Forschungsschwerpunkt

Exzellenz in der Arbeitsvermittlung

Die Startphase der AMS-Beratung aus Sicht der KundInnen

Eine quantitative Untersuchung bei AMS-KundInnen im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Endbericht

Friederike Weber
Isa Hager
Trude Hausegger
Christine Reidl

Prospect Unternehmensberatung GmbH
1070 Wien, Siebensterngasse 21/4
Tel: +43/1/523 72 39-0
E-Mail: office@pro-spect.at
www.pro-spect.at

Wien, November 2010

INHALTSVERZEICHNIS

MANAGEMENT SUMMARY ... 5

1 AUSGANGSLAGE UND ZIELSETZUNG DER STUDIE ... 16

2 DESIGN UND AUFBAU DER STUDIE ... 19

3 STRUKTUR DER STICHPROBE ... 22

4 ZUGANG ZUM AMS ... 28

5 DIE ERWARTUNGEN DER KUNDINNEN AN DIE STARTPHASE ... 29

5.1 Persönliches Beratungsgespräch ... 29

5.2 Unterschiedliche Angebote des AMS ... 30

5.2.1 Existenzsicherung und Stellenvorschläge ... 30

5.2.2 Ausbildung/Weiterbildung ... 33

5.2.3 Unterstützung bei besonderen Problemstellungen ... 34

5.2.4 Berufsinformation/Berufsorientierung ... 35

5.2.5 Unterstützung beim Bewerbungsprozess ... 36

5.3 Erwartungen unterschiedlicher KundInnengruppen ... 36

6 DIE ERFAHRUNGEN DER KUNDINNEN IN DER STARTPHASE ... 38

6.1 Interaktionsprozess und Gesprächsklima ... 38

6.2 Beruflicher Abklärungsprozess, Arbeitssuchstrategien und Vereinbarungen ... 46

7 DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DER BETREUUNG DURCH DAS AMS IN DER STARTPHASE ... 56

7.1 Zufriedenheit mit der Betreuung insgesamt ... 56

7.2 Zufriedenheit mit unterschiedlichen Betreuungselementen ... 62

8 OFFEN EINGEBRACHTE WÜNSCHE, ANLIEGEN UND ERFAHRUNGEN VON AMS-KUNDINNEN IN DER STARTPHASE ... 66

9 EXKURS: SONDERAUSWERTUNG CLIENT MONITORING SYSTEM ... 71

10 SCHLUSSFOLGERUNGEN ... 77

11 ANHANG ... 82

11.1 Fragebogen für AMS-KundInnen ... 82

11.2 Tabellenanhang ... 93

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Beschäftigungsstatus, nach Migrationshintergrund und Geschlecht ... 26
Abbildung 2: Wichtigkeit unterschiedlicher Angebote und Leistungen des AMS ... 31
Abbildung 3: Zustimmung zu Aussagen zum Verhalten der BeraterInnen und zur Beratungssituation im persönlichen Beratungsgespräch ... 39
Abbildung 4: Zustimmung zu Aussagen zu Verhalten und Gefühlen der KundInnen im persönlichen Beratungsgespräch 40
Abbildung 5: Positive Bewertung des Verhaltens der AMS BeraterInnen und der Beratungssituation, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 42
Abbildung 6: Für gezielte Beratung förderliches Verhalten der KundInnen bzw. gutes Gesprächsklima in der Beratungssituation, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 43
Abbildung 7: Zustimmung zu Aussagen zum beruflichen Abklärungsprozess im persönlichen Beratungsgespräch ... 47
Abbildung 8: Handhabung der Bewerbungsunterlagen im Beratungsgespräch ... 48
Abbildung 9: Bewertung, ob AMS ausreichend Informationen für gute Unterstützung bei Arbeitssuche hat, nach Migrationshintergrund ... 50
Abbildung 10: Zustimmung zu Aussagen zur Arbeitssuchstrategie und zu den Vereinbarungen mit dem AMS ... 52
Abbildung 11: Klare Vereinbarungen und hohe Eigeninitiative bei der Arbeitssuche, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 53
Abbildung 12: Zufriedenheit mit AMS Betreuung insgesamt ... 56
Abbildung 13: Zufriedenheit mit AMS Betreuung insgesamt, nach Wohnort ... 57
Abbildung 14: Zufriedenheit mit AMS insgesamt nach Beschäftigungsstatus ... 59
Abbildung 15: Zufriedenheit mit den einzelnen Betreuungselementen bei jenen Befragten, denen diese angeboten wurden bzw. die teilgenommen haben ... 62
Abbildung 16: Anzahl persönlicher Beratungsgespräche, nach Wohnort ... 63
Abbildung 17: Zufriedenheit mit AMS Betreuung insgesamt bei Befragten mit und ohne BeraterInnenwechsel, die mehr als ein Beratungsgespräch hatten ... 65
Abbildung 18: CMS Sonderauswertung: Übereinstimmung zwischen (Lehr-) Stellenangebot und Vereinbarungen bei jenen Befragten, die Stellenangebote erhalten haben ... 73
Abbildung 19: CMS Sonderauswertung: Handhabung der Betreuungsvereinbarung bei jenen Befragten, die angeben eine geschlossen zu haben ... 74

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Verteilung ausgewählter sozialer Merkmale in der Grundgesamtheit und Stichprobe ... 22
Tabelle 2: Ende der letzten Vormerkung jener Befragter mit zumindest einer Vormerkung ... 23
Tabelle 3: Anzahl der Vormerkungen ab 2004 jener Befragten mit zumindest einer Vormerkung ... 24
Tabelle 4: Dauer der letzten Vormerkung jener Befragten mit zumindest einer Vormerkung ... 24
Tabelle 5: Befragte nach Beruf laut Berufssystematik des AMS (zusammengefasste 2-Steller) ... 25
Tabelle 6: Die Befragten nach Alter und Migrationshintergrund ... 26
Tabelle 7: Kontaktaufnahme zum AMS, nach Geschlecht (Mehrfachnennungen möglich) ... 28
Tabelle 8: Kontaktaufnahme zum AMS, nach Erfahrung mit dem AMS (Mehrfachnennungen möglich) ... 28
Tabelle 9: Bewertung der Möglichkeit der Arbeitslosenmeldung übers Internet, nach Alter ... 29
Tabelle 10: Gründe gegen mehr Internetangebote im Zuge der Arbeitslosenmeldung, nach Alter (Mehrfachnennungen möglich) ... 30
Tabelle 11: Befragte, die angeben, (Lehr-)Stellenvorschläge sind sehr oder eher wichtig, nach Art der (Lehr-) Stellenvorschläge (Mehrfachantworten möglich) ... 31
Tabelle 12: Kombinationen von Anliegen/Wünschen an das AMS in der Startphase ... 32
Tabelle 13: Befragte, die angeben, Ausbildung/Weiterbildung sind sehr oder eher wichtig, nach Art des Angebotes (Mehrfachantworten möglich) ... 33
Tabelle 14: Reaktion auf Weiterbildungswunsch bei jenen Befragten, die angeben Ausbildung/Weiterbildung sind sehr oder eher wichtig. ... 34
Tabelle 15: Befragte, die angeben, Unterstützung bei Problemstellungen, die Arbeitsaufnahme erschweren, ist sehr oder eher wichtig, nach Problembereich (Mehrfachantworten möglich) ... 35
Tabelle 16: Befragte, die angeben, Berufsinformation/Berufsorientierung ist sehr oder eher wichtig nach Art der Information/Orientierung (Mehrfachantworten möglich) ... 35
Tabelle 17: Befragte, die angeben, Unterstützung beim Bewerbungsprozess ist sehr oder eher wichtig nach Art der Unterstützung (Mehrfachantworten möglich) ... 36
Tabelle 18: Anteile an Befragten, denen bestimmte Leistungen sehr wichtig sind, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 36
Tabelle 19: Index zur Bewertung des Interaktionsprozesses und des Gesprächsklimas im persönlichen Beratungsgespräch, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 44
Tabelle 20: Thematisierung persönlicher Probleme im persönlichen Beratungsgespräch, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 49
Tabelle 21: Art der Information bei jenen Befragten, die fehlende Information für gute Unterstützung bei Arbeitssuche konstatieren (Mehrfachantworten möglich) ... 50
Tabelle 22: Zufriedenheit mit der AMS Betreuung insgesamt, nach Migrationshintergrund und Geschlecht ... 57
Tabelle 23: Zufriedenheit mit der AMS Betreuung insgesamt, nach Migrationshintergrund und Wohnort ... 58
Tabelle 24: Zufriedenheit mit der AMS Betreuung insgesamt, nach Alter ... 58
Tabelle 25: Bewertung der Unterstützung des AMS bei jenen Befragten, die wieder beschäftigt sind/eine Arbeitsstelle fix in Aussicht haben ... 59
Tabelle 26: Begründung der Zufriedenheitsbewertung mit dem AMS (Spontanantworten aus offener Frage) ... 60
Tabelle 27: Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch jener Befragten, die angaben, eines geführt zu haben, nach Geschlecht und Migrationshintergrund ... 63
Tabelle 28: Zufriedenheit mit dem AMS insgesamt, nach Anzahl der Beratungsgespräche ... 64
Tabelle 29: Form der Unterstützung des AMS, um rasch neue (Lehr-)Stelle zu finden (Mehrfachantworten möglich) ... 66
Tabelle 30: Die wichtigsten Wünsche an das AMS am Anfang einer Arbeitssuche/Lehrstellensuche jener Befragten, die die offene Frage danach beantworteten (Mehrfachantworten möglich) ... 67
Tabelle 31: Verbesserungsvorschläge für das AMS jener Befragten, die die offene Frage beantworteten (Mehrfachantworten möglich) ... 68
Tabelle 32: Gruppenunterschiede bei den in den offenen Fragen genannten Wünschen, Anliegen und Erfahrungen bei jenen Personen, die offene Fragen beantworteten (Mehrfachantworten möglich) ... 70
Tabelle 33: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit AMS Betreuung während der Arbeitssuche ... 71
Tabelle 34: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit der Gesamtleistung der AMS-Geschäftsstelle ... 72

Tabelle 35: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit der Passgenauigkeit der Stellenvorschläge bei jenen Befragten, die Stellenangebote erhalten haben 72
Tabelle 36: CMS Sonderauswertung: Ausmaß der Individualität der Betreuungsvereinbarung bei jenen Befragten, die angeben eine geschlossen zu haben 74
Tabelle 37: CMS Sonderauswertung: Nutzung des Internetangebots des AMS 75
Tabelle 38: CMS Sonderauswertung: Hilfe des eJob-Rooms bei Arbeitssuche bei jenen Befragten, die diesen genutzt haben 75
Tabelle 39: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit Selbstinformationsangebot in der AMS-Geschäftsstelle bei jenen Befragten, die dieses Angebot kennen. 76
Tabelle 40: Zufriedenheit mit Betreuung durch AMS insgesamt, nach Einschätzung der Sprachkenntnisse der Befragten durch die InterviewerInnen 78

MANAGEMENT SUMMARY

Die vorliegende Studie beschäftigt sich mit der ersten Phase einer Beratung, der sogenannten Startphase[1], von KundInnen des Arbeitsmarktservice (AMS). Sie wurde im Auftrag der Abteilung VI/10 des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) und in enger Kooperation mit dem AMS, insbesondere der Abteilung Service für Arbeitskräfte der Bundesgeschäftsstelle, erstellt.

Qualitative Vorstudie im Auftrag des BMASK

Dieser Untersuchung vorangestellt war eine vom BMASK beauftragte explorative Studie[2]. In dieser, ebenso wie in einer zeitgleich in Deutschland realisierten Untersuchung, zeigte sich, dass der Kommunikationsprozess zwischen KundInnen und BeraterInnen in der ersten Phase der Arbeitslosigkeit häufig nicht immer die für eine optimale Unterstützung und Vermittlung benötigten Informationen liefert. Spezielle Anliegen, Wünsche, Anpassungen auf individuelle Situationen sowie intensiverer Informations- und Beratungsbedarf bleiben oft unentdeckt.

Verbesserungspotenziale quantifizieren

In dieser Vorstudie konnten zwar die „Hebel" für eine qualitative Startphase herauskristallisiert werden, es blieb aber aufgrund der geringen Stichprobengröße unklar, von welchen quantitativen Bedeutungen auszugehen ist. Dementsprechend standen folgende Fragen im Zentrum der vorliegenden breit angelegten Forschungsarbeit:

- Erwartungshaltung und Unterstützungs- sowie Orientierungsbedarf verschiedener KundInnensegmente
- Selbsthilfepotenzial unterschiedlicher KundInnengruppen und daraus resultierende Arbeitssuchstrategien und -erfahrungen
- Wahrnehmung und Bewertung der Interaktionsprozesse (Verhalten der AMS-BeraterInnen – Verhalten der KundInnen) und der so genannten Standortbestimmung
- Kriterien für die Einschätzung der Passgenauigkeit von Vermittlungsvorschlägen
- Bedeutung und Charakter von Vereinbarungen in der Beratung durch das AMS
- Faktoren der Zufriedenheit/Unzufriedenheit vor dem Hintergrund spezifischer Ausgangssituationen

Spezifische Zusammensetzung der Stichprobe

Befragt wurden KundInnen des AMS aus ganz Österreich, die sich erst kurz vor der Stichprobenziehung (maximal 3 Wochen) entweder arbeitslos oder lehrstellensuchend gemeldet hatten oder sich in einer AMS-Schulung befanden. Die Befragten mussten weiters mindestens 18 Jahre alt sein, durften über keine Einstellungszusage verfügen und waren in den der Befragung vorangegangenen 6 Monaten nicht im AMS vorgemerkt gewesen. Die Registerdatenaufbereitung und Stichprobenziehung aus der Grundgesamtheit erfolgte durch das BMASK, Abteilung VI/S/6, auf Datengrundlage des AMS Data Warehouse. Als zusätzliche Datenbasis wurde eine Sonderauswertung der quartalsmäßig im Auftrag des AMS durchgeführten KundInnenbefragung CMS verwendet. Diese führte die Firma marketmind im Auftrag des AMS, Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, durch.

---

[1] Als Startphase wird die Phase 1 (Erstkontakt) und die Phase 2 (Auftragsklärung, Vereinbarung, Matching) laut AMS-Bundesrichtlinie „Kernprozesse Arbeitskräfte unterstützen" verstanden. Es handelt sich um rund den ersten Monat der Arbeitslosigkeit.

[2] Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009

Die telefonische Befragung im Rahmen der vorliegenden Studie erfolgte in den Sprachen Deutsch oder bei Bedarf in Türkisch oder Serbisch/Kroatisch/Bosnisch. Sie wurde in zwei Befragungswellen (Stichtage der Sampleziehung Ende Februar 2010 und Ende April 2010) realisiert. Insgesamt konnten 1015 auswertbare Interviews gewonnen werden, wobei 17% der Interviews in einer der genannten Fremdsprachen geführt wurden.

Stichprobe bildet Grundgesamtheit sehr gut ab

Die Stichprobe bildet die Grundgesamtheit sehr gut ab. In den Dimensionen Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Ausbildung und Wohnort beträgt die maximale Abweichung nur 4,3 Prozentpunkte. Hinsichtlich des Bildungsprofils sind StichprobenteilnehmerInnen geringfügig besser ausgebildet.

Bei rund einem Drittel der Befragten gibt es zumindest einen Hinweis auf einen Migrationshintergrund. Rund 40% verfügen maximal über einen Pflichtschulabschluss, wobei dieser Anteil bei Befragten mit Migrationshintergrund weitaus höher liegt. Rund ein Fünftel der Befragten ist bis 24 Jahre alt, rund ein Viertel ist 45 Jahre und älter. Befragte mit Migrationshintergrund sind tendenziell jünger. 44% der Befragten leben in einer Großstadt, der Rest lebt im nicht-großstädtischen Raum.

Rund 30% waren „ErstkundInnen“

Rund 30% der Befragten weisen vor der jetzigen Vormerkung zur Arbeitslosigkeit oder Lehrstellensuche keine Vormerkung beim AMS auf. Die Anzahl der Vormerkungen in den letzten 5 Jahren beträgt bei mehr als der Hälfte jener Befragter mit vorangegangener Arbeitslosigkeitsepisode oder gemeldeter Lehrstellensuche vier und mehr Vormerkungen.

Etwas mehr als ein Viertel ist zum Befragungszeitpunkt beschäftigt oder hat fixe Zusage

Nach Angabe der Befragten sind rund 13% zum Befragungszeitpunkt bereits wieder beschäftigt oder haben eine Lehrstelle, weitere 14% haben eine fixe Stellenzusage. 59% sind noch arbeitslos oder lehrstellensuchend und 6% geben an, eine Schulungsmaßnahme des AMS zu besuchen. Auf 7% trifft Sonstiges zu, wie z.B. Studium, Hausfrau.

1. Zugang zum AMS

81% der Befragten gingen laut ihrer Angabe ohne Vorankündigung bzw. Vorinformation in die zuständige regionale Geschäftsstelle des AMS, um sich arbeitslos/lehrstellensuchend zu melden. Rund 10% der Befragten riefen davor im AMS an. Ein verschwindend kleiner Anteil informierte sich im Vorfeld über Internet, Freunde oder Bekannte.

Befragte, die früher bereits zumindest einmal beim AMS vorgemerkt waren, wählten häufiger den direkten Weg in die regionale Geschäftsstelle (86%) als „ErstkundInnen“ (69%), von denen immerhin 15% vorher beim AMS anriefen und 14% sich vorab im Internet informierten.

2. Erwartungen an das AMS

87% halten persönliches Beratungsgespräch für sehr wichtig

87% der Befragten geben an, dass ihnen gerade am Anfang der Arbeitslosigkeit/ Lehrstellensuche ein persönliches Beratungsgespräch sehr wichtig ist.

13% meinen, dass ein solches Gespräch in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche nicht notwendig sei und sie lieber per E-Mail, Internet und Telefon Kontakt mit dem AMS hätten.

Die Hälfte der Befragten findet es (sehr) gut, wenn sie im Zuge einer Arbeitslosenmeldung/Lehrstellensuche mehr über das Internet erledigen können, wie zum Beispiel den Antrag auf Arbeitslosengeld in einem Internetformular ausfüllen.

Jüngere weitaus offener als Ältere für Arbeitslosenmeldung über das Internet

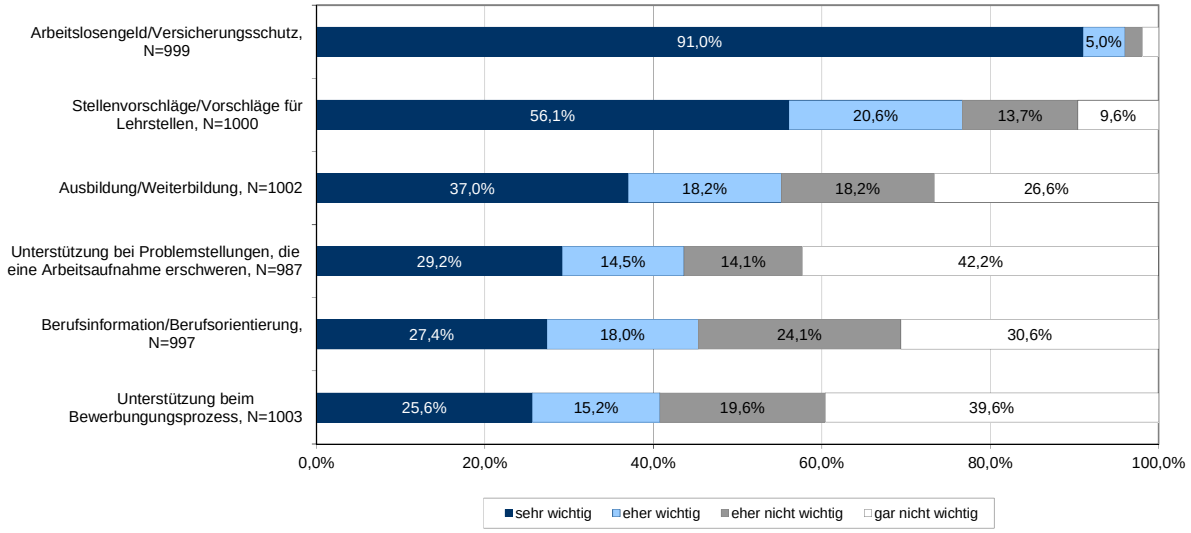
Insbesondere bei älteren Befragten ist dies weniger erwünscht. Die meisten Jüngeren stehen diesem Angebot aber durchaus offen gegenüber. Als Gründe dafür, die Arbeitslosmeldung nicht übers Internet erledigen zu wollen, nennen die Befragten vor allem, dass sie mit dem Internet nicht umgehen können und/oder keinen Internetzugang haben.

Die Mehrheit wünscht sich mehr als die „Kernleistungen" des AMS

Differenziert man die Angebote des AMS nach sogenannten Kernleistungen (Arbeitslosengeld/Versicherungsschutz und Stellenvorschläge) und weiteren Leistungen (wie z.B. Aus- und Weiterbildungsangebote, Angebote zur beruflichen Orientierung, Bewerbungsunterstützung) so zeigt sich, dass nur 22% der Befragten ausschließlich an den Kernleistungen des AMS interessiert sind.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten zeigt Interesse an anderen AMS-Angeboten wie Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Unterstützung bei Arbeitsaufnahme erschwerenden Problemen, Berufsinformation/Berufsorientierung sowie Unterstützung beim Bewerbungsprozess. Innerhalb der unterschiedlichen Zusatzangebote des AMS erweisen sich die Aus- und Weiterbildungsangebote als die zentralsten. Diese sind für 55% der Befragten ein (eher) wichtiges, mit Erwartungen verbundenes Angebot.

Bedeutung unterschiedlicher Angebote und Leistungen des AMS



Quelle: Befragung Startphase 2010

Grundsätzlich kann beobachtet werden, dass Befragten mit niedrigem Formalqualifikationsniveau und/oder Migrationshintergrund die einzelnen Angebote wichtiger sind. Jüngeren KundInnen ist Aus- und Weiterbildung wichtiger als Älteren. Befragten mit Betreuungspflichten und solchen, die häufig arbeitslos vorgemerkt waren, ist eine Unterstützung bei der Problemlösung besonders wichtig.

Weiterbildungsinteressen sind klar erkennbar

Das Interesse an einer Weiterbildungsteilnahme oder - wenn eine diesbezügliche Entscheidung ansteht oder bereits getroffen wurde - an einer Umschulung ist bei einem beträchtlichen Teil der Befragten klar erkennbar.

Aus den Antworten der offen gestellten Fragen wird ersichtlich, dass für KundInnen die Auswahl der konkret zu absolvierenden Weiterbildungsangebote nicht immer einsichtig ist. Es gibt immer wieder Frustrationen darüber, im falschen Kurs zu sitzen oder ähnliche Angebote mehrmals absolvieren zu müssen. Angebote wie z.B. Deutschkurse, die vor allem von weiblichen Migrantinnen häufig genannt werden, sowie fachliche Weiterbildungen und solche, die mit einer Beschäftigungszusage verknüpft sind, kommen demgegenüber sehr gut an.

Unterstützung bei beruflicher Veränderung und Bewerbung

Vereinzelt wünschen sich KundInnen Unterstützung bei der beruflichen Veränderung wie in Form von Informationen über neue Berufsfelder. Häufig wird auch der Wunsch geäußert, die Bewerbungsunterlagen gemeinsam mit dem/der AMS-BeraterIn zu analysieren oder Hilfe für ein bevorstehendes Vorstellungsgespräch zu erhalten.

Erwartungshaltung beeinflusst die Zufriedenheit nur wenig

Interessant ist, dass Befragte, die angeben, dass ihnen zu Beratungsbeginn auch Angebote wie etwa Ausbildung/Weiterbildung und/oder Berufsinformation/-orientierung ein Anliegen waren, sich in der Zufriedenheit von jenen, deren Erwartungen und Anliegen sich auf die „Kernleistungen“ beschränkten, kaum unterscheidet. Dies gilt sowohl für die Zufriedenheit mit dem AMS insgesamt wie auch für die Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch.

Dieses Ergebnis hängt vermutlich mit dem Befragungszeitpunkt zusammen. Da die befragten KundInnen erst kurze Zeit arbeitslos vorgemerkt waren, warteten viele wahrscheinlich noch ab, ob ihren Anliegen zu einem späteren Zeitpunkt entsprochen wird. Erst wenn dem nicht so ist, hat das vermutlich Auswirkungen auf die Zufriedenheit.

3. Erfahrungen der KundInnen in der Startphase

Der Kontakt mit den AMS-BeraterInnen wird von vielen sehr positiv beschrieben; immer wieder wird darauf hingewiesen, dass sich dieser sehr verbessert habe. So geben etwa 93% der Befragten an, dass die BeraterInnen höflich und freundlich waren. Betont wird auch, dass die BeraterInnen den KundInnen zugehört und deren Fragen ausreichend beantwortet haben.

Dies obwohl gleichzeitig 55% meinen, der Kontakt habe sich im Wesentlichen auf das Klären von administrativen Dingen beschränkt. Und dies auch, obwohl jeweils 25% folgenden Aussagen zustimmen: „Ich habe mich wie eine Nummer gefühlt“ oder „Ich bin mir wie ein Bittsteller/eine Bittstellerin vorgekommen“.

Gewisse Ambivalenz wird deutlich

Stellt man bestimmte Aussagen einander gegenüber, wird eine gewisse Ambivalenz deutlich. Die KundInnen konnten ihrer Aussage nach ihre Wünsche und Anliegen offen ansprechen, haben aber andererseits in vielen Fällen abgewartet, was sie gefragt wurden und teilweise das Gefühl, nicht über alles wie z.B. ihre Probleme offen reden zu können. Das Beratungsgespräch hat sich oft auf Administratives beschränkt, aber andererseits geben die Befragten an, sie konnten ihre Wünsche und Anliegen zufriedenstellend vorbringen.

Diese Ambivalenz hat vermutlich etwas mit der besonderen Situation eines Beratungsgesprächs im AMS zu tun. Generell stehen insbesondere in der Startphase administrative Abklärungen im Vordergrund, was die meisten KundInnen vermutlich auch so erwarten. Es wäre aber prinzipiell auch möglich gewesen, gewisse Wünsche und Anliegen vorzubringen, was die KundInnen ihrer Angabe nach innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen auch getan haben, dann aber doch nicht ganz offen waren und tendenziell in eine abwartende Haltung gingen.

Personen mit Migrationshintergrund nehmen die Beratungssituation negativer wahr

Männer und Frauen bewerten den Interaktionsprozess im Beratungsgespräch kaum unterschiedlich, deutliche Unterschiede zeigen sich aber nach Migrationshintergrund. Dies in nahezu allen Aspekten des Beratungsgesprächs. Insbesondere die Verständlichkeit der erhaltenen Informationen sowie die Freundlichkeit und Höflichkeit der BeraterInnen werden von Befragten ohne Migrationshintergrund deutlich positiver wahrgenommen. Bei Personen mit Sprachproblemen ist ein Unterschied besonders deutlich. Der Aussage „Die Beraterin/der Berater war immer höflich und freundlich“ stimmen nur 56% der Personen mit Sprachproblemen (gegenüber 82% derjenigen ohne) zu. Die Anteile jener, die diese Aussage (eher) nicht für zutreffend halten, sind allerdings wieder ungefähr gleich groß.

Jüngere und häufig Arbeitslose sind mit vielen Aspekten des Beratungsgesprächs unzufriedener

Jüngere Befragte sind mit vielen Aspekten der Interaktion im Beratungsgespräch unzufriedener. So hatte mehr als die Hälfte (56%) der über 45-Jährigen voll und ganz das Gefühl, offen reden zu können, bei den unter 25-Jährigen beträgt dieser Anteil nur ein Drittel. Wer bereits öfter arbeitslos war, fühlt sich häufiger „von oben herab behandelt“ oder als „BittstellerIn“: Fast 70% jener Befragten, die noch keine Vormerkung hatten, lehnen die Aussage, sich als BittstellerIn zu fühlen, voll und ganz ab. Dieser Anteil sinkt auf bis zu 53% bei jenen, die in den letzten 5 Jahren bereits siebenmal und öfter arbeitslos vorgemerkt waren.

Ausreichend Beratungstermine und kein BeraterInnenwechsel in der Startphase wirken sich positiv aus

Befragte, die der Ansicht sind, ausreichend Beratungstermine gehabt zu haben, bewerten auch den Interaktionsprozess und das Gesprächsklima besser.

Befragte, die einen BeraterInnenwechsel in der Startphase hinter sich haben, bewerten den Interaktionsprozess und das Gesprächsklima im persönlichen Beratungsgespräch schlechter. Insbesondere sind sie der Ansicht, dass weniger auf ihre Wünsche und Anliegen eingegangen und nicht alles Wichtige besprochen wurde.

Interaktionsprozess und Gesprächsklima prägen Gesamtzufriedenheit

Die Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt wird sehr stark von der Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch beeinflusst und hier stehen insbesondere folgende Aspekte des Interaktionsprozesses und des Gesprächsklimas im Vordergrund:

- Ernst genommen werden
- Es wurde auf die eigene Situation eingegangen
- Es herrschte Interesse an Wünschen und Anliegen
- Wünsche und Anliegen konnten vorgebracht werden
- Das Gespräch war nützlich

Neben einem positiv bewerteten Interaktionsprozess ist eine differenzierte Standortbestimmung ein wesentliches Fundament für eine zielorientierte Begleitung der Arbeitssuche und passende Vermittlungsvorschläge.

80% konstatieren relativ detaillierte berufliche Abklärung

Rund 80% berichten von einer relativ detaillierten Abklärung der Ausbildungen, Qualifikationen und Erfahrungen im persönlichen Beratungsgespräch. Etwas weniger, aber immer noch viele, sind der Ansicht, dass am Ende dieser Abklärung klar war, welche Stellen gesucht werden und welche Voraussetzungen dafür vorliegen.

Relativ oft wurde, laut den Aussagen der Befragten, aber auch ohne vertiefte Auseinandersetzung einfach der zuvor ausgeübte Beruf in die EDV eingetragen und 43% hatten überhaupt den Eindruck, einfach schnell irgendwo hin vermittelt werden zu sollen. Dies steht in einem gewissen Widerspruch zu der von vielen konstatierten detaillierten beruflichen Abklärung.

Dieser Widerspruch lässt sich zwar nicht eindeutig auflösen, hängt aber vermutlich auch damit zusammen, dass gerade in der Startphase viele Eintragungen in die EDV notwendig sind. Dies kann den Eindruck vermitteln, dass schnell etwas eingetragen und im Computer gesucht wird, aber dennoch stellen die AMS-BeraterInnen viele Fragen nach dem beruflichen Werdegang.

Am häufigsten fehlen Informationen zu Zusatzqualifikationen

Knapp ein Viertel meint, die Informationen über Ausbildungen, Berufserfahrung, Kompetenzen und Interessen seien (eher) nicht ausreichend, damit das AMS gut bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche unterstützen kann. Aus Sicht der Befragten fehlen vor allem Informationen über Zusatzqualifikationen sowie über persönliche Stärken und Fähigkeiten.

Die Frage, ob im Beratungsgespräch/in den Beratungsgesprächen auch über Hindernisse, wie persönliche Probleme oder Einschränkungen, die die (Lehr-)Stellensuche erschweren, gesprochen wurde, beantwortete über ein Drittel mit ja. Die Hälfte meinte, solche Hindernisse hätten nicht vorgelegen. Frauen und Personen mit Migrationshintergrund hätten es in höherem Ausmaß für gut befunden, wenn persönliche Hindernisse thematisiert worden wären.

Persönliche Rahmenbedingungen sind oftmals Hintergründe für Konflikte

Antworten auf offene Fragen zeigen, dass die Rücksichtnahme auf die persönliche Situation, die zu Einschränkungen bei den in Frage kommenden Arbeitsstellen führt, ein wesentlicher Faktor der Bewertung ist. Dies sind vor allem Betreuungspflichten (Kinder, Angehörigenpflege) und daraus resultierend oft Teilzeitarbeitswunsch, Anfahrtsweg zum Arbeitsplatz, gesundheitliche Einschränkungen, Entgelthöhe zur Versorgung einer Familie, Überbrückungswünsche bis zu einer weiteren Beschäftigung (Saison) oder bis zum Pensionsantrag.

Wenn darauf bei der Vermittlung nicht Rücksicht genommen wird oder werden kann, entstehen Konflikte, die oftmals als persönliche Konflikte mit den AMS-BeraterInnen wahrgenommen werden.

Zumeist klare Vereinbarungen

Ein weiterer wesentlicher Hebel in einer zielorientierten Startphase sind klare Vereinbarungen zwischen AMS und KundIn über das weitere Vorgehen (Aufgaben des/der KundIn bei der Stellensuche, Unterstützung des AMS im Arbeitssuchprozess). Die Zustimmung zu den diesbezüglichen Aussagen im Fragebogen zeigen, dass für rund 80% der Befragten die Vereinbarungen klar waren.

Personen mit Migrationshintergrund bewerten Abklärungsprozess und Vereinbarung schlechter

Personen mit Migrationshintergrund geben häufiger eine weniger genaue Abklärung rund um ihre Arbeitssuche an. Besonders deutlich ist dieser Unterschied bei der Detailabklärung der Ausbildung(en)/Qualifikationen/Erfahrungen, des passenden Arbeitsumfelds und der Interessen und Vorstellungen. Auch war ihnen nach dem persönlichen Beratungsgespräch häufig weniger klar, was die eigenen Aufgaben und was Teil der Unterstützung durch das AMS bei der Arbeitssuche sind und es wird höhere Unsicherheit im Bewerbungsprozess signalisiert.

Jüngere und gering formal Qualifizierte konstatieren weniger genaue Abklärung und Vereinbarung

Jüngere Befragte berichten von einer weniger differenzierten Standortbestimmung und einem unklareren Kontrakt. Insbesondere zeigt sich dies bei der Aussage „Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld für mich passend wäre". Sie halten die Unterstützung des AMS bei der (Lehrstellen-)Arbeitssuche für weniger ausreichend. Rund die Hälfte der über 45-Jährigen hält die Unterstützung für absolut ausreichend, bei den unter 25-Jährigen sinkt dieser Anteil auf ein Drittel.

Je differenzierter die Standortbestimmung desto klarer der Kontrakt

Betrachtet man die Zusammenhänge zwischen den Aussagen zur Standortbestimmung und jenen zur Klarheit und Eindeutigkeit der Vereinbarungen so wird die hohe Bedeutung einer präzisen Analyse der Ausgangssituation und Zielsetzungen noch einmal deutlicher. Jene Personen, die angeben, eine differenzierte Standortbestimmung erfahren zu haben, konstatieren signifikant häufiger eine klare Vereinbarung bezüglich der weiteren Schritte und Vorgangsweisen mit dem AMS.

Differenzierte Standortbestimmung und klarer Kontrakt wirken positiv auf Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit der Betreuung im AMS insgesamt hängt gleichermaßen mit einer differenzierten Standortbestimmung und einem klaren Kontrakt zusammen, was nicht überraschend ist. Ganz besonders geht die Gesamtzufriedenheit mit den Aspekten Unterstützung und Anpassung an die eigene Situation einher: Wer insgesamt zufriedener ist, die/der ist auch häufiger der Ansicht, vom AMS ausreichend Unterstützung bei der Arbeitssuche zu erhalten und hat vermehrt das Gefühl, dass das AMS darum bemüht ist, eine passende Stelle zu vermitteln, also eine, die den Kompetenzen entspricht und wo ein für die Person passendes Arbeitsumfeld gegeben ist.

4. Zufriedenheit der KundInnen

Insgesamt 83% der befragten AMS-KundInnen sind mit der bis zum Befragungszeitpunkt erfahrenen Betreuung durch das AMS sehr oder eher zufrieden.

Hohe Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung

Hauptbegründungen für hohe Zufriedenheit sind ein freundlicher, bemühter und persönlicher Umgang der AMS-BeraterInnen (29% der Spontannennungen) sowie empathisches Eingehen und Rücksichtnahme auf die spezifische Lebenssituation und Bedürfnisse wie Betreuungspflichten oder Gesundheitsprobleme (spontan 13%). Auch gute, verständliche Informationen werden genannt.

Negative Rückmeldungen bezogen sich auf herablassende, kurz angebundene, unfreundliche BeraterInnen (spontan 5%), dem Verweigern gewünschter Weiterbildungsmaßnahmen (spontan 5%) sowie zu wenigen Jobangeboten (4% Spontannennungen).

Differenziert man die Zufriedenheitswerte nach sozialen Merkmalen wie beispielsweise Alter, Geschlecht, höchste abgeschlossene Ausbildung und Migrationshintergrund, so zeigt sich, dass „Ältere" sowie Personen ohne Migrationshintergrund deutlich zufriedener sind als „Jüngere" und Befragte mit Migrationshintergrund. Über 45-Jährige erweisen sich in dieser Untersuchung mit einem Anteil von 53% „Sehr Zufriedenen" als die zufriedenste Subgruppe.

Personen mit Migrationshintergrund durchgängig weniger zufrieden

In der nachfolgende Tabelle ist ersichtlich, dass Personen mit Migrationshintergrund[3] unzufriedener sind – dieser Trend zeigt sich generell und sehr durchgängig und wird hier exemplarisch am Beispiel der Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch dargestellt. Die Gründe lassen sich nicht restlos klären. Es gibt Indizien dafür, dass mehr als eine reine Sprachproblematik vorliegt: So deutet sich an einigen Stellen in der Befragung ein höherer Unterstützungsbedarf dieser KundInnengruppe an. Auch die Leistungen des AMS, die über Existenzsicherung und Stellenvorschläge hinausgehen, werden von dieser KundInnengruppe als bedeutsamer eingeschätzt, wie beispielsweise Unterstützung im Bewerbungsprozess.

Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

	Männer ohne Migrationshintergrund	Frauen ohne Migrationshintergrund	Männer mit Migrationshintergrund	Frauen mit Migrationshintergrund	Gesamt
Sehr zufrieden	70,0%	64,9%	51,3%	47,4%	61%
Eher zufrieden	21,2%	24,2%	32,5%	41,5%	28%
Eher nicht und gar nicht zufrieden	8,8%	11,0%	16,3%	11,1%	11%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100% (N=953)

Quelle: Befragung Startphase 2010

Neben Alter und Migrationshintergrund erweist sich der Wohnort als relevantes Differenzierungsmerkmal in Fragen der KundInnenzufriedenheit. So zeigt sich, dass KundInnen im nicht-großstädtischen Raum mit der AMS-Beratung zufriedener sind als solche aus großstädtischen Gebieten (50% „Sehr Zufriedene" im nicht-großstädtischen Raum versus 35% in der Großstadt).

5. Schlussfolgerungen

Für die KundInnen steht das persönliche Beratungsgespräch im Zentrum der Wahrnehmung. Es prägt die Zufriedenheit und ist für 87% der Befragten sehr wichtig. Dieses persönliche Gespräch wird aktuell durch eine Vielzahl an notwendigen administrativen Abklärungen stark geprägt. Diese beiden Eckpunkte – die hohe Bedeutung der persönlichen face to face Beratung auf der einen und die ebenso hohe Bedeutung der Administration auf der anderen Seite – sollten in der Gestaltung und im Ausbau der Integrierten Multichannel Services (IMS) des AMS aufgegriffen werden.

[3] Migrationshintergrund ist hier weit definiert, d.h. der/die Befragte ist entweder ausländische/r Staatsangehörige oder wurde eingebürgert oder ist 2. Generation aus einer der beiden Gruppen und/oder wurde nicht in Österreich geboren und/oder haben Deutsch nicht als Muttersprache.

Administratives soweit als möglich auf userInnenfreundliche Selbstbedienung verlegen

Auch wenn aktuell lediglich 13% der Befragten angeben, in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche mit dem AMS nur per E-Mail, Internet und Telefon in Kontakt treten zu wollen und die CMS-Sonderauswertung zeigt, dass die Internetangebote aktuell von mehr als der Hälfte selten oder kaum genutzt werden, sollten diese Kanäle gezielt zur userInnenfreundlichen Erledigung der notwendigen administrativen Erfordernisse eingesetzt werden.

Durch die Automatisierung können, was vor dem Hintergrund der hohen Bedeutung persönlicher Beratung bedeutsam erscheint, frei werdende Ressourcen gezielt zur intensiveren Beratung und Begleitung von KundInnen genutzt werden. Dass hier Bedarf besteht, zeigen nicht zuletzt auch die Ergebnisse dieser Studie: viele KundInnen brauchen gerade (aber vermutlich nicht nur) am Anfang einer Arbeitslosigkeitsepisode Orientierung und gezielte Unterstützung.

Entsprechende Begleitmaßnahmen wesentlich beim Ausbau von eAMS

Relativ unproblematisch dürfte der Ausbau der Online Angebote für jüngere KundInnen sein und für diese durchaus eine Verbesserung des Service bedeuten. Entsprechende Begleitmaßnahmen sind besonders, aber nicht ausschließlich, für ältere KundInnen wichtig. Es fehlt oft an Erfahrung im Umgang mit dem Internet und an einem Internetzugang. Es wird eine generelle EDV-Qualifizierung und persönliche Einschulung, aber auch eine sehr userInnenfreundliche Bedienung der Tools notwendig sein.

Gezieltes Diversity Management

Da die Gruppe der Personen mit Migrationshintergrund rund ein Drittel der Befragten ausmacht, sollte dem Untersuchungsergebnis geringerer Zufriedenheit besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Die Entwicklung von wirksamen und adäquaten Maßnahmen zur gezielten Unterstützung dieser KundInnengruppe ist allerdings mit besonderen Herausforderungen verbunden, weil keine Homogenität gegeben ist. Es gibt verschiedene Nähen und Distanzen zum Migrationserlebnis, unterschiedlichste Ausbildungs- und Beschäftigungserfahrungen sowie verschiedenste kulturelle und sprachliche Hintergründe, die zu divergierenden Erwartungen an und Rahmenbedingungen für eine Reintegration in den Arbeitsmarkt führen.

Ansatzpunkte sind etwa – wie in einigen Bundesländern bereits realisiert – AMS-interne Projekte im Bereich Diversity Management, um die Sensibilität zu schärfen. Ein Bewusstmachen sollte auch im Rahmen der Grundausbildung der AMS-MitarbeiterInnen erfolgen. Eine weitere Möglichkeit wäre die gezielte Rekrutierung von AMS-BeraterInnen mit Migrationserfahrung. Deren Sprachkenntnisse und kulturelles Hintergrundwissen könnten – gezielt im Kontext eines breiteren Diversity Prozesses genutzt – zu einer Verbesserung des Beratungsangebotes für diese Zielgruppe führen. Zielführend sind auch Erstinformationsveranstaltungen in ausgewählten Muttersprachen der KundInnen mit Migrationshintergrund, wie sie bereits in einigen regionalen Geschäftsstellen angeboten werden, sowie fremdsprachiges Informationsmaterial und mehrsprachige Informationen im Internet.

Wichtiges Thema: Aus- und Weiterbildung

Beim Thema Aus-/Weiterbildung kommt es auch immer wieder zu Spannungsfeldern zwischen Wünschen und realisierbaren Möglichkeiten. Dies ließen bereits die Ergebnisse der vorangegangenen explorativen Studie vermuten und wurde durch die vorliegende Untersuchung bestätigt. Ein wesentlicher Punkt ist, dass der Wunsch nach Ausbildung/Weiterbildung oftmals nicht angesprochen wird, ein Zeichen für die generell reaktive Haltung, die KundInnen in einer AMS-Beratungssituation einnehmen.

Aktivierung trotz administrativer Notwendigkeiten

Wie in einer bundesdeutschen Untersuchung[4] festgestellt wurde, wird diese passive Rolle durch spezifische Handlungsmuster wie beispielsweise die „bürokratische Interaktion“ verstärkt. Auch 55% der Befragten der gegenständlichen Untersuchung konstatieren, dass sich das Beratungsgespräch auf administrative Dinge beschränkt hat. In der Aus- und Weiterbildung der BeraterInnen sollte thematisiert werden, wie einerseits den administrativen Notwendigkeiten Genüge getan werden kann und andererseits KundInnen trotzdem zu einer aktiveren Kommunikationshaltung motiviert werden können.

Vermehrtes gemeinsames Analysieren offener Stellen

Im Sinne einer qualitätsvollen Einstiegsphase sollten Vorgangsweisen, die sich als erfolgreich für das Generieren vermittlungsrelevanter Informationen auch bei eher reaktiveren KundInnen erwiesen haben, forciert werden. Ein Beispiel ist das gemeinsame Durchgehen von offenen Stellen, was laut den Ergebnissen dieser Studie bei der Hälfte der befragten KundInnen durchgeführt wurde.

Erfahrungen mit Arbeitssuche und Bewerbungen stärker thematisieren

Die Ergebnisse zeigen auch, dass sich viele KundInnen nicht so sicher sind, ob sie Hilfe beim Bewerbungsprozess brauchen oder nicht. Einerseits wird hohes Selbsthilfepotenzial signalisiert, andererseits besteht bei der teilweise identen KundInnengruppe der Wunsch nach Unterstützung. Vor diesem Hintergrund deutet das Ergebnis, dass bei 52% der KundInnen im Beratungsgespräch eher nicht thematisiert wurde, wie viel Erfahrungen sie mit der Arbeitssuche und mit Bewerbungen haben, auf Veränderungsbedarf hin.

Bereits in der Startphase haben viele über Kernleistungen hinausgehende Anliegen

Ein weiteres Ergebnis der dieser Untersuchung vorangestellten explorativen Studie konnte empirisch erhärtet werden: Es besteht ein beträchtlicher Bedarf an Leistungen des AMS, die über die „Kernleistungen“ Existenzsicherung und Vermittlungsvorschläge hinausgehen. Von 40% bis 55% der Befragten als sehr oder eher wichtig beurteilt werden die Themenbereiche Aus- und Weiterbildung, die Unterstützung bei individuellen Problemstellungen (Kinderbetreuung, gesundheitliche Beeinträchtigungen), Berufsinformation bzw. -neuorientierung sowie Unterstützung beim Bewerbungsprozess.

Kurzfristige, punktuelle Angebote als Unterstützung

Um diesen Anliegen zu entsprechen ist nicht immer beispielsweise ein mehrwöchiger Bewerbungskurs notwendig. Gerade durch die offen gegebenen Spontanantworten wird klar, dass kurzfristige, punktuelle Hilfestellungen, zum Beispiel die Durchsicht von Bewerbungsunterlagen, durchaus ausreichend und sogar zielführender sein können. Selbstbedienungsangebote alleine sind wahrscheinlich nicht ausreichend.

[4] Hielscher, V., Ochs, P.: Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Reihe „Modernisierung des öffentlichen Sektors“ Sonderband 32, Berlin 2009

Langfassung

1 Ausgangslage und Zielsetzung der Studie

Im Jahr 2009 beschäftigten sich zwei Studien im deutschsprachigen Raum mit der ersten Phase einer Beratung von KundInnen in der Arbeitsmarktverwaltung.[5]

Differenzierte Standortbestimmung als wichtiger Hebel

In beiden Untersuchungen konnten zwar aufgrund ihres explorativen Ansatzes keine eindeutigen Zusammenhänge zwischen dem Ablauf einer Beratung im Arbeitsmarktservice und der Vormerkdauer festgestellt werden, doch gab es Hinweise darauf, dass für eine rasche und zielorientierte Vermittlung vor allem eine differenzierte Standortbestimmung wesentlich ist. Eine solche umfasst die genaue Klärung der Ausgangssituation der KundInnen, inklusive der vorhandenen Qualifikationen und beruflichen Erfahrungen, weiters das Konkretisieren der Erwartungen, Berufsperspektiven und Rahmenbedingungen und endet in einer konkreten Zielbestimmung.

Es hat sich weiters gezeigt, dass bei einigen Personen bereits in einer sehr frühen Phase der Arbeitslosigkeit ein intensiverer Informations- oder Beratungsbedarf besteht.

Gestaltung des Beratungsprozesses ist wesentlich

Für die Realisierung einer solchen differenzierten Standortbestimmung sowie für das Aufgreifen der Erwartungen ist die aktive Gestaltung des Beratungsprozesses wesentlich, da sich sowohl in Österreich als auch in Deutschland zeigte, dass sich die KundInnen in diesem Beratungskontext grundsätzlich eher reaktiv verhalten.

In der explorativen Studie zur Startphase[6] im AMS Österreich waren beispielsweise 40% der 40 qualitativ befragten AMS-KundInnen der Ansicht, dass die Informationen, die von den AMS-BeraterInnen abgefragt und dokumentiert wurden, für eine gute Unterstützung bei der Vermittlung nicht ausreichten. Gleichzeitig gaben die KundInnen an, von sich aus nur wenige Informationen über ihre bisherigen Berufserfahrungen und Zusatzqualifikationen preisgegeben und auf Fragen eher passiv reagiert zu haben.

Bestimmte Interaktionsformen passivieren die KundInnen

In Deutschland wurden die beobachteten Interaktionen typologisiert. Viele wurden dabei als „Dienstleistungsinteraktion mit Abwehr von Ansprüchen“ kategorisiert, bei der aus Sicht der ForscherInnen ein den KundInnen zugewandtes Eingehen, Eruieren von Bedarfen sowie ein Aufgreifen der Anliegen völlig fehlte. Andere Interaktionen wurden als „bürokratische Interaktion“ bezeichnet, in der vorrangig formale Abläufe sachangemessen abgearbeitet wurden. Bei diesen Formen der Interaktion nahmen viele KundInnen eine passive Rolle ein.

Aktiver waren die KundInnen bei der so genannten „unterstützend auf die Person bezogenen Dienstleistungsinteraktion“. Bei dieser stand ein fragendes Sich-Herantasten an Anliegen und Bedarfe der KundInnen, ein Ermitteln der Perspektiven und Präferenzen in der Jobsuche und ein Eingehen auf die Rahmenbedingungen im Vordergrund. Hier war außerdem das Feedback der KundInnen am positivsten.

---

[5] Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009 sowie
Hielscher, V., Ochs, P.: Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Reihe „Modernisierung des öffentlichen Sektors“ Sonderband 32, Berlin 2009

[6] Als Startphase wird die Phase 1 (Erstkontakt) und die Phase 2 (Auftragsklärung, Vereinbarung, Matching) laut AMS-Bundesrichtlinie „Kernprozesse Arbeitskräfte unterstützen“ verstanden. Es handelt sich um rund den ersten Monat der Arbeitslosigkeit.

Gewisse Interaktionsprozesse erhöhen die KundInnenzufriedenheit

Evident wurde die Auswirkung des Interaktionsprozesses auf die KundInnenzufriedenheit auch in Österreich. KundInnen, die sich mit der Beratung durch das AMS in der Startphase eher unzufrieden äußerten, waren tendenziell jene, auf deren Wünsche und Anliegen sowie auf deren Informations- oder Beratungsbedarf ihrer Ansicht nach nicht ausreichend eingegangen wurde. Dies wirkte sich in Folge negativ auf die Kommunikationsbeziehung mit den AMS-BeraterInnen aus.

Positiv aufgenommen wurde hingegen, wenn AMS-BeraterInnen bei der Aufnahme der vermittlungsrelevanten Daten auf spezifische Aspekte näher eingingen und genauer nachfragten.

Unterschiede zwischen den KundInnensegmenten eruieren

Die Ergebnisse beider Studien verdeutlichen also, dass es bestimmter Kommunikationsformen und eines gewissen Maßes an Anleitung bedarf, um eine ausreichende Standortbestimmung zu erreichen. Ein zufrieden stellendes Ergebnis scheint insbesondere dann erzielbar, wenn die Vorgangsweise an das entsprechende KundInnensegment angepasst wird.

Obwohl in der explorativen Studie zur Startphase im AMS eine relativ homogene KundInnengruppe befragt wurde, zeigte sich dort bereits die Vielfalt unterschiedlicher Ausgangssituationen, Erwartungshaltungen und Unterstützungsbedarfe.

Damit fundierte Rückschlüsse für eine noch zielorientiertere Gestaltung der Startphase bei unterschiedlichen Zielgruppen möglich sind, wurde im Auftrag des Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und in enger Abstimmung mit dem Arbeitsmarktservice eine quantitative Untersuchung anhand eines Fragebogens durchgeführt, die die Startphase der Beratung breiter untersucht. Die Ergebnisse dieser Erhebung, die im Frühling und Frühsommer 2010 durchgeführt wurde, sind im vorliegenden Bericht dargestellt.

Repräsentativer Überblick durch breite Fragebogenerhebung

Zielsetzung der quantitativen Untersuchung war es, die in der explorativen Studie herauskristallisierten „Hebel“ der Startphase in ihrer Funktion und Bedeutung für den weiteren Beratungs- und Vermittlungsprozess und die KundInnenzufriedenheit zu untersuchen. Dabei sollte ein möglichst repräsentativer Überblick über verschiedene KundInnengruppen erlangt werden.

Darüber hinaus wurden umfassende Informationen über die (Anfangs)Erwartungen und Anforderungen der AMS-KundInnen in der Startphase einer AMS-Beratung gesammelt. Insbesondere ging es darum:

- Die Erwartungshaltung und den Unterstützungs- sowie Orientierungsbedarf verschiedener KundInnensegmente in der Startphase zu konkretisieren und zu differenzieren.
- Das bei unterschiedlichen KundInnengruppen vorhandene Selbsthilfepotenzial und die daraus resultierenden Arbeitssuchstrategien und -erfahrungen der KundInnen auszuloten.
- Die aus Sicht der KundInnen in der Startphase ablaufenden Interaktionsprozesse (Verhalten der AMS-BeraterInnen – Verhalten der KundInnen) und die Effekte dieser Prozesse zu analysieren.

- Die Bewertung der Adäquatheit der Standortbestimmung aus Sicht verschiedener KundInnengruppen zu untersuchen.
- Kriterien für die Einschätzung der Passgenauigkeit von Vermittlungsvorschlägen seitens der KundInnen herauszukristallisieren.
- Den Informationsstand der KundInnen über die getroffene Vereinbarung und die weiteren Schritte zu erheben.
- Faktoren der Zufriedenheit/Unzufriedenheit vor dem Hintergrund spezifischer Ausgangssituationen herauszufiltern.

Rückschlüsse für Gestaltung der Startphase

Anhand dieser fundierten Informationsbasis sollen Rückschlüsse für eine noch bessere Gestaltung der Startphase, insbesondere der Standortbestimmung, und der Dienstleistungen des AMS in diesem Zeitraum gezogen werden. Die Anforderungen sind für unterschiedliche KundInnensegmente zu unterscheiden. Die Ergebnisse werden insbesondere auch für solche Dienstleistungen relevante Grundlagen liefern, die in Zukunft über Selbstbedienung oder online zur Verfügung gestellt werden sollen.

Ebenso soll deutlicher werden, welche Prioritäten bei den vielen Prozessschritten in der Startphase gesetzt werden können, um trotz eingeschränkten Zeitbudgets die Hauptziele wie individuell minimale Vormerkdauer und gleichzeitig nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt zu erreichen.

Die Ergebnisse sollen auch Hinweise für die Ausgestaltung der Aus- und Weiterbildung jener AMS-BeraterInnen geben, die KundInnen in der Startphase beraten.

2 Design und Aufbau der Studie

In der explorativen Studie „Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung“, die im Jahr 2009 im Auftrag des BMASK durchgeführt wurde, haben sich wesentliche Elemente einer zielorientierten Startphase herauskristallisiert und weitere ließen sich in der relevanten Literatur finden. Dies stellte die wesentliche Basis für den Fragebogen, der in der gegenständlichen Untersuchung zu Anwendung kam, dar.

CMS Sonderauswertung, um Doppelgleisigkeit zu vermeiden

Um sich inhaltlich nicht mit der quartalsmäßig im Auftrag des AMS durchgeführten KundInnenbefragung CMS zu überschneiden, wurden ausgewählte Themen wie die Passgenauigkeit der Vermittlung, die Betreuungsvereinbarung und die Nutzung der AMS Online Angebote nicht in den Fragebogen aufgenommen und eine Sonderauswertung der CMS Befragung durchgeführt.

Überlegungen zur besten Zusammensetzung der Stichprobe

Parallel zur Entwicklung des Fragebogens wurde die beste Zusammensetzung der Stichprobe überlegt. Es sollte sich um Personen handeln, die zum Stichtag arbeitslos (AL) oder lehrstellensuchend (LS) vorgemerkt waren oder sich in einer AMS-Schulung (SC) befanden. Um die Umfrage relativ zeitnah zur Startphase umzusetzen, wurde entschieden, dass der Beginn der Vormerkung 3 Wochen bis ein Tag vor dem Stichtag liegen sollte.

Aus der Stichprobe ausgenommen wurden Personen mit Einstellzusage, weil sich die Startphase der Beratung bei diesen anders gestaltet, ebenso bei Personen, die vor der aktuellen Vormerkung erst vor kurzem arbeitslos gemeldet waren. Aus diesem Grund sollten nur Personen in die Stichprobe aufgenommen werden, die vor der jetzigen Arbeitslosenepisode 6 Monate nicht vorgemerkt gewesen waren.

Außerdem wurde entschieden, ausschließlich Personen über 18 Jahre zu befragen, da die Anforderungen von Jugendlichen sich vermutlich von jenen der Erwachsenen unterscheiden.

Erste Abstimmung mit BMASK und AMS

Der Fragebogen und die geplante Zusammensetzung der Stichprobe wurden mit dem Auftraggeber BMASK, Abteilung VI/10 und der Bundesgeschäftsstelle des AMS, Service für Arbeitskräfte, noch einmal diskutiert. Die Landesgeschäftsstellen des AMS wurden eingebunden und der Fragebogen in Folge noch einmal überarbeitet.

Vor der Hauptuntersuchung erfolgte eine empirische Überprüfung mit Hilfe eines Pretests mit 50 zufällig ausgewählten AMS-KundInnen, die den Kriterien der geplanten Stichprobe entsprachen.

Leichte Adaptionen aufgrund der Ergebnisse des Pretests

Da die explorative Studie schon ausreichende Informationen für relevante Fragebogenitems geliefert hatte, konnte mit einem Pretest das Auslangen gefunden werden. Im Pretest stellte sich die prinzipielle Verständlichkeit der Rahmentexte und Items heraus. Aufgrund der Testergebnisse wurden jedoch manche Frageformulierungen sowie der Ablauf eines Frageblocks modifiziert und der Fragebogen um ein paar Items, die fast keine Streuung zeigten, gekürzt.

Registerdatenaufbereitung und Stichprobenziehung durch das BMASK, Abteilung VI/S/6

Die Registerdatenaufbereitung und Stichprobenziehung aus der Grundgesamtheit erfolgte beim Pretest wie auch bei der Hauptuntersuchung durch das BMASK, Abteilung VI/S/6, auf Datengrundlage des AMS Data Warehouse. Für die Unterstützung möchten wir uns an dieser Stelle sehr herzlich bedanken.

Vor der Hauptuntersuchung wurde der Fragebogen auch noch auf türkisch sowie bosnisch/kroatisch/serbisch übersetzt und die InterviewerInnen eingeschult. Im Umfrageteam war jeweils ein/e Interviewer/in türkischer und bosnischer Abstammung vertreten.

Befragung in zwei Wellen

Da der anvisierte Zeithorizont sehr eng war - die AMS-KundInnen sollte zu einem Zeitpunkt befragt werden, zu dem die aktuelle Vormerkung idealerweise 4 bis 6 Wochen zurücklag - erfolgte die Befragung in zwei Wellen.

Die Vorgangsweise gestaltete sich dabei folgendermaßen: Zum Stichtag Ende Februar 2010 sowie Ende April 2010 wurde durch das BMASK die Zufallsauswahl getroffen und diese Personen erhielten einen Brief vom Ministerium, indem die Befragung angekündigt wurde und ein Kontakt für eventuelle Rückfragen angegeben war. Pro Welle wurden rund 1700 Briefe versendet.

Telefonische Befragung von 1045 Personen aus ganz Österreich

In der ersten Welle wurden 430 Interviews geführt, in der zweiten Welle 615. Ein Interview dauerte im Schnitt etwas mehr als 20 Minuten. Anschließend wurden von den InterviewerInnen noch zusätzliche Informationen, die aufgrund der vom BMASK zu Verfügung gestellten Daten vorlagen, in den Fragebogen eingefügt (z.B. Alter, Berufswunsch usw.). Von den insgesamt 1045 Fragebögen aus ganz Österreich waren letzten Endes 1015 auswertbar.

Die Vorankündigung mittels Brief bewährte sich, wie auch der Einsatz fremdsprachiger InterviewerInnen, denn letztlich kam bei 17% der Befragten eine übersetzte Fragebogenversion zum Einsatz.

Auswertung der geschlossenen Fragen mittels SPSS

Nach Dateneingabe und -kontrolle wurden die Daten aus der Befragung im ersten Schritt deskriptiv mithilfe von Häufigkeitsauszählungen ausgewertet. Anschließend wurden anhand der sozialen Merkmale Kategorisierungen vorgenommen und Gruppenunterschiede mithilfe von Kreuztabellen untersucht sowie Signifikanztests (Chi-Quadrat) berechnet.

Vergleich relevanter Untergruppen

In Bezug auf die Untergruppen ging man davon aus, dass insbesondere folgende Merkmale einen unterschiedlichen Bedarf in der Startphase nach sich ziehen:

- Geschlecht
- Alter
- Ausbildung
- Migrationshintergrund
- Wohnort (großstädtischer und nicht-großstädtischer Raum)[7]

[7] Diese Information ergibt sich aus der Clusteraufteilung B des AMS.

Einen weiteren Auswertungsschritt stellte die korrelative Analyse dar. Dabei wurde für jede Fragenbatterie untersucht, ob eine Dimensionierung einzelner Items zu einer Messdimension (Index, Skala) möglich bzw. sinnvoll ist.

Eine Häufigkeitsauszählung erfolgte auch für die Daten aus der CMS Sonderauswertung. Diese wurde im Auftrag der Bundesgeschäftsstelle des AMS, Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, von marketmind durchgeführt und die Daten Prospect Unternehmensberatung zur Verfügung gestellt.

Informationen über Grundgesamtheit ausgewertet

Darüber hinaus wurden die vom BMASK, Abteilung VI/S/6, zur Verfügung gestellten Informationen über die Grundgesamtheit – das sind alle Personen, die zum Stichtag Ende Februar 2010 und Ende April 2010 den Stichprobenkriterien entsprechen (also arbeitslos/lehrstellensuchend/in Schulung gemeldet und über 18 Jahre alt sind, keine Einstellzusage haben, in den letzten 6 Monaten nicht vorgemerkt waren und deren aktuelle Vormerkung drei Wochen bis ein Tag vor dem Stichtag liegt) ausgewertet und mit der Stichprobe verglichen.

Spezifisches Verfahren zu Verarbeitung der offenen Fragestellungen

Für Antworten auf offene Fragestellungen wurde angesichts ihrer Quantität ein spezifisches Verfahren angewandt. Da für die Untersuchungsfragen die Gruppenunterschiede zwischen Männern und Frauen sowie Personen ohne und mit Migrationshintergrund als besonders wichtig erachtet wurden, definierte man 4 Gruppen, über die zuverlässige Aussagen gemacht werden sollten.

Das Sample wurde auf eine hohe Vergleichbarkeit der vier Gruppen optimiert. Dazu wurden mittels eines mehrfach geschichteten Stichprobenverfahrens je nach Frage 200 bis 293 Zielpersonen ausgewählt und in die qualitative Auswertung einbezogen. Eine anschließende Gewichtung der Ergebnisse stellt die Proportionen der Grundgesamtheit der AMS-KundInnen sicher und korrigiert auch eventuelle Verzerrungen durch Nonresponse.

Die Antworten wurden auf ein mindmapartiges Chart übertragen, wobei inhaltlich ähnliche in räumlicher Nähe auf den Chart übertragen wurden. In einem zweiten Arbeitsschritt wurde entschieden, welche ähnlichen Äußerungen zusammengefasst werden sollen. Die Reaktionen der vier definierten Teilgruppen blieben dabei unterscheidbar. Für die Errechnung der Gesamthäufigkeiten erhielten die Antworten der Teilgruppen – je nach ihrem Anteil in der Grundgesamtheit – ein anderes Gewicht an der Gesamtverteilung.

Präsentation und Diskussion der Ergebnisse

Die Ergebnisse aller Auswertungsschritte wurden in Folge in einem Bericht zusammengefasst. Der erste Berichtsentwurf wurde mit dem Auftraggeber BMASK, Abteilung VI/10 und der Bundesgeschäftsstelle des AMS, Service für Arbeitskräfte, hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Gestaltung der Startphase, insbesondere der Standortbestimmung, und der Dienstleistungen des AMS in diesem Zeitraum diskutiert und bearbeitet.

Den Abschluss bildete eine breite Präsentation und Diskussion der Ergebnisse vor VertreterInnen des BMASK sowie des Arbeitsmarktservice (Bundesgeschäftsstelle und Landesgeschäftsstellen).

3 Struktur der Stichprobe

Die Stichprobe von 1015 Befragten setzt sich aus etwas mehr Frauen als Männern zusammen. Rund 40% verfügen maximal über einen Pflichtschulabschluss, ca. 16% haben Maturaniveau. Rund ein Fünftel ist bis 24 Jahre alt, rund ein Viertel ist 45 Jahre und älter. Migrationshintergrund haben rund 30%. Rund 44% der Befragten leben in einer Großstadt.

Stichprobe bildet Grundgesamtheit gut ab

Die Stichprobe bildet die Grundgesamtheit[8] (25.656 Personen) in den wesentlichsten Merkmalen sehr gut ab. In den Dimensionen Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Ausbildung und Wohnort beträgt die maximale Abweichung nur 4,3 Prozentpunkte. Hinsichtlich des Bildungsprofils sind StichprobenteilnehmerInnen geringfügig besser ausgebildet.

Tabelle 1: Verteilung ausgewählter sozialer Merkmale in der Grundgesamtheit und Stichprobe

Soziale Merkmale		Anteil Grundgesamtheit	Anteil Stichprobe
Geschlecht	Männer	49,3%	46,4%
	Frauen	50,7%	53,6%
Alter	bis 24 Jahre	22,0%	18,8%
	25 bis 34 Jahre	28,5%	28,6%
	35 bis 44 Jahre	23,3%	25,9%
	45 Jahre und älter	26,2%	26,6%
Migrationsstatus	nichts angemerkt	68,6%	71,6%
	M1	22,4%	18,9%
	M2	8,4%	9,2%
	M3	0,6%	0,4%
Ausbildung	keine Pflichtschule	7,1%	5,5%
	Pflichtschule	39,6%	35,3%
	Lehre/Meister	31,3%	35,8%
	Mittlere Schule	5,7%	6,7%
	Matura	10,1%	11,1%
	FH/Akad./Universität	5,2%	5,2%
Wohnort	Großstädtischer Raum	46,9%	43,7%
	Nicht-großstädtischer Raum	53,1%	56,3%

Quelle: Sonderauswertung AMS Data Warehouse 2010

[8] Grundgesamtheit sind alle, die zum Stichtag Ende Februar 2010 und zum Stichtag Ende April 2010 3 Wochen bis 1 Tag vor dem Stichtag vorgemerkt waren.

Mehrere Datenquellen zur Identifizierung des Migrationshintergrunds

Für den Migrationshintergrund der Befragten lassen sich mehrere Datenquellen finden. Einerseits die Registerdaten, die durch das BMASK aufbereitet wurden und nach denen die Stichprobe und die Grundgesamtheit verglichen wurden. Danach können drei Gruppen unterschieden werden:

- M1 sind Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft
- M2 sind Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft, die vorher eine ausländische Staatsbürgerschaft aufwiesen (Einbürgerungen nach Österreich)
- M3 sind mitversicherte Kinder bei M1- oder M2-Hauptversicherten

Laut Sonderauswertung des AMS Data Warehouse 2010, haben 82% der Befragten die österreichische Staatsbürgerschaft, rund 7% sind Staatsangehörige der Länder Serbien und Montenegro, Bosnien Herzegowina, Kroatien oder Mazedonien, 4% sind türkische StaatsbürgerInnen, 3% sind deutsche Staatsangehörige und 4% verfügen über eine andere Staatsbürgerschaft. Darüber hinaus wurden die Befragten selbst nach ihrem Geburtsort, der Muttersprache und dem Ort, wo sie ihre Ausbildung absolviert haben, gefragt. Rund 30% der Befragten sind nicht in Österreich geboren, 29% nennen eine andere Muttersprache als Deutsch. 17,5% haben ihre Ausbildung nicht in Österreich, 2,8% nur teilweise in Österreich abgeschlossen. Fasst man alle Befragten, bei denen es zumindest einen Hinweis auf Migrationshintergrund gibt, zusammen, sind es 35% der Stichprobe.

Rund 30% waren „ErstkundInnen“

Rund 30% der Befragten wiesen vor der jetzigen Vormerkung zur Arbeitslosigkeit oder Lehrstellensuche keine Vormerkung beim AMS auf. Bei fast der Hälfte derjenigen, die bereits einmal vorgemerkt waren, endete die letzte Vormerkung im Jahr 2009.

Tabelle 2: Ende der letzten Vormerkung jener Befragter mit zumindest einer Vormerkung

	Häufigkeit	Prozent
bis 2004	27	3,9%
2005 bis 2006	112	16.1%
2007 bis 2008	230	33,0%
2009	328	47,1%
Gesamt	**697**	**100,0%**
keine Vormerkung	295	

Quelle: Sonderauswertung AMS Data Warehouse 2010

Die Anzahl der Vormerkungen in den letzten 5 Jahren betrug bei mehr als der Hälfte jener Befragter mit vorangegangener Arbeitslosigkeitsepisode oder gemeldeter Lehrstellensuche 4 und mehr Vormerkungen.

Tabelle 3: Anzahl der Vormerkungen ab 2004 jener Befragten mit zumindest einer Vormerkung

	Häufigkeit	Prozent
1-3	326	46,8%
4-6	162	23,2%
7 und mehr	209	30,0%
Gesamt	**697**	**100,0%**

Quelle: Sonderauswertung AMS Data Warehouse 2010

Dauer der letzten Arbeitslosigkeit bei rund zwei Drittel unter 3 Monaten

Die Vormerkdauer in der vorangegangenen Arbeitslosigkeitsepisode oder gemeldeten Lehrstellensuche lag bei rund zwei Drittel der bereits einmal Vorgemerkten bei unter drei Monaten und bei rund einem Drittel lag die Dauer der Vormerkung darüber.

Tabelle 4: Dauer der letzten Vormerkung jener Befragten mit zumindest einer Vormerkung

	Häufigkeit	Prozent
bis 1 Monat	190	28,1%
2-3 Monate	253	37,4%
4-6 Monate	153	22,6%
länger als 6 Monate	80	11,8%
Gesamt	**676**	**100,0%**

Quelle: Sonderauswertung AMS Data Warehouse 2010

Mehr als die Hälfte hat Betreuungspflichten

58% der Befragten haben Betreuungspflichten, davon rund 90% Kinderbetreuungspflichten. 10% pflegen (auch) Angehörige. Kinder unter 6 Jahre betreuen rund 40% jener Befragten mit Betreuungspflichten[9].

[9] siehe Tabellenanhang

Die meisten Befragten kommen aus den Berufsbereichen Büro und Handel

Mehr als die Hälfte der Befragten sind in den Sparten Büro/Verwaltung, Handel, Tourismus/Gastronomie und in Hilfsberufen tätig gewesen.

Tabelle 5: Befragte nach Beruf laut Berufssystematik des AMS (zusammengefasste 2-Steller)

Berufssparten	Häufigkeit	Prozent
Büro/Verwaltung	166	16,5
Handel	150	14,9
Tourismus/Gastronomie	132	13,1
Hilfsberufe	112	11,1
Andere Dienstleistungen	101	10,0
Metall/Elektro	85	8,4
Holz/Textil/Chemie	53	5,3
Gesundheit/Soziales	50	5,0
Verkehr	45	4,5
Technik	44	4,4
Bergbau/Bau	37	3,7
Wissenschaft/Kunst	18	1,8
Landwirtschaft	13	1,3
Gesamt	1.006	100%

Quelle: Sonderauswertung AMS Data Warehouse 2010

Personen mit Migrationshintergrund verfügen häufiger maximal über einen Pflichtschulabschluss

Korreliert man höchste abgeschlossene Ausbildung[10] der Befragten mit anderen sozialen Merkmalen, dann zeigt sich folgendes:

- Befragte mit zumindest einem Hinweis auf Migrationshintergrund verfügen mehrheitlich maximal über Pflichtschulabschluss (62% der männlichen und 68% der weiblichen Befragten mit Migrationshintergrund).
- Der Anteil der AkademikerInnen ist bei Befragten mit Migrationshintergrund etwas höher (6,6%) als bei Befragten ohne Migrationshintergrund (4,5%)[11].
- Der Anteil der max. PflichtschulabsolventInnen steigt mit zunehmendem Alter der Befragten an, jener der MaturantInnen sinkt.
- AbsolventInnen von Lehre und mittleren Schulen sind in allen Altersgruppen etwa gleich häufig vertreten[12].

Nach Geschlecht und Alter zeigen sich nur geringe Unterschiede zwischen Befragten mit und ohne Migrationshintergrund. Unter den Befragten ohne Migrationshintergrund finden sich 55% Frauen, unter jenen mit Migrationshintergrund 51%.

[10] Laut AMS Data Warehouse 2010
[11] siehe Tabellenanhang
[12] siehe Tabellenanhang

Befragte mit Migrationshintergrund sind tendenziell jünger

Befragte mit Migrationshintergrund sind tendenziell jünger, sie sind vor allem in der Gruppe der 25- bis 34-Jährigen stärker vertreten.

Tabelle 6: Die Befragten nach Alter und Migrationshintergrund

	kein Migrations-hintergrund		Migrations-hintergrund		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
bis 24 Jahre	127	19,5%	62	17,5%	189	18,8%
25 bis 34 Jahre	167	25,7%	121	34,1%	288	28,6%
35 bis 44 Jahre	168	25,8%	93	26,2%	261	25,9%
45 Jahre und älter	189	29,0%	79	22,3%	268	26,6%
Gesamt	651	100%	355	100%	1006	100%

Quelle: Sonderauswertung AMS Data Warehouse 2010

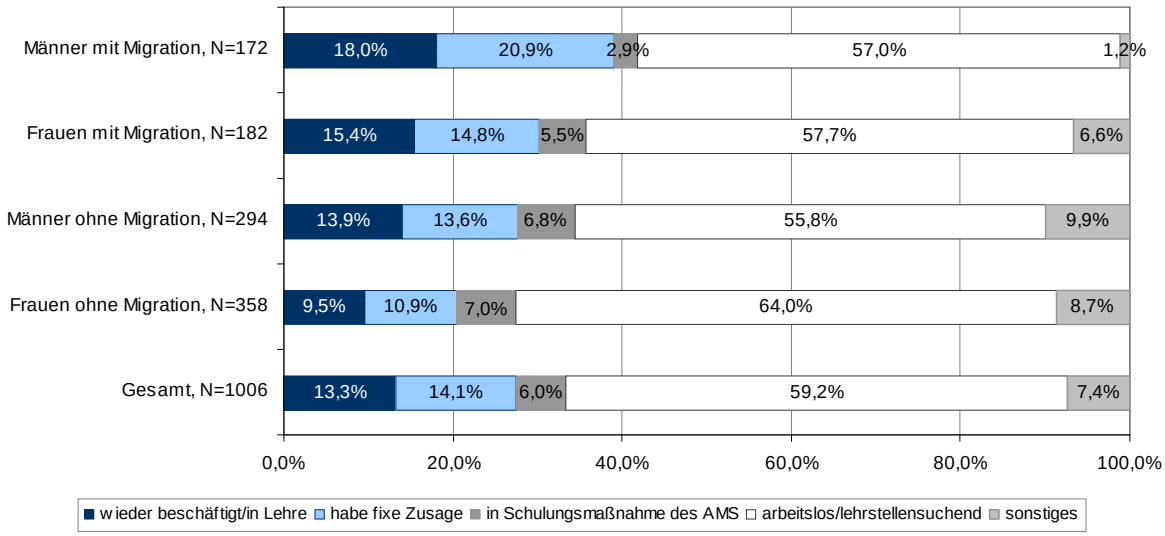
Etwas mehr als ein Viertel ist zum Befragungszeitpunkt beschäftigt oder hat fixe Zusage

Nach Angabe der Befragten sind rund 13% zum Befragungszeitpunkt bereits wieder beschäftigt oder haben eine Lehrstelle, weitere 14% haben eine fixe Stellenzusage. 59% sind noch arbeitslos oder lehrstellensuchend und 6% geben an, eine Schulungsmaßnahme des AMS zu besuchen. Auf 7% trifft Sonstiges zu wie z.B. Studium, Hausfrau.

Jene Personen, die lehrstellensuchend sind oder waren, werden nicht gesondert ausgewertet, weil es sich nur um rund 3% aller Befragten handelt.

Befragte mit Migrationshintergrund sind in höherem Ausmaß bereits wieder in Beschäftigung oder haben eine fixe Zusage. Dieses Ergebnis ist erwartbar, da MigrantInnen zwar häufigere, aber zumeist kürzere Phasen der Arbeitslosigkeit aufweisen, weil sie vielfach in Berufsfeldern arbeiten, in denen eine hohe Personalfluktuation gegeben ist. Am wenigsten Sucherfolg hatten bisher die Frauen ohne Migrationshintergrund.

Abbildung 1: Beschäftigungsstatus, nach Migrationshintergrund und Geschlecht



Quelle: Befragung Startphase 2010

Die höchsten Anteile an bereits wieder Beschäftigten bzw. solchen mit fixer Stellenzusage finden sich erwartungsgemäß im Tourismus/Gastgewerbe, in den Hilfsberufen und bei den anderen Dienstleistungen.[13]

[13] Es werden nur jene Branchen erwähnt, zu denen fundierte Aussagen gemacht werden können, die höchsten Wiederbeschäftigungsquoten weisen beispielsweise die Landwirtschaft und der Verkehr auf, aber hier geht es um 9 oder um 40 Befragte. Siehe Tabellenanhang.

4 Zugang zum AMS

26% der Befragten geben an, dass die Arbeitslosenmeldung/Meldung für die Lehrstellensuche vor rund 4 bis 6 Wochen ihr erster Kontakt zum AMS war. 73% hatten ihrer Ansicht nach bereits zu einem früheren Zeitpunkt Kontakt zum AMS. Eine Überprüfung dieser Aussage mit den Registerdaten zeigt, dass 74% derjenigen, die angeben, es war ihr erster Kontakt tatsächlich noch nie vorgemerkt waren.

Direkter Weg ohne Vorankündigung bzw. Vorinformation dominiert

81% der Befragten gingen laut ihrer Angabe ohne Vorankündigung bzw. Vorinformation in die zuständige regionale Geschäftsstelle des AMS, um sich arbeitslos/lehrstellensuchend zu melden. Rund 10% der Befragten riefen davor im AMS an. Ein verschwindend kleiner Anteil informierte sich im Vorfeld über Internet, Freunde oder Bekannte. Befragte Frauen suchten in geringerem Ausmaß (78%) als Männer (85%) ohne vorher Informationen einzuholen, die regionale Geschäftsstelle auf.

Tabelle 7: Kontaktaufnahme zum AMS, nach Geschlecht (Mehrfachnennungen möglich)

	Männer		Frauen		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
gleich zum AMS gegangen	396	84,8%	419	77,6%	815	80,9%
vorher beim AMS angerufen	35	7,5%	64	11,9%	99	9,8%
vorher im Internet nachgelesen	25	5,4%	42	7,8%	67	6,7%
vorher im Freundeskreis informiert	11	2,4%	23	4,3%	34	3,4%
Sonstiges z.B. Kontakt über ehemaligen Arbeitgeber/in oder Pensionsversicherungsanstalt	14	3,0%	20	3,7%	34	3,4%
keine Antwort	1	0,2%	2	0,4%	3	0,3%

Quelle: Befragung Startphase 2010

„ErstkundInnen“ holen häufiger vorab Informationen ein

Befragte, die vor dieser Episode der Arbeitslosigkeit bereits vorgemerkt waren, wählten häufiger den direkten Weg in die regionale Geschäftsstelle als „ErstkundInnen“, von denen immerhin 15% vorher im AMS anriefen und sich 14% vorab im Internet informierten.

Tabelle 8: Kontaktaufnahme zum AMS, nach Erfahrung mit dem AMS (Mehrfachnennungen möglich)

	keine Vormerkung		zumindest eine frühere Vormerkung		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
gleich zum AMS gegangen	203	68,8%	600	86,1%	803	80,9%
vorher beim AMS angerufen	44	14,9%	55	7,9%	99	10,0%
vorher im Internet nachgelesen	42	14,2%	23	3,3%	65	6,6%
vorher im Freundeskreis informiert	16	5,4%	16	2,3%	32	3,2%
sonstiges	16	5,4%	18	2,6%	34	3,4%
keine Antwort	0	0,0%	3	0,4%	3	0,3%

Quelle: Befragung Startphase 2010

5 Die Erwartungen der KundInnen an die Startphase

5.1 Persönliches Beratungsgespräch

87% halten persönliches Beratungsgespräch für sehr wichtig

87% der Befragten geben an, dass ihnen gerade am Anfang der Arbeitslosigkeit/ Lehrstellensuche ein persönliches Beratungsgespräch sehr wichtig ist.

13% meinen, dass ein solches Gespräch in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche nicht notwendig sei und sie lieber per E-Mail, Internet und Telefon Kontakt mit dem AMS hätten.

Die Hälfte der Befragten findet es (sehr) gut, wenn sie im Zuge einer Arbeitslosenmeldung/Lehrstellensuche mehr über das Internet erledigen können, wie zum Beispiel den Antrag auf Arbeitslosengeld in einem Internetformular ausfüllen.

Jüngere weitaus offener als Ältere für Arbeitslosenmeldung über das Internet

Insbesondere bei älteren Befragten ist dies weniger erwünscht. Die meisten Jüngeren stehen diesem Angebot aber durchaus offen gegenüber.

Tabelle 9: Bewertung der Möglichkeit der Arbeitslosenmeldung übers Internet, nach Alter

	bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 44 Jahre		45 Jahre und älter		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
egal	4	2,1%	11	3,9%	5	1,9%	8	3,1%	28	2,8%
sehr gut	65	34,6%	90	31,7%	61	23,5%	40	15,4%	256	25,8%
gut	57	30,3%	67	23,6%	64	24,6%	53	20,4%	241	24,3%
eher nicht gut	41	21,8%	60	21,1%	53	20,4%	68	26,2%	222	22,4%
nicht gut	21	11,2%	56	19,7%	77	29,6%	91	35,0%	245	24,7%
Gesamt	188	100%	284	100%	260	100%	260	100%	992	100%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Als Gründe dafür, die Arbeitslosenmeldung nicht übers Internet erledigen zu wollen, nennen die Befragten vor allem, dass sie mit dem Internet nicht umgehen können, was auf ältere Befragte und Personen mit Migrationshintergrund in höherem Ausmaß zutrifft und/oder keinen Internetzugang haben, wobei sich auch hier Unterschiede nach dem Alter zeigen. Unter Sonstiges nennen die Befragten zumeist die Wichtigkeit des persönlichen Gesprächs.

Tabelle 10: Gründe gegen mehr Internetangebote im Zuge der Arbeitslosenmeldung, nach Alter (Mehrfachnennungen möglich)

	bis 24 Jahre		bis 34 Jahre		bis 44 Jahre		45 Jahre und älter		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Kann nicht mit dem Internet umgehen	4	6,5%	15	12,9%	40	30,8%	73	45,9%	132	28,3%
Habe keinen Internetzugang	6	9,7%	22	19,0%	33	25,4%	54	34,0%	115	24,6%
Brauche Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen	10	16,1%	9	7,8%	8	6,2%	20	12,6%	47	10,1%
Möchte meine Daten nicht ins Internet eingeben	3	4,8%	11	9,5%	10	7,7%	12	7,5%	36	7,7%
Finde mich auf der Internetseite vom AMS nicht zurecht	2	3,2%	2	1,7%	5	3,8%	11	6,9%	20	4,3%
Sonstiges	36	58,1%	58	50,0%	57	43,8%	42	26,4%	193	41,3%
keine Angabe	9	14,5%	18	15,5%	11	8,5%	9	5,7%	47	10,1%
Gesamt	62	100%	116	100%	130	100%	159	100%	467	100%

Quelle: Befragung Startphase 2010

5.2 Unterschiedliche Angebote des AMS

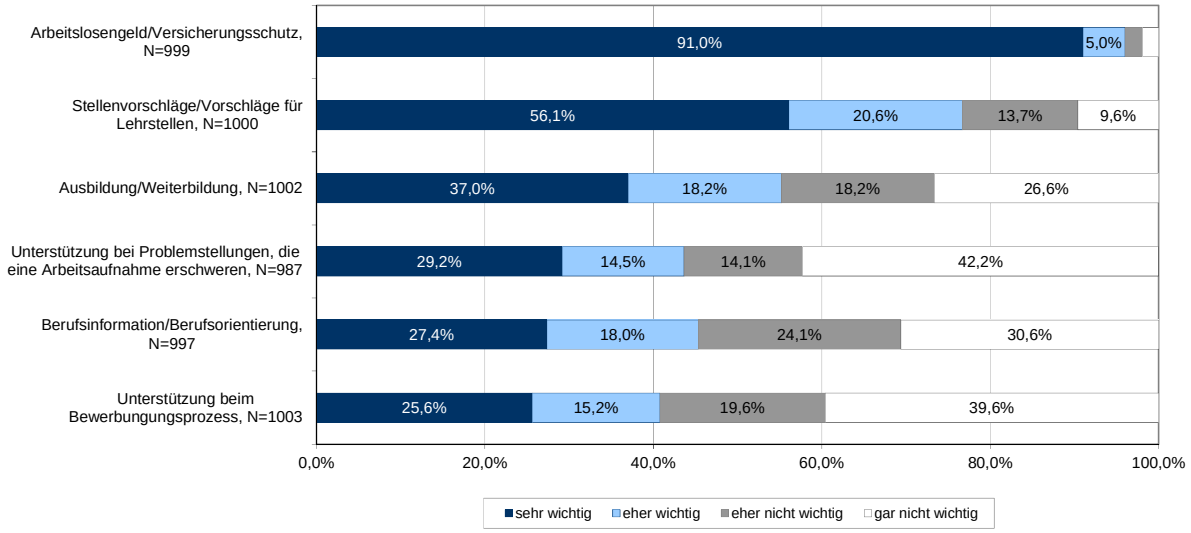
Neben der Wichtigkeit des persönlichen Beratungsgespräches wurde auch danach gefragt, wie wichtig den KundInnen unterschiedliche Angebote und Leistungen des AMS waren, als sie sich arbeitslos/lehrstellsuchend meldeten bzw. was ihre Wünsche und Anliegen an das AMS waren. Eingegangen wurde dabei auf:

- Existenzsicherung – Arbeitslosengeld und Versicherungsschutz
- Stellenvorschläge
- Aus- und Weiterbildungsangebote
- Unterstützungen bei Problemstellungen, die die Arbeitsaufnahme erschweren
- Berufsinformation und –orientierung
- Unterstützung im Bewerbungsprozess

5.2.1 Existenzsicherung und Stellenvorschläge

Erwartungsgemäß waren Arbeitslosengeld und Versicherungsschutz fast allen Befragten sehr wichtig. (Lehr-)Stellenvorschläge waren für 77% der Befragten sehr oder eher wichtig.

Abbildung 2: Wichtigkeit unterschiedlicher Angebote und Leistungen des AMS



Quelle: Befragung Startphase 2010

Zumeist Stellenvorschläge im „alten" Tätigkeitsbereich

Jene Personen, denen Stellenvorschläge (eher) wichtig waren, wünschten sich zumeist Stellenvorschläge in jenem Tätigkeitsbereich, in dem sie vor der Arbeitslosigkeit tätig waren. Immerhin 50% geben aber an, auch an Stellenvorschlägen in einem anderen Tätigkeitsbereich interessiert gewesen zu sein.[14]

Tabelle 11: Befragte, die angeben, (Lehr-)Stellenvorschläge sind sehr oder eher wichtig, nach Art der (Lehr-)Stellenvorschläge (Mehrfachantworten möglich)

	Anzahl	%
Stellenvorschlag: im selben Tätigkeitsbereich	577	75,2%
Stellenvorschlag: in anderem Tätigkeitsbereich	386	50,3%
Lehrstellenvorschlag: neuer Lehrberuf	14	1,8%
Lehrstellenvorschlag: im selben Lehrberuf	12	1,6%
Lehrstellenvorschlag: in anderem Lehrberuf	4	0,5%
(Lehr-)Stellenvorschlag: Sonstiges	32	4,2%
(Lehr-)Stellenvorschlag: keine Angabe	12	1,6%

Quelle: Befragung Startphase 2010

4,2% der Befragten antworteten auf diese Frage mit „Sonstigem" und hatten sehr unterschiedliche Anliegen, beispielsweise Jobangebote für BerufseinsteigerInnen, Arbeit in einem bestimmten Tätigkeitsbereich oder in den Nähe des Wohnortes, Vollzeitstellen oder Arbeitsstellen, mit geringer körperlicher Belastung.

[14] Die Angaben zu dieser Frage konnten den in der AMS-EDV dokumentierten Wünschen nach einem Berufswechsel gegenübergestellt werden. Dabei zeigte sich, dass nur 64% jener Befragten, die laut AMS Data Warehouse die Branche wechseln wollen (das sind 272 Befragte, bei denen Beruf und Berufswunsch nach der Berufssystematik des AMS (2-Steller) in einer anderen Branche liegen) angeben, dass sie (Lehr-)Stellenvorschläge in einem anderen Tätigkeitsbereich möchten.

Nur 22% der Befragten meinen, dass ihnen bei der Arbeitslosenmeldung ausschließlich die „Kernleistungen“ des AMS (Arbeitslosengeld/Versicherungsschutz und/oder Stellenvorschläge) wichtig waren.

Die Mehrheit wünscht sich mehr als die „Kernleistungen“ des AMS

Die überwiegende Mehrheit zeigt Interesse an anderen AMS-Angeboten. Sie bewerteten zusätzlich zu den „Kernleistungen“ auch andere AMS-Angebote als sehr/eher wichtig. Die Anliegen bzw. Wünsche vieler KundInnen in der Startphase gehen also über die Existenzsicherung und die Unterbreitung von offenen Stellen hinaus.

Tabelle 12: Kombinationen von Anliegen/Wünschen an das AMS in der Startphase

	Anzahl	%
nur Arbeitslosengeld (eher) wichtig	87	9,1%
nur Arbeitslosengeld und (Lehr-) Stellenvorschläge (eher) wichtig	120	12,5%
alle Leistungen (eher) wichtig	153	16,0%
Arbeitslosengeld und Stellenvorschläge und ein weiteres Angebot bzw. Leistung (eher) wichtig	153	16,0%
Arbeitslosengeld und Stellenvorschläge und zwei weitere Angebote bzw. Leistungen (eher) wichtig	170	17,8%
Arbeitslosengeld und Stellenvorschläge und drei weitere Angebote bzw. Leistungen (eher) wichtig	131	13,7%
Arbeitslosengeld und ein weiteres Angebot bzw. Leistung (eher) wichtig, Stellenvorschläge (eher) unwichtig	59	6,2%
Arbeitslosengeld und mehrere weitere Angebote bzw. Leistungen (eher) wichtig, Stellenvorschläge (eher) unwichtig	59	6,2%
Arbeitslosengeld (eher) unwichtig, mindestens ein anderes Angebot bzw. Leistung (eher) wichtig	20	2,6%
Nur Stellenvorschläge (eher) wichtig	5	0,5%
Gesamt	957	100,0%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Wenn man die Angebote thematisch bündelt, dann möchte rund ein Fünftel neben den „Kernleistungen“ Angebote im Bereich Orientierung/Bildung. 13% wünschen sich neben den „Kernleistungen“ Angebote im Bereich Bewerbung/Unterstützung bei Problemstellungen. 45% waren sowohl Angebote im Bereich Orientierung/Bildung als auch solche im Bereich Bewerbung/Unterstützung bei Problemstellungen sehr oder eher wichtig, als sie sich arbeitslos/lehrstellensuchend meldeten.

Wichtigkeit und Zufriedenheit relativ unabhängig

Interessant ist, dass Befragte, die über die „Kernleistungen“ Existenzsicherung und Stellenvermittlung hinausgehende Angebote (wie Ausbildung/Weiterbildung, Berufsinformation/-orientierung) als wichtig schätzen, sich von jenen, die das nicht tun, kaum in ihrer Zufriedenheit mit dem AMS unterscheiden. Dies gilt sowohl für die Zufriedenheit mit dem AMS insgesamt wie auch für die Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch. Hinsichtlich mancher Angebote bzw. Leistungen zeigt sich nur eine leichte Wechselwirkung in dem Sinn, dass mit höherer persönlicher Wichtigkeit dieser Angebote die Zufriedenheit geringfügig sinkt.

Das kann so interpretiert werden, dass höhere Erwartungen tendenziell zu einer kritischeren Haltung führen. Dass diese Tendenz nicht ausgeprägter ist, hängt vermutlich mit dem Befragungszeitpunkt zusammen. Da die befragten KundInnen erst kurze Zeit arbeitslos vorgemerkt waren, warteten viele wahrscheinlich noch ab, ob ihren Anliegen zu einem späteren Zeitpunkt entsprochen wird. Erst wenn dem nicht so ist, hat das vermutlich Auswirkungen auf die Zufriedenheit.

5.2.2 Ausbildung/Weiterbildung

Das Thema Ausbildung/Weiterbildung war 55% der Befragten sehr oder eher wichtig (siehe Abb.2). Die diesbezüglichen Wünsche sind vor allem generelle Informationen über Weiterbildungsmöglichkeiten und Kurse im eigenen Berufsbereich. Aber auch Umschulungen in einen anderen Beruf werden häufig genannt, nämlich von 39%, denen Ausbildung/Weiterbildung ein Anliegen waren.

Tabelle 13: Befragte, die angeben, Ausbildung/Weiterbildung sind sehr oder eher wichtig, nach Art des Angebotes (Mehrfachantworten möglich)

N=554	Anzahl	%
Generelle Information über Weiterbildungsmöglichkeiten	249	45%
Kurs im eigenen Berufsbereich	227	41%
Umschulung in einen anderen Beruf	216	39%
Ausbildungslehrgang/überbetriebliche Lehrausbildung	8	1%
Sonstiges	67	12%
Keine Angabe	19	3%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Unter Sonstiges nennen 20 Personen einen EDV-Kurs und 16 Personen geben Sprachkurse, zumeist Deutsch, an. 3 Befragte führen Bildungsangebote an, die mit dem Schritt in die Selbständigkeit in Verbindung stehen.

Mit dem Anliegen nach einer Ausbildung/Weiterbildung war bei 54% der Wunsch verbunden, dass diese zur Gänze vom AMS finanziert wird. 13% wollten eine Teilfinanzierung, 9% meinten, dass sie nicht unbedingt eine AMS-Finanzierung anstrebten und 24% machten dazu keine Angabe.

Aus- bzw. Weiterbildungswunsch wird häufig nicht angesprochen

Interessant ist, dass über ein Viertel der Befragten, für die Ausbildung/Weiterbildung nach ihren Angaben in der Befragung sehr oder eher wichtig war, dieses Anliegen bzw. diesen Wunsch beim AMS (ihrer Aussage nach) gar nicht bekannt gegeben hatten. Es handelt sich dabei tendenziell (Unterschiede sind aber sehr gering) um Jüngere, Befragte mit maximal Pflichtschulabschluss und Männer mit Migrationshintergrund.

Das unterstreicht das Ergebnis der explorativen Studie, die dieser Untersuchung voraus ging, dass sich Personen im Beratungsgespräch beim AMS eher passiv verhalten und abwarten, was sie gefragt werden.

Tabelle 14: Reaktion auf Weiterbildungswunsch bei jenen Befragten, die angeben, Ausbildung/Weiterbildung sind sehr oder eher wichtig.

N=553	Anzahl	%
Wunsch wurde nicht angesprochen	150	27%
Wunsch wurde bewilligt	102	18%
Wunsch wurde nicht bewilligt mit Erklärung warum	81	15%
Wunsch wurde nicht bewilligt ohne Erklärung warum	20	4%
Wunsch wurde nicht bewilligt, aber Zuweisung zu anderer Aus-/Weiterbildung	10	2%
Sonstiges	92	17%
Keine Angabe	98	18%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Der Weiterbildungswunsch wurde im Beratungszeitraum bis zur Befragung laut Aussage der Befragten ungefähr gleich häufig bewilligt wie nicht bewilligt. Unter Sonstiges geben 9 Personen an, dass die geplante Weiterbildung noch durch das AMS abgeklärt werden müsse. Weitere 8 Befragte erklären, die Bewilligung der gewünschten Weiterbildung hänge noch von der Erfüllung bestimmter Voraussetzungen ab (z.B. ärztliches Attest, längere Arbeitslosigkeit, Bedarf des Arbeitsgebers).

Wenn der Wunsch nach Ausbildung/Weiterbildung nicht bewilligt, dafür aber eine Erklärung geboten wurde, war diese für 43% der Betroffenen einleuchtend, für 57% allerdings nicht.

Interessant ist auch, dass der Wunsch bzw. das Anliegen nach Umschulung in der Gruppe der BerufswechslerInnen[15] kaum häufiger anzutreffen ist als in der Gruppe jener, die im gleichen Beruf bleiben wollen. Bei 42% der Umschulungswilligen differieren Beruf und Berufswunsch, bei 38%, die eine Umschulungswunsch äußern, differieren sie nicht.

5.2.3 Unterstützung bei besonderen Problemstellungen

Die Unterstützung bei Problemstellungen, die eine Arbeitsaufnahme erschweren, war für 44% sehr oder eher wichtig (siehe Abb. 2), wobei es hier vor allem um Probleme bei Krankheit und bei Betreuungspflichten ging.

Demnach ist beinahe die Hälfte der Befragten mit vermittlungshemmenden Problemstellungen konfrontiert.

[15] Differenz von Beruf und Berufswunsch laut AMS Data Warehouse 2010 Berufssystematik 2-Steller.

Tabelle 15: Befragte, die angeben, Unterstützung bei Problemstellungen, die Arbeitsaufnahme erschweren, ist sehr oder eher wichtig, nach Problembereich (Mehrfachantworten möglich)

N=413	Anzahl	%
Krankheiten (körperlich und psychische Probleme)	145	48%
Betreuungspflichten für Kinder/ältere Angehörige	128	31%
Schulden	30	7%
Sonstiges	106	26%
Keine Angabe	36	9%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Unter Sonstiges geben 14 Personen ihr fortgeschrittenes Alter bzw. die bevorstehende Pension als Problem an, 5 Befragte nennen zeitliche Vereinbarkeitsprobleme mit einer Ausbildung wie z.B. Studium, 5 konstatieren Qualifikationsmängel und 4 mangelnde Deutschkenntnisse, weitere 4 erwähnen einen bevorstehenden Haftantritt oder Vorstrafen als Probleme und 3 Befragte vermerken eingeschränkte Mobilität.

5.2.4 Berufsinformation/Berufsorientierung

Berufsinformation/Berufsorientierung war für 45% der Befragten sehr wichtig oder eher wichtig (siehe Abb. 2).

Beinahe die Hälfte derjenigen Befragten, denen Berufsinformation/Berufsorientierung (eher) wichtig war, wünschten sich Informationen über alternative Berufsmöglichkeiten, nur knapp weniger wollten generelle Berufsinformationen.

Tabelle 16: Befragte, die angeben, Berufsinformation/Berufsorientierung ist sehr oder eher wichtig nach Art der Information/Orientierung (Mehrfachantworten möglich)

N=452	Anzahl	%
Alternative Berufsmöglichkeiten	219	48,5%
Generelle Berufsinfo	188	41,6%
Spezifisches Berufsfeld	127	28,1%
Berufsorientierungskurs	102	22,6%
Generelle Lehrberufsinfo	45	10,0%
Sonstiges	29	6,4%
Keine Angaben	34	7,5%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Unter Sonstiges wird Informationsinteresse zu Berufen, die spezifische Kriterien oder Anforderungen erfüllen, wie z.B. körperlich leichter bewältigbar zu sein, in denen Sprachen gebraucht werden oder die gut bezahlt sind, genannt.

5.2.5 Unterstützung beim Bewerbungsprozess

Unterstützung beim Bewerbungsprozess war 41% der Befragten sehr oder eher wichtig als sie sich arbeitslos/lehrstellensuchend meldeten (siehe Abb. 2). Konkrete Anliegen waren vor allem Tipps bei der Stellensuche, aber auch sehr häufig Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen oder Tipps für Vorstellungsgespräche.

Tabelle 17: Befragte, die angeben, Unterstützung beim Bewerbungsprozess ist sehr oder eher wichtig nach Art der Unterstützung (Mehrfachantworten möglich)

N=401	Anzahl	%
Tipps für die Stellensuche	251	63%
Unterstützung bei Erstellung von Bewerbungsunterlagen	226	56%
Tipps für Vorstellungsgespräche	224	56%
Sonstiges	21	5%
Keine Angabe	26	6%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Unter Sonstiges geben 10 Personen Unterstützung bei der Übermittlung von Stellenangeboten an und 10 weitere Personen wünschen sich beispielsweise Beratung und Aufmunterung bei Absagen, Begleitung oder aktive Intervention des AMS bei Firmen.

5.3 Erwartungen unterschiedlicher KundInnengruppen

Die abgefragten Angebote und Leistungen des AMS sind für verschiedene KundInnengruppen durchaus unterschiedlich bedeutsam.

Befragte mit Migrationshintergrund schreiben den einzelnen Leistungen höhere Wichtigkeit zu

Befragte mit Migrationshintergrund schreiben den einzelnen Leistungen eine deutlich höhere Wichtigkeit zu und ihnen sind in einem höheren Ausmaß alle Angebote bzw. Leistungen des AMS (eher) wichtig.

Tabelle 18: Anteile an Befragten, denen bestimmte Leistungen sehr wichtig sind, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

	Männer – ohne Mig.	Frauen - ohne Mig.	Männer - mit Mig.	Frauen - mit Mig.	Gesamt
ALG und Versicherungsschutz	90%	92%	91%	89%	91%
(Lehr-)Stellenvorschläge	52%	52%	64%	65%	56%
Ausbildung/Weiterbildung	33%	34%	41%	45%	37%
Unterstützung bei Problemstellungen	23%	26%	36%	39%	29%
Berufsinformation/Berufsorientierung	20%	23%	39%	38%	27%
Unterstützung bei Bewerbung	17%	20%	35%	41%	25%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Zwischen Männern und Frauen zeigen sich in Bezug auf die einzelnen Anliegen und Wünschen kaum Unterschiede. Allerdings sind bei Männern etwas häufiger nur das Arbeitslosengeld und die Stellenvorschläge wichtig. Frauen äußern häufiger auch noch andere Wünsche[16].

Messbar ist auch:

- Jüngere KundInnen halten Aus-/Weiterbildung für wichtiger: Für 40% der unter 45-Jährigen sind Aus- und Weiterbildung sehr wichtig, bei den über 45-Jährigen beträgt dieser Anteil nur rund 28%[17].
- Die Unterstützung bei Problemen ist wichtiger für Befragte, die bereits öfter arbeitslos waren (35% sehr hohe Wichtigkeit bei jenen, die bereits öfter als 7 mal arbeitslos waren versus 24% sehr hohe Wichtigkeit bei jenen, die seit 2004 nicht vorgemerkt waren), Betreuungspflichten haben (36% versus 20% bei jenen ohne Betreuungspflichten) oder niedrigeres Bildungsniveau aufweisen (37% versus 20% bei Befragten mit mindestens Maturaniveau)[18].
- Befragten mit niedrigem Qualifikationsniveau (max. Pflichtschule) und/oder Migrationshintergrund sind weiters die Unterstützung bei der Bewerbung sowie Berufsorientierung und Vermittlung von Stellenvorschlägen wichtiger. Beispielsweise finden 36% der Befragten mit maximal Pflichtschulabschluss die Unterstützung im Bewerbungsprozess sehr bedeutsam, bei jenen mit Matura beträgt dieser Anteil nur 13%. Diese Gruppe hat auch insgesamt eine höhere Wichtigkeitsbewertung als die anderen, auch was die Aus- und Weiterbildung betrifft. Diese war für 39% der Personen mit maximal Pflichtschule sehr wichtig, als sie sich arbeitslos meldeten, aber „nur“ für 29% der Befragten mit Matura/Fachhochschule oder Universitätsabschluss[19].

Für jene, die wechseln wollen, sind Leistungen tendenziell wichtiger

Jenen Befragten, bei denen in der AMS-EDV ein Branchenwechsel eingetragen ist[20] und jenen, die einen Umschulungswunsch signalisieren, sind die Leistungen des AMS tendenziell etwas wichtiger als jenen Befragten, die im gleichen Beruf bleiben wollen. Signifikant wichtiger ist dieser Gruppe erwartungsgemäß Berufsinformation und -orientierung[21].

Kaum einen Unterschied in Bezug auf die Wichtigkeit unterschiedlicher Leistungen gibt es zwischen „ErstkundInnen“ und solchen Befragten, die bereits früher zumindest einmal vorgemerkt waren. „ErstkundInnen“ waren die unterschiedlichen Leistungen tendenziell in etwas geringerem Ausmaß „sehr wichtig“. Am größten ist dieser Unterschied bei der Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die 32% jener Befragten, die bereits früher vorgemerkt waren, aber nur 24% der „ErstkundInnen“ sehr wichtig war, als sie sich arbeitslos/lehrstellensuchend meldeten[22].

[16] siehe Tabellenanhang
[17] siehe Tabellenanhang
[18] siehe Tabellenanhang
[19] siehe Tabellenanhang
[20] Differenz von Beruf und Berufswunsch laut AMS Data Warehouse 2010 Berufssystematik 2-Steller.
[21] siehe Tabellenanhang
[22] siehe Tabellenanhang

6 Die Erfahrungen der KundInnen in der Startphase

6.1 Interaktionsprozess und Gesprächsklima

In der dieser quantitativen Untersuchung vorausgegangenen explorativen Studie hat sich herausgestellt, dass für eine ausreichende Klarheit der Rahmenbedingungen (z.B. Rechte, Pflichten und Möglichkeiten) und eine gute Standortbestimmung eine entsprechende Kommunikationsbasis im Beratungsgespräch gegeben sein muss, die auch einen wesentlichen Faktor für die KundInnenzufriedenheit darstellt.

Aus diesem Grund wurde der Interaktionsprozess im Beratungsgespräch mit einigen Fragebogenfragen näher durchleuchtet. Items mit den folgenden Inhalten wurden abgetestet: Aussagen zum Verhalten der AMS-BeraterInnen, Selbsteinschätzungen zum Verhalten der KundInnen, Aussagen zur Beratungssituation und zu den Gefühlen, die die Beratungssituation bei den KundInnen ausgelöst hat, sowie zum Gesprächsklima.

Höfliche, freundliche BeraterInnen, die zuhören

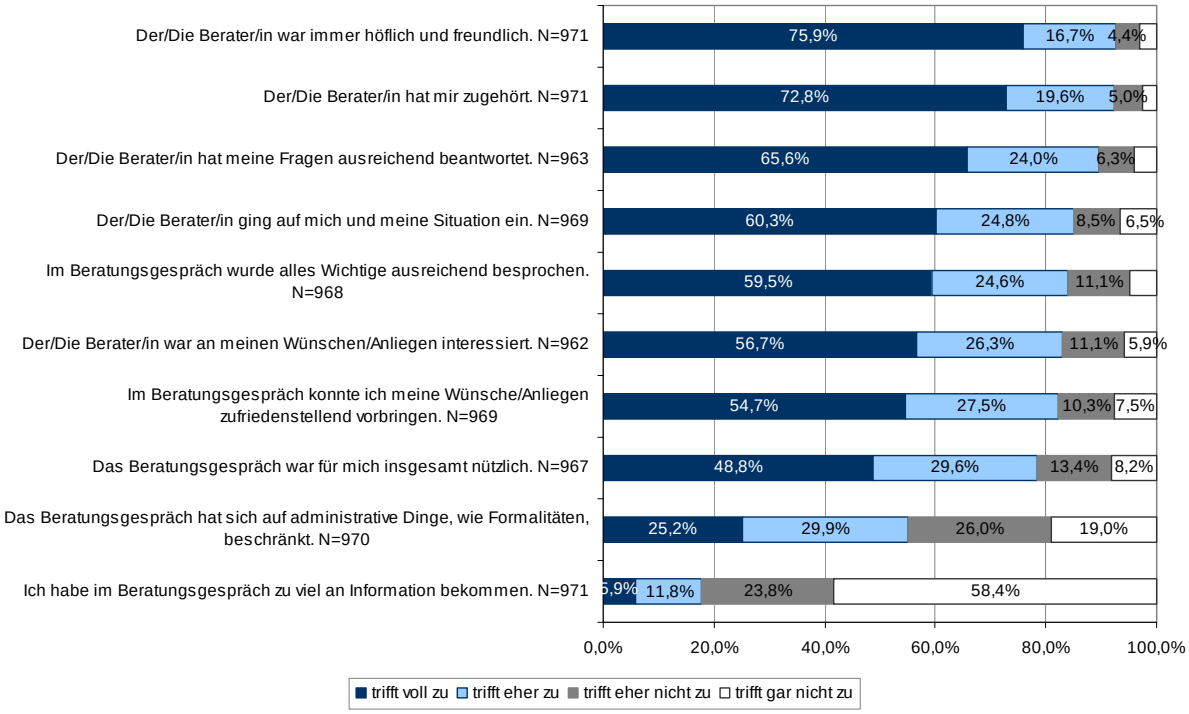
Es zeigt sich, dass die BeraterInnen von fast allen Befragten als höflich und freundlich bewertet werden. Betont wird auch, dass die BeraterInnen den KundInnen zugehört und deren Fragen ausreichend beantwortet haben. Hier liegt der Anteil der (eher) Unzufriedenen bei unter 10%. Der Prozentsatz der (eher) Unzufriedenen steigt auf beinahe 20% der Befragten, wenn es um das zufriedenstellende Vorbringen von Wünschen und Anliegen geht und auf über 20% bei der Aussage „Das Beratungsgespräch war für mich insgesamt nützlich“.

Beratungsgespräch beschränkt sich bei 55% auf administrative Abklärungen

Die Befragungsergebnisse verdeutlichen aber auch, dass sich bei 55% der Befragten das Beratungsgespräch auf administrative Dinge beschränkt hat, was an sich nicht positiv oder negativ zu bewerten ist. Allerdings hat sich in der explorativen Studie im Vorfeld dieser Untersuchung sowie in der bereits erwähnten Studie aus Deutschland gezeigt, dass dadurch die Wahrscheinlichkeit, dass die KundInnen offen über ihre Situation und ihren beruflichen Werdegang erzählen, sinkt. Vielmehr ist davon auszugehen, dass in der hohen Bedeutung administrativer Elemente ein maßgeblicher Grund für die zu beobachtende abwartende Haltung der KundInnen liegt.

Zu beachten ist in folgender Grafik die Richtung der Aussagen (Items). Eine Ablehnung der letzten Aussage zu den Informationen ist positiv zu werten, weil die Befragten in diesen Fällen nicht zuviel Information im Beratungsgespräch erhalten haben, sondern ein passendes Ausmaß, was für 81% zutrifft.

Abbildung 3: Zustimmung zu Aussagen zum Verhalten der BeraterInnen und zur Beratungssituation im persönlichen Beratungsgespräch



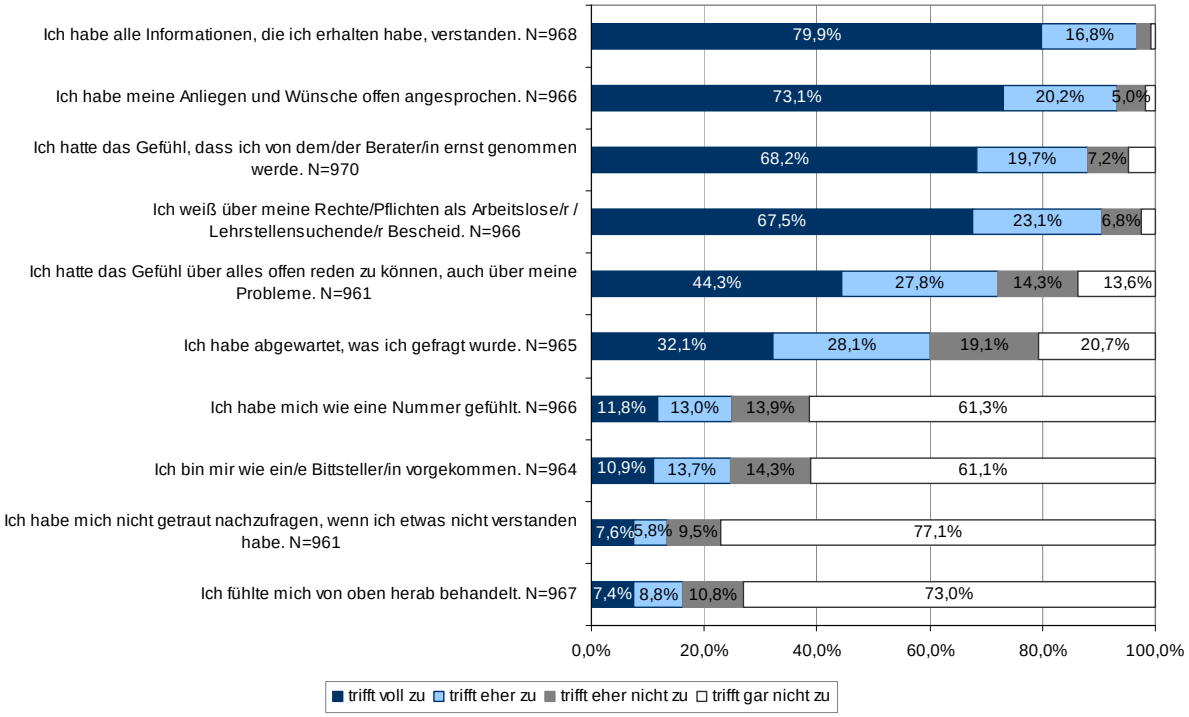
Quelle: Befragung Startphase 2010

Informationen wurden verstanden und Wünsche und Anliegen offen ausgesprochen

Fast alle Befragten geben an, jene Informationen, die sie im Beratungsgespräch erhielten, auch verstanden und ihre Wünsche und Anliegen offen ausgesprochen zu haben. Volle 60% haben aber abgewartet, was sie gefragt wurden. Immerhin 28% hatten nicht das Gefühl, offen reden zu können. Rund ein Viertel hat sich wie eine Nummer gefühlt. Fast ebenso viele sind sich wie ein/e Bittsteller/in vorgekommen.

In der folgenden Grafik ist wiederum zu beachten, dass eine Ablehnung der letzten fünf Aussagen positiv für eine gute Kommunikationsbasis zwischen AMS-Berater/in und KundIn ist.

Abbildung 4: Zustimmung zu Aussagen zu Verhalten und Gefühlen der KundInnen im persönlichen Beratungsgespräch



Quelle: Befragung Startphase 2010

Gewisse Ambivalenz wird deutlich

Stellt man die Antworten der beiden Aussageblöcke einander gegenüber, wird eine gewisse Ambivalenz deutlich. Die KundInnen konnten ihrer Aussage nach ihre Wünsche und Anliegen offen ansprechen, haben aber andererseits in vielen Fällen abgewartet, was sie gefragt wurden und teilweise das Gefühl, nicht über alles wie z.B. ihre Probleme offen reden zu können. Das Beratungsgespräch hat sich oft auf Administratives beschränkt, aber andererseits geben die Befragten an, sie konnten ihre Wünsche und Anliegen zufriedenstellend vorbringen.

Diese Ambivalenz hat vermutlich etwas mit der besonderen Situation eines Beratungsgesprächs im AMS zu tun. Generell stehen insbesondere in der Startphase administrative Abklärungen im Vordergrund, was die meisten KundInnen vermutlich auch so erwarten. Es wäre aber prinzipiell auch möglich gewesen, gewisse Wünsche und Anliegen vorzubringen, was die KundInnen ihrer Angabe nach innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen auch getan haben, dann aber doch nicht ganz offen waren und tendenziell in eine abwartende Haltung gingen.

Individuelles Eingehen und Interesse haben Einfluss auf Wahrnehmung von Nützlichkeit des Gesprächs

Obwohl alle Aspekte des Interaktionsprozesses im Beratungsgespräch mehr oder weniger stark miteinander zusammenhängen, lässt sich eine „Dimension“ mit besonders starken wechselseitigen Beeinflussungen erkennen. Wenn die Befragten sehr positiv bewerten, dass auf ihre individuelle Situation eingegangen, ihren Wünschen und Anliegen Interesse entgegengebracht, sie mit Höflichkeit behandelt und ihnen zugehört wurde, dann fühlen sie sich nicht „von oben herab behandelt“ und „von dem/der Berater/in ernst genommen“. Außerdem rangiert dann auch die Nützlichkeit des Gespräches ganz oben.

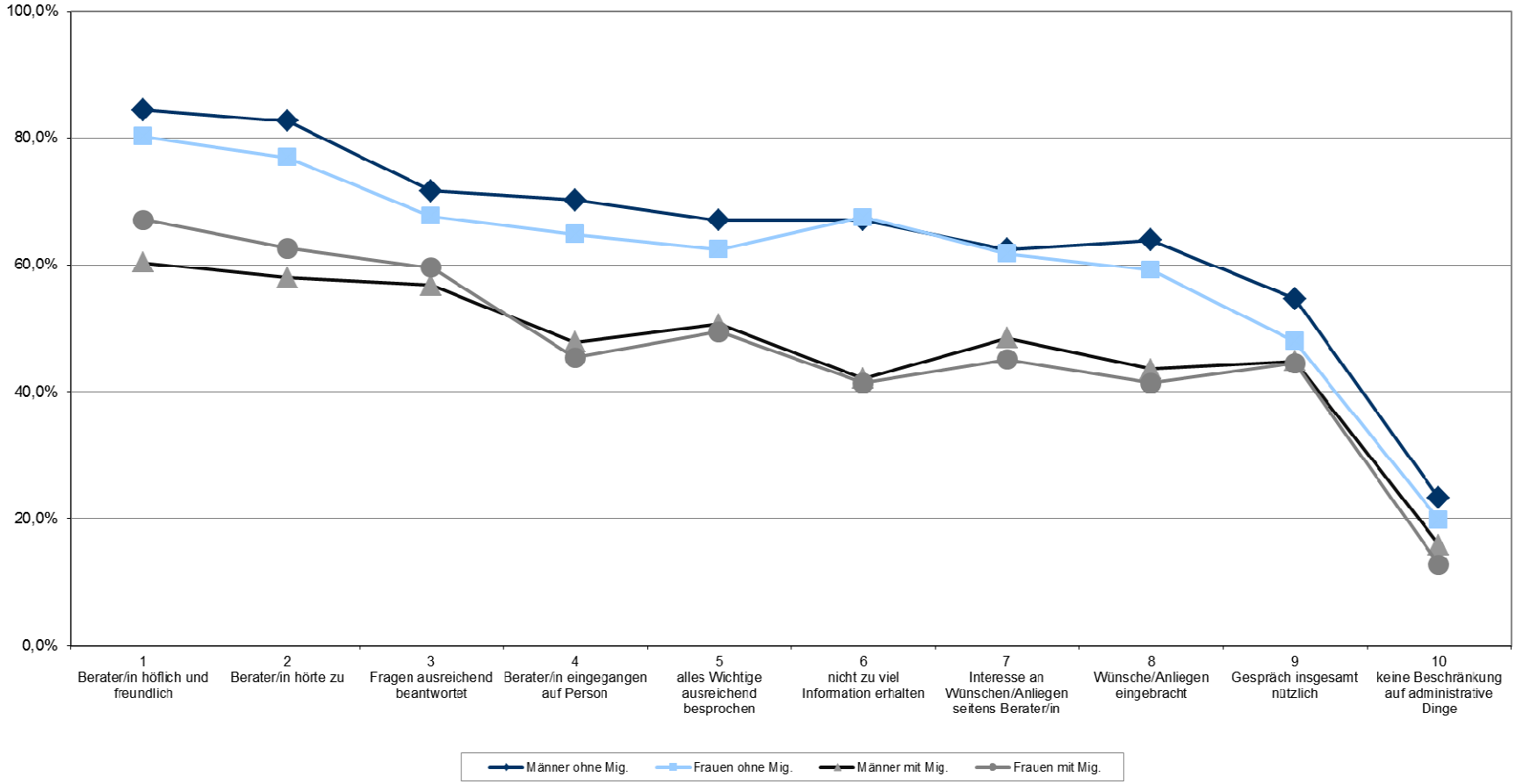
Personen mit Migrationshintergrund nehmen die Beratungssituation negativer wahr

Männer und Frauen bewerten den Interaktionsprozess im Beratungsgespräch ähnlich. Sehr deutliche Unterschiede (vor allem in der positivsten Kategorie) in nahezu allen Aspekten des Beratungsgesprächs zeigen sich aber bei einer Differenzierung nach Migrationshintergrund. Insbesondere die Verständlichkeit der erhaltenen Informationen sowie die Freundlichkeit und Höflichkeit der BeraterInnen werden von Befragten ohne Migrationshintergrund deutlich positiver wahrgenommen. Stellt man hier Befragte, die Deutsch als Muttersprache angeben, jenen gegenüber, die eine andere Muttersprache haben, werden diese Unterschiede noch stärker[23].

Erwähnenswert ist, dass sich beim Vergleich von Befragten mit deutscher Muttersprache mit jenen, die nach Einschätzung der InterviewerInnen nur mittelmäßig/stockend oder kaum verständlich deutsch sprechen, ein Unterschied noch deutlicher zeigt, als wenn nur nach Muttersprache differenziert wird: Der Aussage „Die Beraterin/der Berater war immer höflich und freundlich“ stimmen 82% der ersten Gruppe, aber nur 56% der Personen mit Sprachproblemen zu. Die Anteile jener, die diese Aussage (eher) nicht für zutreffend halten, sind allerdings wieder ungefähr gleich groß[24].

[23] siehe Tabellenanhang
[24] siehe Tabellenanhang

Abbildung 5: Positive Bewertung des Verhaltens der AMS-BeraterInnen und der Beratungssituation, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

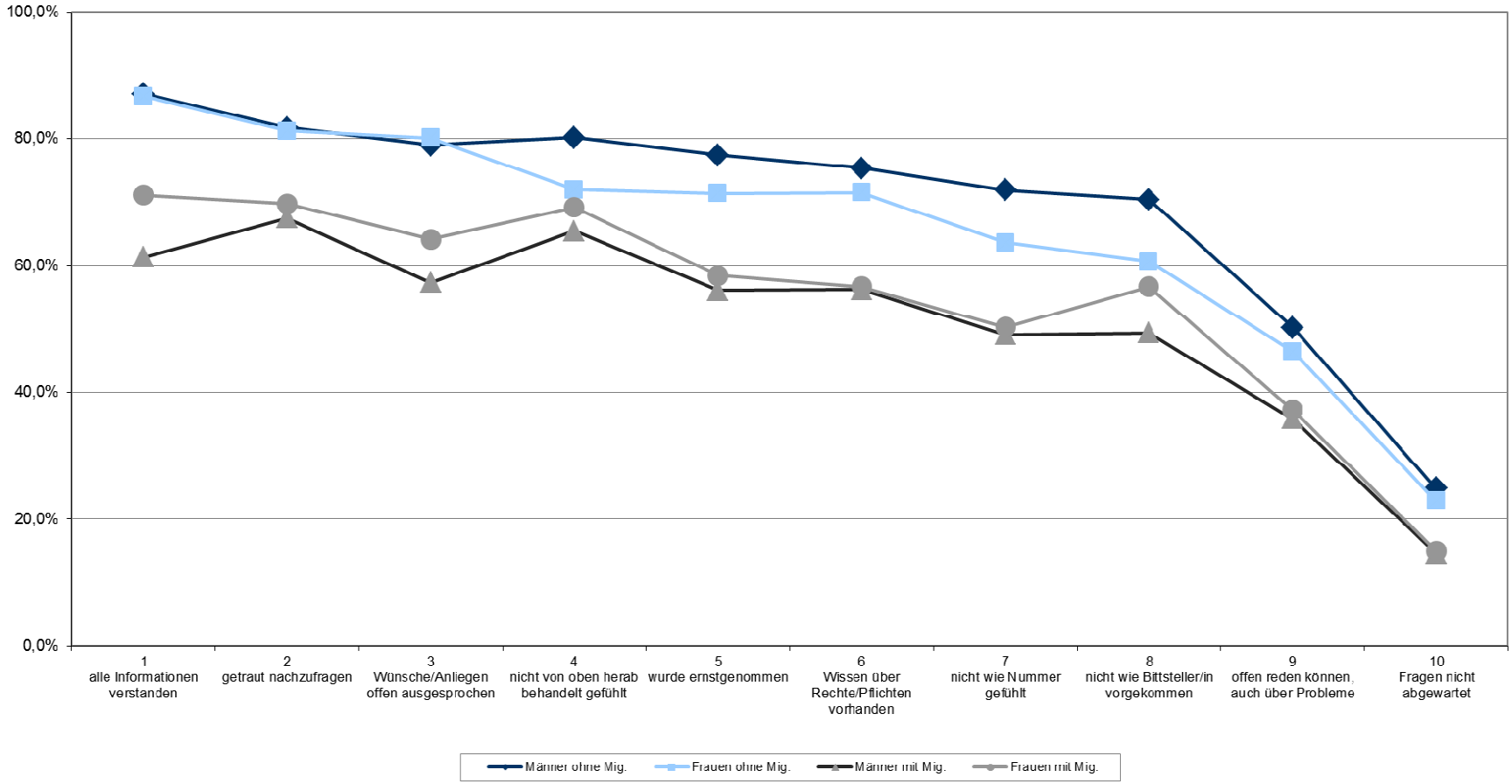


Aussage 1-5, 7-9 trifft voll zu

Aussage 6, 10 trifft gar nicht zu

Quelle: Befragung Startphase 2010

Abbildung 6: Für gezielte Beratung förderliches Verhalten der KundInnen bzw. gutes Gesprächsklima in der Beratungssituation, nach Geschlecht und Migrationshintergrund



Aussage 1, 3, 5, 6, 9 trifft voll zu

Aussage 2, 4, 7, 8, 10 trifft gar nicht zu

Quelle: Befragung Startphase 2010

Da die einzelnen Aspekte des Beratungsgesprächs sehr stark miteinander zusammenhängen (wer mit dem einen Aspekt sehr zufrieden ist, ist es meist auch mit allen anderen Aspekten) wurde ein Gesamt-Index berechnet, der die Bewertung des Beratungsgesprächs insgesamt zusammenfasst.

Die folgende Tabelle zeigt den kategorisierten Index[25] in Zusammenhang mit dem Merkmal Migrationshintergrund. Auch hier wird die geringere Zufriedenheit unter den Befragten mit Migrationshintergrund (die bei Frauen noch ausgeprägter ist) deutlich.

Tabelle 19: Index zur Bewertung des Interaktionsprozesses und des Gesprächsklimas im persönlichen Beratungsgespräch, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
positiv	136	47,1%	154	45,4%	52	31,7%	55	31,8%	397	41,1%
eher positiv	87	30,1%	94	27,7%	57	34,8%	51	29,5%	289	29,9%
negativ	66	22,8%	91	26,8%	55	33,5%	67	38,7%	279	28,9%
Gesamt	289	100%	339	100%	164	100%	173	100%	965	100%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Jüngere sind mit vielen Aspekten des Beratungsgesprächs unzufriedener

Jüngere Befragte sind mit vielen Aspekten der Interaktion im Beratungsgespräch unzufriedener, insbesondere hatten sie weniger den Eindruck, dass von Seiten der BeraterInnen Interesse an ihren Anliegen besteht. Mehr als die Hälfte (56%) der über 45-Jährigen hatte voll und ganz das Gefühl, offen reden zu können, bei den unter 25-Jährigen beträgt dieser Anteil nur ein Drittel[26].

Öfter Vorgemerkte fühlen sich eher häufig von oben herab behandelt

Wer bereits öfter arbeitslos war, fühlt sich häufiger „von oben herab behandelt" oder als BittstellerIn: Fast 70% jener Befragten, die noch keine Vormerkung hatten, lehnen die Aussage, sich als BittstellerIn zu fühlen, voll und ganz ab. Dieser Anteil sinkt bis zu 53% bei jenen, die in den letzten 5 Jahren bereits siebenmal und öfters arbeitslos vorgemerkt waren[27]. Öfter vorgemerkte Befragte fühlen sich von den BeraterInnen auch etwas weniger höflich behandelt und ernst genommen.

Ausreichende Beratungstermine und kein BeraterInnenwechsel in der Startphase wirken sich positiv aus

Befragte, die der Ansicht sind, ausreichend Beratungstermine gehabt zu haben, bewerten auch den Interaktionsprozess und das Gesprächsklima im persönlichen Beratungsgespräch besser.

Befragte, die einen BeraterInnenwechsel in der Startphase hinter sich haben, bewerten den Interaktionsprozess und das Gesprächsklima im persönlichen Beratungsgespräch schlechter. Insbesondere sind sie der Ansicht, dass weniger auf ihre Wünsche und Anliegen eingegangen und nicht alles Wichtige besprochen wurde.

[25] Zusammenfassung der Aussagen zur Indexbildung: „Positiv": keine negative Bewertung zur Beratungssituation; „eher positiv": 1-2 negative Bewertungen; "negativ": 3 und mehr negativen Bewertungen.
[26] siehe Tabellenanhang
[27] siehe Tabellenanhang

Beispielsweise stimmen mehr als die Hälfte (56%) jener Befragten, die immer dieselbe/denselben Berater/in hatten, der Aussage voll und ganz zu, dass der/die BeraterIn auf die eigene Situation einging, unter jenen Befragten mit einmaligem BeraterInnenwechsel beträgt dieser Anteil 35%, unter jenen mit mehrmaligem BeraterInnenwechsel nur 8%[28].

Interaktionsprozess und Gesprächsklima prägen Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtbewertung des AMS (Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt) wird sehr stark von der Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch beeinflusst und hier stehen insbesondere folgende Aspekte des Interaktionsprozesses und des Gesprächsklimas im Vordergrund:

- Ernst genommen werden
- Es wurde auf die eigene Situation eingegangen
- Es herrschte Interesse an Wünschen und Anliegen
- Wünsche und Anliegen konnten vorgebracht werden
- Das Gespräch war nützlich

Dieses Ergebnis deckt sich mit jenem einer Tiefenanalyse aus dem CMS in der Steiermark. Es zeigt sich, dass das persönliche Beratungsgespräch im AMS - abseits der Ergebnisse dieses Gespräches - an sich schon zufriedenstellend sein kann, wenn Bedürfnisse ernst genommen werden, Anliegen und Wünsche eingebracht werden können und das Gefühl besteht, dass die AMS-BeraterInnen Anteil an der Situation nehmen. Allein ein entsprechendes Eingehen auf den/die KundIn erzeugt also schon Zufriedenheit.[29]

[28] siehe Tabellenanhang
[29] marketmind. Ergebnisse Qualitative Evaluierung AMS Steiermark – Tiefenanalyse, 2008, Seite 24f

6.2 Beruflicher Abklärungsprozess, Arbeitssuchstrategien und Vereinbarungen

Neben einem positiv bewerteten Interaktionsprozess sind eine differenzierte Standortbestimmung und klare Vereinbarungen über die Verantwortlichkeiten und Aufgaben bei der Arbeitssuche wesentliche Fundamente für eine zielorientierte Begleitung der Arbeitssuche und passende Vermittlungsvorschläge. Diese Aspekte sind auch wesentlich, um jene Ebenen, die – wie gezeigt wurde – für die überwiegende Mehrheit der AMS-KundInnen bedeutsam sind (passgenaue Vermittlungsvorschläge, geeignete Aus- und Weiterbildungsangebote, zielgerichtete Berufsinformation und –orientierung sowie Unterstützung im Bewerbungsprozess und bei besonderen Problemlagen) gut bearbeiten zu können.

80% konstatieren detaillierte berufliche Abklärung

Rund 80% berichten von einem relativ detaillierten Abklärungsprozess der Ausbildungen, Qualifikationen und Erfahrungen im persönlichen Beratungsgespräch, etwas weniger, aber immer noch viele, sind der Ansicht, dass am Ende dieser Abklärung klar war, welche Stellen gesucht werden und welche Voraussetzungen dafür vorliegen.

BeraterInnen gingen mit 50% der KundInnen offene Stellen durch

Das gemeinsame Analysieren offener Stellenangebote ist laut den Erfahrungen von AMS-BeraterInnen eine erfolgreiche Strategie, um Qualifikationen und spezielle Kenntnisse abzuklären und „die Dinge auf den Punkt zu bringen“[30]. Diese Strategie wurde bei der Hälfte der Befragten angewandt.

Relativ oft wurde, laut den Aussagen der Befragten, aber auch ohne vertiefte Auseinandersetzung einfach der zuvor ausgeübte Beruf in die EDV eingetragen und 43% hatten überhaupt den Eindruck, einfach schnell irgendwo hin vermittelt werden zu sollen. Dies steht in einem gewissen Widerspruch zu der von vielen konstatierten detaillierten beruflichen Abklärung.

Teilweise widersprüchliche Aussagen zum Abklärungsprozess

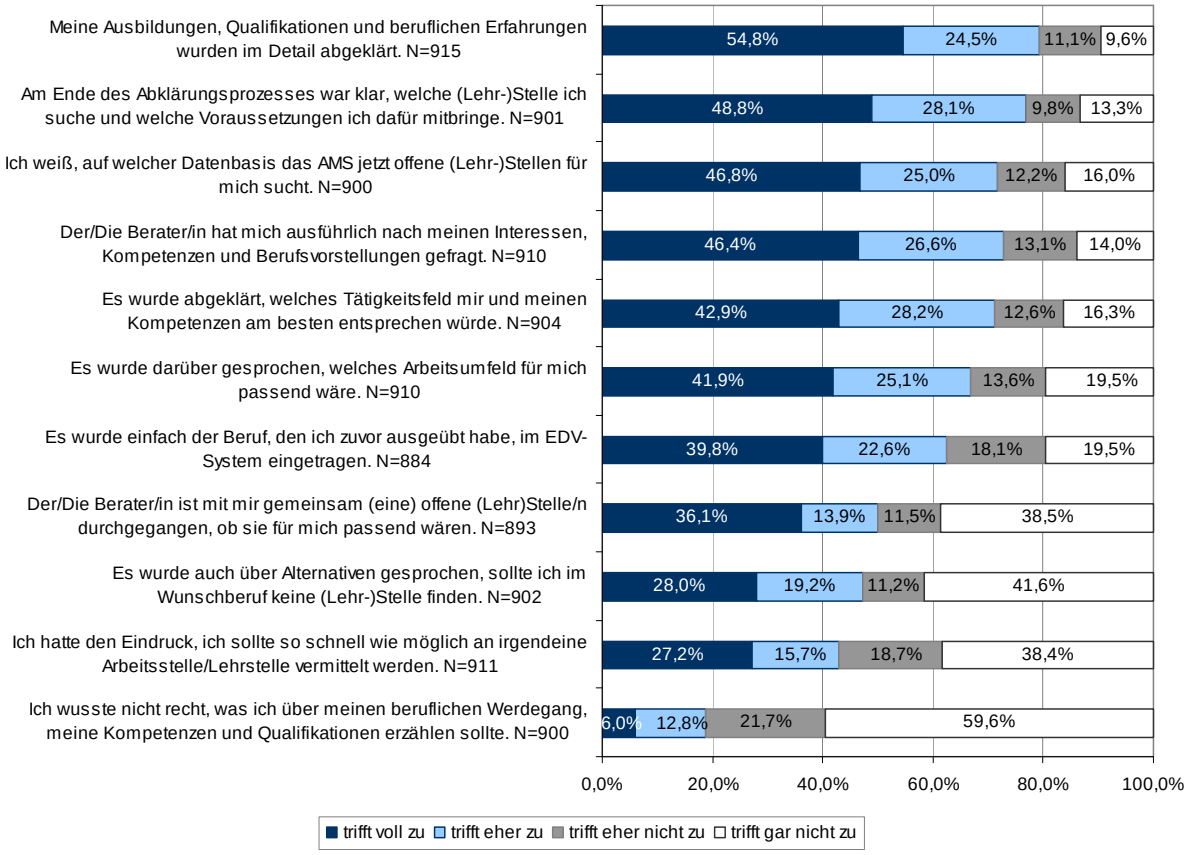
Dieser Widerspruch lässt sich zwar nicht eindeutig auflösen, hängt aber vermutlich auch damit zusammen, dass gerade in der Startphase viele Eintragungen in die EDV notwendig sind. Dies kann den Eindruck vermitteln, dass schnell etwas eingetragen und im Computer gesucht wird, aber dennoch stellen die AMS-BeraterInnen viele Fragen nach dem beruflichen Werdegang.

Diskrepanzen ergeben sich aber auch aus Antworteffekten der Zielpersonen. So steigt erst im Verlauf des Interviews das Vertrauen in die Befragungssituation und es werden nach und nach differenziertere, aber eben auch kritischere und zum Vorangegangenen widersprüchliche – aber dennoch zuverlässige – Antworten gegeben.

In der folgenden Grafik ist wieder die Richtung (positiv-negativ) der Aussagen zu beachten. Bei drei Aussagen bedeutet eine Ablehnung eine im Sinn einer detaillierten beruflichen Abklärung positive Aussage. Nämlich bei: „Es wurde einfach der Beruf, den ich zuvor ausgeübt habe, im EDV-System eingetragen“, „Ich hatte den Eindruck, ich sollte so schnell wie möglich an irgendeine Arbeitsstelle/Lehrstelle vermittelt werden“ und „Ich wusste nicht recht, was ich über meinen beruflichen Werdegang, meine Kompetenzen und Qualifikationen erzählen sollte.“

[30] Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009, Seite 40

Abbildung 7: Zustimmung zu Aussagen zum beruflichen Abklärungsprozess im persönlichen Beratungsgespräch[31]



Quelle: Befragung Startphase 2010

Personen mit Migrationshintergrund bewerten Abklärungsprozess leicht schlechter

Personen mit Migrationshintergrund geben häufiger eine weniger genaue Abklärung rund um ihre Arbeitssuche an, obwohl hier die Unterschiede nicht so groß wie bei anderen Aspekten der Startphase sind.

Besonders deutlich ist dieser Unterschied bei der Detailabklärung der Ausbildung(en)/Qualifikationen/Erfahrungen, des passenden Arbeitsumfelds und der Abklärung der Interessen und Vorstellungen.

Unterschiede betreffen vor allem die positiven Antwortkategorien

Die Besetzung der Antwortkategorie „trifft voll zu“ erweist sich wiederum als sensibler Indikator für Gruppenunterschiede. So stimmen beispielsweise 62% der Personen ohne Migrationshintergrund voll und ganz zu, dass ihre Ausbildung, Qualifikation und berufliche Erfahrung im Detail abgeklärt wurden, unter den Befragten mit Migrationshintergrund sind es nur 42%[32].

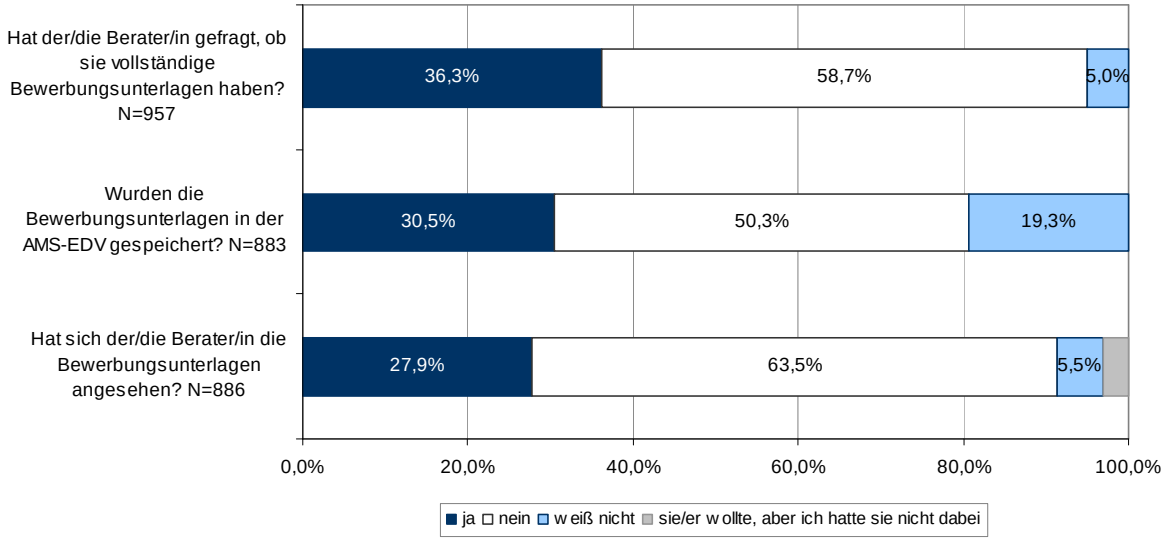
[31] Bei diesen Fragen gibt es jeweils rund 10% (über 100 Personen) fehlende Angaben. Es handelt sich um 29 Personen, die noch kein persönliches Gespräch gehabt hatten, 54 Personen, bei denen noch keine Abklärung stattgefunden hatte, weil sie angaben, bereits eine neue Stelle zugesagt zu haben. Die restlichen weisen - ohne ausgewiesenen Grund - fehlende Angaben auf.

[32] siehe Tabellenanhang

Bei 36% wurde nach den Bewerbungsunterlagen gefragt

Über ein Drittel der Befragten gibt an, dass der/die AMS-BeraterIn sich nach der Vollständigkeit der Bewerbungsunterlagen erkundigt hat. Von der AMS-BeraterIn durchgesehen wurden diese bei rund 30% und im EDV-System gespeichert ebenfalls bei rund 30%.

Abbildung 8: Handhabung der Bewerbungsunterlagen im Beratungsgespräch



Quelle: Befragung Startphase 2010

Diese Prozentwerte ändern sich kaum, wenn Befragte herausgefiltert werden, die Berufe ausüben, von denen angenommen werden kann, dass schriftliche Bewerbungen nicht Usus sind, wie beispielsweise bei LandarbeiterInnen, Bauberufen, LagerarbeiterInnen, Hilfsberufen oder Reinigungskräften.

Bewerbungsunterlagen von MigrantInnen häufiger überprüft

Personen mit Migrationshintergrund geben häufiger an, dass die AMS-BeraterInnen die Bewerbungsunterlagen durchsehen wollten (39% gegenüber 22% bei Befragten ohne Migrationshintergrund) und diese auch in der AMS-EDV gespeichert wurden (39% gegenüber 26%).

Bei rund der Hälfte lagen keine vermittlungsbehindernden persönlichen Probleme vor

Die Frage, ob im Beratungsgespräch/in den Beratungsgesprächen auch über Hindernisse, wie persönliche Probleme oder Einschränkungen, die die (Lehr-) Stellensuche erschweren, gesprochen wurde, beantwortet über ein Drittel mit ja. Die Hälfte meint, solche Hindernisse hätten nicht vorgelegen. Frauen und Personen mit Migrationshintergrund hätten es in höherem Ausmaß für gut befunden, wenn persönliche Hindernisse thematisiert worden wären.

Tabelle 20: Thematisierung persönlicher Probleme im persönlichen Beratungsgespräch, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Ja	102	35,7%	137	40,8%	40	26,0%	65	37,8%	344	36,3%
Nein, solche liegen nicht vor	159	55,6%	148	44,0%	85	55,2%	66	38,4%	458	48,3%
Nein, aber es wäre gut gewesen	25	8,7%	51	15,2%	29	18,8%	41	23,8%	146	15,4%
Gesamt	286	100%	336	100%	154	100%	172	100%	948	100%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Bei zwei Drittel der Befragten, mit denen im Gespräch über persönliche Hindernisse gesprochen wurde, hat der/die BeraterIn darüber informiert, wie diese beseitigt werden könnten. 10% wurden an eine andere Stelle weiterverwiesen, 4% an eine andere/n Berater/in weitergeleitet. Der Rest fällt unter Sonstiges. Hier geben beispielsweise 15 Personen an, dass auf ihre Problematik leider nicht näher eingegangen wurde, 7 Personen schildern, in einen Kurs vermittelt worden zu sein bzw. dass ein solcher in Aussicht gestellt wurde.

Informationen für die Unterstützung bei Arbeitssuche zumeist ausreichend

Der Frageblock zum beruflichen Abklärungsprozess endete mit der Frage, ob die Befragten der Ansicht sind, dass das AMS nun ausreichend Informationen über Ausbildung, Berufserfahrung, Kompetenzen und Interessen habe, um die Person gut bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche unterstützen und für sie passende Stellenvorschläge generieren zu können. Als vollkommen ausreichend bewerten die Informationen 47%, als eher ausreichend 30%. Knapp ein Viertel meint, die Informationen seien (eher) nicht ausreichend.

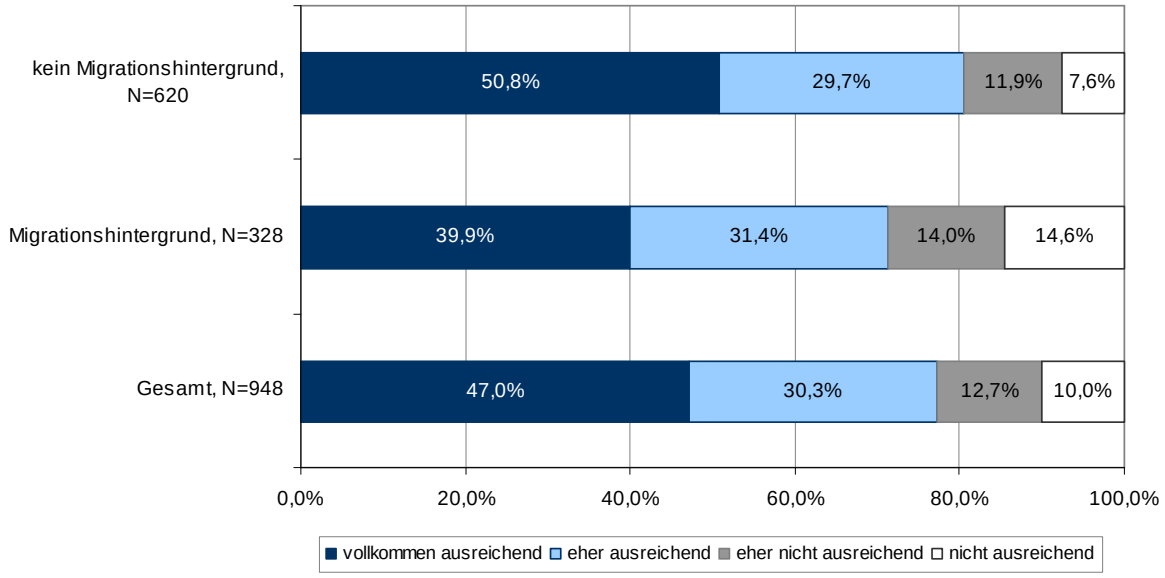
Bei der explorativen Studie aus dem Jahr 2009 waren es rund 40% der InterviewpartnerInnen, die die Informationen, die von den AMS-BeraterInnen abgefragt wurden, für eine gute Unterstützung bei der Vermittlung für nicht ausreichend hielten.[33] Allerdings ist hier die Möglichkeit einer sehr differenzierten Auseinandersetzung mit der Thematik, wie sie ein persönliches offen gestaltetes Interview bietet, in Erwägung zu ziehen.

Personen mit Migrationshintergrund orten mehr Informationslücken

Auch hier zeigen sich wieder Unterschiede nach Migrationshintergrund: Befragte mit Migrationshintergrund orten mehr Informationslücken.

[33] Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009, Seite 39

Abbildung 9: Bewertung, ob AMS ausreichend Informationen für gute Unterstützung bei Arbeitssuche hat, nach Migrationshintergrund



Quelle: Befragung Startphase 2010

Am häufigsten fehlen Informationen zu Zusatzqualifikationen

Jene, die (eher) nicht ausreichende Informationen konstatieren, wurden nach den fehlenden Inhalten gefragt. Am häufigsten werden Angaben zu Zusatzqualifikationen genannt. Es folgen Informationen zu persönlichen Stärken und besonderen Fähigkeiten.

Tabelle 21: Art der Information bei jenen Befragten, die fehlende Information für gute Unterstützung bei Arbeitssuche konstatieren (Mehrfachantworten möglich)

N=215	Anzahl	%
Zusatzqualifikationen/Spezialisierung	77	35,8%
Persönliche Stärken/besondere Fähigkeiten	59	27,4%
Einschränkungen z.B. gesundheitliche, zeitliche	40	18,6%
Arbeitsorte	34	15,8%
Unternehmen, die in Frage/nicht in Frage kommen	34	15,8%
Arbeitszeiten	24	11,2%
Gehaltsvorstellungen	21	9,8%
Sonstiges	77	35,8%
Keine Angabe	18	8,4%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Unter Sonstiges weisen 11 Personen darauf hin, dass Informationen zu ihren Berufserfahrungen bzw. zu ihrem Lebenslauf fehlten. 7 Personen meinen, dass keine, zu wenig oder falsche Informationen zu ihrer Ausbildung vorliegen. 11 Personen nennen zwar nichts konkret Fehlendes, vermissen aber das Eingehen auf persönliche Interessen oder Vorlieben, die individuelle Qualifikation oder Lebenssituation. 7 Befragte geben an, dass bislang die Details noch nicht geklärt wurden. 5 Personen beklagen sich an dieser Stelle über mangelnde Zeit beim Beratungsgespräch, zu wenig Eingehen auf die KundInnen oder BeraterInnenwechsel, wodurch Informationen nur verstreut vorliegen. 4 Personen vermerken, dass ihre Daten unvollständig oder falsch sind.

Viele signalisieren Eigeninitiative

Aussagen zum Arbeitssuch- und Bewerbungsprozess im Fragebogen sollten die Strategien der Befragten bei der Arbeitssuche und die Klarheit der Vereinbarung mit dem AMS darüber klären, ein weiterer wesentlicher Punkt der Startphase.

Die meisten Befragten signalisieren Klarheit bezüglich der besten Suchstrategie und Sicherheit bei Bewerbungen und sehr viele stimmen der Aussage (eher) zu, dass sie die Stelle selbst suchen möchten, aber trotzdem wird auch der Aussage „Ich warte auf mehr (Lehr)Stellenvorschläge vom AMS“ von 54% (eher) zugestimmt.

Auch in der explorativen Studie zeigte sich eine gewisse Ambivalenz bei manchen Befragten zwischen einer hohen signalisierten Eigeninitiative und der gleichzeitigen Erwartung an eine passende Vermittlung durch das AMS. Die KundInnen waren einerseits überzeugt davon, dass sie keine Unterstützung bei der Jobsuche durch das AMS brauchen, aber sie zeigten sich andererseits unzufrieden, wenn sie keine Vermittlungsvorschläge erhielten[34].

Hohe Eigeninitiative und trotzdem Wunsch nach Unterstützungsbedarf beim Bewerbungsprozess

Vergleicht man die Zustimmung zu den Aussagen bezüglich Bewerbungsstrategie mit den Erwartungen zeigt sich, dass bei einigen Befragten hohe signalisierte Eigeninitiative und gleichzeitig aber auch der Wunsch nach Unterstützung im Bewerbungsprozess vorliegen. Dies muss kein Widerspruch sein, weil auch Personen, die prinzipiell davon ausgehen, eine Arbeitssuche alleine bewältigen zu können, eine punktuelle Unterstützung wie z.B. einen kritischen Blick auf die Bewerbungsunterlagen als hilfreich empfinden können.

Verbesserungsbedarf bei Abklärung der Sucherfahrungen

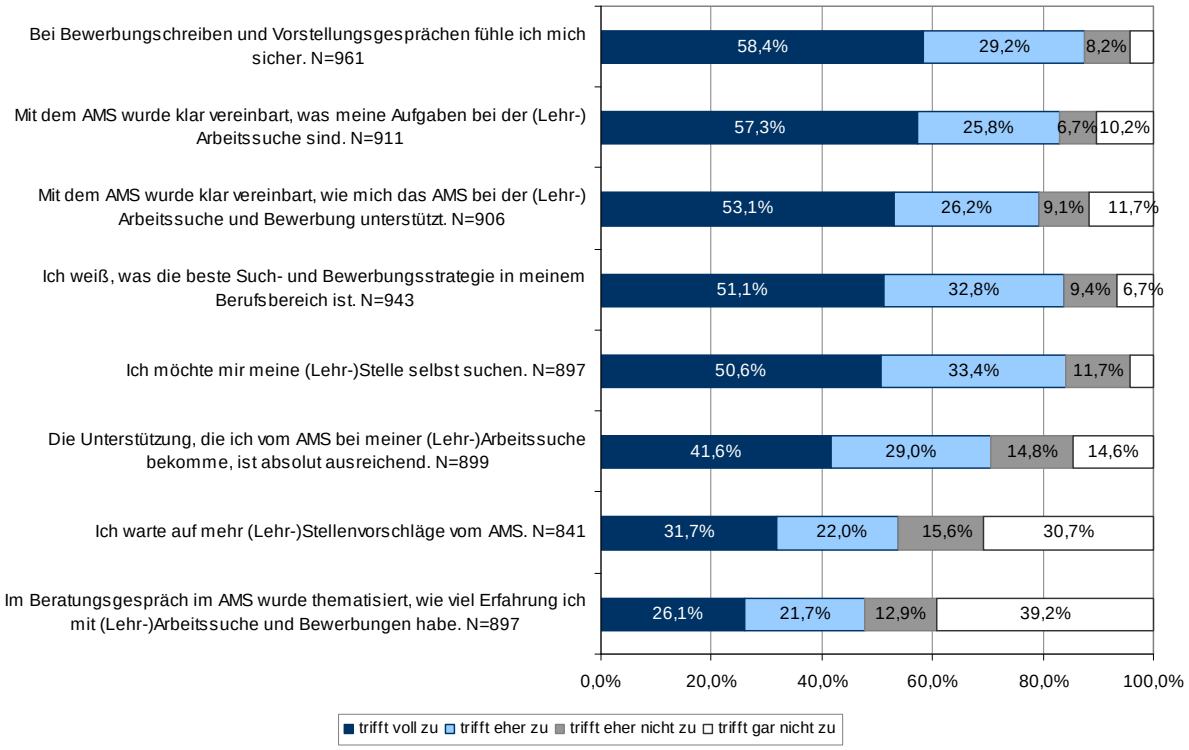
Verbesserungsbedarf zeigt sich insbesondere bei der Thematisierung der Erfahrungen mit der Arbeitssuche im Beratungsgespräch. Bei über der Hälfte ist eine solche ihrer Aussage nach (eher) nicht erfolgt.

[34] Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009, Seite 38

Zumeist klare Vereinbarungen

Ein weiterer wesentlicher Hebel in einer zielorientierten Startphase sind klare Vereinbarungen zwischen AMS und KundIn über das weitere Vorgehen (Aufgaben des/der KundIn bei der Stellensuche, Unterstützung des AMS im Arbeitssuchprozess). Die Zustimmung zu den diesbezüglichen Aussagen im Fragebogen zeigen, dass für rund 80% der Befragten die Vereinbarungen klar waren.

Abbildung 10: Zustimmung zu Aussagen zur Arbeitssuchstrategie und zu den Vereinbarungen mit dem AMS



Quelle: Befragung Startphase 2010

Weniger Klarheit bei Personen mit Migrationshintergrund

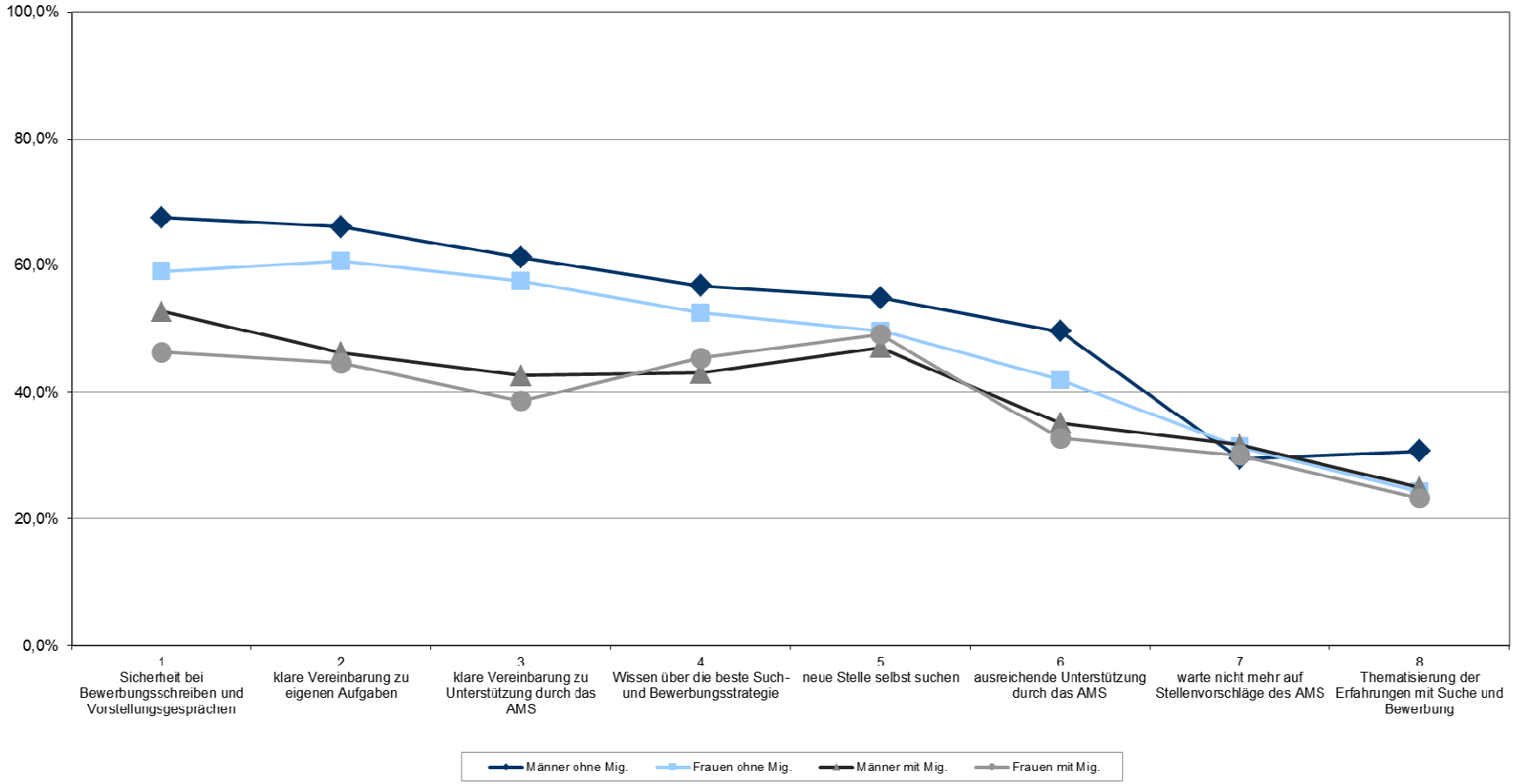
Den Befragten mit Migrationshintergrund war nach dem persönlichen Beratungsgespräch häufig weniger klar, was ihre eigenen Aufgaben und was Teil der Unterstützung durch das AMS bei der Arbeitssuche sind. Darüber hinaus fühlen sie sich im Bewerbungsprozess unsicherer, wissen weniger Bescheid über die beste Strategie und empfinden die Unterstützung des AMS seltener als ausreichend[35].

Frauen unsicherer bei Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgesprächen

Frauen fühlen sich bei Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgesprächen unsicherer als Männer. Die Aussage „Bei Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgesprächen fühle ich mich sicher“ trifft auf 62% der befragten Männer, aber nur auf 55% der befragten Frauen zu.

[35] siehe Tabellenanhang

Abbildung 11: Klare Vereinbarungen und hohe Eigeninitiative bei der Arbeitssuche, nach Geschlecht und Migrationshintergrund



Aussage 1-6, 8 trifft voll zu

Aussage 7 trifft gar nicht zu

Quelle: Befragung Startphase 2010

Je differenzierter die Standortbestimmung desto klarer der Kontrakt

Jene Aussagen, die sich um eine genaue *Abklärung der Standortbestimmung* drehen, also Ausbildungen, Qualifikationen, berufliche Erfahrungen usw. (Index 1: „Differenzierung in der Standortbestimmung“[36]) weisen einen starken Zusammenhang mit jenen beiden Aussagen auf, die auf eine gute *Vereinbarung* zwischen AMS und KundIn bei der Arbeitssuche hinweisen (Index 2: „Klarheit im Kontrakt“ [37]).

Wenn beide Indizes positiv bewertet werden, dann sind die Befragten auch vermehrt der Ansicht, dass das AMS ausreichend Unterstützung bietet und dem AMS genügend Informationen für die Unterstützung der Stellensuche und die Vermittlung passender Stellenvorschläge vorliegen.

Befragte, die bereits wieder beschäftigt sind oder etwas in Aussicht haben, sprechen seltener von einer differenzierten Standortbestimmung. Ein Grund dafür könnte sein, dass im Beratungsgespräch klar war, dass die KundInnen auch ohne Unterstützung des AMS bald eine Stelle finden werden.

Ausreichend Beratungstermine und kein BeraterInnenwechsel in der Startphase wirken positiv auf Abklärung

Befragte, die der Ansicht sind, ausreichend Beratungstermine gehabt zu haben, geben tendenziell auch eine differenzierte Standortbestimmung und einen klareren Kontrakt an. Der Wechsel der/des BeraterIn in der Startphase wirkt sich auch hier wieder negativ aus, insbesondere wenn dieser als unangenehm bewertet wird.

Jüngere und gering formal Gebildete konstatieren weniger genaue Abklärung und Vereinbarung

Jüngere Befragte berichten von einer weniger differenzierten Standortbestimmung und einem unklareren Kontrakt. Insbesondere zeigt sich dies bei der Aussage „Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld für mich passend wäre“ und halten die Unterstützung des AMS bei der (Lehrstellen-)Arbeitssuche in geringen Ausmaß für ausreichend. Rund die Hälfte der über 45-Jährigen hält die Unterstützung für absolut ausreichend, bei den unter 25-Jährigen sinkt dieser Anteil auf bis zu einem Drittel[38].

Befragte mit niedrigerem Formalqualifikationsniveau stellen ebenfalls eine weniger differenzierte Standortbestimmung und unklareren Kontrakt fest. Diese Befragten wussten auch oft nicht, was sie dem/der AMS-BeraterIn über ihren beruflichen Werdegang erzählen sollten, und es wurde weniger über Alternativen gesprochen.

Differenzierte Standortbestimmung und klarer Kontrakt wirken positiv auf Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit der Betreuung im AMS insgesamt hängt gleichermaßen mit einer differenzierten Standortbestimmung und einem klaren Kontrakt zusammen, was nicht überraschend ist. Ganz besonders geht die Gesamtzufriedenheit mit den Aspekten Unterstützung und Anpassung an die eigene Situation einher: Wer insgesamt mit dem AMS zufriedener ist, die/der ist auch häufiger der Ansicht, vom AMS ausreichend Unterstützung bei der Arbeitssuche zu erhalten und hat vermehrt das Gefühl, dass das AMS darum bemüht ist, eine passende Stelle zu vermitteln, also eine, die den Kompetenzen entspricht und wo ein für die Person passendes Arbeitsumfeld gegeben ist.

---

[36] „BeraterIn hat ausführlich nach meinen Interessen/Vorstellungen gefragt“, „Es wurde abgeklärt, welches Tätigkeitsfeld mir am besten entsprechen würde“, „Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld für mich passend wäre“, „Meine Ausbildungen/Qualifikationen/beruflichen Erfahrungen wurden im Detail abgeklärt“, „Es wurde über Alternativen gesprochen, sollte ich im Wunschberuf keine (Lehr-)Stelle finden“, „BeraterIn ist mit mir gemeinsam offene Stelle/n durchgegangen, ob sie für mich passend wären“, „Es wurde thematisiert, wie viel Erfahrung ich mit (Lehr-)Arbeitssuche und Bewerbungen habe“, „Nach dem Abklärungsprozess war klar, welche (Lehr-)Stelle ich suche und welche Voraussetzungen ich mitbringe.“

[37] „Mit dem AMS wurde klar vereinbart, was meine Aufgaben bei der (Lehr-)Arbeitssuche sind“, „Mit dem AMS wurde klar vereinbart, wie mich das AMS bei der (Lehr-)Arbeitssuche unterstützt“.

[38] siehe Tabellenanhang

Ein als differenziert bewerteter Abklärungsprozess und ein klarer Kontrakt korrelieren auch – wie vermutet – mit einer positiveren Bewertung des persönlichen Beratungsgesprächs und Interaktionsprozesses zwischen BeraterIn und KundIn.

Ein weiterer Index, der mit Eigeninitiative benannt wird, umfasst drei Aussagen zur Arbeitssuchstrategie und der Sicherheit beim Bewerbungsprozess und setzt sich zusammen aus den Aussagen:

- „Bei Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgesprächen fühle ich mich sicher."
- „Ich weiß, was die beste Such- und Bewerbungsstrategie in meinem Berufsbereich ist."
- „Ich möchte mir meine neue Stelle/Lehrstelle selbst suchen."

Eigeninitiative unabhängig von sozialen Merkmalen und Zufriedenheit

Der Index „Eigeninitiative" zeigt keinen Zusammenhang mit der Bewertung der Zufriedenheit. Interessanterweise wird auch völlig unabhängig von den sozialen Merkmalen der Befragten ein höherer oder geringerer Wert beim Index „Eigeninitiative" erzielt.

Hier ist allerdings zu bedenken, dass es sich um eine Selbsteinschätzung der Befragten handelt und die Antworten auf die Frage nach der Wichtigkeit von bestimmten Leistungen durchaus darauf hinweisen, dass bestimmte Personengruppen einen erhöhten Unterstützungsbedarf bei Bewerbungen haben.

Erwartungsgemäß zeigen sich aber Wechselwirkungen mit der Wichtigkeit der Leistungen des AMS. Für Befragte mit mehr signalisiertem Selbsthilfepotenzial sind alle Leistungen des AMS weniger wichtig, dies gilt schlüssigerweise insbesondere für die Unterstützung beim Bewerbungsprozess und für Berufsinformation und -orientierung.

(Fast) Wieder-Beschäftigte haben keine höhere Eigeninitiative

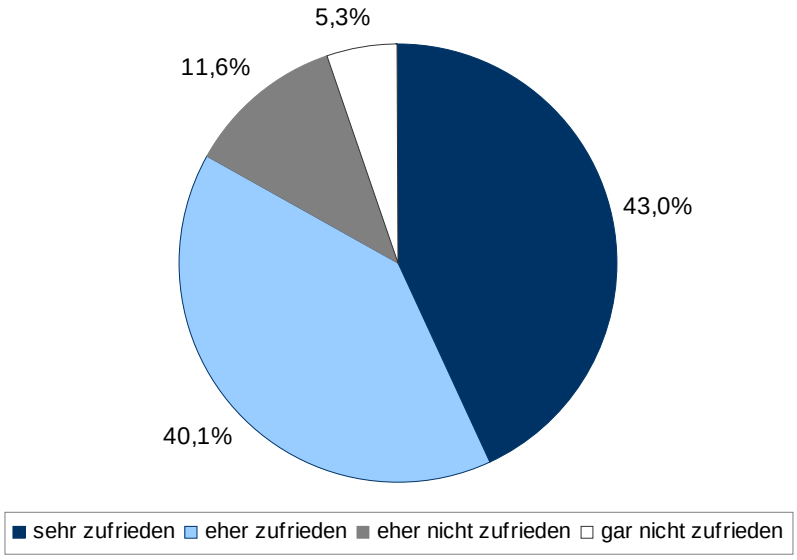
Bemerkenswert ist, dass jene Befragten, die zum Befragungszeitpunkt bereits wieder beschäftigt sind oder etwas in Aussicht haben, sich nicht durch vermehrte Eigeninitiative auszeichnen. Dies kann mehrere Gründe haben. Vermutlich steckt eine teilweise Fehleinschätzung der Befragten, die noch arbeitslos sind, dahinter. Darüber hinaus kann angenommen werden, dass jene Befragten, die in der Startphase bereits wieder beschäftigt sind oder eine Arbeitsstelle fix in Aussicht haben, vielfach in Bereichen tätig sind, wo man auch ohne hohe Eigeninitiative rasch wieder eine neue Stelle findet. Im höher qualifizierten Bereich dauern Bewerbungsprozesse zumeist länger, sodass auch Personen mit hohem Selbsthilfepotenzial nicht so rasch wieder einen adäquaten Arbeitsplatz finden. Bei manchen Unternehmen (z.B. Arbeitskräfteüberlassungsfirmen) kommt es auch vor, dass Personen zwar gekündigt, aber rasch danach wieder eingestellt werden, ohne dass eine Einstellzusage gegeben wurde.

7 Die Zufriedenheit mit der Betreuung durch das AMS in der Startphase

7.1 Zufriedenheit mit der Betreuung insgesamt

43% der Befragten waren mit der bis zum Befragungszeitpunkt erfahrenen Betreuung durch das AMS insgesamt sehr zufrieden, weitere 40% waren eher zufrieden, (eher) unzufrieden waren demnach rund 17%. Wenn die unterschiedlichen Skalen berücksichtigt werden, deckt sich dieses Ergebnis mit jenem der CMS Sonderauswertung (Vergleich Kapitel 9: Jeweils 83% mit positiver Zufriedenheitsbewertung und 17% mit negativer).

Abbildung 12: Zufriedenheit mit AMS-Betreuung insgesamt, N=1.007



Quelle: Befragung Startphase 2010

Befragte ohne Migrationshintergrund sind zu einem höheren Anteil (sehr) zufrieden

Befragte, bei denen es keinen Hinweis aus den Register- oder Befragungsdaten auf Migrationshintergrund gibt, sind zu einem höheren Anteil zufrieden mit dem AMS als Personen mit Migrationshintergrund (Männer in noch höherem Ausmaß als Frauen). Unter Personen mit Migrationshintergrund besteht hinsichtlich der Zufriedenheit kaum ein Unterschied zwischen Männern und Frauen.

Wie aus der folgenden Tabelle ersichtlich wird, zeigt sich dieser Unterschied vor allem hinsichtlich der Antwortkategorien „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“. Die Anteile der (eher) unzufriedenen Befragten mit Migrationshintergrund sind nur geringfügig höher.

Tabelle 22: Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	150	51,0%	159	45,0%	60	35,1%	62	34,3%	431	43,1%
eher zufrieden	106	36,1%	137	38,8%	73	42,7%	85	47,0%	401	40,1%
eher nicht zufrieden	29	9,9%	44	12,5%	24	14,0%	17	9,4%	114	11,4%
gar nicht zufrieden	9	3,1%	13	3,7%	14	8,2%	17	9,4%	53	5,3%
Gesamt	**294**	**100%**	**353**	**100%**	**171**	**100%**	**181**	**100%**	**999**	**100%**

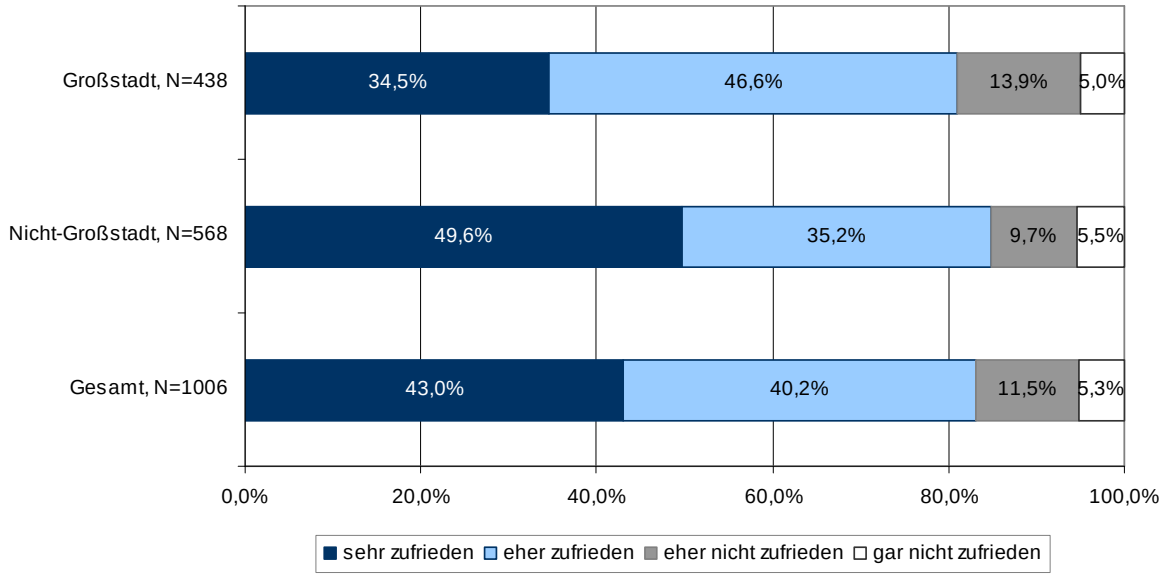
Quelle: Befragung Startphase 2010

Noch deutlichere Unterschiede ergeben sich, wenn man die Gruppe der Befragten, die Deutsch als Muttersprache angeben mit jener vergleicht, die angeben, eine andere Muttersprache als Deutsch zu haben (das sind rund 80% der Befragten, für die es zumindest einen Hinweis auf einen Migrationshintergrund gibt).[39]

Befragte aus dem großstädtischen Raum in geringerem Ausmaß „sehr zufrieden".

Insgesamt betrachtet sind die Befragten aus Großstädten unzufriedener. Der Anteil an „sehr Zufriedenen" liegt im großstädtischen Kontext bei 35%, im nicht-großstädtischen Kontext sind es 50%. Der Anteil an „(eher) nicht Zufriedenen" differiert kaum.

Abbildung 13: Zufriedenheit mit AMS-Betreuung insgesamt, nach Wohnort



Quelle: Befragung Startphase 2010

[39] Anzumerken ist, dass es sich bei jenen 35 Befragten, die Deutsch als Muttersprache angeben und trotzdem Migrationshintergrund aufweisen, zumeist um Befragte mit Geburtsland Schweiz und Deutschland handelt (20 Personen), 12 weitere haben als Geburtsland Österreich angegeben, haben aktuell aber eine ausländische Staatsbürgerschaft (M1) oder hatten eine solche (M2).

Geringere Zufriedenheit der Befragten mit Migrationshintergrund unabhängig vom Wohnort

Die geringere Zufriedenheit der Personen mit Migrationshintergrund, die zu einem weitaus größeren Anteil in einer Großstadt wohnen, lässt sich nicht auf deren Wohnort zurückführen, weil sie unabhängig davon besteht, ob sie im großstädtischen Kontext leben oder nicht. Bei Befragten ohne Migrationshintergrund lässt sich hingegen der geringste Anteil an „sehr Zufriedenen" in der Großstadt beobachten.

Tabelle 23: Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt, nach Migrationshintergrund und Wohnort

			Nicht-Großstädte	Großstädte
kein Migrations-hintergrund	sehr zufrieden	Anz.	222	88
		%	53,5%	37,3%
	eher zufrieden	Anz.	136	108
		%	32,8%	45,8%
	(eher) nicht zufrieden	Anz.	57	40
		%	13,7%	16,9%
	Gesamt	Anz.	415	236
		%	100%	100%
Migrations-hintergrund	sehr zufrieden	Anz.	60	63
		%	39,2%	31,2%
	eher zufrieden	Anz.	64	96
		%	41,8%	47,5%
	(eher) nicht zufrieden	Anz.	29	43
		%	19,0%	21,3%
	Gesamt	Anz.	153	202
		%	100%	100%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Ältere sind zufriedener

Auch ältere Befragte sind zufriedener, insbesondere wenn man die Gruppe der bis 24-Jährigen mit jener vergleicht, die 45 Jahre oder älter ist. Über 45-Jährige erweisen sich überhaupt als die zufriedenste Subgruppe in dieser Untersuchung. Tendenziell steigt die Zufriedenheit mit dem Alter.

Tabelle 24: Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt, nach Alter

	bis 24 Jahre		25 bis 34 Jahre		35 bis 44 Jahre		45 Jahre und älter		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	67	35,4%	105	36,7%	116	44,6%	142	54,0%	430	43,1%
eher zufrieden	86	45,5%	120	42,0%	106	40,8%	89	33,8%	401	40,2%
eher nicht zufrieden	25	13,2%	40	14,0%	26	10,0%	23	8,7%	114	11,4%
gar nicht zufrieden	11	5,8%	21	7,3%	12	4,6%	9	3,4%	53	5,3%
Gesamt	**189**	**100%**	**286**	**100%**	**260**	**100%**	**263**	**100%**	**998**	**100%**

Quelle: Befragung Startphase 2010

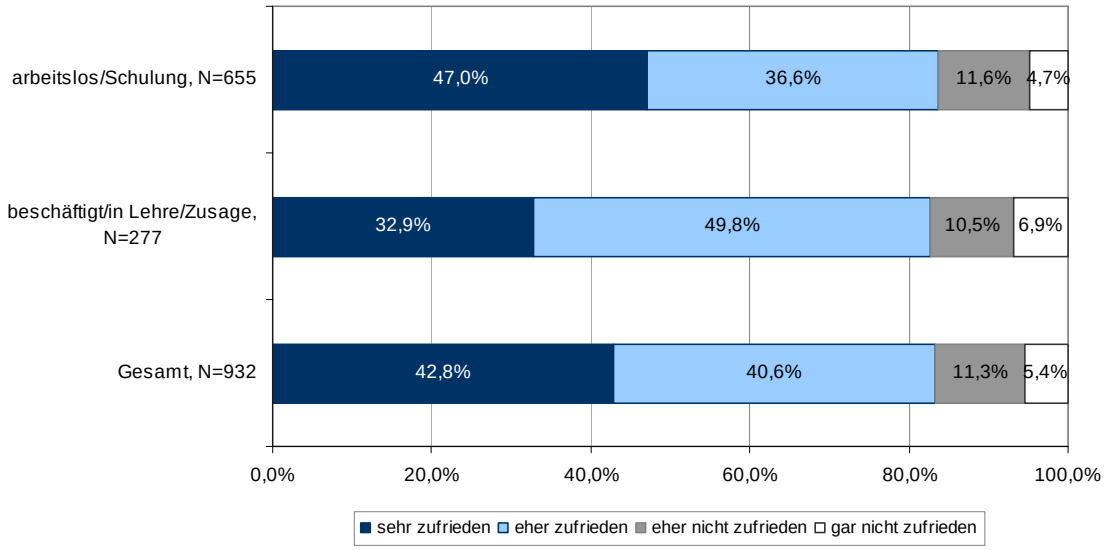
Noch nie Vorgemerkte sind zufriedener

Die Zufriedenheit ist höher bei Befragten, die noch nie im AMS arbeitslos/lehrstellensuchend vorgemerkt waren (mehr als die Hälfte dieser Gruppe sind sehr zufrieden). Unter jenen, die zumindest einmal vorgemerkt waren, gibt es 38% „sehr Zufriedene", seit 2004 mehr als 7 Mal Vorgemerkte sind zu 36% sehr zufrieden mit der Betreuung im AMS insgesamt[40].

Noch Arbeitslose sind zufriedener

Der aktuelle Beschäftigungsstatus wirkt sich ebenfalls auf die Angabe zur Zufriedenheit mit der Betreuung im AMS insgesamt aus. Einen höheren Anteil an „sehr Zufriedenen" weisen jene Befragte aus, die noch arbeitslos/lehrstellensuchend/in einer Schulungsmaßnahme sind.

Abbildung 14: Zufriedenheit mit AMS insgesamt nach Beschäftigungsstatus



Quelle: Befragung Startphase 2010

Dies könnte damit zusammenhängen, dass zwei Drittel derjenigen, die bereits wieder beschäftigt sind oder eine Arbeitsstelle in Aussicht haben, für das Finden der neuen Stelle die Unterstützung des AMS als (eher) nicht hilfreich empfunden haben und man aus einer gewissen „Distanz" heraus auch kritischer urteilt.

Tabelle 25: Bewertung der Unterstützung des AMS bei jenen Befragten, die wieder beschäftigt sind/eine Arbeitsstelle fix in Aussicht haben

	Häufigkeit	Prozent
sehr hilfreich	43	16,0%
eher hilfreich	45	16,7%
eher nicht hilfreich	38	14,1%
gar nicht hilfreich	143	53,2%
Gesamt	269	100,0%
noch kein Arbeitsplatz/ keine Lehrstelle	743	

Quelle: Befragung Startphase 2010

[40] siehe Tabellenanhang

Befragte, die laut AMS Data Warehouse die Branche wechseln wollen[41], das sind rund 27%, unterscheiden sich in ihrer Zufriedenheit kaum von den Nicht-WechslerInnen, wobei ein Branchenwechsel nicht unbedingt einen Berufswechsel bedeuten muss.

Befragte mit Umschulungswunsch zu einem geringeren Anteil sehr zufrieden

Signifikante Unterschiede zeigen sich zwischen jenen Befragten, die einen Umschulungswunsch äußern und jenen, die das nicht tun. Befragte ohne Umschulungswunsch sind zu 45% sehr zufrieden mit der Betreuung durch das AMS insgesamt, jene mit Umschulungswunsch nur zu 38%[42].

Auch viele positive offene Rückmeldungen

Die prinzipiell gute Bewertung der Betreuung im AMS insgesamt bestätigt sich auch in der frei formulierten Begründung für die (Nicht-)Zufriedenheit, die von den Befragten erbeten wurde und der 85% nachkamen. Es dominieren positive Rückmeldungen, insbesondere Aussagen, die den Umgang der BeraterInnen mit den KundInnen betreffen wie beispielsweise Freundlichkeit.

Auch die häufigsten negativen Aussagen betreffen BeraterInnen, allerdings werden diese in weitaus geringerem Ausmaß genannt. Der Rest verteilt sich auf verschiedene Problembereiche wie Entgeltzahlungen, unzureichende Informationsleistung und ungeeignete Jobangebote.

Tabelle 26: Begründung der Zufriedenheitsbewertung mit dem AMS (Spontanantworten aus offener Frage)

1.	(+) Persönlicher Umgang der BeraterIn mit KundInnen: Ist freundlich, höflich, bemüht, gute Kommunikationsbasis und Atmosphäre	29,1%
2.	(+) BeraterInnen spezielle Leistungen: Ist rücksichtsvoll, geht auf meine Situation ein (Kinder...), übt keinen Druck aus, gibt gute Erklärungen, verständlich	12,8%
3.	(+) Unspezifisch positiv	12,2%
4.	(+) AMS ist kompetent	7,5%
5.	(+) Schnelle Beratung, geringe Wartezeit	6,7%
6.	(–) BeraterIn ist herablassend, unfreundlich, „kurz abgefertigt“	5,0%
7.	(+) Informationen: „habe alle Informationen erhalten“, „gute Erstinformation“	5,0%
8.	(–) Keine Förderung der Ausbildung, zu große Hürden, wenig Info über Fördermöglichkeiten	4,5%
9.	(–) Keine/zu wenige Jobs angeboten bekommen, veraltete	3,9%
10.	(+) Viele gute Angebote erhalten	3,4%
11.	(–) BeraterIn inkompetent, kennt sich im Berufsbereich nicht aus, falsche Auskunft erhalten, überfordert, unordentlich	3,3%
12.	(–) Schlechte falsche Informationen	3,0%
13.	(–) Arbeitslosengeld falsch berechnet/erst erstreiten müssen	2,5%
14.	(–) Unpassenden Job angeboten bekommen	2,4%
15.	(–) Auf persönliche Situation (Betreuungspflichten)/Wünsche nicht eingegangen	2,4%
16.	(–) bisher keine konkreten Ergebnisse	2,3%
17.	(+) Schulungsangebot bekommen (Coaching, Deutschkurs ...)	2,1%

Quelle: Befragung Startphase 2010

[41] Das sind jene Befragte, bei denen Beruf und Berufswunsch nach der Berufssystematik des AMS (2-Steller) in einer anderen Branche liegt.
[42] siehe Tabellenanhang

Allerdings ist anzumerken, dass die Anzahl der negativen Meldungen unterschätzt wird. Aus der Methodenforschung ist bekannt, dass Befragte negative Einstellungen besonders dann nicht artikulieren, wenn sie diese frei formulieren müssen.

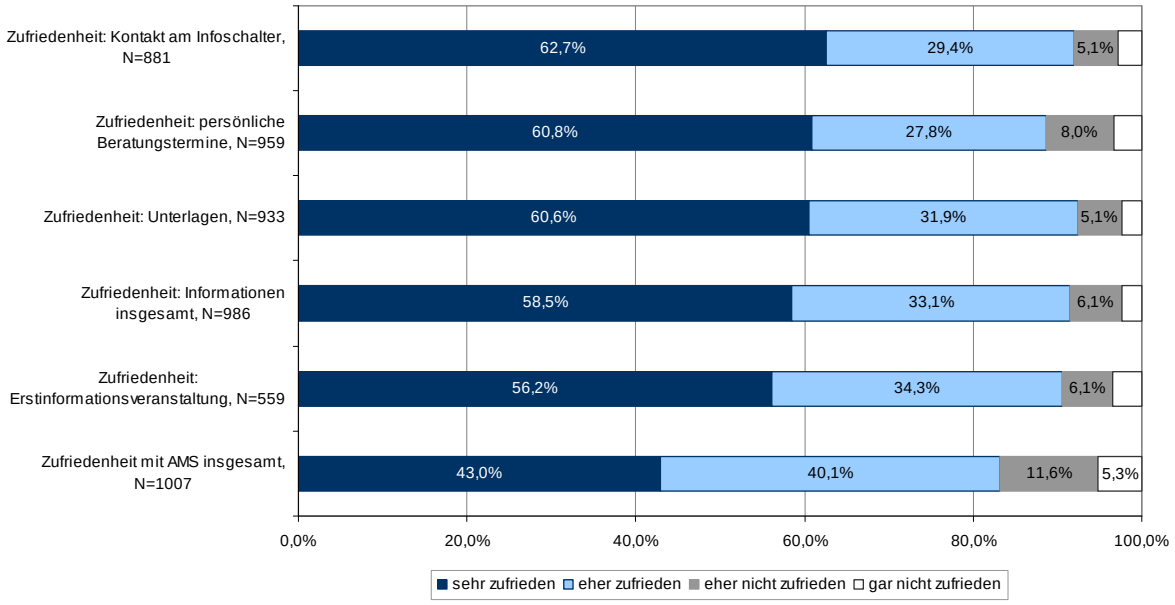
Negative Aspekte werden bei gewissen Randbedingungen weniger offen formuliert

Besonders ausgeprägt ist dieser Effekt, wenn als Randbedingung eine eher geringe sprachliche Kompetenz auf einen erhöhten Konformitätsdruck trifft. Beide Voraussetzungen sind in der untersuchten Population gegeben. Erstens geht ein eher geringes Bildungsniveau im Durchschnitt mit einer niedrigeren sprachlichen Kompetenz einher – auch schon bei muttersprachlichen Zielpersonen, erst recht bei MigrantInnen. Zweitens befinden sich die Zielpersonen in einer problematischen Lebenssituation und sollen sich – wenn auch anonym – zu einer Institution äußern, von der sie in der gegenwärtigen Phase abhängig sind. Die resultierenden Konformitätseffekte zeigen in der Regel bereits Einfluss bei den herkömmlichen, mit Antwortvorgaben versehenen Fragen (fachlich: „geschlossene Fragestellungen"), wirken aber umso deutlicher bei offen gestellten Fragen mit frei zu formulierenden Antworten. Solche freien Antworten werden daher oft als Spontanantworten bezeichnet, bei denen auch kleineren vorgefundenen Häufigkeiten eine überdurchschnittliche Interpretationskraft zukommt.

7.2 Zufriedenheit mit unterschiedlichen Betreuungselementen

Die Zufriedenheit mit der bisherigen Betreuung im AMS insgesamt fällt etwas geringer aus als jene mit den einzelnen Betreuungselementen (Kontakt am Infoschalter, Erstinformationsveranstaltung, persönliche Beratungstermin(e), erhaltene Unterlagen, erhaltene Informationen) wie die folgende Grafik zeigt, in der jene Befragten nicht dargestellt sind, die angaben dieses Betreuungselement nicht angeboten bekommen zu haben bzw. nicht dort waren.[43]

Abbildung 15: Zufriedenheit mit den einzelnen Betreuungselementen bei jenen Befragten, denen diese angeboten wurden bzw. die teilgenommen haben



Quelle: Befragung Startphase 2010

Personen ohne Migrationshintergrund sind auch hier zufriedener

Auch hier zeigt sich wieder die höhere Zufriedenheit der Befragten ohne Migrationshintergrund bzw. die geringere Zufriedenheit jener mit Migrationshintergrund und zwar durchgängig bei allen Betreuungselementen. Die größten Unterschiede bestehen allerdings beim Kontakt am Infoschalter (71% „sehr Zufriedene" bei Befragten ohne Migrationshintergrund gegenüber 49% bei Befragten mit Migrationshintergrund), gefolgt von der Erstinformationsveranstaltung. Die geringsten Unterschiede bestehen bei der Information insgesamt: 65% „sehr Zufriedene" bei Befragten ohne Migrationshintergrund gegenüber 43% bei Befragten mit Migrationshintergrund[44].

In Bezug auf die Zufriedenheit mit den Informationen insgesamt gibt es einen auffallenden Unterschied zwischen Befragten mit deutscher Muttersprache (64% sind sehr zufrieden) und Befragten, die laut InterviewerInnen nur mittelmäßig/stockend/kaum verständlich Deutsch sprechen (nur 40% sind sehr zufrieden). Die Unzufriedenheit unterscheidet sich allerdings kaum zwischen diesen beiden Gruppen[45].

[43] Beim „Kontakt am Informationsschalter" sind das 128 Befragte, bei der „Erstinformationsveranstaltung", die nur Personen angeboten wird, die länger als 12 Monate nicht arbeitslos waren, 453 Befragte, beim „persönlichen Beratungsgespräch" 46 Befragte (wobei es sich hier vermutlich um Personen handelte, die relativ rasch wieder eine neue Arbeitsstelle hatten), bei den „Unterlagen" 69 und bei den „Informationen" insgesamt 20 Befragte.

[44] siehe Tabellenanhang

[45] siehe Tabellenanhang

Gesamtzufriedenheit vor allem durch persönliches Beratungsgespräch geprägt

Für die Gesamtzufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt ist in erster Linie die Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch ausschlaggebend. Mit diesem sind 61% der Befragten sehr zufrieden. Der Anteil der Männer, die sehr zufrieden angeben, ist tendenziell höher. Der Anteil der sehr zufriedenen Befragten ohne Migrationshintergrund ist signifikant höher.

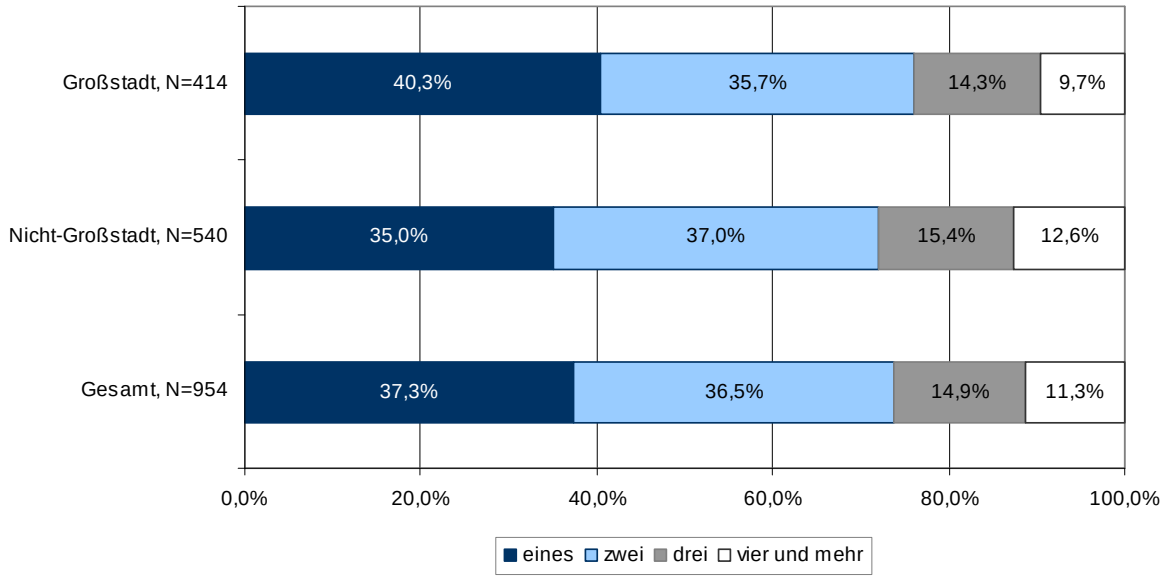
Tabelle 27: Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch jener Befragten, die angaben, eines geführt zu haben, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

	Männer - ohne Mig.		Frauen - ohne Mig.		Männer - mit Mig.		Frauen - mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	198	70,0%	220	64,9%	82	51,3%	81	47,4%	581	61,0%
eher zufrieden	60	21,2%	82	24,2%	52	32,5%	71	41,5%	265	27,8%
eher nicht zufrieden	17	6,0%	28	8,3%	18	11,3%	12	7,0%	75	7,9%
gar nicht zufrieden	8	2,8%	9	2,7%	8	5,0%	7	4,1%	32	3,4%
Gesamt	283	100,0%	339	100,0%	160	100,0%	171	100,0%	953	100,0%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Die meisten Befragten, die bereits ein persönliches Beratungsgespräch hatten, hatten ihrer Aussage nach einen Termin (37%) oder zwei Termine (36%)[46]. Im nicht-großstädtischen Raum fanden tendenziell etwas mehr Beratungsgespräche pro Person statt als in der Großstadt. Das Ergebnis deutet darauf hin, dass viele Befragte bei der Zahlenangabe wohl eher an Kontakte mit dem AMS als an wirkliche Beratungsgespräche dachten.

Abbildung 16: Anzahl persönlicher Beratungsgespräche, nach Wohnort



Quelle: Befragung Startphase 2010

[46] 30 Befragte gaben an, kein persönliches Beratungsgespräch gehabt zu haben, und bei 28 Personen ist die Anzahl unbekannt.

Höhere Zufriedenheit bei passender Anzahl von Beratungsgesprächen

Die Zufriedenheit mit der Betreuung im AMS insgesamt ist höher, wenn die Befragten der Meinung sind, die Anzahl der Beratungsgespräche hat für sie gepasst, was bei 83% der Fall war. Dies gilt unabhängig von der Anzahl der Beratungsgespräche.

Tabelle 28: Zufriedenheit mit dem AMS insgesamt, nach Bewertung der Anzahl der Beratungsgespräche

	hat genau gepasst		hätte mehr gebraucht		hätte weniger gebraucht		noch keines gehabt		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	387	48,9%	16	19,3%	6	10,5%	10	35,7%	419	43,6%
eher zufrieden	311	39,3%	32	38,6%	30	52,6%	10	35,7%	383	39,9%
eher nicht zufrieden	74	9,3%	15	18,1%	12	21,1%	6	21,4%	107	11,1%
gar nicht zufrieden	20	2,5%	20	24,1%	9	15,8%	2	7,1%	51	5,3%
Gesamt	792	100%	83	100%	57	100%	28	100%	960	100%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Personen mit Migrationshintergrund wünschen sich häufiger mehr Beratungsgespräche als sie gehabt haben. 15% dieser Befragten geben an, dass sie aus ihrer Sicht mehr Beratungsgespräche gebraucht hätten, bei den Befragten ohne Migrationshintergrund sind es nur 5%[47].

Bei rund der Hälfte mit mehr als einem Gespräch BeraterInnenwechsel in der Startphase

Von den rund 63% Befragten, die bereits mehr als ein persönliches Beratungsgespräch hatten, gab rund die Hälfte einen BeraterInnenwechsel an. In Großstädten gab es tendenziell etwas häufiger BeraterInnenwechsel als im nicht-großstädtischen Kontext.

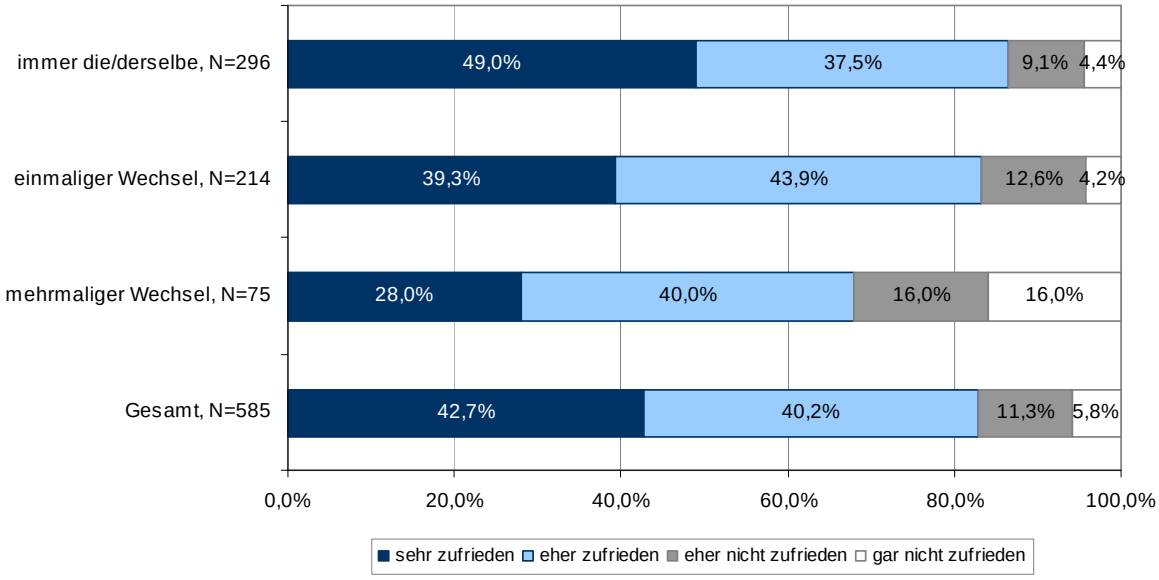
Von jenen rund 300 Personen, die einen BeraterInnenwechsel hatten, war dieser 53% gleichgültig, 30% empfanden ihn als eher angenehm und für 17% war er eher unangenehm. Personen mit Migrationshintergrund empfinden einen Wechsel in höherem Ausmaß als eher unangenehm als Personen ohne Migrationshintergrund. Am wenigsten „leiden“ Männer ohne Migrationshintergrund unter einem BeraterInnenwechsel[48].

BeraterInnenwechsel in der Startphase wirkt sich negativ auf Zufriedenheit aus

Höhere Zufriedenheit zeigt sich bei jenen Befragten, die angaben, die/den Berater/in in der Startphase nicht gewechselt zu haben.

[47] siehe Tabellenanhang
[48] siehe Tabellenanhang

Abbildung 17: Zufriedenheit mit AMS-Betreuung insgesamt bei Befragten mit und ohne BeraterInnenwechsel, die mehr als ein Beratungsgespräch hatten



Quelle: Befragung Startphase 2010

Naturgemäß waren jene am unzufriedensten, die diesen Wechsel als eher unangenehm empfunden haben, aber auch jene, der dieser gleichgültig oder angenehm war, hatten einen geringen Anteil an „sehr Zufriedenen". Letzteres hängt vermutlich mit den schlechten Erfahrungen der Befragten mit dem/der ersten AMS-Berater/in zusammen.

8 Offen eingebrachte Wünsche, Anliegen und Erfahrungen von AMS-KundInnen in der Startphase

An mehreren Stellen des Fragebogens gab es auch die Möglichkeit offen zu den Wünschen, Anliegen und Erfahrungen mit dem AMS Stellung zu beziehen, um einen möglichst direkten Einblick zu gewinnen.

So wurden beispielsweise jene 737 Befragten, die zum Befragungszeitpunkt noch arbeitslos oder ohne konkrete Aussicht auf eine Arbeitsstelle waren, offen gefragt, wie das AMS sie möglichst optimal bei der (Lehr)Stellensuche unterstützen kann.[49]

Schnell eine passende Stelle finden oder eine Weiterbildung besuchen

Auf diese Frage bekunden viele, dass sie schnell eine Arbeit finden, passende Stellenangebote erhalten und/oder eine Weiterbildung besuchen möchten.

Die folgende Tabelle umfasst aber auch Antworten, die Stimmungen statt konkreter Anliegen beschreiben und daher auch spontane Zufriedenheitsbezeugungen und Enttäuschungen. Der Bereich Stellenangebote wurde getrennt, einerseits in den Wunsch nach Stellenangeboten *allgemein* ohne Spezifikation, andererseits in die Betonung auf *passende* Stellenangebote (z.B. „passend" für ein vorhandenes Berufsbild bzw. Eingehen auf vorhandene Berufswünsche). Zusammen macht der zentralste Wunsch nach einer (adäquaten) Arbeit 26% der Spontannennungen aus.

Ebenso differenziert wurde der Bereich der Kurse und Bildungsmaßnahmen. Hier sind der Wunsch nach Aus- und Weiterbildungen auf der einen Seite und Umschulungen auf der anderen Seite in getrennten Kategorien ausgewiesen.

Tabelle 29: Form der Unterstützung des AMS, um rasch neue (Lehr-)Stelle zu finden (Mehrfachantworten möglich)

1.	„Will schnell Arbeit finden", mehr Stellenangebote allgemein	13,4%
2.	Weiterbildung, Kurse, Qualifizierung, auch Förderung von Angeboten außerhalb des AMS	12,8%
3.	Passende Stellenangebote (branchenspezifische/ausbildungsspezifische), Eingehen auf Berufswünsche, langfristiger Arbeitsplatz, keine Leihfirmen, aktuelle nicht veraltete Stellenangebote	12,3%
4.	Geringe (keine) Erwartungen an die Unterstützung durch das AMS, weil Vermittlungseinschränkungen vorliegen (z.B. Kinderbetreuungspflichten, Gesundheitsprobleme) oder kein passendes Stellenangebot (z.B. Stellen für AkademikerInnen)	15,1%
5.	Es ist gut, ausreichend, wie es ist	11,2%
6.	Persönliche Beratung zu Berufsperspektiven, zu Bewerbungen	4,2%
7.	Passende Kurse, Deutschkurse, mehr Auswahl, keine „unnötigen" Schulungen	3,7%
9.	Eingehen auf spezielle Bedürfnisse, Situation (Teilzeit, Kinderbetreuung, Gesundheit)	3,4%
10.	Umschulungen, „nicht in den alten Beruf drängen"	3,3%
11.	Arbeit in Aussicht	3,0%
12.	Überbrückung für baldige Pensionierung	3,0%
13.	Selbständigkeit fördern, bei Unternehmensgründungen helfen	2.3%

Quelle: Befragung Startphase 2010

[49] Auf diese Frage brachte rund die Hälfte der Befragten etwas ein.

Die Möglichkeit zu offenen Kommentaren gab es auch am Ende des Fragebogens mit folgenden zwei Fragen:

- „Was ist für Sie am Anfang einer Arbeitssuche/einer Lehrstellensuche das Wichtigste, das Sie sich vom AMS wünschen?“
- „Haben Sie Verbesserungsvorschläge für das AMS?“

Die Befragten bringen hier zwar ähnliche Themenfelder wie bei der Frage danach ein, wie das AMS dabei unterstützen kann, möglichst rasch eine neue Stelle zu finden, aber methodisch ist zu beobachten, dass zunehmend detaillierter in die Thematik eingetaucht wird.

Stil des Umgangs ist den Befragten wichtig

Bei der Frage nach den wichtigsten Aspekten am Anfang einer Arbeitssuche, die etwas weniger als drei Viertel der Befragten beantworten, zeigt sich die Dominanz des persönlichen Verhaltens des/der AMS-BeraterIn und des Klimas im Beratungsgespräch. Es schwingen aber oft die etwas weniger prominent geäußerten faktischen Anforderungen mit.

Tabelle 30: Die wichtigsten Wünsche an das AMS am Anfang einer Arbeitssuche/Lehrstellensuche jener Befragten, die die offene Frage danach beantworteten (Mehrfachantworten möglich)

1.	Verhalten AMS-BeraterIn und Gesprächsklima: persönliches, freundliches, individuelles, nicht hektisches Gespräch, bei dem individuell auf die Person eingegangen wird; verstanden fühlen, gibt Zuversicht	28,1%
2.	Eingehen auf spezielle Bedürfnisse, Lebenssituation, Umstände wie Kinderbetreuung, Gesundheitsprobleme, Anfahrtsstrecke zur Arbeit (PKW notwendig)	12,2%
3.	Erhalten von Stellenangeboten generell, das eigentliche Finden einer Stelle	10,5%
4.	Honorieren von Qualifikationen und Branchenerfahrung in Form von adäquaten Stellenangeboten	10,5%
5.	Rasche Abklärung und Sicherung von Versicherungsschutz und Arbeitslosengeld	9,4%
6.	Informationen über Kurse und Weiterbildungsmöglichkeiten, Förderungen; auch: Kurse für Berufs- bzw. Branchenwechsel	9,1%
7.	Klare Informationen in der Eingangsphase zu Rechte, Pflichten und Möglichkeiten	8,8%
8.	Zeitfaktor: rasch eine Stelle finden	7,4%
9.	Unterstützung bei der Stellensuche, Erstellung und Durchsicht der Bewerbungsunterlagen, Tipps für Vorstellungsgespräche, Arbeitsmarkt- und Brancheninfos, Hilfe bei der Internetsuche	6,6%
10.	Nicht näher spezifizierte Unterstützung und Beratung	5,3%
11.	Alles läuft gut (unspezifisch)	2,9%
12.	Berater/in mit Fach- und Branchenkompetenz	2,3%
13.	Zeit geben für Arbeitssuche, kein Druck, keine Drohung des Entgeltentzugs	2,3%
14.	Information über Berufschancen in anderen Branchen/Arbeitsbereichen und dazu geeigneter Umschulungsmaßnahmen	2,0%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Die faktischen Anforderungen der KundInnen sind insbesondere:

- Rasch wieder in eine vergleichbare Arbeitssituation ohne Dequalifikation oder ungewollten Branchenwechsel bei einem/r akzeptablen ArbeitgeberIn einzutreten – unter Berücksichtigung persönlicher Bedürfnisse wie Kinderbetreuungsmöglichkeit oder krankheitsbedingter Belastungsgrenzen
- Eine rasche Existenzsicherung sowie Informationen über die Rahmenbedingungen
- Informationen über Weiterbildungsmöglichkeiten und andere Berufsbereiche und entsprechenden Kursangebote (dabei ist das Interesse an selbstbestimmter Weiterbildung hoch, wie die teilweise Kritik an nicht als sinnvoll empfundene Schulungsmaßnahmen zeigt)
- Unterstützung bei der Stellensuche und beim Bewerbungsprozess – am liebsten möglichst unmittelbar ohne Umweg über längere Bewerbungskurse.

Die meisten Verbesserungsvorschläge betreffen Beratungsprozess und Service

Bei der Frage nach Verbesserungsvorschlägen für das AMS, bei der rund die Hälfte der Befragten etwas einbringt, äußern sich 10% der Befragten spontan positiv über das AMS, es habe sich gebessert, die Wartezeiten wurden verringert und man tue das Mögliche angesichts der Wirtschaftslage.

Die meisten Verbesserungsvorschläge betreffen Beratungsprozess und Service. An zweiter Stelle steht das Verhalten des/der AMS-BeraterIn.

Tabelle 31: Verbesserungsvorschläge für das AMS jener Befragten, die die offene Frage beantworteten (Mehrfachantworten möglich)

1.	Mehr serviceorientierte, individuelle Beratung gewünscht („weniger Termine, mehr Hilfe“ aber auch „nicht zu große Zeitabstände zwischen Beratungsterminen“): Mehr Zeit nehmen für KundIn - auch beim ersten Gespräch, Infos über Abläufe und Bürokratie, BeraterIn telefonisch erreichbar, kompetentere Berater (auch Branchenkenntnisse), Bewerbungsunterlagen und Vorstellungsgespräch mit dem Berater durchgehen, Beraterzimmer statt Kojen	22,2%
2.	Umgang mit KundInnen: Respektvolle, freundliche, nicht herablassende BeraterInnen, mehr Interesse am Menschen, Geduld und Verständnis zeigen, ermutigen	12,0%
3.	Mehr Weiterbildungsmöglichkeiten generell, Info über sinnvolle Weiterbildung, Förderung (auch für Ältere), Zeit nutzen während der Arbeitssuche, z.B. Meisterprüfung, nicht selbst zahlen müssen	10,6%
4.	Wirklich passende Jobs vermitteln, Qualifikationen würdigen, Vermittlungsdruck vom KundIn und BeraterIn nehmen, kein Vorstellungszwang bei unpassenden Angeboten, Geld nicht als Druckmittel einsetzen	7,4%
5.	Passende Schulungs- und Umschulungsangebote: passende Weiterbildung, „nicht immer nur Anfängerkurse“	5,7%
6.	Online Angebot des AMS verbessern: Derzeit oft nicht aktuell, Suchfilter schlecht, branchenspezifische Suche schwierig	5,0%
7.	Rücksicht auf persönliche Erfordernisse (Kinderbetreuung, Teilzeit, Behinderung)	4,4%
8.	Mehr Jobangebote, (auch für Lehrstellensuchende, Akademiker, Ältere)	4,0%
9.	Mehr Geld (für Arbeitswillige), Alternativen zur Notstandshilfe, rascher Geld überweisen	3,3%
10.	Unterstützung bei Nutzung der Online Angebote: eJob-Room ohne PC-Kenntnisse unmöglich, „Brauche EDV-Schulung zur Benützung“	2,8%
11.	Aktuellere Jobangebote (keine veralteten, schon besetzten)	2,6%
12.	Muttersprachliche BeraterIn gewünscht	2,2%
13.	Bessere Jobs statt „schlechte Jobs für wenig Geld“: Kontrolle der Arbeitgeber, keine Leihfirmen mehr, Eignungstest für Lehrlingsausbildung	1,9%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Bestehende Wünsche und Probleme werden immer wieder eingebracht

Die Antworten auf beide offenen Fragen sind sehr ähnlich. Die bestehenden Wünsche und Probleme werden von den befragten KundInnen also immer wieder genannt, ohne genau nach der jeweiligen Frage zu unterscheiden.

Am Ende des Fragebogens gab es noch die Möglichkeit für die InterviewerInnen, Bemerkungen und Äußerungen der KundInnen einzutragen, die diese bei den geschlossenen Fragen angemerkt haben und die für die Fragestellungen der Studie relevant sind. In der Regel handelt es sich auch hier um Wiederholungen.

Tendenzielle Gruppenunterschiede auch bei offenen Fragen

Da Unterschiede zwischen unterschiedlichen KundInnengruppen ein wesentlicher Gegenstand dieser Untersuchung sind, wurden auch die offenen Antworten nach den wichtigsten Gruppenunterschieden, nämlich Geschlecht und Migrationshintergrund analysiert.

Es ist allerdings zu bedenken, dass gerade bei offen gestellten Fragen die Sprachfertigkeit bzw. -kompetenz eine große Rolle spielt. Dadurch bleiben insbesondere schwierigere Sachverhalte auf der Strecke. Da die Sprachkompetenz bei geschlossenen, mit vorgefertigten Antwortvorgaben, versehenen Fragen, weniger stark ins Untersuchungsergebnis eingeht als bei offenen Fragen, können sich dadurch auch Widersprüchlichkeiten ergeben.

Spontanantworten können Inkonsistenzen aufweisen

Insgesamt sind die Gruppenunterschiede in der Regel nicht sehr hoch. Außerdem ist zu berücksichtigen, dass Antworten auf offene Fragen zu Recht Spontanantworten genannt werden können. Sie enthalten ein stärker assoziatives, situatives und oft auch emotionales Moment, was sich in einer größeren Vielfalt der Reaktionen ausdrückt aber auch in einer breiteren Streuung. Auch hier treten manchmal Inkonsistenzen zu davor gegebenen Antworten auf. Daher sollen nur deutliche und konsistente Unterschiede interpretiert werden.

Das unmittelbare praktische Ziel, rasch eine Arbeit zu finden, steht bei Frauen stärker im Vordergrund als bei Männern. Am stärksten äußern diesen Wunsch Personen mit Migrationshintergrund. Ähnlich dazu der Wunsch „rasch Stellenangebote zu erhalten“.

Das Honorieren von Qualifikationen, also wirklich passende Jobs zu finden, wird generell als eine der wichtigsten Punkte genannt. Es sprechen tendenziell mehr Personen ohne Migrationshintergrund das Thema an als jene mit Migrationshintergrund. Allerdings ist dieser Trend nicht ganz eindeutig und aus einer anderen Frage ergibt sich eine Umkehrung.

Eine freundlichere, mehr auf Bedürfnisse eingehende Gesprächssituation wünschen sich tendenziell mehr Personen ohne Migrationshintergrund sowie eher mehr Frauen. Die mehr serviceorientierte Beratung ist generell ein wichtiges Thema und wird noch etwas mehr von Personen ohne Migrationshintergrund angesprochen.

Tabelle 32: Gruppenunterschiede bei den in den offenen Fragen genannten Wünschen, Anliegen und Erfahrungen bei jenen Personen, die offene Fragen beantworteten (Mehrfachantworten möglich)

	% Gesamt	% der Männer	% der Frauen	% der Personen ohne Migrationshintergrund	% der Personen mit Migrationshintergrund
Frage 8: „Wie kann Sie das AMS unterstützen …?“					
(Schnell) Arbeit finden, mehr Stellenangebote	13,4%	7,7%	18,9%	7,1%	27,1%
Weiterbildung, Kurse, Qualifizierung, auch Angebote außerhalb des AMS fördern	12,8%	13,3%	12,1%	13,0%	11,9%
Passende Stellenangebote, branchen- u. ausbildungsspezifisch, Eingehen auf Berufswünsche	12,3%	13,4%	11,1%	11,0%	15,0%
Habe geringe Erwartungen (ohne Begründung)	7,2%	4,0%	10,7%	8,1%	6,0%
Frage 23: „Was ist am Anfang das Wichtigste …?“					
Gesprächs- und Betreuungssituation: persönlich, freundlich, individuell eingehen	28,1%	29,8%	26,5%	36,0%	11,0%
Eingehen auf spezielle Bedürfnisse, Lebenssituation, Kinder...	12,2%	10,1%	14,1%	14,0%	8,0%
Erhalten von Stellenangebote, das eigentliche Finden der Arbeitsstelle	10,5%	10,4%	10,6%	8,0%	15,9%
Honorieren von Qualifikationen und Branchenerfahrung: adäquate Stellenangebote	10,5%	10,9%	10,1%	13,0%	5,0%
Rasche Abklärung, Sicherung/Beantragung von Versicherungsschutz und Arbeitslosengeld	9,4%	9,5%	9,3%	10,0%	8,1%
Frage 24: „Verbesserungsvorschläge?“					
Mehr serviceorientierte Beratung, mehr Zeit für KundInnen, Information über Abläufe	22,2%	21,5%	22,9%	25,0%	16,0%
Freundliche, nicht herablassende BeraterInnen, Geduld und Verständnis	12,0%	8,5%	15,4%	11,1%	14,0%
Mehr Weiterbildungsmöglichkeiten, Infos, Förderungen	10,6%	12,6%	8,7%	11,0%	9,9%
Passende Jobs vermitteln, Qualifikationen würdigen, kein Vorstellungszwang	7,4%	8,7%	6,1%	9,0%	4,0%
AMS gibt sich Mühe, allgemein positiv	9,9%	7,3%	12,6%	9,0%	12,0%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Das Eingehen auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse, wie Anfahrtsweg zum Arbeitsplatz (ohne PKW erreichbar), Rücksicht auf Kinderbetreuungspflichten, passende und ausbildungsadäquate Stellenangebote finden sowie das Honorieren von Qualifikationen und Branchenerfahrung weisen keine konsistenten Unterschiede zwischen den Gruppen auf. Weiterbildungsmöglichkeiten werden etwas häufiger von Männern angesprochen.

Die Antworten können als Hinweis darauf gedeutet werden, dass die Ansprüche an den Vermittlungsprozess zwischen den Gruppen prinzipiell kaum unterschiedlich sind. Jedoch ergibt sich aufgrund unterschiedlicher Situationen und Gegebenheiten zwischen Frauen und Männern, von Personen mit oder ohne Migrationshintergrund ein unterschiedlicher praktischer Unterstützungsbedarf.

9 Exkurs: Sonderauswertung Client Monitoring System

Als wichtige Hebel in der Startphase für eine Verkürzung der Vormerkdauer haben sich eine klare Betreuungsvereinbarung und die rasche Unterbreitung von passenden Stellenvorschlägen herausgestellt sowie die bestmögliche Unterstützung der Eigeninitiative beispielsweise durch Online Angebote.

Diese Themen wurden bis auf eine Frage zur Akzeptanz der Online Angebote aus der Befragung der KundInnen in der Startphase ausgeklammert, um sich inhaltlich nicht mit der quartalsmäßig im Auftrag des AMS durchgeführten KundInnenbefragung CMS zu überschneiden und eine Sonderauswertung dieser Befragung durchgeführt.

CMS Sonderauswertung zu einer vergleichbaren KundInnengruppe

Von marketmind wurden jene Befragten aus der AMS-KundInnenbefragung selektiert, die der Stichprobe der Studie zur Startphase entsprechen: Also Personen über 18 Jahre, die zum Stichtag den Status arbeitslos, lehrstellensuchend oder in Schulung hatten, ohne Einstellzusage waren, vor der jetzigen Vormerkung 6 Monate nicht vorgemerkt waren und schließlich im passenden Zeitraum 4 bis 6 Wochen nach der Vormerkung von marketmind befragt worden waren.

Durch diese Selektion qualifizierten sich 114 Personen, deren Aussagen entsprechend dem Faktor von marketmind gewichtet wurden.[50] Die Gewichtung repräsentiert 16.877 KundInnenmeinungen.

AMS-Betreuung wird überwiegend positiv beurteilt

35% der Befragten waren sehr zufrieden mit der Betreuung des AMS während der Arbeitssuche. Die Note 2 vergaben rund 27%. (Eher) nicht zufrieden waren 9%.

Tabelle 33: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit AMS-Betreuung während der Arbeitssuche

	Anzahl	%
Sehr zufrieden	4.985	35,2%
2	3.788	26,8%
3	2.998	21,2%
4	1.100	7,8%
5	816	5,8%
Überhaupt nicht zufrieden	473	3,3%
Gesamt	14.160	100%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

Die Ergebnisse der CMS Sonderauswertung zur Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung während der Arbeitssuche sind vergleichbar mit jenen der gegenständlichen Befragung: CMS Sonderauswertung: 83,3% der Befragten bewerten 1 bis 3 auf einer 6er Skala, Prospect-Befragung: 83,1% der Befragten bewerten 1 oder 2 auf einer 4er Skala.

[50] Durch die Gewichtung gehen die einzelnen RGSen in die Bundes- und Länderauswertung gemäß der tatsächlichen Größe ein. Gleiches gilt für die Verteilung hinsichtlich Geschlecht und (ABC-) Segmentierung. Die Gewichtungen sollen die tatsächlichen KundInnenverhältnisse repräsentativ abbilden.

Der Vergleich mit den Ergebnissen für alle im Rahmen von CMS befragten KundInnen[51] zeigt eine leicht höhere Zufriedenheit der KundInnen in der Startphase (Top-Box Werte[52] 62% gegenüber 58%).

Zufriedenheit mit Gesamtleistung der AMS-Geschäftsstelle ist noch höher

Die Zufriedenheit mit der Gesamtleistung der AMS-Geschäftsstelle ist sogar noch etwas höher als jene mit der Betreuung des AMS während der Arbeitssuche.

Tabelle 34: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit der Gesamtleistung der AMS-Geschäftsstelle

	Anzahl	%
Sehr zufrieden	5.648	33,5%
2	6.394	37,9%
3	3.925	23,3%
4	507	3,0%
5	403	2,4%
Überhaupt nicht zufrieden	0	0,0%
Gesamt	16.877	100,0%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

Bei der Zufriedenheit mit der Gesamtleistung der AMS-Geschäftsstelle liegt der Top-Box Wert aller CMS Befragten mit 75% ganz leicht darüber.

Passgenauigkeit der (Lehr-)Stellenangebote ist recht hoch

48% geben an, dass sie Lehrstellen- bzw. Stellenangebote vom AMS erhalten haben. Mit der Passgenauigkeit waren 42% sehr zufrieden, rund 19% vergaben die Note 2. Die Zufriedenheit war demnach mit 61% recht hoch und liegt höher als jene aller CMS Befragten (Top Box Wert 47%).

Tabelle 35: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit der Passgenauigkeit der Stellenvorschläge bei jenen Befragten, die Stellenangebote erhalten haben

	Anzahl	%
sehr zufrieden	3.410	42,1%
2	1.527	18,9%
3	2.125	26,2%
4	555	6,9%
5	176	2,2%
überhaupt nicht zufrieden	305	3,8%
	8.098	100%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

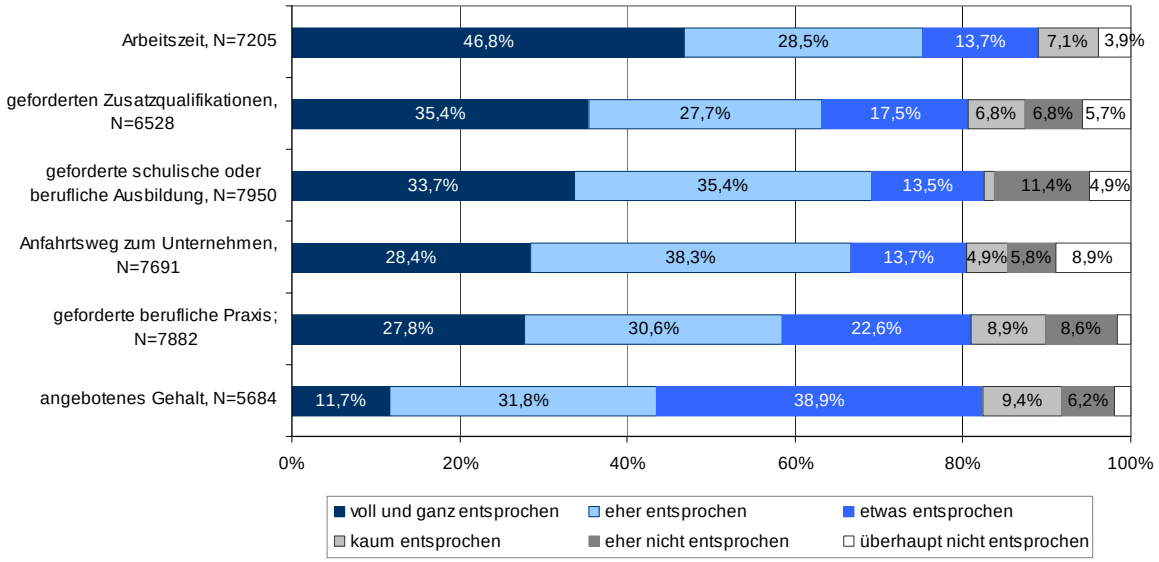
[51] Werte für das 2. Quartal 2009 bis inkl. 1 Quartal 2010
[52] Der Top Box Wert umfasst die Bewertung 1 und 2.

Stellenangebote passen mit Vereinbarungen überwiegend überein

Inwieweit die übermittelten Angebote den zuvor gemeinsam mit dem AMS-Berater/der AMS-Beraterin festgelegten Anforderungen, die in einer Vereinbarung festgehalten wurden, entsprochen haben, zeigt nachfolgende Grafik.

Den Ergebnissen ist zu entnehmen, dass die Arbeitszeit am häufigsten der Vereinbarung entsprochen hat (75% vergeben 1 oder 2) sowie auch die geforderte Ausbildung (69% vergeben 1 oder 2). Das angebotene Gehalt zeigt die geringste Übereinstimmung (nur 43,5% vergeben 1 oder 2).

Abbildung 18: CMS Sonderauswertung: Übereinstimmung zwischen (Lehr-) Stellenangebot und Vereinbarungen bei jenen Befragten, die Stellenangebote erhalten haben



Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

61% haben eine Betreuungsvereinbarung geschlossen

61% geben an, dass eine Betreuungsvereinbarung mit ihrem/ihrer AMS-BeraterIn geschlossen wurde. Die Hälfte davon meint, es sei dabei auf ihre persönliche, individuelle Situation eingegangen worden. Der Top Box Wert von rund 81% liegt über jenem für alle CMS Befragten (74%). Aus ihrer Sicht (eher) nicht individuell war die Betreuungsvereinbarung bei rund 5%.

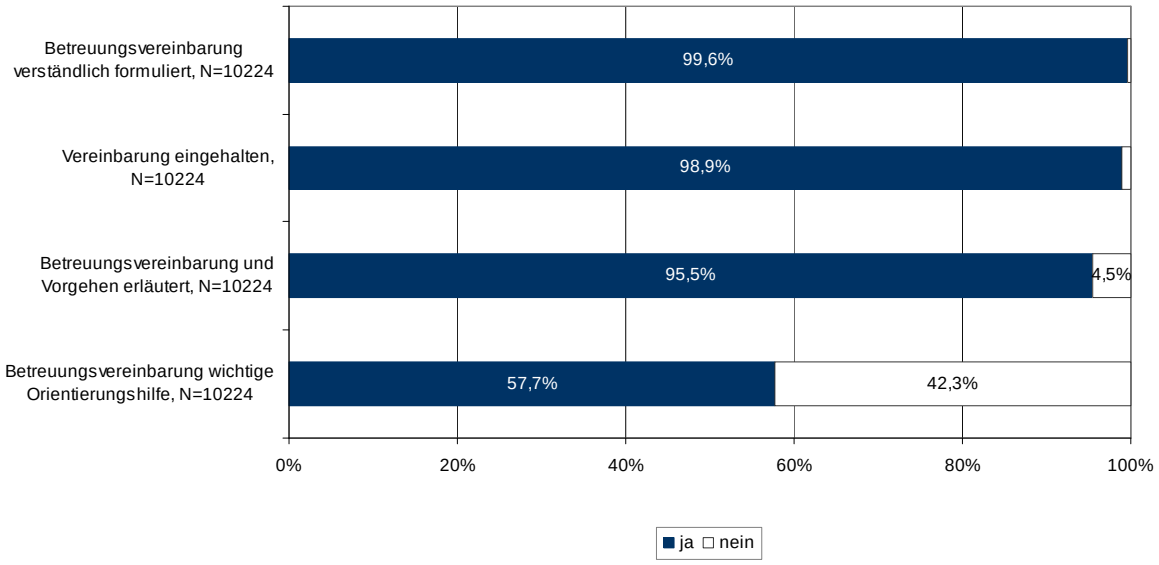
Tabelle 36: CMS Sonderauswertung: Ausmaß der Individualität der Betreuungsvereinbarung bei jenen Befragten, die angeben eine geschlossen zu haben

	Anzahl	%
Sehr individuell	5.013	50,0%
2	3.076	30,7%
3	1.112	11,1%
4	320	3,2%
5	351	3,5%
Überhaupt nicht individuell	162	1,6%
	10.035	100,0%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

Über 90% der Befragten in der Startphase, die ihrer Angabe nach eine Betreuungsvereinbarung geschlossen haben, führen an, dass die Betreuungsvereinbarung gemeinsam besprochen und von dem/der BeraterIn erläutert wurde, dass sie klar und verständlich formuliert war und dass die darin getroffenen Vereinbarungen von dem/der BeraterIn auch eingehalten wurden. 58% der Befragten meinen, die Betreuungsvereinbarung stelle für sie persönlich eine wichtige Orientierungshilfe dar.

Abbildung 19: CMS Sonderauswertung: Handhabung der Betreuungsvereinbarung bei jenen Befragten, die angeben eine geschlossen zu haben



Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

Hier zeigt sich eine große Differenz zu den Aussagen der in der explorativen Studie befragten KundInnen. Die Betreuungsvereinbarung war sehr vielen KundInnen unbekannt und sie hatten kein klares Bild über den Inhalt. Die PST-Analyse zeigte, dass die Betreuungsvereinbarungen zumeist automatisiert erstellt wurden und von den im Rahmen dieser Studie befragten AMS-BeraterInnen häufig als „nichtssagend" bezeichnet wurden.[53] Entweder konnten hier große Verbesserungen erzielt werden oder der Unterschied lässt sich durch die Form der Erhebung erklären (qualitative offene Gespräche in der explorativen Studie und standardisierte Befragung bei CMS).

Nutzungserfahrungen mit AMS-Internetangeboten sind unterschiedlich

29% der Befragten nutzen die AMS-Internetangebote intensiv. Sie greifen täglich oder mehrmals pro Woche darauf zu. Demgegenüber haben 41% dies noch nie getan. Die Nutzungsintensität der Online Angebote von KundInnen in der Startphase ist mit jener aller im Rahmen von CMS befragten KundInnen vergleichbar.

Tabelle 37: CMS Sonderauswertung: Nutzung des Internetangebots des AMS

	Anzahl	%
Täglich	1.663	9,9%
Mehrmals pro Woche	3.241	19,2%
Einmal pro Woche	771	4,6%
Mehrmals pro Monat	1.774	10,5%
Seltener	2.558	15,2%
Noch nie	6.869	40,7%
	16.877	100,0%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

86% jener, die AMS-Internetangebote nutzen, haben auch den eJob-Room, die Internet-Jobbörse des AMS, genutzt. Knapp einem Fünftel hat dieses Angebot bei der Arbeitssuche sehr geholfen. Überhaupt nicht geholfen hat es rund einem Viertel. Hier ist der Top Box Wert mit 49% um 11% Punkte über jenem aller CMS Befragten (38%).

Tabelle 38: CMS Sonderauswertung: Hilfe des eJob-Rooms bei Arbeitssuche bei jenen Befragten, die diesen genutzt haben

	Anzahl	%
Sehr geholfen	1.608	18,8%
2	2.585	30,1%
3	2.011	23,5%
4	223	2,6%
5	77	0,9%
Überhaupt nicht geholfen	2.071	24,2%
	8.576	100,0%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

[53] Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009, Seite 50

Zumeist Zufriedenheit mit dem Selbstinformationsangebot

84% geben an, dass sie wissen, dass es Selbstinformationsangebote in den AMS-Geschäftsstellen gibt und 48% von diesen nutzen diese auch. Der Top Box Wert für die Zufriedenheit liegt mit 75% etwas unter dem für alle CMS Befragten (80%).

Tabelle 39: CMS Sonderauswertung: Zufriedenheit mit Selbstinformationsangebot in der AMS-Geschäftsstelle bei jenen Befragten, die dieses Angebot kennen.

	Anzahl	%
Sehr zufrieden	3.115	45,5%
2	1.348	19,7%
3	2.037	29,7%
4	72	1,0%
5	0	0,0%
Überhaupt nicht zufrieden	276	4,0%
	6.848	100,0%

Quelle: CMS Sonderauswertung 1. Quartal 2010

10 Schlussfolgerungen

Für die KundInnen steht das persönliche Beratungsgespräch im Zentrum der Wahrnehmung. Es prägt die Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt und ist für 87% der Befragten sehr wichtig.

Dieses persönliche Gespräch wird aktuell durch eine Vielzahl an notwendigen administrativen Abklärungen stark geprägt. Diese beiden Eckpunkte – die hohe Bedeutung der persönlichen face to face Beratung auf der einen und die ebenso hohe Bedeutung der Administration auf der anderen Seite – sollten in der Gestaltung und im Ausbau der Integrierten Multichannel Services (IMS) des AMS aufgegriffen werden.

Administratives soweit als möglich auf userInnenfreundliche Selbstbedienung verlegen

Auch wenn aktuell lediglich 13% der Befragten angeben, in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche mit dem AMS nur per E-Mail, Internet und Telefon in Kontakt treten zu wollen und die CMS-Sonderauswertung zeigt, dass die Internetangebote aktuell von mehr als der Hälfte selten oder kaum genutzt werden, sollten diese Kanäle gezielt zur userInnenfreundlichen Erledigung der notwendigen administrativen Erfordernisse genutzt werden.

Durch die Automatisierung können, was vor dem Hintergrund der hohen Bedeutung persönlicher Beratung bedeutsam erscheint, frei werdende Ressourcen gezielt zur intensiveren Beratung und Begleitung von KundInnen genutzt werden. Dass hier Bedarf besteht, zeigen nicht zuletzt auch die Ergebnisse dieser Studie: viele KundInnen brauchen gerade (aber vermutlich nicht nur) am Anfang einer Arbeitslosigkeitsepisode Orientierung und gezielte Unterstützung.

In der Diskussion im Rahmen der Abschlusspräsentation wird von VertreterInnen einzelner AMS Landesgeschäftsstellen eingebracht, dass eine wichtige Voraussetzung für eine Ressourceneinsparung durch IMS Vereinfachungen im Arbeitslosenversicherungsgesetz wären. Auch wird aus Sicht einiger DiskutantInnen die Verlagerung von Elementen der Betreuung auf eAMS kurzfristig keine Arbeitsersparnis bringen, dieser Effekt wird erst langfristig erwartet.

Entsprechende Begleitmaßnahmen wesentlich beim Ausbau von eAMS

Relativ unproblematisch dürfte der Ausbau der Online Angebote für jüngere KundInnen sein und für diese durchaus eine Verbesserung des Service bedeuten. Entsprechende Begleitmaßnahmen sind besonders, aber nicht ausschließlich, für ältere KundInnen wichtig. Es fehlt oft an Erfahrung im Umgang mit dem Internet und an einem Internetzugang. Es wird eine generelle EDV-Qualifizierung und persönliche Einschulung, aber auch eine sehr userInnenfreundliche Bedienung der Tools notwendig sein.

„ErstkundInnen“ lassen sich leichter auf neue Kanäle umlenken

Leichter auf neue Kanäle „umleiten“ lassen sich vermutlich „ErstkundInnen“, die sich in weitaus höherem Ausmaß vorab informieren und in geringerem Ausmaß gleich in die regionale Geschäftsstelle gehen, um sich arbeitslos vormerken zu lassen. Bei KundInnen, die zumindest einmal beim AMS vorgemerkt waren, ist letzteres fast immer der Fall. Aus diesem Grund sollten KundInnen bei der Abmeldung (die meist telefonisch erfolgt) explizit auf eAMS und die Vorteile hingewiesen werden. So können Routinen eventuell durchbrochen werden, wenn sich Personen wieder arbeitslos melden.

Trotz hoher Zufriedenheit mit Beratungsgespräch zeigt sich Verbesserungsbedarf

Ein erfreuliches Ergebnis ist vor dem Hintergrund der hohen Bedeutung der persönlichen Beratungsgespräche die Zufriedenheit der Befragten mit diesen (61% sind sehr und 28% sind eher zufrieden).

Trotzdem zeigt sich bei manchen KundInnengruppen Verbesserungsbedarf, auch wenn von keiner eine explizit hohe Unzufriedenheit rückgemeldet wurde.

Gründe für geringere Zufriedenheit von KundInnen mit Migrationshintergrund nicht eindeutig

Ein deutliches Ergebnis der vorliegenden Studie ist die fast durchgängig geringere Zufriedenheit der Befragten mit Migrationshintergrund, insbesondere jener, die eine andere Muttersprache als Deutsch haben. Diese zeigt sich nicht nur bei der Einschätzung der AMS-Betreuung insgesamt sondern auch bei der Zufriedenheit mit den einzelnen Betreuungselementen sowie bei der Beurteilung des Beratungsgesprächs. Die Unterschiede sind etwas weniger deutlich beim beruflichen Abklärungsprozess und bei den daraus resultierenden Vereinbarungen, sie sind aber auch hier erkennbar.

Einige Indizien sprechen gegen Sprachschwierigkeiten als Ursache

Die Frage, ob diese Bewertungsunterschiede ausschließlich auf sprachliche Verständigungsschwierigkeiten zurückzuführen sind, kann nicht eindeutig beantwortet werden, aber einiges spricht dagegen.

So wurden beispielsweise drei Gruppen gebildet und diese in ihren Zufriedenheitswerten verglichen:

- Befragte, die Deutsch als Muttersprache angeben
- Befragte, die eine andere Muttersprache angeben, aber nach Einschätzung der InterviewerInnen[54] Deutsch fließend oder mit einem leichten Akzent sprechen.
- Befragte, die eine andere Muttersprache angeben und nach Einschätzung der InterviewerInnen Deutsch nur mittelmäßig, stockend oder kaum verständlich sprechen.

Tabelle 40: Zufriedenheit mit Betreuung durch AMS insgesamt, nach Einschätzung der Sprachkenntnisse der Befragten durch die InterviewerInnen

	sehr zufrieden		eher zufrieden		nicht zufrieden		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
deutsche Muttersprache	339	48,2%	257	36,6%	107	15,2%	703	100,0%
andere Muttersprache - fließend (ohne/mit) Akzent	40	28,2%	71	50,0%	31	21,8%	142	100,0%
andere Muttersprache - mittelmäßig/stockend/kaum verständlich	41	31,8%	62	48,1%	26	20,2%	129	100,0%
Gesamt	420	43,1%	390	40,0%	164	16,8%	974	100,0%

Quelle: Befragung Startphase 2010

Die Tatsache einer anderen Muttersprache als Deutsch steht, so zeigt die Auswertung, in einem engeren Zusammenhang mit der Zufriedenheit als das Ausmaß an Deutschkenntnissen, wobei noch einmal darauf hingewiesen werden muss, dass diese Information aus der Einschätzung der Artikulationsfähigkeit durch die InterviewerInnen gewonnen wurde.

[54] Die InterviewerInnen wurden gebeten auch in jenen Fällen, in denen das Interview auf Türkisch oder Bosnisch/Kroatisch/Serbisch geführt wurde, die Deutschkenntnisse der Befragten anhand der Sätze, die vorab oder dazwischen auf Deutsch gesprochen wurden, einzuschätzen.

Es gibt weitere Indizien dafür, dass mehr als eine reine Sprachproblematik vorliegt: So deutet sich an einigen Stellen in der Befragung ein höherer Unterstützungsbedarf dieser KundInnengruppe an. Auch die Leistungen des AMS, die über Existenzsicherung und Stellenvorschläge hinausgehen, werden von dieser KundInnengruppe als bedeutsamer eingeschätzt als von Personen ohne Migrationshintergrund, wie beispielsweise Unterstützung im Bewerbungsprozess.

Gezielte Unterstützung für Personen mit Migrationshintergrund

Da die Gruppe der Personen mit Migrationshintergrund rund ein Drittel der Befragten ausmacht, sollte diesem Untersuchungsergebnis besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Die Entwicklung von wirksamen und adäquaten Maßnahmen zur gezielten Unterstützung dieser KundInnengruppe ist allerdings mit besonderen Herausforderungen verbunden, weil keine Homogenität gegeben ist. Es gibt verschiedene Nähen und Distanzen zum Migrationserlebnis, unterschiedlichste Ausbildungs- und Beschäftigungserfahrungen sowie verschiedenste kulturelle und sprachliche Hintergründe, die zu divergierenden Erwartungen an und Rahmenbedingungen für eine Reintegration in den Arbeitsmarkt führen.

Kulturelle Unterschiede sind aber auch, so wird im Rahmen der Abschlusspräsentation einmal eingebracht, im direkten KundInnenkontakt zu bedenken. So hat in bestimmten Ländern das gesprochene Wort mehr Wert als Schriftstücke und in „Ämtern“ ist man in einigen Kulturkreisen ganz besonders vorsichtig.

Diversity Management Ansätze wichtig

Ansatzpunkte sind etwa – wie in einigen Bundesländern bereits realisiert – AMS-interne Projekte im Bereich Diversity Management, um die Sensibilität zu schärfen. Ein Bewusstmachen sollte auch im Rahmen der Grundausbildung der AMS-MitarbeiterInnen erfolgen. Eine weitere Möglichkeit wäre die gezielte Rekrutierung von AMS-BeraterInnen mit Migrationserfahrung. Deren Sprachkenntnisse und kulturelles Hintergrundwissen könnten – gezielt im Kontext eines breiteren Diversity Prozesses genutzt – zu einer Verbesserung des Beratungsangebotes für diese Zielgruppe führen. Zielführend sind auch Erstinformationsveranstaltungen in ausgewählten Muttersprachen der KundInnen, wie sie bereits in einigen regionalen Geschäftsstellen angeboten werden, sowie fremdsprachiges Informationsmaterial und mehrsprachige Informationen im Internet.

In der Diskussion im Rahmen der Abschlusspräsentation wird von einzelnen hervorgehoben, wie wichtig eine gute Unterstützung seitens des AMS für Personen mit Migrationshintergrund ist. Auf der anderen Seite haben diese KundInnen aber auch eine gewisse Eigenverantwortung. So sei beispielsweise bei muttersprachlichen Erstinformationsveranstaltungen auf die Notwendigkeit Deutsch zu lernen hinzuweisen.

Wenn Deutschkurse seitens des AMS angeboten werden, so haben sich insbesondere jene, die einen direkten Bezug zum beruflichen Tätigkeitsfeld haben, bewährt.

Wichtiges Thema für Jüngere: Aus- und Weiterbildung

Auch jüngere KundInnen sind mit der Betreuung im AMS insgesamt, wie auch mit vielen Aspekten des Beratungsgespräches und der beruflichen Abklärung in geringerem Ausmaß „sehr zufrieden“. Eine Rolle spielen könnte der höhere Wunsch nach Aus-/Weiterbildung in dieser KundInnengruppe. Beim Thema Aus-/Weiterbildung kommt es auch immer wieder zu Spannungsfeldern zwischen Wünschen und realisierbaren Möglichkeiten. Dies ließen bereits die Ergebnisse der vorangegangenen explorativen Studie vermuten und wurde durch die vorliegende Untersuchung erhärtet.

Tendenzielle Reaktivität der KundInnen bestätigt sich

Ein wesentlicher Punkt ist, dass der Wunsch nach Ausbildung/Weiterbildung oftmals nicht angesprochen wird. Das ist ein Zeichen für die generell reaktive Haltung, die KundInnen in einer AMS-Beratungssituation einnehmen.

Bereits in der explorativen Studie hat sich gezeigt, dass die KundInnen tendenziell lieber abwarten, was sie gefragt werden. Dies bestätigt sich in der gegenständlichen Untersuchung. So stimmen 60% der Aussage „*Ich habe abgewartet, was ich gefragt wurde*“ zu. Zwar berichten viele KundInnen, ihre Wüsche und Anliegen sehr wohl eingebracht zu haben, andererseits „gestehen“ mehr als ein Viertel der Bildungswilligen ihren Wunsch gar nicht im Beratungsgespräch erwähnt zu haben.

Aktivierung trotz administrativer Notwendigkeiten

Wie in einer bundesdeutschen Untersuchung[55] festgestellt wurde, wird diese passive Rolle durch spezifische Handlungsmuster wie beispielsweise die „bürokratische Interaktion“ verstärkt. Auch 55% der Befragten der gegenständlichen Untersuchung konstatieren, dass sich das Beratungsgespräch auf administrative Dinge beschränkt hat. In der Aus- und Weiterbildung der BeraterInnen sollte thematisiert werden, wie einerseits den administrativen Notwendigkeiten Genüge getan werden kann und andererseits KundInnen trotzdem zu einer aktiveren Kommunikationshaltung motiviert werden können.

Vermehrtes gemeinsames Analysieren offener Stellen

Im Sinne einer qualitätsvollen Einstiegsphase sollten Vorgangsweisen, die sich als erfolgreich für das Generieren vermittlungsrelevanter Informationen auch bei eher reaktiveren KundInnen erwiesen haben, forciert werden. Ein Beispiel ist das gemeinsame Durchgehen von offenen Stellen, was laut den Ergebnissen dieser Studie bei der Hälfte der befragten KundInnen durchgeführt wurde.

Erfahrungen mit Arbeitssuche und Bewerbungen stärker thematisieren

Die Ergebnisse zeigen auch, dass sich viele KundInnen nicht so sicher sind, ob sie Hilfe beim Bewerbungsprozess brauchen oder nicht. Einerseits wird hohes Selbsthilfepotenzial signalisiert, andererseits besteht bei der teilweise identen KundInnengruppe der Wunsch nach Unterstützung. Vor diesem Hintergrund weist das Ergebnis, dass bei 52% der KundInnen im Beratungsgespräch eher nicht thematisiert wurde, wie viel Erfahrungen sie mit der Arbeitssuche und mit Bewerbungen haben, auf Veränderungsbedarf hin.

Hindernisse lassen sich lösungsorientiert besprechen

Bei zwei Drittel der Befragten, mit denen im Gespräch über persönliche Hindernisse, die eine (Lehr-) Stellensuche erschweren, gesprochen wurde (das waren etwas mehr als ein Drittel aller Befragten), konnte der/die BeraterIn darüber informieren, wie diese beseitigt werden könnten. Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass solche Hindernisse bereits in der Startphase durchaus „lösungsorientiert“ thematisierbar sind und auch verstärkt zum Thema gemacht werden sollten.

[55] Hielscher, V., Ochs, P.: Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Reihe „Modernisierung des öffentlichen Sektors“ Sonderband 32, Berlin 2009

Bereits in der Startphase haben viele über Kernleistungen hinausgehende Anliegen

Ein weiteres Ergebnis der dieser Untersuchung vorangestellten explorativen Studie konnte empirisch erhärtet werden: Es besteht ein beträchtlicher Bedarf an Leistungen des AMS, die über die „Kernleistungen“ Existenzsicherung und Vermittlungsvorschläge hinausgehen. Von 40% bis 55% der Befragten als sehr oder eher wichtig beurteilt werden die Themenbereiche Aus- und Weiterbildung, die Unterstützung bei individuellen Problemstellungen (Kinderbetreuung, gesundheitliche Beeinträchtigungen), Berufsinformation bzw. -neuorientierung sowie Unterstützung beim Bewerbungsprozess.

Kurzfristige, punktuelle Angebote als Unterstützung

Um diesen Anliegen zu entsprechen ist nicht immer beispielsweise ein mehrwöchiger Bewerbungskurs notwendig. Gerade durch die offen gegebenen Spontanantworten wird klar, dass kurzfristige, punktuelle Hilfestellungen, zum Beispiel die Durchsicht von Bewerbungsunterlagen, durchaus ausreichend und sogar zielführender sein können. Selbstbedienungsangebote alleine sind wahrscheinlich nicht ausreichend.

11 Anhang

11.1 Fragebogen für AMS-KundInnen

Startphase der AMS Beratung
Fragebogen für AMS KundInnen

Sehr geehrte Frau X, Sehr geehrter Herr Y,

Wir, die Prospect Unternehmensberatung, sind vom Sozialministerium damit beauftragt, Sie nach Ihren Erfahrungen und nach Ihrer Zufriedenheit mit der Betreuung beim Arbeitsmarktservice zu befragen.

Sie sollten einen Brief vom Ministerium bekommen haben, in dem diese Befragung angekündigt wurde.

Ziel der Befragung ist es, Rückmeldung über den Beginn der Betreuung im Arbeitsmarktservice einzuholen. Das ist rund der erste Monat, nachdem Sie sich arbeitslos/lehrstellensuchend gemeldet haben.

Es ist ganz wichtig, dass Sie und andere AMS Kunden und Kundinnen uns Ihre Eindrücke schildern, um darauf aufbauend Veränderungen und Verbesserungen vornehmen zu können. Neben Ihnen werden noch 1.000 weitere AMS Kunden und Kundinnen befragt.

Ihre Angaben bleiben absolut anonym. Niemand erfährt, wie Sie persönlich auf die Fragen geantwortet haben, sondern die Fragen werden gesamthaft für alle 1.000 Befragten ausgewertet.

Wir würden uns freuen, wenn Sie sich ungefähr 15-20 Minuten für die Befragung Zeit nehmen.

Herzlichen Dank im Voraus.

1. **Sie haben sich vor kurzem (vor einigen Wochen) beim AMS arbeitslos/lehrstellensuchend gemeldet. War das Ihr erster Kontakt mit dem AMS oder hatten Sie früher schon einmal Kontakt mit dem AMS?**

1❒ erster Kontakt mit dem AMS
2❒ früher bereits Kontakt mit dem AMS

2. **Wie haben Sie (dieses Mal) Kontakt zum AMS aufgenommen? Haben Sie…** *(Mehrfachnennungen möglich)*

1❒ bevor Sie zum AMS gegangen sind, beim AMS angerufen und sich erkundigt, was zu tun ist.
2❒ bevor Sie zum AMS gegangen sind, im Internet nachgelesen, was zu tun ist.
3❒ bevor Sie zum AMS gegangen sind, sich bei Freunden/Bekannten informiert, was zu tun ist.
4❒ oder sind Sie gleich zum AMS gegangen.
5❒ Sonstiges, und zwar ……..

3. **Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Betreuung, die Sie bisher vom AMS erhalten haben?**

sehr zufrieden	eher zufrieden	eher nicht zufrieden	gar nicht zufrieden
①	②	③	④

4. **Bitte begründen Sie diese Bewertung kurz?**

_____

5. **Wie zufrieden waren Sie mit…?**

		sehr zufrieden	eher zufrieden	eher nicht zufrieden	gar nicht zufrieden	hat es nicht gegeben / war nicht dort / habe ich nicht bekommen *(nicht vorlesen)*
a	dem Kontakt am Infoschalter	①	②	③	④	❑0
b	der Erstinformationsveranstaltung	①	②	③	④	❑0
c	den persönlichen Beratungstermin(en)	①	②	③	④	❑0
d	mit den Unterlagen, die Sie erhalten haben	①	②	③	④	❑0
e	mit den Informationen, die Sie insgesamt erhalten haben	①	②	③	④	❑0

6. Wie ist Ihre derzeitige Situation? Sind Sie…

1❑ bereits wieder in Beschäftigung / an einem Lehrstellenplatz → ***weiter mit Frage 7***
2❑ noch arbeitslos / lehrstellensuchend, haben aber bereits eine fixe Arbeitsplatzzusage / Lehrstellenzusage → ***weiter mit Frage 7***
3❑ aktuell in einer Kurs- bzw. Schulungsmaßnahme des AMS → ***weiter mit Frage 8***
4❑ aktuell noch arbeitslos / lehrstellensuchend → ***weiter mit Frage 8***
5❑ Sonstiges, und zwar……..……..→ ***weiter mit Frage 8***

7. Wie hilfreich war die Unterstützung des AMS für das Finden dieses Arbeitsplatzes / dieser Lehrstelle?

sehr hilfreich	eher hilfreich	eher nicht hilfreich	gar nicht hilfreich
①	②	③	④

→ ***weiter mit Frage 9***

8. Wie kann Sie das AMS unterstützen, damit Sie möglichst schnell eine neue Stelle / Lehrstelle finden?

_____

9. Wie viele persönliche Beratungsgespräche hatten Sie bisher im AMS insgesamt? (seit Sie sich dieses Mal arbeitslos / lehrstellensuchend gemeldet haben). **Bitte zählen Sie die Erstinformationsveranstaltung, wenn Sie bei einer solchen waren, nicht dazu.**

1❑ eines	2❑ zwei	3❑ drei	4❑ mehr als drei Beratungsgespräche	0❑ keines *(nicht vorlesen)* → ***weiter mit Frage 13***

10. Hätten Sie bisher aus Ihrer Sicht mehr oder weniger Beratungsgespräche gebraucht?

1❑ nein, hat genau gepasst	2❑ mehr Beratungsgespräche	3❑ weniger Beratungsgespräche

11. Waren diese Gespräche immer bei derselben Beraterin / bei demselben Berater oder gab es einen Wechsel?

1❑ immer bei derselben Beraterin / demselben Berater → ***weiter mit Frage 13***
2❑ Es gab einen einmaligen Wechsel → ***weiter mit Frage 12***
3❑ Es gab einen mehrmaligen Wechsel → ***weiter mit Frage 12***
4❑ Es gab bisher nur ein Gespräch → ***weiter mit Frage 13***

12. Wie haben Sie diese(n) Wechsel empfunden?

1❑ eher angenehm	2❑ war mir gleichgültig	3❑ eher unangenehm

13. Nun geht es um die Angebote und Leistungen des AMS: Bitte sagen Sie uns, wie wichtig Ihnen die folgenden Angebote und Leistungen waren, als Sie sich arbeitslos / lehrstellensuchend meldeten bzw. was Ihre Wünsche und Anliegen waren?

		sehr wichtig	eher wichtig	eher nicht wichtig	gar nicht wichtig
a	Arbeitslosengeld/Versicherungsschutz	①	②	③	④
b	Stellenvorschläge / Vorschläge für Lehrstellen	①	②	③	④
c	Berufsinformation / Berufsorientierung	①	②	③	④
d	Ausbildung / Weiterbildung	①	②	③	④
e	Unterstützung beim Bewerbungsprozess	①	②	③	④
f	Unterstützung bei Problemstellungen, die eine Arbeitsaufnahme erschweren	①	②	③	④
g	Sonstiges, und zwar ……. *(z.B. Beratung zu Unternehmensgründung, Förderung, Ferialjob)*				

13a. Sie haben gesagt, dass Ihnen Stellenvorschläge / Vorschläge für Lehrstellen sehr oder eher wichtig waren. Welche Vorschläge wollten Sie genau? Vorschläge…*(Mehrfachnennungen möglich)*

1❒ in dem Tätigkeitsbereich, in dem Sie vor der Arbeitslosigkeit gearbeitet haben

2❒ in einem anderen Tätigkeitsbereich als jenem, in dem Sie vor der Arbeitslosigkeit gearbeitet haben

3❒ in dem Lehrberuf, den Sie beginnen möchten

4❒ in dem Lehrberuf, in dem Sie davor eine Lehrstelle hatten

5❒ in einem anderen Lehrberuf als jenem, in dem Sie davor eine Lehrstelle hatten

6❒ Sonstiges, und zwar ……

13b. Sie haben gesagt, dass Ihnen Berufsinformation / Berufsorientierung sehr oder eher wichtig war. Was genau wollten Sie? (*Mehrfachnennungen möglich)*

1❒ generelle Information über zukunftsträchtige Berufe

2❒ generelle Information über verschiedene Lehrberufe

3❒ alternative Berufsmöglichkeiten

4❒ spezifische Informationen zu einem bestimmten Berufsfeld

5❒ Berufsorientierungskurs

6❒ Sonstiges, und zwar ……

13c. Sie haben gesagt, dass Ihnen Ausbildung / Weiterbildung sehr oder eher wichtig war. Was genau wollten Sie? (*Mehrfachnennungen möglich)*

1❒ generelle Information über Weiterbildungsmöglichkeiten

2❒ Kurs in Ihrem Berufsbereich

3❒ Umschulung in einen anderen Beruf

4❒ Ausbildungslehrgang/überbetriebliche Lehrausbildung

5❒ Sonstiges, und zwar ……

13c1 Wollten Sie, dass das AMS diese Aus- oder Weiterbildung finanziert?

1❑ ja, zur Gänze	2❑ ja, teilweise	3❑ nein, nicht unbedingt

13c2 Wie hat das AMS auf diesen Wunsch nach einer Aus- oder Weiterbildung reagiert?

1❒	Ich habe diesen Wunsch gar nicht angesprochen.
2❒	Es wurde mir die gewünschte Aus- oder Weiterbildung bewilligt.
3❒	Es wurde mir die gewünschte Aus- oder Weiterbildung nicht bewilligt, ich wurde aber zu einer anderen Aus- oder Weiterbildung zugewiesen. **13c2a.** Wie zufrieden sind Sie mit dieser Aus- oder Weiterbildung? 1❑ sehr zufrieden 2❑ eher zufrieden 3❑ eher nicht zufrieden 4❑ gar nicht zufrieden
4❒	Es wurde gesagt, dass ich die gewünschte Aus- oder Weiterbildung nicht bekomme, ohne zu erklären warum.
5❒	Es wurde gesagt, dass ich die gewünschte Aus- oder Weiterbildung nicht bekomme, aber erklärt, warum. **13c2b.** War diese Erklärung für Sie einleuchtend 1❑ ja 2❑ nein
6❒	Sonstiges, und zwar…….……

13d. Sie haben gesagt, dass Ihnen Unterstützung beim Bewerbungsprozess sehr oder eher wichtig war. Was genau wollten Sie? *(Mehrfachnennungen möglich)*

1❒ Tipps für die Stellensuche

2❒ Unterstützung bei der Erstellung der Bewerbungsunterlagen

3❒ Tipps für Vorstellungsgespräche

4❒ Sonstiges, und zwar …….

13e. Sie haben gesagt, dass Ihnen Unterstützung bei Problemstellungen, die eine Arbeitsaufnahme erschweren, sehr oder eher wichtig war? Um welche Probleme handelte es sich? *(Mehrfachnennungen möglich)*

1❒ Betreuungspflichten für Kinder / ältere Angehörige

2❒ Krankheit

3❒ Schulden

4❒ psychische Probleme

5❒ Sonstiges und zwar ……

14. Zur Beratungssituation beim AMS bisher: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Bei den Aussagen zu der AMS Beraterin / dem AMS Berater denken Sie dabei an den Berater / die Beraterin, mit der / dem Sie überwiegend Kontakt hatten!

		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
a	Die Beraterin/der Berater ging auf mich und meine Situation ein.	①	②	③	④
b	Ich habe in den Beratungsgesprächen / im Beratungsgespräch zu viel an Informationen bekommen.	①	②	③	④
c	In den Beratungsgesprächen / im Beratungsgespräch konnte ich meine Wünsche und Anliegen zufriedenstellend vorbringen.	①	②	③	④
d	Die Beraterin / der Berater hat mir zugehört.	①	②	③	④
e	Die Beraterin / der Berater war an meinen Wünschen und Anliegen interessiert.	①	②	③	④
f	In den Beratungsgesprächen / im Beratungsgespräch wurde alles Wichtige ausreichend besprochen.	①	②	③	④
g	Die Beraterin / der Berater war immer höflich und freundlich.	①	②	③	④
h	Die Beraterin / der Berater hat meine Fragen ausreichend beantwortet.	①	②	③	④
i	Die Beratungsgespräche / das Beratungsgespräch haben sich / hat sich auf administrative Dinge, die Formalitäten, beschränkt.	①	②	③	④
j	Die Beratungsgespräche / das Beratungsgespräch waren / war für mich insgesamt nützlich.	①	②	③	④

15. Nun möchte ich kurz dazu kommen, wie Sie selbst sich in den Beratungsgesprächen / im Beratungsgespräch verhalten und gefühlt haben. Auch dazu wieder ein paar Aussagen, zu denen Sie mir bitte sagen, in wie weit diese zutreffen.

		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
a	Ich hatte das Gefühl, dass ich von der Beraterin / dem Berater ernst genommen werde.	①	②	③	④
b	Ich habe abgewartet, was ich gefragt wurde.	①	②	③	④
c	Ich habe meine Anliegen und Wünsche offen angesprochen.	①	②	③	④
d	Ich habe mich wie eine Nummer gefühlt.	①	②	③	④
e	Ich hatte das Gefühl über alles offen reden zu können, auch über meine Probleme.	①	②	③	④
f	Ich habe alle Informationen, die ich erhalten habe, verstanden.	①	②	③	④
g	Ich bin mir wie ein Bittsteller / eine Bittstellerin vorgekommen.	①	②	③	④
h	Ich weiß über meine Rechte und Pflichten als Arbeitslose/r / Lehrstellensuchende/r Bescheid.	①	②	③	④
i	Ich fühlte mich von oben herab behandelt.	①	②	③	④
j	Ich habe mich nicht getraut nachzufragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.	①	②	③	④

16. Wie wichtig ist für Sie das persönliche Beratungsgespräch zu Beginn der Arbeitslosigkeit? Welche der beiden Aussagen trifft auf Sie zu?

a	❒ Gerade am Anfang der Arbeitslosigkeit / Lehrstellensuche ist mir ein persönliches Beratungsgespräch sehr wichtig.
b	❒ Ein persönliches Beratungsgespräch ist in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit / Lehrstellensuche nicht notwendig, ich würde lieber nur per E-mail, Internet und Telefon Kontakt zum AMS haben.

17. Wie würde es Ihnen gefallen, wenn Sie im Zuge einer Arbeitslosenmeldung / Lehrstellensuche mehr über das Internet machen könnten, wie zum Beispiel den Arbeitslosenantrag in einem Internetformular selbst ausfüllen?

sehr gut	gut	eher nicht gut	nicht gut	egal *(nicht vorlesen)*
①	②	③	④	⓪

⇩ ⇩

17a. Warum nicht?

(*Mehrfachantworten. Zuerst offen fragen und dann zuordnen*)

1❒ Ich habe keinen Internetzugang

2❒ Ich kann mit dem Internet nicht umgehen

3❒ Ich finde mich auf der Internetseite des AMS nicht zurecht

4❒ Ich möchte keine Daten von mir ins Internet eingeben

5❒ Ich brauche Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen

6❒ Sonstiges, und zwar……

18. Denken Sie an die Situation(en), in der (in denen) im AMS bisher abgeklärt wurde, welche Arbeit / Lehrstelle Sie suchen und welche Qualifikationen Sie mitbringen.
Sagen Sie mir bitte, in wie weit folgende Aussagen auf diese Situation(en) zutreffen.

		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	
a	Meine Ausbildungen, Qualifikationen und beruflichen Erfahrungen wurden im Detail abgeklärt.	①	②	③	④	
b	Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld (*z.B. Betriebsgröße, Vier-Sterne-Restaurant oder Beisl um die Ecke, Arbeit im Team, etc.*) für mich passend wäre.	①	②	③	④	
c	Die Beraterin / der Berater hat mich ausführlich nach meinen Interessen, Kompetenzen und Berufsvorstellungen gefragt.	①	②	③	④	
d	Ich wusste nicht recht, was ich über meinen beruflichen Werdegang, meine Kompetenzen und Qualifikationen erzählen sollte.	①	②	③	④	
e	Ich hatte den Eindruck, ich sollte so schnell wie möglich an irgendeine Arbeitsstelle / Lehrstelle vermittelt werden.	①	②	③	④	
f	Es wurde einfach der Beruf, den ich davor ausgeübt habe, im EDV-System eingetragen.	①	②	③	④	Nicht relevant, weil Berufsanfänger/in ⓪
g	Es wurde abgeklärt, welches Tätigkeitsfeld mir und meinen Kompetenzen am besten entsprechen würde.	①	②	③	④	
h	Es wurde auch über Alternativen gesprochen, sollte ich im Wunschberuf keine Stelle / Lehrstelle finden.	①	②	③	④	
i	Die Beraterin / der Berater ist mit mir gemeinsam (eine) offene (Lehr)Stelle/n durchgegangen, ob diese für mich passend wären.	①	②	③	④	
j	Am Ende des Abklärungsprozesses war klar, welche Stelle / Lehrstelle ich suche und welche Voraussetzungen ich dafür mitbringe.	①	②	③	④	
k	Ich weiß, auf welcher Datenbasis das AMS jetzt offene Stellen / Lehrstellen für mich sucht.	①	②	③	④	

Nicht vorlesen:

l	❒ alle Aussagen sind nicht relevant, weil ich gesagt habe, dass ich bereits eine neue Stelle habe und die Beraterin/der Berater deshalb diese Abklärungen nicht gemacht hat.

19. Nun noch ein paar Fragen zum Thema Bewerbungsunterlagen im Beratungsgespräch.

		ja	nein	weiß nicht	
a	Hat Sie die Beraterin / der Berater gefragt, ob Sie vollständige Bewerbungsunterlagen haben?	1❒	2❒	3❒	
b	Hat sich die Beraterin / der Berater Ihre Bewerbungsunterlagen angesehen?	1❒	2❒	3❒	Berater/in wollte sich die Unterlagen ansehen, ich hatte diese aber nicht dabei 0❒
c	Wurden Ihre Bewerbungsunterlagen in der AMS-EDV gespeichert?	1❒	2❒	3❒	

20. Wurde im Beratungsgespräch / in den Beratungsgesprächen auch über Hindernisse, wie persönliche Probleme oder Einschränkungen, die die Arbeitssuche / Lehrstellensuche erschweren, gesprochen?

1❒ ja, es wurde darüber gesprochen	2❒ nein, obwohl es gut gewesen wäre, über gewisse Dinge zu sprechen	3❒ nein, da solche Hindernisse nicht vorliegen

⇩

20a. Und wie ging es weiter

a	❒ die AMS Beraterin / der AMS Berater hat mir gesagt, wie ich damit umgehen kann.
b	❒ ich wurde an eine andere AMS Beraterin / einen anderen AMS Berater weitergeleitet
c	❒ ich wurde an eine Stelle verwiesen, die mir weiterhilft
d	❒ Sonstiges, und zwar…….

21. Denken Sie, dass das AMS nun ausreichend Informationen über Ihre Ausbildungen, Ihre Berufserfahrung, Ihre Kompetenzen und Interessen hat, um Sie gut bei der Arbeitssuche / Lehrstellensuche unterstützen zu können und für Sie passende Stellenvorschläge / Lehrstellenvorschläge herauszusuchen?

ja, vollkommen ausreichend	eher ausreichend	eher nicht ausreichend	nein, nicht ausreichend
①	②	③	④

⇩ ⇩

21a. Welche Informationen fehlen aus Ihrer Sicht?

(Mehrfachantworten. Zuerst offen fragen und dann zuordnen. Bei Unsicherheit unter Sonstige vermerken)

1❒ Zusatzqualifikationen, Spezialisierungen im Berufsfeld

2❒ Arbeitszeiten

3❒ Arbeitsorte

4❒ Gehaltsvorstellungen

5❒ Unternehmen, die in Frage / nicht in Frage kommen

6❒ Persönliche Stärken, besondere Fähigkeiten

7❒ Einschränkungen, z.B. gesundheitliche, zeitliche

8❒ Sonstiges, und zwar……

22. Nun noch einige Aussagen zu Ihrem Arbeitssuch- und Bewerbungsprozess / Lehrstellensuch- und Bewerbungsprozess. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu? *(für diejenigen Befragten, die bereits eine Stelle gefunden haben, bitte Fragen in der Vergangenheit formulieren. Wenn sehr schnell eine neue Stelle gefunden wurde, können die Aussagen auch nicht relevant sein)*

		trifft voll zu	**trifft eher zu**	**trifft eher nicht zu**	**trifft gar nicht zu**	**Nicht relevant** *(nicht vorlesen)*
a	Ich weiß, was die beste Such- und Bewerbungsstrategie in meinem Berufsbereich ist.	①	②	③	④	⓪
b	Bei Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgesprächen fühle ich mich sicher.	①	②	③	④	⓪
c	Ich möchte mir meine neue Stelle / Lehrstelle selbst suchen.	①	②	③	④	⓪
d	In den Beratungsgesprächen / im Beratungsgespräch im AMS wurde thematisiert, wie viel Erfahrung ich mit Arbeitssuche / Lehrstellensuche und Bewerbungen habe.	①	②	③	④	⓪
e	Ich warte auf mehr Stellenvorschläge / Lehrstellenvorschläge vom AMS.	①	②	③	④	⓪
f	Die Unterstützung, die ich vom AMS bei der Arbeitssuche / Lehrstellensuche bekomme, ist absolut ausreichend.	①	②	③	④	⓪
g	Mit dem AMS wurde klar vereinbart, was meine Aufgaben bei der Arbeitssuche / Lehrstellensuche sind.	①	②	③	④	⓪
h	Mit dem AMS wurde klar vereinbart, wie mich das AMS bei der Arbeitssuche / Lehrstellensuche und Bewerbung unterstützt.	①	②	③	④	⓪

23. Was ist für Sie am Anfang einer Arbeitssuche / einer Lehrstellensuche das Wichtigste, das Sie sich vom AMS wünschen?

_____

_____

24. Haben Sie Verbesserungsvorschläge für das AMS?

_____

_____

25. Sonstiges *(bitte hier alles eintragen, was die Befragten während des Interviews sonst noch erzählen und was für die Untersuchung relevant sein könnte)*

_____

_____

Nun noch ein paar statistische Fragen

26. Wo sind Sie geboren?

1❒ Österreich	2❒ anderes Land

27. Haben Sie über die Pflichtschule hinaus eine Schul- oder Berufsausbildung abgeschlossen?

1❒ ja	2❒ nein

28. Haben Sie diese Ausbildung in Österreich abgeschlossen?

1❒ Ja, ich habe diese Ausbildung in Österreich abgeschlossen.
2❒ Nein, ich habe diese Ausbildung nicht in Österreich abgeschlossen.
3❒ Ich habe diese Ausbildung teilweise in Österreich abgeschlossen.

29. Was ist Ihre Muttersprache?

1❒ Deutsch	2❒ andere

30. Was trifft auf Sie zu? *(Mehrfachantworten möglich)*

1❒ ich habe Kinder/ein Kind unter 3 Jahren 2❒ ich habe Kinder/ein Kind zwischen 3 und 6 Jahren 3❒ ich habe Kinder/ein Kind zwischen 6 und 10 Jahren 4❒ ich habe Kinder/ein Kinder zwischen 10 und 14 Jahren 5❒ ich habe Kinder/ein Kinder über 14 Jahre	6❒ ich pflege Angehörige	7❒ nichts davon

VIELEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT UND ALLES GUTE

11.2 Tabellenanhang

Tabelle 1: Betreuungspflichten für Kinder und Angehörige

	Anzahl	%
Kind/er unter 3 Jahren	132	13,3%
Kind/er zwischen 3 und 6 Jahren	113	11,4%
Kind/er zwischen 6 und 10 Jahren	118	11,9%
Kind/er zwischen 10 und 14 Jahren	118	11,9%
Kind/er über 14 Jahre	291	29,2%
ich pflege Angehörige	56	5,6%
keine Betreuungspflichten	416	41,8%
Gesamt	995	100,0%

Tabelle 2: Zusammenhang Geschlecht und Bildung, nach Migrationshintergrund

			(keine) Pflichtschule	Lehre/ mittlere Schule	Matura	FH/Akad./Uni	Gesamt
kein Migrationshintergrund	männlich	Anzahl	73	172	33	15	293
		%	24,9%	58,7%	11,3%	5,1%	100,0%
	weiblich	Anzahl	108	177	55	14	354
		%	30,5%	50,0%	15,5%	4,0%	100,0%
	Gesamt	Anzahl	181	349	88	29	647
		%	28,0%	53,9%	13,6%	4,5%	100,0%
Migrationshintergrund	männlich	Anzahl	106	43	11	11	171
		%	62,0%	25,1%	6,4%	6,4%	100,0%
	weiblich	Anzahl	122	34	12	12	180
		%	67,8%	18,9%	6,7%	6,7%	100,0%
	Gesamt	Anzahl	228	77	23	23	351
		%	65,0%	21,9%	6,6%	6,6%	100,0%

Tabelle 3: Zusammenhang von Alter und Bildung

		unter 30 Jahre	30 bis unter 45 Jahre	45 Jahre und älter	Gesamt
(keine) Pflichtschule	Anzahl	129	159	121	409
	%	37,8%	40,6%	45,7%	41,0%
Lehre/mittlere Schule	Anzahl	145	163	118	426
	%	42,5%	41,6%	44,5%	42,7%
Matura	Anzahl	54	42	16	112
	%	15,8%	10,7%	6,0%	11,2%
FH/Akad./Uni	Anzahl	13	28	10	51
	%	3,8%	7,1%	3,8%	5,1%
Gesamt	Anzahl	341	392	265	998
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabelle 4: Beschäftigungsstatus, nach Branche

	beschäftigt/ in Lehre/Zusage		arbeitslos/Schulung		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Landwirtschaft (01-06)	4	1,5%	5	0,8%	9	1,0%
Bergbau/Bau (10-17)	12	4,4%	23	3,5%	35	3,8%
Metall/Elektro (18-24)	26	9,5%	55	8,4%	81	8,7%
Holz/Textil/Chemie (25-37)	8	2,9%	41	6,3%	49	5,3%
Hilfsberufe (38-39)	35	12,8%	68	10,4%	103	11,1%
Handel (40-41)	34	12,4%	102	15,5%	136	14,6%
Verkehr (42-48)	17	6,2%	23	3,5%	40	4,3%
Tourismus/Gastronomie (50-52)	43	15,7%	83	12,7%	126	13,5%
andere Dienstleistung (53-59)	33	12,0%	64	9,8%	97	10,4%
Technik (60-68)	11	4,0%	32	4,9%	43	4,6%
Büro/Verwaltung (71-78)	33	12,0%	115	17,5%	148	15,9%
Gesundheit/Soziales (80-83)	15	5,5%	30	4,6%	45	4,8%
Wissenschaft/Kunst (84-89)	3	1,1%	15	2,3%	18	1,9%
Gesamt	274	100,0%	656	100,0%	930	100,0%

Tabelle 5: Gründe gegen mehr Internetangebote im Zuge der Arbeitslosenmeldung, nach Migrationshintergrund (Mehrfachnennungen möglich)

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Habe keinen Internetzugang	75	25,2%	42	24,1%	117	24,8%
Kann mit dem Internet nicht umgehen	67	22,5%	66	37,9%	133	28,2%
Finde mich auf der Internetseite des AMS nicht zurecht	3	1,0%	17	9,8%	20	4,2%
Möchte meine Daten nicht ins Internet eingeben	23	7,7%	13	7,5%	36	7,6%
Brauche Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen	21	7,0%	26	14,9%	47	10,0%
Sonstiges	135	45,3%	61	35,1%	196	41,5%
keine Angabe	22	7,4%	25	14,4%	47	10,0%
Gesamt	**298**	**100,0%**	**174**	**100,0%**	**472**	**100,0%**

Tabelle 6: Wichtigkeit der Kernleistungen und anderer Leistungen, nach Geschlecht

	männlich		weiblich		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
nur ALG wichtig	48	56,5%	37	43,5%	85	100,0%
ALG und Stellen wichtig	62	52,1%	57	47,9%	119	100,0%
alle Leistungen wichtig	64	42,4%	87	57,6%	151	100,0%
ALG und Stellen wichtig + eine weitere Leistung	76	49,7%	77	50,3%	153	100,0%
ALG und Stellen wichtig + zwei weitere Leistungen	69	40,8%	100	59,2%	169	100,0%
ALG und Stellen wichtig + drei weitere Leistungen	53	41,1%	76	58,9%	129	100,0%
ALG, KEINE Stellen wichtig + eine weitere Leistung	26	44,1%	33	55,9%	59	100,0%
ALG, KEINE Stellen wichtig + mehr weitere Leistungen	27	45,8%	32	54,2%	59	100,0%
ALG NICHT wichtig, aber andere Leistungen	11	44,0%	14	56,0%	25	100,0%
Gesamt	436	45,9%	513	54,1%	949	100,0%

Tabelle 7: Wichtigkeit von Ausbildung/Weiterbildung, nach Alter

	bis 24 Jahre		bis 34 Jahre		bis 44 Jahre		45 J. und älter		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr wichtig	76	40,4%	121	42,6%	97	37,6%	75	28,5%	369	37,2%
eher wichtig	35	18,6%	55	19,4%	50	19,4%	40	15,2%	180	18,1%
eher nicht wichtig	30	16,0%	40	14,1%	46	17,8%	63	24,0%	179	18,0%
gar nicht wichtig	47	25,0%	68	23,9%	65	25,2%	85	32,3%	265	26,7%
Gesamt	188	100%	284	100%	258	100%	263	100%	993	100%

Tabelle 8: Wichtigkeit von Unterstützung bei Problemlösung, nach Anzahl der Vormerkungen ab 20004

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
keine	69	24,1%	35	12,2%	46	16,1%	136	47,6%	286	100,0%
1-3	91	28,6%	40	12,6%	40	12,6%	147	46,2%	318	100,0%
4-6	51	32,9%	26	16,8%	21	13,5%	57	36,8%	155	100,0%
7 und mehr	72	35,1%	37	18,0%	24	11,7%	72	35,1%	205	100,0%
Gesamt	283	29,4%	138	14,3%	131	13,6%	412	42,7%	964	100,0%

Tabelle 9: Wichtigkeit von Unterstützung bei Problemlösung, nach Betreuungspflichten

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Betreuungspflichten	202	35,8%	84	14,9%	72	12,8%	206	36,5%	564	100,0%
keine Betreuungspflichten	81	20,1%	57	14,1%	65	16,1%	200	49,6%	403	100,0%
Gesamt	283	29,3%	141	14,6%	137	14,2%	406	42,0%	967	100,0%

Tabelle 10: Wichtigkeit von Unterstützung bei Problemlösung, nach Bildung

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
(keine) Pflichtschule	149	36,8%	67	16,5%	49	12,1%	140	34,6%	405	100,0%
Lehre/mittlere Schule	112	27,3%	58	14,1%	56	13,7%	184	44,9%	410	100,0%
Matura/FH//Uni	23	14,5%	15	9,4%	33	20,8%	88	55,3%	159	100,0%
Gesamt	284	29,2%	140	14,4%	138	14,2%	412	42,3%	974	100,0%

Tabelle 11: Wichtigkeit von Unterstützung bei Bewerbung, nach Bildung

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
(keine) Pflichtschule	147	36,3%	65	16,0%	74	18,3%	119	29,4%	405	100,0%
Lehre/mittlere Schule	85	20,2%	61	14,5%	86	20,4%	189	44,9%	421	100,0%
Matura/FH//Uni	22	13,5%	26	16,0%	31	19,0%	84	51,5%	163	100,0%
Gesamt	254	25,7%	152	15,4%	191	19,3%	392	39,6%	989	100,0%

Tabelle 12: Wichtigkeit von Unterstützung bei Bewerbung, nach Migrationshintergrund

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
kein Migrationshintergrund	123	18,9%	102	15,7%	137	21,1%	288	44,3%	650	100,0%
Migrationshintergrund	134	38,0%	50	14,2%	60	17,0%	109	30,9%	353	100,0%
Gesamt	257	25,6%	152	15,2%	197	19,6%	397	39,6%	1003	100,0%

Tabelle 13: Wichtigkeit von Ausbildung/Weiterbildung, nach Bildung

	(keine) Pflichtschule		Lehre/mittlere Schule		Matura/FH//Uni		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr wichtig	159	39,3%	161	38,3%	47	28,8%	367	37,1%
eher wichtig	70	17,3%	78	18,6%	33	20,2%	181	18,3%
eher nicht wichtig	70	17,3%	83	19,8%	25	15,3%	178	18,0%
gar nicht wichtig	106	26,2%	98	23,3%	58	35,6%	262	26,5%
Gesamt	405	100%	420	100%	163	100%	988	100%

Tabelle 14: Wichtigkeit von Berufsinformation/Berufsorientierung, nach Wunsch Berufswechsel

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
nein	177	24,8%	125	17,5%	182	25,5%	231	32,3%	715	100,0%
ja	91	34,1%	53	19,9%	57	21,3%	66	24,7%	267	100,0%
Gesamt	268	27,3%	178	18,1%	239	24,3%	297	30,2%	982	100,0%

Tabelle 15: Wichtigkeit von Unterstützung bei Problemlösung, nach Erfahrung mit dem AMS

	sehr wichtig		eher wichtig		eher nicht wichtig		gar nicht wichtig		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
keine Vormerkung	69	24,1%	35	12,2%	46	16,1%	136	47,6%	286	100,0%
zumindest eine frühere Vormerkung	214	31,6%	103	15,2%	86	12,7%	275	40,6%	678	100,0%
Gesamt	283	29,4%	138	14,3%	132	13,7%	411	42,6%	964	100,0%

Tabelle 16: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater ging auf mich und meine Situation ein.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	203	70,2%	219	64,8%	77	47,8%	79	45,4%	578	60,1%
trifft eher zu	53	18,3%	69	20,4%	51	31,7%	67	38,5%	240	24,9%
trifft eher nicht zu	18	6,2%	32	9,5%	16	9,9%	15	8,6%	81	8,4%
trifft gar nicht zu	15	5,2%	18	5,3%	17	10,6%	13	7,5%	63	6,5%
Gesamt	289	100%	338	100%	161	100%	174	100%	962	100%

Tabelle 17: Zustimmung zur Aussage „Ich habe in den Beratungsgesprächen/im Beratungsgespräch zu viel an Informationen bekommen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	12	4,2%	15	4,4%	16	9,8%	15	8,6%	58	6,0%
trifft eher zu	21	7,3%	23	6,8%	35	21,3%	35	20,1%	114	11,8%
trifft eher nicht zu	62	21,5%	72	21,3%	44	26,8%	52	29,9%	230	23,9%
trifft gar nicht zu	193	67,0%	228	67,5%	69	42,1%	72	41,4%	562	58,3%
Gesamt	288	100%	338	100%	164	100%	174	100%	964	100%

Tabelle 18: Zustimmung zur Aussage „In den Beratungsgesprächen/im Beratungsgespräch konnte ich meine Wünsche und Anliegen zufriedenstellend vorbringen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	184	63,9%	200	59,2%	71	43,6%	72	41,4%	527	54,7%
trifft eher zu	57	19,8%	78	23,1%	58	35,6%	72	41,4%	265	27,5%
trifft eher nicht zu	26	9,0%	32	9,5%	21	12,9%	19	10,9%	98	10,2%
trifft gar nicht zu	21	7,3%	28	8,3%	13	8,0%	11	6,3%	73	7,6%
Gesamt	288	100%	338	100%	163	100%	174	100%	963	100%

Tabelle 19: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater hat mir zugehört.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	239	82,7%	260	76,9%	95	57,9%	109	62,6%	703	72,8%
trifft eher zu	34	11,8%	52	15,4%	53	32,3%	51	29,3%	190	19,7%
trifft eher nicht zu	10	3,5%	17	5,0%	11	6,7%	10	5,7%	48	5,0%
trifft gar nicht zu	6	2,1%	9	2,7%	5	3,0%	4	2,3%	24	2,5%
Gesamt	289	100%	338	100%	164	100%	174	100%	965	100%

Tabelle 20: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater war an meinen Wünschen und Anliegen interessiert.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	178	62,5%	207	61,8%	79	48,5%	78	45,1%	542	56,7%
trifft eher zu	72	25,3%	68	20,3%	54	33,1%	58	33,5%	252	26,4%
trifft eher nicht zu	19	6,7%	45	13,4%	19	11,7%	23	13,3%	106	11,1%
trifft gar nicht zu	16	5,6%	15	4,5%	11	6,7%	14	8,1%	56	5,9%
Gesamt	285	100%	335	100%	163	100%	173	100%	956	100%

Tabelle 21: Zustimmung zur Aussage „In den Beratungsgesprächen/im Beratungsgespräch wurde alles Wichtige ausreichend besprochen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	193	67,0%	211	62,4%	82	50,6%	86	49,4%	572	59,5%
trifft eher zu	61	21,2%	76	22,5%	45	27,8%	54	31,0%	236	24,5%
trifft eher nicht zu	26	9,0%	35	10,4%	22	13,6%	24	13,8%	107	11,1%
trifft gar nicht zu	8	2,8%	16	4,7%	13	8,0%	10	5,7%	47	4,9%
Gesamt	288	100%	338	100%	162	100%	174	100%	962	100%

Tabelle 22: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater war immer höflich und freundlich.“ nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	244	84,4%	272	80,2%	99	60,4%	116	67,1%	731	75,8%
trifft eher zu	27	9,3%	43	12,7%	53	32,3%	39	22,5%	162	16,8%
trifft eher nicht zu	11	3,8%	15	4,4%	7	4,3%	10	5,8%	43	4,5%
trifft gar nicht zu	7	2,4%	9	2,7%	5	3,0%	8	4,6%	29	3,0%
Gesamt	289	100%	339	100%	164	100%	173	100%	965	100%

Tabelle 23: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater hat meine Fragen ausreichend beantwortet.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	205	71,7%	228	67,7%	92	56,8%	103	59,5%	628	65,6%
trifft eher zu	57	19,9%	71	21,1%	54	33,3%	49	28,3%	231	24,1%
trifft eher nicht zu	18	6,3%	26	7,7%	8	4,9%	9	5,2%	61	6,4%
trifft gar nicht zu	6	2,1%	12	3,6%	8	4,9%	12	6,9%	38	4,0%
Gesamt	286	100%	337	100%	162	100%	173	100%	958	100%

Tabelle 24: Zustimmung zur Aussage „Die Beratungsgespräche/das Beratungsgespräch haben sich/hat sich auf administrative Dinge, wie Formalitäten, beschränkt.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	58	20,1%	90	26,5%	47	28,7%	46	26,6%	241	25,0%
trifft eher zu	77	26,7%	88	26,0%	64	39,0%	60	34,7%	289	30,0%
trifft eher nicht zu	86	29,9%	94	27,7%	27	16,5%	45	26,0%	252	26,1%
trifft gar nicht zu	67	23,3%	67	19,8%	26	15,9%	22	12,7%	182	18,9%
Gesamt	288	100%	339	100%	164	100%	173	100%	964	100%

Tabelle 25: Zustimmung zur Aussage „Die Beratungsgespräche/das Beratungsgespräch waren/war für mich insgesamt nützlich.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	158	54,7%	161	47,9%	73	44,8%	77	44,5%	469	48,8%
trifft eher zu	73	25,3%	98	29,2%	53	32,5%	61	35,3%	285	29,7%
trifft eher nicht zu	32	11,1%	53	15,8%	22	13,5%	22	12,7%	129	13,4%
trifft gar nicht zu	26	9,0%	24	7,1%	15	9,2%	13	7,5%	78	8,1%
Gesamt	289	100%	336	100%	163	100%	173	100%	961	100%

Tabelle 26: Zustimmung zur Aussage „Ich hatte das Gefühl, dass ich von der Beraterin/dem Berater ernst genommen werde.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	223	77,4%	242	71,4%	92	56,1%	101	58,4%	658	68,3%
trifft eher zu	40	13,9%	63	18,6%	42	25,6%	46	26,6%	191	19,8%
trifft eher nicht zu	15	5,2%	22	6,5%	19	11,6%	13	7,5%	69	7,2%
trifft gar nicht zu	10	3,5%	12	3,5%	11	6,7%	13	7,5%	46	4,8%
Gesamt	288	100%	339	100%	164	100%	173	100%	964	100%

Tabelle 27: Zustimmung zur Aussage „Ich habe abgewartet, was ich gefragt wurde.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	88	30,8%	105	31,3%	48	29,3%	69	39,9%	310	32,3%
trifft eher zu	65	22,7%	75	22,3%	73	44,5%	57	32,9%	270	28,2%
trifft eher nicht zu	62	21,7%	79	23,5%	19	11,6%	21	12,1%	181	18,9%
trifft gar nicht zu	71	24,8%	77	22,9%	24	14,6%	26	15,0%	198	20,6%
Gesamt	286	100%	336	100%	164	100%	173	100%	959	100%

Tabelle 28: Zustimmung zur Aussage “Ich habe meine Anliegen und Wünsche offen angesprochen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	226	79,0%	270	80,1%	94	57,3%	111	64,2%	701	73,0%
trifft eher zu	45	15,7%	49	14,5%	53	32,3%	47	27,2%	194	20,2%
trifft eher nicht zu	9	3,1%	13	3,9%	14	8,5%	12	6,9%	48	5,0%
trifft gar nicht zu	6	2,1%	5	1,5%	3	1,8%	3	1,7%	17	1,8%
Gesamt	286	100%	337	100%	164	100%	173	100%	960	100%

Tabelle 29: Zustimmung zur Aussage „Ich habe mich wie eine Nummer gefühlt.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	22	7,6%	35	10,4%	27	16,6%	29	17,0%	113	11,8%
trifft eher zu	17	5,9%	41	12,1%	33	20,2%	34	19,9%	125	13,0%
trifft eher nicht zu	42	14,6%	47	13,9%	23	14,1%	22	12,9%	134	14,0%
trifft gar nicht zu	207	71,9%	215	63,6%	80	49,1%	86	50,3%	588	61,3%
Gesamt	288	100%	338	100%	163	100%	171	100%	960	100%

Tabelle 30: Zustimmung zur Aussage „Ich hatte das Gefühl über alles offen reden zu können, auch über meine Probleme.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	143	50,2%	156	46,4%	58	35,8%	64	37,2%	421	44,1%
trifft eher zu	75	26,3%	94	28,0%	52	32,1%	46	26,7%	267	28,0%
trifft eher nicht zu	40	14,0%	43	12,8%	25	15,4%	28	16,3%	136	14,2%
trifft gar nicht zu	27	9,5%	43	12,8%	27	16,7%	34	19,8%	131	13,7%
Gesamt	285	100%	336	100%	162	100%	172	100%	955	100%

Tabelle 31: Zustimmung zur Aussage „Ich habe alle Informationen, die ich erhalten habe, verstanden.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	250	87,1%	294	86,7%	100	61,3%	123	71,1%	767	79,7%
trifft eher zu	32	11,1%	38	11,2%	53	32,5%	40	23,1%	163	16,9%
trifft eher nicht zu	3	1,0%	5	1,5%	10	6,1%	6	3,5%	24	2,5%
trifft gar nicht zu	2	0,7%	2	0,6%	0	0,0%	4	2,3%	8	0,8%
Gesamt	287	100%	339	100%	163	100%	173	100%	962	100%

Tabelle 32: Zustimmung zur Aussage „Ich bin mir wie ein Bittsteller/eine Bittstellerin vorgekommen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	15	5,2%	37	10,9%	19	11,9%	33	19,1%	104	10,9%
trifft eher zu	34	11,8%	45	13,3%	27	16,9%	26	15,0%	132	13,8%
trifft eher nicht zu	36	12,5%	51	15,1%	35	21,9%	16	9,2%	138	14,4%
trifft gar nicht zu	202	70,4%	205	60,7%	79	49,4%	98	56,6%	584	61,0%
Gesamt	287	100%	338	100%	160	100%	173	100%	958	100%

Tabelle 33: Zustimmung zur Aussage „Ich weiß über meine Rechte und Pflichten als Arbeitslose/r / Lehrstellensuchende/r Bescheid.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	217	75,3%	241	71,5%	91	56,2%	98	56,6%	647	67,4%
trifft eher zu	50	17,4%	69	20,5%	53	32,7%	51	29,5%	223	23,2%
trifft eher nicht zu	16	5,6%	19	5,6%	12	7,4%	18	10,4%	65	6,8%
trifft gar nicht zu	5	1,7%	8	2,4%	6	3,7%	6	3,5%	25	2,6%
Gesamt	288	100%	337	100%	162	100%	173	100%	960	100%

Tabelle 34: Zustimmung zur Aussage „Ich fühlte mich von oben herab behandelt.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	10	3,5%	28	8,3%	15	9,3%	19	11,0%	72	7,5%
trifft eher zu	20	6,9%	30	8,8%	19	11,7%	16	9,3%	85	8,8%
trifft eher nicht zu	27	9,4%	37	10,9%	22	13,6%	18	10,5%	104	10,8%
trifft gar nicht zu	231	80,2%	244	72,0%	106	65,4%	119	69,2%	700	72,8%
Gesamt	288	100%	339	100%	162	100%	172	100%	961	100%

Tabelle 35: Zustimmung zur Aussage „Ich habe mich nicht getraut nachzufragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	23	8,1%	28	8,4%	11	6,7%	11	6,4%	73	7,6%
trifft eher zu	9	3,2%	12	3,6%	18	11,0%	17	9,9%	56	5,9%
trifft eher nicht zu	20	7,0%	23	6,9%	24	14,7%	24	14,0%	91	9,5%
trifft gar nicht zu	233	81,8%	272	81,2%	110	67,5%	120	69,8%	735	77,0%
Gesamt	285	100%	335	100%	163	100%	172	100%	955	100%

Tabelle 36: Zustimmung zur Aussage „Der Berater/Die Beraterin war immer höflich und freundlich.“, nach Sprachkenntnissen Deutsch

	trifft voll zu		trifft eher zu		trifft eher nicht zu		trifft gar nicht zu		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
deutsche Muttersprache	557	82,2%	77	11,4%	28	4,1%	16	2,4%	678	100,0%
and. Muttersprache - fließend (ohne/mit) Akzent	87	62,1%	35	25,0%	11	7,9%	7	5,0%	140	100,0%
and. Muttersprache - mittelmäßig/ stockend/kaum verständlich	68	56,2%	45	37,2%	3	2,5%	5	4,1%	121	100,0%
Gesamt	712	75,8%	157	16,7%	42	4,5%	28	3,0%	939	100,0%

Tabelle 37: Zustimmung zur Aussage „Ich hatte das Gefühl, über alles offen reden zu können, auch über meine Probleme.“, nach Alter

	trifft voll zu		trifft eher zu		trifft eher nicht zu		trifft gar nicht zu		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
bis 24 Jahre	60	32,8%	57	31,1%	32	17,5%	34	18,6%	183	100,0%
bis 34 Jahre	102	37,0%	80	29,0%	47	17,0%	47	17,0%	276	100,0%
bis 44 Jahre	119	49,0%	58	23,9%	37	15,2%	29	11,9%	243	100,0%
45 J. und älter	141	56,0%	71	28,2%	20	7,9%	20	7,9%	252	100,0%
Gesamt	422	44,2%	266	27,9%	136	14,3%	130	13,6%	954	100,0%

Tabelle 38: Zustimmung zur Aussage „Ich bin mir wie ein Bittsteller/eine Bittstellerin vorgekommen.“, nach Anzahl der Vormerkungen ab 2004

	trifft voll zu		trifft eher zu		trifft eher nicht zu		trifft gar nicht zu		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
keine	20	7,3%	30	10,9%	33	12,0%	191	69,7%	274	100,0%
1-3	33	10,4%	44	13,9%	45	14,2%	195	61,5%	317	100,0%
4-6	22	14,5%	25	16,4%	23	15,1%	82	53,9%	152	100,0%
7 und mehr	27	13,6%	32	16,2%	33	16,7%	106	53,5%	198	100,0%
Gesamt	102	10,8%	131	13,9%	134	14,2%	574	61,0%	941	100,0%

Tabelle 39: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater ging auf mich und meine Situation ein.“, nach BeraterInnenwechsel

	immer die/derselbe		einmaliger Wechsel		mehrmaliger Wechsel		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	199	56,5%	125	35,5%	28	8,0%	352	100,0%
trifft eher zu	61	44,5%	54	39,4%	22	16,1%	137	100,0%
trifft eher nicht zu	19	33,9%	22	39,3%	15	26,8%	56	100,0%
trifft gar nicht zu	15	39,5%	14	36,8%	9	23,7%	38	100,0%
Gesamt	294	50,4%	215	36,9%	74	12,7%	583	100,0%

Tabelle 40: Zustimmung zur Aussage „Meine Ausbildungen, Qualifikationen und beruflichen Erfahrungen wurden im Detail abgeklärt.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	176	64,2%	186	59,0%	71	46,1%	62	37,3%	495	54,5%
trifft eher zu	47	17,2%	67	21,3%	53	34,4%	57	34,3%	224	24,6%
trifft eher nicht zu	29	10,6%	34	10,8%	16	10,4%	23	13,9%	102	11,2%
trifft gar nicht zu	22	8,0%	28	8,9%	14	9,1%	24	14,5%	88	9,7%
Gesamt	274	100%	315	100%	154	100%	166	100%	909	100%

Tabelle 41: Zustimmung zur Aussage „Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld (z.B. Betriebsgröße, Vier-Sterne-Restaurant oder Beisl um die Ecke, Arbeit im Team, etc.) für mich passend wäre.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	126	46,3%	146	46,3%	53	34,6%	54	32,7%	379	41,9%
trifft eher zu	64	23,5%	69	21,9%	55	35,9%	39	23,6%	227	25,1%
trifft eher nicht zu	40	14,7%	39	12,4%	22	14,4%	22	13,3%	123	13,6%
trifft gar nicht zu	42	15,4%	61	19,4%	23	15,0%	50	30,3%	176	19,4%
Gesamt	272	100%	315	100%	153	100%	165	100%	905	100%

Tabelle 42: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater hat mich ausführlich nach meinen Interessen, Kompetenzen und Berufsvorstellungen gefragt.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	148	54,4%	156	49,5%	58	37,7%	58	35,4%	420	46,4%
trifft eher zu	62	22,8%	82	26,0%	50	32,5%	47	28,7%	241	26,6%
trifft eher nicht zu	36	13,2%	31	9,8%	27	17,5%	25	15,2%	119	13,1%
trifft gar nicht zu	26	9,6%	46	14,6%	19	12,3%	34	20,7%	125	13,8%
Gesamt	272	100%	315	100%	154	100%	164	100%	905	100%

Tabelle 43: Zustimmung zur Aussage „Ich wusste nicht recht, was ich über meinen beruflichen Werdegang, meine Kompetenzen und Qualifikationen erzählen sollte.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	13	4,8%	19	6,1%	7	4,6%	15	9,1%	54	6,0%
trifft eher zu	25	9,3%	35	11,3%	25	16,6%	30	18,3%	115	12,8%
trifft eher nicht zu	55	20,4%	72	23,2%	38	25,2%	30	18,3%	195	21,8%
trifft gar nicht zu	177	65,6%	184	59,4%	81	53,6%	89	54,3%	531	59,3%
Gesamt	270	100%	310	100%	151	100%	164	100%	895	100%

Tabelle 44: Zustimmung zur Aussage „Ich hatte den Eindruck, ich sollte so schnell wie möglich an irgendeine Arbeitsstelle/Lehrstelle vermittelt werden.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	76	27,8%	76	24,3%	47	30,5%	49	29,7%	248	27,4%
trifft eher zu	41	15,0%	44	14,1%	28	18,2%	30	18,2%	143	15,8%
trifft eher nicht zu	51	18,7%	66	21,1%	31	20,1%	21	12,7%	169	18,7%
trifft gar nicht zu	105	38,5%	127	40,6%	48	31,2%	65	39,4%	345	38,1%
Gesamt	273	100%	313	100%	154	100%	165	100%	905	100%

Tabelle 45: Zustimmung zur Aussage „Es wurde einfach der Beruf, den ich davor ausgeübt habe, im EDV-System eingetragen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	100	37,9%	123	39,9%	59	41,0%	68	42,0%	350	39,9%
trifft eher zu	59	22,3%	72	23,4%	32	22,2%	36	22,2%	199	22,7%
trifft eher nicht zu	54	20,5%	53	17,2%	26	18,1%	26	16,0%	159	18,1%
trifft gar nicht zu	51	19,3%	60	19,5%	27	18,8%	32	19,8%	170	19,4%
Gesamt	264	100%	308	100%	144	100%	162	100%	878	100%

Tabelle 46: Zustimmung zur Aussage „Es wurde abgeklärt, welches Tätigkeitsfeld mir und meinen Kompetenzen am besten entsprechen würde.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	137	50,4%	142	45,5%	52	34,4%	54	32,9%	385	42,8%
trifft eher zu	63	23,2%	89	28,5%	56	37,1%	47	28,7%	255	28,4%
trifft eher nicht zu	39	14,3%	33	10,6%	20	13,2%	22	13,4%	114	12,7%
trifft gar nicht zu	33	12,1%	48	15,4%	23	15,2%	41	25,0%	145	16,1%
Gesamt	272	100%	312	100%	151	100%	164	100%	899	100%

Tabelle 47: Zustimmung zur Aussage „Es wurde auch über Alternativen gesprochen, sollte ich im Wunschberuf keine Stelle/Lehrstelle finden.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	94	34,7%	92	29,6%	31	20,5%	36	22,0%	253	28,2%
trifft eher zu	50	18,5%	52	16,7%	35	23,2%	35	21,3%	172	19,2%
trifft eher nicht zu	24	8,9%	30	9,6%	25	16,6%	22	13,4%	101	11,3%
trifft gar nicht zu	103	38,0%	137	44,1%	60	39,7%	71	43,3%	371	41,4%
Gesamt	271	100%	311	100%	151	100%	164	100%	897	100%

Tabelle 48: Zustimmung zur Aussage „Die Beraterin/der Berater ist mit mir gemeinsam (eine) offene (Lehr)Stelle/offene (Lehr)Stellen durchgegangen, ob diese für mich passend wären.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	105	39,5%	116	37,5%	46	30,3%	52	32,3%	319	35,9%
trifft eher zu	34	12,8%	32	10,4%	29	19,1%	29	18,0%	124	14,0%
trifft eher nicht zu	39	14,7%	28	9,1%	20	13,2%	16	9,9%	103	11,6%
trifft gar nicht zu	88	33,1%	133	43,0%	57	37,5%	64	39,8%	342	38,5%
Gesamt	266	100%	309	100%	152	100%	161	100%	888	100%

Tabelle 49: Zustimmung zur Aussage „Am Ende des Abklärungsprozesses war klar, welche Stelle/Lehrstelle ich suche und welche Voraussetzungen ich dafür mitbringe.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	150	55,6%	157	50,6%	64	41,8%	65	39,9%	436	48,7%
trifft eher zu	66	24,4%	99	31,9%	44	28,8%	44	27,0%	253	28,2%
trifft eher nicht zu	28	10,4%	21	6,8%	20	13,1%	19	11,7%	88	9,8%
trifft gar nicht zu	26	9,6%	33	10,6%	25	16,3%	35	21,5%	119	13,3%
Gesamt	270	100%	310	100%	153	100%	163	100%	896	100%

Tabelle 50: Zustimmung zur Aussage „Ich weiß, auf welcher Datenbasis das AMS jetzt offene Stellen/Lehrstellen für mich sucht.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	143	52,6%	160	51,3%	51	34,5%	61	37,7%	415	46,4%
trifft eher zu	53	19,5%	72	23,1%	57	38,5%	43	26,5%	225	25,2%
trifft eher nicht zu	34	12,5%	34	10,9%	17	11,5%	25	15,4%	110	12,3%
trifft gar nicht zu	42	15,4%	46	14,7%	23	15,5%	33	20,4%	144	16,1%
Gesamt	272	100%	312	100%	148	100%	162	100%	894	100%

Tabelle 51: Zustimmung zur Aussage „Ich weiß, was die beste Such- und Bewerbungsstrategie in meinem Berufsbereich ist.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	158	56,8%	172	52,6%	68	43,0%	79	45,4%	477	50,9%
trifft eher zu	74	26,6%	102	31,2%	63	39,9%	69	39,7%	308	32,9%
trifft eher nicht zu	31	11,2%	33	10,1%	13	8,2%	12	6,9%	89	9,5%
trifft gar nicht zu	15	5,4%	20	6,1%	14	8,9%	14	8,0%	63	6,7%
Gesamt	278	100%	327	100%	158	100%	174	100%	937	100%

Tabelle 52: Zustimmung zur Aussage „Bei Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgesprächen fühle ich mich sicher.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	192	67,6%	199	59,1%	83	52,9%	81	46,3%	555	58,2%
trifft eher zu	73	25,7%	94	27,9%	54	34,4%	60	34,3%	281	29,5%
trifft eher nicht zu	14	4,9%	28	8,3%	11	7,0%	24	13,7%	77	8,1%
trifft gar nicht zu	5	1,8%	16	4,7%	9	5,7%	10	5,7%	40	4,2%
Gesamt	284	100%	337	100%	157	100%	175	100%	953	100%

Tabelle 53: Zustimmung zur Aussage „Ich möchte mir meine neue Stelle/Lehrstelle selbst suchen.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	140	54,9%	156	49,7%	72	47,1%	83	49,1%	451	50,6%
trifft eher zu	81	31,8%	111	35,4%	47	30,7%	59	34,9%	298	33,4%
trifft eher nicht zu	30	11,8%	33	10,5%	24	15,7%	17	10,1%	104	11,7%
trifft gar nicht zu	4	1,6%	14	4,5%	10	6,5%	10	5,9%	38	4,3%
Gesamt	255	100%	314	100%	153	100%	169	100%	891	100%

Tabelle 54: Zustimmung zur Aussage „In den Beratungsgesprächen/im Beratungsgespräch im AMS wurde thematisiert, wie viel Erfahrung ich mit Arbeitssuche/Lehrstellensuche und Bewerbungen habe.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	81	30,7%	77	24,4%	36	25,0%	39	23,4%	233	26,2%
trifft eher zu	52	19,7%	65	20,6%	41	28,5%	36	21,6%	194	21,8%
trifft eher nicht zu	33	12,5%	39	12,3%	21	14,6%	23	13,8%	116	13,0%
trifft gar nicht zu	98	37,1%	135	42,7%	46	31,9%	69	41,3%	348	39,1%
Gesamt	264	100%	316	100%	144	100%	167	100%	891	100%

Tabelle 55: Zustimmung zur Aussage „Ich warte auf mehr Stellenvorschläge/Lehrstellenvorschläge vom AMS.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	75	30,4%	82	28,6%	49	35,3%	60	36,8%	266	31,8%
trifft eher zu	51	20,6%	68	23,7%	26	18,7%	39	23,9%	184	22,0%
trifft eher nicht zu	48	19,4%	47	16,4%	20	14,4%	15	9,2%	130	15,6%
trifft gar nicht zu	73	29,6%	90	31,4%	44	31,7%	49	30,1%	256	30,6%
Gesamt	247	100%	287	100%	139	100%	163	100%	836	100%

Tabelle 56: Zustimmung zur Aussage „Die Unterstützung, die ich vom AMS bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche bekomme, ist absolut ausreichend.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	134	49,6%	131	42,0%	51	35,2%	54	32,7%	370	41,5%
trifft eher zu	68	25,2%	87	27,9%	48	33,1%	57	34,5%	260	29,1%
trifft eher nicht zu	35	13,0%	51	16,3%	20	13,8%	26	15,8%	132	14,8%
trifft gar nicht zu	33	12,2%	43	13,8%	26	17,9%	28	17,0%	130	14,6%
Gesamt	270	100%	312	100%	145	100%	165	100%	892	100%

Tabelle 57: Zustimmung zur Aussage „Mit dem AMS wurde klar vereinbart, was meine Aufgaben bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche sind.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	180	66,2%	193	60,7%	68	46,3%	75	44,6%	516	57,0%
trifft eher zu	53	19,5%	77	24,2%	54	36,7%	51	30,4%	235	26,0%
trifft eher nicht zu	18	6,6%	16	5,0%	11	7,5%	16	9,5%	61	6,7%
trifft gar nicht zu	21	7,7%	32	10,1%	14	9,5%	26	15,5%	93	10,3%
Gesamt	272	100%	318	100%	147	100%	168	100%	905	100%

Tabelle 58: Zustimmung zur Aussage „Mit dem AMS wurde klar vereinbart, wie mich das AMS bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche und Bewerbung unterstützt.“, nach Migrationshintergrund und Geschlecht

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
trifft voll zu	166	61,3%	183	57,5%	61	42,7%	65	38,7%	475	52,8%
trifft eher zu	64	23,6%	78	24,5%	43	30,1%	52	31,0%	237	26,3%
trifft eher nicht zu	22	8,1%	24	7,5%	18	12,6%	18	10,7%	82	9,1%
trifft gar nicht zu	19	7,0%	33	10,4%	21	14,7%	33	19,6%	106	11,8%
Gesamt	271	100%	318	100%	143	100%	168	100%	900	100%

Tabelle 59: Zustimmung zur Aussage „Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld (z.B. Betriebsgröße, Vier-Sterne-Restaurant oder Beisl um die Ecke, Arbeit im Team, etc.) für mich passend wäre.“, nach Alter

	trifft voll zu		trifft eher zu		trifft eher nicht zu		trifft gar nicht zu		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
bis 24 Jahre	60	33,5%	41	22,9%	30	16,8%	48	26,8%	179	100,0%
bis 34 Jahre	114	42,5%	68	25,4%	36	13,4%	50	18,7%	268	100,0%
bis 44 Jahre	86	36,8%	65	27,8%	33	14,1%	50	21,4%	234	100,0%
45 J. und älter	120	53,8%	53	23,8%	24	10,8%	26	11,7%	223	100,0%
Gesamt	380	42,0%	227	25,1%	123	13,6%	174	19,2%	904	100,0%

Tabelle 60: Zustimmung zur Aussage „Die Unterstützung, die ich vom AMS bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche bekomme, ist absolut ausreichend.“, nach Alter

	trifft voll zu		trifft eher zu		trifft eher nicht zu		trifft gar nicht zu		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
bis 24 Jahre	62	34,6%	54	30,2%	40	22,3%	23	12,8%	179	100,0%
bis 34 Jahre	103	39,0%	66	25,0%	42	15,9%	53	20,1%	264	100,0%
bis 44 Jahre	92	40,5%	71	31,3%	28	12,3%	36	15,9%	227	100,0%
45 J. und älter	112	50,9%	68	30,9%	22	10,0%	18	8,2%	220	100,0%
Gesamt	369	41,5%	259	29,1%	132	14,8%	130	14,6%	890	100,0%

Tabelle 61: Zufriedenheit mit Betreuung im AMS insgesamt, nach Anzahl der Vormerkung ab 2004

	sehr zufrieden		eher zufrieden		eher nicht zufrieden		gar nicht zufrieden		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
keine	153	52,9%	104	36,0%	26	9,0%	6	2,1%	289	100,0%
1-3	126	38,8%	134	41,2%	45	13,8%	20	6,2%	325	100,0%
4-6	65	40,4%	66	41,0%	19	11,8%	11	6,8%	161	100,0%
7 und mehr	75	35,9%	94	45,0%	24	11,5%	16	7,7%	209	100,0%
Gesamt	419	42,6%	398	40,4%	114	11,6%	53	5,4%	984	100,0%

Tabelle 62: Zufriedenheit mit Betreuung im AMS insgesamt, nach Erfahrung mit AMS

	sehr zufrieden		eher zufrieden		eher nicht zufrieden		gar nicht zufrieden		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
keine Vormerkung	153	52,9%	104	36,0%	26	9,0%	6	2,1%	289	100,0%
zumindest eine frühere Vormerkung	267	38,4%	294	42,3%	87	12,5%	47	6,8%	695	100,0%
Gesamt	420	42,7%	398	40,4%	113	11,5%	53	5,4%	984	100,0%

Tabelle 63: Zufriedenheit mit Betreuung im AMS insgesamt, nach geäußertem Umschulungswunsch

	sehr zufrieden		eher zufrieden		eher nicht zufrieden		gar nicht zufrieden		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Umschulungswunsch nicht genannt	349	45,1%	306	39,6%	77	10,0%	41	5,3%	773	100,0%
Umschulungswunsch genannt	81	37,7%	86	40,0%	36	16,7%	12	5,6%	215	100,0%
Gesamt	430	43,5%	392	39,7%	113	11,4%	53	5,4%	988	100,0%

Tabelle 64: Zufriedenheit mit AMS insgesamt, nach Migrationshintergrund

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	310	47,6%	123	34,6%	433	43,0%
eher zufrieden	244	37,5%	160	44,9%	404	40,1%
eher nicht zufrieden	75	11,5%	42	11,8%	117	11,6%
gar nicht zufrieden	22	3,4%	31	8,7%	53	5,3%
Gesamt	651	100%	356	100%	1007	100%

Tabelle 65: Zufriedenheit mit Kontakt am Infoschalter, nach Migrationshintergrund

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	394	71,0%	158	48,5%	552	62,7%
eher zufrieden	123	22,2%	136	41,7%	259	29,4%
eher nicht zufrieden	24	4,3%	21	6,4%	45	5,1%
gar nicht zufrieden	14	2,5%	11	3,4%	25	2,8%
Gesamt	555	100%	326	100%	881	100%

Tabelle 66: Zufriedenheit mit Erstinformationsveranstaltung, nach Migrationshintergrund

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	217	64,8%	97	43,3%	314	56,2%
eher zufrieden	88	26,3%	104	46,4%	192	34,3%
eher nicht zufrieden	19	5,7%	15	6,7%	34	6,1%
gar nicht zufrieden	11	3,3%	8	3,6%	19	3,4%
Gesamt	335	100%	224	100%	559	100%

Tabelle 67: Zufriedenheit mit persönlichen Beratungsterminen, nach Migrationshintergrund

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	419	67,0%	164	49,1%	583	60,8%
eher zufrieden	143	22,9%	124	37,1%	267	27,8%
eher nicht zufrieden	46	7,4%	31	9,3%	77	8,0%
gar nicht zufrieden	17	2,7%	15	4,5%	32	3,3%
Gesamt	625	100%	334	100%	959	100%

Tabelle 68: Zufriedenheit mit erhaltenen Unterlagen, nach Migrationshintergrund

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	400	67,0%	165	49,1%	565	60,6%
eher zufrieden	151	25,3%	147	43,8%	298	31,9%
eher nicht zufrieden	35	5,9%	13	3,9%	48	5,1%
gar nicht zufrieden	11	1,8%	11	3,3%	22	2,4%
Gesamt	597	100%	336	100%	933	100%

Tabelle 69: Zufriedenheit mit Informationen insgesamt, nach Migrationshintergrund

	keine Migration		Migration		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
sehr zufrieden	409	64,1%	168	48,3%	577	58,5%
eher zufrieden	178	27,9%	148	42,5%	326	33,1%
eher nicht zufrieden	37	5,8%	23	6,6%	60	6,1%
gar nicht zufrieden	14	2,2%	9	2,6%	23	2,3%
Gesamt	638	100%	348	100%	986	100%

Tabelle 70: Zufriedenheit mit Informationen insgesamt, nach Sprachkenntnissen Deutsch

	sehr zufrieden		eher zufrieden		eher nicht zufrieden		gar nicht zufrieden		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
deutsche Muttersprache	444	64,8%	188	27,4%	39	5,7%	14	2,0%	685	100,0%
and. Muttersprache – fließend (ohne/mit) Akzent	63	44,4%	66	46,5%	7	4,9%	6	4,2%	142	100,0%
and. Muttersprache - mittelmäßig/ stockend/kaum verständlich	50	39,7%	66	52,4%	10	7,9%	0	0,0%	126	100,0%
Gesamt	557	58,4%	320	33,6%	56	5,9%	20	2,1%	953	100,0%

Tabelle 71: Bewertung der Anzahl der Beratungstermine, nach Migrationshintergrund

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
hat genau gepasst	239	86,0%	281	83,1%	133	80,1%	138	77,1%	791	82,3%
hätte mehr gebraucht	12	4,3%	19	5,6%	24	14,5%	28	15,6%	83	8,6%
hätte weniger gebraucht	22	7,9%	24	7,1%	5	3,0%	7	3,9%	58	6,0%
noch keines gehabt	5	1,8%	14	4,1%	4	2,4%	6	3,4%	29	3,0%
Gesamt	278	100%	338	100%	166	100%	179	100%	961	100%

Tabelle 72: Bewertung des BeraterInnenwechsels, nach Migrationshintergrund

	Männer – ohne Mig.		Frauen – ohne Mig.		Männer – mit Mig.		Frauen – mit Mig.		Gesamt	
	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
eher angenehm	20	29,9%	25	24,3%	18	32,1%	25	37,9%	88	30,1%
gleichgültig	43	64,2%	60	58,3%	26	46,4%	25	37,9%	154	52,7%
eher unangenehm	4	6,0%	18	17,5%	12	21,4%	16	24,2%	50	17,1%
Gesamt	67	100%	103	100%	56	100%	66	100%	292	100%