Evaluierung
Aktivierungsmaßnahmen
Ressourcenpool Neu und Take Off

Endbericht
Begleitende Evaluierung
der Aktivierungsmaßnahmen
Ressourcenpool Neu und Take Off

Endbericht

Durchgeführt von: ifa wien
Apollogasse 4/4
1070 Wien

Im Auftrag des: Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien, Abteilung 6

Projektverantwortung: Mag. Bruno Schernhammer

Projektmitarbeit: Mag. Hermann Kuschej
Gertrude Stix

Wien, April 2001
1. Einleitung ........................................................................................................................................... 5
2. Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen .................................................................................. 6
   2.1. Ressourcenpool Neu ............................................................................................................ 6
2.2. Take Off .................................................................................................................................... 9
2.3. Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmenarten (Konzept) ........................................ 11
3. Anlage und Ziel der Evaluierung .................................................................................................. 14
   3.1. Ziele der Evaluierung ........................................................................................................ 14
   3.2. Struktur der Evaluierung .................................................................................................... 14
      3.2.1. Detailstruktur der Begleitung .................................................................................... 15
      3.2.2. Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung .............................................................. 16
      3.2.3. Verbleibsanalyse ....................................................................................................... 17
4. Prozessanalyse – Zugang zu den Maßnahmen ........................................................................ 18
   4.1. Zugangsverfahren .............................................................................................................. 18
      4.1.1. Zugangsverfahren zum Ressourcenpool Neu .......................................................... 18
      4.1.2. Zugangsverfahren zu Take Off .............................................................................. 22
   4.2. Zugangsverluste ................................................................................................................ 25
5. Organisation der Kursbetreuung .................................................................................................... 27
   5.1. Kursverwaltung .................................................................................................................. 27
      5.1.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 27
      5.1.2. Kursverwaltung der Maßnahme Take Off ................................................................. 28
   5.2. Kooperation BeraterInnen/TrainerInnen .......................................................................... 30
      5.2.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 30
      5.2.2. Take Off .................................................................................................................. 31
6. Zielerreichung ............................................................................................................................... 33
   6.1. Anzahl der TeilnehmerInnen ................................................................................................. 33
      6.1.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 33
      6.1.2. Take Off .................................................................................................................. 35
   6.2. Zielgruppenerreichung .......................................................................................................... 36
      6.2.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 36
      6.2.2. Take Off .................................................................................................................. 36
   6.3. Vorzeitige Kursbeendigungen ............................................................................................. 37
      6.3.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 37
      6.3.2. Take Off .................................................................................................................. 38
   6.4. Bewertung der Maßnahmen durch die BeraterInnen ......................................................... 38
7. Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen ................................................ 40
   7.1. Ziel, Gegenstand und Organisation der Befragung ............................................................ 40
   7.2. Beschreibung der Stichprobe ............................................................................................. 40
      7.2.1. Zuweisende Geschäftsstelle ...................................................................................... 43
      7.2.2. Spezifische Problemlagen ....................................................................................... 44
   7.3. Zugang ................................................................................................................................... 45
   7.4. Teilnahmemotive ................................................................................................................ 46
      7.4.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 46
      7.4.2. Take Off .................................................................................................................. 49
   7.5. Beurteilung einzelner Kursaspekte ...................................................................................... 50
      7.5.1. Ressourcenpool Neu ................................................................................................. 51

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


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

2. Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen


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

2.1. Ressourcenpool Neu

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

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

Das Gruppencoaching umfasste einen Kurszeitraum von acht Wochen. Im Einzelcoaching wurden die TeilnehmerInnen vier Wochen lang, an je zwei Tagen pro Woche, intensiv betreut.
Zentrales Ziel der Maßnahme Ressourcenpool Neu war die Integration arbeitsloser Personen in den Arbeitsmarkt. Sekundäre Ziele waren die Vorbereitung auf ein Arbeitsverhältnis und das Erlernen von Fähigkeiten, die eine selbständige Arbeitsplatzsuche möglich machten.

Umfang der Maßnahme
Für das Jahr 2000 war für den Ressourcenpool Neu eine Anzahl von 1.500 Personen geplant, davon standen 250 Maßnahmenplätze für das Einzelcoaching zur Verfügung\(^3\). Das Gruppencoaching war im Jänner in 18 Gruppen, ab April in 22 Gruppen\(^4\) organisiert. Pro

\(^1\) siehe Konzept vom Herbst 1999, Seite 16/22
\(^2\) siehe Konzept S. 17/22
\(^3\) Zu Jahresbeginn 2000 war die Anzahl von 3.000 Kursplätzen geplant. Diese reduzierte sich in mehreren Schritten auf 1.500 mit Stand Mai 2000.
Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen

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

Übersicht 1: Kursstandorte des Schulungsträgers bfi

<table>
<thead>
<tr>
<th>Standort</th>
<th>Gruppencoaching</th>
<th>Forum(^5) bzw. Einzelcoaching</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1020, Holzhausergasse</td>
<td>5 Gruppen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1020, Kleine Stadtgutgasse</td>
<td>3 Gruppen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1060, Papagenogasse</td>
<td>2 Gruppen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1110, Geiselbergstraße</td>
<td>3 Gruppen</td>
<td>Einzelcoaching</td>
</tr>
<tr>
<td>1120, Schönbrunnerstraße</td>
<td>3 Gruppen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1150, Storchengasse</td>
<td>2 Gruppen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1210, Ignaz-Köck-Straße</td>
<td>2 Gruppen</td>
<td>2 Gruppen</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Einbindung in das Regelbetreuungsprogramm Jobcoaching 2000


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

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

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

- AMS-Kursbetreuung

\(^5\) Der Begriff und Inhalt der Kursart Forum wird später erläutert.
Struktur und Anlage der Kursmaßnahmen


- Teilnahmebedingungen

- Drittes nachgelagertes Betreuungsmodul
  Ab spätestens Juni 2000 sollten alle TeilnehmerInnen zwei vorgeschaltete, weniger intensive Maßnahmen – Impulstag und Jobcoaching – besucht haben.\(^6\)

Organisation der Kursbetreuung

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

Veränderungen an der Anlage der Maßnahme während des Jahres 2000

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

Das Angebot des Forums richtete sich an (versteckte) Langzeitarbeitslose und an Personen, die „nicht in der Lage sind, einen Arbeitsplatz lange zu halten“. Die Dauer des Kurses wurde um 4 Wochen auf 12 Wochen verlängert und die Anzahl der TeilnehmerInnen auf 12 Personen reduziert. Vom Inhalt her wurde die Maßnahme in folgenden Punkten diversifiziert: verstärkte sozialarbeiterische Unterstützung, Berufsorientierung, Vermittlung von Basisqualifikationen und die Einführung der Möglichkeit eines Praktikums bei gleichzeitiger Betreuung durch die TrainerInnen. Eine Nachbetreuung war im Konzept nicht vorgesehen\(^7\).

---


\(^7\) siehe Konzept, S. 2/4.
Alle drei Formen des Ressourcenpool Neu (Gruppencoaching, Einzelcoaching und Forum) waren in Bezug auf die inhaltlichen Schwerpunkte und Zielsetzungen ähnlich konzipiert. Hinsichtlich der organisatorischen Umsetzung unterschieden sie sich in folgenden Aspekten:

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

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

Übersicht 2: Konzept der unterschiedlichen Versionen der Maßnahmenart

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Gruppencoaching</th>
<th>Forum</th>
<th>Einzelcoaching</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Zielgruppe</strong></td>
<td>Arbeitslose Personen</td>
<td>„(versteckte“) Langzeitarbeitslose Personen, die einen Arbeitsplatz nicht lange halten können</td>
<td>Arbeitslose Personen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Jobready</td>
<td>(„versteckte“) Langzeitarbeitslose Personen, die einen Arbeitsplatz nicht lange halten können</td>
<td>Jobready</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vormerkdauer 6 - 12 Monate</td>
<td>(„versteckte“) Langzeitarbeitslose Personen, die einen Arbeitsplatz nicht lange halten können</td>
<td>Vormerkdauer 6 - 12 Monate</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Zeitliche Lage der Maßnahme</strong></td>
<td>8 Wochen je 30 Stunden Anwesenheit</td>
<td>12 Wochen je 26 Stunden Anwesenheit</td>
<td>4 Wochen je 6 Stunden Anwesenheit</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Inhaltliche Schwerpunkte</strong></td>
<td>Erarbeiten von Bewerbungsunterlagen</td>
<td>wie Gruppencoaching, zusätzlich: Berufsorientierung</td>
<td>wie Gruppencoaching, zusätzlich: Eingehen auf individuelle Problemlagen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Erarbeiten von Bewerbungsstrategien</td>
<td>Sozialarbeiterische Unterstützung</td>
<td>Eingehen auf individuelle Problemlagen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vermittlungsunterstützung</td>
<td>Basisqualifikationen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Motivationstraining</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Anzahl der TN pro Kurs</strong></td>
<td>15 - 17</td>
<td>12</td>
<td>3 - 4/TrainerIn</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2.2. Take Off

Ähnlich wie der Ressourcenpool Neu war Take Off als dritter Betreuungsschritt im AMS-Betreuungsablauf vorgesehen. Hinsichtlich der Zielgruppe lagen mehrere unterschiedliche Aussagen vor. Laut Konzept war die Maßnahme für alle arbeitslos gemeldeten Personen ab einer Vormerkdauer von sechs Monaten geeignet. Einer Aussage der Maßnahmenbetreuerin zufolge lag die angepeilte Vormerkdauer zwischen sechs und zwölf Monaten. Laut Aussage von BeraterInnen umfasste die Zielgruppe der Maßnahme „vor allem Langzeitarbeitslose“.

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

8 siehe Konzept S. 2
Demnach konnten auch KundInnen mit Suchtgift-, Alkohol- und Schuldproblemen sowie Vorstrafen an der Maßnahme teilnehmen.

**Maßnahmendesign**

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

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

**Organisation der Kursbetreuung**

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

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

**Umfang der Maßnahme**

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

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


2.3. Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmenarten (Konzept)

Die wesentlichen Unterschiede zwischen den beiden Maßnahmenarten Take Off und Ressourcenpool zeigten sich in den Dimensionen
- Zielgruppe
- Betreuungsintensivität (Verhältnis TrainerInnen/TeilnehmerInnen)
- Ausmaß der verpflichtenden Anwesenheit am Kursort
In der folgenden Tabelle werden die Unterschiede der beiden Maßnahmen laut Konzept noch einmal verdeutlicht.

Übersicht 3: Konzept der Maßnahmenarten Ressourcenpool Neu und Take Off

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Ressourcenpool Neu (Gruppencoaching)</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Zielgruppe</td>
<td>• Vormerkdauer: 6 – 12 Monate, Jobready: weitgehend</td>
<td>• Vormerkdauer: ab 6 Monate, Jobready: nein</td>
</tr>
<tr>
<td>Zuweisende AMS Geschäftsstelle</td>
<td>Alle RGSen</td>
<td>Angestellte West</td>
</tr>
<tr>
<td>Anzahl der geplanten TeilnehmerInnen</td>
<td>1.500</td>
<td>1.500</td>
</tr>
<tr>
<td>Dauer</td>
<td>8 Wochen</td>
<td>8 Wochen</td>
</tr>
<tr>
<td>Zeitorganisation</td>
<td>Gruppencoaching im Ausmaß von jeweils 30 Wochenstunden</td>
<td>12 Tage Gruppentraining à 8 Stunden, 28 Bewerbungstage in Eigenverantwortung</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kursbeginn: wöchentlich</td>
<td>Kursbeginn: wöchentlich</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nachbetreuung möglich im Ausmaß von 4 Wochen</td>
<td>Nachbetreuung möglich im Ausmaß von 2 Monaten</td>
</tr>
<tr>
<td>Betreuungsausmaß</td>
<td>240 Stunden</td>
<td>84 Stunden</td>
</tr>
<tr>
<td>Gruppengröße</td>
<td>15 – 17 TN</td>
<td>max. 20 TN</td>
</tr>
<tr>
<td>Kursträger</td>
<td>Berufsförderungsinstitut (bfi)</td>
<td>Business-Coaching-Partners (BCP)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Die zentrale Verantwortung für die Maßnahme Ressourcenpool oblag der Abteilung Beratungs- und Vermittlungsdienst der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien. Für die Maßnahme Take Off war die Leitung der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West verantwortlich.
### Übersicht 4: Betreuungsverlauf Jobcoaching 2000

<table>
<thead>
<tr>
<th>Arbeitsschritte</th>
<th>Verantwortliche AkteurInnen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Erstgespräch</td>
<td>AMS-BeraterIn</td>
</tr>
<tr>
<td>Vormerkung, „Basispaket“</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Impulstag</td>
<td>Externes Beratungsunternehmen</td>
</tr>
<tr>
<td>Information, Motivation</td>
<td>AMS-LGS, Abt. 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Servicegespräch</td>
<td>AMS-BeraterIn</td>
</tr>
<tr>
<td>Betreuungsplan</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jobcoaching</td>
<td>AMS-MaßnahmenbetreuerIn</td>
</tr>
<tr>
<td>Bewerbungstraining, aktive Arbeitsuche</td>
<td>Externe TrainerInnen</td>
</tr>
<tr>
<td>Servicegespräch II</td>
<td>AMS-BeraterIn</td>
</tr>
<tr>
<td>Anpassung des Betreuungsplanes</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ressourcenpool</td>
<td>AMS-BeraterIn</td>
</tr>
<tr>
<td>Weitere Betreuung</td>
<td>AMS-BeraterIn</td>
</tr>
</tbody>
</table>

IFA - Institut für Arbeitsmarktbetreuung und -forschung Wien
3. Anlage und Ziel der Evaluierung

3.1. Ziele der Evaluierung
Im Standardwerk der Evaluationsforschung Programm-Evaluation (Rossi P.H., Freeman H.E., Hofmann G.) werden grundsätzlich drei Hauptarten der Evaluation unterschieden:
1. Analysen zur Programmentwicklung, einschließlich der Konzeptualisierung und Ausarbeitung einer geplanten Intervention
2. Begleitforschung im Sinne einer Überwachung der Umsetzung und Ausführung eines neuen Programms
3. Wirkungs- bzw. Effizienzanalyse eines bestehenden Programms (Rossi, 1988, S. 10 ff.)


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

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

3.2. Struktur der Evaluierung
Die Evaluierung besteht aus drei Bestandteilen.
- Basisbegleitung
  Dabei stand die Problemerhebung und -analyse in ausgewählten Geschäftsstellen des AMS sowie in ausgewählten Kursstandorten der Schulungsträger im Zentrum.
- Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung
- Analyse des Verbleibs der TeilnehmerInnen

Die Teilergebnisse der einzelnen Bestandteile wurden in zwei Schritten an die Projektsteuerungsgruppe bzw. den/die Projektverantwortlichen auf Seiten des AMS Wien zurückgespiegelt.
Insgesamt wurden folgende AkteurInnen in die Evaluierung einbezogen:

- AMS-Projekterantwortliche
- Kursträger-Projekterantwortliche
- BeraterInnen
- TrainerInnen
- KursteilnehmerInnen

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

Übersicht 5: Ziele und Struktur der Evaluierung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ziele der Evaluierung</th>
<th>Struktur der Evaluierung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Analyse von Problemfeldern (unterstützende/behindernde Faktoren) im Kursverlauf</td>
<td>• Basisbegleitung auf den Ebenen Projektverantwortliche, RGS-BeraterInnen, TrainerInnen, TeilnehmerInnen</td>
</tr>
<tr>
<td>• Vergleich der beiden Maßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off nach Anlage und Wirkung</td>
<td>• Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung</td>
</tr>
<tr>
<td>• Erarbeiten von Interventionskatalogen</td>
<td>• Verbleibsanalyse</td>
</tr>
<tr>
<td>• Rasche Rückspiegelung der Zwischenergebnisse an die Projektsteuerungsgruppe</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Wirkungsanalyse (KundInnenzufriedenheit, Verbleibsanalyse)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

3.2.1. Detailstruktur der Begleitung

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

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

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

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

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

- Angestellte West
- Angestellte Ost
- Metall-Chemie

Bei der Problemerhebung an den Geschäftsstellen ging es zentral um folgende Aspekte:
• Zugang und Zuweisung zum Kurs
• Betreuung der TeilnehmerInnen während des Kurses
• Kooperation zwischen den BeraterInnen und den TrainerInnen
• Rückgabe der TeilnehmerInnen nach Kursende

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

Die standardisierte TeilnehmerInnenbefragung wurde durch Einzelgespräche mit zehn TeilnehmerInnen (5 BCP, 5 bfi) vertieft. Folgende Aspekte wurden dabei herausgearbeitet:
• Zugang zum Kurs
• Organisatorische und technische Rahmenbedingungen
• Bewerbungs- und Vermittlungsunterstützung
• Zufriedenheit mit den TrainerInnen
• Kursnutzen

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

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

Übersicht 6: Inhaltliche Strukturierung und Zeitplan der qualitativen Erhebung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zeitpunkt</th>
<th>Akteursebene</th>
<th>Methode</th>
<th>Anzahl der Interviews</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Juni 2000</td>
<td>Projektverantwortliche (AMS)</td>
<td>Interview</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Juni 2000</td>
<td>Projektverantwortliche (Schulungsträger)</td>
<td>Interview</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Juni 2000</td>
<td>BeraterInnen an 4 RGSen</td>
<td>Gruppengespräch</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>September 2000</td>
<td>TrainerInnen an 4 Kursstandorten (1 BCP, 3 bfi)</td>
<td>Gruppengespräch</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>November 2000</td>
<td>TeilnehmerInnen</td>
<td>Einzelgespräch</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Dezember 2000</td>
<td>BeraterInnen</td>
<td>Gruppengespräch</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3.2.2. Standardisierte TeilnehmerInnenbefragung

Im Zeitraum Juli bis Dezember 2000 wurden die TeilnehmerInnen der beiden Maßnahmen mittels eines standardisierten Fragebogens befragt. Der Fragebogen beinhaltete Fragen zum Kurszugang, zu Teilnahmemotiven, zu Kursaspekten (Kursgestaltung und Kursinhalt) sowie zum Kursnutzen. Darüber hinaus wurden auch Daten zur Person erhoben. Die Befragung wurde jeweils bei Kursaustritt durchgeführt. Verteilung und Rücknahme der ausgefüllten Fragebögen oblag den Kursträgern.
3.2.3. Verbleibsanalyse


_Tabelle 1: Schema Verbleibsanalyse (Auswertungsphasen) der TeilnehmerInnen der Maßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off_

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zeitpunkt</th>
<th>Erhebungsgegenstand</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kursbeendigung</td>
<td>• Abgangsgrund aus dem Kurs</td>
</tr>
<tr>
<td>14 Tage nach Kursende</td>
<td>• Art der Vormerkung bzw. Nicht vorgemerkt</td>
</tr>
<tr>
<td>Stichtag 14.11.2000</td>
<td>• Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Abgangsgrund (nicht vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Stichtag 15.01.2001</td>
<td>• Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Abgangsgrund (nicht vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Die Auswertungen erfolgten auf Basis der Daten der AMS-BG.
4. Prozessanalyse – Zugang zu den Maßnahmen

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

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

4.1. Zugangsverfahren

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

4.1.1. Zugangsverfahren zum Ressourcenpool Neu

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

- **Einladung zum Informationsgespräch (Zuweisung)**

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

- **Informationsgespräch**
  Jeweils montags bis donnerstags fanden Informationsgespräche im Kursinstitut statt. Beim Informationsgespräch sollte der Einstieg in die Kursmaßnahme mit einem Termin
fixiert werden. Innerhalb von 14 Tagen sollte der/die BeraterIn eine Rückmeldung vom Schulungsträger über den voraussichtlichen Einstiegstermin erhalten.

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Arbeitsschritt</th>
<th>Inhalt</th>
<th>Verantwortliche AkteurInnen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Zuweisung</td>
<td>Abklären der Rechtslage</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Information über Rahmenbedingungen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>EDV-technische Erfassung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Informationsgespräch</td>
<td>Gruppeninformation über Kursinhalte</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Zuteilung zum Kursstandort</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vereinbarung des Einstiegstermins</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kursantritts-/Nichtantrittsmeldung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kursbeginn</td>
<td>Wöchentlicher Einstieg</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Rückmeldung über erfolgten Eintritt</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Statuswechsel auf SC</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Arbeitsschritt Zuweisung**
In der Praxis wurde der Ablauf des Zugangsverfahrens von Seiten der BeraterInnen weitgehend eingehalten.
Im Rahmen der TeilnehmerInnenbefragung waren die TeilnehmerInnen nach der Art des Zugangs zur Maßnahme befragt worden. Dabei zeigte sich, dass die überwiegende Mehrheit (88%) bei einem persönlichen Beratungsgespräch zum Kurs zugewiesen wurde. Andere Zugangsarten wurden in relativ geringem Ausmaß angegeben. 6,1% der TeilnehmerInnen erhielten das Einladungsschreiben auf postalischem Weg zugestellt. 3,5% wurden im Rahmen der Kursmaßnahme Jobcoaching auf die Maßnahme Ressourcenpool Neu aufmerksam gemacht. Weitere 6,9% traten auf Selbstinitiative in die Maßnahme ein. 3,3%
der Befragten gaben an, in anderen Kursmaßnahmen oder durch Freunde und Bekannte von Ressourcenpool Neu erfahren zu haben.

Betrachtet man die Entwicklung der Zugangsarten im zeitlichen Verlauf, so fallen zwei schwache Tendenzen auf:
Der Anteil jener Personen, die bei einem persönlichen Beratungsgespräch zur Maßnahme Ressourcenpool Neu zugewiesen worden waren, verringerte sich im letzten Quartal des Jahres 2000. Jene TeilnehmerInnen, die im Zeitraum November bis Dezember 2000 aus dem Kurs austraten, waren zu 85% über diesen Weg in die Kurse gekommen. In der vorherigen Befragungswelle waren dies noch 90% der TeilnehmerInnen.
Umgekehrt nahm der Anteil der Personen, die postalisch zum Kurs zugewiesen worden waren zu. In der ersten Befragungswelle (Kursaustritt Juli/August 2000) betrug deren Anteil nur 3%. In der letzten Befragungswelle immerhin schon 8%. Gleichzeitig war der Anteil der TeilnehmerInnen, die aus eigener Initiative zum Kurs kamen angestiegen.

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

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

Arbeitsschritt Information und Kurszuteilung (Maßnahmenträger)
Das Zugangsverfahren auf Seiten des Maßnahmenträgers wurde in der Praxis nach folgendem Schema durchgeführt.
- Informationsveranstaltung – Zuweisung zum Standort

\(^9\) Basis: Jahresstatistik des Kursträgers bfi
Zuteilung zu den einzelnen Gruppen


Eintritt in den Kurs


Arbeitsschritt Kursbeginn


Dabei kamen folgende Faktoren zum Tragen:

- Bei Zuweisungen zum Gruppencoaching wurden TeilnehmerInnen, die im Vorfeld eine Qualifizierungsmaßnahme durchlaufen hatten, von Seiten des Schulungsträgers bevorzugt in den Ressourcenpool aufgenommen. Die Wartezeit bis zum Kurseintritt betrug in diesem Fall ca. eine Woche.

10 Basis: Jahresstatistik des Kursträgers bfi

4.1.2. Zugangsverfahren zu Take Off

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

- **Auswahl der TeilnehmerInnen**
  Dieser Arbeitsschritt sollte durch die BeraterInnen der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West erfolgen. Die potentiellen TeilnehmerInnen sollten nach einem Beratungsgespräch zur Maßnahme Take Off zugewiesen werden.

- **EDV-technische Abwicklung**
  Der nächste Arbeitsschritt der BeraterInnen des SfA sollte darin bestehen, die eingeladenen KundInnen auf den eigens für die Maßnahme Take Off angelegten Schulungsträgerdienstaufricht (SDG) zuzubuchen. Im Anschluss daran sollte von der Maßnahmendreher der Statuswechsel in der Personalstammdaten-Datei (PST) von „AL“ auf „SC“ vorgenommen werden.

- **Information**
  Die TeilnehmerInnen sollten am Tag der Zuweisung telefonischen Kontakt mit dem Kursträger aufnehmen. Hier sollten die TeilnehmerInnen eine Kurzinformation über den Kurs erhalten und der Einstiegstermin vereinbart werden.

- **Kursstart**
  Der Einstieg in die Kursmaßnahme sollte am Montag nach der Übergabe des Einladungsschreibens erfolgen.
**Übersicht 8: Ablaufplan Auswahl und Zugang der TeilnehmerInnen zur Maßnahme Take Off**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Arbeitsschritt</th>
<th>Inhalt</th>
<th>Verantwortliche AkteuInnen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Stufe I Auswahl der</td>
<td>Übergabe der ELS</td>
<td>BeraterInnen</td>
</tr>
<tr>
<td>TeilnehmerInnen</td>
<td>EDV-technische Erfassung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Statuswechsel in PST-Datenbank auf „SC“</td>
<td>MaßnahmenbetreuerIn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Übergabe der TeilnehmerInnenliste</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Stufe II Administration</td>
<td>Tel. Auskunft über Kursinhalte</td>
<td>Maßnahmenträger</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vereinbarung des Einstiegtermins</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Rückmeldung an AMS über Meldung/Nichtmeldung des TN</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Info über Maßnahme</td>
<td>Rückmeldung über Kursantritt/Nichtantritt</td>
<td>MaßnahmenbetreuerIn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>EDV-mäßige Erfassung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kursbeginn</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

In der Praxis lief das Zugangsverfahren folgendermaßen ab.

**Arbeitsschritt Zuweisung**

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

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

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

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

Arbeitsschritt Information - Vereinbarung eines Einstiegstermins (Maßnahmenträger)

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

Arbeitsschritt Administration

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

Kursbeginn


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

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

**Ressourcenpool Neu**

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

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


**Take Off**

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

\(^{11}\) siehe u.a.: Schernhammer Bruno/Adam Ursula, Evaluierung JobCoaching 1999, Wien 1999
Diagramm 2: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad) der Maßnahme Take Off

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anzahl der Zuweisungen</th>
<th>Kurseintritte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.983</td>
<td>1.514</td>
</tr>
</tbody>
</table>
5. Organisation der Kursbetreuung


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

5.1. Kursverwaltung

5.1.1. Ressourcenpool Neu

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

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

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

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


Beurteilung dieser Form der Kursbetreuung

Organisation der Kursbetreuung

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

- Administrativer Aufwand
  Die Beurteilung der BeraterInnen hinsichtlich dieses Kriteriums fiel nach einem Jahr Erfahrungshintergrund sehr eindeutig aus. Die neue Form der Kursbetreuung wurde von allen BeraterInnen als Mehraufwand gesehen, der keine Vorteile brachte. Als Gründe für den Mehraufwand wurden von Seiten der BeraterInnen folgende Bereiche genannt:
  - Der einwöchige Intervall der Sammellisten ist zu lang und führt zu Fehlbuchungen (z.B. bei Krankmeldungen). Die früher praktizierten Einzelbelege erwiesen sich als effizienter.
  - Die unübliche EDV-technische Erfassung der TeilnehmerInnen (abmelden mit „I“) bedingt eine unübersichtliche Darstellung des Status der TeilnehmerInnen auf der EDV-Basis und verhindert die automatische Generierung der Daten.
  - Die Notwendigkeit, der Wiederholung des Zubuchungsverfahrens bei Fernbleiben der TeilnehmerInnen am Infotag und am Einstiegstermin wird als unnötiger Mehraufwand gesehen.

- KundInnenbetreuung

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

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

Der Aufgabenbereich der MaßnahmenbetreuerIn (Stand Juni 2000) umfasste im Detail folgende Tätigkeiten:
  - Statuswechsel im PST auf „SC“ nach Zubuchung durch die BeraterInnen
Organisation der Kursbetreuung

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

Nicht in den Aufgabenbereich der MaßnahmenbetreuerIn fielen:
- Betreuung des Kurses vor Ort
- Vermittlungsunterstützung
- Bewilligung von Weiterbildungsmaßnahmen
- EDV-mäßige Erfassung der Abschlussberichte


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

In den Zuständigkeitsbereich der MaßnahmenbetreuerIn fielen ab Sommer 2000 nur mehr jene TeilnehmerInnen, die tatsächlich mit dem Schulungsträger einen Eintrittstermin vereinbart hatten. Anhand der vom Schulungsträger erstellten Anmeldelisten, führte die MaßnahmenbetreuerIn alle anfallenden EDV-technischen Manipulationen durch.

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

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

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

- positiv:
  Die Kursmaßnahme Take Off stellt eine Entlastung dar. Diese Form der Beurteilung wurde von BeraterInnen mit kurzem Erfahrungshintergrund gegeben.

- neutral:
  Diese Einschätzung erfolgte von BeraterInnen mit einem langen Erfahrungshintergrund, die aufgrund der kürzeren Wartezeiten bis zum Kurseintritt bzw. der erweiterten Zielgruppe – zu Take Off konnten auch TeilnehmerInnen mit Vermittlungseinschränkungen zugewiesen werden – relativ viele TeilnehmerInnen zugewiesen hatten.

- negativ:
  Der Informationsfluss zwischen MaßnahmenbetreuerInnen und BeraterInnen wurde als zu langsam beurteilt („Antrittsverzögerungen von bis zu sechs Wochen gelangten nicht an die BeraterInnen“). Diese Beurteilung wurde von BeraterInnen mit einem langen Erfahrungshintergrund, jedoch einer geringen Anzahl an Zuweisungen gegeben.

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

5.2. Kooperation BeraterInnen/TrainerInnen

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

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

5.2.1. Ressourcenpool Neu

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

In der Praxis bestand zwischen den TrainerInnen des Ressourcenpool Neu und den BeraterInnen ein regelmäßiger telefonischer Kontakt. Inhaltliche Aspekte stellten dabei spezifische Problemlagen einzelner TeilnehmerInnen, die Abstimmung von Förderungen und
Weiterbildungsmaßnahmen und die Verlängerung des Kurses im Zuge der vom Maßnahmenträger angebotenen vierwöchigen Nachbetreuungszeit dar.

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

- Kritik der BeraterInnen
  - TrainerInnen agierten in einzelnen Fällen „übersozial“. Dieser Aspekt wurde insbesondere mit der Erarbeitung von Weiterbildungsmaßnahmen und Berufswünschen angesprochen.
  - mangelhafte Verwaltung der Frequenzlisten
  - Beantragung von Kursausschlüssen innerhalb der zweiwöchigen Probezeit basierend auf nicht stichhaltigen Argumenten.

- Kritik der TrainerInnen
  - Zusammenarbeit sollte intensiviert werden. Dies wurde von TrainerInnen, die mit schwierigen TeilnehmerInnen arbeiten (Forum), geäußert.
  - Insbesondere die Kooperation mit einer Regionalen Geschäftsstelle (Angestellte West) wurde als schwieriger angesprochen.

Bericht des Maßnahmenträgers nach Kursende
Hinsichtlich der im Konzept vorgesehenen telefonischen Berichterstattung änderte sich mit Dauer der Maßnahme die Sichtweise der BeraterInnen.

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


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

In der Praxis bestand daher zwischen BeraterInnen und TrainerInnen ein formeller Kontakt nur in Ausnahmefällen (bei schwierigen TeilnehmerInnen, z. B. obdachlosen Personen).
Anfragen zu Förderungen und AMS-internen Angelegenheiten richtete in den meisten Fällen eine Koordinatorin des Maßnahmenträgers an die MaßnahmenbetreuerIn der Regionalen Geschäftsstelle Angestellte West. Einzelne TrainerInnen wendeten sich auch auf direktem Weg an die BeraterInnen. Nach Aussage der TrainerInnen in den Interviews bestand grundsätzlich kein Bedarf, die Zusammenarbeit mit den BeraterInnen zu intensivieren.

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

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

Abschlußberichte der TrainerInnen nach Kursende

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

Seitens der BeraterInnen wurde der Informationsgehalt dieser Form der Berichtslegung als eher gering eingeschätzt. Im Rahmen der Gruppengespräche wurde daher darüber diskutiert, welche Erwartungen bzw. Kriterien seitens der BeraterInnen an die Form und den Inhalt des Abschlußberichts bestehen. Diese lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

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

6.1. Anzahl der TeilnehmerInnen

6.1.1. Ressourcenpool Neu


Anzahl der Zuweisungen nach Regionalen Geschäftsstellen


Zielerreichung


\textit{Tabelle 4: TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool nach zuweisender Geschäftsstelle\textsuperscript{13}}

<table>
<thead>
<tr>
<th>Regionale Geschäftsstelle</th>
<th>1. Halbjahr</th>
<th>2. Halbjahr</th>
<th>Gesamt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>in %</td>
<td>n</td>
</tr>
<tr>
<td>Angestellte Ost</td>
<td>671</td>
<td>41,2</td>
<td>460</td>
</tr>
<tr>
<td>AkVerm</td>
<td>146</td>
<td>9,0</td>
<td>135</td>
</tr>
<tr>
<td>Angestellte West</td>
<td>323</td>
<td>19,9</td>
<td>286</td>
</tr>
<tr>
<td>Bau-Holz</td>
<td>8</td>
<td>0,5</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>BDP</td>
<td>24</td>
<td>1,5</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>HTVL</td>
<td>54</td>
<td>3,3</td>
<td>215</td>
</tr>
<tr>
<td>Metall-Chemie</td>
<td>237</td>
<td>14,6</td>
<td>464</td>
</tr>
<tr>
<td>PD-GA</td>
<td>160</td>
<td>9,8</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges</td>
<td>4</td>
<td>0,2</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>1.627</td>
<td>100,0</td>
<td>1.675</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

\textsuperscript{12} Datenquelle: Jahresstatistik des Kursträgers bfi
\textsuperscript{13} Basis: Aufzeichnungen des Kursträgers bfi über TeilnehmerInnen an der Informationsveranstaltung
Zielerreichung

Tabelle 5: TeilnehmerInnen an der Maßnahme Ressourcenpool Neu nach Geschlecht

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>männlich</th>
<th>weiblich</th>
<th>Gesamt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>in %</td>
<td>n</td>
</tr>
<tr>
<td>Gruppencoaching</td>
<td>830</td>
<td>59</td>
<td>580</td>
</tr>
<tr>
<td>Einzelcoaching</td>
<td>146</td>
<td>46</td>
<td>172</td>
</tr>
<tr>
<td>Forum</td>
<td>83</td>
<td>73</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>1.059</td>
<td>57</td>
<td>782</td>
</tr>
</tbody>
</table>

6.1.2. Take Off

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

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


6.2. Zielgruppenerreichung


6.2.1. Ressourcenpool Neu


Auf die Verfehlung der Zielgruppe wurde in zweifacher Weise reagiert. Erstens wurde von Seiten des Maßnahmenträgers die Form und Dauer der Nachbetreuung intensiviert\textsuperscript{17}. Zweitens wurde auf Initiative des Maßnahmenträgers und aufgrund veränderter Vorgaben des AMS Wien eine Anpassung der Maßnahme an die real zugewiesene Personengruppe in der Kursart Forum vorgenommen.

6.2.2. Take Off


\textsuperscript{16}Auf Widersprüche in den Aussagen der Verantwortlichen wurde in Kap. 2.2 hingewiesen.
\textsuperscript{17}Es bestanden zwei Formen der Nachbetreuung:
- Bei der weniger intensiven Variante konnten die TeilnehmerInnen, wie im Konzept vorgesehen, die Infrastruktur nach Vereinbarung von Einzelterminen weiter benützen.
- Die intensivere Variante war eine Kursverlängerung im Ausmaß von vier Wochen.

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

6.3. Vorzeitige Kursbeendigungen

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

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

6.3.1. Ressourcenpool Neu


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

18 bfi Ressourcenpool, Forum und Bewerbungsbüro, Jahresbericht 2000, S. 5/12
19 bfi Ressourcenpool, Forum und Bewerbungsbüro, Jahresbericht 2000, S. 1/7
20 Als weitere Gründe waren angegeben: auf eigenen Wunsch vorzeitig ausgeschieden 3%, Kursausschluss aufgrund nicht Erreichens der Mindestziele 1%, Kursausschluss aufgrund unentschuldigten Fernbleibens 2%, Kursausschluss aufgrund nicht Einhalten der Poolvereinbarung 1%, sonstiger Grund: 4%.

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


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

6.4. Bewertung der Maßnahmen durch die BeraterInnen

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

Ressourcenpool Neu

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

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

Take Off

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

7. Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

7.1. Ziel, Gegenstand und Organisation der Befragung

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

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

- Qualität der Kursgestaltung (Kompetenz der TrainerInnen, Eingehen auf individuelle Problemlagen, Infrastruktur, etc.)
- Aspekte des Kursnutzens
- Weitere Fragenkomplexe betrafen den Zugang zum Kurs, die Teilnahmemotive und Daten zur Person (Vermittlungshemmnisse, etc.).

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

7.2. Beschreibung der Stichprobe

**Ressourcenpool Neu/Take Off im Vergleich**

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

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

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

In beiden Maßnahmen zeigte sich ein überraschend hohes Bildungsniveau. Der Anteil der Personen mit höherem Schulabschluss bzw. Universitätsabschluss betrug bei der Maßnahme Take Off 31%, bei der Maßnahme Ressourcenpool Neu 27%. Der Anteil der Personen mit mangelnder formeller Qualifizierung (nur Pflichtschulabschluss, ohne
Pflichtschule) fiel beim Ressourcenpool Neu mit 28% etwas höher aus als bei der Maßnahme Take Off (21%).

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

\textsuperscript{21} Erst ab September 2000 wiesen neben Angestellte West auch noch andere Geschäftsstellen, vor allem Metall-Chemie (7,6%), zu.
### Tabelle 6: Beschreibung der Stichprobe – Ressourcenpool Neu, Take Off

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>absolut</td>
<td>in %</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Geschlecht</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>weiblich</td>
<td>317</td>
<td>61,2</td>
</tr>
<tr>
<td>männlich</td>
<td>196</td>
<td>37,8</td>
</tr>
<tr>
<td>ohne Angabe</td>
<td>5</td>
<td>1,0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td>518</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Alter</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>unter 25</td>
<td>45</td>
<td>8,7</td>
</tr>
<tr>
<td>25 bis unter 35</td>
<td>139</td>
<td>26,8</td>
</tr>
<tr>
<td>35 bis unter 45</td>
<td>176</td>
<td>34,0</td>
</tr>
<tr>
<td>45 und älter</td>
<td>152</td>
<td>29,3</td>
</tr>
<tr>
<td>ohne Angabe</td>
<td>6</td>
<td>1,2</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td>518</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dauer der Arbeitslosigkeit</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>bis 6 Monate</td>
<td>125</td>
<td>24,1</td>
</tr>
<tr>
<td>7 bis 12 Monate</td>
<td>139</td>
<td>26,8</td>
</tr>
<tr>
<td>13 bis 18 Monate</td>
<td>71</td>
<td>13,7</td>
</tr>
<tr>
<td>über 18 Monate</td>
<td>146</td>
<td>28,2</td>
</tr>
<tr>
<td>ohne Angabe</td>
<td>37</td>
<td>7,1</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td>518</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Schulbildung</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Uni, Akademie</td>
<td>57</td>
<td>11,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Matura (AHS, BHS)</td>
<td>82</td>
<td>15,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Fachausbildung ohne Matura</td>
<td>210</td>
<td>40,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Pflichtschule</td>
<td>131</td>
<td>25,3</td>
</tr>
<tr>
<td>ohne Pflichtschule</td>
<td>13</td>
<td>2,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstige</td>
<td>11</td>
<td>2,1</td>
</tr>
<tr>
<td>ohne Angabe</td>
<td>14</td>
<td>2,7</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td>518</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
7.2.1. Zuweisende Geschäftsstelle

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

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zuweisende AMS – Geschäftsstelle</th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>%</td>
</tr>
<tr>
<td>Angestellte Ost</td>
<td>157</td>
<td>30,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Angestellte West</td>
<td>98</td>
<td>18,9</td>
</tr>
<tr>
<td>AkademikerInnen u. Führungskräfte</td>
<td>41</td>
<td>7,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Bekleidung-Druck-Papier</td>
<td>10</td>
<td>1,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Handel-Transport-Verkehr-Landwirtschaft</td>
<td>51</td>
<td>9,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Metall-Chemie</td>
<td>97</td>
<td>18,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Persönliche Dienste-Gastgewerbe</td>
<td>29</td>
<td>5,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Bau-Holz</td>
<td>7</td>
<td>1,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Lebensmittel</td>
<td>1</td>
<td>0,2</td>
</tr>
<tr>
<td>REHA</td>
<td>0</td>
<td>0,0</td>
</tr>
<tr>
<td>ohne Angabe</td>
<td>27</td>
<td>5,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Summe</td>
<td>518</td>
<td>99,9</td>
</tr>
</tbody>
</table>
7.2.2. Spezifische Problemlagen

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ja</td>
<td>291</td>
<td>343</td>
</tr>
<tr>
<td>nein</td>
<td>208</td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>Summe</td>
<td>499</td>
<td>452</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Darüber hinaus wurden TeilnehmerInnen, die allgemein Problemlagen angaben, nach folgenden spezifischen Problemlagen gefragt:
- (Kinder-) Betreuungspflichten
- Finanzielle Probleme (Schulden)
- Alter
- Mangelnde Qualifikation
- Krankheit, körperliche Beeinträchtigung
- Mangelnde Deutschkenntnisse
- Sonstige, und zwar ...

Die Auswertung der Antworten zeigt, dass neben dem Alter vor allem mangelnde Qualifikation als individuelle Problemlage antizipiert wurde. Abgesehen von der Problemlage Alter unterscheiden sich die beiden Maßnahmen hinsichtlich der subjektiv wahrgenommenen Problemlagen nur geringfügig. Die Problemlagen Kinderbetreuungspflichten und mangelnde Qualifikation wurden von TeilnehmerInnen der Maßnahme Ressourcenpool Neu häufiger als subjektives Problem angegeben als von TeilnehmerInnen von Take Off. 20% der TeilnehmerInnen führten beim Ressourcenpool Neu (Kinder-) Betreuungspflichten als Problem für eine Arbeitsaufnahme an, bei Take Off waren es 13%. Umgekehrt traten die Problemlagen Schulden und Krankheit bei den TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off etwas häufiger auf als bei den TeilnehmerInnen der Maßnahme Ressourcenpool Neu. 20% der TeilnehmerInnen von Take Off führten Schulden als Hindernis bei der Arbeitssuche an, bei Ressourcenpool Neu betrug der entsprechende Anteil 16%.

22 Vor dem Hintergrund des objektiven Datums Alter (siehe Tabelle 5) kann das nicht überraschen.
Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>%</td>
</tr>
<tr>
<td>(Kinder-) Betreuungspflichten</td>
<td>57</td>
<td>19,7</td>
</tr>
<tr>
<td>finanzielle Probleme (Schulden)</td>
<td>46</td>
<td>15,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>139</td>
<td>47,9</td>
</tr>
<tr>
<td>mangelnde Qualifikation</td>
<td>75</td>
<td>25,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Krankheit, körperliche Beeinträchtigung</td>
<td>36</td>
<td>12,4</td>
</tr>
<tr>
<td>mangelnde Deutschkenntnisse</td>
<td>11</td>
<td>3,8</td>
</tr>
<tr>
<td>sonstige</td>
<td>59</td>
<td>20,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Summe der Fälle</td>
<td>423</td>
<td>145,9</td>
</tr>
</tbody>
</table>

7.3. Zugang


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

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

Aus dem Ergebnis lässt sich schließen, dass sowohl die Maßnahme Ressourcenpool Neu als auch Take Off nicht in der Regel als nachgelagertes Betreuungsmodul genutzt wurden.
Tabelle 10: Vorerfahrungen hinsichtlich AMS – Kurse

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>%</td>
</tr>
<tr>
<td>Jobcoaching</td>
<td>149</td>
<td>28,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Andere AMS Kurse</td>
<td>70</td>
<td>13,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Keine Kurse</td>
<td>253</td>
<td>48,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Keine Angabe</td>
<td>46</td>
<td>8,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>518</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

7.4. Teilnahmemotive

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

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

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

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

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

7.4.1. Ressourcenpool Neu

Bei den befragten TeilnehmerInnen des Ressourcenpool Neu standen Teilnahmemotive im Vordergrund, die die individuellen Nutzenaspekte des Kurses betrafen. Die höchste Zustimmung erhielt „persönliche Unterstützung“ (MW=1,9). Annähernd drei Viertel der TeilnehmerInnen (73,3%) stimmten diesem Motiv entweder voll oder weitgehend zu. Große Bedeutung kam auch „Bewerbungstechniken“ (MW=2,0) und „aktuelle Vermittlungsangebote“ (MW=2,0) zu. Auch hier gaben jeweils über 70% der TeilnehmerInnen an, dieses Motiv treffe für sie voll oder weitgehend zu. Von allen zur
Auswahl stehenden Motiven wurde die Bedeutung der Gruppenunterstützung als am wenigsten relevant gewertet (MW=2,9). Das fremdbestimmte Motiv „verpflichtende Teilnahme“ (MW=2,3) wurde im Verhältnis zu den nutzenorientierten Motiven in seiner Bedeutung zwar herabgestuft, dennoch stimmten 60,5% der TeilnehmerInnen des Ressourcenpool der Aussage voll oder weitgehend zu, zur Kursteilnahme verpflichtet worden zu sein.

Diagramm 3: Teilnahmemotive - Ressourcenpool Neu

Bei einer detaillierten Analyse zeigten sich mehrere Einflussfaktoren, die Unterschiede hinsichtlich der Bedeutung der einzelnen Teilnahmemotive erklären. Zum einen bestand ein Zusammenhang mit dem Zugang zur Maßnahme. TeilnehmerInnen, die bereits die Maßnahme Jobcoaching (MW=2,1) besucht haben, maßen dem Motiv verpflichtende Teilnahme größere Bedeutung bei, als jene TeilnehmerInnen, die keine (MW=2,4) oder eine andere (MW=2,6) Maßnahme im Jahr 2000 besucht hatten.

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

23 Die partielle Korrelationsanalyse zeigte einen wechselseitigen Einfluss der Variablen Alter und Bildungsabschluss in der Bewertung der Teilnahmemotive, wobei jedoch keine der beiden dominiert. D.h. sowohl Alter als auch Bildungsabschluss beeinflussen die Bewertung.
Gruppenunterstützung (MW=2,6 vs. MW=3,0) war der Unterschied zwischen diesen beiden Altersgruppen signifikant.
Umgekehrt spielte für ältere Kurs teilnehmerInnen das fremdbestimmte Motiv „verpflichtende Teilnahme“ eine geringere Rolle als für jüngere. Die älteren TeilnehmerInnen (45 und älter) bewerteten dieses Motiv im Durchschnitt mit einem Mittelwert von 2,4, die jüngeren TeilnehmerInnen hingegen mit einem Mittelwert von 2,0.

Die Berücksichtigung der Schulbildung zeigt, dass der sozial unterstützende Aspekt Gruppenunterstützung für TeilnehmerInnen mit niedrigerem Schulabschluss von deutlich größerer Bedeutung war. Gruppenunterstützung wurde von TeilnehmerInnen, die maximal Pflichtschulabschluss aufwiesen, deutlich mehr erwartet (MW=2,3) als von den TeilnehmerInnen mit Fachausbildung (MW=2,8) und TeilnehmerInnen mit Maturaniveau (MW=3,5). Für die Gruppe der wenig Qualifizierten fiel auch das Teilnahmemotiv Erhalt von Vermittlungsangeboten deutlich höher aus (MW=1,8) als für TeilnehmerInnen mit höheren Bildungsabschlüssen.
Dennoch sahen sich TeilnehmerInnen, die maximal Pflicht schulabschluss (MW=2,0) oder eine Fachausbildung (MW=2,2) aufwiesen in höherem Maße zur Kurs teilnahme verpflichtet als TeilnehmerInnen mit Matura bzw. Hochschulabschluss (MW=2,8).
Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Merkmale</th>
<th>Bewerbungs-techniken</th>
<th>pers. Unterstützung</th>
<th>Gruppenunterstützung</th>
<th>Vermittlungsangebote</th>
<th>verpflicht. Teilnahme</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>MW</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>bis 24 Jahre</td>
<td>2,2</td>
<td>2,3</td>
<td>3,0</td>
<td>2,4</td>
<td>2,0</td>
</tr>
<tr>
<td>25 bis 34 Jahre</td>
<td>2,1</td>
<td>2,0</td>
<td>3,1</td>
<td>2,0</td>
<td>2,3</td>
</tr>
<tr>
<td>35 bis 44 Jahre</td>
<td>1,9</td>
<td>1,9</td>
<td>2,9</td>
<td>2,0</td>
<td>2,3</td>
</tr>
<tr>
<td>45 Jahre und älter</td>
<td>2,0</td>
<td>1,7</td>
<td>2,6</td>
<td>1,7</td>
<td>2,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Bildungsabschluss</td>
<td>MW</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>zumindest Matura</td>
<td></td>
<td>3,5</td>
<td>2,3</td>
<td>2,8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fachausbildung</td>
<td></td>
<td>2,8</td>
<td>1,9</td>
<td>2,2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>maximal Pflichtschule</td>
<td></td>
<td>2,3</td>
<td>1,8</td>
<td>2,0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vorerfahrung hinsichtlich AMS - Kursen</td>
<td>MW</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jobcoaching</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2,1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>anderer Kurs</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2,6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kein Kurs</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2,4</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

7.4.2. Take Off

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

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

Diagramm 4: Teilnahmemotive Take Off

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Merkmale</th>
<th>Bewerbungstechniken</th>
<th>pers. Unterstützung</th>
<th>Gruppenunterstützung</th>
<th>Vermittlungsangebote</th>
<th>verpflichtende Teilnahme</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bildungsabschluss</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>zumindest Matura</td>
<td>3,6</td>
<td></td>
<td></td>
<td>2,9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fachausbildung</td>
<td>3,0</td>
<td></td>
<td></td>
<td>2,8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>maximal Pflichtschule</td>
<td>2,9</td>
<td></td>
<td></td>
<td>2,5</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

7.5. Beurteilung einzelner Kursaspekte

Die Qualitäten der Kursgestaltung und der Infrastruktur wurden anhand folgender Aspekte erhoben:
- Beitrag des/der Trainers/in
  Dieser wurde auf zwei Ebenen untersucht: im Hinblick auf die fachliche Kompetenz (Wissen über Bewerbungstechniken, etc.) und in Bezug auf die kommunikative, soziale
Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

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

- Bezug des Kursinhalts zur eigenen (beruflichen) Situation
- Beitrag der Gruppe
  Dieser wurde anhand der Einschätzung des Gruppenklimas erhoben.
- Infrastruktur (Raum, Bewerbungs-PC, etc.)
- AMS-Kursbetreuung
  Diese Aspekte konnten anhand einer fünfstelligen Skala bewertet werden.


7.5.1. Ressourcenpool Neu

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

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

Diagramm 5: Bewertung von Kursaspekten - Ressourcenpool Neu

Die Auswertung der Beurteilung der Kursaspekte nach persönlichen Merkmalen zeigte, dass die AMS-Kursbetreuung von älteren Personen als besser empfunden wurde. Die älteren TeilnehmerInnen beurteilten die AMS-Kursbetreuung durchschnittlich mit einem Mittelwert von 2,0, die jüngeren TeilnehmerInnen hingegen nur mit einem Mittelwert von 2,4.
Das Merkmal Schulbildung wirkte sich auf die Bewertung der Aspekte Gruppenklima und technische Infrastruktur aus. TeilnehmerInnen mit maximal Pflichtschulabschluss bewerteten das Gruppenklima mit einem Mittelwert von 1,5 und die technische Infrastruktur mit 1,7. TeilnehmerInnen mit zumindest Maturaabschluss bewerteten das Gruppenklima (MW=1,8) und die technische Infrastruktur (MW=2,1) geringfügig schlechter.

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

\[ \text{Auswertung nach Gruppengrößen und Netto-Zeitdauer} \]

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gruppengröße</th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Einzelbetreuung</td>
<td>77</td>
<td>14,9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>bis 13 TeilnehmerInnen</td>
<td>289</td>
<td>55,8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13 - 16 TeilnehmerInnen</td>
<td>90</td>
<td>17,4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>mehr als 16 Teilnehmer</td>
<td>2</td>
<td>0,4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mischvariante</td>
<td>50</td>
<td>9,7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>keine Angaben</td>
<td>10</td>
<td>1,9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td><strong>518</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>


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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anzahl der Stunden</th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
<td>%</td>
<td>n</td>
</tr>
<tr>
<td>bis 20 Stunden</td>
<td>92</td>
<td>17,8</td>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td>21 - 80 Stunden</td>
<td>99</td>
<td>19,1</td>
<td>99</td>
</tr>
<tr>
<td>81 - 120 Stunden</td>
<td>35</td>
<td>6,8</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>mehr als 120 Stunden</td>
<td>179</td>
<td>34,6</td>
<td>179</td>
</tr>
<tr>
<td>keine Angaben</td>
<td>113</td>
<td>21,8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td><strong>518</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>405</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### 7.5.2. Take Off

Die einzelnen Aspekte der Kursmaßnahme Take Off wurden von den TeilnehmerInnen sehr ambivalent bewertet. Positiv bewertet wurden die fachliche Kompetenz (MW=1,5) und soziale Kompetenz (MW=1,6) der TrainerInnen sowie das Gruppenklima (MW=1,8). Deutlich schlechter wurden hingegen die technische Infrastruktur (MW=2,3) und der Bezug des Kurses zur eigenen Situation (MW=2,4) beurteilt.

---

24 Dieses Faktum lässt zwei Erklärungen offen: Erstens könnte diese Frage als stark kontrollierende Frage verstanden und die Antwort verweigert worden sein, zweitens könnte die Fragestellung zu kompliziert angelegt gewesen sein und die Kopfrechnung war diesen Teilnehmern zu kompliziert.
Nur wenig zufrieden zeigten sich die TeilnehmerInnen mit der AMS-Kursbetreuung (MW=3,3).

Diagramm 6: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu

![Diagramm 6: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu](image)

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

Andere Zusammenhänge zeigten sich bei Auswertung nach soziodemografischen Merkmalen nicht.

Auswertung nach Gruppengröße und Netto-Zeitdauer

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Merkmale</th>
<th>fachliche Kompetenz (TrainerInnen n=452)</th>
<th>Soziale Kompetenz (TrainerInnen n=453)</th>
<th>Bezug zur eigenen Situation (n=446)</th>
<th>Gruppenklima (n=453)</th>
<th>technische Infrastruktur (n=451)</th>
<th>AMS-Kursbetreuung (n=363)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bildungsabschluss</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>mind. Matura</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fachausbildung</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>max. Pflichtschule</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1=sehr gut; 3=mittel; 5=sehr schlecht
TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off absolvierten den Kurs häufig in größeren Gruppen. Für die Mehrzahl (53%) fand der Kurs in Gruppen mit mehr als 16 TeilnehmerInnen statt. Rund ein Drittel befand sich in Gruppen mit 13 bis 16 TeilnehmerInnen. Die Betreuung in kleineren Gruppen (bis 13 TeilnehmerInnen) fand vergleichsweise selten statt, in nur 7% der Fälle. 6% gaben an, den Kurs in Form einer Mischvariante, also in einer Kombination aus Einzel- und Gruppenbetreuung, absolviert zu haben.

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gruppengröße</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
</tr>
<tr>
<td>bis 13 TeilnehmerInnen</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>13 - 16 TeilnehmerInnen</td>
<td>150</td>
</tr>
<tr>
<td>mehr als 16 Teilnehmer</td>
<td>246</td>
</tr>
<tr>
<td>Mischvariante</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>keine Angaben</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td><strong>463</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anzahl der Stunden</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>n</td>
</tr>
<tr>
<td>bis 20 Stunden</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>21 - 80 Stunden</td>
<td>280</td>
</tr>
<tr>
<td>81 - 120 Stunden</td>
<td>168</td>
</tr>
<tr>
<td>mehr als 120 Stunden</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>keine Angaben</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Summe</strong></td>
<td><strong>463</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**7.6. Beurteilung des Kursnutzens**

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

- Bewerbungsunterstützung („Hilfestellung für Bewerbung“)
- Förderungsinformation („Information über Förderung, Beihilfen, etc.“)
- Mut und Motivation („Mehr Mut und Motivation bei der Arbeitssuche“)
- Vermittlungsunterstützung („Anzahl und Inhalt der Stellenangebote“)
Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

7.6.1. Ressourcenpool Neu


Diagramm 7: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu

![Diagramm 7: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu](image)

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

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

Beurteilung der Maßnahmen aus der Sicht der TeilnehmerInnen

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Grund</th>
<th>Hilfe bei Bewerbung</th>
<th>Förderungsinfo</th>
<th>Mut &amp; Motivation</th>
<th>Vermittlungsunterstützung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alter</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>bis 24 Jahre</td>
<td>2,2</td>
<td></td>
<td>1,6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25 bis 34 Jahre</td>
<td>2,7</td>
<td></td>
<td>2,0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>35 bis 44 Jahre</td>
<td>2,7</td>
<td></td>
<td>2,0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>45 Jahre und älter</td>
<td>2,3</td>
<td></td>
<td>1,9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Bildungsabschluss</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>zumindest Matura</td>
<td>2,9</td>
<td>2,1</td>
<td>2,2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fachausbildung</td>
<td>2,6</td>
<td>1,9</td>
<td>2,0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>maximal Pflichtschule</td>
<td>2,2</td>
<td>1,8</td>
<td>1,6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gruppengröße</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Einzelbetreuung</td>
<td>3,0</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>bis 13 Teilnehmer</td>
<td>2,5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>mehr als 13 Teilnehmer</td>
<td>2,4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mischvariante</td>
<td>2,7</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

7.6.2. Take Off

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

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

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Grund</th>
<th>Hilfe bei Bewerbung</th>
<th>Förderungsinfo</th>
<th>Mut &amp; Motivation</th>
<th>Vermittlungsunterstützung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bildungsabschluss</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>zumindest Matura</td>
<td>2,2</td>
<td>3,4</td>
<td>2,2</td>
<td>3,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Fachausbildung</td>
<td>2,1</td>
<td>3,5</td>
<td>2,0</td>
<td>3,4</td>
</tr>
<tr>
<td>maximal Pflichtschule</td>
<td>2,0</td>
<td>2,7</td>
<td>2,0</td>
<td>3,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Befragungswellen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>3,5</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3,5</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>3,5</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3,4</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>2,7</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Gruppengröße</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>bis 16 TN</td>
<td>3,1</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3,1</td>
</tr>
<tr>
<td>mehr als 16 TN</td>
<td>3,5</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3,5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

7.7. Vergleich der Kursmaßnahmen Ressourcenpool Neu und Take Off

Wie Kapitel 2.2. zeigt, wiesen beide Kursmaßnahmen eine unterschiedliche TeilnehmerInnenstruktur auf (Alter, Dauer der Arbeitslosigkeit). Um einen aussagekräftigen Vergleich hinsichtlich der Beurteilung der Maßnahmen vornehmen zu können, wurde aus der Gesamtstichprobe eine vergleichbare Stichprobe gezogen.

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

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

Kursaspekte
- Umgang der Trainer mit der Gruppe und Eingehen auf Wünsche der TeilnehmerInnen (soziale Kompetenz)
- Bezug des Kurses zur eigenen (beruflichen) Situation
- Technische Infrastruktur (Raum, Bewerbungscomputer, etc.)
- Hilfestellung für Bewerbung („Bewerbungsunterstützung“)
- Information über Förderung, Beihilfen, etc. („Förderungsinfo“)
- Vermittlungsunterstützung (Anzahl und Inhalt der Stellenangebote)
Die Auswertung hinsichtlich der sechs ausgewählten Dimensionen der Kursgestaltung bzw. des Kursnutzens zeigte folgendes Ergebnis:

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

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

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

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

Zuletzt wird eine Übersicht über die wichtigsten Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung gegeben.
### 7.8. Übersicht: Zentrale Ergebnisse der TeilnehmerInnenbefragung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Persönliche Merkmale - Stichprobe</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Hoher Frauenanteil</td>
<td>• Hoher Frauenanteil</td>
</tr>
<tr>
<td>• Hoher Anteil an Personen mit hohem Bildungsniveau</td>
<td>• Hoher Anteil an Personen mit hohem Bildungsniveau</td>
</tr>
<tr>
<td>• Hoher Frauenanteil</td>
<td>• Hoher Anteil an älteren TeilnehmerInnen (älter als 45 Jahre)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Hoher Anteil an Personen mit hohem Bildungsniveau</td>
<td>• Hoher Anteil an Langzeitarbeitslosen</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Problemlagen</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Mangelnde Qualifikation und (Kinder-)Betreuungspflichten am häufigsten genannt</td>
<td>• Mangelnde Qualifikation und Krankheit/körperliche Beeinträchtigung am häufigsten genannt</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Teilnahmemotive</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>soziodemografische Merkmale:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Eigen bestimmte Teilnahmemotive dominieren</td>
<td>• Verpflichtende Teilnahme dominiert</td>
</tr>
<tr>
<td>- Für Ältere sind eigen bestimmte Motive wichtiger</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Kursgestaltung</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>soziodemografische Merkmale:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Alle Aspekte/TrainerInnenkompetenz, Gruppenklima, Infrastruktur und Bezug zur eigenen Situation wurden sehr gut beurteilt</td>
<td>• Aspekte TrainerInnenkompetenz und Gruppenklima gut beurteilt</td>
</tr>
<tr>
<td>- Ältere TeilnehmerInnen waren durchwegs zufriedener</td>
<td>• Bezug zur eigenen Situation weniger gut bewertet</td>
</tr>
<tr>
<td>- Kurzzeitarbeitslose bewerteten Aspekt „Bezug zur eigenen Situation“ besser</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Kursnutzen</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>soziodemografische Merkmale:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Nutzungsspekte Bewerbungsunterstützung, Aktivierung, Vermittlungsunterstützung gut; Aspekt Förderinfo durchschnittlich beurteilt</td>
<td>• Nutzenaspekte Bewerbungsunterstützung und Aktivierung &amp; Motivation gut, Förderungsinformation und Vermittlungsunterstützung nur durchschnittlich bewertet</td>
</tr>
<tr>
<td>- TeilnehmerInnen mit geringem Bildungsniveau zogen generell größeren Nutzen aus der Maßnahme</td>
<td>• TeilnehmerInnen mit geringem Bildungsniveau zogen generell größeren Nutzen aus der Maßnahme</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ressourcenpool Neu/Take Off</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Vergleichende Bewertung</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Die Maßnahme Ressourcenpool Neu wurde in allen Kategorien besser als Take Off beurteilt. Der geringste Unterschied äußert sich bei der sozialen Kompetenz der TrainerInnen, der größte hinsichtlich Förderungsinformation und Vermittlungsunterstützung.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
8. Verbleib der TeilnehmerInnen


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

Tabelle 18: Schema der Auswertung des Verbleibs der TeilnehmerInnen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zeitpunkt</th>
<th>Inhalt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kursbeendigung</td>
<td>• Abgangsgrund aus dem Kurs</td>
</tr>
<tr>
<td>14 Tage nach Kursende</td>
<td>• Art der Vormerkung bzw. Nicht vorgemerkt</td>
</tr>
<tr>
<td>Stichtag 14.11.2000</td>
<td>• Art der Vormerkung (vorgemerkePersonen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Abgangsgrund (nicht mehr vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Stichtag 15.01.2001</td>
<td>• Art der Vormerkung (vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Abgangsgrund (nicht mehr vorgemerkte Personen)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

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

8.1. Beschreibung der Stichprobe


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

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

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

Tabelle 19: Beschreibung der Stichprobe nach Geschlecht und Alter

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

8.2. Verbleib der TeilnehmerInnen – Ressourcenpool

Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende)

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

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

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

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

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

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

Zwei Drittel waren weiterhin vorgemerkt. Hinsichtlich des Status der Vorgemerkten fiel auf, dass ein großer Anteil (12%) eine Vormerkungsunterbrechung (Code VU) aufwiesen. 2,4% besuchten neuerlich eine Schulungsmaßnahme, der überwiegende Teil der ehemaligen TeilnehmerInnen (50%) wies den Status arbeitslos auf.
Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000


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

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


<table>
<thead>
<tr>
<th>Vorgemerkt</th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Arbeitslos (AL)</td>
<td>300</td>
<td>50,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Schulung (SC)</td>
<td>14</td>
<td>2,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges (SO)</td>
<td>14</td>
<td>2,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Vormerkunterbrechung (VU)</td>
<td>70</td>
<td>11,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Sperre (,,10&quot;)</td>
<td>2</td>
<td>0,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Nicht vorgemerkt</td>
<td>195</td>
<td>32,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>595</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Abgang</th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Arbeit (A)</td>
<td>247</td>
<td>41,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Krankheit (K)</td>
<td>16</td>
<td>2,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Meldeversäumnis (M)</td>
<td>14</td>
<td>2,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges (S)</td>
<td>16</td>
<td>2,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>595</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

de facto gleichgeblieben (41%). 8% der TeilnehmerInnen waren aus anderen Gründen abgegangen (Krankheit, Meldeversäumnisse etc.) Auch der Anteil der Vorgemerkten war gleichgeblieben (52%). Innerhalb der Vorgemerkten hatten die Personen in Schulung abgenommen (6%) und die arbeitslos/arbeitssuchend Gemeldeten zugenommen (42%).

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

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Vorgemerkt</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)</td>
<td>307</td>
<td>51,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Schulung (SC)</td>
<td>250</td>
<td>42,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges (SO)</td>
<td>35</td>
<td>5,9</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Abgang</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Arbeit (A)</td>
<td>288</td>
<td>48,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Krankheit (K)</td>
<td>242</td>
<td>40,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Meldeversäumnis (M)</td>
<td>12</td>
<td>2,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Codes (S,X)</td>
<td>17</td>
<td>2,9</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Gesamt</strong></td>
<td>595</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
8.3. Verbleib der TeilnehmerInnen – Take Off

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

Abgangsgrund aus dem Kurs (Kursende)
In Bezug auf die zwischen dem 01.06.2000 und 30.09.2000 ausgetretenen KursteilnehmerInnen der Maßnahme Take Off zeigte sich folgendes Ergebnis:
Nur 8,2% der KursabsolventInnen – 40 von 488 Personen – hatten während der regulären Kursdauer eine Beschäftigung aufgenommen. 2,3% hatten den Kurs beendet und wiesen eine Einstellzusage eines Unternehmens auf.
Der überwiegende Teil der KursabsolventInnen (88,3%) war jedoch ohne Einstellzusage (Code V) wieder am AMS vorgemerkt.

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Grund</th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Abgang in Arbeit (A)</td>
<td>40</td>
<td>8,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Abgang aus Förderung in Vormerkung ohne Einstellzusage (V)</td>
<td>431</td>
<td>88,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Abgang aus Förderung in Vermerkung mit Einstellzusage (Z)</td>
<td>11</td>
<td>2,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kein Abgangsgrund eingetragen</td>
<td>6</td>
<td>1,2</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Gesamt</strong></td>
<td>488</td>
<td><strong>100,0</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vormerkung</th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)</td>
<td>389</td>
<td>79,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Schulung (SC)</td>
<td>13</td>
<td>2,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges (SO)</td>
<td>6</td>
<td>1,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Vormerkungsunterbrechung (VU)</td>
<td>21</td>
<td>4,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Sperre („10“)</td>
<td>2</td>
<td>0,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Nicht vorgemerkt</td>
<td>57</td>
<td>11,7</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Gesamt</strong></td>
<td><strong>488</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000
Weitere 9,3% waren aus anderen Gründen (Krankheit, Meldeversäumnis, etc.) nicht mehr vorgemerkt.
Drei Viertel der ehemaligen KursteilnehmerInnen (75,3%) waren wieder oder noch immer in Vormerkung. 7,2% waren neuerlich in einer Schulungsmaßnahme, 65,8% wiesen den Vormerkstatus arbeitslos/arbeitssuchend auf.

_Tabelle 26: Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 14.11.2000 – Take Off_ 

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vorgemerkt</th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Arbeitslos/Arbeitsuchend (AL/AS)</td>
<td>367</td>
<td>75,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Schulung (SC)</td>
<td>321</td>
<td>65,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges (SO)</td>
<td>35</td>
<td>7,2</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>11</td>
<td>2,3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Abgang</th>
<th>absolut</th>
<th>in %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Arbeit (A)</td>
<td>121</td>
<td>24,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Krankheit (K)</td>
<td>74</td>
<td>15,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Meldeversäumnis (M)</td>
<td>16</td>
<td>3,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges (S)</td>
<td>11</td>
<td>2,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kein Abgangsgrund eingetragen</td>
<td>18</td>
<td>3,7</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2</td>
<td>0,4</td>
</tr>
</tbody>
</table>

_Gesamt_ 488 100,0

**Verbleib der TeilnehmerInnen zum Stichtag 15.01.2001**

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

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


8.4.1. Vermittlungserfolg nach Alter

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


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

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

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

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

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

8.4.2. Vermittlungserfolg nach Geschlecht

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

Bei beiden Geschlechtern fiel der Vermittlungserfolg bei der Maßnahme Ressourcenpool
Neu deutlich höher aus als bei der Maßnahme Take Off. Während der Kursmaßnahme war
die Arbeitsaufnahme sowohl bei Frauen als auch bei Männern bei Ressourcenpool Neu um
ein Dreifaches höher als bei Take Off (innerhalb der Vergleichsgruppe betrug der
Vermittlungserfolg bei Ressourcenpool Neu 25%, bei Take Off 8%). Bei den späteren
Stichtagen lag die Abgangsrate innerhalb der Vergleichsgruppe bei der Maßnahme
Ressourcenpool Neu ebenfalls deutlich höher als bei der Maßnahme Take Off. Bei Männern
betrug der Vermittlungserfolg zum Zeitpunkt 14.11.2000 mehr als das Dreifache
(Ressourcenpool Neu 40%, Take Off 12%), bei Frauen mehr als das Zweifache
(Ressourcenpool Neu 43%, Take Off 19%).
### Tabelle 29: Vermittlungserfolg nach Geschlecht und Maßnahmenart (nach den drei Stichtagen)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Ressourcenpool Neu</th>
<th>Take Off</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>absolut</td>
<td>in %</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Kursende</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Männlich</td>
<td>93</td>
<td>25,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Weiblich</td>
<td>59</td>
<td>26,1</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>152</td>
<td>25,5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>14.11.2000</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Männlich</td>
<td>149</td>
<td>40,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Weiblich</td>
<td>98</td>
<td>43,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Gesamt</td>
<td>247</td>
<td>41,5</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>15.01.2001</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Männlich</td>
<td>140</td>
<td>37,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Weiblich</td>
<td>102</td>
<td>45,1</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Gesamt</strong></td>
<td>242</td>
<td>40,7</td>
</tr>
</tbody>
</table>
9. Resümee


Unterschiedliche Anlage der Maßnahmen (Konzept)

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

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


Die wesentlichen Unterschiede finden sich in folgender Übersicht dargestellt.
Übersicht 9: Anlage der Kursmaßnahmen im Vergleich

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

Zentrale Aspekte der Evaluierung


Übersicht 10: Zentrale Aspekte der Evaluierung

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zentrale Aspekte</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Prozess – AMS-intern</td>
</tr>
<tr>
<td>• Form der Kursverwaltung und –betreuung</td>
</tr>
<tr>
<td>• Zuweisungspraxis</td>
</tr>
<tr>
<td>• Nutzung als drittes externes Aktivierungsmodul</td>
</tr>
<tr>
<td>Prozess AMS-Kursträger</td>
</tr>
<tr>
<td>• Kooperation AMS – Kursträger</td>
</tr>
<tr>
<td>• Veränderungen an der Struktur der Maßnahmen</td>
</tr>
<tr>
<td>Wirkungsanalyse</td>
</tr>
<tr>
<td>• Aktivierung im Vorfeld der Maßnahme</td>
</tr>
<tr>
<td>• Verbleib der TN (Auswertung der PST-Daten)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Bewertung der Kursgestaltung (TN-Befragung, TrainerInnen)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Bewertung des Kursnutzens (TN-Befragung, BeraterInnen)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(EDV-technische) Kursverwaltung

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

Zuweisungspraxis

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

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

Die Konzepte der beiden Maßnahmen wiesen unterschiedliche Zugangsvoraussetzungen auf. In Bezug auf Ressourcenpool Neu sollte Vermittelbarkeit („jobreadiness“) gegeben sein, bei Take Off waren schwere Vermittlungseinschränkungen kein Hindernisgrund. In der Zuweisungspraxis fielen die Unterschiede nicht so deutlich aus. Im 2. Halbjahr wiesen bei Ressourcenpool Neu 16% der TeilnehmerInnen eine spezifische Problemlage im Zusammenhang mit Schulden auf, bei Take Off lag der Anteil bei 20%. Bei Ressourcenpool Neu wiesen 28% der TeilnehmerInnen eine spezifische Problemlage im Zusammenhang mit Schulden auf.
Neu lag hingegen der Anteil der spezifischen Problemlage Betreuungspflichten höher (20%) als bei Take Off (13%).

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

**Bewertung der Kursgestaltung und des Kursnutzens (TeilnehmerInnen)**

Im Rahmen der TeilnehmerInnenbefragung wurde die Bewertung einzelner Aspekte der Kursgestaltung und des praktischen Kursnutzens erhoben. Dabei zeigten sich deutliche Unterschiede in der Bewertung der beiden Maßnahmen30. Generell positiv bewertet wurden in beiden Maßnahmenarten die Kompetenz der TrainerInnen (MW=1,4 bzw. 1,6). Deutlichere Unterschiede zeigten sich bei den Gestaltungaspekten Bezug des Kursinhaltes zur eigenen Situation und Infrastruktur bzw. beim Nutzenaspekt Bewerbungsunterstützung. Der Kursnutzen hinsichtlich Hilfestellung bei Bewerbungen wurde von den TeilnehmerInnen von Ressourcenpool Neu mit einem Mittelwert von 1,5 bewertet, bei Take Off mit 2,0. Ähnlich hoch fielen die Unterschiede in bezug auf die zwei Kursgestaltungaspekte aus. In bezug auf die Infrastruktur wurde von zahlreichen TeilnehmerInnen der Maßnahme Take Off (MW=2,3) die nicht ausreichende Größe der Kursräume vor dem Hintergrund der Gruppengröße (Anzahl der TeilnehmerInnen pro Kurs) kritisiert. Die größten Unterschiede zeigten sich in Bezug auf die Nutzenaspekte „Vermittlungsunterstützung“ und „Information über Förderungen/Beihilfen“. Während der Nutzenaspekt Vermittlungsunterstützung von den TeilnehmerInnen des Ressourcenpool positiv bewertet wurde (MW=1,9), wurde dieser Aspekt von TeilnehmerInnen von Take Off weniger zufriedenstellend erfahren (MW=3,3). Ähnlich lagen die Unterschiede beim zweiten Aspekt.

**Bewertung aus der Sicht der BeraterInnen**

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

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


Vermittlungserfolg


Gesamtbewertung

Die Maßnahme Ressourcenpool Neu erwies sich als sehr effiziente Form einer Aktivierungsmaßnahme. Mehr als 40% der TeilnehmerInnen war nach 3½ Monaten in Beschäftigung abgegangen. Von Seiten der BeraterInnen war – nach Kritik an der früheren Praxis bei der Auswahl der TeilnehmerInnen³² – die aktuelle Kursanlage sehr positiv bewertet worden. Sowohl im Vorfeld als auch durch die Maßnahme selbst war ein

³¹ Auswertungsstichtag 14. November 2000:
³² betraf das Auswahlverfahren vor 2000.
Aktivierungseffekt gegeben. Auch von Seiten der TeilnehmerInnen wurde die Kursgestaltung und der Kursnutzen positiv beurteilt. Diese durchwegs positiven Effekte der Maßnahme sind nach Ansicht des IFA-Projektteams der Anlage der Maßnahme (ständige Anwesenheit am Kursort, hohe Betreuungsintensität, relativ geringe Gruppengröße, etc.) und sicher auch der Erfahrung der TrainerInnen zuzuschreiben.

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

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

Diagramm 1: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad) der Maßnahme Ressourcenpool Neu ................................................................. 25

Diagramm 2: Anzahl der zugewiesenen Personen und der Kurseintritte (Zugangsgrad) der Maßnahme Take Off ................................................................................ 26

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

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

Diagramm 5: Bewertung von Kursaspekten - Ressourcenpool Neu ............................. 51

Diagramm 6: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu .................................. 54

Diagramm 7: Bewertung des Kursnutzen - Ressourcenpool Neu .................................. 56
ÜBERSICHTVERZEICHNIS

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