

FODOK

M.-2-1

Endbericht an die Landesgeschäftsstelle des  
Arbeitsmarktservice Niederösterreich

**PROJEKTSPEZIFISCHE WIRKUNGS-  
KONTROLLE**

**für Maßnahmen zur  
Aktivierung, Beratung, Beschäftigung und Qualifizierung  
arbeitsmarktpolitischer Problemgruppen**

**Ferdinand Lechner**

**Walter Reiter**

**L&R Sozialforschung**

Proschkogasse 1/12, 1060 Wien; Tel. 0222/581 81 71-0, Fax: 581 81 719

**Inhalt:**

**VORWORT**

**4**

**TEIL I: KONZEPTE DER WIRKUNGSKONTROLLE  
FÜR ARBEITSMARKTPOLITISCHE  
PROJEKTMASSNAHMEN**

<b>A. AKTIVIERUNG UND BERATUNG</b>	
<b>(Hebebühne, Tulln)</b>	<b>8</b>
<b>1. KONZEPTE FÜR DIE WIRKUNGSKONTOLLE</b>	<b>9</b>
1.1 EINZELBERATUNG	9
1.2 ALTERSGRUPPE	13
<b>2. DIE AKTIVGRUPPE FÜR LANGZEITARBEITSLÖSE:</b>	
<b>KONZEPT, ERPROBUNG, ERGEBNISSE</b>	<b>16</b>
2.1 KRITERIEN UND OPERATIONALISIERUNG	17
2.2 ERGEBNISSE DER ABSCHLUSSBEFRAGUNG	21
2.3 RETROSPEKTIVE BEWERTUNG DER AKTIVGRUPPE	26
<b>B. BESCHÄFTIGUNG</b>	
<b>(Asinoe, Krems)</b>	<b>29</b>
<b>3. KONZEPT FÜR DIE WIRKUNGSKONTROLLE</b>	
<b>VON BESCHÄFTIGUNGSMASSNAHMEN</b>	<b>30</b>
3.1 WIRKUNGSKRITERIEN	30
3.2 OPERATIONALISIERUNG UND ERFOLGSGRENZEN	32
<b>C. QUALIFIZIERUNG</b>	
<b>(Pascalina, Stockerau)</b>	<b>33</b>
<b>4. WIRKUNGSKRITERIEN UND OPERATIONALISIERUNG</b>	<b>34</b>
<b>5. ERFOLGSGRENZEN</b>	<b>37</b>

**TEIL II: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER DEUTSCHEN  
ARBEITSMARKTPOLITIK AM BEISPIEL DER  
AUSBILDUNGSMASSNAHMEN**

<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>39</b>
<b>2. ZUR ENTWICKLUNG DER QUALITÄTSSICHERUNG</b>	<b>40</b>
2.1 AUSBAU DER AUFTRAGSMASSNAHMEN	41
2.2 DIFFERENZIERUNG DER WIRKUNGSKONTROLLE	43
<b>3. EBENEN, KRITERIEN UND LEISTUNGSGRENZEN DER ERFOLGSKONTROLLE</b>	<b>45</b>
3.1 KRITERIEN DER INPUTEBENE	45
3.2 MASSNAHMEBEZOGENE QUALITÄTS- KRITERIEN (PROZESSEBENE)	50
3.3 KRITERIEN DER OUTPUTEBENE	53
<b>4. GESAMTBEWERTUNG</b>	<b>59</b>
<b>5. LITERATUR ZU TEIL II</b>	<b>61</b>
<b>ANHANG</b>	

## VORWORT

Der vorliegende Bericht enthält die Ergebnisse eines Entwicklungsprojektes im Bereich der innovativen Arbeitsmarktpolitik Niederösterreichs, dessen Zielsetzung es war, in einer ersten Phase projektagäquate Systeme für die Wirkungskontrolle zu entwickeln. Diese sollten eine funktionale Verbindung von Wirkungskriterien, Operationalisierungsformen und Erfolgsgrenzen gewährleisten. Um die praktische Relevanz dieser Konzepte sicherzustellen, mußten sie von Projekten und Regionalgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice gleichermaßen akzeptiert werden.

Die Konzepte wurden mit den Teams der Beratungs- und Aktivierungsmaßnahme „Hebebühne“ (Tulln), des Beschäftigungsprojektes „Asinoe“ (Krems) und der Qualifizierungseinrichtung „Pascalina“ (Stockerau) erarbeitet und mit den Regionalgeschäftsstellen in Krems und Tulln für die Maßnahmen ihres Zuständigkeitsbereiches abgestimmt. Die Achsen dieser Kontrollkonzepte können durch folgende Fragen verdeutlicht werden: „Was ist zu messen?“ (Wirkungskriterien), „Wie ist zu messen?“ (Operationalisierung) und „Wo liegen die Grenzen zwischen Erfolg und Mißerfolg?“ (Erfolgsgrenzen). Die Vor-

arbeiten zu diesem Vorhaben sind in der Publikation „Wirkungskriterien für Maßnahmen der innovativen Arbeitsmarktpolitik“ dokumentiert<sup>1</sup>.

In einer zweiten Phase sollten diese Konzepte zur Wirkungskontrolle praktisch erprobt und gemäß dieser Probephase adaptiert werden. Allerdings konnte der praktische Testlauf wegen der beträchtlichen Überschreitung des vorgesehenen Zeitrahmens nicht mehr durchgeführt werden.

Diese Verzögerungen hatten im wesentlichen zwei Ursachen. Gegen Ende der Anlaufphase wurde von der zuständigen Abteilung der Landesgeschäftsstelle Niederösterreich angeregt, neben der Einzelberatung auch die Aktivgruppe der „Hebebühne“ einzubeziehen. Um den zu entsprechen mußte der Arbeitsplan kurzfristig umgestellt und die Zusammenarbeit mit der „Hebebühne“ intensiviert werden, was zu diesem Zeitpunkt auch die Vernachlässigung der anderen Projekte bedeutete.

Die Ausweitung des Arbeitsvolumens ist aber nur teilweise für die zeitlichen Rückstände verantwortlich. Sie sind darüber hinaus auch strukturell bedingt. Entwicklungs- und Konzeptarbeit - zumal in komplexen Feldern - hat einen stärker experimentellen Charakter als dies etwa bei Forschungsprojekten der Fall ist. Temposchwankungen können hier nicht ausreichend kalkuliert werden, ein Umstand der auch in der sozialwissenschaftlichen Auftragsforschung nahezu immer, manchmal auch zu mehrjährigen Verschiebungen des Abgabetermins führt.

Auch im gegenständlichen Projekt war die Konzeptentwicklung arbeitsintensiver als ursprünglich angenommen war. Zudem war zu erwarten war, daß die Ergebnisse (wie die früheren Arbeiten des Instituts L&R Sozialforschung im

---

<sup>1</sup> LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter: Wirkungskriterien für Maßnahmen der innovativen Arbeitsmarktpolitik. Wien: Wissenschaftsverlag 1992.

Bereich der arbeitsmarktpolitischen Effektivitätsforschung auch) starkes Anwendungsinteresse finden würden. Von daher wurde die Absicherung der Arbeitsergebnisse vor die Zeittreue gereiht.

Unsere Arbeit wurde von vielen Personen unterstützt, denen an dieser Stelle gedankt sei. Unser besonderer Dank gilt den MitarbeiterInnen der Projekte, den Regionalgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice und der Landesgeschäftsstelle des niederösterreichischen Arbeitmarktservice.

Ferdinand Lechner

Walter Reiter

**Teil I:**

**KONZEPTE DER WIRKUNGSKONTROLLE  
FÜR ARBEITSMARKTPOLITISCHE  
PROJEKTMASSNAHMEN**

**A.**  
**AKTIVIERUNG UND BERATUNG**  
**Hebebühne, Tulln**

Das Leistungsspektrum des Vereins „Hebebühne“ in Tulln konzentriert sich vorwiegend auf die Beratung arbeitsloser Frauen und Männer, insbesondere wenn sie langzeitarbeitslos sind oder zusätzlichen Benachteiligungen ausgesetzt sind. Mittlerweile werden neben der Beratung auch Aktivierungsmaßnahmen durchgeführt.

Sowohl für die Einzelberatung als auch für zwei Aktivgruppen (Langzeitarbeitslose, ältere Arbeitslose) wurden Konzepte für die Wirkungskontrolle entwickelt. Im Fall der Aktivgruppe für Langzeitarbeitslose wurde das Konzept auch praktisch umgesetzt.

Des besseren Verständnis wegen ist die Darstellung der Arbeitsergebnisse in zwei Teile gegliedert:

- Konzepte der Wirkungskontrolle für die Einzelberatung und die Aktivierung von älteren Arbeitslosen,
- Konzept und Praxis der Wirkungskontrolle einer Aktivgruppe für Langzeitarbeitslose.



# 1. KONZEPTE FÜR DIE WIRKUNGSKONTOLLE

In der Zusammenarbeit mit der „Hebebühne“ konnten für drei Maßnahmebereiche Konzepte für die Wirkungskontrolle entwickelt werden (Einzelberatung, Aktivgruppe für Langzeitarbeitslose und ältere Langzeitarbeitslose). Im folgenden werden die Arbeitsergebnisse für die Einzelberatung und die Altersgruppe dargestellt. Da im Fall der Aktivgruppe für Langzeitarbeitslose nicht nur ein Konzept erarbeitet, sondern auch weitgehend erprobt wurde, ist diese Maßnahme in einem eigenen Abschnitt zusammengefaßt.

## 1.1 EINZELBERATUNG

Die Wirkungskontrolle von Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahmen bedarf in der Regel nur weniger Kriterien. Die Spezifika innerhalb des jeweiligen Projekttyps drücken sich vor allem in der Festlegung von Erfolgsgrenzen aus. Demnach wird beispielsweise die Vermittlungsquote ein durchgängiges Kriterium sein, je nach Zielgruppen, Rahmenbedingungen und Voraussetzungen aber sehr unterschiedlich: so wird die Beschäftigung von jüngeren, leistungsfähigen Arbeitslosen erheblich höhere Integrationserwartungen zu erfüllen haben als etwa eine Maßnahme für langzeitarbeitslose Alkoholiker.

Während hier also die Differenzierung zumindest teilweise auf einen Nenner gemeinsamer oder ähnlicher Kriterien erfolgt, ist dieses Vorgehen bei der Einzelberatung ausgeschlossen. Die einzelnen Beratungsfälle sind in der Regel so unterschiedlich, daß eine Wirkungskontrolle mit wenigen Kriterien nicht möglich ist.

## Offener Kriterienkatalog

Die thematisch, situative und klientInnenbezogene Mannigfaltigkeit in der Einzelberatung läßt also keine Beschränkung auf die Kombination weniger Kriterien zu. Im Gegenteil, die Erfolgskontrolle muß die Breite der konkreten Beratungsarbeit methodisch widerspiegeln, um ihr gerecht zu werden.

Es wurde daher ein Konzept entwickelt, das einen im Prinzip offenen Katalog von Wirkungskriterien vorsieht, aus dem jene Kriterien herausgesucht werden, die der jeweils spezifischen Beratungssituation angemessen sind. Es werden daher in jedem Fall unterschiedliche Kriterien kombiniert.

Die folgende Liste soll diesen Ansatz verdeutlichen. Sie wurde aufgrund der Erfahrungen des Beratungsteams der „Hebebühne“ erstellt:

- Realistische Wahrnehmung der eigenen Situation,
- Zugang zu sich selbst (Gefühle, Bedürfnisse, Wünsche),
- Einfühlung in andere,
- Selbstorganisation,
- Leistungsfähigkeit,
- Konfliktfähigkeit (Konkurrenz),
- verbesserte Präsentation auf dem Arbeitsmarkt,
- Zuverlässigkeit (z.B.: Termineinhaltung),
- Problembewußtsein / Krankheitseinsicht,
- Bewußtsein über eigenen Anteil an Problemen/Situationen,
- eigenständiges Handeln (Hilfe zur Selbsthilfe),
- Eigenständigkeit bei administrativen Tätigkeiten und der Erledigung ähnlicher Aufgaben,

- Fähigkeit, eigene Interessen zu vertreten (z.B. gegenüber Vorgesetzten, PartnerInnen, KollegInnen),
- Selbstbewußtsein, Durchsetzungsfähigkeit,
- "Horizont" erweitern, neue Sichtweisen gewinnen.
- Erschließen neuer Möglichkeiten und
- Umsetzung neuer Einsichten in die Praxis.

Beim Umgang mit Krankheit, Medikamenten, dem Versorgungsnetz (ÄrztInnen, Institutionen) und bei der Nutzung der Ressourcen des Versorgungsnetzes in adäquater Form erkennen können:

- Wo brauche ich Unterstützung?
- Wieweit kann mich selber unterstützen?
- Wie kann ich die notwendige Unterstützung einholen?
- Erkennen der eigenen Ressourcen?

Bezogen auf die Arbeitssuche:

- Wo und wie stelle ich mich vor?
- Entwicklung einer verbesserten Eigenwahrnehmung.
- Stärkung des Selbstbewußtseins.
- Was sage ich, was sage ich nicht?
- Welche Bedingungen und Entlohnung kann ich fordern (sich selber wertschätzen und sich nach außen entsprechend vertreten zu können)?

Bezogen auf die Entwicklung sozialer Kompetenzen:

- Autonomie (sich Informationen holen, Beispiele konkretisieren),
- Kommunikationsfähigkeit,
- Konfliktbewußtsein,
- Umgang mit Autoritäten und
- Selbstdarstellung.

### **Operationalisierung und Erfolgsgrenzen**

Auch hinsichtlich der Operationalisierung und Festsetzung von Erfolgsgrenzen ist eine von den anderen Maßnahmebereichen abweichende Vorgangsweise notwendig. Die BeraterInnen entscheiden:

- für jeden Einzelfall,
- entsprechend der spezifischen Beratungssituation,
- wenn möglich spätestens nach der dritten Besprechung mit dem/der KlientIn,
- welche Wirkungskriterien geeignet sind und
- welche Ziele/Teilziele (Erfolgsgrenzen)
- in welchem Zeitraum zu erreichen sind.

Nach Abschluß, aber auch während der Beratung (Teilziele) wird überprüft, ob die gewählten Ziele erreicht wurden. Die Überprüfung soll sowohl anhand einer Selbstevaluierung der BeraterInnen als auch durch die Befragung der KlientInnen (nach Abschluß) erfolgen.

Bei vorzeitiger Beendigung der Beratung klärt der/die BeraterIn den Grund dafür ab (nach "Bedenk"zeit).

## 1.2 ALTERSGRUPPE

Ältere Arbeitslose stehen unter Umständen an einer Schnittstelle zwischen Erwerbsleben und Pension. Das Problem besteht hier darin, daß das vorgesehene Alterslimit (auch emotional) noch nicht erreicht ist, aber auch keine Chance auf einen Arbeitsplatz mehr besteht, um die fehlenden Zeiten überbrücken zu können.

Aktivgruppen für ältere Arbeitslose unterscheiden sich von anderen Aktivierungsmaßnahmen unter anderem darin, daß die Arbeit mit den TeilnehmerInnen nicht ausschließlich am Ziel orientiert ist einen Arbeitsplatz zu suchen, zu finden und zu sichern. Neben dieser Option kann das Aktivierungsziel auch darin bestehen, die Aussichtslosigkeit des Arbeitsmarktes zu erkennen und sich mit den daraus ergebenden Lebensbedingungen auseinanderzusetzen.

Unter diesen Bedingungen, aber auch weil die Kommunikation krisenhafter Lebenssituationen oft sehr schwierig ist, kann allein die Bereitschaft zu dieser Auseinandersetzung und zum Verbleib in der Gruppe ein bedeutender Erfolg der Maßnahme sein.

Als quantitatives Kriterium wurde daher die regelmäßige Teilnahme an der Gruppe, verbunden mit einer Obergrenze für die Drop Outs gewählt, auf der qualitativen Ebene ergänzt durch eine AbsolventInnenbewertung der Maßnahme und die Orientierung an einer neuen, den gegebenen Umständen entsprechenden Lebensperspektive. Dieser Orientierungsprozeß wurden in fünf Stufen gegliedert, wobei wegen der noch geringen Erfahrung des Teams mit Aktivgruppen für ältere Arbeitslose nur für die ersten beiden Stufen eine Erfolgsgrenze bestimmt wurde.

## **Kriterien, Operationalisierung, Erfolgsgrenzen**

<b>Kriterium:</b>	<b>Regelmäßige Teilnahme</b>
<b>Maßstab:</b>	Teilnahmestatistik
<b>Erfolgsgrenze:</b>	nicht mehr als 2 unerwünschte Drop Outs nach der dritten Einheit pro TeilnehmerIn bis Juli
<b>Kriterium:</b>	<b>AbsolventInnen-, AbbrecherInnenbeurteilung</b>
<b>Maßstab:</b>	mündliche Befragung im Juni 1995
<b>Erfolgsgrenze:</b>	höchstens 20% insgesamt eher negative Gesamtbeurteilungen
<b>Kriterium:</b>	<b>Neuorientierung als Prozeß in fünf Stufen</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bereitschaft, sich einzulassen</li><li>2. Problembearbeitung</li><li>3. Realistische Einschätzung der eigenen Situation</li><li>4. Entwicklung von Alternativen (z.B. ein Bild von sich in anderen Berufen gewinnen)</li><li>5. Versuch, die gewählte Alternative umzusetzen.</li></ol>
<b>Maßstab:</b>	Befragung der AbsolventInnen/AbbrecherInnen, Einschätzung der Gruppenleitung
<b>Erfolgsgrenze:</b>	Stufe 1: alle TeilnehmerInnen, Stufe 2: alle TeilnehmerInnen.

## Rahmenbedingungen

Die Schätzung der Erfolgsgrenzen für die angeführten Wirkungskriterien beruht auf der Annahme stabiler Rahmenbedingungen. Zu diesen gehören aus der Sicht des Projektteams insbesondere:

- die gute Kooperation mit der regionalen Geschäftsstelle des Arbeitsservice (verbindliche Einladung potentieller TeilnehmerInnen zum Erstgespräch, TeilnehmerInnenrekrutierung, Informationsgespräche),
- die Freiwilligkeit der Teilnahme (nur die Einladung zur Erstinformation soll verbindlich sein),
- die Möglichkeit zum Vorgespräch mit jedem/jeder einzelnen TeilnehmerIn, um einen persönlichen Zugang zu bekommen und Ängste abzubauen,
- ein relativ hohes Niveau der TeilnehmerInnengruppe, damit eine differenzierte Reflexion der eigenen Situation möglich ist,
- mindestens 14tägige Intervalle von dreistündigen Einheiten,
- Leitungskompetenz der TrainerInnen (insbesondere Gruppenausbildung und berufliche Erfahrungen in der Privatwirtschaft).

## **2. DIE AKTIVGRUPPE FÜR LANGZEITARBEITSL LOSE: KONZEPT, ERPROBUNG, ERGEBNISSE**

Die Aktivgruppe für Langzeitarbeitslose sollte den TeilnehmerInnen die subjektiven Kompetenzen und Orientierungshilfen vermitteln und so ihre Wiedereingliederungschancen verbessern. Im wesentlichen bestand der Kurs aus drei Phasen: Erarbeitung von Berufsperspektiven und Zielbestimmung, Bewerbungstraining und aktive Arbeitssuche.

Die Darstellung der Ergebnisse bezieht sich vor allem auf die unmittelbar nach Abschluß der Maßnahme und vier Monate später durchgeführten AbsolventInnenbefragungen. Die Teamreflexion konnte nicht mehr in diesen Bericht eingearbeitet werden. Unerwünschte Abbrüche waren nicht zu verzeichnen.



## 2.1 KRITERIEN UND OPERATIONALISIERUNG

Zur Wirkungskontrolle der Aktivgruppe wurden in Abstimmung mit der zuständigen Regionalgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice im wesentlichen qualitative Kriterien ausgewählt:

- Steigerung der Motivation zur Arbeitssuche,
- TeilnehmerInnenbeurteilung des Projektverlaufes,
- Drop-Out-Quote,
- Nutzen für die Arbeitssuche (retrospektiv).

Kriterium: **Steigerung der Motivation zur Arbeitssuche**

Operationalisierung: **Teamreflexion**

Die Steigerung der Motivation und des Selbstwertgefühls ist ein wesentliches qualitatives Kriterium in der Wirkungsbewertung von Aktivierungsmaßnahmen für Arbeitslose. Da Motivation eine subjektive Kategorie ist, also je nach Persönlichkeit sehr unterschiedlich ausgeprägt ist, bestehen hier besondere Probleme der Meßbarkeit.

Dennoch lassen sich brauchbare Ergebnisse erzielen, wenn zwei unterschiedliche Methoden der Erkenntnisgewinnung kombiniert werden:

- das Leitungsteam reflektiert getrennt und/oder gemeinsam über die Fortschritte der TeilnehmerInnen im Bereich der Motivation und des Selbstwertgefühls;
- außerdem wird diese Fragestellung in der KlientInnenbefragung berücksichtigt und mit den aus der Reflexion gewonnenen Erkenntnissen verbunden.

Für die Teamreflexion ist folgende Vorgangsweise denkbar:

Das Team erstellt ein individuelles Zielprofil, in dem für jede/n TeilnehmerIn

- der Status zu Beginn des Projektes und
- das auf die Motivation bezogene Ziel der Maßnahme festgelegt wird.

In dieser Statusfestlegung wäre beispielsweise festzuhalten,

- welche negativen Erfahrungen während der Arbeitsuche gemacht wurden,
- welche spezifischen Ängste der/die TeilnehmerIn mit der Arbeitsuche verbindet,
- ob die beruflichen Interessen mit den realen Chancen auf dem Arbeitsmarkt übereinstimmen,
- in welchen Bereichen das Selbstwertgefühl brüchig ist,
- welche individuellen Rahmenbedingungen (Familie, Erziehungspflichten) gegeben sind und
- welcher methodische Ansatz zur Steigerung des Selbstwertgefühls zielführend ist.

Für jeden dieser (nur beispielhaft aufgelisteten) Problembereiche wird ein Maßnahmeziel formuliert. Als solche könnten beispielsweise gelten:

- Bearbeitung der negativen Erfahrungen und psychische Entlastung,
- Abbau der Ängste vor einer aktiven, eigenverantwortlichen Arbeitsuche,
- Zusammenführung von individuellen Berufsinteressen und Arbeitsmarktchancen,
- Wiederherstellung des Selbstwertgefühls und
- Beseitigung/Bearbeitung "motivationsfeindlicher" Rahmenbedingungen.

Entsprechend dieser individuellen Zielbestimmungen und der zu ihrer Erreichung gewählten methodischen Instrumente werden die Fortschritte/Rückschritte der TeilnehmerInnen im Verlauf der Aktivgruppe beobachtet und dokumentiert.

Nach Abschluß der Maßnahme ist festzuhalten und zu diskutieren:

- ob die TeilnehmerInnen für die Arbeitssuche ausreichend motiviert sind,
- welche Ursachen für nicht erreichte Ziele in diesem Bereich maßgeblich sind.

Kriterium: **TeilnehmerInnenbeurteilung des Projektverlaufes**

Operationalisierung: **TeilnehmerInnenbefragung**

Zum Abschluß der Maßnahme werden die TeilnehmerInnen gebeten, die Ergebnisse der Maßnahme mit ihren Erwartungen zu vergleichen. Mögliche Fragen sind:

- Haben Sie sich in der Gruppe wohl gefühlt?
- Konnten Sie eine akzeptable Vorstellung von der künftigen beruflichen Tätigkeit entwickeln?
- Konnten Sie die Angst vor unangenehmen Erlebnissen bei der Arbeitssuche abbauen?
- Wurden Ihnen neue Informationen für die Arbeitssuche vermittelt?
- Fühlen Sie sich in der Lage, eine Bewerbungssituation gut zu bewältigen (Erstellung von Unterlagen, Gesprächsstrategie)?
- Kennen Sie Möglichkeiten, auch auf informellen Wegen Informationen über freie Stellen zu beschaffen?

Kriterium: **Drop-Out-Quote**

Operationalisierung: **Anzahl der unerwünschten Abbrüche**

Zu den unerwünschten Abbrüchen gehören jene, die nicht mit einem Übergang in ein Beschäftigungsverhältnis verbunden sind.

Das Projektteam legt vor der Maßnahme (im Einvernehmen mit dem Arbeitsmarktservice) eine Toleranzgrenze fest. Nach Abschluß der Maßnahme steht fest, ob diese über- oder unterschritten wurde. Die AbbrecherInnen werden vom Team oder vom Arbeitsmarktservice über ihre Gründe für die vorzeitige Beendigung befragt.

Kriterium: **Nutzen für die Arbeitsuche**

Operationalisierung: **Retrospektive TeilnehmerInnenbefragung**

Rund 3 Monate nach Abschluß der Maßnahme werden die ehemaligen TeilnehmerInnen über den Nutzen ihrer Projekterfahrungen für die Arbeitsuche befragt (schriftlich, telefonisch, auf dem Arbeitsamt).

## **2.2 ERGEBNISSE DER ABSCHLUSSBEFRAGUNG**

In der Abschlußbefragung konnten die TeilnehmerInnen ihre Sichtweisen und Erfahrungen, nach maßgeblichen Einflußgrößen differenziert, äußern. Für diese und für die retrospektive Befragung wurde bereits zu Beginn der Aktivgruppe das Einverständnis der TeilnehmerInnen eingeholt.

### **Der Zugang zur Aktivgruppe**

Die AbsolventInnen wurden im Regelfall von der zuständigen Regionalgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice auf die Aktivgruppe aufmerksam gemacht.

Die inhaltliche Erstinformation durch das regionale Arbeitsmarktservice wurde von den AbsolventInnen weitgehend als ausreichend empfunden, weniger allerdings die Form der Verständigung. So wurde bemängelt, daß diese nicht rechtzeitig erfolgte. Auch hätte die Information aus der Sicht der AbsolventInnen nicht nur durch einen RSB-Brief, sondern auch durch eine telefonische Verständigung erfolgen sollen.

### **Teilnahmemotivation**

Die Teilnahmemotive lassen sich in drei Gruppen gliedern, wobei manche AbsolventInnen auch mehrere Motive nannten: Information über die Arbeitsmarktchancen, Training für die Arbeitsuche und Bearbeitung persönlicher Schwierigkeiten.

Zum Eintritt in die Aktivgruppe hatte vor allem der Wunsch geführt, sich potentiellen Dienstgebern besser präsentieren zu können. Bewerbungstraining war daher für die meisten in der Gruppe ein zentrales Teilnahmemotiv.

Ebenfalls als Teilnahmemotiv von Bedeutung war die durch die Aktivgruppe gegebene Möglichkeit, die bei längerer Arbeitslosigkeit entstehenden persönlichen Probleme zu bearbeiten.

### **Bewertung der Organisation des Lehrganges**

Zur Lehrgangsorganisation gehören Aspekte wie die Dauer des Kurses, die tägliche Arbeitszeit, die Pausengestaltung, die Abfolge einzelner Maßnahmebausteine, die Ausstattung und ähnliches. In diesem Zusammenhang wurde auch die Frage gestellt, ob sich aus der Fahrzeit zwischen Wohn- und Kursort Probleme ergaben.

Der Großteil der AbsolventInnen war mit der Kursorganisation zufrieden. Lediglich bei zwei Personen überwogen die negativen Bewertungsaspekte. Kritische Anmerkungen gab es vor allem zur Ausstattung mit Telefonen und Personal-Computern, beides war aus der Sicht einiger AbsolventInnen nicht ausreichend vorhanden. Dies hatte zur Folge, daß die Benutzung des PC mit Wartezeiten verbunden war und manchmal einen etwas provisorischen Charakter hatte. Auch daß Bewerbungsanrufe vor der übrigen Gruppe geführt werden mußten, wurde als unangenehm empfunden.

Hinsichtlich der Gesamtdauer der Aktivgruppe und der täglichen Arbeitszeiten gab es vereinzelte Anmerkungen, die eine Verlängerung der Gesamtdauer empfahlen und einen flexibleren täglichen Abschluß, damit begonnene Themen ausreichend abgeschlossen werden können.

Nur drei der Befragten hatten eine längere Anreisezeit, allerdings waren daraus keinerlei Teilnahmeprobleme entstanden.

## **Gesamtbewertung**

Die von den AbsolventInnen vorgenommene Gesamtbeurteilung der Aktivgruppe fällt ausnahmslos positiv bis äußerst positiv aus.

Aus den Bereichen, die als besonders nutzbringend bewertet wurden, heben sich vor allem die Aufarbeitung der persönlichen Situation und die unmittelbar auf die Bewerbungssituation bezogenen Teile der Aktivgruppe hervor. Aber auch die unter Berufsorientierung subsumierbaren Aspekte wurden als hilfreich empfunden.

Hinsichtlich der einzelnen Abschnitte der Aktivgruppe kann daher gesagt werden, daß kein Bereich als unnötig oder weniger wichtig bewertet wurde.

Wenn überhaupt Kritik geäußert wurde, dann sehr moderat und lediglich auf Einzelaspekte bezogen, die aber den positiven Gesamteindruck nicht beeinträchtigen konnten. Ein so zu verstehendes Unbehagen wurde beispielsweise mit den kreativen Aufgaben und der Körperarbeit geäußert. Auch wurde angeregt, daß es die Möglichkeit zu Einzelgesprächen als Ergänzung zur Gruppenarbeit hätte geben sollen. Einwendungen, die sich auf Ausstattungsmängel beziehen, wurden bereits oben erwähnt.

## **Gruppenintegration**

Die Integration der TeilnehmerInnen in die Gruppe kann als wichtiges Kriterium für die Lern- und Arbeitsfähigkeit gelten.

Die Befragungsergebnisse sind hier ebenfalls sehr gut. Es wurde angegeben, daß trotz großer Unterschiede hinsichtlich der beruflichen Erfahrungen ein sehr gutes Klima geherrscht habe, das einen engen Zusammenhalt mit gegenseitiger Hilfe und kollegialen Umgangsformen ermöglicht habe.

Probleme zwischen den TeilnehmerInnen wurden in der Befragung nicht thematisiert. Im Rahmen dieser gut gelungenen Gruppenintegration konnten auch die spezifischen Probleme der einzelnen TeilnehmerInnen ausreichend berücksichtigt werden. Mehrfach wurde die sehr sensible und dennoch zielführende Methode der Fachleitung in diesem Zusammenhang hervorgehoben.

### **Gruppenleitung**

Diese positive Bewertung der Aktivgruppe erstreckt sich auch auf die Projektleitung. Generell wird von einer guten Gruppenleitung gesprochen, die wegen ihrer Kompetenz große Lernfortschritte in allen Bereichen und ein entspanntes Verhältnis zwischen den Gruppenmitgliedern und der Leitung ermöglicht habe.

Nur in einem Fall habe es zwischen Leitung und einem Teilnehmer Probleme gegeben, vor allem weil dieser die Vorgaben der Leitung nicht akzeptieren wollte. Allerdings wurden diese Probleme vom Betroffenen selbst nicht thematisiert.

### **Teilnahmekonstanz**

Kein/e AbsolventIn hatte zu irgendeinem Zeitpunkt einen Abbruch der Maßnahme in Erwägung gezogen. Im Gegenteil, manche hätten durchaus länger in der Gruppe arbeiten wollen.

Ein Abbruch wäre für die Befragten nur infrage gekommen, wenn ein Wechsel in ein akzeptables Beschäftigungsverhältnis möglich gewesen wäre.



## Umfeldwirkungen

Häufig ist zu beobachten, daß die Teilnahme an einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme mit ungünstigen Voraussetzungen im familiären und sonstigen sozialen Umfeld verbunden ist. Gerade neuartige Aktivierungsformen haben gelegentlich mit Akzeptanzproblemen zu kämpfen, die sich negativ auf die Teilnahmemotivation auswirken können.

In der Befragung wurden keine familiären Probleme, die sich aus der Teilnahme an der Aktivgruppe ergeben hätten, thematisiert. Die in der Gruppe angewandten Methoden und die gewonnenen (Selbst)Erkenntnisse konnten demgegenüber in manchen Fällen dazu beitragen, auch familiäre Schwierigkeiten, die nichts mit der Aktivgruppe zu tun hatten, neu zu bearbeiten. Die Aktivgruppe war in diesen Fällen nicht nur keine Belastung, sondern "eine ziemliche Hilfe" für die Familiensituation.

Demgegenüber ist die Haltung des Freundeskreises ambivalenter. In manchen Fällen hatten Freunde und Bekannte bereits selbst die Erfahrung von Arbeitslosigkeit und den damit verbundenen Schwierigkeiten gemacht. In diesen Fällen mußten die Befragten auch keine Stigmatisierungserfahrungen machen. Man sei eher um die Möglichkeit, sich im Rahmen der Maßnahme gezielt auf die Arbeitssuche vorbereiten zu können, beneidet worden.

Allerdings hatten manche AbsolventInnen darauf verzichtet, dem Freundeskreis ihre Teilnahme an der Aktivgruppe mitzuteilen, um sich unangenehmen Diskussionen zu entziehen. In einem Fall wurde auch unmittelbar die Erfahrung fehlender Akzeptanz der Maßnahme gemacht. ("Zu was brauchst das?")

## **Nutzen für die Arbeitsuche**

Die Aktivgruppe wurde von allen Befragten als hilfreich für die weitere Arbeitsuche bewertet.

Man habe endlich eine Orientierungshilfe erhalten, die mit den individuellen Fähigkeiten und den Arbeitsmarktchancen gleichermaßen abgestimmt war. Demzufolge konnten individuelle Ziele festgelegt werden, die mit der Hoffnung verbunden sind, das fruchtlose "Herumsuchen" nun beenden zu können.

## **2.3 RETROSPEKTIVE BEWERTUNG DER AKTIVGRUPPE**

Die retrospektive AbsolventInnenbefragung wurde rund 5 Monate nach Abschluß der Maßnahme durchgeführt. Sie sollte Aufschluß geben, ob und in welchem Bereichen sich die Bewertung der AbsolventInnengruppe änderte, wenn die Aktivgruppe im Licht einer mehrmonatigen Such-, Weiterbildungs- oder vielleicht auch Beschäftigungsphase erneut beurteilt werden soll.

Im folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse dieser retrospektiven AbsolventInnenbefragung skizziert.

## **Positive Gesamtbeurteilung**

Die Gesamtbeurteilung der Aktivgruppe durch die AbsolventInnen hat im Vergleich mit den Ergebnissen der unmittelbar nach Maßnahmeende durchgeführten Befragung noch zusätzliche positive Akzente gewonnen, als auch ein Teil der kritischen Anmerkungen zurückgenommen wurde. Dies galt insbesondere für die eher psychologisch orientierte Einstiegsphase. Hier wurde konzediert, daß ohne diesen Maßnahmeabschnitt, der gelegentlich eine persönliche Herausforderung und entsprechende Überwindung bedeutete, auch die übrigen Kursteile nicht mit der gleichen Energie hätten bewältigt werden können.

Bemerkenswert ist auch, daß bei jenen AbsolventInnen, die nach der Maßnahme arbeitslos blieben, keine Abschwächung in der positiven Beurteilung gegeben ist. Dies wird mit dem sozialen Rückhalt der Gruppe, mit dem während der Maßnahme erarbeiteten Rüstzeug für die Arbeitssuche und des damit gewonnenen psychischen Durchhaltevermögens begründet. Ohne die Aktivgruppe, so vermuten die beiden arbeitslos gebliebenen AbsolventInnen, hätten sie für eine länger andauernde Suchphase wohl kaum die Kraft gehabt.

## **Differenzierungen**

Besonders betont wurde - von den meisten AbsolventInnen - die Nützlichkeit des Bewerbungstrainings. Durch diesen Maßnahmeteil sei das früher so gefürchtete Vorstellungsgespräch erheblich von seinen Belastungen befreit worden. Und durch die Gewißheit, sich richtig vorbereitet zu haben, seien auch Ablehnungen nicht mehr als persönliches Versagen interpretiert worden.

Von jenen AbsolventInnen, die aus eigener Sicht schon psychische Probleme wegen ihrer langen Arbeitslosigkeit hatten, wurden gerade jene Maßnahmebereiche als hilfreich hervorgehoben, die sich mit den Auswirkungen im Bereich der Persönlichkeit beschäftigten.

Durch die Hilfe zur Neuorientierung sei es überdies gelungen, enge Sichtweisen mit Fixierungen auf bestimmte Berufsbereiche zu lockern und durch neue Perspektiven zu erweitern.

Von allen mittlerweile in Beschäftigung stehenden AbsolventInnen wurde auch die Entlastung im Bereich des Selbstkonzeptes thematisiert. Durch den neuen Arbeitsplatz, der teilweise die frühen Erwartungen noch überholt hatte, sei es endlich wieder möglich gewesen, ein positives Selbstwertgefühl zu entwickeln.

### **Korrekturen im Kursprogramm**

Die Vorschläge hinsichtlich möglicher Verbesserungen im Programm der Aktivgruppe beziehen sich auf die Dauer und die Ausstattung der Maßnahme sowie die Nachbetreuung. Demzufolge sollte die Aktivgruppe mindestens zwei bis drei Wochen länger dauern, um bestimmten, individuell unterschiedlichen Informationsbedarfen stärker nachgehen zu können. Die Ausstattungswünsche beziehen sich vor allem auf die Nutzungsmöglichkeiten von PC's, die in der ersten Gruppe mit einem Gerät sehr beschränkt war.

Allgemein betont wurde auch die Bedeutung einer systematischen Nachbetreuung, die auch eine Reflexionswoche in einem mehrmonatigen Abstand nach Maßnahmenende beinhalten solle. Gegenwärtig können sich die AbsolventInnen bei Problemen an die „Hebebühne“ wenden, eine Möglichkeit, die als besonders wichtig für die subjektive Durchhaltefähigkeit bei der Arbeitssuche hervorgehoben wurde.

**B.**  
**BESCHÄFTIGUNG**  
**Asinoe, Krems**

Der Verein ASINOE (Archäologisch Soziale Initiative Niederösterreich) wurde 1991 gegründet. Vorrangige Ziele des Vereins sind die Arbeitsrehabilitation langzeitarbeitsloser Personen, deren Integration in den Arbeitsmarkt, die Schaffung von Arbeits- und Ausbildungsmöglichkeiten und die Förderung der wissenschaftlichen Forschung in der Archäologie.

Die Tätigkeitsbereiche unterteilen sich in Sozialarbeit, archäologische Grabungen, Keramikrestauration, wissenschaftliche Aufarbeitung und Dokumentation der archäologischen Funde und Ausbildungen zu Grabungsfachkräften und Archäologischen GraphikerInnen. Im Bereich der Sozialarbeit wird den TeilnehmerInnen Beratung und Betreuung in sozialen Angelegenheiten angeboten, vor allem in den Gebieten Berufsanamnese, Bewerbungstraining, Arbeitsplatzsuche, Bildungs-, Fort und Weiterbildungsmöglichkeiten, Wohnungssuche, Umgang mit Sucht und Suchtkrankheiten etc.

### **3. KONZEPT FÜR DIE WIRKUNGSKONTROLLE VON BESCHÄFTIGUNGSMASSNAHMEN**

Beschäftigungsmaßnahmen für Langzeitarbeitslose, deren Bezug zur Erwerbsarbeit bereits stark gelitten hat, können nicht vorrangig am Vermittlungskriterium gemessen werden. Gleichrangig sind Rehabilitations- und Motivationsprozesse, auch wenn sie nicht zu einer Aufhebung der subjektiven Konkurrenzfähigkeit auf ein für die Vermittlungstätigkeit des Arbeitsmarktservice erforderliches Niveau führt.

#### **3.1 WIRKUNGSKRITERIEN**

Der Problemlage der Zielgruppen und ihrer äußerst schwierigen Arbeitsmarktbedingungen entsprechend, wurde zwar die Vermittlungsquote als quantitatives Kriterium gewählt, allerdings ergänzt durch mehrere qualitative Kriterien:

- Vermittlungsquote
- Bearbeitung der sozialen Probleme
- retrospektives AbsolventInnenurteil (nach 3 Monaten)
- Aufrechterhaltung des Angebotes zur Nachbetreuung

##### **Vermittlungsquote**

Auch bei schwierigen Zielgruppen darf das Vermittlungsziel in der Sichtweise des Arbeitsmarktservice nicht aus den Augen verloren werden. Die Erfolgsgrenze unter diesem Beurteilungsaspekt wird allerdings erheblich unter jener von Beschäftigungsmaßnahmen mit weniger benachteiligten Adressaten liegen.

## **Bearbeitung der sozialen Probleme**

Die Beschäftigung im Projekt als solche ist meist nicht ausreichend, um die Integrationsfähigkeit von Langzeitarbeitslosen merklich zu verbessern. In der Regel müssen auch die individuellen Problemkonstellationen und ihre sozialen und psychischen Aspekte bearbeitet werden.

Für die Wirkungsbetrachtung von ASINOE kann es daher auch von Bedeutung sein, ob diese Problembearbeitung zumindest soweit gelingt, daß die Beschäftigung der langzeitarbeitslosen Personen die intendierten Wirkungen entfalten kann.

Ein Problem dieses Kriteriums ist sein explizit qualitativer Charakter, der es schwierig macht, einen adäquaten Maßstab zu finden.

In diesem Zusammenhang wäre auch die Sinnhaftigkeit eines Benachteiligungsindex zu diskutieren, der dazu dienen soll, die TeilnehmerInnen nach dem "Schwierigkeitsgrad" ihrer Problemsituation zu differenzieren.

## **Retrospektives AbsolventInnenurteil**

In einer retrospektiven Beurteilung (rund 3 Monate nach Austritt) können die ehemaligen TeilnehmerInnen Auskunft über den Nutzen der Beschäftigungsmaßnahme für die Arbeitsuche oder die Bewährung in einem neuen Beschäftigungsverhältnis geben.

## **Aufrechterhaltung des Angebotes zur Nachbetreuung**

Das von ASINOE entwickelte Konzept zur Nachbetreuung ehemaliger TeilnehmerInnen der Projektmaßnahme soll diesen auch nach Ablauf der geförderten Beschäftigung Möglichkeiten zur Problembearbeitung geben und damit eine flankierende Unterstützung für die Arbeitsuche zu schaffen.

### 3.2 OPERATIONALISIERUNG UND ERFOLGSGRENZEN

- Kriterium: **Vermittlungsquote** (Beschäftigung, weiterführende Qualifizierung und nicht eruierbare Fälle),
- Operationalisierung: Verbleibsermittlung innerhalb von 3 Monaten nach Abschluß der Maßnahme (Daten: Fragebogen an die AbsolventInnen, RGS Krems u.a.),
- Erfolgsgrenze: rund 30% erfolgreiche Vermittlungen.
- 
- Kriterium: **Bearbeitung der sozialen Probleme,**
- Operationalisierung: Beobachtungsbogen des Projektteams, AbsolventInnenbefragung,
- Erfolgsgrenze: durchgängige Verwendung und Auswertung des Beobachtungsbogens.
- 
- Kriterium: **Retrospektives AbsolventInnenurteil,**
- Operationalisierung: Befragung der AbsolventInnen nach dem Projektaustritt,
- Erfolgsgrenze: schriftliche Befragung in 3-monatigen Intervallen.
- 
- Kriterium: **Angebot zur Nachbetreuung,**
- Operationalisierung: Gewährleistung der Inanspruchnahme,
- Erfolgsgrenze: Kontinuität des Angebotes.



**C.**  
**QUALIFIZIERUNG**  
**Pascalina, Stockerau**

„Pascalina“ ist ein Berufsbildungszentrum für Frauen, die vor einer Berufspause in Büro-, Verwaltungs- oder Handelsberufen tätig waren. Vermittelt werden Qualifikationen für kaufmännische Tätigkeiten, Arbeitsorganisation / Sekretariat (einschließlich entsprechender PC-Programme, EDV-unterstützte Buchhaltung und Kalkulation für Klein- und Mittelbetriebe). Der Standardkurs dauert 4 Monate mit jeweils 25 Wochenstunden. Seit 1993 werden zusätzlich Fachkurse in den Bereichen EDV (Windows, Word für Windows und Excel), Maschinschreiben, Schriftverkehr, Personalverrechnung sowie Betriebs- und Einzelberatungen angeboten.

## 4. WIRKUNGSKRITERIEN UND OPERATIONALISIERUNG

Als für Qualifizierungsmaßnahmen dieser Art geeignet wurde die Verbindung von jeweils zwei quantitativen und qualitativen Kriterien angenommen und zwar

- die Vermittlungsquote,
- die Drop-Out-Quote,
- die Beurteilung durch Absolventinnen und Abbrecherinnen,
- der Nutzen des Kurses für die weitere Berufstätigkeit.

Kriterium: **Vermittlungsquote**

Operationalisierung: **Verbleibsermittlung anhand der Projektstatistik  
und der Vormerkungen beim Arbeitsmarktservice**

Die Verbleibsermittlung kann beispielsweise folgendermaßen durchgeführt werden:

- Abfrage beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger,
- retrospektive Befragung der Absolventinnen (in mehreren Abständen)
- oder Vormerkung beim Arbeitsmarktservice.

Aus Gründen des Arbeitsaufwandes sind Abfragen beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger für die Verbleibsermittlung bei einzelnen Projektmaßnahmen nicht realisierbar. Für die Wirkungskontrolle sind in diesen Fällen auch Erhebungen des Teams in Verbindung mit der Vormerkstatistik des Arbeitsmarktservice ausreichend. Die Teilnahme an einem aufbauenden Weiter-

bildungskurs sollte auch hier - ebenso wie bei den Beschäftigungsmaßnahmen  
- in die Vermittlungsquote einbezogen werden.

Kriterium: **Drop-Out-Quote**

Operationalisierung: **TeilnehmerInnenstatistik**

Zu den unerwünschten Abbrüchen gehören jene, die nicht mit dem Übergang in ein Beschäftigungsverhältnis verbunden sind, also wieder in die Arbeitslosigkeit münden. Die Ursachen können sowohl in der sozialen Situation der Teilnehmerin, aber auch im Verlauf der Maßnahme liegen. Die Befragung der Abbrecherinnen kann daher wichtige Informationen für die Maßnahmegestaltung und die Wirkungsüberlegung erbringen. Sie kann vom Projektteam durchgeführt werden, wenn trotz des Ausstiegs eine konfliktfreie Beziehung besteht, in den übrigen Fällen von der Regionalgeschäftsstelle des Arbeitmarktservice.

Kriterium: **Absolventinnenurteil**

Operationalisierung: **Absolventinnenbefragung**

Wie bei den Beschäftigungsmaßnahmen ist auch bei Qualifizierungskursen das Absolventinnenurteil als qualitatives Wirkungskriterium geeignet. Insbesondere hinsichtlich der fachlichen und methodisch-didaktischen Abstimmung des Ausbildungsprogrammes, aber auch der sozialen Kompetenz des Lehrpersonals oder der Berücksichtigung schwieriger sozialer und persönlicher Probleme von Teilnehmerinnen in der Projektorganisation zeigt die Wahrnehmung der Teilnehmerinnen, ob es gelungen ist, an ihren Voraussetzungen anzuknüpfen.

Kriterium: **Nutzen des Kurses für die weitere Berufstätigkeit**  
Operationalisierung: **Befragung von beschäftigten Absolventinnen**

Die im Rahmen einer Kursmaßnahme erworbenen Qualifikationen sollen nicht nur die Vermittlungschancen verbessern, sondern auch zur Sicherheit des Arbeitsplatzes beitragen. Dieses Effektivitätskriterium bezieht sich auf den Anwendungsnutzen der Qualifikation und damit für die Stabilisierung des erworbenen Arbeitsplatzes.

Es kann per Definition nur bei jenen Absolventinnen angewendet werden, die nach der Kursmaßnahme in Beschäftigung (gegebenenfalls auch in Ausbildung) stehen.

## 5. ERFOLGSGRENZEN

Kriterium: **Vermittlungsquote**

Maßstab: Projektstatistik/Arbeitsmarktservice

Erfolgsgrenze: 2 von 5 (bei einer Gruppe mit durchschnittlichen Voraussetzungen)

Kriterium: **Drop-Out-Quote**

Maßstab: Teilnehmerinnenstatistik

Erfolgsgrenze: höchstens 5 unerwünschte Abbrüche pro Halbjahr

Kriterium: **Absolventinnen-/Abbrecherinnenurteil**

Maßstab: Befragung

Erfolgsgrenze: nicht mehr als 20% negative Gesamtbeurteilung

Kriterium: **Nutzen des Kurses für die weitere Berufstätigkeit**

Maßstab: Befragung der Beschäftigten

Erfolgsgrenze: höchstens 20% negative Gesamtbeurteilungen

**TEIL II:**

**QUALITÄTSSICHERUNG IN DER  
DEUTSCHEN ARBEITSMARKTPOLITIK**

**Am Beispiel der Ausbildungsmaßnahmen**

## 1. EINLEITUNG

Während die Maßnahmen der innovativen Arbeitsmarktpolitik in Deutschland im Beschäftigungs- und Beratungsbereich nicht nach bundesweit geltenden Maßstäben qualitätsgesichert, sondern mit stark an den unterschiedlichen Kontrollbedürfnissen der Landesstellen orientierten Wirkungsanalysen geprüft werden, besteht für die Arbeitsmarktausbildung ein differenziertes, überregional gültiges und methodisch elaboriertes System der Qualitätssicherung.

Der folgende Bericht konzentriert sich daher auf das Konzept und die Anwendung der vom Bundesinstitut für Berufsbildung im Auftrag der Bundesanstalt für Arbeit entwickelten Kriterien der Qualitätssicherung.

## 2. ZUR ENTWICKLUNG DER QUALITÄTSSICHERUNG

Bis zum Jahr 1994 hatten arbeitslose Personen in Deutschland einen gesetzlich verankerten - weil aus Versicherungsansprüchen abgeleiteten - Anspruch auf die Teilnahme an einer beruflichen Weiterbildungsveranstaltung ihrer Wahl.<sup>2</sup> Aus diesem Grund sind in der jüngeren Vergangenheit eine Reihe von AnbieterInnen und Trägereinrichtungen entstanden, die die Bundesanstalt für Arbeit vor die Aufgabe stellten, ein Kriteriensystem zur Qualitätssicherung zu entwickeln, um entsprechende Transparenz hinsichtlich der Leistungsfähigkeit dieser Träger zu erhalten und gegebenenfalls entsprechende Selektionsmaßnahmen treffen zu können.

Dabei lassen sich zwei Entwicklungsphasen unterscheiden: seit 1976 ist der sogenannte „Begutachtungskatalog“ in Kraft, der primär an freien Maßnahmen orientiert ist, also solchen, die der Arbeitsverwaltung<sup>3</sup> zur Förderung angeboten werden. Dieses Bewertungsinstrument konzentrierte sich im wesentlichen auf die Begutachtung der bei den Trägern vorhandenen Leistungsvoraussetzungen.

Anfang 1989 wurde dieser Katalog durch ein qualitativ erheblich differenzierteres Prüfungsinstrumentarium, die „FuU-Qualitätsstandards“ ersetzt, die sich in grundsätzlicher Form der umfassenden Qualitätssicherung widmen und so-

---

<sup>2</sup> In Dänemark hat der rechtliche Anspruch bestimmter Gruppen auf eine Förderung von Ausbildung und Beschäftigung dazu geführt, daß sich Ausbildungs- und Beschäftigungsinitiativen nur in geringem Ausmaß zur Legitimation ihrer Arbeit veranlaßt sehen: JENSEN, Niels Peter: On the effect of employment means in Denmark. (Ms.) Nykøbing 1993.

<sup>3</sup> Im folgenden wird der in Deutschland gebräuchliche Terminus „Arbeitsverwaltung“ verwendet, der in Österreich der „Arbeitsmarktverwaltung“ entspricht.



wohl freie (von Trägern angebotene) als auch Auftragsmaßnahmen (von der Arbeitsverwaltung ausgeschriebene) umfassen.

Der Begutachtungskatalog konnte lediglich Aussagen über die Inputqualität geben und war damit auf eine von mehreren Ebenen der Qualitätsprüfung beschränkt. Bei annähernd gleichen Voraussetzungen des Trägers und der Rahmenbedingungen konnten unterschiedliche Wirkungserfolge nicht mehr begründet werden. Demgegenüber ist die konzeptuelle Basis der FuU-Qualitätsstandards differenzierter: sie umfaßt neben der Inputebene auch Kriterien der Prozeß- und der Outputebene.

Die Träger sind zur Anerkennung und Berücksichtigung dieser Qualitätsstandards verpflichtet, wenn die TeilnehmerInnen ihrer Maßnahmen Förderungen der Arbeitsverwaltung erhalten sollen.

## **2.1 AUSBAU DER AUFTRAGSMASSNAHMEN**

Werden für bestimmte Qualifikationsbedürfnisse keine Maßnahmen angeboten, können die regionalen Stellen der Arbeitsverwaltung bei entsprechend ausgewiesener arbeitsmarktpolitischer Zweckmäßigkeit auch Auftragsmaßnahmen einrichten. Diese werden im Regelfall ausgeschrieben und nach Offertlegung durch interessierte Träger vergeben. In die Prüfung der arbeitsmarktpolitischen Zweckmäßigkeit werden auch Wirtschaftsverbände, Kammern und Innungen einbezogen.

Doch der Einsatz von Auftragsmaßnahmen dient nicht nur der Kompensation von Lücken der arbeitsmarktpolitischen Qualifizierung. Auch bei Veranstaltungen, die eine enge Kooperation zwischen dem lokalen Arbeitsamt und dem Maßnahmeträger erfordern, werden Auftragsmaßnahmen - die naturgemäß

stärker an den Interessen der Arbeitsverwaltung orientiert sind - herangezogen (Informationseminare, unmittelbar auf spezifische Vermittlungsbedürfnisse ausgerichtete „Vorschaltmaßnahmen“).

Dies gilt außerdem für Maßnahmen, die überwiegend soziale Qualifikationen vermitteln. Die Arbeitsverwaltung nimmt diese Veranstaltungen stärker unter ihre Fittiche, weil sie letztlich ihre möglichst schnelle und eng gehaltene Durchführung gewährleisten will. Diese Einflußnahme ist wohl vor allem im Sinne fehlender Akzeptanz gegenüber Kursen, die auf persönliche Stabilisierung von Arbeitslosen ausgerichtet sind, zu verstehen. Ein bürokratisches Wahrnehmungsproblem, dem die Notwendigkeit sozialer Kompetenz für die Aneignung fachlicher Qualifikationen nicht bewußt ist. Übrigens durchaus vergleichbar mit der Geringschätzung, die auch in Österreich diesen Maßnahmebereichen nach wie vor entgegengebracht wird.

Dies zeigt sich auch an der willkürlichen Begrenzung der TeilnehmerInnenquote in diesem Maßnahmebereich. Gemäß den Anweisungen der Bundesanstalt für Arbeit sollen die TeilnehmerInnenanteile bei diesem Maßnahmebereich 10% der TeilnehmerInnen aller in einem Arbeitsamtsbezirk durchgeführten Qualifizierungsmaßnahmen nicht übersteigen.

Die Kosten der Auftragsmaßnahmen orientieren sich an den vergleichbaren freien Maßnahmen und umfassen die mit der Durchführung der Maßnahme zusammenhängenden Aufwendungen. Teilweise allerdings mit restriktiven Vorgaben. So werden die Kosten für die sozialpädagogische Betreuung nur dann übernommen, wenn es sich um Maßnahmen für Langzeitarbeitslose oder besonders benachteiligte Arbeitslose handelt.

Die Verrechnung erfolgt anhand der Unterrichtsstunden pro TeilnehmerIn. Andere Verrechnungsformen sind nicht mehr möglich („Wegfall der Staffelpreisregelung“). Bei Austritt von TeilnehmerInnen hat allerdings das Arbeitsamt für eine umgehende Nachbesetzung zu sorgen, um das Kostenrisiko des Trägers möglichst gering zu halten.

## 2.2 DIFFERENZIERUNG DER WIRKUNGSKONTROLLE

Durch die Ausweitung der von der Arbeitsverwaltung in Auftrag gegebenen Fortbildungs- und Umschulungsmaßnahmen wurde auch eine komplexere angelegte Wirkungskontrolle erforderlich. Um zu gewährleisten, daß die Angebote der potentiellen Träger auch tatsächlich den Intentionen der vergebenden Stellen der Arbeitsverwaltung entsprachen, mußten sie auch Planungsfunktionen sowie Einrichtungs- und Durchführungsverantwortung übernehmen.

Durch diese erweiterte und neue Aufgabensetzung für die Organe der Arbeitsverwaltung mußte sich auch das Verhältnis zu den Bildungsträgern und den TeilnehmerInnen neu gestalten. Früher lag die konzeptive Arbeit im weitesten Sinn bei den Maßnahmeträgern, die ihre Angebote mehr oder weniger eng an den Interessen der Arbeitsverwaltung ausrichteten und zur Prüfung der Förderungswürdigkeit vorlegten. Dadurch mußten mangels Alternative häufig auch suboptimale, aus arbeitsmarktpolitischer Sicht nur bedingt geeignete Maßnahmen gefördert werden.

Demgegenüber geht die Initiative bei Auftragsmaßnahmen von der Arbeitsverwaltung aus, die auch die inhaltlichen, organisatorischen und methodischen Vorgaben an die sich um die Durchführung der Maßnahme bewerbenden Träger enthält. Somit liegt der Großteil der konzeptiven Arbeit - auch wenn sie in Kooperation mit Trägern und anderen externen Stellen entwickelt wird - bei der Arbeitsverwaltung. Durch diese weitgehende Übernahme der Konzeption konnten die Ausbildungsmaßnahmen an den arbeitsmarktpolitischen Bedarf, wie er aus der Sicht der Arbeitsverwaltung zu definieren war, gekoppelt werden. Für die Träger hatte diese Entwicklung sowohl Vor- als auch Nachteile: Da die Anforderungen nunmehr seitens der Arbeitsverwaltung präzisiert wurden, war es erheblich einfacher, die trägerinternen Voraussetzungen auf die Interessen und Vorgaben der Arbeitsverwaltung abzustimmen. Zugleich ging mit dem Verlust der konzeptiven Kompetenz allerdings auch ein gutes Stück

Eigenständigkeit verloren, das es früher noch erlaubt hatte, die Maßnahmen stärker nach trägerspezifischen Vorstellungen zu gestalten.

Durch die Übernahme der Konzeption und planenden Funktionen im Bereich der Gestaltung von Qualifizierungsmaßnahmen konnte die Arbeitsverwaltung auch Qualitätsmaßstäbe entwickeln, die unmittelbar auf ihre Interessen abgestimmt sind.

Die Qualitätssicherung ist allerdings nicht auf diese Ebene beschränkt, sondern kontrolliert auch den Verlauf der Maßnahmen, beispielsweise indem sie überprüft, ob definierte Teilziele erreicht wurden oder nach den Erfahrungen der TeilnehmerInnen fragt. Nach Abschluß der Maßnahme wird entsprechend ihrer Zielsetzungen ebenfalls eine Erfolgsbewertung vorgenommen.

### **3. EBENEN, KRITERIEN UND LEISTUNGSGRENZEN DER ERFOLGSKONTROLLE**

Die Qualitätssicherung im Bereich der deutschen Arbeitsmarktausbildung unterscheidet im wesentlichen drei Ebenen<sup>4</sup>, die sich an den jeweiligen Maßnahmephasen orientiert:

- bis zum Beginn der Maßnahme: Inputqualität,
- im Verlauf der Maßnahme: Durchführungs- bzw. Prozeßqualität,
- nach Abschluß der Maßnahme: Outputqualität.

#### **3.1 KRITERIEN DER INPUTEBENE**

Die Prüfung der Inputebene geht von der Überlegung aus, daß nur unter Voraussetzung geeigneter Rahmen- und Durchführungsbedingungen die gewünschte Maßnahmequalität erreicht und erhalten werden kann. Die relevanten Einflußfaktoren müssen maßnahme- und zielguppengerecht abgestimmt sein. Ihre Analyse soll eine Prognose der Maßnahmequalität erlauben. Sie wird umso präziser sein, je mehr Erfahrungen die Arbeitsämter mit bestimmten Maßnahmeformen haben.

---

<sup>4</sup>Eine Differenzierung in Input-, Prozeß- und Outputindikatoren findet sich auch in einer Evaluation von Weiterbildungsmaßnahmen in mehreren Ländern der EU. Siehe dazu: OTTE, Reinhard / SCHLEGEL, Wolfgang, Weiterbildung von Langzeitarbeitslosen in zehn Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft. Synthesebericht. CEDEFOP-Dokument. Berlin 1992.

Die Prüfung der Leistungsvoraussetzungen des Trägers, die zur Durchführung bestimmter Maßnahmen auf dem gewünschten Qualitätslevel vorhanden sein müssen umfaßt im einzelnen die Bonitätsprüfung, die Prüfung der Qualifikation und der Arbeitsbedingungen des Lehrpersonals, das Maßnahmekonzept, die Praxisorientierung und die Information der InteressentInnen.

### **Bonität und Ausstattung**

Zur Prüfung der Bonität des Trägers gehört im Regelfall

- die Rechtsform (einschließlich der Nennung aller GesellschafterInnen und eines Auszuges aus dem Vereins- oder Handelsregister),
- die für die Durchführung vor der Maßnahme notwendige Leistungsfähigkeit (vor Beginn der Maßnahme nachzuweisen).

Erbringt diese Prüfung nicht die erforderlichen Aufschlüsse über die Förderungswürdigkeit des Trägers, können auch Informationen über die aktuelle finanzielle Situation der Einrichtung verlangt werden.

Bei öffentlich-rechtlichen Trägern, bundesweit agierenden Großorganisationen, Schulen und Einrichtungen, die für das regionale Arbeitsamt seit mehr als drei Jahren zufriedenstellende Arbeit leisten, kann auf die Bonitätsprüfung verzichtet werden. Für die Begutachtung können auch kompetente externe Stellen herangezogen werden.

In diesem Zusammenhang muß auch nachgewiesen werden, daß die für den beworbenen Kurs erforderliche Ausstattung zur Verfügung steht und nicht für andere Maßnahmen des Trägers gebunden ist.

## **Qualifikation und Arbeitsbedingungen der Lehrkräfte**

Auf dieser Ebene wird vor allem geprüft, ob das für den Einsatz in einer Maßnahme vorgesehene Lehr- und Trainingspersonal die entsprechende Qualifikation besitzt. Demgegenüber gelten die Arbeitsbedingungen nur so weit als relevant, als sie die Durchführung der Maßnahme unmittelbar beeinflussen können. Bei etablierten Trägern dürfen daher auch nebenberuflich tätige oder ungeprüfte Lehrkräfte eingesetzt werden, wenn ihr berufliches Wissen für die Maßnahme ausreichend ist und entsprechende Lehrerfahrung nachgewiesen werden kann.

Die Prüfung der Qualifikation des Lehrpersonals umfaßt also Fachwissen, Berufserfahrung und gegebenenfalls auch die soziale und didaktische Kompetenz. Außerdem wird der Frage nachgegangen, ob die vorhandenen Qualifikationen unter den gegebenen Rahmenbedingungen planmäßig eingesetzt werden können.

Zu diesem Zweck hat der Träger folgende Informationen zu erbringen:

- eine detaillierte Liste aller Lehrkräfte, die in der Maßnahme eingesetzt werden,
- Angaben, ob und in welchen Bereichen die Lehrkräfte außerhalb der Maßnahme eingesetzt werden,
- Nennung von Ersatzkräften, die bei Krankheitsfällen einspringen und
- Angaben über die Fortbildung des pädagogischen Personals.

Bei neu anbietenden Trägereinrichtungen wird nach Angaben der zuständigen Abteilung in der Bundesanstalt für Arbeit ziemlich streng geprüft, um den für die Arbeitsmarktausbildung relevanten Weiterbildungsmarkt möglichst frei von ungeeigneten Trägern zu halten.

Anbieter, die neu auf dem Markt treten oder noch nicht mit den Arbeitsämtern zusammengearbeitet haben, werden auch im Hinblick auf ihr Trainingspersonal erheblich restriktiver behandelt. Beispielsweise wird eine abgeschlossene Ausbildung als Voraussetzung für den Einsatz in einer Qualifizierungsmaßnahme verlangt. StudentInnen oder andere noch in Ausbildung befindliche Personen können daher nicht als Lehrkräfte eingesetzt werden. Auch wird eine einschlägige Berufserfahrung gefordert, auf die nur verzichtet werden kann, wenn die Anleitung durch eine erfahrene Lehrkraft jederzeit sichergestellt ist.

### **Maßnahmekonzept**

Neben den rechtlichen, ausstattungs- und personalbezogenen Leistungsvoraussetzungen zählt auch das unmittelbar auf die jeweilige Maßnahme bezogene Durchführungskonzept zu den Inputfaktoren.

Hier stehen im Vordergrund:

- Inhalt und arbeitsmarktpolitische Relevanz,
- Dauer der Maßnahme,
- Gestaltung des Lehrplanes,
- Unterrichtsmethode,
- Praxisorientierung,
- Information, Beratung und Betreuung der TeilnehmerInnen.

Betriebliche Praktika gelten generell als effektivitätssteigerndes Gestaltungselement und werden daher als notwendiger Bestandteil von Qualifizierungsmaßnahmen betrachtet. Bei Maßnahmekonzepten ohne Praktikum haben die



Arbeitsämter explizit zu prüfen, ob sich die angestrebte Beschäftigungsperspektive der AbsolventInnen aufrechterhalten läßt.

Voraussetzung für die Anerkennung eines Praktikums sind:

- zumutbare Entfernung und keine Übernachtung (Tagespendelbereich)
- Praktikumsvertrag zwischen Betrieb, Träger und TeilnehmerIn, der vor Beginn des Praktikums abzuschließen ist und Angaben über Dauer, Inhalte, tägliche Arbeitszeiten und Ferienregelungen zu enthalten hat. Außerdem muß er die betriebsinterne Verantwortlichkeit regeln.

Maßnahmen mit Berufsabschlüssen und entsprechenden Prüfungen müssen vor Beginn eine Anerkennungsbestätigung der zuständigen Kammer oder Behörde vorlegen und werden nur in diesem Fall gefördert.

Voraussetzung für die Teilnahmeförderung ist auch die Beratung der Interessenten hinsichtlich der jeweiligen Maßnahme und die Klärung der individuellen Eignung. Eine besondere Rolle in dieser Eignungsprüfung spielen nicht nur die subjektiven Voraussetzungen, sondern auch die „arbeitsmarktliche Zweckmäßigkeit“, das heißt, die Wahrscheinlichkeit, daß die erworbenen Qualifikationen auch tatsächlich die Beschäftigungschancen der AbsolventInnen qualitativ verbessern.

Die Beratung soll rechtzeitig vor Beginn der Maßnahme durchgeführt werden, damit den arbeitslosen Interessenten genügend Zeit bleibt, sich gegebenenfalls neu zu orientieren. In der Regel kann ein Kurs nicht wiederholt werden.

### **3.2 MASSNAHMEBEZOGENE QUALITÄTS- KRITERIEN (PROZESSEBENE)**

Die für die Prozeßkontrolle notwendigen Prüfungsschritte sind Gegenstand der Werkverträge zwischen der Arbeitsverwaltung und den Trägern, somit also rechtlich abgesichert. Aus der Sicht des Fördergebers ist diese begleitende Kontrolle eine wichtige Funktion der Qualitätssicherung im Verlauf der Maßnahme, da sie in einem gewissen Rahmen die Möglichkeit bietet, kurzfristig auf Fehlentwicklungen reagieren zu können und mit entsprechenden Korrekturen der Maßnahme die im Auftrag vorgesehenen Ablaufschritte zu ordnen, gegebenenfalls eine Neubestimmung der Zielsetzung vorzunehmen oder bei besonders kritischem Abweichen eine Abbruchsentscheidung vorzunehmen.

#### **Vorgangsweisen**

Um sich ein konkretes Bild machen zu können, stehen unterschiedliche Methoden zur Verfügung:

- Prüfung aller Maßnahmeunterlagen (Träger muß Einsicht gewähren),
- Bewertung bereits abgelaufener Kursphasen durch die TeilnehmerInnen (Befragung),
- Beobachtung des Zwischenerfolges,
- Vergleich der Übereinstimmung von Konzept und Praxis hinsichtlich des Teams, der Ausstattung, der Räumlichkeiten, der Übungs- und Praktikumsplätze und des Zeitplans.

Diese unmittelbar maßnahmebezogene Verlaufsprüfung kann durch eine stärker trägerbezogene Kontrolle ergänzt werden, um die Wirkung der organisatorischen Rahmenbedingungen auf den Maßnahmeverlauf abschätzen zu können. Hier ist etwa die dem Träger obliegende Leistungsdokumentation nachzuweisen, die Grundlage der Erfolgsbewertung ist. Aber auch die Organisationsstruktur insgesamt, das Kooperationsverhalten zum Arbeitsamt und der Umfang sowie die Qualität der Wirtschaftskontakte, werden in diesem Zusammenhang als Indikatoren herangezogen.

Die Maßnahmen sollten von den für sie zuständigen Fachkräften der Arbeitsverwaltung regelmäßig besucht und somit laufend beobachtet werden. In der Praxis ist die Prozeßkontrolle „unauffälliger“ Maßnahmen, je nach Kapazitätsspielräumen mehr oder weniger perforiert. Bei Hinweisen auf Verlaufsprobleme allerdings sind die zuständigen Stellen zur umgehenden Reaktion angehalten. Anlässe für eine Wirkungsüberprüfung in diesem Sinn können sein:

- TeilnehmerInnenbeschwerden,
- hohe Abbrecherquoten,
- negative Ergebnisse der Erfolgskontrollen,
- Beschwerden von Lehrkräften,
- innerorganisatorische Konflikte und ähnliches.

Besonderes Gewicht im Rahmen der Prozeßkontrolle genießt die TeilnehmerInnenbefragung, weil ihre Ergebnisse einen unmittelbaren Zugang zu Durchführungsproblemen gewährleisten.

Die Prozeßkontrolle ist im Vergleich mit der Erfolgskontrolle auf der Input- und Outputebene kaum schematisiert, da die Problemsituationen im Maßnahmeverlauf so unterschiedlich sein können, daß sie von schematisierten Kriterien nicht adäquat erfassbar wären.

## **Überregionale Prüfgruppen**

Ergänzend zu diesen Möglichkeiten der Qualitätssicherung während des Maßnahmeverlaufes werden seit Anfang der 90er Jahre im Bereich der Fortbildung und Umschulung seitens der Bundesanstalt für Arbeit auch überregionale Prüfgruppen eingesetzt, die stichprobenweise und unter Umständen auch ohne Anmeldung aktuell laufende Maßnahmen kontrollieren. Sie haben im wesentlichen die gleichen Überprüfungsverfahren zur Verfügung wie die Arbeitsämter, werden aber vom jeweiligen Landesarbeitsamt eingesetzt. Es ist daher anzunehmen, daß sie vor allem dann herangezogen werden, wenn die regionalen Stellen ihre Prüfungsaufgaben nicht ausreichend erfüllen.

### 3.3 KRITERIEN DER OUTPUTEBENE

Der Erfolg auf der Outputebene wird insbesondere an folgenden Kriterien gemessen:

- der Zufriedenheits- oder Teilnahmeerfolg,
- der Lern- und Prüfungserfolg,
- der Arbeitsmarkterfolg,
- der Praxiserfolg.<sup>5</sup>

#### **Zufriedenheits- oder Teilnahmeerfolg**

Mit dem Zufriedenheits- oder Teilnahmeerfolg wird die Bewertung einer Maßnahme oder von Teilen einer Maßnahme durch die TeilnehmerInnen/AbsolventInnen ermittelt. Dabei werden sowohl schriftliche als auch mündliche Befragungen als Erhebungsinstrument eingesetzt. In der Regel beziehen sich diese Befragungen auf unterschiedliche Aspekte der Maßnahme:

- Träger,
- Unterricht,
- Trainingspersonal,
- Organisation,
- Ablauf.

---

<sup>5</sup> Diese Dimensionen finden sich auch in der Evaluation von Bürokursen des niederösterreichischen Arbeitsmarktservice. Siehe dazu: LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter / RIESENFELDER, Andreas: Qualifizierungsmaßnahmen in Niederösterreich. Endbericht. Wien: L&R 1994.

Diese Bewertung durch die KursteilnehmerInnen gilt als prioritäres Kriterium der Qualitätssicherung, da die Bundesanstalt für Arbeit von der Annahme ausgeht, daß der Lern- und Teilnahmeerfolg in starkem Maße während des Anfangs geprägt wird. Die TeilnehmerInnen müssen sowohl von den fachlichen Anforderungen als auch der Gruppenintegration her möglichst aus ihrem Entwicklungsstand „abgeholt“ werden, um ihre Schwellenängste zu überwinden.

Bei jeder längeren (über drei Monate), nicht staatlich geregelten Bildungsmaßnahme sind die Träger daher verpflichtet, die Erfahrungen der AbsolventInnen zu erheben und auszuwerten. Die entsprechenden Unterlagen sind mindestens zwei Jahre aufzubewahren. Für die Befragung ist ein Erfahrungs- und Auswertungsbogen zu verwenden, der vom Bundesinstitut für Berufsbildung in Zusammenarbeit mit der Bundesanstalt für Arbeit entwickelt wurde. Auf Wunsch kann das Arbeitsamt die Befragung auch selbst durchführen.

### **Lern- oder Prüfungserfolg**

Mit dem Lern- oder Prüfungserfolg wird festgestellt, ob die Maßnahme pädagogisch erfolgreich war. Erhebungsinstrument können hier entweder mündliche/schriftliche Befragungen aber auch Tests sein, die entsprechend des Maßnahmeinhaltes eine präzisere Messung des Leistungsniveaus ermöglichen.

### **Arbeitsmarkterfolg**

Als wesentliches Kriterium des Arbeitsmarkterfolges gilt in Deutschland wie in Österreich die Vermittlungsquote. Entsprechend der Durchführungsanweisungen der Bundesanstalt soll dabei nach Möglichkeit eine undifferenzierte Berechnung vermieden werden. Es sei daher auch festzustellen, ob ein gefundener Arbeitsplatz dem durch die Maßnahme erworbenen Qualifikationsniveau entspricht oder ob es sich um stabile respektive prekäre Arbeitsplätze handelt.

Eine Maßnahme ist demnach arbeitsmarktpolitisch nur dann wirklich sinnvoll und somit förderungswürdig, wenn sie zu einem „entsprechenden“ Arbeitsplatz führt. Es wird daher darauf hingewiesen, daß dieses Kriterium bereits - soweit dies den lokalen Stellen der Arbeitsverwaltung möglich ist - bei der Planung von Kursmaßnahmen zu berücksichtigen ist. Die Arbeitsämter müssen in der Lage sein, den arbeitsmarktpolitischen Erfolg einer Maßnahme prognostizieren und auf dieser Grundlage eine Entscheidung treffen zu können.

Den lokalen Stellen der deutschen Arbeitsverwaltung wird bei der Qualitätssicherung von Qualifizierungsmaßnahmen also eine relativ hohe analytische Kompetenz (und damit auch die Schaffung administrationsinterner Voraussetzungen auf dieser Ebene) abverlangt. Dies mag insbesondere für die Kooperation zwischen den Maßnahmeträgern und den Stellen der Arbeitsverwaltung förderlich sein, weil sich die BeraterInnen der Arbeitsämter als kompetente PartnerInnen in den Prozeß der Leistungserbringung einschalten können und nicht lediglich passive Kontrollfunktionen übernehmen.

Die arbeitsmarktpolitische Erfolgskontrolle wird im wesentlichen auf zwei Wegen durchgeführt:

- Verstärkung der Vermittlungsbemühungen und
- Beobachtung der Wiedereingliederung.

Die Arbeitsämter sind verpflichtet, ihre Vermittlungsbemühungen bereits gegen Ende der Maßnahme vorzubereiten. Durch die dabei gebotene Kooperation mit dem Träger und den TeilnehmerInnen erhalten sie auch einen Einblick in die arbeitsmarktpolitische Relevanz der Qualifizierung.

Die Träger sind zudem verpflichtet, die Verbleibskarriere ihrer MaßnahmeteilnehmerInnen auch nach Abschluß der Kurse zu beobachten und die Ergebnisse den Arbeitsämtern mitzuteilen.

Beide Kontrollmethoden werden in Österreich noch kaum angewandt, obwohl beispielsweise auf die Wichtigkeit einer früher einsetzenden Vermittlungstätig-

keit für den arbeitsmarktpolitischen Erfolg bereits mehrfach hingewiesen wurde. Auch die Verpflichtung der Träger zur systematischen Verbleibsbeobachtung seiner Maßnahmen wäre ein Ansatz zur verbesserten Informationsbeschaffung in diesem Sinne. Gegenwärtig sind Wiederbeschäftigungsquoten nur mittels arbeitsaufwendiger Evaluierungsstudien zu erheben. Ein erster Schritt für die sukzessive Beteiligung der Träger von Qualifizierungsmaßnahmen wäre es, geeignete Instrumentarien, Methoden und Unterlagen für die Karrieren ihrer AbsolventInnen nach der Maßnahme zu entwickeln und im Rahmen von Versuchsanwendungen praktisch zu erproben.

Auch besteht bei den Trägern gegenwärtig meist noch kein Beobachtungsinstrumentarium für die Ermittlung und Dokumentation der Verbleibskarrieren von AbsolventInnen ihrer Maßnahmen.

### **Praxiserfolg**

Eine in Österreich noch nicht eingesetzte Erfolgskategorie ist auch der Praxiserfolg. Aus diesem Blickwinkel wird nach den Erfahrungen der AbsolventInnen von Kursmaßnahmen gefragt, beispielsweise: berufliche Entwicklung, Einkommensentwicklung, Leistungsbeurteilung durch Vorgesetzte und KollegInnen.

Ein zusätzlicher, aber seitens der deutschen Arbeitsverwaltung nicht angewandter Erfolgsmaßstab ist der wirtschaftliche Erfolg von Betrieben, die AbsolventInnen von Qualifizierungsmaßnahmen beschäftigen. Daß dieser Maßstab in der Praxis der Qualitätssicherung nicht berücksichtigt wird, mag wohl vor allem an seiner schwierigen Meßbarkeit liegen.



## Erfolgsgrenzen bei revolvingierenden Maßnahmen

Die Förderung von wiederholt angebotenen Maßnahmen ist sowohl vom Schulungs- als auch vom Wiedereingliederungserfolg abhängig. Als Erfolgsgrenzen gelten in diesem Zusammenhang beim

- Schulungsziel:

Es müssen mindestens zwei Drittel der TeilnehmerInnen das Kursziel erreichen. Abbrüche wegen Arbeitsaufnahme werden als erfolgreiche Abschlüsse gewertet, vermindern also nicht die positive Leistungsquote.

- Vermittlungsziel:

6 Monate nach Kursende dürfen höchstens noch 50 % der AbsolventInnen im Leistungsbezug stehen. Zur Bemessung sind dabei mindestens 3 Kurse gleichen Typs heranzuziehen. Wird diese Erfolgsgrenze nicht erreicht und sind keine Anhaltspunkte gegeben, daß bei einer neuerlichen Maßnahme eine merkliche Erfolgssteigerung zu erwarten ist, wird keine Förderung mehr gewährt.

Hier ist auf die sehr enge Interpretation des Wiedereingliederungserfolges hinzuweisen, die lediglich am Ausscheiden aus dem Bezug gemessen wird und damit breiter ist als das Kriterium der Beschäftigung auf sozialrechtlicher Grundlage, wie es beispielsweise in Österreich herangezogen wird.<sup>6</sup> Diese legerere Definition zählt implizit auch Schwarzarbeit als Erfolg.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter / RIESENFELDER, Andreas: Die Entwicklung der 'Aktion 8000' im Zeitraum 1988-1990. Eine Wirkungsanalyse. Endbericht: Wien: L&R 1994

<sup>7</sup>Zur Definition von Beschäftigungszeiten siehe auch: HOFER, Helmut / PICHELMANN, Karl. Ergebnisorientierte Evaluierung von Instrumenten der experimentellen Arbeitsmarktpolitik in Österreich. Wien: IHS 1995.

Zur quantitativen Unschärfe kommen auch qualitative Defizite: von einem auf längere Zeit angelegten arbeitsmarktpolitischen Erfolg einer Maßnahme kann ja nur gesprochen werden, wenn die AbsolventInnen einen adäquaten, das heißt vor allem ihrer Ausbildung und ihrer Berufserfahrung entsprechenden Arbeitsplatz finden. Bei groben Abweichungen wird die subjekte Motivation zur Aufrechterhaltung des Beschäftigungsverhältnisses in vielen Fällen sinken, was letztlich gleichbedeutend mit einem erhöhten Risiko ist, erneut arbeitslos zu werden. Auch hier kann die von der deutschen Arbeitsverwaltung praktizierte Methode der Qualitätssicherung keine Auskunft geben.

## 4. GESAMTBEWERTUNG

Die Gesamtbewertung abgeschlossener Maßnahmen wird im Sinne einer begleitenden Evaluierung des aus unterschiedlichen Maßnahmetypen bestehenden arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsbereiches vorgenommen. In diesem sind die Bewertungsergebnisse zugleich Teil der Planung um eine möglichst hohe Leistungsqualität der Einzelmaßnahmen mit den bedarfsorientierten Steuerungsoptionen verbinden zu können.

In diesem Prozeß, der Bewertungsergebnisse über mehrere Aggregationsstufen in die Steuerung der Arbeitsmarktausbildung als am Arbeitsmarkt und den subjektiven Voraussetzungen von Arbeitslosen gleichermaßen orientierte Ausgleichsfunktion von Angebot und Nachfrage integriert, ist insbesondere darauf zu achten, daß es nicht zum Vergleich von Maßnahmen unterschiedlicher Rahmen- oder Ausgangsbedingungen und vor allem unterschiedlicher Zielgruppen kommt. Es sind daher äußerst differenzierte Bewertungs- und Einstufungsinstrumente zu entwickeln, eine Notwendigkeit, die sich in der österreichischen Arbeitsmarktpolitik noch nicht bis zur vollen Akzeptanz durchsetzen konnte.

Hinsichtlich des methodischen Vorgehens zur Erfolgsmittlung gelten sowohl quantitative als auch qualitative Erhebungsansätze als geeignet. Je nach Maßnahme soll festgelegt werden, welche konkreten Untersuchungsmethoden anzuwenden sind. Auch die österreichische Wirkungsforschung im Bereich der aktiven Arbeitsmarktpolitik weist auf prinzipielle Gleichrangigkeit von qualitativen und quantitativen Methoden hin, die je nach den Besonderheiten ihres Gegenstandes unterschiedlich leistungsfähig und entsprechend differenziert

einzusetzen sind.<sup>8</sup> Häufig empfehlen sich auch methodische Kombinationen um einer komplexen Maßnahmestruktur gerecht werden zu können.

Abschließend läßt sich hervorheben, daß das Konzept der Qualitätssicherung von Qualifizierungsmaßnahmen in der deutschen Arbeitsmarktpolitik vom Bemühen geprägt ist, Zusammenhänge zu sehen, in ihrem Prozeß zu begreifen und auch die Wirkungskontrollen darauf abzustimmen.

---

<sup>8</sup> Zum konkreten Beispiel im Bereich der Schuldenberatung siehe: KLEINSCHUSTER, Manuela / LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter: Effektivitätskriterien für die Schuldenberatung. In: GROHS, Hans W. / KÖNIG, Ilse / LECHNER, Ferdinand (Hrsg.): Schuldenberatung in Österreich. Wien: Wissenschaftsverlag 1995. S. 139-150.

## Literatur zu Teil II:

Amtliche Nachrichten der Bundesanstalt für Arbeit. 41. Jahrgang. Sondernummer. Nürnberg 1993.

BADEL, Christoph, Marktanreize im öffentlichen Sektor. Strategien zur Effizienzsteigerung mit Beispielen aus den USA. Wien: Signum 1987.

BASCHKE, Dieter / PLATH, Hans-Eberhard / NAGEL, Elisabeth, Konzepte und Probleme der Evaluation aktiver Arbeitsmarktpolitik am Beispiel Fortbildung und Umschulung. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 3, 25. Jg./1992.

BLÜMLE, Ernst-Bernd, Probleme der Effizienzmessung bei Genossenschaften. Tübingen: J.C.B. Mohr 1976.

BOLTE, Karl Martin, Das gesellschaftliche Umfeld von Arbeitsorganisationen als Gegenstand beruflicher Weiterbildung. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 24. Jg./1991.

BRINKERHOFF, Robert / BRETHER, Dale M. / HLUCHYJ, Terry / NOWAKOWSKI, Jeri Ridings, Program Evaluation. A Practitioner's Guide for Trainers and Educators. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing 1983.

Bundesanstalt für Arbeit, Individuelle Förderung der beruflichen Fortbildung und Umschulung. Internes Papier 1991.

Bundesinstitut für Berufsbildung, Checkliste. Qualität beruflicher Weiterbildung. bibb: Berlin, Bonn 1991.

BUNK, Gerhard P. / KAISER, Manfred / ZEDLER, Reinhard, Schlüsselqualifikationen - Intention, Modifikation und Realisation in der beruflichen Aus- und Weiterbildung. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 24. Jg./1991.

- BUTTNER, Friedrich, Berufliche Weiterbildung als öffentliche Aufgabe. In: Mitteilung aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 1, 27. Jg./1994.
- DIPPLINGER, Erich, Die Stahlstiftung - ein Modell zur Verhinderung von Arbeitslosigkeit bei Umstrukturierungen. In: Berufsbildung, 44 (1990) 9, S 408 -411
- DOSTAL, Werner, Weiterbildungsbedarf im technischen Wandel. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 25. Jg./1991.
- ERATH, Elvira / FRÜHSTÜCK, Erich / LASCHITZ, Martin / WAGNER, Michael, Ungleiche Lasten: Die Struktur der Arbeitslosigkeit in Österreich 1979-1985. Forschungsberichte aus der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Wien 1987.
- FAKLER, Karl, Projekte und ihre Geldgeber. Effizienz als Streitpunkt. Überlegungen aus dem Bereich der experimentellen Arbeitsmarktpolitik. Manuskript für eine Rede auf der Enquete "20 Jahre Bewährungshilfegesetz", Wien 1989.
- FISCHER, Heide, Das Berufsfindungszentrum Wien. Seine Aufgaben und Perspektiven. Wien: BFZ 1990
- GOTTSLEBEN, Volkmar, Weiterbildung als Gegenstand der Bildungspolitik. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 24. Jg./1991.
- HAUSEGGER, Trude / LECHNER, Ferdiand / REITER, Walter / SCHREMS, Irmgard, Qualifizierung und Beschäftigung von Frauen. Das Modellprojekt ABZ Meidling. Forschungsbericht im Auftrag des Arbeitsmarktservice Wien. Nr. 2. Wien 1995.
- HAUSEGGER, Trude / LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter / SEISSER, Odilo, Schwierige Nähe. Die Kooperationsbeziehungen zwischen arbeitsmarktpolitischen Beratungsstellen und Arbeitsmarktservice: Problemfelder und Verbesserungschancen. Wien: L&R 1992.

- HOFER, Helmut / PICHELMANN, Karl, Ergebnisorientierte Evaluierung von Instrumenten der experimentellen Arbeitsmarktpolitik in Österreich. Wien: IHS 1995.
- JANDL-JAGER, Elisabeth / LASSNIGG, Lorenz, Möglichkeiten der Anwendung von verschiedenen Ansätzen der Evaluationsforschung im Bereich der Arbeitsmarktpolitik. In: LASSNIGG, Lorenz (Projektleitung), Möglichkeiten der Evaluation und Effizienzbewertung des Arbeitsmarkt-service. Erster Teilbericht. Wien: IHS, L&R 1992.
- JENSEN, Niels Peter, On the effect of employment means in Denmark. (Ms.) Nykøbing 1993.
- KASPAREK, Peter / KOOP, Werner, Zur Wirksamkeit von Fortbildungs- und Umschulungsmaßnahmen. Eine kritische Auseinandersetzung mit den Untersuchungen des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 24. Jg./1991.
- KAUFMANN, Franz-Xaver / MAJONE, Giandomenico / OSTROM, Vincent (Hg.), Guidance, Control, and Evaluation in the Public Sector. Berlin/New York: Walter de Gruyter 1986.
- KELLNER, Hubert / LANGE, Volker / TÖPFER, Armin, Mitarbeiterbefragung in der öffentlichen Verwaltung - Konzeption und Konsequenzen. In: TÖPFER, Armin / ZANDER, Ernst (Hg.), Mitarbeiter-Befragungen. Ein Handbuch. Frankfurt/New York: Campus 1985.
- KIESELBACH, Thomas/ WACKER, Ali, Individuelle und gesellschaftliche Kosten von Arbeitslosigkeit. Weinheim und Basel 1985.
- KLEINSCHUSTER, Manuela/LECHNER, Ferdinand/REITER, Walter. Schuldenberatung der Arbeitsmarktverwaltung. Wirkungsweisen und Entwicklungsperspektiven. Wien: L&R 1993.

- KLEINSCHUSTER, Manuela / LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Effektivitätskriterien für die Schuldenberatung. In: GROHS, Hans W. / KÖNIG, Ilse / LECHNER, Ferdinand (Hrsg.): Schuldenberatung in Österreich. Wien: Wissenschaftsverlag 1995. S. 139-150.
- KLIEN, Rainer, Beschäftigungsgesellschaften - ein Schritt weiter zur Bekämpfung von Langzeitarbeitslosigkeit (Konzeptpapier). Oberwart 1990
- KNOPF, Rainer / BÖRSING, Clemens / ESSER, Werner-Michael / KIRSCH, Werner, Die Effizienz von Reorganisationsprozessen aus der Sicht der Praxis. Planungs- und Organisationswissenschaftliche Studien der Universität München Nr. 12, München 1976.
- LECHNER, Ferdinand / PICHELMANN, Karl / REITER, Walter / SCHREMS, Irmgard / SEISSER, Odilo, Quantitative und ergebnisorientierte Evaluationsansätze. In: LASSNIGG, Lorenz (Projektleiter). Möglichkeiten der Evaluation und Effizienzbewertung des Arbeitmarktservice. Erster Teilbericht. Wien: IHS, L&R 1992.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter / WILK, Marius, Arbeitsmarktverwaltung und Sozialpartnerschaft. In: Talos, Emmerich. Sozialpartnerschaft zwischen Kontinuität und Wandel, Wien 1993.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Aktion 8000. Die Wirkungsanalyse eines arbeitsmarktpolitischen Förderprogramms. Forschungsberichte aus der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Wien 1988.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, ERGO. Die Beteiligung Österreichs an einem EG-Programm. Wien, L&R 1992.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Innovative Ansätze der aktiven Arbeitsmarktpolitik in Österreich. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hg.), Wien 1991.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Ways Out of Long-term Unemployment - The Austrian Experience. ERGO-Report for CEI Consultants. Vienna: L&R 1991.



- LECHNER, Ferdinand / POINTNER, Pauline / REITER, Walter, Verhinderte Ausgrenzung. Die Beratung von arbeitsmarktpolitischen Problemgruppen durch gemeinnützige Einrichtungen. Wien: IWS 1989
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Offensive Arbeitsmarktpolitik in Oberösterreich. In: Stelzer-Orthofer, Christine (hrsg.). Arbeitsmarktpolitik in Österreich. Linz 1991
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Sozialprojekte in Wien (Kapitel 7: Wiener Beschäftigungsgesellschaft), Wien: L&R 1991
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter, Wirkungskriterien der innovativen Arbeitsmarktpolitik. Wien: Wissenschaftsverlag 1992.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter / RIESENFELDER, Andreas, Die Entwicklung der 'Aktion 8000' im Zeitraum 1988-1990. Wien: L&R 1994.
- LECHNER, Ferdinand / REITER, Walter / RIESENFELDER, Andreas: Qualifizierungsmaßnahmen in Niederösterreich. Endbericht. Wien: L&R 1994.
- LÜSEBRINK, Karin, Arbeit plus Qualifizierung statt Sozialhilfe. Kosten-Refinanzierungsrechnung eines anspruchsvollen Instruments aktiver Arbeitsmarktpolitik. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung Heft 1, 26. Jg./1993.
- NEIDL, Rudolf, Stahlstiftung, Kohlestiftung und Aluminiumstiftung in Oberösterreich. In: Arbeitsmarkt 5/90
- NIGSCH, Otto, Von der Stahlstiftung zu Kohlestiftung. Ein Modell bewährt sich. Linz: VOEST-Alpine 1990.
- Organisation for economic cooperation and Development (OECD). Labour market policies in the 1990s, Paris 1990.

- Organisation for economic cooperation and Development (OECD). Measures to assist the long-term unemployed. Paris 1988.
- OTTE; Reinhard / SCHLEGEL, Wolfgang, Weiterbildung von Langzeitarbeitslosen in zehn Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft. Synthesebericht. CEDEFOP-Dokument. Belin 1992.
- REDING, Kurt, Die Effizienz staatlicher Aktivitäten. Probleme ihrer Messung und Kontrolle. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft 1981.
- REICHARD, Christoph / KÖNIG, Herbert, Zur Effizienz der öffentlichen Verwaltung. In: Politische Vierteljahresschrift, Sonderheft 13/1982, S.205-221.
- REITER, Walter, Probleme der Selbstverwaltung im Industriebetrieb. In: ÖZS, Heft 1+2/1986, S. 138-150.
- REITER, Walter/WAGNER, Michael, Experimentelle Arbeitsmarktpolitik. Eine explorative Evaluationsstudie. Österr. Institut für Arbeitsmarktpolitik. Linz: 1987.
- RICHTER, Ingo, Die Qualität beruflicher Weiterbildung. Rechtliche Steuerungsmöglichkeiten nach dem Arbeitsförderungsgesetz. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 24. Jg./1991.
- RIEDL, Gottfried, Die Kosten von Arbeitsplatzförderungen durch die öffentliche Hand, In: Arbeitsmarkt, 1990/2, S.18-22
- ROSSI, Peter H. / FREEMAN, Howard E. / HOFMANN, Gerhard, Programm-Evaluation. Einführung in die Methoden angewandter Sozialforschung. Stuttgart: Enke 1988.
- SAURUG, Manfred / STOPPACHER, Peter, Wege zur Arbeit. "Experimentelle Projekte" in der Steiermark. Rahmenbedingungen und fiskalische Effizienz. Graz 1992.

- SCHELLHAASS, Horst-Manfred / SCHUBERT, Alexandra, Internationale Entwicklungen der Evaluierungsmethoden für arbeitsmarktpolitische Programme. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung Heft 3, 25. Jg./1992.
- SCHMID, Alfons u.a., Neue Wege der Arbeitsmarktpolitik für Langzeitarbeitslose - Sonderprogramm und Modellvorhaben. In: Mitteilung aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung Heft 3, 25. Jg./1992.
- SCHNEIDER, Bernhard, Effektivität von AMFG-Projekten. Diskussionspapier. Gmünd 1992.
- TALOS, Emmerich, Sozialpartnerschaft zwischen Kontinuität und Wandel. Wien 1993.
- VOELZKE, Thomas, Weiterbildung und Arbeitsmarktpolitik. Rechtliche Regelung der individuellen Weiterbildungsförderung im Arbeitsförderungsgesetz. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 2, 24. Jg./1991.
- WILK, Marius, Arbeitsmarkttheorie und Arbeitsmarktpolitik unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitsmarktentwicklung und aktiven Arbeitsmarktpolitik in Österreich von 1980 bis 1984. Wien: Diss. 1989.
- WORTHEN, Blaine R. / WHITE, Karl R., Evaluating Educational and Social Programs. Guidelines for Proposal Review, Onsite Evaluation, and Technical Assistance. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishings 1987.

# ANHANG

**Fragebogen  
für die Absolventen und Absolventinnen  
der HEBEBÜHNE-Aktivgruppe**

## **VORINFORMATION UND TEILNAHMEMOTIVATION**

1. Welche Vorinformationen hatten Sie über die Aktivgruppe? Vom Arbeitsamt? Von der Hebenbühne? Sonstige? Waren diese Informationen ausreichend/nicht ausreichend?
2. Was hat Sie bewogen, an der Aktivgruppe teilzunehmen?

## **ORGANISATION**

3. Waren Sie mit der Organisation des Lehrganges zufrieden/nicht zufrieden (Arbeitszeit, Pausen, Beginn, Ende, Räumlichkeiten)?
4. Welche Anreisezeit war mit der Teilnahme verbunden? Probleme?

## **INHALTLICHE BEWERTUNG**

5. Hat die Aktivgruppe Ihren Erwartungen entsprochen/nicht entsprochen? Begründung?
6. Welche Bereiche haben Ihnen gut gefallen? Bitte auflisten und begründen!
7. Welche Bereiche haben Ihnen nicht gefallen? Bitte auflisten und begründen!
8. Wurden Ihre spezifischen Probleme in der Aktivgruppe berücksichtigt? Auf welche Weise? Warum nicht?

## **GRUPPENINTEGRATION**

9. Wie haben Sie sich mit der TeilnehmerInnengruppe verstanden?
10. Welche Probleme gab es zwischen den TeilnehmerInnen? Ursachen?
11. Wie wurde mit diesen Problemen umgegangen?
12. Wie war das Verhältnis zwischen Ihnen und der Leitung? Zwischen Gruppe und Leitung?

### **TEILNAHMESTABILITÄT**

13. Haben Sie während der Aktivgruppe daran gedacht, Ihre Teilnahme abzubrechen? Wenn ja, warum?

### **UMFELDBEDINGUNGEN**

14. War es schwer, die Teilnahme an der Aktivgruppe mit Ihren familiären Verpflichtungen zu vereinbaren? Wenn ja, warum?
15. Gab es über die familiären Verpflichtungen hinausgehende Probleme?

### **PERSPEKTIVEN**

16. Glauben Sie, daß die Teilnahme an der Aktivgruppe eine Hilfe für die Arbeitssuche ist?
17. Welche Vorschläge haben Sie für die Verbesserung der Aktivgruppe?