



Arbeitsmarktservice
Burgenland

Evaluation der arbeitsmarktpoliti- schen Beratung in den burgenländi- schen Frauenberatungsstellen

Kurzfassung

Projektleitung AMS Burgenland:
Franz Szöke

Projektleitung Prospect Unternehmensberatung GesmbH:
Friederike Weber



Wien, Dezember 2007

1. Einleitung

Das Arbeitsmarktservice Burgenland arbeitet seit Jahren mit zahlreichen Frauen- und Mädchenberatungsstellen zusammen und trägt einen Teil der Kosten dieser Einrichtungen, die dafür arbeitsmarktpolitische Beratung anbieten.

Vor ungefähr eineinhalb Jahren wurde seitens der Landesgeschäftsstelle die Zusammenarbeit zwischen dem AMS und den Frauenberatungsstellen neu gestaltet und als „Zusammenarbeit Neu“ bezeichnet. Es kam zur exakteren Definition spezifischer Zielgruppen und zur Spezifizierung der Dienstleistung „Intensivberatung“. Abläufe wurden genauer strukturiert, insbesondere wurde der Modus der Zuweisung und des Informationstransfers formalisiert und bestimmte Beratungsergebnisse vorgegeben.

Als Gründe für „Zusammenarbeit Neu“ nennen die AkteurInnen vor allem die bessere Nachvollziehbarkeit der arbeitsmarktpolitischen Beratung in den Frauenberatungsstellen, auch im Sinne der Legitimierung der Geldmittel, und die geringen Zuweisungen (Anzahl der von den regionalen Geschäftsstellen im AMS-System dokumentierten Überweisungen an die Frauenberatungsstellen).

Evaluierung der Zusammenarbeit und der Kundinnenzufriedenheit

Vor diesem Hintergrund beauftragte das AMS Burgenland eine Evaluation. Insbesondere die Zusammenarbeit zwischen den RGSen und den Frauenberatungsstellen sowie die Kundinnenzufriedenheit sollten näher analysiert werden.

Die Evaluierung umfasste die Frauenberatungs- bzw. Frauenservicestellen in den Arbeitsmarktbezirken Neusiedl, Eisenstadt, Jennersdorf, Mattersburg, Oberwart und Stegersbach sowie die zuständigen regionalen Geschäftsstellen des AMS.

Im Kern bestand die Evaluation aus qualitativen Gruppeninterviews, die von Ende Februar bis Mitte April 2007 mit Mitarbeiterinnen der Frauenberatungsstellen, mit den zuständigen regionalen Geschäftsstellen sowie mit der Landesgeschäftsstelle geführt wurden. Es folgte eine telefonische Befragung von Kundinnen mittels eines Fragebogens in 2 Wellen (Mai/Juni 2007 und Oktober 2007).

Da aufgrund - des ursprünglich nicht geplanten - langen Zeitabstands zwischen der ersten und der zweiten Welle die qualitative Erhebung schon sehr lange zurücklag und davon auszugehen war, dass sich die Situation zwischenzeitlich geändert hatte, erfolgte Ende 2007 ein sogenanntes Up-date durch kurze Gespräche mit den Geschäftsführerinnen der Frauenberatungsstellen und den RGS Frauenreferentinnen.

2. Die Sicht des AMS und der Frauenberatungsstellen

Vor allem die ersten Monate nach Einführung von „Zusammenarbeit Neu“ verliefen nicht reibungslos. Unter anderem wird konstatiert, die RGSen seien zu wenig in die Konzeption eingebunden gewesen und die Frauenberatungsstellen zu wenig konkret vorbereitet worden. Auch kam es zu diesem Zeitpunkt in einzelnen Frauenberatungsstellen zu Personalfluktuat.

Teilweise gute bilaterale Absprachen

Einige RGSen und Beratungsstellen haben aber schon bald bilateral gute Absprachen getroffen, in anderen gab es noch längere Zeit Unklarheiten und Unstimmigkeiten, die sich zum Großteil bis zu den Up-date Gesprächen geklärt hatten. Auch machte die Praxis die Runde, die RGS Frauenreferentin als Kontaktperson zu nominieren.

Intensivierung der Kommunikation

Nach Ansicht der RGSen hat die Neuregelung der Zusammenarbeit auf jeden Fall zu einer Intensivierung der Kommunikation geführt, die aber auch entsprechender Zeitressourcen bedarf. Nach wie vor bestehende Kommunikations- und Kooperations-schwierigkeiten zwischen einzelnen AMS BeraterInnen und einzelnen Frauenberaterinnen werden auf unterschiedliches Beratungsverständnis, immer noch geringe Transparenz, was den Verlauf und die Ergebnisse der Beratung betrifft, schlechte Erfahrungen in der Vergangenheit usw. zurückgeführt.

Teilweise unterschiedliche Bilder herrschen darüber, welche AMS Kundinnen an die Frauenberatungsstelle verwiesen werden sollen. Die RGSen scheinen die Beratungsleistung tendenziell vor allem für Frauen in sehr schwierigen Situationen, die bereits lange arbeitslos sind, passend zu finden. Wohingegen die Frauenberatungsstellen hervorheben, allen, auch kurzzeitarbeitslosen Frauen oder solchen, die nur eine punktuelle Unterstützung brauchen, etwas anbieten zu können.

Zuweisungen steigen und fallen wellenförmig

Insgesamt sind die Zuweisungen seit der „Zusammenarbeit Neu“ gestiegen. Die Zuweisungsintensität scheint allerdings zu streuen, die RGS Beratungszonen dürften mehr Frauen zuweisen als die Servicezonen. Darüber hinaus zeigt das Up-date: die Zuweisungen erfolgen oft in Wellen und es braucht ein laufendes Erinnern der KollegInnen durch die RGS Frauenreferentinnen. Sehr häufig wird als Grund für die geringen Zubuchungen das vorrangige Zubuchen zu Kursmaßnahmen ins Treffen geführt.

Produkte sind sinnvoll und nützlich

Die im Konzept „Zusammenarbeit Neu“ vorgeschriebenen „Produkte“ (Lebenslauf, Inserat, Bewerbung, Betreuungsplan) werden prinzipiell als nützlich beurteilt, wobei der Betreuungsplan nicht durchgängig als brauchbar bewertet wird. Es wird als unnötig betrachtet, generell alle vier Produkte zu erarbeiten, da etwa Frauen, die schon einen Kurs absolviert haben, bereits über viele Unterlagen verfügen. Nicht nur hier, sondern auch was die Anzahl der Termine betrifft und den Zeitraum der Beratung wird Individualisierung gewünscht.

Auch der Modus der Rückmeldungen hat sich bei den meisten RGSen eingespielt. Insbesondere bei der Rückmeldung von Umfeldproblematiken ist aber immer noch die Frage des Datenschutzes offen. Darüber hinaus wünschen sich einzelne RGS BeraterInnen noch konkretere Rückmeldungen.

„Zusammenarbeit Neu“ brachte mehr Klarheit

Zusammenfassend kann gesagt werden: „Zusammenarbeit Neu“ hat in den Augen der AkteurInnen mehr Klarheit und Struktur in die Kooperationsbeziehung zwischen RGSen und Frauenberatungsstellen gebracht, was von allen Beteiligten positiv bewertet wird. Die einmal als „black-box“ bezeichnete Situation ist transparenter geworden. Veränderungsbedarf wird noch in Richtung mehr Kontinuität bei den Zubuchungen gesehen.

Bei den RGSen, die „Zusammenarbeit Neu“ für einen Neustart in der Kooperation genutzt haben, wird es sicherlich noch Zeit brauchen, bis eine gegenseitige gute Vertrauensbasis aufgebaut ist. Erfolgreiche Kooperationsfälle werden hier eine große Rolle spielen.

3. Die Sicht der Kundinnen

Für die Kundinnenbefragung wurden alle Frauen, für die im Zeitraum Ende Juli 2006 bis Mitte Oktober 2007 im AMS-System ein Eintritt in die Frauenberatung vermerkt und von denen dem AMS eine Telefonnummer bekannt war, kontaktiert. Von diesen insgesamt 120 Frauen haben letztendlich 80 den Fragebogen beantwortet. Ein paar Telefoninterviews mussten aufgrund von Sprachproblemen abgebrochen werden, was den teilweise hohen Grad an fehlenden Antworten erklärt.

Über die Hälfte der Befragten (51,3%) hat die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle bereits vollständig abgeschlossen. Bei knapp 29% läuft die Beratung noch. Ein Fünftel hat die Beratung vorzeitig abgebrochen, zumeist weil eine Arbeit gefunden oder ein AMS Kurs begonnen wurde.

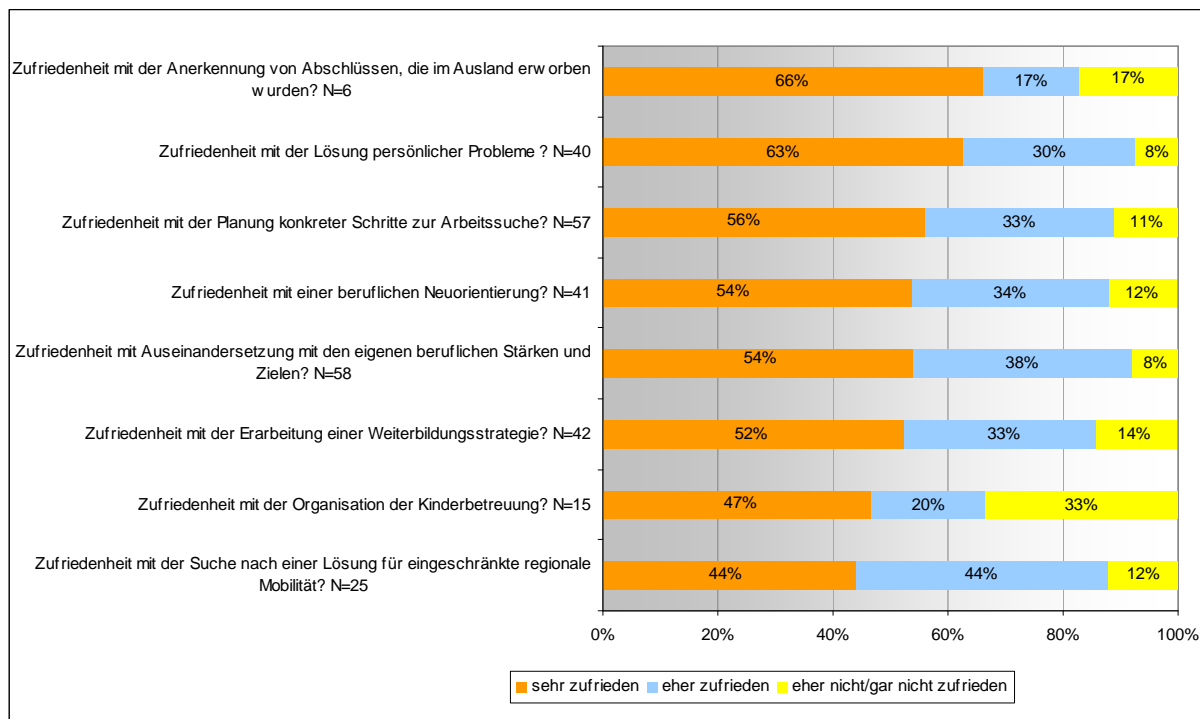
Die meisten befragten Frauen wurden vom AMS an die Frauenberatungsstelle überwiesen, nämlich rund zwei Drittel (64,6%) gegenüber rund einem Drittel (35,4%), das aus eigener Initiative die Beratungsstelle aufgesucht hat.

Von ihrem AMS Berater/ihrer AMS Beraterin fühlten sich nur 50% sehr gut oder eher gut über das Angebot und die Ziele der Beratung informiert. Die andere Hälfte empfand die Information eher nicht oder gar nicht ausreichend.

Hohe Zufriedenheit mit der Beratung

68% der Kundinnen geben an, mit der Beratung sehr zufrieden (gewesen) zu sein. 20,3 waren eher zufrieden. Nur 8 von 69 Frauen, die diese Frage beantworteten, sind (eher) nicht zufrieden. Auch bei der Bewertung einzelner Unterstützungsangebote fällt die grundsätzlich hohe Zufriedenheit auf.

Zufriedenheit mit einzelnen Unterstützungsangeboten



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Beraterinnen werden sehr positiv bewertet

Sehr zufrieden sind die Befragten auch mit der arbeitsmarktpolitischen Beraterin. Beinahe 93% waren / sind mit ihrer Beraterin sehr oder eher zufrieden.

Eine noch höhere Zufriedenheit herrscht mit den erarbeiteten Unterlagen wie Bewerbungsschreiben, Lebenslauf und Inserat, 94% sind damit sehr zufrieden.

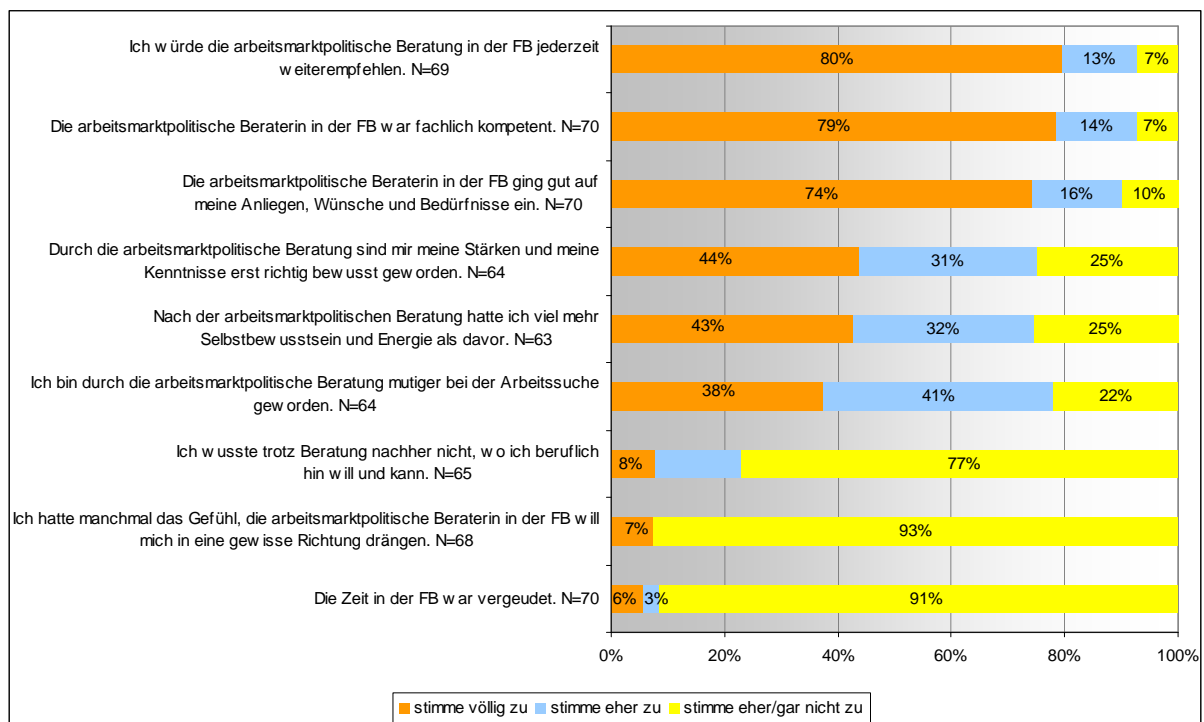
Teilweise Kritik an organisatorischen Rahmenbedingungen

Die organisatorischen Rahmenbedingungen der Beratung werden von den befragten Frauen zwar zumeist als zufriedenstellend bewertet, allerdings werden hier im Vergleich mehr Unzufriedenheiten geäußert. Am zufriedensten sind die Kundinnen mit der Atmosphäre in der Beratungsstelle, am kritischsten werden die Räumlichkeiten betrachtet und teilweise als zu klein, als eng, abgenutzt bzw. alt bezeichnet.

Frauenberatungsstelle ist weiterempfehlenswert

Mittels unterschiedlicher Aussagen wurden die Befragten gebeten, weitere persönliche Bewertungen zur Beratung abzugeben. Ein sehr hoher Prozentsatz würde die Frauenberatungsstelle weiterempfehlen. Sehr hoch wurde auch die fachliche Kompetenz der arbeitsmarktpolitischen Beraterin eingeschätzt.

Persönliche Bewertungen mittels Aussagen



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Zum Befragungszeitpunkt war fast die Hälfte der Frauen arbeitslos oder arbeitssuchend. 26,2% waren in einer Qualifizierungsmaßnahme des AMS, wobei ungefähr drei Viertel dieser Frauen meinte, die Beratung war sehr oder eher hilfreich für die Qualifizierungsentscheidung. 23,1% der Befragten hatten einen neuen Arbeitsplatz, davon meinten knapp über die Hälfte die Beratung war sehr oder eher hilfreich für das Finden dieses Arbeitsplatzes. Die anderen gaben an, die Arbeit selbst, ohne Unterstützung gefunden zu haben.

Über drei Viertel sehen persönlichen Nutzen

Den persönlichen Nutzen der arbeitsmarktpolitischen Beratung schätzen 45,7% als sehr und 32,9% als eher hoch ein.

In den Augen der Frauen hat die Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen am meisten geholfen. Häufig wird auch die Hilfe bei der Arbeitssuche als besonders hilfreich erwähnt, ebenso die Lösung persönlicher Probleme und die rechtliche Beratung.

Auf die abschließende Frage nach Veränderungsvorschlägen meinten viele Kundinnen, für sie hätte alles gepasst. Vereinzelt wurden Verbesserungen der organisatorischen Rahmenbedingungen vorgeschlagen. Ein paar Befragte würden sich von der Frauenberatungsstelle noch konkretere Hilfsangebote beispielsweise bei der Jobsuche wünschen.

4. Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Die Formalisierung der Kooperation hat überall zu einer (noch) höheren Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit geführt, es sollte aber auch, und dies wird von allen betont, Individualisierung und Handlungsspielraum für bilaterale Absprachen möglich sein. Hier ist es nach Ansicht der Evaluatorinnen wesentlich, eine gute Balance zu finden: einerseits nicht zu starre Anweisungen, um auf die unterschiedlichen Fälle eingehen zu können und andererseits nicht zu offene Regelungen, die Beliebigkeit und wieder eine Situation der Nicht-Nachvollziehbarkeit erzeugen.

Breitere Kooperationsbasis schaffen

Die Zusammenarbeit hängt in vielen Fällen sehr stark an der guten Kooperationsbeziehung zwischen RGS Frauenreferentin und Frauenberatungsstelle. Die Frauenreferentinnen können als die treibenden Kräfte in den RGSen bezeichnet werden. Es gilt eine Institutionalisierung der Kooperation voranzutreiben, also vermehrt andere „ins Boot zu holen“ und für die arbeitsmarktpolitische Frauenberatung zu gewinnen. Dazu ist es nach Ansicht des Evaluationsteams wesentlich, noch einmal das Spektrum an Leistungen der Frauenberatungsstellen, auch für Kundinnen der Servicezone, für alle AMS BeraterInnen zu verdeutlichen.

Kontinuierlichere Zubuchungen erreichen

Eine breitere Kooperationsbasis und eine Ausweitung der Zielpersonen sind zwei von mehreren Ansatzpunkten, um eine ausreichende Menge und eine Kontinuität an Zubuchungen zu erreichen, obwohl nicht von einer absoluten Gleichmäßigkeit ausgegangen werden kann. Zielvorgaben für die Zubuchungen werden von den AkteurInnen eindeutig abgelehnt. Weitere Ansatzpunkte sind z.B.:

- Persönliche und möglichst einladende Präsentation und Erklärung der Leistungen der Beratungseinrichtung durch den/die zuständige/n AMS Berater/in. Die Ergebnisse der Kundinnenbefragung zeigen, dass es in Bezug auf die Information durch das AMS durchaus noch Verbesserungspotenzial gibt.
- Aktives Kontaktaufnehmen mit den Frauen: Diese müssen nicht in die Beratungsstelle gehen, sondern die Frauenberatungsstelle kommt zu ihnen. In diese Richtung wirken die Vor-Ort Sprechtage, die in einzelnen RGSen eingeführt wurden.
- Die Überweisung an die Frauenberatungsstelle sollte nicht zu unverbindlich sein.

Viele Kundinnen vom Angebot informieren

Die Kundinnenbefragung hat gezeigt, die Frauen schätzen die Leistungen der Frauenberatungsstelle und die Beratungen „zahlen“ sich für sie aus. Es ist demnach im Sinne der Kundinnen, wenn das AMS Frauen verstärkt auf die Frauenberatung aufmerksam macht. Das Leistungsspektrum der Frauenberatungsstelle könnte auch expliziter in der Homepage des AMS Burgenland präsentiert werden.

Die Frauenberatungsstellen sollten im Hinblick auf die „Rechtfertigung“ der Finanzmittel in ihren Tätigkeitsberichten insbesondere ihre präventive Arbeit noch genauer darstellen. Diese ist, wie den Verträgen zwischen LGS und Frauenberatungsstellen zu entnehmen ist, eine eindeutige Aufgabe der Beratungsstellen und sollte auch dementsprechend als Leistung anerkannt werden.

„Aufgabe der förderungsgegenständlichen Beratungs- und Betreuungseinrichtung ist es im Auftrag des Arbeitsmarktservice serviceunterstützende Maßnahmen zu setzen, die die Beseitigung jener Faktoren zum Ziel haben, die für die genannten Zielgruppen den erfolgreichen Einstieg in Ausbildung, Beruf oder Arbeit erschweren bzw. deren Arbeitsplätze gefährden.“

Kernaufgabe ist Bearbeitung vermittlungshemmender Umfeldproblematiken

Dieser Auszug aus dem Vertrag verdeutlicht auch die Kernaufgabe der Beratungsstellen, nämlich die Vermittlungsfähigkeit herzustellen. Wie die Evaluation zeigt, wird das von den RGSen und Frauenberatungsstellen genauso gesehen. Wesentlich ist die Bearbeitung von Umfeldproblemen. Damit einher geht aber die Schwierigkeit der Darstellbarkeit und Nachvollziehbarkeit dieser Leistungen. Hier sollten die Frauenberatungsstellen gemeinsam weiter darüber nachdenken, wie eine größere Transparenz erreicht werden kann und vor allem, wie sich für das AMS gut darstellen lässt, worin die weiteren konkreten Schritte für die jeweilige Kundin bestehen.

Konstruktiv mit unterschiedlichen Beratungsansätzen umgehen

Ob die Zusammenarbeit auf Dauer gut gelingen kann, wird unter anderem davon abhängen, ob beide Seiten die jeweils unterschiedlichen Beratungsansätze wertschätzen können. Lösungsorientierte, realitätsbezogene Kurzzeitberatung auf der Seite des AMS gegenüber selbstwertstärkender, auch Phantasien zulassender Frauenberatung. Schnittmengen sind aber durchaus gegeben und werden beschrieben. Es gilt zu bedenken, dass die externe Dienstleistung insbesondere dann eine zusätzliche Ressource für die RGSen ist, wenn sie über einen anderen Beratungszugang, einen größeren Zeitrahmen und über ein Mehr an Vertrauen von Seiten ihrer Klientinnen verfügt.

Wesentlich für den Beratungsansatz der Frauenberatungsstelle ist der Datenschutz. Gerade an diesem Punkt scheint es noch einige „Unstimmigkeiten“ zu geben. Wie lassen sich gewisse Sachverhalte ohne Verletzung des Datenschutzes und trotzdem nicht zu „schwammig“ darstellen. Der Austausch von good-practice, also Darstellungen, bei denen das gelungen ist, scheint ein Weg dazu.

Erfahrungsaustausch anhand von good-practice

Erfahrungsaustausch ist auch notwendig, um den arbeitsmarktpolitischen Beraterinnen in den Frauenberatungsstellen Rückmeldung über die erarbeiteten Produkte zu geben. Welche Bewerbungsschreiben entsprechen den Vorstellungen des AMS, welche Betreuungspläne sind für die AMS BeraterInnen nützlich und welche nicht? Anhand konkreter Beispiele lassen sich solche Themen viel besser diskutieren und es wird ein gemeinsamer Lernprozess angeregt.