

Heckl, Eva; Dörflinger, Céline; Dorr, Andrea

**Research Report**

## Evaluierung der Dienstleistungen des "AMS Jugendliche" in Wien für Personen mit Migrationshintergrund

AMS info, No. 177

**Provided in Cooperation with:**

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Heckl, Eva; Dörflinger, Céline; Dorr, Andrea (2011) : Evaluierung der Dienstleistungen des "AMS Jugendliche" in Wien für Personen mit Migrationshintergrund, AMS info, No. 177, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/102421>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

## Evaluierung der Dienstleistungen des »AMS Jugendliche« in Wien für Personen mit Migrationshintergrund

Personen mit Migrationshintergrund stellen eine bedeutende KlientInnengruppe des Wiener Arbeitsmarktservice (AMS Wien) für Jugendliche dar. Das »AMS Jugendliche«, eine Regionale Geschäftsstelle des AMS Wien, versucht, die Leistungen und Beratungen an die speziellen Bedürfnisse dieser Zielgruppe anzupassen sowie laufend zu optimieren. Daher wurde die KMU FORSCHUNG AUSTRIA – wie schon zuvor im Jahr 2007 – beauftragt, das Beratungsangebot und den Beratungsprozess im »AMS Jugendliche« zu analysieren, die Charakteristika und arbeitsmarktrelevanten Parameter der Zielgruppe zu untersuchen sowie die Wirkungen der organisatorischen Neuerungen zu überprüfen. Dabei erfolgte eine Analyse der Unterschiede zwischen Jugendlichen mit und ohne Migrationshintergrund sowie der Veränderungen im Vergleich zur Ersterhebung im Jahr 2007. Operativ wurde ein Mix aus qualitativen (teilnehmende Beobachtung, Workshops mit AMS-MitarbeiterInnen, Fokusgruppen mit jugendlichen AMS-KundInnen) und quantitativen Methoden (Primärerhebung) gewählt.\*

### 1. Das »AMS Jugendliche« in Wien

Am »AMS Jugendliche« in Wien wurden im Jahr 2009 rund 12.600 jugendliche KundInnen unter 21 Jahren betreut. In den vergangenen Jahren war – mit Ausnahme von 2006 – ein kontinuierlicher Anstieg an vorgemerkten arbeitslosen Jugendlichen zu beobachten, da auch die Situation am Lehrstellenmarkt angespannt bleibt. Die Lehrstellenandrangsziffer ist in Wien mit 4,2 im Jahr 2009 weitaus höher als im Österreich-Durchschnitt. Aufgrund der steigenden Anzahl an zu betreuenden Jugendlichen, die eine Arbeit oder eine Lehrstelle suchen, wurde Ende 2009 ein Umzug in ein neues, deutlich größeres Haus am Wiener Gumpendorfer Gürtel erforderlich. Die Übersiedlung war von internen Umstrukturierungsprozessen, wie z.B. der neuen Aufteilung der KundInnengruppen zwischen den AMS-Zonen und einem neuen Terminvereinbarungssystem, begleitet. Die neuen Räumlichkeiten haben die Beratungsbedin-

gungen und damit die Beratungsatmosphäre sowohl für die AMS-BeraterInnen als auch für die Jugendlichen erheblich verbessert. Durch die Neuorganisation der Terminvergabe konnten die Wartezeiten deutlich reduziert werden, jedoch war es dadurch nicht möglich, die Spontanvorsprachen der jungen KundInnen, die ihre Termine vergessen haben oder nicht einhalten, einzudämmen.

Am Wiener »AMS Jugendliche« wird auf Diversity Management großer Wert gelegt und fließt als Querschnittsmaterie in alle Kernprozesse mit ein. Ein wesentliches Handlungsfeld im Rahmen des Diversity Managements bezieht sich auf Informationsaktivitäten für Jugendliche und deren Eltern. Mehr als die Hälfte der befragten Jugendlichen (56%) nimmt Informationsmaterialien des AMS in Anspruch, wobei sie in erster Linie auf die AMS-Homepage zugreifen und weniger Broschüren oder schriftliche Materialien heranziehen. Dem Großteil der KundInnen, die die Informationsangebote nutzen, gefallen diese, lediglich ein knappes Zehntel (insbesondere Jugendliche mit Migrationshintergrund) hat Schwierigkeiten, die Inhalte zu verstehen. Um geeignete Rahmenbedingungen in der Beratungssituation zu schaffen, werden verstärkt MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund aufgenommen. Trotzdem wird nur sehr selten das gesamte Beratungsgespräch in einer anderen Sprache abgewickelt, auch wenn dies grundsätzlich mehr als ein Drittel der befragten Jugendlichen (36%) sinnvoll fände. Darüber hinaus nehmen einige AMS-BeraterInnen Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema »Diversity Management« in Anspruch. Auch für die Zielgruppe der Jugendlichen mit Migrationshintergrund stehen zahlreiche spezifische Qualifizierungsmaßnahmen zur Verfügung.

### 2. Charakteristika der Jugendlichen mit Migrationshintergrund am AMS

Im Mittelpunkt der Studie steht die Befragung von Jugendlichen, die im »AMS Jugendliche« Beratungs- bzw. Serviceleistungen in Anspruch nehmen. Personen mit Migrationshintergrund wurden für den Zweck der Studie definiert als Personen, die:

- eine ausländische StaatsbürgerInnenschaft besitzen und/oder
- im Ausland geboren sind und/oder
- deren Eltern im Ausland geboren sind und/oder
- deren Umgangssprache mit der Familie eine andere Sprache als Deutsch ist.

\* Eva Heckl/Céline Dörflinger/Andrea Dorr (2011): Evaluierung der Dienstleistungen des AMS Jugendliche für Personen mit Migrationshintergrund, Studie im Auftrag des Arbeitsmarktservice (AMS) Wien; Download der Langfassung unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2011.

Insgesamt wurden 431 Personen interviewt, davon 311 Jugendliche mit Migrationshintergrund und 120 Jugendliche ohne Migrationshintergrund. Der Anteil an weiblichen Jugendlichen unter allen Befragten lag bei 44%. Ein Drittel der Jugendlichen war zum Befragungszeitpunkt unter 17 Jahre alt, und 20% waren 18 Jahre alt. Der Anteil der Ab-19-Jährigen lag bei 47%. In der Stichprobe befanden sich v. a. Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien und der Türkei (jeweils rund ein Drittel), sonstige befragte Personen stammen aus Osteuropa und Russland, dem Nahen und Mittleren Osten, Afrika oder Asien. Rund zwei Drittel (64%) der befragten jugendlichen MigrantInnen sind in Österreich und knapp ein Drittel im Ausland geboren. Insgesamt besitzen rund zwei Drittel der befragten MigrantInnen die österreichische StaatsbürgerInnenenschaft. Der Großteil der Jugendlichen (48%), die im Ausland geboren sind, kam im Alter von sieben bis 15 Jahren nach Österreich. Rund 32% kamen vor dem sechsten Lebensjahr und ein Fünftel nach dem 15. Lebensjahr nach Österreich.

Die Beherrschung und der Gebrauch der deutschen Sprache sind wichtige Voraussetzungen für die Integration in den österreichischen Arbeitsmarkt und stellen somit wichtige Integrationsfaktoren dar. 44% der befragten MigrantInnen gaben an, dass sie mit ihren Eltern ausschließlich in ihrer Muttersprache kommunizieren. Bei den Jugendlichen der 1. Generation liegt dieser Anteil bei 64%. Bei 47% der Befragten wird im Familienkreis mehr als eine Sprache gesprochen. Deutsch ist hier in den häufigsten Fällen die Zweitsprache. Mit den Geschwistern spricht mehr als ein Drittel (36%) der Jugendlichen nur Deutsch, insbesondere die Jugendlichen der 2. Generation (47%). Bei mehr als der Hälfte der befragten MigrantInnen (57%) werden im Freundeskreis mehrere Sprachen gesprochen, insbesondere bei den Jugendlichen aus Ex-Jugoslawien (63%) und der Türkei (67%). Mehr als ein Drittel der MigrantInnen spricht ausschließlich Deutsch mit seinen FreundInnen.

Die jugendlichen MigrantInnen wurden ebenfalls zur Rolle der Traditionen des Herkunftslandes innerhalb ihrer Familien befragt (insbesondere über die Pflege der Feiertage, die Essgewohnheiten oder etwaige Bekleidungs Vorschriften). Insgesamt gaben 89% der befragten MigrantInnen an, dass in ihrer Familie die Traditionen ihres Herkunftslandes gepflegt werden, in erster Linie nannten diese Jugendlichen die Einhaltung der Feiertage (90%). Weitere 89% gaben an, dass die Essgewohnheiten des Herkunftslandes in der Familie einen festen Platz haben, insbesondere in Familien aus der Türkei, dem Nahen und Mittleren Osten sowie aus Afrika. Bekleidungs Vorschriften spielen in rund einem Drittel der Familien eine Rolle (36%), am häufigsten in Familien aus der Türkei (51%) und dem Nahen bzw. Mittleren Osten (45%), d. h. aus vom Islam geprägten Kulturkreisen.

### 3. Beschäftigungs- und Ausbildungssituation der Eltern

Hinsichtlich der Arbeitsmarkt- und Ausbildungssituation gaben fast 80% der befragten Jugendlichen an, dass ihre Väter in aufrechten Arbeitsverhältnissen stehen. Bei den Vätern der Jugendlichen ohne Migrationshintergrund waren es 85%. Der Großteil der Väter – und insbesondere jene mit Migrationshintergrund – arbeitet im Bauwesen bzw. im Baunebengewerbe, gefolgt vom Bereich

»Verkehr/Transport/Zustelldienste«. In Bezug auf die Erwerbstätigkeit der Mütter gibt es deutliche Unterschiede nach der Herkunftsgruppe: Insgesamt ist mehr als die Hälfte der Mütter erwerbstätig (55%), insbesondere aber die österreichstämmigen Mütter (81%) und jene aus Ex-Jugoslawien (69%). Lediglich ein Drittel der türkischen Mütter ist am Arbeitsmarkt integriert. Während die migrantischen Mütter am häufigsten in den Bereichen »Reinigung/Haubbetreuung«, »Hotel- und Gastgewerbe« und »Gesundheit/Medizin« arbeiten, sind die österreichstämmigen Mütter in erster Linie in den Bereichen »Büro/Wirtschaft« und »Handel/Verkauf« tätig.

Das Ausbildungsniveau der migrantischen Eltern und insbesondere der Mütter ist insgesamt deutlich niedriger als das der österreichstämmigen Eltern. Während bei den österreichischen Eltern die Mehrheit über einen Lehrabschluss verfügt, dominiert bei den migrantischen Eltern der Pflichtschulabschluss.

### 4. Ausbildungshintergrund und Arbeitsmarktintegration

Eine Grundausbildung sowie entsprechende Schulabschlüsse sind wichtige Faktoren, um die Integration von Jugendlichen am Arbeitsmarkt zu erleichtern. Ein wesentliches Problem der Jugendlichen, die beim AMS gemeldet sind, ist ihr niedriges Ausbildungsniveau. Hier zeigt sich, dass die niedrige Ausbildung der Eltern an die Kinder »weitervererbt« wird. Die Befragung ergab, dass rund 43% der befragten Jugendlichen zuletzt die Hauptschule bzw. eine Kooperative Mittelschule besucht haben. Im Polytechnischen Lehrgang war knapp ein Viertel (23%) der Befragten. Jeweils ein Zehntel der Jugendlichen hat eine Berufsbildende Mittlere oder Höhere Schule (BMHS) besucht und lediglich 9% die AHS. Insgesamt haben 67% der befragten Jugendlichen – unabhängig von Migrationshintergrund – die zuletzt besuchte Schule positiv abgeschlossen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die befragten Jugendlichen bereits während der Schulzeit mehr Unterstützung benötigt hätten, um einen besseren Schulabschluss zu erreichen und ihre Chancen am Arbeitsmarkt zu steigern. Rund ein Drittel der befragten Jugendlichen (36%) wurde während ihrer Schulzeit beim Lernen unterstützt. Am häufigsten hatten sie Hilfe von Familienmitgliedern, insbesondere österreichstämmige Jugendliche (64% vs. 43% der migrantischen Jugendlichen). Mehr als die Hälfte der befragten Jugendlichen (51%) gab an, dass sie mehr Unterstützung gebraucht hätte. Die mangelnde Unterstützung und auch der fehlende regelmäßige Kontakt zwischen den Eltern der Jugendlichen und der Schule, insbesondere bei migrantischen Eltern, erschwerten außerdem einen positiven Schulabschluss.

Trotz ihres jungen Alters haben insgesamt 79% der befragten Jugendlichen bereits gearbeitet. Die österreichstämmigen (86%) und die männlichen (83%) Jugendlichen häufiger als die migrantischen (76%) und die weiblichen (74%) Jugendlichen. Mehr als die Hälfte (57%) der befragten Jugendlichen gab an, bereits einmal eine Lehrausbildung begonnen zu haben, 47% davon in einem Betrieb und 53% in einer Ausbildungseinrichtung. Rund ein Viertel hat die Lehre abgeschlossen, und rund ein Zehntel befindet sich noch in der Lehrausbildung. Fast die Hälfte dieser Jugendlichen (48%) will in diesem Beruf auch in Zukunft tätig sein. Weitere

46% wollen einen Berufswechsel vornehmen und in einem anderen Bereich in Zukunft arbeiten. Insgesamt brachen aber fast zwei Drittel (63%) die Lehrausbildung ab. Die Abbruchquote ist in den Ausbildungseinrichtungen (74%) weit höher als in den Betrieben (53%). 64% der LehrabbrecherInnen wollen zudem in Zukunft einen anderen Beruf wählen. Ein Drittel jedoch will in demselben Lehrberuf weiter tätig sein bzw. eine neue Lehrstelle suchen.

Während 64% der männlichen Jugendlichen eine Lehre begonnen haben, sind es bei den Mädchen nur 47%. Daneben ist der Anteil der Mädchen, die die Lehre in einer Ausbildungseinrichtung begonnen haben, höher (58% vs. 50%). Die Lehre positiv abgeschlossen haben die Mädchen aber im selben Ausmaß wie die Buben (rund ein Viertel). Zwischen den Jugendlichen mit und ohne Migrationshintergrund bestehen ebenfalls Unterschiede in Bezug auf die Erfahrungen mit der Lehrausbildung. Während 68% der österreichstämmigen Jugendlichen eine Lehre bereits einmal begonnen haben, sind es unter den migrantischen Jugendlichen nur 53%. Letztere haben, wenn sie eine Lehre absolviert haben, diese auch öfters in Ausbildungseinrichtungen gemacht als die österreichstämmigen Jugendlichen (55% vs. 49%).

Die Wahl der Lehrberufe bzw. der Berufsbereiche ist je nach Geschlecht und Migrationshintergrund unterschiedlich. Männliche Migranten sind v.a. im Bau-/Baunebengewerbe, im Maschinen-/Kfz/-Metallbereich sowie im Hotel- und Gastgewerbe tätig. Die österreichstämmigen männlichen Jugendlichen sind neben diesen genannten Berufsbereichen aber auch vermehrt in den Bereichen »Handel/Verkauf«, »Büro/Wirtschaft« und »Informationstechnologie« vorzufinden. Während Migrantinnen in erster Linie in den Bereichen »Handel/Verkauf« und »Hotel- und Gastgewerbe« vorzufinden sind, wählen die österreichstämmigen Mädchen die Körper- und Schönheitspflege noch vor dem Bereich »Handel/Verkauf«. Wie auch bei den Buben sind letztere auch häufiger im Bereich »Büro/Wirtschaft« tätig als die Mädchen mit Migrationshintergrund.

Im Hinblick auf die Berufswünsche der Jugendlichen, die noch keinen Beruf gewählt haben, besteht, wie bei den anderen Jugendlichen, eine starke geschlechtsspezifische Segmentierung. Während die Buben zu technischen und handwerklichen Berufen tendieren (z.B. die Berufsbereiche »Maschinen/Kfz/Metall« oder »Bau«), bevorzugen Mädchen den Bereich »Handel/Verkauf« oder Ausbildungen im Bürobereich oder im Bereich »Gesundheit/Medizin«.

Mehr als die Hälfte der befragten Jugendlichen gab an, dass sie sich bezüglich ihrer Berufswahl alleine entschieden haben. Rund ein Fünftel hat sich aber mit den Eltern beraten, insbesondere die österreichstämmigen Jugendlichen. Rund ein Zehntel wurde von FreundInnen beeinflusst. Rund 8% der migrantischen Jugendlichen haben außerdem von BeraterInnen Hilfe in Anspruch genommen. Als konkrete Informationsquellen für die Berufswahl nannte rund ein Drittel der Jugendlichen das AMS, insbesondere die MigrantInnen (37% vs. 27% der österreichstämmigen Jugendlichen). Die österreichstämmigen Jugendlichen informierten sich hingegen häufiger im Internet (35% vs. 24% der MigrantInnen). Berufsorientierungskurse wurden in erster Linie von den MigrantInnen als Informationsquelle genutzt. Rund ein Drittel der befragten Jugendlichen gab an, dass sie das BerufsInfoZentrum (BIZ) im AMS (einmal) besucht haben. Rund die Hälfte jener Jugendlichen (49%), die das BIZ besucht haben, hat dies mit der Schule

gemacht. Für jene Jugendlichen, die das BIZ besucht haben, war es für mehr als zwei Drittel (69%) hilfreich und hier insbesondere für die migrantischen Jugendlichen (73% vs. 59% der österreichstämmigen Jugendlichen).

Um am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen, sucht der Großteil der Jugendlichen (91%) selbstständig nach freien Stellen, wobei v.a. das Internet herangezogen wird. Während österreichische Jugendliche neben dem Internet häufiger in Zeitungen und Zeitschriften nach Arbeitsmöglichkeiten als MigrantInnen suchen, wenden sich letztgenannte öfter an den Freundes- und Bekanntenkreis und schätzen v.a. die persönliche Vorsprache direkt bei den Unternehmen.

Als entscheidender Faktor, um bei der Arbeitsuche erfolgreich zu sein, wird eine gute Ausbildung genannt, wobei von jeweils rund einem Fünftel der befragten Jugendlichen v.a. gute Deutschkenntnisse und ein positiver Hauptschulabschluss betont werden. Des Weiteren sind für die Jugendlichen der eigene (Arbeits-)Wille, die Motivation und die Eigeninitiative bei der Stellensuche sowie verschiedene Soft Skills und Arbeitstugenden für eine erfolgreiche Arbeitsmarktintegration ausschlaggebend. Mit Schwierigkeiten am Arbeitsmarkt haben 2010 mehr Jugendliche zu kämpfen als im Jahr 2007 (81% vs. 65%), wobei sie sich v.a. einem Mangel an freien Lehrstellen und Arbeitsplätzen bzw. einer großen Konkurrenz an MitbewerberInnen gegenübersehen. Auch fehlende Schul- und Ausbildungsabschlüsse (insbesondere bei MigrantInnen) sowie Motivationsdefizite erschweren den Vermittlungsprozess. Insgesamt hat etwa ein Drittel der befragten Jugendlichen den Eindruck, dass sie es beim Bewerbungsprozess schwieriger haben als andere junge Menschen.

## 5. Der Beratungsprozess

Die Beratung jugendlicher AMS-KundInnen mit Migrationshintergrund zählt zum Berufsalltag der AMS-BeraterInnen. Besondere Herausforderungen im Beratungsprozess stellen bei dieser Zielgruppe sprachliche Barrieren, der Umgang mit kulturellen Traditionen (z.B. Kopftuch), Mentalitätsunterschiede sowie fehlende bzw. nicht anerkannte Pflichtschulabschlüsse dar. Auch wenn die Eltern zu viel oder zu wenig Einfluss nehmen, die Jugendlichen keine Vorstellung über mögliche berufliche Perspektiven haben und ihre Situation am Arbeitsmarkt nicht realistisch einschätzen, ist oft umfassende Aufklärungsarbeit im Rahmen der Beratungsgespräche erforderlich.

Beinahe die Hälfte der Jugendlichen (47%) war zum Zeitpunkt der Befragung länger als sechs Monate arbeitslos, etwa ein Viertel sogar länger als ein Jahr, wobei MigrantInnen tendenziell etwas länger arbeitslos gemeldet sind als Jugendliche ohne Migrationshintergrund. Die Jugendlichen wenden sich zumeist aus Eigeninitiative (35%), auf Anraten der Eltern/der Familie (34%) oder der Schule (19%) an das AMS. Während sich österreichische Jugendliche v.a. aus eigenem Antrieb oder auf Empfehlung ihrer Eltern das AMS aufsuchen, sind MigrantInnen stärker auf Informationen von der Schule sowie von FreundInnen und Bekannten angewiesen. Hauptgrund für den Besuch des AMS stellt die Suche nach einer Arbeit (53%) oder nach einer Lehrstelle (33%) dar.

Die befragten Jugendlichen sind sowohl mit den Beratungsgesprächen als auch mit ihren BeraterInnen (sehr) zufrieden. Mehr als 60% der befragten Jugendlichen hat ihr letztes Gespräch sehr

oder etwas geholfen. Diese waren für die KundInnen v. a. dann eine Hilfe, wenn Kursbesuche vereinbart, Stellenanzeigen für freie Arbeitsplätze oder Lehrstellen sowie Informationen für den Bewerbungsprozess mit- bzw. weitergegeben wurden. Auch die Zufriedenheit mit dem/der jeweiligen BeraterIn ist sehr hoch, wie 83% der befragten AMS-KundInnen angeben. Diese werden als nett und freundlich beschrieben, und die Jugendlichen schätzen, dass sie auf ihre Berufswünsche und Probleme eingehen, sie motivieren und sich um sie kümmern.

Hingegen ist für beinahe 40% der AMS-KundInnen das letzte Beratungsgespräch weniger oder überhaupt nicht hilfreich verlaufen, da keine geeigneten Stellen gefunden wurden, der gewünschte Kursbesuch nicht zustande kam und keine Neuigkeiten zu erfahren waren, sondern vorwiegend administrative Angelegenheiten und Formalitäten abgewickelt wurden. Mit dem/der BeraterIn sind lediglich 17% der Jugendlichen weniger oder nicht zufrieden. Diese negative Beurteilung kommt dann zustande, wenn die AMS-MitarbeiterInnen als unfreundlich, distanziert oder streng erlebt werden, die Jugendlichen sich nicht verstanden, alleine gelassen oder unter Druck gesetzt fühlen, häufige BeraterInnenwechsel stattfinden und die Gespräche in zu kurzer Zeit abgewickelt werden.

Eine weitere Aufgabe der AMS-BeraterInnen ist es, den KundInnen regelmäßig Stellenanzeigen mitzugeben. Bei einem Drittel stimmten die Stellen mit den Berufswünschen überein. 38% bzw. 28% bekamen Inserate, die nur teilweise oder überhaupt nicht ihren beruflichen Vorstellungen entsprachen. Die mangelnde Übereinstimmung betraf in erster Linie die gewählte Branche oder die angestrebten Berufe, aber auch den Umfang des Arbeitsverhältnisses (Teilzeit/Vollzeit) sowie die mitzubringenden Voraussetzungen und die Anforderungen bei der ausgeschriebenen Stelle.

Aufgrund der niedrigen Qualifikation oder weil die Jugendlichen nicht unmittelbar »jobready« sind, werden sie oftmals in Weiterbildungsaktivitäten vermittelt, wie dies auch bereits bei 59% der befragten Jugendlichen der Fall war. Jugendliche mit Migrationshintergrund nahmen etwas häufiger an Qualifizierungsaktivitäten des AMS teil als österreichische Jugendliche (62% vs. 51%). Am häufigsten wurden Maßnahmen zur Berufsorientierung und Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt (53%) besucht, gefolgt von Lehr- und Berufsausbildungen (24%), Büro-/EDV-Kursen (14%), Deutschkursen (12%) sowie Maßnahmen zum Erwerb von Zusatzqualifikationen (13%). Diese Kursbesuche kamen in etwas mehr als der Hälfte der Fälle auf Vorschlag des AMS-Beraters/der AMS-Beraterin zustande, wobei die BeraterInnen bei rund zwei Drittel der Maßnahmenteilnahmen die KundInnen vorab ausreichend über Inhalt und Zweck informierten. Die Jugendlichen haben insgesamt rund zwei Drittel ihrer Kursbesuche (65%) erfolgreich abgeschlossen, wobei insgesamt Jugendliche mit Migrationshintergrund erfolgreicher als KundInnen aus Österreich (68% vs. 55%) waren.

Die Kursbesuche werden mehrheitlich (63%) als nützlich erlebt, v. a. MigrantInnen empfinden diese nützlicher als ihre österreichischen KollegInnen (66% vs. 53%). Eine besonders hohe Nützlichkeit wird jenen Kursen bescheinigt, die erfolgreich abgeschlossen wurden oder die aus eigenem Wunsch zustanden kamen. Insbesondere Deutsch- und Hauptschulabschlusskurse, Lehr- und Berufsausbildungen sowie Mädchenspezifische Maßnahmen werden als sehr nützlich wahrgenommen, während dies auf Zusatz-

qualifikationen und Berufsorientierungsmaßnahmen deutlich weniger zutrifft.

Mit den verschiedenen Serviceleistungen des Wiener »AMS Jugendliche« sind insgesamt 85% der befragten KundInnen zufrieden. Auch der neue Standort, die Verbesserungen beim Terminvereinbarungssystem und die kürzeren Wartezeiten tragen zur hohen Zufriedenheit der Jugendlichen bei. Für die Zukunft wünschen sich die Jugendlichen vom AMS in erster Linie eine Arbeit oder eine Lehrstelle vermittelt zu bekommen, gefolgt von einer höheren finanziellen Unterstützung, einer besseren Beratung und Unterstützung sowie dem Besuch von Kursmaßnahmen. Im Vergleich zur Erhebung im Jahr 2007 hat bei den KundInnen mit Migrationshintergrund der Wunsch nach einer raschen Vermittlung auf einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz an Priorität gewonnen, während der Bedarf nach einer besseren Betreuung und angenehmeren Rahmenbedingungen aufgrund der realisierten organisatorischen Veränderungen an Bedeutung verloren hat.

## 6. Handlungs- und Interventionsfelder

Die Ergebnisse der Evaluierung zeigen, dass das »AMS Jugendliche« mit den gesetzten Maßnahmen sowohl im Hinblick auf organisatorische Neuerungen als auch im Bereich »Diversity Management« auf positive Resonanz der Betroffenen – Jugendliche wie BeraterInnen – stößt. Dennoch konnten einige Bereiche identifiziert werden, die Platz für Optimierungen bieten.

- Im Beratungsprozess selbst gilt es, laufend die Qualität der Beratung zu verbessern. Dazu bedarf es vermehrter Ressourcen und ein Freispielen der BeraterInnen von zurzeit dominierenden administrativen Tätigkeiten, damit sich diese der Klientel uneingeschränkt widmen können. Eine langfristige, kontinuierliche Beratung durch eine Person sowie die verstärkte Möglichkeit der Kontaktnahme zu nachgelagerten Dienstleistern (Kursanbietern, Beratungseinrichtungen) könnten dies zusätzlich fördern.
- Im Hinblick auf Kursmaßnahmen ist ein Augenmerk sowohl auf die organisatorischen Rahmenbedingungen der Kursgestaltung als auch auf inhaltliche Verbesserungen oder gezielte Änderungen einzelner Maßnahmen zu legen. Ein umfangreicheres, differenzierteres Kursangebot sowie eine flexiblere zeitliche Gestaltung (z. B. mehrere Starttermine) könnten die Passgenauigkeit erhöhen. Bei der TeilnehmerInnenselektion ist dem so genannten »Creaming« vorzubeugen, indem nicht nur quantitative Indikatoren der Erfolgsmessung herangezogen werden. Umfassendere Informationen vor Kursbeginn könnten zur Motivationssteigerung beitragen, und zwar ebenso wie eine differenzierte Zielgruppenausrichtung (z. B. homogene Lerngruppen entsprechend unterschiedlicher Lernniveaus). Spezielle Kurse für Mädchen oder MigrantInnen sind im Hinblick auf mögliche Diskriminierungen zu untersuchen. Insgesamt ist der »Kurszwang«, um den Übertritt in die Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern, zu hinterfragen, der oftmals Kursbesuche zur Folge hat, die weder in einem Zusammenhang mit den Berufswünschen der KundInnen noch in einem Zusammenhang mit bisherigen Qualifizierungsmaßnahmen stehen. Die Konzeption kontinuierlicher Qualifizierungspfade für die KundInnen wäre eine Alternative.



- Inhaltlich ist eine Erweiterung der Hauptschulabschlusskurse sowie der FacharbeiterInnen-Intensivausbildungen auf andere Bereiche notwendig. Deutschkurse sollten auch auf hohem Niveau angeboten werden und bei der Zuteilung das allgemeine Ausbildungsniveau der Jugendlichen berücksichtigt werden. Auch Fachsprachen sollten in speziellen Deutschkursen integriert werden. Das Berufsorientierungscoaching erscheint reformbedürftig. Die Ausbildungslehrgänge müssen verstärkt Vermittlungsaktivitäten und Kooperationen mit der Wirtschaft beinhalten, um die weitere Arbeitsmarktintegration zu erhöhen. Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Kurse sind zu setzen, um Qualitätsschwankungen zu vermeiden.
- Im Hinblick auf die Organisation ist ein besonderes Augenmerk auf den Erstkontakt mit dem AMS zu legen, um diesen friktionsfrei zu gestalten und die KundInnen nicht zu überfordern. In diesem Sinn sollte auch die Homepage durchforstet werden. Innerhalb des AMS sind die Informationsflüsse auch abteilungsübergreifend zu erhöhen und unterstützende Maßnahmen für die MitarbeiterInnen (Supervision, Teamsitzungen etc.) zu setzen. Diversity-Aktivitäten in Form von Vorträgen und Lehrgängen sollten ausgebaut und auch MitarbeiterInnen mit derzeit geringem Interesse dazu motiviert werden, diese zu besuchen. Die Ressourcen der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund könnten über einen internen Know-how-Transfer besser genutzt werden.
- Eine intensivere Zusammenarbeit mit der Schule, der Wirtschaft und der Community ist anzustreben. Oftmals werden schulische Probleme an das AMS »weiterdelegiert«, und die Jugendlichen verlassen die Schule mit positivem Abschluss, aber (viel) zu geringen Kenntnissen, um am Arbeitsmarkt Fuß fassen zu können. Hier könnte ein vermehrter Austausch zu einem friktionsfreieren Übergang von der Schule zum AMS führen. Dies betrifft v.a. Berufsorientierungsmaßnahmen, die in der Schule vermehrt gesetzt werden könnten. Diese Informationsverbreitung v.a. im Hinblick auf Notwendigkeiten im Zusammenhang mit dem AMS sollte auch vermehrt über MigrantInnenorganisationen stattfinden, um auch die Eltern der Jugendlichen mit einzubinden und deren Informationsstand und Wille zur Zusammenarbeit zu erhöhen.
- Um den Vermittlungsprozess zu erleichtern, ist auch eine vermehrte Kooperation mit der Wirtschaft gefragt. Dabei sind mehr Unternehmen zu motivieren, ihre Stellen dem AMS zu melden und den BewerberInnen bzw. dem AMS Feedback zu geben. Zudem müssen die Unternehmen verstärkt für die Migrationsthematik sensibilisiert und entsprechend beraten und betreut werden, damit (unbewusste) Diskriminierungsmuster nicht greifen.

### **www.ams-forschungsnetzwerk.at**

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

#### **Anschrift der Auftragnehmer**

KMU-Forschung Austria  
Gusshausstraße 8, 1040 Wien, Tel.: +43 (0)1 5059761  
E-Mail: [office@kmuforschung.ac.at](mailto:office@kmuforschung.ac.at), Internet: [www.kmuforschung.ac.at](http://www.kmuforschung.ac.at)

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

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)** oder  
**[www.ams.at](http://www.ams.at)** – im Link »Forschung«

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

#### **AMS report Einzelbestellungen**

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

#### **AMS report Abonnement**

12 Ausgaben AMS report zum Vorzugspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

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

P. b. b.  
Verlagspostamt 1200, 02Z030691M