbergstraße	18	1	18
JC Babenberger Straße	72	1	72
RGS AkVerm	50	1	50
RGS Angestellte West	181	11	81
JC Währinger Gürtel	36	1	36
RGS HTVL	100	2	50
JC Geiselbergstraße	49	1	49
RGS PD-GA	144	4*	36
JC Neubaugasse	17	1	17
RGS Metall-Chemie	130	2	65
RGS Bau-Holz	108	1	108
RGS BDP	36	3**	12
RGS Lebensmittel	21	1	21
Gesamt	1.124	22	51

* Reduzierte sich im Verlauf des Jahres 2000 auf zwei MN-BetreuerInnen

** Mit zusätzlichen anderen Aufgaben

Die Funktion der Maßnahmenbetreuung war in der überwiegenden Anzahl der Fälle mit erfahrenen AMS-MitarbeiterInnen besetzt. Die meisten MN-BetreuerInnen hatten bereits am Sonderprogramm *Jobcoaching 1999* mitgearbeitet.

An den Geschäftsstellen, an denen die Maßnahmenbetreuung mit den geringsten Personalressourcen besetzt war, standen die MN-BetreuerInnen unter einer hohen Arbeitsbelastung und konnten ihre Aufgaben nur mit folgenden Reaktionen erfüllen:

- Arbeitsverdichtung;
- Leistung von Mehrarbeitsstunden;
- Einschränkung des Tätigkeitsfeldes.

Die Betreuung von TeilnehmerInnen und die Kooperationen mit den TrainerInnen wurden auf ein Mindestausmaß reduziert. Die Tätigkeit beschränkte sich in der Folge auf die Abwicklung der administrativen Arbeiten. Dies führte aber zu einer Verringerung der Arbeitszufriedenheit, da die interessanteren Bestandteile der Arbeit entfielen. Trotzdem war die Erledigung der Arbeiten teilweise nicht innerhalb der regulären Arbeitszeit möglich. Einige MN-BetreuerInnen berichteten davon, daß sie unbezahlte Mehrarbeit leisteten.

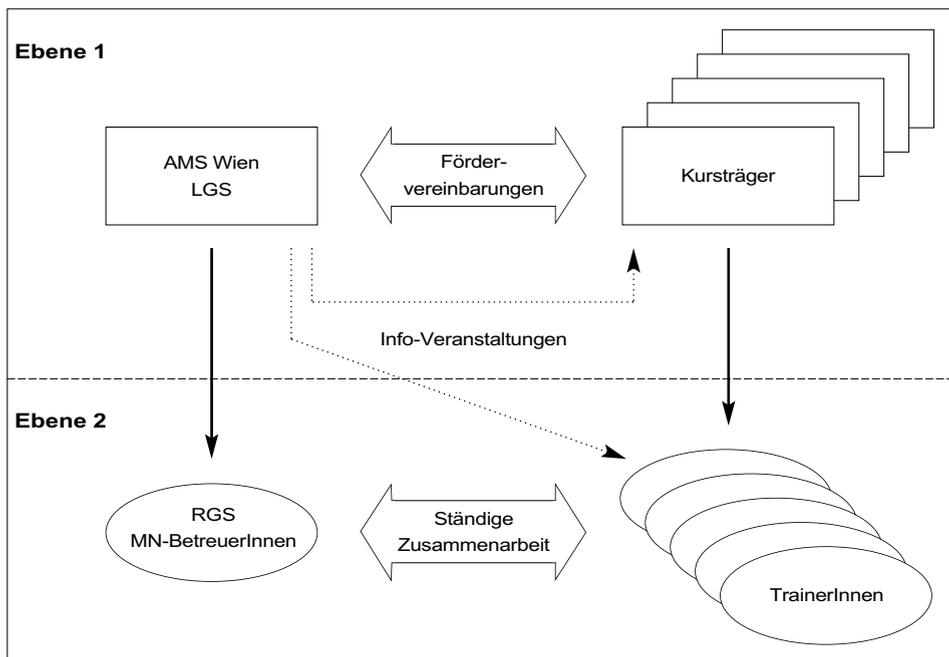
7.4 Kooperation AMS Wien – Kursträger

Die Maßnahmen wurden von fünf Kursträgern abgewickelt. Die Kooperation zwischen dem AMS Wien und den Kursträgern kann auf zwei Handlungsebenen festgemacht werden. Die er-

ste Ebene stellt die Zusammenarbeit zwischen der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien und den Verantwortlichen der Kursträger dar. Die Kooperation auf dieser Ebene wurde im wesentlichen im Rahmen des Kapitels zur Implementierung der Maßnahme beschrieben. Die zweite Ebene betrifft die unmittelbare Zusammenarbeit zwischen den MN-BetreuerInnen des AMS Wien und den TrainerInnen der Kursträger. Diese beiden Ebenen sind auch in der folgenden Übersicht dargestellt.

Um eine Verbindung zwischen allen vier Akteursgruppen zu erreichen bzw. grundsätzliche Informationen direkt an die TrainerInnen weiterzugeben, wurden im Zeitraum Jänner bis Juli 2000 drei Informationsveranstaltungen des AMS Wien für die TrainerInnen und Projektverantwortlichen der Kursträger abgehalten.

Übersicht 15: Handlungsebenen der Zusammenarbeit zwischen AMS Wien und Kursträgern



In der Kooperation der MN-BetreuerInnen und TrainerInnen bildeten sich je nach Regionaler Geschäftsstelle unterschiedliche Schwerpunktsetzungen. Dies wurde im wesentlichen von zwei Faktoren beeinflusst: von der Entfernung des Kursortes zum Standort der Geschäftsstelle und von den Zeitressourcen der MN-BetreuerInnen. Die herausgebildeten Kooperationsformen werden im folgenden kurz beschrieben.

- *Koordination über Projektleitungen*

Die meisten Trägereinrichtungen installierten eine Funktion, die mit der Koordination aller mit *Jobcoaching*-Maßnahmen beauftragten TrainerInnen betraut war. Diese KoordinatorInnen hatten eine wichtige Drehscheibenfunktion in der Kooperation mit den MN-BetreuerInnen des AMS. Anliegen des AMS, die über einzelne Kurse oder TeilnehmerInnen hinaus relevant waren, konnten mit den KoordinatorInnen bzw. ProjektleiterInnen geklärt werden.
- *Arbeitsbesprechungen mit den TrainerInnen*

An den meisten Geschäftsstellen wurden zumindest nach Abschluß jedes Durchganges Besprechungen zwischen den MN-BetreuerInnen und den TrainerInnen abgehalten. In diesen Besprechungen wurden der Verlauf der Kursmaßnahmen reflektiert und Vereinbarungen für weitere Vorgehensweisen getroffen.
- *Persönliche Anwesenheit der MN-BetreuerInnen*

Die MN-BetreuerInnen bemühten sich um Anwesenheit am Kursort, soweit es sich zeitmäßig mit ihren übrigen Aufgaben vereinbaren ließ. Dabei ging es um den direkten Kontakt zu TeilnehmerInnen und um die Abklärung von deren Anliegen sowie um den Kontakt mit den TrainerInnen. Weiters nützten die MN-BetreuerInnen die Besuche am Kursort, um die aktuellen Stellenangebote des AMS zu deponieren.
- *Telefonische Rücksprachen*

Die MN-BetreuerInnen standen den TrainerInnen telefonisch zur Verfügung. Auf diesem Weg konnten bei individuellen Anliegen von TeilnehmerInnen sowohl Rücksprachen gehalten als auch rasche Stellungnahmen des AMS geleistet werden.
- *Fax und E-Mail*

Die Informationen über die Anwesenheit der TeilnehmerInnen wurden in den meisten Fällen entweder per Faxnachricht oder per E-Mail von den TrainerInnen an die MN-BetreuerInnen weitergeleitet.

Die Unterschiede in den Kooperationsformen zwischen den MN-BetreuerInnen einzelner Geschäftsstellen waren hauptsächlich durch die zeitlichen Ressourcen der MN-BetreuerInnen bedingt. Wie im Kapitel 7.3 dargestellt wurde, hatten die MN-BetreuerInnen eine sehr unterschiedliche Anzahl von Kursmaßnahmen zu betreuen und waren dadurch in unterschiedlichem Ausmaß mit administrativen Tätigkeiten belegt. Die verbleibende Zeit konnte für die Kontakte zu TeilnehmerInnen und TrainerInnen genutzt werden. Dort, wo der administrative Anteil den Großteil der verfügbaren Zeit beanspruchte, mußte auf Kooperationsformen zurückgegriffen werden, die wenig zeitintensiv waren. Sie beschränkten sich meist auf den telefonischen Kontakt in Einzelfällen oder auf sporadische Besprechungen mit den KoordinatorInnen der Trägereinrichtungen.

Von den TrainerInnen wurde in diesen Fällen die verfügbare Zeit der MN-BetreuerInnen für ihre Anliegen als zu gering kritisiert. Die Kommunikation beschränkte sich auf telefonische Kontakte, wobei die Erreichbarkeit der MN-BetreuerInnen des AMS nicht immer gegeben war. Rückfragen zu einzelnen TeilnehmerInnen verzögerten sich dadurch.

Weiters wünschten sich TrainerInnen in manchen Fällen mehr direkten Kontakt zu BeraterInnen, um die Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen besser abstimmen zu können.

Neben dieser Kritik an der zu geringen Kooperationsmöglichkeit aus Zeitgründen wurde von den TrainerInnen geäußert, daß es für die Gruppenarbeit positiv wäre, umgehend davon informiert zu werden, wenn TeilnehmerInnen während des laufenden Kurses in Arbeit abgehen. Für die TrainerInnen ist ohne die Information der MN-BetreuerInnen lediglich zu registrieren, daß TeilnehmerInnen »nicht mehr kommen«. Die Nachricht einer Arbeitsaufnahme würde hingegen die gesamte Gruppe motivieren.

Trotz dieser Kritiken wurde die unmittelbare Kooperation auf der Ebene der MN-BetreuerInnen und TrainerInnen von beiden Seiten als positiv beurteilt. Die wesentlichen Ergebnisse der Analyse hinsichtlich des Prozesses des Zuganges und der Organisation der Maßnahmenbetreuung finden sich in folgender Übersicht zusammengefaßt.

Übersicht 16: Ergebnisse der Prozeßanalyse Kursmaßnahme *Jobcoaching*

Prozeßschritt	IST-Analyse
Organisation des Zuganges	<ul style="list-style-type: none"> • Zuweisung durch BeraterInnen nach Beratungsgespräch (Konzept) – mehr als 80% <ul style="list-style-type: none"> – Ca. 15% postalisch – Unterschiede nach RGS • Keine vorgeschaltete Informationsveranstaltung (Ausnahme davon bildete ein Kursträger)
Schwachstelle Informationsvermittlung	<ul style="list-style-type: none"> • Vorinformation zum <i>Jobcoaching</i> wenig motivierend Intervention »101 Ausreden«
Zugangsgrad	<ul style="list-style-type: none"> • 36% • Geringe Abweichungen nach Durchgängen, Alter der zugewiesenen Personen bzw. zuweisender RGS
Organisation der MN-Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Dezentrale Struktur Deutliche Unterschiede in der Besetzung nach RGS (3 bis 30 Kurse parallel pro MN-BetreuerIn) • Folge: hohe Arbeitsbelastung und Reduktion auf administrative Kursbetreuung an einigen RGS
Kooperation MN-BetreuerIn und TrainerInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Insgesamt von beiden Akteuren positiv beurteilt • Bedarf der TrainerInnen nach <ul style="list-style-type: none"> – Bessere Erreichbarkeit der MN-BetreuerInnen (im Konnex – überlastete MN-BetreuerInnen) – Feedback über Arbeitsaufnahmen von TeilnehmerInnen

8 Kursmaßnahme *Jobcoaching* – Wirkungsanalyse

Im Rahmen des Programmes *Jobcoaching 2000* wurde der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* eine besonders große Bedeutung beigemessen. Dementsprechend nahm auch die Wirkungsanalyse hinsichtlich dieser Maßnahmenart in der Evaluierung einen breiten Raum ein. Die Analyse erfolgte zuerst mit Schwerpunkt auf den Aspekt der Erreichung der angepeilten Klientel (Anzahl der TeilnehmerInnen, Zielgruppen, vorzeitige Kursbeendigungen). Die Effekte der Maßnahme wurden primär anhand des Vermittlungserfolges gemessen, wobei aber auch der Aktivierung von zugewiesenen Personen im Vorfeld der Maßnahme Augenmerk geschenkt wurde. Zuletzt wurde die Erreichung des sekundären Zieles der Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen untersucht.

8.1 Anzahl der TeilnehmerInnen

Das Konzept sah eine Anzahl von 18.000 Maßnahmeplätzen vor. Die statistische Auswertung zeigt, daß insgesamt 17.610 Personen in die Kurse der Maßnahme *Jobcoaching* eingetreten waren. Dies ergab einen Planerreichungsgrad von 97,8%, der als sehr hoch bezeichnet werden kann.

Tabelle 8: Anzahl der (geplanten) KursteilnehmerInnen und Planerreichungsgrad

	2000	
	n	In %
Geplante TeilnehmerInnenanzahl	18.000	
In Kurse eingetretene Personen	17.610	
Planerreichungsgrad		97,8

Betrachtet man den Planerreichungsgrad im Verlauf der sechs Durchgänge, so zeigte sich durchwegs ein hoher Planerreichungsgrad. Einzig beim 4. Durchgang mit Startterminen im Juli 2000 fiel die Anzahl der TeilnehmerInnen etwas geringer aus.

Tabelle 9: Planerreichungsgrad – nach Durchgängen

	1. DG	2. DG	3. DG	4. DG	5. DG	6. DG
	In %					
Planerreichungsgrad	94,4	103,4	103,5	85,4	102,8	97,4

Anteil der TeilnehmerInnen (Alter, Geschlecht)

Die Auswertung wurde nach drei Altersgruppen vorgenommen. Der überwiegende Anteil der TeilnehmerInnen war zwischen 25 und 44 Jahren alt (64%). 15% der TeilnehmerInnen waren unter 25, der Anteil der älteren TeilnehmerInnen betrug 20,6%. Der Anteil der Frauen an der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* lag bei 41,3%.

Tabelle 10: TeilnehmerInnen – nach Alter und Geschlecht

	n	In %
Alter		
Unter 25 Jahre	2.651	15,1
25 bis 44 Jahre	11.327	64,3
45 Jahre und älter	3.632	20,6
Geschlecht		
Frauen	7.277	41,3
Männer	10.333	58,7
Gesamt	17.610	100,0

8.2 Zielgruppenerreichung

Die Zielgruppe der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* waren arbeitssuchende Personen ohne schwere Vermittlungseinschränkungen mit einer Vormerkdauer von ein bis sechs Monaten. Hinsichtlich der Vormerkdauer wurde die Zielgruppe weitgehend erreicht. Nur 9% der TeilnehmerInnen wiesen eine längere Vormerkdauer (sieben Monate und mehr) auf.

Tabelle 11: TeilnehmerInnen – nach Vormerkdauer (PST-Daten)

Vormerkdauer	n	In %
1 bis 6 Monate	15.148	90,5
<i>Davon: 1 Monat</i>	<i>5.586</i>	<i>31,7</i>
<i>2 oder 3 Monate</i>	<i>6.298</i>	<i>35,8</i>
<i>4 bis 6 Monate</i>	<i>3.264</i>	<i>18,5</i>
7 bis 12 Monate	1.342	7,6
13 Monate und mehr	244	1,4
Nicht arbeitslos gemeldet	876	5,0
Gesamt	17.610	100,0

Wie aus früheren Untersuchungen¹⁸ bekannt ist, stimmt das Datum der Vormerkdauer vielfach nicht mit der realen Dauer der Arbeitslosigkeit überein. Im Rahmen der KundInnenbefragung war nach der Dauer der Arbeitslosigkeit gefragt worden. Dabei hatte sich gezeigt, daß 78% der Befragten ihre reale Dauer der Arbeitslosigkeit mit ein bis sechs Monaten angegeben hatten.

¹⁸ Siehe u.a. Schernhammer, Bruno/Adam, Ursula (2000): Evaluierung Jobcoaching 1999, Wien, Seite 45.

12% nannten eine Dauer von sieben bis zwölf Monaten. Der Anteil der real langzeitarbeitslosen Personen (länger als zwölf Monate) lag bei 7% (siehe Kapitel 9.2, Tabelle 24). Damit bestätigte sich, daß in der Zuweisungspraxis auf die Zielgruppenerreichung weitgehend Wert gelegt wurde.

Bei Betrachtung der Zielgruppenerreichung nach zuweisender Geschäftsstelle zeigte sich eine deutliche Abweichung nur an einer Geschäftsstelle: An der RGS Bau-Holz lag der Anteil der Langzeitarbeitslosen (länger als zwölf Monate) bei 16%.

**Tabelle 12: Anteil der Langzeitarbeitslosen (13 Monate und mehr)
(Quelle: KundInnenbefragung) – nach RGS**

Regionale Geschäftsstelle	In % der befragten TN
Lebensmittel	0,0
Metall-Chemie	1,4
AkVerm	8,7
Bau-Holz	16,2
Gesamt	6,9

8.3 Vorzeitige Kursbeendigungen

Ziel jedes arbeitsmarktpolitischen Programmes ist es, nicht nur einen hohen Planerreichungsgrad bei Kursstart zu erreichen, sondern auch einen Kurserfolg durch eine regelmäßige Teilnahme zu gewährleisten. Primäres Ziel der Maßnahmen war die Aufnahme eines Beschäftigungsverhältnisses. Der Abgang in Arbeit stellte also die bevorzugte Form der Kursbeendigung dar. Bei Personen, denen es nicht gelang, während des Kurses in Beschäftigung zu kommen, sollte durch eine regelmäßige Teilnahme zumindest eine Aktivierung bzw. Abklärung von Qualifikationsdefiziten erreicht werden. Ein hoher Anteil von vorzeitigen Beendigungen des Kurses hätte zumindest einige Fragen hinsichtlich der Effizienz des Programmes aufgeworfen.

Im Rahmen der statistischen Auswertung der AMS-BG wurde die Art der Kursbeendigung nach folgenden Codes erhoben:

A, B	Abgang in Arbeit
K	Reguläre Kursbeendigung nach Ablauf des Kurses
I	Vorzeitige Kursbeendigung aus individuellen Gründen der TeilnehmerInnen
N	Kursausschluß

Eine vorzeitige Beendigung des Kurses wurde also auf zwei Arten erfaßt: Der Code I stand laut Dienstanweisung für eine individuelle Vereinbarung über die Kursbeendigung zwischen dem/der KursbetreuerIn und dem/der TeilnehmerIn. Dieser Code sollte beispielsweise dann verwendet werden:

- Wenn TeilnehmerInnen länger als zwei Wochen krank waren und deswegen eine weitere Kursteilnahme nicht mehr sinnvoll erschien (in der Regel wurden diese Personen zum nächstmöglichen Kursstart wieder eingeladen);
- bei Eintritt eines Umstandes, welcher eine Zielerreichung hinsichtlich Arbeitsaufnahme erschwerte oder unmöglich machte (z.B. Schwangerschaft, Einberufung zum Präsenzdienst etc.);
- bei Wechsel in eine andere Maßnahme während des laufenden Kurses.

Der Code N stand für einen Kursausschluß. Dieser war laut Konzept dann zu verwenden, wenn TeilnehmerInnen:

- Dem Kurs unentschuldig fernblieben (Meldeversäumnis);
- eine Arbeitsaufnahme vereitelten (Weigerung sich zu bewerben etc.);
- Vereinbarungen im Kurs verletzten (mehrmaliges alkoholisiertes Erscheinen, Störung der Gruppenarbeit etc.).

Ein Kursausschluß konnte Sanktionen nach §10 bzw. §49 ALVG zur Folge haben. Die statistische Auswertung zeigt, daß 17% der TeilnehmerInnen die Kurse vorzeitig beendeten, ohne in Arbeit abgegangen zu sein. Der Anteil der Kursausschlüsse (Code N) betrug 2,9%. Der Anteil der vorzeitigen Kursbeendigungen aus individuellen Gründen (Code I) lag bei 14,5%. Eine detailliertere Auswertung nach Gründen (ob Krankenstand oder Übertritt in eine Qualifizierungsmaßnahme) war auf Basis der Daten nicht möglich.

Tabelle 13: Art der Kursbeendigung

	n¹⁹	In %
Arbeitsaufnahme (A, B)	4.184	24,3
Reguläre Kursbeendigung (K)	10.054	58,3
Austritt aus individuellen Gründen (I)	2.500	14,5
Kursausschluß (N)	506	2,9
Gesamt	17.244	100,0

Bei einer Betrachtung der vorzeitigen Kursbeendigungen im Verlauf des Jahres 2000 zeigten sich kaum nennenswerte Unterschiede. Einzig im 1. Durchgang fiel die Anzahl der Austritte aus individuellen Gründen etwas höher (16,2%) als im Jahresschnitt aus. Naheliegend ist hier ein Zusammenhang mit allgemein erhöhten Krankenständen in diesem Zeitraum aufgrund grip-paler Infekte.²⁰

¹⁹ n=Summe der Kursaustritte. Die geringere Anzahl der Kursaustritte im Vergleich zur Anzahl der Kurseintritte (siehe Tabelle 9) ergibt sich offensichtlich aus dem Umstand, daß zu den Zeitpunkten der Auswertung noch nicht alle Abschlußbuchungen durchgeführt waren.

²⁰ Vgl. Statistiken der Wiener Gebietskrankenkasse.

Tabelle 14: Vorzeitige Kursbeendigung – nach Durchgängen

	1. DG	2. DG	3. DG	4. DG	5. DG	6. DG
	In %					
Individuelle Gründe (I)	16,2	13,5	14,4	15,2	14,4	13,5
Kursausschluß (N)	3,4	3,5	1,7	2,6	3,8	2,5

Auch bezüglich der persönlichen Merkmale des Geschlechts und des Alters fielen nur geringe Unterschiede auf. Einzig jüngere TeilnehmerInnen (unter 25 Jahre) beendeten den Kurs etwas häufiger vorzeitig, und zwar ohne in Arbeit abgegangen zu sein (22%).

Tabelle 15: Vorzeitige Kursbeendigung – nach Alter und Geschlecht

	Vorzeitig abge- gangene Personen	In % (bezogen auf die jeweilige Gruppe)	n der Gruppe
Alter			
Unter 25 Jahre	582	22,3	2.607
25 bis 44 Jahre	1.859	16,8	11.099
45 Jahre und älter	565	16,0	3.538
Geschlecht			
Frauen	1.153	16,4	7.050
Männer	1.853	18,2	10.194
Gesamt	3.006	17,4	17.244

8.4 Vermittlungserfolg und Verbleib der TeilnehmerInnen

Das vorrangige Ziel der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war die Erreichung eines Vermittlungserfolges während oder im Anschluß an die Maßnahme. Eine konkrete Zielvorgabe war hinsichtlich des Verbleibs der AbsolventInnen drei Monate nach Kursende formuliert: Mehr als 50% der ehemaligen TeilnehmerInnen sollten zu diesem Zeitpunkt in Beschäftigung stehen.

Vermittlungserfolg während der Maßnahme

Während der Kursmaßnahme war ein Viertel der TeilnehmerInnen in Arbeit abgegangen (siehe Tabelle 13). Betrachtet man die Abgänge in Arbeit während der Kursmaßnahme im Verlauf der sechs Durchgänge, so zeigten sich die höchsten Vermittlungserfolge in den beiden ersten Durchgängen (26%). Relativ gering fielen hingegen die Abgänge in Arbeit im letzten Durchgang (November/Dezember) aus. Nur 19% der TeilnehmerInnen nahmen in diesem Zeitraum während des Kurses eine Beschäftigung auf.

Tabelle 16: Abgang in Arbeit (während der Kursmaßnahme) – nach Durchgängen

	1. DG	2. DG	3. DG	4. DG	5. DG	6. DG
	In %					
Abgang in Arbeit (A, B)	26,0	26,5	23,7	25,6	24,8	19,0

Der weitere Verbleib der TeilnehmerInnen wurde an zwei Stichtagen (eine Woche bzw. drei Monate nach Kursende) erhoben. Dabei wurde ausgewertet, ob die TeilnehmerInnen zu diesem Stichtag am AMS vorgemerkt waren und welchen Vormerkstatus (Status: Arbeitslos, Arbeitsuchend,²¹ Schulung etc.) sie aufwiesen. Für jene Personen, die nicht mehr am AMS gemeldet waren, wurde der Abgangsgrund ausgewertet.

Die Auswertung des Verbleibs eine Woche nach Kursende zeigte, daß beinahe zwei Drittel der AbsolventInnen weiterhin oder neuerlich am AMS vorgemerkt waren. 57,2% waren als arbeitslos bzw. arbeitsuchend vorgemerkt. 5,9% der ehemaligen TeilnehmerInnen befanden sich in AMS-geförderten Schulungsmaßnahmen.

36,3% der ehemaligen TeilnehmerInnen waren eine Woche nach Kursende nicht vorgemerkt. Wegen einer Arbeitsaufnahme waren allerdings nur 23,3% der Personen abgegangen. Die Anzahl der Personen, die sich eine Woche nach Kursende in Beschäftigung befand, lag somit geringfügig unter der Anzahl der Personen, die während des Kurses in Arbeit abgegangen waren (24,3%; siehe Tabelle 13).

Tabelle 17: Verbleib der TeilnehmerInnen (1 Woche nach Kursende)

	Absolut	In %
Vorgemerkt	11.226	63,7
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	10.073	57,20
Schulung (SC)	1.035	5,90
Sonstige Codes (SO, TA, VM)	118	0,70
Abgang	6.384	36,3
Arbeit (A)	4.104	23,30
Krankheit (K)	536	3,00
Meldeversäumnis (M)	562	3,20
Pension (P)	6	0,03
Beginn der Wochenhilfe (W)	2	0,01
Sonstige Codes (S, X, F, V)	669	3,80
Kein Abgangsgrund eingetragen	505	2,90
Gesamt	17.610	100,00

21 Den Status AS (Arbeitsuchend) weisen jene Personen auf, die arbeitsuchend gemeldet sind, aber keinen Anspruch auf Arbeitslosen- bzw. Notstandshilfebezug haben.

Vermittlungserfolg drei Monate nach Kursende

Drei Monate nach Kursende zeigte sich folgendes Bild:

Die Hälfte der AbsolventInnen war drei Monate nach Kursende weiterhin oder wieder am AMS vorgemerkt. 39% waren arbeitslos oder arbeitsuchend vorgemerkt. Mehr als 8% der AbsolventInnen befanden sich in einer AMS-geförderten Kursmaßnahme. Die andere Hälfte der TeilnehmerInnen war aus unterschiedlichen Gründen abgemeldet. Der Anteil der Personen, die in Beschäftigung waren, betrug 33,4%. Das angepeilte Ziel von 50% wurde damit nicht erreicht.

Einen relativ hohen Anteil an den Abgängen nahmen die Personen mit dem Abgangsgrund »Meldeversäumnis« ein: Immerhin 5% der ehemaligen TeilnehmerInnen waren drei Monate nach Kursende aus dem Grund eines Meldeversäumnisses nicht vorgemerkt.

Tabelle 18: Verbleib der TeilnehmerInnen (3 Monate nach Kursende)

	Absolut	In %
Vorgemerkt	8.754	49,7
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	6.891	39,1
Schulung (SC)	1.499	8,5
Sonstige Codes (SO, TA, VM)	364	2,1
Abgang	8.855	50,3
Arbeit (A,B)	5.881	33,4
Krankheit (K)	561	3,2
Meldeversäumnis (M)	900	5,1
Pension (P)	16	0,1
Beginn der Wochenhilfe (W)	12	0,1
Sonstige Codes (S, X, F, V)	782	4,5
Kein Abgangsgrund eingetragen	703	4,0
Gesamt	17.609	100,0

Betrachtet man die Abgänge (Abgangsgründe) in den einzelnen Durchgängen, fallen relativ geringe Schwankungen hinsichtlich des Vermittlungserfolges nach drei Monaten auf. Am höchsten fiel der Vermittlungserfolg mit 36,1% bei den TeilnehmerInnen des 4. Durchganges aus. Dabei fällt ein möglicher Zusammenhang mit der Höhe der Zugangsverluste bzw. der Anzahl der TeilnehmerInnen in den Kursen auf. Im 4. Durchgang (Kursbeginn: Juli 2000) waren die höchsten Zugangsverluste und in der Folge die niedrigste TeilnehmerInnenanzahl zu verzeichnen (siehe Kapitel 7.1.2, Tabelle 4).

Am geringsten war der mittelfristige Vermittlungserfolg im letzten Durchgang (Kursbeginn: November 2000) ausgefallen (30%).

Tabelle 19: Abgang in Arbeit (3 Monate nach Kursende) – nach Durchgängen

	1. DG (n=2.833)	2. DG (n=3.102)	3. DG (n=3.105)	4. DG (n=2.563)	5. DG (n=3.083)	6. DG (n=2.923)
	In %					
Abgang in Arbeit	34,6	32,4	35,1	36,1	32,4	30,1

Bei Betrachtung des Verbleibs der TeilnehmerInnen nach den sechs Durchgängen fielen weiters Tendenzen hinsichtlich des Vormerkstatus »Schulung« und der Abgangsgründe »Meldeversäumnis« und »Krankheit« auf.

Die Anzahl der Personen, die sich drei Monate nach Kursende in einer AMS-geförderten Kursmaßnahme befanden, stieg ab dem 3. Durchgang an. Am höchsten lag der Anteil dieser Gruppe bei den TeilnehmerInnen des letzten Durchganges. Hier befanden sich drei Monate nach Kursende 9,4% der AbsolventInnen des *Jobcoaching* neuerlich in einer Kursmaßnahme.

Ein Ansteigen ab dem 3. Durchgang war auch bei den Abgangsgründen »Meldeversäumnis« und »Krankheit« festzustellen.

Tabelle 20: Vormerkstatus »Schulung« und Abgangsgründe »Meldeversäumnis« und »Krankheit« (3 Monate nach Kursende) – nach Durchgängen

	7. DG (n=2.833)	8. DG (n=3.102)	9. DG (n=3.105)	10. DG (n=2.563)	11. DG (n=3.083)	12. DG (n=2.923)
	In %					
Schulung	8,4	7,0	8,5	8,9	9,0	9,4
Meldeversäumnis	4,0	4,3	5,7	6,1	5,2	5,5
Krankheit	2,2	1,8	3,2	3,8	3,9	4,3

Vermittlungserfolg nach Alter und Geschlecht

Betrachtet man den Vermittlungserfolg nach den Merkmalen des Alters und des Geschlechts, überrascht es wenig, daß jüngere TeilnehmerInnen häufiger in Beschäftigung gelangten als ältere. Dies zeigte sich bezüglich eines kurzfristigen, aber auch bezüglich eines mittelfristigen Vermittlungserfolges. Bereits während der Maßnahme gingen 31% der jüngeren TeilnehmerInnen (unter 25 Jahre) in Beschäftigung ab, bei der Gruppe der älteren TeilnehmerInnen (45 Jahre und älter) waren es nur 17%. Drei Monate nach Kursende fiel der Unterschied noch deutlicher aus: 39% der jüngeren TeilnehmerInnen waren in Beschäftigung abgegangen, hingegen nur 21% der älteren AbsolventInnen.

Hinsichtlich des Geschlechts zeigte sich ein Unterschied nach kurz- und mittelfristigem Effekt der Maßnahme. Während der Maßnahme waren Männer häufiger (26%) in Arbeit abgegangen als Frauen (22%). Drei Monate nach Kursende waren jedoch mehr Frauen (34%) in Beschäftigung als Männer (32%).

Tabelle 21: Vermittlungserfolg – nach Alter und Geschlecht der TeilnehmerInnen

	Abgang in Arbeit (A, B)					
	Während des Kurses		1 Woche nach Kursende		3 Monate nach Kursende	
	In %	n ²²	In %	n ²³	In %	n
Alter						
Unter 25 Jahre	30,8	2.607	29,8	2.651	38,7	2.553
25 bis 44 Jahre	25,0	11.099	24,4	11.327	36,3	11.339
45 Jahre und älter	17,2	3.538	15,2	3.632	20,8	3.717
Geschlecht						
Frauen	22,1	7.050	22,6	7.277	34,3	7.279
Männer	25,7	10.194	23,8	10.333	32,7	10.330
Gesamt	24,3	17.244	23,3	17.610	33,4	17.609

Vermittlungserfolg nach zuweisender Regionaler Geschäftsstelle

Zuletzt wurde eine Analyse des Vermittlungserfolges nach zuweisender Regionaler Geschäftsstelle vorgenommen. Dabei wurde nach einer kurzfristigen Wirkung (Arbeitsaufnahme während des Kurses) und einer mittelfristigen Wirkung (Beschäftigungsverhältnis drei Monate nach Kursende) unterschieden. Zusätzlich wurde eine Trennung in erstes und zweites Halbjahr vorgenommen.

Während der Maßnahme hatte insgesamt ein Viertel der TeilnehmerInnen eine Beschäftigung aufgenommen. Ein überdurchschnittlicher kurzfristiger Effekt war dabei an den drei Geschäftsstellen RGS Metall-Chemie, RGS Bau-Holz und RGS Bekleidung-Druck-Papier festzustellen: Etwa ein Drittel der TeilnehmerInnen dieser Regionalen Geschäftsstellen hatte während des Kurses ein Beschäftigungsverhältnis aufgenommen.

Ein geringer kurzfristiger Effekt war in den Kursen der RGS Angestellte West festzustellen: Nur 15% der TeilnehmerInnen waren während der Kurse in Beschäftigung abgegangen.

Betrachtet man hingegen den mittelfristigen Effekt, so zeigte sich ein anders gelagertes Bild:

Der größte Effekt war bei den TeilnehmerInnen der RGS Metall-Chemie festzustellen. Mehr als 40% der TeilnehmerInnen waren drei Monate nach Kursende in einem Beschäftigungsverhältnis. Ein überdurchschnittlicher mittelfristiger Effekt (mehr als 35%) war weiters an zwei Regionalen Geschäftsstellen des Betreuungsbereiches für Angestellte wahrzunehmen, nämlich an der RGS AkVerm sowie an der RGS Angestellte Ost.

Ein geringer mittelfristiger Effekt (weniger als 30%) zeigte sich an der RGS Bau-Holz und an der RGS HTVL. Große Unterschiede zwischen der kurzfristigen Wirkung und der mittelfristigen Wirkung zeigten sich bei den Regionalen Geschäftsstellen mit der Zielgruppe der Angestellten. Die Abgangsrate erhöhte sich innerhalb der drei Monate nach Kursende um 14 bis 17 Prozentpunkte.

22 Anzahl der Kursbeendigungen.

23 Anzahl der Kurseintritte.

An zwei Geschäftsstellen waren keine bzw. kaum Nachwirkungen der Kursmaßnahmen hinsichtlich der Beschäftigungsaufnahme festzustellen. An der RGS Bau-Holz waren drei Monate nach Kursende weniger Personen in Beschäftigung als zu Kursende. An der RGS BDP erhöhte sich die Anzahl der Beschäftigten nur geringfügig.

Betrachtet man die mittelfristige Wirkung im jahreszeitlichen Vergleich (erstes und zweites Halbjahr), zeigt sich eine deutliche Erhöhung des Vermittlungserfolges nur an einer Geschäftsstelle. An der RGS AkVerm stieg die Abgangsrate in Arbeit um fünf Prozentpunkte (von 35% auf 40%). Damit wies diese Regionale Geschäftsstelle den höchsten Vermittlungserfolg im zweiten Halbjahr auf. Hingegen fiel bei drei Geschäftsstellen ein deutlicher Rückgang der mittelfristigen Wirkung im Halbjahresvergleich auf. An den RGS Lebensmittel, Bau-Holz und PD-GA fiel der mittelfristige Erfolg in der zweiten Jahreshälfte um acht bis neun Prozentpunkte geringer aus als im ersten Halbjahr.

Auffällig waren auch die deutlichen Unterschiede im Vermittlungserfolg innerhalb der Zielgruppe der Angestellten. Sowohl beim kurzfristigen Effekt als auch beim mittelfristigen Effekt wiesen die beiden RGS AkVerm und Angestellte Ost einen deutlich höheren Vermittlungserfolg (vier bis acht Prozentpunkte) auf als die RGS Angestellte West. Einen möglichen Erklärungshintergrund bildet die unterschiedliche Organisation der Maßnahmenbetreuung an den beiden Geschäftsstellen. An der RGS Angestellte Ost wurden drei MN-BetreuerInnen eingesetzt, die sich vergleichsweise intensiv um die Anliegen der TeilnehmerInnen und TrainerInnen kümmerten. Bei der RGS Angestellte West wurde die Maßnahmenbetreuung auf eine Person konzentriert. Die Maßnahmenbetreuung war großteils auf die administrativen Tätigkeiten beschränkt.

**Tabelle 22: Kurz- und mittelfristige Wirksamkeit der Maßnahme
Kurs *Jobcoaching* – Abgang in Arbeit (nach RGS)**

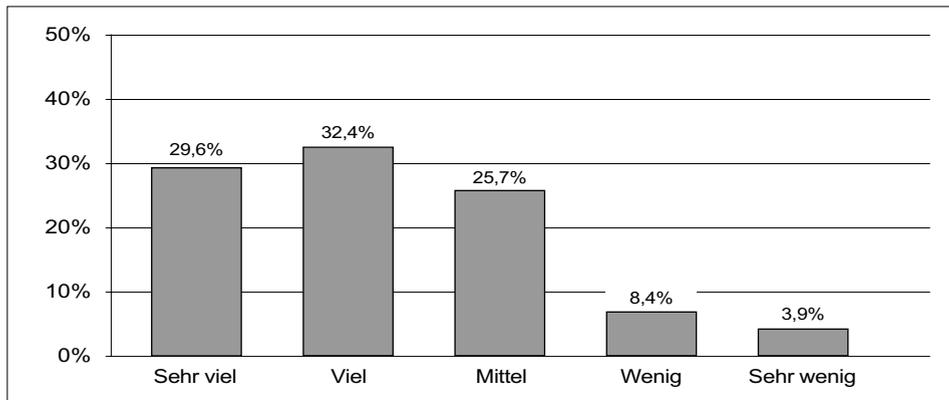
RGS	1. Halbjahr 2000		2. Halbjahr 2000		2000 Gesamt	
	Kursende	3 M. nach Kursende	Kursende	3 M. nach Kursende	Kursende	3 M. nach Kursende
	In %					
Angestellte Ost	20,0	36,0	18,5	35,6	19,1	35,7
AkVerm	22,6	35,4	22,8	40,0	22,7	37,7
Angestellte West	13,6	29,4	15,8	33,4	14,9	31,8
Bau-Holz	32,3	33,0	30,9	23,6	31,5	27,6
BDP	37,6	34,0	27,5	35,2	31,5	34,8
HTVL	23,8	29,5	19,3	28,0	21,3	28,6
Lebensmittel	25,0	36,5	21,8	27,2	23,0	30,9
Metall-Chemie	31,9	44,0	35,3	38,6	34,0	40,7
PD-GA	30,4	39,3	24,3	31,4	26,8	34,6
Sonstige	N.a.*	N.a.*	N.a.*	N.a.*	N.a.*	N.a.*
Gesamt	24,5	34,9	22,8	32,7	23,5²⁴	33,6²⁴

* Nicht ausgewertet, da Anzahl der TeilnehmerInnen sehr gering; M=Monate

8.5 Aktivierung der TeilnehmerInnen

Das primäre Ziel der Vermittlungsunterstützung sollte mittels einer Aktivierung der kurzzeitarbeitslosen Personen erreicht werden. Die Erreichung dieses mittelbaren Zieles einer Aktivierung wurde anhand mehrerer Indikatoren überprüft. Zum einen wurden die TeilnehmerInnen selbst nach ihrer Einschätzung des Kursnutzens hinsichtlich einer Steigerung des Selbsthilfepotentials (»Mut und Motivation«) in der KundInnenbefragung befragt. Zwei Drittel der TeilnehmerInnen bejahten eindeutig (»sehr viel« bzw. »viel«) einen Kursnutzen hinsichtlich des Aspektes »Mut und Motivation«. Nur 12% der Befragten schätzten den Kursnutzen in dieser Hinsicht als »(sehr) gering« ein.

²⁴ Diese Zahlen unterscheiden sich geringfügig von den Auswertungen in den vorherigen Tabellen. Die Ursache liegt in einer unvollständigen Auswertung des 2. Durchganges nach RGS seitens der AMS-BG.

Diagramm 5: Nutzenaspekt »Mut und Motivation«

Zum anderen wurden die MN-BetreuerInnen und BeraterInnen hinsichtlich ihrer Einschätzung befragt. Von beiden Akteursgruppen wurde ein deutlicher aktivierender Effekt der Kursmaßnahme *Jobcoaching* wahrgenommen. Der Aktivierungseffekt wurde dabei auf zwei Ebenen festgestellt. Bezüglich der Kursgestaltung wurde – insbesondere seitens der MN-BetreuerInnen – die inhaltliche Ausrichtung der Maßnahme als positiv aktivierend erlebt. Ihrer Einschätzung nach bot die Maßnahme den KundInnen eine »(...) *deutlich bessere Betreuung, als dies in der herkömmlichen Regelbetreuung*« möglich gewesen wäre. Durch die Maßnahme konnten viele KundInnen in ihrer Motivationslage gestärkt werden.

Ein Aktivierungseffekt wurde auch im Vorfeld der Kursmaßnahme wahrgenommen. Dieser Aktivierungseffekt wurde insbesondere von den BeraterInnen festgestellt. Die Zuweisung zur Kursmaßnahme *Jobcoaching* führte nach Ansicht der BeraterInnen, aber auch der MN-BetreuerInnen, zu einer Reduktion des Vorgemerkenstandes im Vorfeld der Kursmaßnahme. Die Übergabe oder Zusendung des Einladungsschreibens bewirkte bei einem Teil der eingeladenen Personen eine vermehrte Aufnahme von regulären Beschäftigungsverhältnissen vor Kursbeginn. Als Erklärungsgründe wurden dabei insbesondere die Legalisierung von nicht-regulären Beschäftigungsverhältnissen (»Schwarzarbeit«) und die Ausweitung von geringfügigen Beschäftigungen genannt. Dieser Aspekt wurde an einigen Geschäftsstellen verstärkt angesprochen (RGS Bau-Holz, RGS AkVerm). Weiters wurde eine Reduktion des Vorgemerkenstandes durch Abmeldungen aus anderen Gründen (Krankheit, Kontrollmeldeversäumnisse etc.) wahrgenommen, die ihrer Ansicht nach ohne Zuweisung zur Maßnahme unterblieben wären.

Der indirekte Effekt der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* durch eine Erhöhung der Arbeitsaufnahmen im Vorfeld der Maßnahme war bereits im Jahr 1999 Thema gewesen. Aus diesem Grund wurde auch der Verbleib der Personen erhoben, die zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching* zugewiesen worden waren, aber nicht zum Kursbeginn erschienen waren. Der Stichtag für diese Erhebung war eine Woche nach dem geplanten Kursende, also neun Wochen nach dem geplanten Kursbeginn. Diese Auswertung wurde ab dem 2. Durchgang vorgenommen. Die folgenden Ergebnisse beziehen sich daher auf die Zugangsverluste im Zeitraum vom 2. bis zum 6. Durchgang.

Die Ergebnisse der statistischen Auswertung bestätigen weitgehend die Einschätzungen der BeraterInnen und MN-BetreuerInnen. Die Anzahl der vorgemerkten Personen hat sich deutlich reduziert. Nur 43% der nicht in den Kurs eingetretenen Personen waren neun Wochen nach Kursbeginn am AMS vorgemerkt, davon 34% mit dem Status »Arbeitslos« bzw. »Arbeitsuchend«. Die hohen Abgangsraten erklären sich zum Großteil aus drei Faktoren: Beinahe ein Drittel der Nicht-TeilnehmerInnen (31,6%) war zu diesem Zeitpunkt in Beschäftigung. Sehr hoch fällt der Anteil jener Personen aus, die aufgrund eines Meldeversäumnisses aus der Vormerkung abgegangen sind (15,2%). Ein relativ hoher Anteil war zu diesem Zeitpunkt wegen Krankheit abgemeldet (5,4%).

**Tabelle 23: Verbleib der Nicht-TeilnehmerInnen
(1 Woche nach fiktivem Kursende)**

	Absolut	In %
Vorgemerkt	11.721	42,6
Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)	9.472	34,4
Schulung (SC)	2.028	7,4
Sonstige Codes (SO, TA, VM)	222	0,8
Abgang	15.790	57,4
Arbeit (A)	8.680	31,6
Krankheit (K)	1.498	5,4
Meldeversäumnis (M)	4.171	15,2
Pension (P)	13	0,0
Beginn der Wochenhilfe (W)	18	0,1
Sonstige Codes (S, X, F, V)	1.193	4,3
Kein Abgangsgrund eingetragen	217	0,8
Gesamt	27.511	100,0

Der angepeilte Effekt der indirekten und direkten Aktivierung durch die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* kann damit als durchwegs erreicht angesehen werden.

8.6 Erarbeiten von Anschlußperspektiven und Anschlußmaßnahmen

Als nachrangiges Ziel (der Vermittlung nachgereiht) galt die Erarbeitung von Anschlußperspektiven und Anschlußmaßnahmen. Dafür war das letzte Modul der Kursmaßnahmen reserviert. Jene TeilnehmerInnen, denen es während der Maßnahme nicht gelungen war, in Beschäftigung zu kommen, bzw. die keine Beschäftigung in Aussicht hatten, sollten bei der Ausarbeitung von Anschlußmaßnahmen unterstützt werden. Unter dem Begriff »Anschlußperspektiven« wurden in erster Linie Qualifizierungsmaßnahmen bzw. Maßnahmen zur Verbesserung der außerberuflichen Lage (in deren Folge verbesserte Chancen zur Reintegration hergestellt werden sollten) angedacht. Wesentliche Intention war dabei die Erarbeitung von

»realistischen« Anschlußperspektiven, d.h., die ausgearbeiteten Vorschläge sollten die reale Chance auf Reintegration in den Arbeitsmarkt erhöhen bzw. sollten von den BeraterInnen als Unterstützung in der Zuweisung zu AMS-geförderten Maßnahmen erfahren werden.

Die folgende Analyse des Prozesses der Erarbeitung und Genehmigung von Anschlußmaßnahmen basiert auf den Gruppengesprächen mit TrainerInnen und BeraterInnen. Die Analyse wurde entlang der Prozeßschritte vorgenommen und läßt sich folgendermaßen skizzieren:

- **Auftragswahrnehmung durch die TrainerInnen**

Die TrainerInnen nahmen als wesentliches Interesse des AMS wahr, mit »Fördermitteln sparsam umzugehen«.

- **Erarbeitung der Anschlußmaßnahmen**

Ihrer Auffassung nach gingen die TrainerInnen auf die Interessen des AMS ein, indem sie eine Filterfunktion einnahmen und Wünsche und Ideen der TeilnehmerInnen auf ihren Realitätsgehalt überprüften. Im Rahmen der Filterfunktion klärten sie den beruflichen Nutzen von konkreten Qualifizierungsideen und Qualifizierungsmaßnahmen mit den TeilnehmerInnen ab. Nach der Abklärung gaben sie Anleitungen zur eigenständigen Recherche zum Auffinden von konkreten Qualifizierungsangeboten. Erste Bezugsquelle stellte das Kursprogramm des AMS Wien dar.

Im Rahmen der KundInnenbefragung waren die KundInnen erstens nach der Existenz von Weiterbildungswünschen gefragt worden. 80% der Befragten hatten dies bejaht. Diese Personengruppe bewertete den Nutzen des Kurses hinsichtlich Weiterbildung mehrheitlich positiv (siehe Kapitel 9.6).

- **Informationsübermittlung**

Der Informationsfluß hinsichtlich der erarbeiteten »Karrierepläne« war – abhängig von den betreuenden Regionalen Geschäftsstellen – unterschiedlich organisiert. Eingebunden waren dabei die Akteursebenen der TeilnehmerInnen, der TrainerInnen, der MN-BetreuerInnen und der BeraterInnen. Es fanden sich folgende Muster:

- Persönliches Gespräch zwischen TeilnehmerIn und BeraterIn (nach Kursende);
- telefonisches Gespräch zwischen TrainerIn und BeraterIn (während des Kurses);
- persönliches Gespräch zwischen TrainerIn und MN-BetreuerIn als Vorbereitung für ein Gespräch zwischen MN-BetreuerIn und BeraterIn;
- persönliches Abschlußgespräch zwischen TeilnehmerIn und MN-BetreuerIn;
- schriftliche Empfehlung im Abschlußbericht der TrainerInnen an die BeraterInnen.

- **Ausmaß der Qualifizierungspläne**

Nach Aussage der BeraterInnen kamen 10% bis 20% der rückkehrenden TeilnehmerInnen mit konkreten Qualifizierungsplänen zum Beratungsgespräch bzw. wurden diese in eine der oben genannten Formen an die BeraterInnen übermittelt.

- **Bewertung der Qualifizierungspläne durch die BeraterInnen**

In überwiegendem Ausmaß wurden die erarbeiteten Anschlußmaßnahmen von den BeraterInnen als zufriedenstellend bewertet. Als Größenangaben wurden die Zahlen 85% bis

95% genannt. Schwachstellen bestehen aus der Sicht der BeraterInnen in Ausnahmefällen, wenn:

- Kein beruflicher Zusammenhang erkennbar ist;
- persönliche Voraussetzungen nicht gegeben sind;
- Vorschläge unreflektiert »Bildungsmythen« spiegeln (ein aktuelles Beispiel ist der/die Web-DesignerIn);
- Vorschläge den Eindruck machen, daß sie auf die Auslastung jenes Kursinstitutes abzielen, das auch die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* durchführte.

• **Anzahl der Genehmigungen**

Die Anzahl der Genehmigungen differierte sehr stark nach Regionalen Geschäftsstellen. An einzelnen Geschäftsstellen wurden Qualifikationsmaßnahmen nur genehmigt, wenn eine Einstellzusage vorlag. An anderen Geschäftsstellen wurde der weitaus überwiegende Teil der erarbeiteten Anschlußmaßnahmen genehmigt.

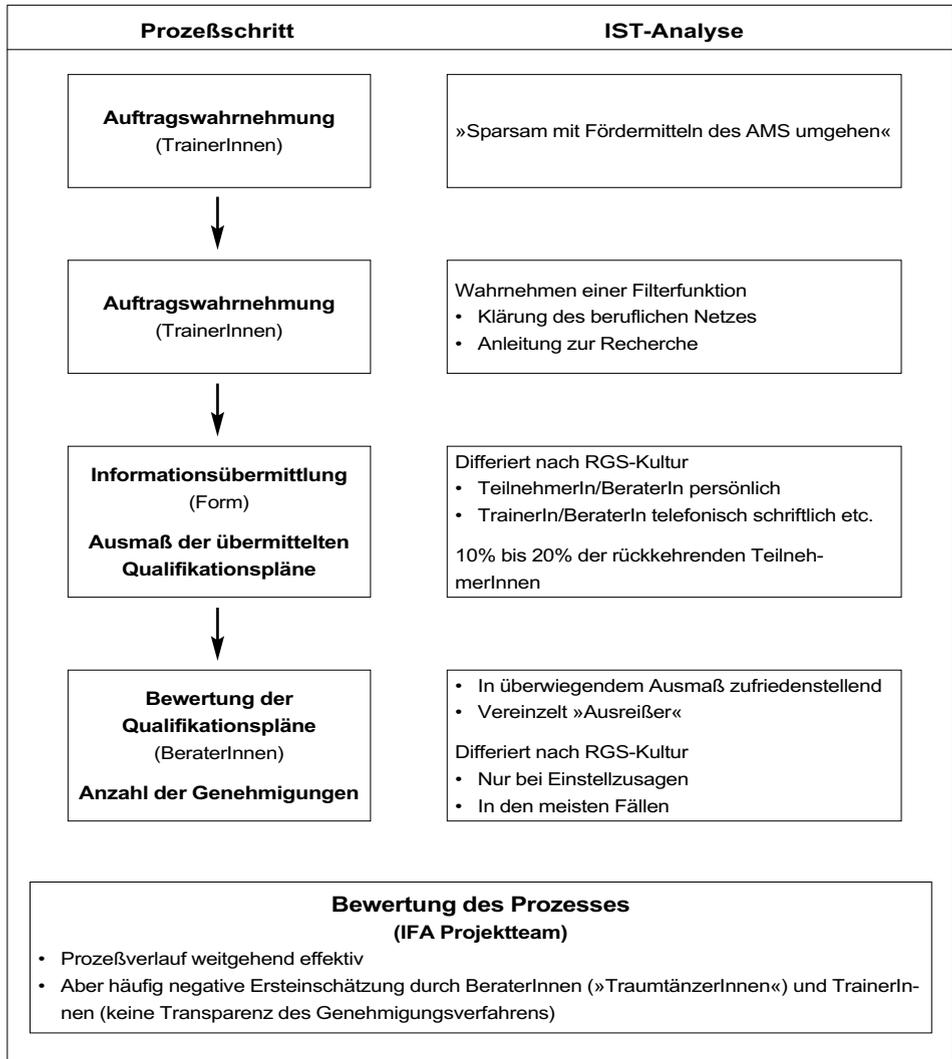
Bewertung des Prozesses

Aus der Sicht des IFA-Projektteams stellt sich der Prozeßablauf als weitgehend effektiv dar. Die positiven Bewertungen bei den TeilnehmerInnen überwogen. Die überwiegende Anzahl der erstellten »Karrierepläne« wurde von den BeraterInnen als realistisch eingeschätzt.

Allerdings zeigte sich, daß die Erstreaktionen der BeraterInnen bei den Gruppeninterviews vielfach negativ ausfielen. An erster Stelle wurde auf den mangelnden Realitätsgehalt von einzelnen Extremfällen (»TraumtänzerInnen«) hingewiesen. Erst in der Folge wurde die positive Gesamteinschätzung abgegeben. Seitens der TrainerInnen wurde die mangelnde Transparenz beim Genehmigungsverfahren beklagt. In ihrer Darstellung fielen die Entscheidungen bei ähnlichen Sachlagen – je nach BeraterIn – unterschiedlich aus.

In der folgenden Übersicht findet sich die Analyse der einzelnen Prozeßschritte noch einmal dargestellt.

Übersicht 17: Analyse des Prozesses »Erarbeiten von Anschlußmaßnahmen«



9 Beurteilung aus der Sicht der TeilnehmerInnen

9.1 Ziel und Anlage der Befragung

Einen wesentlichen Bestandteil der Wirkungsanalyse bildete die Befragung der TeilnehmerInnen mittels eines standardisierten Fragebogens. Die Befragung erfolgte in drei der sechs Durchgangsserien der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*, und zwar im 1., 3. und 5. Durchgang jeweils in der fünften Kurswoche. Es wurden alle TeilnehmerInnen der »Dienstagsgruppen« (Kursbeginn jeweils dienstags) befragt. Nicht einbezogen wurden jene TeilnehmerInnen, die vor der fünften Kurswoche in Arbeit oder aus anderen Gründen (Krankenstand etc.) ausgetreten waren.²⁵

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, Infrastruktur etc.);
- Kursnutzen;
- Gesamtbewertung.

Weitere Fragekomplexe bezogen sich auf die Art des Kurszuganges, die Motive, die zur Kursteilnahme geführt hatten, sowie auf Aspekte des vorgelagerten Betreuungsmoduls *Impulstag*.

9.2 Beschreibung der Stichprobe

Insgesamt nahmen 1.380 Personen an der Befragung teil, das sind 7,8% aller TeilnehmerInnen der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*. Um die Anonymität der Befragten zu wahren, beschränkte sich die Erhebung von Daten zur Person auf ein Minimum. Konkret wurde nach den Merkmalen »Alter«, »Dauer der Arbeitslosigkeit« und »höchster formeller Bildungsabschluß« gefragt.

Für die Stichprobe lassen sich folgende soziodemographische Auffälligkeiten beschreiben: Hinsichtlich des formalen Ausbildungsniveaus zeigte sich, daß ein hoher Anteil der TeilnehmerInnen keinen über die Pflichtschule hinausgehenden Berufs- oder Schulabschluß aufwies (28%). 39% der TeilnehmerInnen hatten einen Lehrabschluß oder den Abschluß einer mittleren Schule (z.B. Handelsschule). Weitere 27% hatten eine höhere Schule bzw. eine darüber hinausgehende Ausbildung absolviert.

Bezüglich des Alters läßt sich die Stichprobe mit den Daten aller KursteilnehmerInnen²⁶

25 Eine Einbeziehung dieser KundInnen mittels einer postalischen Befragung hätte den Aufwand und die Kosten der Befragung um ein Vielfaches erhöht, ohne daß der Aufwand in einem rechtfertigbaren Verhältnis zum Erkenntnisgewinn gestanden wäre.

26 Quelle: Auswertung der AMS-BG auf Basis der PST-Datenbank.

vergleichen, wobei in der Befragung das Alter in vier Altersgruppen eingeteilt worden war. Die Stichprobe repräsentiert weitgehend die Altersverteilung aller KursteilnehmerInnen. Die jüngeren TeilnehmerInnen waren in der Befragung geringfügig unterrepräsentiert, die älteren geringfügig überrepräsentiert.

Im Fragebogen wurde weiters nach der Dauer der Arbeitslosigkeit gefragt. Die Verteilung nach diesem Datum wird in der folgenden Tabelle dem Datum der Vormerkdauer aus der PST-Datenbank gegenübergestellt. Beide Daten können nicht ohne weiteres verglichen werden.²⁷ Daß sie in diesem Fall weitgehend übereinstimmen, sagt weniger über die Güte der Befragung aus als vielmehr über die erfolgreiche Erreichung der geplanten Zielgruppe.

Tabelle 24: Beschreibung der Stichprobe

	Stichprobe		KursteilnehmerInnen	
	Absolut	In %	Absolut	In %
Alter				
Unter 25	158	11,4	2651	15,1
25 bis unter 35	414	30,0	11327	64,3
35 bis unter 45	426	30,9		
45 und älter	357	25,9	3632	20,6
Ohne Angabe	25	1,8		
Summe	1.380	100,0	17.610	100,0
Dauer der Arbeitslosigkeit bzw. Vormerkdauer²⁸				
Bis 6 Monate	1077	78,0	15148	86,0
7 bis 12 Monate	161	11,7	1342	7,6
13 bis 18 Monate	36	2,6	244	1,4
Über 18 Monate	59	4,3		
Ohne Angabe	47	3,4		
Nicht-AL			876	5,0
Summe	1.380	100,0	17.610	100,0
Schulbildung				
UNI, Akademie	138	10,0		
Matura (AHS, BHS)	230	16,7		
Fachausbildung ohne Matura	538	39,0		
Pflichtschule	347	25,1		
Ohne Pflichtschulabschluß	35	2,5		
Sonstige	31	2,2		
Ohne Angabe	61	4,4		
Summe	1.380	100,0		

27 Insbesondere bei Personen mit längeren »Arbeitslosenkarrerien« weichen beide Daten deutlich voneinander ab. Siehe u.a. Schernhammer, Bruno/Schiffbänker, Helene (1999): Evaluierung des Modellprojektes Freiwilliger Zugang, Wien.

28 Im Unterschied zum PST-Datensatz, bei dem die Vormerkdauer registriert wird, wurde bei der Befragung nach der Dauer der Arbeitslosigkeit gefragt.

Die Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung finden sich in diesem Kapitel entlang der Aspekte »Art des Zuganges«, »Teilnahmemotive«, »Bewertung der Kursgestaltung« und »praktischer Nutzen des Kurses« beschrieben. Einzelne Aspekte der Befragung, so z.B. die Maßnahme *Impulstag* betreffend, wurden bereits in früheren Kapiteln behandelt.²⁹

9.3 Zugang

Das Konzept des Programmes *Jobcoaching 2000* sah den Zugang zur Maßnahme folgendermaßen vor: Beim zweiten Gespräch mit dem/der BeraterIn (*Servicegespräch I*) sollte der/die Kunde/Kundin zur Maßnahme zugewiesen werden und das Einladungsschreiben persönlich überreicht bekommen. Nur in Ausnahmefällen (zuwenig Zuweisungen vor Kursbeginn) sollten die MN-BetreuerInnen postalisch einladen.

Aufgrund der kurzen Vorbereitungsphase für den Start des 1. Durchganges war bei diesem von der geplanten Form abgewichen worden, und die Mehrzahl der KundInnen war postalisch verständigt worden.

Dieses Bild zeigte sich auch in der Auswertung. Im 1. Durchgang hatten nur 29% der TeilnehmerInnen das Einladungsschreiben von ihrem/ihrer BeraterIn an einer Regionalen Geschäftsstelle bekommen. 72% der TeilnehmerInnen waren postalisch eingeladen worden.

In den beiden späteren Durchgängen wurde der überwiegende Anteil der TeilnehmerInnen (86% bzw. 83%) bei einem Beratungsgespräch zur Maßnahme zugewiesen. Sehr gering fiel in allen Durchgängen der Anteil an TeilnehmerInnen aus, die über andere Wege Zugang zum Kurs gefunden hatten (2% – 3%).

**Tabelle 25: Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ...
(Mehrfachantworten, Angaben in % der befragten
TeilnehmerInnen) – Befragungsdurchgänge, gesamt**

Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ...	1. DG	3. DG	5. DG	Gesamt
	(n=443)	(n=498)	(n=439)	(n=1.380)
In %				
Persönliche/persönlicher BeraterIn	29,4	86,0	83,3	67,0
Schriftliche Einladung des AMS	71,8	14,6	15,9	33,4
Sonstiges	1,7	1,7	2,7	2,0
Summe der Fälle	102,8	102,3	101,9	102,4

Hinsichtlich der Zugangspraxis zeigten sich deutliche Unterschiede nach Regionalen Geschäftsstellen. Dies wurde bereits im Kapitel 6.1 unter Betreuungsmodul *Impulstag* behandelt (siehe Tabelle 1).

²⁹ Siehe Kapitel 6.1, 6.4.

9.4 Teilnahmemotive

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

- *Eigenbestimmte Motive*

Bei den eigenbestimmten Motiven stehen individuelle Nutzenaspekte im Vordergrund. Arbeitssuchende Personen konnten aufgrund des Bedürfnisses nach persönlicher Unterstützung durch professionelle TrainerInnen oder durch eine Gruppe von ähnlich Betroffenen zu einer Teilnahme an einem Kurs motiviert gewesen sein. Denkbar ist auch, daß KursteilnehmerInnen Interesse am Erwerb von Bewerbungstechniken oder am Erhalt aktueller Vermittlungsangebote hatten. 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.

Die Bewertung erfolgte mittels einer fünfteiligen Skala von 1 (=»trifft voll zu«) bis 5 (=»trifft nicht zu«). Niedrige Werte stehen hier also für eine hohe Zustimmung und sind positiv im 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, da dann ein hoher Grad an Unfreiwilligkeit vorliegt.

Die Auswertung zeigte, daß das Motiv der verpflichtenden Teilnahme (MW=1,7) wesentlich stärker wog als die nutzenorientierten Teilnahmemotive. Mehr als zwei Drittel der TeilnehmerInnen (69%) stimmten der Aussage voll zu, daß sie am Kurs teilnahmen, weil sie »dazu verpflichtet wurden«. Nur 9% der TeilnehmerInnen gaben an, daß dieser Grund eher oder gar nicht zutrif.³⁰

Unter den eigenbestimmten Motiven wurde der »persönlichen Unterstützung« (MW=2,2) die größte Bedeutung beigemessen.³¹

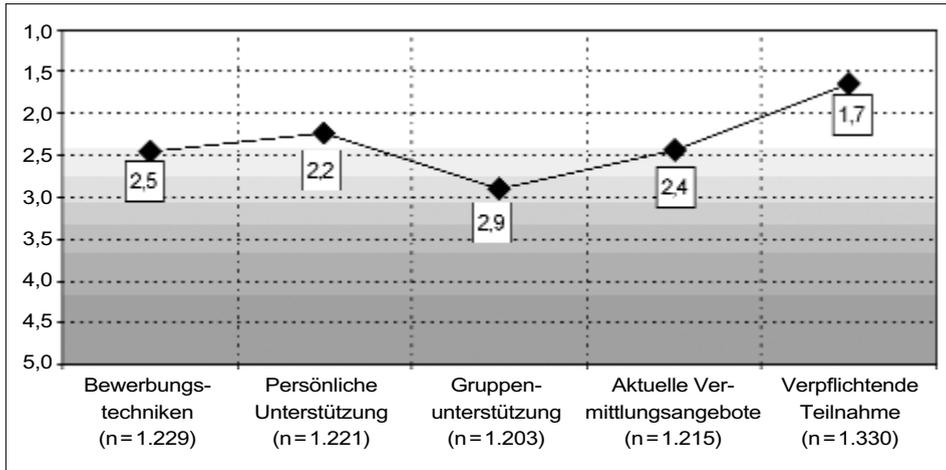
Der Erhalt »aktueller Vermittlungsangebote« (MW=2,4) und die »Verbesserung der Bewerbungstechniken« (MW=2,5) wurden in ihrer Bedeutung in etwa gleich hoch eingeschätzt. Am wenigsten relevant war die Motivation »Gruppenunterstützung« (MW=2,9).

30 »Trifft eher nicht zu«: 3,3%; »trifft nicht zu«: 5,7%.

31 »Trifft voll zu« : 36,2%; »trifft weitgehend zu«: 26,0%.

Bei all diesen Motiven zeigte sich eine breite Streuung der Antworten. Das Teilnahmemotiv »Verbesserung der Bewerbungstechniken« war für 52,6% der TeilnehmerInnen von großer Bedeutung (»trifft voll zu«, »trifft weitgehend zu«). Bei 26,6% der TeilnehmerInnen spielte es teilweise eine Rolle. 21% verneinten (eher) dieses Teilnahmemotiv.

Diagramm 6: Teilnahmemotive (Mittelwerte)



Legende: 1 =trifft voll zu, 3=trifft teilweise zu, 5=trifft gar nicht zu

Bei einer Analyse der Teilnahmemotive im Prozeßverlauf zeigte sich eine geringfügige Veränderung bei zwei Motiven: Die Bedeutung der fremdbestimmten Teilnahme nahm geringfügig ab. Während im 1. Durchgang 73% der Befragten angaben, am Kurs teilzunehmen, weil sie verpflichtet wurden, führten beim 5. Durchgang nur mehr 66% der TeilnehmerInnen dieses Motiv als wichtig an.

Im Frühsommer 2000 wurde von einigen MN-BetreuerInnen und dem IFA-Projektteam ein positiver Argumentationskatalog für BetreuerInnen erarbeitet (siehe Kapitel 7.2). Ob das in einem kausalen Zusammenhang mit der Abnahme des Anteiles der TeilnehmerInnen, die sich verpflichtet fühlten, steht, kann nicht eindeutig ausgesagt werden. Weiters nahm die Bedeutung des Teilnahmemotivs »Gruppenunterstützung« ab. Während zu Beginn 30,2% der Befragten diesem Motiv noch voll zustimmten, waren es am Schluß nur noch 21,6%.

**Tabelle 26: Teilnahmemotive im Prozeßverlauf
(Prozentanteil der Aussage »trifft voll zu«³²)**

Teilnahmemotiv	1. DG (n=443)	3. DG (n=498)	5. DG (n=439)	Gesamt (n=1.380)
	In %			
Verbesserung der Bewerbungstechniken				33,0
Verpflichtende Teilnahme	72,9	69,2	65,8	69,3
Persönliche Unterstützung durch BetreuerInnen				36,2
Unterstützung durch Gruppe Gleichbetroffener	30,2	22,7	21,6	24,8
Erhalt aktueller Vermittlungsangebote				33,2

Bei der Analyse der Bedeutung der Teilnahmemotive zeigten sich vor allem Zusammenhänge mit den Merkmalen »Alter«, »Schulbildung« (siehe Tabelle 27) und auch hinsichtlich der zuweisenden Regionalen Geschäftsstelle (siehe Tabelle 28).

Das Alter der befragten TeilnehmerInnen hatte vor allem auf die Bewertung der eigenbestimmten Motive Einfluß. Alle darunter subsumierten Aspekte gewannen mit zunehmendem Alter der TeilnehmerInnen an Bedeutung, vor allem für jene, die älter als 45 Jahre waren. Das Teilnahmemotiv »Gruppenunterstützung« spielte für 53% der älteren TeilnehmerInnen (über 45 Jahre) eine wesentliche Rolle.³³ Bei den jüngeren TeilnehmerInnen (unter 25 Jahre) gaben dies hingegen nur 34% an. Auch bei den Motiven »Bewerbungstechniken« (MW=2,2 bei den Über-45jährigen vs. MW=2,8 bei den Unter-25jährigen), »persönliche Unterstützung« (MW=2,0 vs. MW=2,5) und »Vermittlungsangebote« (MW=2,1 vs. MW=2,6) waren die Unterschiede zwischen diesen beiden Altersgruppen beträchtlich.

Die Berücksichtigung der Schulbildung zeigte, daß sozial unterstützende Aspekte des Kurses für TeilnehmerInnen mit niedrigerem Schulabschluß von deutlich größerer Bedeutung waren. TeilnehmerInnen mit niedrigerem formalen Bildungsabschluß stimmten den Teilnahmemotiven persönliche Unterstützung (MW=2,0) und Gruppenunterstützung (MW=2,5) in stärkerem Ausmaß zu als TeilnehmerInnen mit mittlerem und höherem Schulabschluß (MW=2,3 bzw. 3,2).

Die Auswertung der Teilnahmemotive nach der Dauer der Arbeitslosigkeit zeigte, daß KursteilnehmerInnen mit einer längeren Dauer die Zuweisung zum Kurs in geringerem Maße als Verpflichtung sahen. Umgekehrt stieg mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit die Erwartungshaltung hinsichtlich der Gruppenunterstützung.

³² Bezogen auf gültige Angaben.

³³ Antworten: trifft voll bzw. weitgehend zu.

Tabelle 27: Teilnahmemotive – nach ausgewählten soziodemographischen Merkmalen (Mittelwerte)

Teilnahmemotive Merkmale	Bewer- bungs- techniken	Persönliche Unter- stützung	Gruppen- unter- stützung	Vermitt- lungs- angebote	Verpflich- tende Teilnahme
Alter	Mittelwerte				
Bis 24 Jahre	2,8	2,5	3,2	2,6	
25 bis 34 Jahre	2,6	2,5	3,2	2,6	
35 bis 44 Jahre	2,4	2,1	2,9	2,4	
45 Jahre und älter	2,2	2,0	2,5	2,1	
Bildungsabschluß	Mittelwerte				
UNI & Matura		2,3	3,2	2,8	
Fachausbildung		2,4	3,1	2,5	
Max. Pflichtschule		2,0	2,5	2,0	
Dauer der Arbeitslosigkeit	Mittelwerte				
Bis 6 Monate			2,9		1,6
7 bis 12 Monate			3,0		1,7
13 bis 18 Monate			2,5		2,1
Über 18 Monate			2,5		2,0

Betrachtet man die Teilnahmemotive nach zuweisender Geschäftsstelle, so zeigten sich beim Teilnahmemotiv der verpflichtenden Teilnahme bei mehreren Regionalen Geschäftsstellen Abweichungen vom Durchschnitt. Die verpflichtende Teilnahme wurde am stärksten von den KundInnen der RGS Persönliche Dienste-Gastgewerbe (MW=1,4) und der RGS Angestellte West (MW=1,5) wahrgenommen. Verhältnismäßig schwach stimmten TeilnehmerInnen der RGS AkVerm (MW=2,4) sowie der RGS Lebensmittel (MW=3,0) diesem Motiv zu.

Tabelle 28: Teilnahmemotiv »verpflichtende Teilnahme« – nach zuweisender RGS (Mittelwerte)³⁴

Regionale Geschäftsstelle	Mittelwerte
PD-GA	1,4
Angestellte West	1,5
AkVerm	2,4
Lebensmittel	3,0
Gesamt	1,7

³⁴ In die Tabelle wurden jene Geschäftsstellen aufgenommen, die mehr als 0,2 Punkte vom gesamten Mittelwert abwichen.

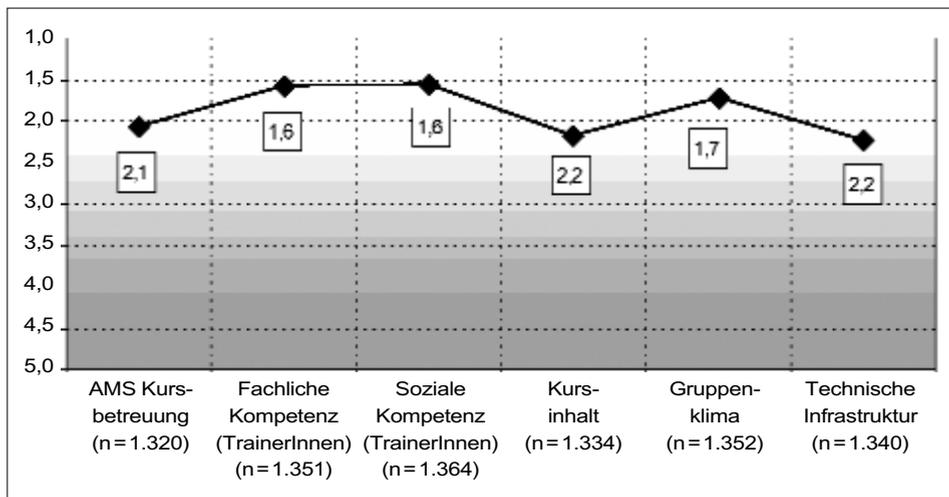
9.5 Beurteilung einzelner Kursaspekte

Die Kursgestaltung und Infrastruktur wurde anhand folgender Aspekte bewertet:

- Beitrag der TrainerInnen – hier wurden die fachliche Kompetenz (Wissen über Bewerbungstechniken etc.) sowie die kommunikative bzw. soziale Kompetenz (Umgang mit der Gruppe, Eingehen auf Wünsche und Bedürfnisse der TeilnehmerInnen) bewertet;
- AMS-Kursbetreuung – dabei sollte die Kursbetreuung durch die MN-BetreuerInnen beurteilt werden;
- Infrastruktur (Raum, Bewerbungs-PC etc.) – die Kurse fanden mit ganz wenigen Ausnahmen in Räumen der Kursträger statt;
- Beitrag der Gruppe – dieser wurde anhand der Einschätzung des Gruppenklimas erhoben;
- Kursinhalt.

Die TeilnehmerInnen zeigten sich mit allen diesen Aspekten weitgehend zufrieden. Sehr positiv wurde die Kompetenz der TrainerInnen beurteilt – sowohl die fachliche (MW=1,6) als auch die soziale Komponente (MW=1,6). Auch das Klima innerhalb der Gruppe wurde gut bewertet (MW=1,7). Etwas schlechter (aber immer noch mit guten Werten) wurden die Infrastruktur (MW=2,2) und die Kursbetreuung durch die MN-BetreuerInnen (MW=2,1) bewertet.

Diagramm 7: Bewertung von Kursaspekten (Mittelwerte)



Legende: 1=sehr gut, 3=mittel, 5=sehr schlecht

Bei der Analyse der Kursaspekte im Prozeßverlauf zeigten sich keine nennenswerten Unterschiede. Bei der Auswertung der Kursbeurteilung nach den persönlichen Merkmalen und zuweisender Regionaler Geschäftsstelle fanden sich nur wenige Zusammenhänge. Kein nennenswerter Unterschied bestand in der Bewertung nach dem Alter und der Dauer der Arbeitslosigkeit.

Hinsichtlich des formellen Ausbildungsniveaus zeigte sich, daß TeilnehmerInnen, deren Schulabschluß über die Pflichtschule nicht hinausging, die Infrastruktur (MW=1,9) besser bewerten als TeilnehmerInnen mit höherem Bildungsabschluß (MW=2,4).

Je niedriger der Bildungsgrad, desto besser fiel auch die Beurteilung der AMS-Kursbetreuung aus (siehe Tabelle 29). Allerdings besteht hier auch ein Zusammenhang mit der betreuenden Regionalen Geschäftsstelle. TeilnehmerInnen der RGS Persönliche Dienste-Gastgewerbe (PD-GA) und der RGS Bekleidung-Druck-Papier (BDP) beurteilten die Betreuung deutlich besser, jene der RGS AkVerm und der RGS Angestellte West urteilen deutlich schlechter als der Durchschnitt (siehe Tabelle 30). Dieses Merkmal erklärt die Unterschiede in der Bewertung dieses Kursaspektes sogar in höherem Maße als die Schulbildung.³⁵

Tabelle 29: Bewertung der Kursaspekte – nach Bildungsabschluß (Mittelwerte)

	AMS-Kursbetreuung	Fachliche Kompetenz	Soziale Kompetenz	Kursinhalt	Gruppenklima	Techn. Infrastruktur
Bildungsabschluß	Mittelwerte					
UNI & Matura	2,4	1,7	1,6	2,2	1,7	2,4
Fachausbildung	2,1	1,6	1,5	2,3	1,8	2,4
Maximal Pflichtschule	1,8	1,6	1,5	2,0	1,7	1,9

Tabelle 30: Kursaspekt »AMS-Kursbetreuung« – nach zuweisender RGS (Mittelwerte)³⁶

Regionale Geschäftsstelle	Mittelwerte
Bekleidung-Druck-Papier	1,7
Persönliche Dienste-Gastgewerbe	1,7
AkVerm	2,5
Angestellte West	2,6
Gesamt	2,1

Eine weitere Auswertung differenzierte die Bewertung einzelner Kursaspekte nach den Kursinstituten. Dabei wurden nur die Aspekte ausgewertet, die auch den Verantwortungsbereich der Kursträger betrafen. Das Ergebnis zeigte kaum nennenswerte Abweichungen vom Gesamtdurchschnitt. Lediglich das Institut Mentor verzeichnete in allen Kategorien eine überdurchschnittlich hohe Bewertung.

³⁵ Die partielle Korrelationsanalyse (Kendalls Tau) zeigte, daß die zuweisende Regionale Geschäftsstelle ($r=0,208$) die Bewertung in höherem Maße beeinflusst als die Schulbildung ($r=0,160$). In beiden Fällen befindet sich die Korrelation auf sehr niedrigem Niveau. Um die Korrelationsanalyse durchführen zu können, mußte die Variable »Geschäftsstelle« von einer nominalen in eine dichotome Variable umcodiert werden. (Differenzkriterium: »Geschäftsstelle für Arbeiter« oder »Geschäftsstelle für Angestellte«).

³⁶ In die Tabelle wurden jene Geschäftsstellen aufgenommen, die mehr als 0,3 Punkte vom gesamten Mittelwert abwichen.

Tabelle 31: Bewertung der Kursaspekte – nach Kursträgern (Mittelwerte)

Kursaspekte	Fachliche Kompetenz	Soziale Kompetenz	Kursinhalt	Gruppenklima	Technische Infrastruktur
Kursträger	Mittelwerte				
BFI	1,6	1,6	2,3	1,8	2,4
Die Berater	1,6	1,6	2,1	1,7	2,1
Mentor	1,3	1,3	1,9	1,5	1,7
Weidinger&Partner	1,6	1,4	2,2	1,7	2,1
Venetia	1,9	1,7	2,1	1,6	2,7

9.6 Beurteilung des Kursnutzens und Gesamtbewertung

Den Schwerpunkt der Befragung stellte die Bewertung des Kursnutzens hinsichtlich einzelner inhaltlicher Aspekte dar. Vier Faktoren wurden dabei beurteilt:

- Bewerbungsunterstützung;
- Vermittlungsunterstützung (Anzahl und Inhalt der Vermittlungsangebote);
- Information über Förderungen und Beihilfen (Förderungs-Info);
- Aktivierung der TeilnehmerInnen (Motivationsaspekt).

Als zusätzlicher Nutzenaspekt wurde aufgenommen:

- Information über Weiterbildung

Im Fragebogen war die Frage nach dem Interesse an beruflicher Weiterbildung den Fragen nach dem Kursnutzen vorgeschaltet. 80% der KursteilnehmerInnen bekundeten ein solches Interesse. Diese Personen waren weiters dazu aufgefordert, den Grad der Erfüllung dieses Aspektes – Eingehen auf das Interesse an beruflicher Weiterbildung – zu beurteilen.

Gesamtbewertung

Zuletzt waren die TeilnehmerInnen zu einer Gesamtbewertung des Kurses aufgefordert. Die Auswertung zeigte eine relativ gute Gesamtbewertung (MW=2,2). 63,8% der TeilnehmerInnen bewerteten den Kurs mit »sehr gut« oder »gut«. Umgekehrt bewerteten nur 10% der TeilnehmerInnen den Kurs mit den Noten 4 und 5.

Diagramm 8: Gesamtbewertung des Kurses (n=1.334)

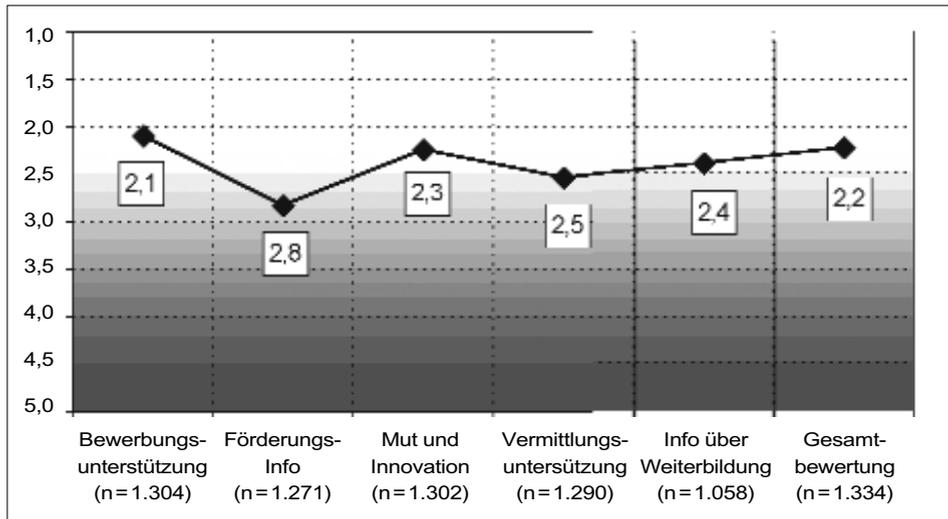
Kursnutzen

Auch bei der Auswertung der einzelnen Aspekte des Kursnutzens zeigte sich ein weitgehend positives Bild. Am positivsten wurde der Kursnutzen hinsichtlich der Aspekte »Bewerbungsunterstützung« (MW=2,1) und »Motivation« (MW=2,3) erfahren. Zwei Drittel der TeilnehmerInnen gaben an, daß Ihnen der Kurs (sehr) viel hinsichtlich einer Bewerbungsunterstützung gebracht hätte. Nur 10% verneinten das (»wenig« bzw. »sehr wenig gebracht«).

Unterschiedlicher wurden die Aspekte der Information über Weiterbildung (MW=2,4) bzw. der Vermittlungsunterstützung (MW=2,5) bewertet. Rund die Hälfte der TeilnehmerInnen gab an, daß im Kurs (eher) ausreichend auf Fragen der Weiterbildung eingegangen wurde, 15% sahen sich hingegen (eher) unzureichend informiert. Hinsichtlich der Vermittlungsunterstützung war ebenfalls rund die Hälfte der TeilnehmerInnen der Meinung, der Kurs habe viel oder sehr viel gebracht. Immerhin ein Fünftel der Befragten meinte aber, vom Kurs unter diesem Aspekt nur wenig bis sehr wenig profitiert zu haben.

Die relativ schlechteste Bewertung (MW=2,8) wurde dem Nutzenaspekt »Information über Förderungen und Beihilfen (Förderungs-Info)« ausgestellt. Diese Beurteilung muß allerdings differenziert betrachtet werden, da sich der AdressatInnenkreis auf einen Teil der TeilnehmerInnen beschränkte (Ältere, Langzeitarbeitslose etc.).³⁷

³⁷ Siehe dazu später in diesem Kapitel die Auswertung dieses Nutzenaspektes nach den Merkmalen »Alter« und »Dauer der Arbeitslosigkeit«.

Diagramm 9: Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung (Mittelwerte)

Legende: (Einzelaspekte) 1 = sehr viel, 3 = mittel, 5 = sehr wenig
 (Weiterbildung) 1 = ausreichend, 3 = teils/teils, 5 = nicht genügend
 (Gesamtbewertung) 1 = sehr gut, 3 = befriedigend, 5 = nicht genügend

Im Verlauf der drei Befragungsdurchgänge veränderte sich – gemessen an den Mittelwerten – die Bewertung der verschiedenen Nutzenaspekte und die Gesamtbewertung nicht signifikant.³⁸

Einflußfaktoren Alter und Schulbildung

Bei der Analyse der Nutzenbeurteilung nach persönlichen Merkmalen zeigte sich ein deutlicher Zusammenhang mit den Merkmalen »Alter« und »Schulbildung«. Ältere Arbeitslose (über 45 Jahre) beurteilten sowohl den Kurs insgesamt als auch die einzelnen Nutzenaspekte positiver als die anderen Altersgruppen. Deutliche Unterschiede zeigten sich beim Nutzenaspekt der Informationen bezüglich spezifischer Förderungen und Beihilfen (»Förderungs-Info«). Ältere TeilnehmerInnen bewerteten diesen mit einem Mittelwert von 2,6, die anderen Altersgruppen mit den Mittelwerten 2,9 bzw. 3,0. Ähnlich verhielt es sich mit der Gesamtbewertung des Kurses. Ältere TeilnehmerInnen bewerteten den Kurs insgesamt mit einem Mittelwert von 2,0, die anderen Altersgruppen hingegen mit Mittelwerten von 2,3 bzw. 2,4.

Noch deutlicher fielen die Unterschiede in der Bewertung nach formalem Ausbildungsniveau aus. Insbesondere die Nutzenaspekte »Vermittlungsunterstützung«, »Information über Förderungen und Beihilfen« und »Information über Weiterbildung« wurden von den TeilnehmerInnen mit einem niedrigen formalen Ausbildungsniveau deutlich besser beurteilt als von Personen mit mittlerem oder hohem Schulabschluß.

³⁸ Die einzige Ausnahme wird auf der nächsten Seite behandelt, nämlich der Aspekt »Info über Förderungen und Beihilfen«.

Der Nutzenaspekt der Vermittlungsunterstützung wurde von TeilnehmerInnen mit niedrigem Ausbildungsniveau mit einem durchschnittlichen Wert von 2,2 relativ gut beurteilt. TeilnehmerInnen mit mittlerem (MW=2,5) bzw. höherem Schulabschluß (MW=2,9) beurteilten diesen Aspekt deutlich schlechter.

Bezüglich der Dauer der Arbeitslosigkeit zeigte sich nur bei zwei Nutzenaspekten ein geringer Zusammenhang. Langzeitarbeitslose beurteilten den Nutzen aus der Information über Förderungen und Beihilfen (MW=2,6) positiver als Kurzeitarbeitslose; TeilnehmerInnen, die noch weniger als sechs Monate arbeitslos waren, beurteilten diesen Aspekt mit einem Mittelwert von 2,9.

Da das Thema »Förderungen« Gegenstand einer Veranstaltung mit TrainerInnen und Kurs-trägern im April 2000 war, wird dessen Bewertung durch die TeilnehmerInnen etwas ausführlicher erörtert. Es wurde bereits erwähnt, daß vor allem ältere TeilnehmerInnen, insbesondere die Über-45jährigen, den größten Nutzen aus diesem Aspekt zogen (MW=2,6). Das zeigte sich auch in der Häufigkeitsauswertung. Während aus der Altersgruppe der Bis-24jährigen rund ein Drittel (34,5%) angab, der Aspekt »Förderungs-Info« habe ihnen (sehr) wenig gebracht, betrug der entsprechende Anteil bei den Über-45jährigen weniger als ein Viertel (24%).

Unterschiede lassen sich hinsichtlich dieser Dimension aber auch im Prozeßverlauf erkennen. Die Mittelwerte verdeutlichen, daß die bessere Bewertung dieser Nutzendimension im wesentlichen nach dem 3. Durchgang einsetzte (1. und 3. DG: MW=2,9; 3. DG: MW=2,7). Im Detail gaben im 1. Durchgang 35% an, der Kurs habe in dieser Hinsicht sehr wenig oder wenig gebracht, im 3. Durchgang betrug der entsprechende Anteil nur noch 24%. Dieser Trend spiegelte sich auch im positiven Antwortverhalten. Im 1. Durchgang meinten 39,5%, der Aspekt »Förderungs-Info« habe (sehr) viel gebracht, im 5. Durchgang wurde das von 47% der TeilnehmerInnen bejaht.

Tabelle 32: Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung – nach Alter (Mittelwerte)

Kursnutzen/ Gesamtbewertung	Bewer- bungsun- terstützung	Förde- rungs- -Info	Mut und Motivation	Vermitt- lungsun- terstützung	Info über Weiter- bildung	Gesamt- bewertung
Alter	Mittelwerte					
Bis 24 Jahre	2,2	2,9	2,3	2,3	2,4	2,3
25 bis 34 Jahre	2,2	3,0	2,3	2,6	2,5	2,4
35 bis 44 Jahre	2,1	2,9	2,3	2,7	2,5	2,3
45 Jahre und älter	2,0	2,6	2,1	2,4	2,2	2,0

Tabelle 33: Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung – nach Bildungsabschluß und Dauer der Arbeitslosigkeit (Mittelwerte)

Kursnutzen/ Gesamtbewertung	Bewer- bungsun- terstützung	Förde- rungs- -Info	Mut und Motivation	Vermitt- lungsun- terstützung	Info über Weiter- bildung	Gesamt- bewertung
Alter	Mittelwerte					
UNI & Matura	2,2	3,1	2,4	2,9	2,6	2,3
Fachausbildung	2,1	3,0	2,3	2,5	2,4	2,3
Max. Pflichtschule	2,0	2,6	2,0	2,2	2,2	2,1
Dauer der Arbeitslosigkeit	Mittelwerte					
Bis 6 Monate		2,9				2,3
7 bis 12 Monate		2,7				2,2
Über12 Monate		2,6				2,0

Ein möglicher Einflußfaktor auf die Bewertung des Kursnutzens könnte auch die vorherige Teilnahme bzw. Nicht-Teilnahme an der Ein-Tages-Maßnahme *Impulstag* gewesen sein. Im schlechtesten Fall würde die Kursmaßnahme *Jobcoaching* z.B. »nichts Neues« hinsichtlich einer Bewerbungsunterstützung bringen. Die Auswertung zeigte, daß die vorherige Teilnahme an der Maßnahme *Impulstag* keinen Einfluß auf die Bewertung des praktischen Nutzens der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* hatte. Es wurden keine Unterschiede in der Bewertung deutlich zwischen jenen Personen, die vorher am *Impulstag* teilgenommen hatten, und jenen, die nicht an dieser Maßnahme teilgenommen hatten.

9.7 Einflußfaktor »Teilnahmemotiv«

Bisher zeigten sich (deutliche) Unterschiede in der Beurteilung des Kursnutzens nach den persönlichen Merkmalen »Alter« und »Schulbildung«. Noch deutlicher fallen die Unterschiede aus, wenn man die verschiedenartigen Teilnahmemotive, mit denen die arbeitssuchenden Personen in die Kurse eingetreten waren, einbezieht. In Kapitel 9.4 wurden die Teilnahmemotive in eigen- und fremdbestimmte unterschieden. Je nach dem Grad ihrer Zustimmung bzw. Ablehnung dieser Teilnahmemotive ließen sich die meisten TeilnehmerInnen einem der folgenden Typen zuordnen:

- »Eigeninteressiert« – Zustimmung bei eigenbestimmten, nutzenorientierten Motiven, aber geringe bis keine Zustimmung bei fremdbestimmten Motiven (»fühlte sich nicht zur Teilnahme verpflichtet«);
- »Verpflichtet« – TeilnehmerInnen fühlten sich im Gegensatz zum ersten Typus in hohem Ausmaß zur Teilnahme verpflichtet und zeigten geringes bis kein Eigeninteresse;
- »Mischtyp« – große Zustimmung bei selbst- und fremdbestimmten Motiven, diese Personen fühlten sich zur Teilnahme gedrängt, hatten aber auch Interesse an Kursinhalten;
- »Weder-noch« – diese Personen stimmten weder den fremd- noch den eigenbestimmten Motiven zu.

Als erstes fällt die ungleichmäßige Verteilung der Typen von Motivationslagen auf. Während im Sonderprogramm *Jobcoaching 1999* die vier Typen weitgehend gleichmäßig verteilt waren – »Verpflichteter Typus« und »Mischtyp« geringfügig häufiger als die Typen »Eigeninteressiert« und »Weder-noch«³⁹ – zeigte sich im Jahr 2000 ein deutliches Ungleichgewicht. Weit aus am häufigsten trat der »Mischtyp« auf. Relativ selten kommen die Typen »Eigeninteressiert« und »Weder-noch« vor (siehe Tabelle 34).

Das verstärkte Auftreten des »Mischtypen«, der aus eigen- und fremdbestimmten Motiven am Kurs teilnahm, und das eher geringe Auftreten der »Eigeninteressierten« ist möglicherweise darauf zurückzuführen, daß im Jahr 1999 dem Kurs eine Informationsveranstaltung vorge-schaltet war. Deren Aufgabe war die Erklärung der positiven Aspekte des Kurses gewesen. Diese positive Informationsübermittlung gelang offensichtlich im Jahr 2000 – geplant war sie über das Beratungsgespräch durch die BeraterInnen an den Regionalen Geschäftsstellen – nicht in demselben Ausmaß wie im Jahr 1999.

Hinsichtlich der TeilnehmerInnen des Typs »Weder-noch« besteht die Vermutung, daß es sich vorwiegend um demotivierte Langzeitarbeitslose handelt. Dies würde auch erklären, warum dieser Typus im Jahr 2000 wesentlich seltener auftrat als 1999.⁴⁰

Hinsichtlich der Nutzenbeurteilung zeigte sich ein starker Zusammenhang zwischen Eigeninteresse und einer positiven Beurteilung. Bei allen Aspekten des Kursnutzens und bei der Gesamtbewertung gaben die »Eigeninteressierten« und Personen des »Mischtyps« eine annähernd gleiche und deutlich bessere Bewertungen ab als die Personen, die sich nur verpflichtet fühlten bzw. jene, bei denen kein Teilnahmemotiv ersichtlich war.

Die deutlichsten Unterschiede zeigten sich dabei beim Aspekt der Aktivierung. Die Typen »Eigeninteressiert« und »Mischtyp« bewerten den Nutzenaspekt »Mut und Motivation« mit einem Mittelwert von 1,8. Der Typ »Verpflichtet« hingegen nur mit einem Mittelwert von 3,0.

Tabelle 34: Bewertung des Kursnutzens bzw. Gesamtbewertung des Kurses – nach Typen von Motivlagen (Mittelwerte)

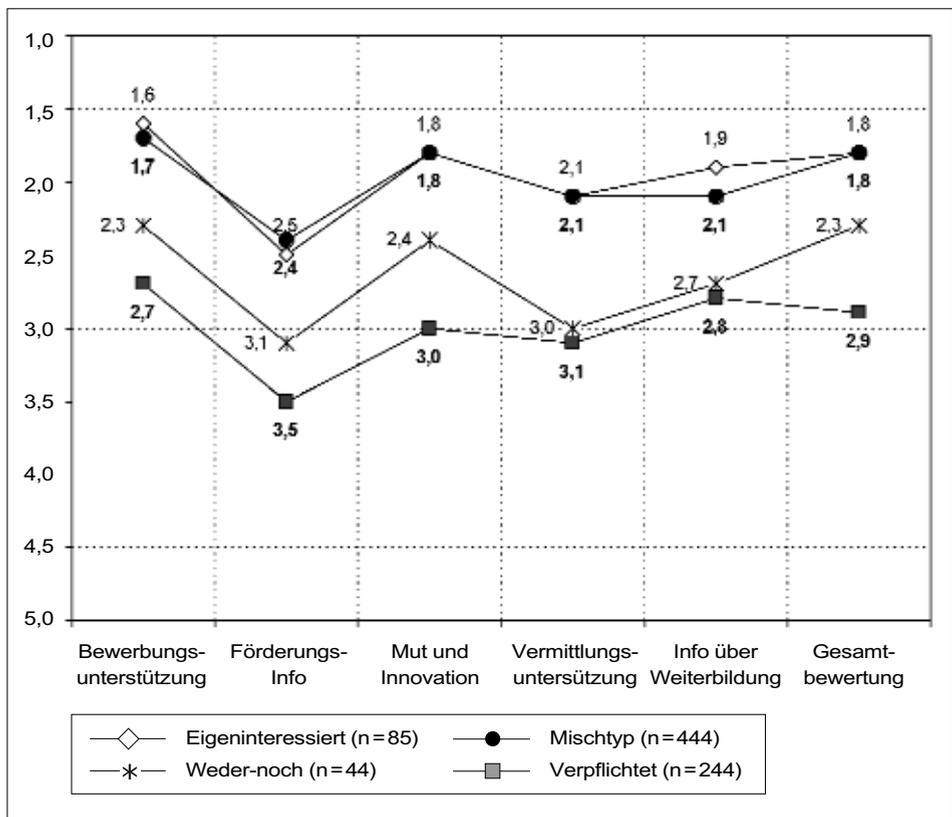
Kursnutzen/ Gesamtbewertung	Eigeninter- essiert (n=85)	Mischtyp (n=444)	Weder-noch (n=44)	Verpflichtet (n=244)
	Mittelwerte			
Hilfestellung für Bewerbung	1,6	1,7	2,3	2,7
Förderungs-Info	2,5	2,4	3,1	3,5
Mut und Motivation	1,8	1,8	2,4	3,0
Vermittlungsunterstützung	2,1	2,1	3,0	3,1
Info über Weiterbildung	1,9	2,1	2,7	2,8
Gesamtbewertung	1,8	1,8	2,3	2,9

39 Wurde im Jahre 1999 »Typus ohne ersichtlichen Grund« genannt; siehe Schernhammer, Bruno/Adam, Ursula (2000): Evaluierung des Sonderprogrammes *Jobcoaching 1999*, Wien, Seite 68.

40 Der Anteil der Langzeitarbeitslosen betrug 1999 20%, im Jahre 2000 hingegen nur 7%. Ersteres siehe ebenda Seite 56, zweiteres siehe Kapitel 8.2.

Dieses Ergebnis deutet darauf hin, daß der Nutzen und die Beurteilung des Kurses insgesamt stark von einem aktiven Zugang abhängen. Sowohl bei Personen mit vorrangig eigenmotivierter Kursteilnahme als auch bei solchen mit eigen- und fremdbestimmten Motiven («Mischtyp») kann aufgrund dieser Ergebnisse angenommen werden, daß sie bewußt am Kurs teilnahmen. Hingegen dürfte sowohl bei Personen mit vorrangig fremdbestimmten Motiven als auch bei denen ohne ersichtlichen Grund für die Teilnahme eine eher gleichgültige Haltung den Kursinhalten gegenüber vorhanden gewesen sein, die sich in einer schlechteren Bewertung des Kursnutzens und einer negativen Gesamtbeurteilung widerspiegelte.

Diagramm 10: Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung nach Typen von Motivlagen (Mittelwerte)



Legende: (Einzelaspekte) 1=sehr viel, 3=mittel, 5=sehr wenig
 (Weiterbildung) 1=ausreichend, 3=teils/teils, 5=nicht genügend
 (Gesamtbewertung) 1=sehr gut, 3=befriedigend, 5=nicht genügend

Übersicht 18: Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung im Überblick

Teilnahmemotive	
Insgesamt	<ul style="list-style-type: none"> • Fremdbestimmtes Teilnahmemotiv »verpflichtende Teilnahme« erhielt die größte Zustimmung
Zeitlicher Verlauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kaum Auffälligkeiten
Soziodemographische Merkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Ältere Personen waren in höherem Maß eigenmotiviert • Personen mit niedrigem Bildungsabschluß erwarteten sich mehr Unterstützung vom Kurs • Langzeitarbeitslose empfanden die Teilnahme in geringerem Ausmaß als Verpflichtung
Kursaspekte	
Insgesamt	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Zufriedenheit mit allen Aspekten (am relativ wenigsten mit AMS-Kursbetreuung und Infrastruktur)
Zeitlicher Verlauf	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Auffälligkeiten
Soziodemographische Merkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Technische Infrastruktur wie auch AMS-Kursbetreuung wurde von Personen mit niedrigem Bildungsniveau besser beurteilt • Kursträger unterschieden sich in der Bewertung unwesentlich, lediglich ein Kursträger wurde in allen Aspekten besser beurteilt
Kursnutzen und Gesamtbewertung	
Insgesamt	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtbewertung des Kurses: Mittelwert 2,2 • Nutzenaspekte, wie z.B. »Bewerbungsunterstützung«, »Mut und Motivation«, wurden gut bewertet • Nutzenaspekte, wie z.B. »Vermittlungsunterstützung« und »Förderungs-Info«, erfuhren durchschnittliche Bewertungen
Zeitlicher Verlauf	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Auffälligkeiten
Soziodemographische Merkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Ältere Personen (> 45 Jahre) wie auch Personen mit niedrigem formalen Bildungsniveau beurteilten Kurs insgesamt und auch Kursnutzendetails besser als jüngere bzw. höher gebildete • Langzeitarbeitslose (> 12 Monate) zogen größeren Nutzen aus den erhaltenen Informationen hinsichtlich Förderungen und Beihilfen als Personen mit kürzerer Dauer der Arbeitslosigkeit
Einflußfaktor »Motivationslage«	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Personen mit eigenbestimmter Motivation (aktiver Zugang) deutlich bessere Bewertungen als bei gleichgültiger Haltung gegenüber Kursteilnahme

10 Resümee

Struktur des Programmes *Jobcoaching 2000*

Mit Jahresbeginn 2000 wurde seitens des AMS Wien eine neue Form der Regelbetreuung für Kurzzeitarbeitslose implementiert. Als zentrale Ziele wurden eine frühzeitige Aktivierung von »neu« arbeitslos gewordenen Personen und in der Folge eine Verringerung der Übertritte in die Langzeitarbeitslosigkeit angepeilt.

Um diese Ziele zu erreichen, setzte das Programm *Jobcoaching 2000* auf drei neue Aktivierungsmomente: Erstens sollte die Betreuung und Aktivierung der arbeitslosen Personen ab dem ersten Tag der Meldung der Arbeitslosigkeit einsetzen (»Early Intervention«). Zweitens sollte ein ständiger Wechsel zwischen AMS-internen (Beratungstermine bei den BeraterInnen des Service für Arbeitsuchende) und AMS-externen Betreuungsmodulen (Aktivierungsmaßnahmen) stattfinden. Drittens sollte mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit die Intensität der eingesetzten Betreuungsmaßnahmen ansteigen. Bei den externen Maßnahmen handelte es sich um zum Teil erprobte und für das Programm *Jobcoaching 2000* adaptierte Maßnahmen (*Kurs Jobcoaching, Ressourcenpool*) bzw. um eine neue Maßnahme (*Impulstag*). Die Teilnahme an diesen Maßnahmen war für die KundInnen verpflichtend.

Der geplante Betreuungsablauf und die Intensität (Zeitausmaß bzw. Anzahl der TeilnehmerInnen pro einzelner Maßnahme) der externen Maßnahmen für *Jobcoaching 2000* finden sich in folgender Übersicht dargestellt:

Übersicht 19: Betreuungsablauf und Betreuungslogik *Jobcoaching 2000*

Betreuungsmodul	Zeitpunkt (Dauer der AL)	Zeitausmaß (netto)	Personen pro »Kurs«	Akteure
Erstgespräch				AMS-BeraterIn
↓				↓
Impulstag	Im 1. Monat	8 h	420 TN	Kursträger
↓				↓
Servicegespräch I				AMS-BeraterIn
↓				↓
Kurs Jobcoaching	Vor dem 4. Monat	54 h	16 TN	Kursträger
↓				↓
Servicegespräch II				AMS-BeraterIn
↓				↓
Ressourcenpool	6. bis 12. Monat	240 h	16 TN	Kursträger
↓				↓
Weitere Betreuung				AMS-BeraterIn

TN = TeilnehmerInnen

Zentrale Aspekte der Evaluierung

Im Rahmen der begleitenden Evaluierung wurden die Umsetzung und die Wirkung des Programmes *Jobcoaching 2000* bis zum fünften Betreuungsmodul (*Servicegespräch II*) untersucht. Der Blick richtete sich dabei zum einen auf die Implementierung und praktische Umsetzung des geplanten Betreuungsablaufes bzw. die Wirkung des gesamten Programmes. Zum anderen wurden auch die beiden externen Betreuungsmodule *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching* als solche einer Prozeß- und Wirkungsanalyse unterzogen. Die zentralen Aspekte der Untersuchung finden sich in folgender Übersicht dargestellt.

Übersicht 20: Gegenstand und zentrale Aspekte der Untersuchung

Gegenstand	Zentrale Aspekte
Programm <i>Jobcoaching 2000</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rahmenbedingungen der Implementierung • SOLL/IST-Analyse des Betreuungsablaufes • Wirkungsanalyse <ul style="list-style-type: none"> – Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit – Bewertung durch die BeraterInnen
<i>Impulstag</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung • Beurteilung durch TeilnehmerInnen und BeraterInnen
Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prozeßanalyse • Organisation des Zuganges/Analyse der Zugangsverluste • Intervention bezüglich des Zuganges • Organisation der Maßnahmenbetreuung • Kooperation AMS Wien – Kursträger • Wirkungsanalyse <ul style="list-style-type: none"> – Aktivierung im Vorfeld der Maßnahme – Verbleib der TeilnehmerInnen (Auswertung der PST-Daten) – Bewertung des Kursnutzens (Befragung der TeilnehmerInnen, BeraterInnen) – Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen

Implementierung des Programmes

Das Programm *Jobcoaching 2000* fand relativ gute Rahmenbedingungen zum Gelingen vor. Die LeiterInnen der Regionalen Geschäftsstellen fühlten sich ausreichend in den Planungsprozeß eingebunden und standen dem geplanten Betreuungsablauf weitgehend positiv gegenüber. Der einzige vorgebrachte Kritikpunkt eines RGS-Leiters galt dem Bestandteil *Impulstag*.

Alle AMS-internen Akteure (MN-BetreuerInnen und BeraterInnen) standen sowohl der Logik des Betreuungsprogrammes *Jobcoaching 2000* als auch der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* positiv gegenüber. Kritik wurde hinsichtlich der Dauer der Vorbereitungsphase der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* geäußert. Alle Akteure (Kursträger, MN-BetreuerInnen des AMS) nahmen sie als zu kurz wahr. Die Vergabe der Maßnahmen war erst in der zweiten Dezemberhälfte 1999 vom Landesdirektorium genehmigt worden.

Umsetzung des Betreuungsablaufes

In der praktischen Umsetzung der Regelbetreuung von Kurzarbeitslosen zeigte sich, daß vom konzipierten Betreuungsablauf in der Regel abgewichen wurde. Im wesentlichen zeigten sich drei Abweichungen:

- Variante 1: *Erstgespräch* und *Servicegespräch* wurden zusammengefaßt
Beim ersten Kontakt mit den BeraterInnen des AMS wurden sowohl die Schritte hinsichtlich des Erhalts von Arbeitslosenunterstützung und der EDV-technischen Dokumentation als auch die Zuweisungen zu den Maßnahmen *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching* durchgeführt. Dies bedeutete nicht nur eine Überfrachtung des *Erstgespräches*, sondern hatte auch zur Konsequenz, daß kein Beratungstermin bei den AMS-BeraterInnen zwischen den beiden externen Maßnahmen *Impulstag* und *Kurs Jobcoaching* stattfand. Den Hintergrund dieser Praxis bildete die hohe Arbeitsbelastung an diesen Regionalen Geschäftsstellen.
- Variante 2: *Impulstag* entfällt
Die arbeitslosen Personen wurden bis zum Eintritt in die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* nur von BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstelle betreut. Der Grund für diese Praxis lag in negativen Erfahrungen mit und Vorbehalten gegenüber der Maßnahme *Impulstag*.
- Variante 3: Sehr frühe Zuweisung zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching*
Bei dieser Praxis wurden die arbeitssuchenden Personen beim *Erstgespräch* zum nächstmöglichen Einstiegstermin der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* zugewiesen. Der Hintergrund dieser Praxis lag in der Schwerpunktsetzung dieser Regionalen Geschäftsstellen hinsichtlich der Auslastung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*.

Übersicht 21: Abweichungen vom geplanten Betreuungsablauf

Abweichung	Folge	Hintergrund
Geringere Anzahl von Beratungsgesprächen	⇔ Geringere Betreuungsdichte (kein Beratungsgespräch zwischen den Maßnahmen <i>Impulstag</i> und <i>Kurs Jobcoaching</i>)	Hohe Arbeitsbelastung an den RGS
<i>Impulstag</i> entfällt	⇔ Aus Sicht der RGS keine negativen Auswirkungen	Negative Beurteilung des <i>Impulstages</i>
Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i> sehr früh eingesetzt (1. Monat)	⇔ Nicht-optimaler Einsatz der Instrumente (Maßnahme <i>Impulstag</i> wurde nicht oder zum Teil während der Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i> absolviert)	Vorrang auf Auslastung der Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i>

Maßnahme *Impulstag*

Die Maßnahme *Impulstag* war für 15.000 Personen geplant und wurde in Form von Großveranstaltungen durchgeführt. Pro Monat sollten drei Veranstaltungen für jeweils 400 bis 450 ar-

beitslose Personen durchgeführt werden. Die geplante Anzahl der TeilnehmerInnen wurde weitestgehend erreicht. 14.926 Personen absolvierten im Jahr 2000 diese eintägige Maßnahme.

Das Konzept der Maßnahme sah eine Vermittlung von Bewerbungs-Know-How und Techniken zur Erhöhung des Selbstvertrauens in Form von »Frontal-Präsentationen« (Videoclips und ModeratorInnen) vor. Weiters war eine Jobmesse mit jeweils zehn bis 15 Unternehmen geplant. In der Praxis fiel die Anzahl der vertretenen Unternehmen geringer aus. Regelmäßig anwesend waren das Österreichische Bundesheer (Suche nach weiblichen Interessenten) und Personalüberlassungsunternehmen.

Die unterschiedlichen Bewertungen, aber auch die Abweichungen vom Betreuungsplan (Übersicht 21, Abweichung 3) führten in der Folge zu einem stark unterschiedlichen Zuweisungsverhalten (geringe Anzahl von Zuweisungen an der RGS Bau-Holz und der RGS Metall-Chemie, hohe Anzahl von Zuweisungen an der RGS Angestellte Ost und der RGS AkVerm).

Zugang zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching*

Der Zugang zur Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war im Jahr 2000 über ein Beratungsgespräch bei dem/der BeraterIn geplant, was in der überwiegenden Mehrzahl auch eingehalten wurde. Ab dem 2. Durchgang waren zwischen 80% und 90% der TeilnehmerInnen über diesen Weg zur Maßnahme gekommen.

Allerdings fielen große Informationsdefizite beim Zugang auf. Die zugewiesenen Personen kamen mit wenig Vorinformationen und mit teilweise massiven Widerstandshaltungen in die Kurse. In der Folge mußten die TrainerInnen in den ersten Kurstagen vom geplanten Kursinhalt abweichen und die TeilnehmerInnen erst positiv für die Maßnahme gewinnen. Um auch die BeraterInnen in einer positiven Argumentation des Kursinhaltes und Kursnutzens zu bestärken, wurde seitens einiger MN-BetreuerInnen und des IFA-Projektteams ein positiver Argumentationskatalog mit dem Titel »101 Ausreden« erstellt.

Insgesamt wurden ca. 49.000 Personen zur Maßnahme zugewiesen. Der Zugangsgrad betrug 36%.

Bereits durch die Zuweisung zur Kursmaßnahme wurde nach Ansicht der BeraterInnen eine Aktivierung vieler KundInnen erreicht. Ein wahrnehmbarer Teil der KundInnen meldete sich in Arbeit ab oder schied ohne Reaktion aus der Vormerkung am AMS Wien aus. Diese Einschätzung bestätigte sich auch in einer Analyse der Zugangsverluste. Etwa ein Fünftel der zugewiesenen, aber nicht eingetretenen Personen war zwischen Zuweisung und Kursbeginn in Arbeit abgegangen. Zwei Monate nach fiktivem Kursbeginn waren 32% dieser Personengruppe in Beschäftigung. Etwa 15% dieser Personengruppe waren zu diesem Zeitpunkt aufgrund eines »Meldeversäumnisses« nicht mehr vorgemerkt.

Abwicklung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*

Die Abwicklung der Kursmaßnahme *Jobcoaching* war dezentral organisiert. Die Betreuung oblag eigenen MN-BetreuerInnen an den Regionalen Geschäftsstellen. In der praktischen Abwicklung zeigte sich eine sehr unterschiedliche Personalbesetzung dieser Position je nach Re-

gionaler Geschäftsstelle. Ein Teil der MN-BetreuerInnen konnte intensiv mit den TrainerInnen der Kursträger kooperieren und regelmäßig an den Kursorten anwesend sein, ein anderer Teil mußte sich infolge hoher Arbeitsbelastung (parallele Betreuung von bis zu 30 Kursen) auf administrative Tätigkeiten beschränken. Die Kooperation zwischen MN-BetreuerInnen des AMS und TrainerInnen/Projektverantwortlichen der Kursträger wurde von beiden Akteuren insgesamt positiv beurteilt. Jene TrainerInnen, die mit Regionalen Geschäftsstellen mit einer geringen Personalbesetzung der Maßnahmenbetreuung kooperierten, sprachen sich für eine Intensivierung der Zusammenarbeit bzw. für eine bessere Ansprechbarkeit der MN-BetreuerInnen aus.

Die Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war im Jahr 2000 für 18.000 Personen geplant. Zielgruppe waren arbeitslose Personen mit einer Vormerkdauer zwischen zwei und sechs Monaten. Insgesamt nahmen 17.610 Personen an der Maßnahme teil. Der Frauenanteil betrug 41%. Mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen wies eine Vormerkdauer von zwei bis sechs Monaten auf. Ein Drittel der TeilnehmerInnen war bereits im ersten Monat der Arbeitslosigkeit in die Maßnahme eingetreten. Nur 9% der TeilnehmerInnen wiesen eine längere Vormerkdauer als sechs Monate auf.

Die Maßnahmen wurden in sechs Durchgängen abgewickelt. Pro Durchgang fanden parallel 188 Maßnahmen statt. Die siebenwöchigen Kurse starteten mit einer Intensivphase von drei Gruppentagen in der ersten Kurswoche. In den folgenden Wochen war jeweils ein Gruppentag geplant.

Übersicht 22: Zentrale Bestandteile der Prozeßanalyse *Jobcoaching*

Prozeßschritt	IST-Analyse
Organisation des Zuganges	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung durch BeraterInnen – mehr als 80% Aber: Schwachstelle Informationsübermittlung <p style="text-align: center;">↓</p> Intervention Argumentationskatalog
Zugangsgrad (Effekte beim Zugang)	<ul style="list-style-type: none"> 36% Hoher Aktivierungseffekt im Vorfeld der Maßnahme
Organisation der Maßnahmenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> Dezentrale Struktur Deutliche Unterschiede in der Personalbesetzung
Planerreichungsgrad	<ul style="list-style-type: none"> 17.610 TeilnehmerInnen Zielgruppe zu 90% erreicht

Bewertung und Wirkung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*

Die TeilnehmerInnen bewerteten alle Aspekte der Kursgestaltung positiv. Besonders positiv wurden die Kompetenzen der TrainerInnen beurteilt (Mittelwert von 1,6 auf einer fünfstelligen Skala).

Ein Ziel der Maßnahme lag in der Aktivierung der TeilnehmerInnen. Dieses Ziel wurde nach Ansicht aller Beteiligten weitgehend erreicht. Nach Einschätzung der MN-BetreuerInnen bot die Maßnahme eine »(...) deutlich bessere Betreuung, als dies in der herkömmlichen Re-

gelbetreuung« möglich gewesen wäre, wodurch viele KundInnen in ihrer Motivation gestärkt werden konnten.

Seitens der TeilnehmerInnen wurde der Kursnutzen hinsichtlich einer Aktivierung (»Mut und Motivation«) und einer Bewerbungsunterstützung mehrheitlich positiv erfahren. Zwei Drittel der TeilnehmerInnen bewerteten den Nutzen der Bewerbungsunterstützung positiv.

Differenzierter wurden von den TeilnehmerInnen die Nutzenaspekte »Vermittlungsunterstützung« (MW=2,5) und »Information über Beihilfen und Förderungen« (MW=2,8) bewertet. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede nach Alter und Bildungsniveau. Ältere und niedrigqualifizierte (maximal Pflichtschulabschluss) TeilnehmerInnen nahmen hinsichtlich dieser Aspekte einen deutlich größeren Nutzen wahr. So beurteilten Personen mit Matura- oder UNI-Abschluß den Nutzenaspekt »Vermittlungsunterstützung« im Durchschnitt mit 2,9, während er von niedrigqualifizierten Personen mit 2,2 beurteilt wurde. Vor dem Hintergrund, daß gerade diese Personengruppen (Ältere und Niedrigqualifizierte) am Arbeitsmarkt schwierigere Bedingungen vorfinden, kann auch dieses Ergebnis positiv bewertet werden.

Ein sekundäres Ziel der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* lag in der Erarbeitung von Anschlußperspektiven und Anschlußmaßnahmen. Jene TeilnehmerInnen, denen es während der Maßnahme nicht gelungen war, in Beschäftigung zu kommen bzw. kein Beschäftigungsverhältnis in Aussicht hatten, sollten bei der Erarbeitung von Anschlußmaßnahmen unterstützt werden. Auch hier zeigte sich eine hohe Effektivität der Maßnahme. Die TeilnehmerInnen bewerteten den Nutzenaspekt der Information über Weiterbildung mehrheitlich positiv, seitens der BeraterInnen wurden die erarbeiteten Anschlußmaßnahmen überwiegend als »realistisch« (im Sinne von: Die vorgeschlagenen Maßnahmen können zur Integration in den Arbeitsmarkt beitragen) eingeschätzt. Hinsichtlich der Genehmigung der erarbeiteten Anschlußmaßnahmen zeigten sich deutliche Unterschiede zwischen den Regionalen Geschäftsstellen.

Primäres Ziel der Maßnahme *Kurs Jobcoaching* war die Erreichung eines Vermittlungserfolges. Angepeilt war eine Vermittlungsrate von 50% binnen dreier Monate nach Kursende. Während der Kursmaßnahme selbst waren 24% der TeilnehmerInnen in Arbeit abgegangen.

Drei Monate nach Kursende waren 34% der AbsolventInnen in Beschäftigung gekommen. Der gewünschte Vermittlungserfolg wurde somit nicht erreicht. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede nach zuweisender Regionaler Geschäftsstelle. Die Vermittlungsraten (nach drei Monaten) schwankten zwischen 41% und 28%.

Übersicht 23: Bewertung und Wirkung der Maßnahme *Kurs Jobcoaching*

Indikator	IST-Analyse
Aktivierung MN-BetreuerInnen TeilnehmerInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr effektiv (deutlich besser als bei herkömmlicher Regelbetreuung) • Mehrheitlich positiv (MW = 2,3)
Nutzenaspekte (TN) Vermittlungsunterstützung Bewerbungsunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> • Ältere und niedrigqualifizierte Personen nahmen positiven Effekt wahr (MW = 2,2) • Durchwegs positiv bewertet (MW = 2,1)
Vermittlungserfolg	<ul style="list-style-type: none"> • 33,4% • Differiert deutlich nach zuweisender RGS

Wirkung des Programmes *Jobcoaching 2000*

Hinsichtlich des Programmes *Jobcoaching 2000* bestand das Ziel einer deutlichen Verringerung der Übertrittsrate in Langzeitarbeitslosigkeit. Dieses Ziel wurde eindeutig erreicht. Die Anzahl der Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit sank bei der Zielgruppe der Jugendlichen (bis 25 Jahre) um 21%. Die allgemeine Übertrittsrate sank sogar geringfügig stärker (21,5%). Insgesamt kann somit die Umsetzung des Programmes *Jobcoaching 2000* – trotz einiger Schwachstellen – als erfolgreich bewertet werden.

Anhang

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Anteil der TeilnehmerInnen an der Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i> , die vorher die Maßnahme <i>Impulstag</i> besucht hatten – nach RGS	30
Tabelle 2:	Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ...	34
Tabelle 3:	Zugang über persönliche BeraterInnen – nach zuweisender RGS	34
Tabelle 4:	Zugangsgrad – nach Durchgängen	35
Tabelle 5:	Zugangsverluste – nach persönlichen Merkmalen und zuweisender RGS	36
Tabelle 6:	Detaillierung der Hintergründe von Zugangsverlusten an ausgewählten RGS (2. DG 2000)	37
Tabelle 7:	Organisation der Maßnahmenbetreuung	40
Tabelle 8:	Anzahl der (geplanten) KursteilnehmerInnen und Planerreichungsgrad	44
Tabelle 9:	Planerreichungsgrad – nach Durchgängen	44
Tabelle 10:	TeilnehmerInnen – nach Alter und Geschlecht	45
Tabelle 11:	TeilnehmerInnen – nach Vormerkdauer (PST-Daten)	45
Tabelle 12:	Anteil der Langzeitarbeitslosen (13 Monate und mehr) – nach RGS	46
Tabelle 13:	Art der Kursbeendigung	47
Tabelle 14:	Vorzeitige Kursbeendigung – nach Durchgängen	48
Tabelle 15:	Vorzeitige Kursbeendigung – nach Alter und Geschlecht	48
Tabelle 16:	Abgang in Arbeit (während der Kursmaßnahme) – nach Durchgängen	49
Tabelle 17:	Verbleib der TeilnehmerInnen (1 Woche nach Kursende)	49
Tabelle 18:	Verbleib der TeilnehmerInnen (3 Monate nach Kursende)	50
Tabelle 19:	Abgang in Arbeit (3 Monate nach Kursende) – nach Durchgängen	51
Tabelle 20:	Vormerkstatus »Schulung« und Abgangsgründe »Meldeversäumnis« und »Krankheit« (3 Monate nach Kursende) – nach Durchgängen	51
Tabelle 21:	Vermittlungserfolg – nach Alter und Geschlecht der TeilnehmerInnen	52
Tabelle 22:	Kurz- und mittelfristige Wirksamkeit der Maßnahme <i>Kurs Jobcoaching</i> – Abgang in Arbeit (nach RGS)	54
Tabelle 23:	Verbleib der Nicht-TeilnehmerInnen (1 Woche nach fiktivem Kursende)	56
Tabelle 24:	Beschreibung der Stichprobe	61
Tabelle 25:	Auf den Kurs aufmerksam geworden durch ...	62
Tabelle 26:	Teilnahmemotive im Prozeßverlauf	65
Tabelle 27:	Teilnahmemotive – nach ausgewählten soziodemographischen Merkmalen	66
Tabelle 28:	Teilnahmemotiv »verpflichtende Teilnahme« – nach zuweisender RGS	66
Tabelle 29:	Bewertung der Kursaspekte – nach Bildungsabschluß	68

Tabelle 30: Kursaspekt »AMS-Kursbetreuung« – nach zuweisender RGS	68
Tabelle 31: Bewertung der Kursaspekte – nach Kursträgern	69
Tabelle 32: Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung – nach Alter	72
Tabelle 33: Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung – nach Bildungsabschluß und Dauer der Arbeitslosigkeit	73
Tabelle 34: Bewertung des Kursnutzens bzw. Gesamtbewertung des Kurses – nach Typen von Motivlagen	74

Übersichtsverzeichnis

Übersicht 1: Betreuungsverlauf von <i>Jobcoaching 2000</i>	8
Übersicht 2: Inhalte des <i>Erstgespräches</i>	9
Übersicht 3: Maßnahmenbeschreibung <i>Impulstag</i>	9
Übersicht 4: Inhalte des <i>Servicegespräches I</i>	10
Übersicht 5: Maßnahmenbeschreibung <i>Kurs Jobcoaching</i>	11
Übersicht 6: Maßnahmenbeschreibung <i>Ressourcenpool Neu</i>	12
Übersicht 7: Produkte der Evaluierung	14
Übersicht 8: Struktur der Evaluierung nach Projektphasen und Intensität der Begleitung	15
Übersicht 9: Struktur des Projektes nach AMS-Beteiligungsebenen und Schwerpunkten	15
Übersicht 10: Angewandte Instrumente und einbezogene Akteure (Erhebung)	18
Übersicht 11: Bestandteile der Evaluierung nach einbezogenen Projektbeteiligten in Projektphase 1	19
Übersicht 12: Bestandteile der Evaluierung (Methoden) und deren zentrale Inhalte	20
Übersicht 13: Abweichungen vom Betreuungsverlauf	26
Übersicht 14: Auszug aus dem Argumentationskatalog »101 Ausreden«	38
Übersicht 15: Handlungsebenen der Zusammenarbeit zwischen AMS Wien und Kursträgern	41
Übersicht 16: Ergebnisse der Prozeßanalyse Kursmaßnahme <i>Jobcoaching</i>	43
Übersicht 17: Analyse des Prozesses »Erarbeiten von Anschlußmaßnahmen«	59
Übersicht 18: Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung im Überblick	76
Übersicht 19: Betreuungsablauf und Betreuungslogik <i>Jobcoaching 2000</i>	77
Übersicht 20: Gegenstand und zentrale Aspekte der Untersuchung	78
Übersicht 21: Abweichungen vom geplanten Betreuungsablauf	79
Übersicht 22: Zentrale Bestandteile der Prozeßanalyse <i>Jobcoaching</i>	81
Übersicht 23: Bewertung und Wirkung der Maßnahme <i>Jobcoaching</i>	83

Diagrammverzeichnis

Diagramm 1:	Übertritte in Langzeitarbeitslosigkeit (Anzahl der Personen)	28
Diagramm 2:	Anzahl der TeilnehmerInnen an der Maßnahme <i>Impulstag</i> , nach Monaten	29
Diagramm 3:	Bewertung des Nutzenaspektes »Anregungen für die Arbeitsuche« – <i>Impulstag</i>	32
Diagramm 4:	Anzahl der Zuweisungen und Kurseintritte (Zugangsgrad)	35
Diagramm 5:	Nutzenaspekt »Mut und Motivation«	55
Diagramm 6:	Teilnahmemotive (Mittelwerte)	64
Diagramm 7:	Bewertung von Kursaspekten (Mittelwerte)	67
Diagramm 8:	Gesamtbewertung des Kurses (n = 1.334)	70
Diagramm 9:	Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung (Mittelwerte)	71
Diagramm 10:	Bewertung des Kursnutzens und Gesamtbewertung nach Typen von Motivlagen (Mittelwerte)	75

Abkürzungsverzeichnis

ALVG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
AMS	Arbeitsmarktservice
LGS	Landesgeschäftsstelle
RGS	Regionale Geschäftsstelle
BG	Betriebsgesellschaft
DG	Durchgang
K. A.	Keine Angaben (in Tabellen)
MW	Mittelwert
n	Anzahl (in Tabellen)
PST-Daten	Personenstamm-Daten
SDG	Schulungsauftrag Dienstgeber

Abkürzungen für Regionale Geschäftsstellen

HTVL	Handel-Transport-Verkehr-Landwirtschaft
BDP	Bekleidung-Druck-Papier
PD-GA	Persönliche Dienste-Gastgewerbe
AkVerm	AkademikerInnen und Führungskräfte
JC	JobCenter des AMS Wien