



# Evaluierung Pilot Offener Raum

Endbericht

Eine Studie im Auftrag des Arbeitsmarktservice Wien



Christine Reidl  
Isa Hager  
Friederike Weber

Wien, August 2018



Impressum:

© prospect Unternehmensberatung GmbH  
Siebensterngasse 21/4, 1070 Wien | T +43 1 523 72 39 - 0 | F DW 66  
E [office@prospectgmbh.at](mailto:office@prospectgmbh.at) | [www.prospectgmbh.at](http://www.prospectgmbh.at)  
Coverfoto © everythingpossible

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Das Angebot Offener Raum .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Die begleitende Evaluierung .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Die TeilnehmerInnen und die Inanspruchnahme des Offenen Raums .....</b>	<b>10</b>
4.1	Die Sozialstruktur der TeilnehmerInnen .....	11
4.2	Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung, AMS-Zielgruppencodierung sowie dokumentierte Vermittlungshindernisse .....	14
4.3	Arbeitsmarkt-Vorkarriere.....	17
4.4	Teilnahmedauer, Teilnahmeintensität und RGS .....	19
<b>5</b>	<b>Arbeitsmarktpolitische Erfolge.....</b>	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>Die Sicht der Step2Job-TeilnehmerInnen .....</b>	<b>31</b>
6.1	Die Befragtengruppe.....	31
6.2	Ausbildungs- und Lebenssituation der Befragten .....	33
6.3	Kompetenzen, Erwartungen und Haltungen .....	35
6.4	Bekanntheitsgrad, Informationszugang und Gründe für (Nicht)-Inanspruchnahme .....	38
6.5	Zufriedenheit mit Step2Job und dem Offenen Raum .....	41
6.5.1	Zufriedenheit mit spezifischen Angeboten des Offenen Raums von itworks .....	43
6.5.2	Zufriedenheit mit spezifischen Angeboten des Offenen Raums von Context.....	45
6.5.3	Besonders positive Aspekte aus Sicht der TeilnehmerInnen.....	48
6.6	Teilnahmewirkungen aus Sicht der Befragten.....	51
6.7	Verbesserungsvorschläge .....	53
<b>8</b>	<b>Umsetzungserfahrungen der Trägerorganisationen.....</b>	<b>54</b>
<b>9</b>	<b>Resümee und Handlungsempfehlungen.....</b>	<b>58</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums .....	14
Abbildung 2:	Vermittlungshindernisse nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums itworks .....	15
Abbildung 3:	Anzahl der Vermittlungshindernisse nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des OR itworks .....	16
Abbildung 4:	Anteil der Personen, die im jeweiligen Zeitraum vor Eintritt in Step2Job im jeweiligen Arbeitsmarktstatus keinen Tag verbracht haben nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (itworks).....	17
Abbildung 5:	Anteil der Personen, die im jeweiligen Zeitraum vor Eintritt in Step2Job im jeweiligen Arbeitsmarktstatus keinen Tag verbracht haben nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (Context).....	18
Abbildung 6:	Teilnahmedauer an Step2Job nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums .....	19
Abbildung 7:	Zuweisende RGS nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums und Trägerorganisation .....	20
Abbildung 8:	Anzahl der Besuche des Offenen Raums nach Trägerorganisation .....	21
Abbildung 9:	Zeitanteile in nicht-geförderter Beschäftigung drei Monate nach Austritt aus Step2Job nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation .....	22
Abbildung 10:	Zeitanteile in geförderter Beschäftigung drei Monate nach Austritt aus Step2Job nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation .....	22
Abbildung 11:	Zeitanteile in Qualifizierung drei Monate nach Austritt aus Step2Job nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation .....	23
Abbildung 12:	Zeitanteile in nicht-geförderter Beschäftigung ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation.....	24
Abbildung 13:	Zeitanteile in geförderter Beschäftigung ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (Context) .....	25
Abbildung 14:	Zeitanteile in Qualifizierung ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation .....	26
Abbildung 15:	Zeitanteile in Arbeitslosigkeit mit/ohne Bezug ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation.....	27
Abbildung 16:	Zeitanteile im Status Out of Labour Force ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation.....	28
Abbildung 17:	Über- bzw. unterdurchschnittliche Arbeitsmarktintegration nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums .....	30
Abbildung 18:	Arbeitsbezogene Situation, Erfolgserwartung und Selbstwirksamkeit nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (itworks) .....	36
Abbildung 19:	Arbeitsbezogene Situation, Erfolgserwartung und Selbstwirksamkeit nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (Context) .....	37
Abbildung 20:	Informationsquellen zum Angebot Offener Raum nach Trägerorganisation.....	39
Abbildung 21:	Argumente für eine Teilnahme am Offenen Raum nach Trägerorganisation.....	40
Abbildung 22:	Zufriedenheit mit Step2Job nach Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme des Offenen Raums und Trägerorganisation .....	41
Abbildung 23:	Zufriedenheit mit dem Offenen Raum nach Trägerorganisation .....	41
Abbildung 24:	Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen des Offenen Raums nach Trägerorganisation.....	42
Abbildung 25:	Zufriedenheit mit der Beratungsqualität im Offenen Raum nach Trägerorganisation .....	42
Abbildung 26:	Angebote zur Arbeitssuche und beruflichen Orientierung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks).....	43
Abbildung 27:	Sprach- und Integrationsangebote - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks) .....	44
Abbildung 28:	Angebote zur Verbesserung der EDV-Kenntnisse und Lernunterstützung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks).....	44
Abbildung 29:	Angebote zur Alltagsbewältigung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks) .....	45
Abbildung 30:	Angebote zur Arbeitssuche und beruflichen Orientierung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (Context) .....	46

Abbildung 31: Sprach- und Integrationsangebote - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (Context) ..... 47  
 Abbildung 32: Angebote zu Gesundheit und Alltag - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (Context)..... 47  
 Abbildung 33: Identifizierbare Wirkungen des Offenen Raums nach Trägerorganisationen ..... 51  
 Abbildung 34: Anzahl der identifizierten Wirkungen des Offenen Raums nach Trägerorganisationen ..... 52

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl der TeilnehmerInnen an Step2Job sowie am Offenen Raum nach Trägerorganisation ..... 10  
 Tabelle 2: Sozialstruktur der Step2Job-TeilnehmerInnen nach Trägerorganisation ..... 11  
 Tabelle 3: Sozialstruktur der BesucherInnen des Offenen Raums nach Trägerorganisation ..... 12  
 Tabelle 4: Sozialstruktur nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-BesucherInnen des Offenen Raums ..... 13  
 Tabelle 5: AMS-Zielgruppencodierung nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (OR) ..... 15  
 Tabelle 6: Durchschnittliche Teilnahmedauer nach Besuch bzw. Nicht-Besuch von Step2Job ..... 19  
 Tabelle 7: Durchschnittliche Anzahl der Besuche des Offenen Raums nach Trägerorganisation und sozialem Merkmalen ..... 21  
 Tabelle 8: Befragungsziel und erreichte Zielpersonen nach Trägerorganisation ..... 31  
 Tabelle 9: Soziale Merkmale der Step2Job-TeilnehmerInnen nach DWH und Befragungsteilnahme und Trägerorganisation ..... 32  
 Tabelle 10: Soziale Merkmale der BesucherInnen des Offenen Raums nach DWH und Befragungsteilnahme und Trägerorganisation ..... 32  
 Tabelle 11: Ausbildungssituation nach Inanspruchnahme der Offenen Raums und Trägerorganisation ..... 33  
 Tabelle 12: Betreuungs-/Pflegeaufgaben und Wohnsituation nach Inanspruchnahme der Offenen Raums und Trägerorganisation ..... 34  
 Tabelle 13: Bekanntheitsgrad des Offenen Raums nach Trägerorganisation ..... 38  
 Tabelle 14: Inanspruchnahme des Offenen Raums nach Trägerorganisation ..... 39  
 Tabelle 15: Argumente gegen eine Teilnahme am Offenen Raum nach Trägerorganisation ..... 40  
 Tabelle 16: Besonders positive Aspekte des Offenen Raums - itworks ..... 48  
 Tabelle 17: Zusatznutzen, den der Besuch des Offenen Raums brachte - itworks ..... 49  
 Tabelle 18: Besonders positive Aspekte des Offenen Raums - Context ..... 50  
 Tabelle 19: Zusatznutzen, den der Besuch des Offenen Raums brachte - Context ..... 50  
 Tabelle 20: Verbesserungsvorschläge – Offener Raum itworks ..... 53  
 Tabelle 21: Verbesserungsvorschläge – Offener Raum Context ..... 53

# 1 Einleitung

Das Beratungs- und Betreuungsangebot Step2Job unterstützt Arbeitsmarktfremde Personen sowie BezieherInnen der bedarfsorientierten Mindestsicherung in Wien mit dem Ziel, deren Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern bzw. diese in ein Dienstverhältnis am ersten oder zweiten Arbeitsmarkt oder in eine sinnvolle Qualifizierung zu vermitteln. Case ManagerInnen unterstützen beispielsweise mittels themenbezogener Workshops, spezieller Gruppensettings sowie Einzelberatung die TeilnehmerInnen bei der Berufsorientierung, Jobsuche und Bearbeitung individueller Problemlagen.

## Niederschwelliges Angebot gewünscht

Im Zuge der Umsetzung von Step2Job zeigte sich der Wunsch mancher TeilnehmerInnen, sich ohne Terminvereinbarung unkompliziert, spontan und frei von Verpflichtungen in den Räumlichkeiten der Beratungs- und Betreuungseinrichtung aufhalten und mit anderen TeilnehmerInnen oder BeraterInnen austauschen zu können. Deshalb bot beispielsweise Context im Jahr 2014 für Frauen mit Migrationshintergrund das „Step2Job-Cafe“ an, um die Anwendung von in Sprachkursen erworbenen Deutschkenntnissen zu fördern und die Sprachkenntnisse zu vertiefen. Das „Step2Job-Cafe“ wurde von einem Integrationscoach begleitet, die/der zusätzlich Inputs zu bestimmten Thematiken wie z.B. Vereinbarkeit von Beruf und Familie oder dem Frauenbild in Österreich einbrachte. Bald bekundeten auch andere Zielgruppen Interesse an diesem Angebot und das „Step2Job-Cafe“ wurde für alle TeilnehmerInnen geöffnet.

Nach den Erfahrungen von Context bedeutete das „Step2Job-Cafe“ für viele TeilnehmerInnen eine Festigung ihrer Tagesstruktur und bot jenen mit beengten oder instabilen Wohnverhältnissen einen „geschützten Aufenthaltsraum“. Die unkomplizierte Kontaktaufnahme mit BetreuerInnen ermöglichte auch ein frühzeitiges Aufgreifen von Problematiken, die bei späterer Auseinandersetzung eventuell mit einem krisenhaften Verlauf einhergegangen wären.<sup>1</sup>

## Pilotierung des Angebots Offener Raum durch itworks und Context

Im Rahmen eines Innovationsworkshops in der LGS am 24.03.2016 stellte sich heraus, dass andere, mit der Umsetzung von Step2Job betraute Trägereinrichtungen, ähnliche Erfahrungen machten bzw. ebenfalls den Bedarf nach einem niederschwellig zugänglichen Angebot eines „Offenen Raums“ wie dem „Step2Job-Cafe“ sahen.

Vor dem Hintergrund der Überlegungen der BGS zur KundInnensegmentierung einerseits und der Ergebnisse des Innovationsworkshops in der LGS mit den Trägern der BBE Step2Job andererseits, beschloss die LGS Wien die Pilotierung des Konzepts Offener Raum im Rahmen von Step2Job mit den umsetzenden Trägerorganisationen itworks und Context. Seit Juli 2016 wird von itworks der Offene Raum unter dem Namen „lern.bar“ und von Context unter dem Namen „Step2Job-Cafe“ umgesetzt. Im vorliegenden Bericht wird die Bezeichnung Offener Raum itworks und Offener Raum Context verwendet. Die Pilotierung startete mit 01.07.2016 und endete mit 31.12.2017. Zum Zeitpunkt der Berichterlegung ist eine Weiterführung des Angebots zumindest bis zum 30.06.2019 vorgesehen.

## Begleitende Evaluation der Pilotierung

Um die Erfahrungen aus der Pilotierung des Offenen Raums systematisch zu sammeln und auszuwerten wurde prospect Unternehmensberatung mit einer begleitenden Evaluierung der Pilotierung beauftragt.

<sup>1</sup> Context Anhang 1 – Pilotbetrieb „Step2Job-Cafe“ im Rahmen der BBE „Step2Job-2016“, „Angebot eines offenen Raumes“

## 2 Das Angebot Offener Raum

Bei der Zielgruppe für das Angebot Offener Raum im Rahmen von Step2Job handelt es sich überwiegend um Personen, die aus den verschiedensten Gründen (niedriges Bildungsniveau, Defizite bei basalen Kulturtechniken, wie Sprache, Schreiben und sinnerfassendes Lesen, gesundheitliche Einschränkungen, familiäre Probleme, etc.) geringe Chancen haben, am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Das Angebot richtet sich vor allem an:

- BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung
- Arbeitsmarktferne Personen entsprechend der AMS-Definition „NAL“ (unter 50 Jahre und über ein Jahr arbeitslos)
- Arbeitsmarktferne Personen entsprechend der AMS-Definition „Asyl“ (Konventionsflüchtling oder subsidiär schutzberechtigt)
- Arbeitsmarktferne Personen entsprechend der AMS-Definition „50plus“ (über 50 Jahre und mind. ½ Jahr arbeitslos oder gesundheitlich eingeschränkt)<sup>2</sup>

Die Angebote des Offenen Raums sollen zur Stabilisierung und Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit der TeilnehmerInnen beitragen sowie diese motivieren, ihre sozialen Ressourcen zu stärken, ihre Grundfertigkeiten weiterzuentwickeln und sich auf eine Arbeitsaufnahme vorzubereiten.

### **Wertschätzend, bedarfsorientiert, offen, einladend und freiwillig**

Charakteristische Gestaltungselemente, Angebote, Beratungsansätze und Ziele des Offenen Raums sind:

- Zugang zu einem offenen, zum Verweilen einladenden Kommunikationsraum, einer niederschweligen Anlauf- und Servicestelle, die ohne Termin nach Bedarf besucht werden kann, zur Förderung der Vernetzung, des Austauschs und der gegenseitigen Unterstützung sowie des Abbaus sozialer Isolation
- Aufbau von Vertrauen, Selbstsicherheit und Selbstwert durch wertschätzende Betreuung und Beratung auf „Augenhöhe“ durch BeraterInnen vor Ort
- Stärkung der Tagesstruktur, Verbindlichkeit, Eigenverantwortlichkeit sowie des Durchhaltevermögens durch kontinuierliche, individuell abgestimmte, bedarfsorientierte Beratung und Betreuung
- Verbesserung der Alltagsbewältigungsfähigkeiten durch Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenzen und Unterstützung bei der Bewältigung von Alltagsherausforderungen
- Eröffnung neuer beruflicher Perspektiven, Entkräftung negativer Bilder von Arbeit und Beschäftigung, Thematisierung und Erhöhung des Stellenwerts von Arbeitsleistung
- Förderung eines nachhaltigen Lebensstils der Zielgruppe mit Hilfe von Angeboten/Workshops zu den Themenkreisen Ernährung, Gesundheit und Bewegung, Selbstvertrauen und Motivation, Umgang mit Geld, Informationsbeschaffung in Krisensituationen mit und ohne EDV/Internet-Zugang, persönliches Erscheinungsbild
- Bereitstellung von Selbstlernprogrammen (lern.bar.tools) mit Schwerpunkt auf Schlüsselfertigkeiten (Sprache, basale Schulbildung, EDV-Kenntnisse) bzw. entsprechender Aktivitäten oder Gruppenangebote

<sup>2</sup> Beratungs- und Betreuungskonzept „lern.bar“, itworks

Die Angebote sollen zur Stabilisierung und Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit der TeilnehmerInnen beitragen sowie diese motivieren, ihre sozialen Ressourcen zu stärken, ihre Grundfertigkeiten weiterzuentwickeln und sich auf eine Arbeitsaufnahme vorzubereiten.

Dezitiert nicht angeboten werden sollen im Offenen Raum eine flächendeckende, intensive Vermittlungsunterstützung sowie eine teilnehmerInnenzentrierte Jobakquise.

### Unterschiede in der Umsetzung des Offenen Raums durch itworks und Context

Hinsichtlich der Umsetzung des Offenen Raums zeigen sich in den Konzepten trägerspezifische Unterschiede auf verschiedenen Ebenen. Feststellbar sind beispielsweise Differenzen in den Betreuungskapazitäten (548 Plätze im Offenen Raum Context und 885 Plätze im Offenen Raum itworks.) sowie im Beratungsansatz.

Nachfolgender Tabelle sind die trägerspezifischen Unterschiede zu entnehmen.

**Tabelle: Unterschiede Angebote und Ausstattung**

Trägerorganisationen	CONTEXT	ITWORKS
Bezeichnung	Step2Job – Cafe	lern.bar
Öffnungszeiten	MO-DO, 8.00 – 16:30 Uhr, FR 8:00 -14:00 Uhr	MO-FR, 9:00 – 16:00 Uhr An drei Tagen pro Wochen zwischen 13:00 und 15:00 Workshops und Veranstaltungen
Angebote	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ EDV der BBE kann genutzt werden.</li> <li>➤ Angebote zur Stärkung der Selbstorganisation, Umgang mit Geld, etc.). Themen dazu werden punktuell in offenen Gruppen in Interaktion mit den TNInnen bearbeitet (Diskussion, Information, Erfahrungsaustausch).</li> <li>➤ Gemeinsame Aktivitäten auch außerhalb (Besuch von kulturellen oder sportlichen Veranstaltungen und dgl.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Workshops (Motivation und Kommunikation)</li> <li>➤ Unterstütztes selbständiges Erarbeiten von Schlüsselfertigkeiten über ein eigenes implementiertes Selbstlernprogramm (Sprache, Grundrechnen, EDV-Benutzung etc.).</li> <li>➤ Niederschwellige Beratung für alle Lebenslagen</li> <li>➤ Bewerbungs- und Vermittlungsunterstützung</li> <li>➤ Präventionsthemen (Gesundheit, Ernährung, Bewegung, Motivation, Umgang mit Geld)</li> <li>➤ Nicht standardmäßige Angebote: Info über Aushang und Facebook (Events, Freizeitangebote, Sportangebote u.v.m.)</li> </ul>
Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rund 90m<sup>2</sup> Raum mit Sitzmöglichkeiten, Tischen, Sofa</li> <li>➤ EDV der BBE kann genutzt werden</li> <li>➤ Kleiner Raum mit 5 PC-Arbeitsplätzen</li> <li>➤ Kochmöglichkeit für Tee/Kaffee, Lesematerial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rund 200m<sup>2</sup> Raum mit Sitzmöglichkeiten, Tischen, Sofas</li> <li>➤ Eigener Raum für Workshops, Einzelberatungen, Bewegungsangebote</li> <li>➤ 15 PC-Arbeitsplätze</li> <li>➤ Küche für gemeinsames Kochen</li> <li>➤ Kleinkinderecke, kleine Bibliothek, Ausstellungswand, Tischfußball</li> </ul>

Quelle: Anhang 1 – Pilotbetrieb „Step2Job-Cafe“, Context sowie Präsentation „lern.bar“ itworks, Konzeptvergleich AMS Wien

## 3 Die begleitende Evaluierung

Ziele der begleitenden Evaluierung waren die Bereitstellung fundierter Informationen:

- zu der soziodemographischen Struktur der Personen, die das Angebot Offener Raum im Rahmen von Step2Job nutzten im Vergleich zu den Nicht-NutzerInnen
- zur Zufriedenheit der TeilnehmerInnen mit dem Angebot Offener Raum und zur Bewertung des Nutzens für diese.
- zu den Wirkungen, die mit dem Angebot Offener Raum hinsichtlich arbeitsmarktpolitischer Integration erzielt werden konnten.

Letztendlich galt es herauszuarbeiten, was im Falle eines Rollout dieses Angebotes beachtet werden sollte.

### Mehrere Evaluationsschritte

Im Rahmen der begleitenden Evaluation wurden folgende Schritte realisiert:

- Gruppeninterviews mit VertreterInnen der umsetzenden Trägerorganisationen (Projektleitung, ProjektmitarbeiterInnen) ein halbes Jahr nach Start des Projektes, um die Umsetzung vor dem Hintergrund der ursprünglichen Konzepte der Zielsetzungen zu reflektieren und Erfolgsfaktoren sowie Anpassungsbedarfe herauszukristallisieren.
- Zweimalige Auswertung der TeilnehmerInnendokumentation der Trägerorganisationen zur Beschreibung der NutzerInnengruppe und zur Analyse der Nutzung des offenen Raumes. Die Daten wurden prospect von itworks und Context anonymisiert zur Verfügung gestellt.
- Telefonische repräsentative Befragung von TeilnehmerInnen von Step2Job im Juni 2017, insbesondere von BesucherInnen des Offenen Raumes. Bei dieser Befragung wurden beispielsweise die Entscheidungsfaktoren für oder gegen eine Inanspruchnahme des offenen Raumes erhoben. Im Falle der Nutzung dieses Angebotes wurde eine umfassende Rückmeldung eingeholt. Aufgrund des hohen Anteils an TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund wurden die Interviews bei Bedarf in arabischer, türkischer, russischer Sprache oder in B/K/S geführt.
- Teilnehmende Beobachtung im Offenen Raum, um einen persönlichen Eindruck zu den Aktivitäten und der Atmosphäre zu gewinnen (je zwei Beobachtungseinheiten vor Ort zu jeweils 2 Stunden).
- Die Analyse der Arbeitsmarktpformance (Zeitanteile in nicht-geförderter Beschäftigung, geförderter Beschäftigung, Qualifizierung, Arbeitslosigkeit, Out of Labour Force) vor Eintritt in und nach Austritt aus Step2Job anhand von DWH-Daten, die vom AMS Wien zur Verfügung gestellt wurden, sowie deren Verschneidung mit der Trägerdokumentation, um die NutzerInnen des Offenen Raums mit jenen Step2Job-TeilnehmerInnen vergleichen zu können, die dieses Angebot nicht in Anspruch nahmen.

Die Evaluierung umfasst den Zeitraum 01.07.2016 bis 31.12.2017.

## 4 Die TeilnehmerInnen und die Inanspruchnahme des Offenen Raums

Die Beschreibung der TeilnehmerInnen von Step2Job sowie des Offenen Raums basiert auf TeilnehmerInnendaten der beiden Trägerorganisationen sowie DWH-Daten. In die nachfolgenden Analysen wurden alle Personen einbezogen, die ab 01.07.2016 (Umsetzungsbeginn Offener Raum) an Step2Job teilnahmen, die Teilnahme bis spätestens 31.12.2017 abschlossen und für die DWH-Daten zur Arbeitsmarktintegration vorlagen.

Die TeilnehmerInnendokumentation der Trägerorganisationen wurde auf Personenebene anonymisiert mit den DWH-Daten verschnitten, um in weiterer Folge eine Gegenüberstellung nach Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme des Offenen Raums möglich zu machen. Insbesondere sollten Unterschiede zwischen diesen beiden Personengruppen sowie Unterschiede der arbeitsmarktpolitischen Situation in einem definierten Zeitraum vor und nach Teilnahme an Step2Job bzw. einer eventuellen Inanspruchnahme des Offenen Raums identifiziert werden.

Bei itworks beendeten 1.584 Personen im Beobachtungszeitraum eine Teilnahme an Step2Job, von diesen besuchte gut die Hälfte das Angebot Offener Raum. Bei Context absolvierten 748 Personen eine Teilnahme an Step2Job und knapp zwei Fünftel besuchten den Offenen Raum. Aus den TeilnehmerInnenzahlen ist ersichtlich, dass itworks über deutlich höhere Betreuungskapazitäten sowohl im Rahmen von Step2Job als auch des Offenen Raums verfügt.

**Tabelle 1: Anzahl der TeilnehmerInnen an Step2Job sowie am Offenen Raum nach Trägerorganisation**

Datenbasis	itworks		Context	
	Anz.	%	Anz.	%
Personen, die die Teilnahme an Step2Job im Untersuchungszeitraum beendet haben	1584	100%	748	100%
BesucherInnen des Offenen Raums	835	53%	295	39%
Nur Teilnahme an Step2Job – kein Besuch des Offenen Raums	749	47%	453	61%

Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

## 4.1 Die Sozialstruktur der TeilnehmerInnen

Zwischen den Step2Job-TeilnehmerInnen der beiden Trägerorganisationen zeigen sich folgende Differenzen in der Sozialstruktur:

- TeilnehmerInnen von Step2Job itworks sind im Vergleich zu jenen von Context häufiger 45 Jahre und älter sowie österreichische StaatsbürgerInnen.
- TeilnehmerInnen von Step2Job Context gehören im Vergleich zu jenen von itworks häufiger der Altersgruppe 25 bis 44 Jahre an, haben - laut Trägerdokumentation – in einem höheren Ausmaß keine<sup>3</sup> bis sehr eingeschränkte Deutschkenntnisse. Laut DWH-Daten weisen sie auch häufiger einen Migrationshintergrund auf als TeilnehmerInnen von Step2Job itworks.

Da die Verteilung nach Bildungsniveau zwischen Trägerdokumentation und DWH häufig differiert<sup>4</sup>, wurden die Informationen aus beiden Datenquellen in der Tabelle ausgewiesen. In weiterer Folge werden lediglich die Informationen aus dem DWH angegeben.

**Tabelle 2: Sozialstruktur der Step2Job-TeilnehmerInnen nach Trägerorganisation**

	Step2Job itworks (n=1490-1584)	Step2Job Context (n=747-748)
Frauenanteil	45,0%	43,9%
bis 25 Jahre	5,0%	13,0%
25 bis 44 Jahre	57,1%	<b>62,2%</b>
45 Jahre und älter	<b>37,9%</b>	24,9%
50 Jahre und älter	<b>25,0%</b>	12,4%
Max. Pflichtschule (Träger)	47,6%	48,7%
Max. Pflichtschule (DWH)	64,2%	63,0%
Österreichische Staatsbürgerschaft	<b>61,2%</b>	46,8%
Andere Staatsbürgerschaft <sup>5</sup>	38,8%	<b>53,3%</b>
Deutsch als Erstsprache (Träger)	19,3%	20,1%
Nur andere Sprache <sup>6</sup> (Träger)	9,7%	<b>41,8%</b>
Migrationshintergrund (DWH) (selbst zugereist, keine Ö. Staatsbürgerschaft)	44,1%	<b>58,2%</b>

Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

<sup>3</sup> Angabe: nur andere Sprache

<sup>4</sup> Im Vergleich zum DWH fallen die Anteile der Personen mit maximal Pflichtschulabschluss in der Trägerdokumentation deutlich geringer aus. Dies hat vermutlich damit zu tun, dass im AMS beispielsweise Ausbildungen, die im Ausland absolviert und in Österreich nicht anerkannt wurden auch nicht als solche eingetragen werden. Die Träger hingegen zumeist jene Ausbildungsstufe dokumentieren, die die TeilnehmerInnen angeben.

<sup>5</sup> Die TeilnehmerInnen von itworks nannten 61 andere Staatsbürgerschaften als die österreichische, jenen von Context 48.

<sup>6</sup> Die TeilnehmerInnen von itworks gaben 33 andere Sprachen als Deutsch an, jene von Context 59.

Die Einstufung der Sprachkenntnisse der TeilnehmerInnen erfolgte durch die BeraterInnen anhand der beim jeweiligen Träger festgelegten Kriterien. Eine Abstimmung dieser Kriterien zwischen den beiden Trägerorganisationen lag nicht vor, die Vergleichbarkeit dieser Angaben ist daher eingeschränkt. Trotzdem kann davon ausgegangen werden, dass TeilnehmerInnen von Step2Job Context häufiger über sehr geringe Deutschkenntnisse verfügen als TeilnehmerInnen von Step2Job itworks.

Da fehlende Sprachkenntnisse ein Vermittlungshindernis darstellen, dessen Überwindung zeitaufwändig ist, sollten die in weiterer Folge dargestellten, erzielten Integrationsergebnisse vor diesem Hintergrund interpretiert werden.

### Soziale Merkmale der BesucherInnen des Offenen Raums variieren nach Trägerorganisation

Betrachtet man die sozialen Merkmale der BesucherInnen des Offenen Raums nach Trägerorganisation zeigen sich ähnliche, teilweise noch stärker ausgeprägte Differenzen als bei der Gegenüberstellung der Step2Job-TeilnehmerInnen, wie die folgende Tabelle zeigt.

**Tabelle 3: Sozialstruktur der BesucherInnen des Offenen Raums nach Trägerorganisation**

	itworks	Context
	Offener Raum (OR) (n=794-835)	Offener Raum (OR) (n=295)
Frauenanteil	47,3%	52,2%
bis 25 Jahre	6,2%	8,8%
25 bis 44 Jahre	55,8%	<b>62,4%</b>
45 Jahre und älter	<b>38,0%</b>	28,8%
50 Jahre und älter	<b>24,9%</b>	15,3%
Keine Pflichtschule	21,3%	21,8%
Pflichtschule	42,9%	44,0%
Österreichische Staatsbürgerschaft	<b>55,7%</b>	38,0%
Andere Staatsbürgerschaft	44,3%	<b>62,0%</b>
Deutsch als Erstsprache (Träger)	14,5%	11,5%
Nur andere Sprache (Träger)	7,6%	<b>51,5%</b>
Migrationshintergrund (selbst zugereist, keine Ö. Staatsbürgerschaft)	49,8%	<b>67,8%</b>

Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

## BesucherInnen des Offenen Raums haben häufiger Migrationshintergrund und keinen Bildungsabschluss

In einem dritten Vergleich wurde die Sozialstruktur der BesucherInnen mit jener der Nicht-BesucherInnen innerhalb einer Trägerorganisation verglichen.

**Tabelle 4: Sozialstruktur nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-BesucherInnen des Offenen Raums**

	itworks		Context	
	Besuch OR (n=794-835)	Kein Besuch OR (n=696-749)	Besuch OR (n=295)	Kein Besuch OR (n=452-453)
Frauenanteil	47,3%	42,5%	<b>52,2%</b>	38,4%
bis 25 Jahre	6,2%	3,6%	8,8%	15,7%
25 bis 44 Jahre	55,8%	58,5%	62,4%	62,0%
45 Jahre und älter	38,0%	37,9%	28,8%	22,3%
50 Jahre und älter	24,9%	25,1%	15,3%	10,6%
Keine Pflichtschule	<b>21,3%</b>	9,9%	<b>21,8%</b>	14,1%
Pflichtschule	42,9%	41,0%	44,0%	47,0%
Österreichische Staatsbürgerschaft	55,7%	<b>67,2%</b>	38,0%	<b>52,5%</b>
Andere Staatsbürgerschaft	<b>44,3%</b>	32,8%	<b>62,0%</b>	47,5%
Deutsch als Erstsprache (Träger)	14,5%	24,1%	11,5%	<b>25,6%</b>
Nur andere Sprache (Träger)	7,6%	11,9%	<b>51,5%</b>	35,5%
Migrationshintergrund (selbst zugereist, keine Ö. Staatsbürgerschaft)	<b>49,8%</b>	37,7%	<b>67,8%</b>	51,9%

Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

Es zeigt sich trägerunabhängig eine häufigere Nutzung des Offenen Raums durch

- Personen mit keinem Pflichtschulabschluss
- Personen mit Migrationshintergrund

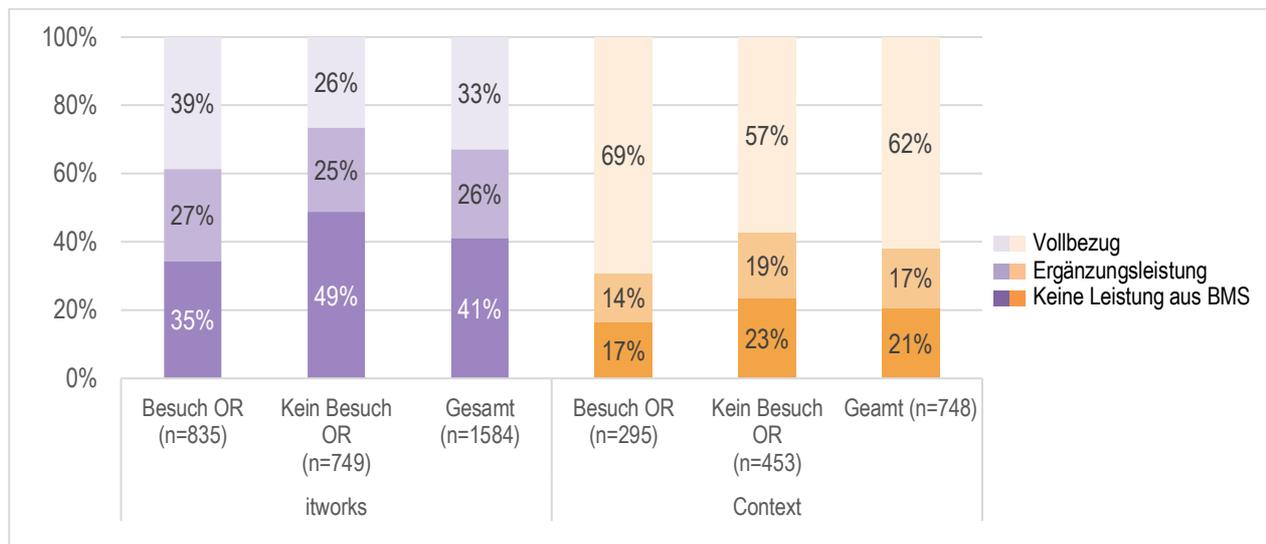
Der Offene Raum Context wird außerdem von Frauen häufiger in Anspruch genommen und - im Vergleich zum Offenen Raum von itworks - noch häufiger von Personen mit Migrationshintergrund und mangelnden Deutschkenntnissen.

Diese Unterschiede lassen sich vermutlich auf den unterschiedlich gestalteten trägerspezifischen Zugang zum Offenen Raum sowie die unterschiedlichen räumlichen Kapazitäten zurückführen. So wurde bei itworks, aufgrund der großzügigen Räumlichkeiten, der Offene Raum allen Step2Job-TeilnehmerInnen angeboten, während bei Context Step2Job-BeraterInnen aufgrund der begrenzten räumlichen Ressourcen vor allem Personen mit zeitintensiven Beratungsbedarf (z.B. aufgrund fehlender Deutschkenntnisse) auf dieses Angebot hinwiesen.

## 4.2 Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung, AMS-Zielgruppencodierung sowie dokumentierte Vermittlungshindernisse

Die DWH-Daten enthalten Informationen zu einem eventuellen Voll- oder Teilbezug von Leistungen aus der Bedarfsorientierten Mindestsicherung sowie zur Zugehörigkeit zu einer KundInnengruppe mit spezifischem Unterstützungsbedarf im Bereich Arbeitsmarktintegration z.B. aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen, Alter, einer langen Arbeitslosigkeit und/oder Fluchterfahrung.

**Abbildung 1: Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

TeilnehmerInnen von Step2Job Context haben deutlich häufiger einen BMS-Vollbezug.

Trägerunabhängig fällt der Anteil der Personen mit BMS-Vollbezug unter den BesucherInnen des Offenen Raums höher aus als unter den Nicht-BesucherInnen (39% versus 26% bei itworks und 69% versus 57% bei Context).

Allerdings ist für TeilnehmerInnen von Step2Job itworks im Vergleich zu jenen von Context öfter eine gesundheitliche Vermittlungseinschränkung laut Behindertengesetz bzw. AMS dokumentiert sowie die Codierungen AMFP, NAL oder 50plus vergeben.

Bei Step2Job Context fällt hingegen der Anteil der Konventionsflüchtlinge und subsidiär Schutzberechtigten höher aus als bei itworks.

Tabelle 5: AMS-Zielgruppencodierung nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (OR)

	itworks			Context		
	Besuch OR (n=835)	Kein Besuch OR (n=749)	Gesamt (n=1584)	Besuch OR (n=295)	Kein Besuch OR (n=453)	Gesamt (n=748)
Vermittlungseinschränkungen lt. AMS bzw. Behind. Gesetz	15,0%	16,0%	<b>15,5%</b>	7,5%	7,5%	7,5%
Status AMFP (Arbeitsmarktfrem)	89,2%	92,1%	<b>90,6%</b>	82,7%	85,2%	84,2%
Status NAL (unter 50 Jahre und über ein Jahr arbeitslos)	68,9%	75,3%	<b>71,9%</b>	39,7%	<b>51,2%</b>	46,7%
Status 50plus (über 50 Jahre und mind. ½ Jahr arbeitslos oder gesundheitlich eingeschränkt)	20,5%	22,3%	<b>21,3%</b>	12,2%	9,9%	10,8%
Status Asyl (Konventionsflüchtling oder subsidiär schutzberechtigt)	15,1%	8,9%	12,2%	<b>34,2%</b>	18,8%	<b>24,9%</b>

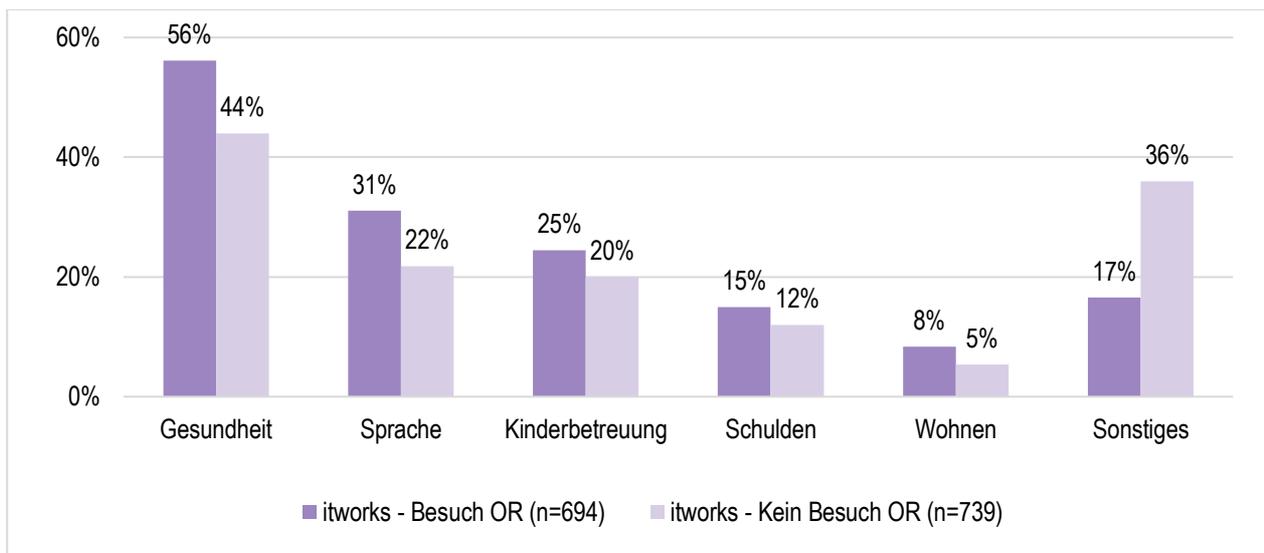
Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

Bei itworks zeigen sich nur geringfügige Unterschiede zwischen BesucherInnen bzw. Nicht-BesucherInnen des Offenen Raums, was die Zielgruppencodierung betrifft.

Bei Context weisen BesucherInnen des Offenen Raums häufiger den Status Asyl (34% versus 19%) und seltener den Status NAL (40% versus 51%) auf.

Die Trägerdaten von itworks enthielten außerdem Informationen zu vorliegenden Vermittlungshindernissen.

Abbildung 2: Vermittlungshindernisse nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums itworks



Basis: TeilnehmerInnendaten itworks 2018

Es zeigt sich, dass

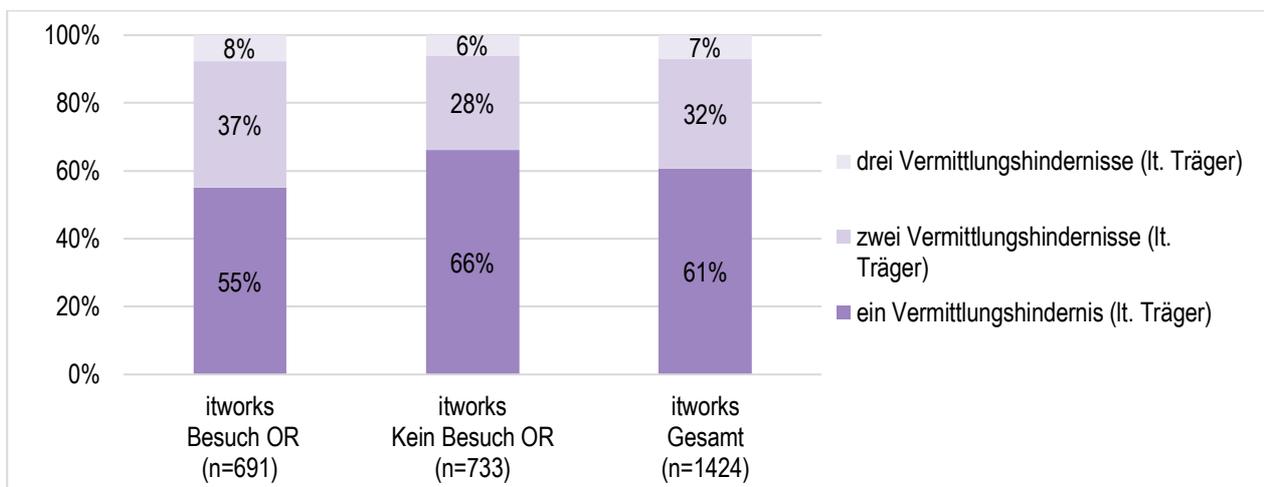
- BesucherInnen des Offenen Raums itworks von allen explizit erhobenen Problemlagen häufiger betroffen sind als Nicht-BesucherInnen. Allerdings wurde für Nicht-BesucherInnen ein höherer Anteil an „Sonstige Problemlage“ dokumentiert.
- die drei häufigsten Vermittlungshindernisse für BesucherInnen des Offenen Raums itworks in den Bereichen Gesundheit, Sprache und Kinderbetreuung liegen.
- für 56% der BesucherInnen des Offenen Raums itworks und für 44% der Nicht-BesucherInnen gesundheitliche Probleme dokumentiert sind. Diese Anteile fallen laut DWH mit 15% bzw. 16% deutlich geringer aus, was vermutlich darauf zurückzuführen ist, dass für die Dokumentation im AMS-System medizinische Befunde notwendig sind.

### BesucherInnen des Offenen Raums etwas häufiger mehrfachbelastet

Werden die bei itworks dokumentierten Vermittlungshindernisse summiert, hatten 45% der BesucherInnen des Offenen Raums mindestens zwei Vermittlungshindernisse, dies traf jedoch nur auf 36% der TeilnehmerInnen zu, die den Offenen Raum nicht besuchten.

Diese Ergebnisse weisen darauf hin, dass BesucherInnen des Offenen Raums von itworks von Mehrfachbelastungen etwas häufiger betroffen sind als Nicht-BesucherInnen.

**Abbildung 3: Anzahl der Vermittlungshindernisse nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des OR itworks**



Basis: TeilnehmerInnendaten itworks 2018

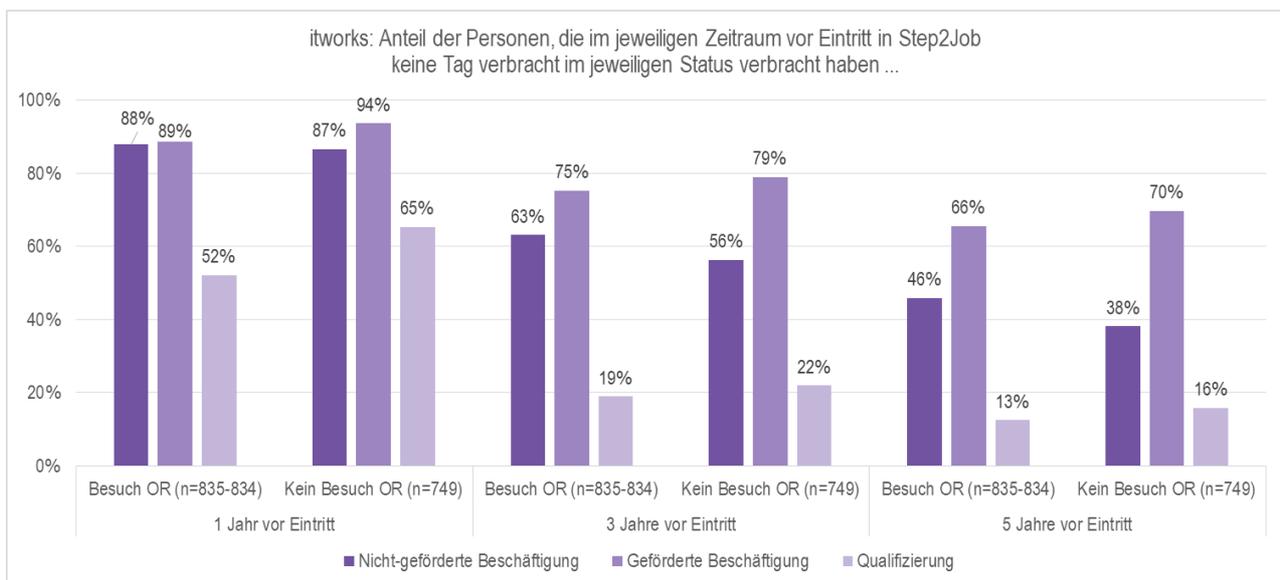
### 4.3 Arbeitsmarkt-Vorkarriere

Im Rahmen der Evaluation wurde auch die Arbeitsmarkt-Vorkarriere nach Trägerorganisation sowie nach Teilnahme bzw. Nicht-Teilnahme am Offenen Raum beleuchtet.

Um die Arbeitsmarktferte zu analysieren wurden die Anteile der Personen berechnet, die im Zeitraum ein Jahr, drei Jahre und fünf Jahre vor Eintritt in Step2Job, **keinen Tag** in:

- nicht-geförderter Beschäftigung
  - geförderter Beschäftigung
  - Qualifizierung
- verbracht haben.

**Abbildung 4: Anteil der Personen, die im jeweiligen Zeitraum vor Eintritt in Step2Job im jeweiligen Arbeitsmarktstatus keinen Tag verbracht haben nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (itworks)**



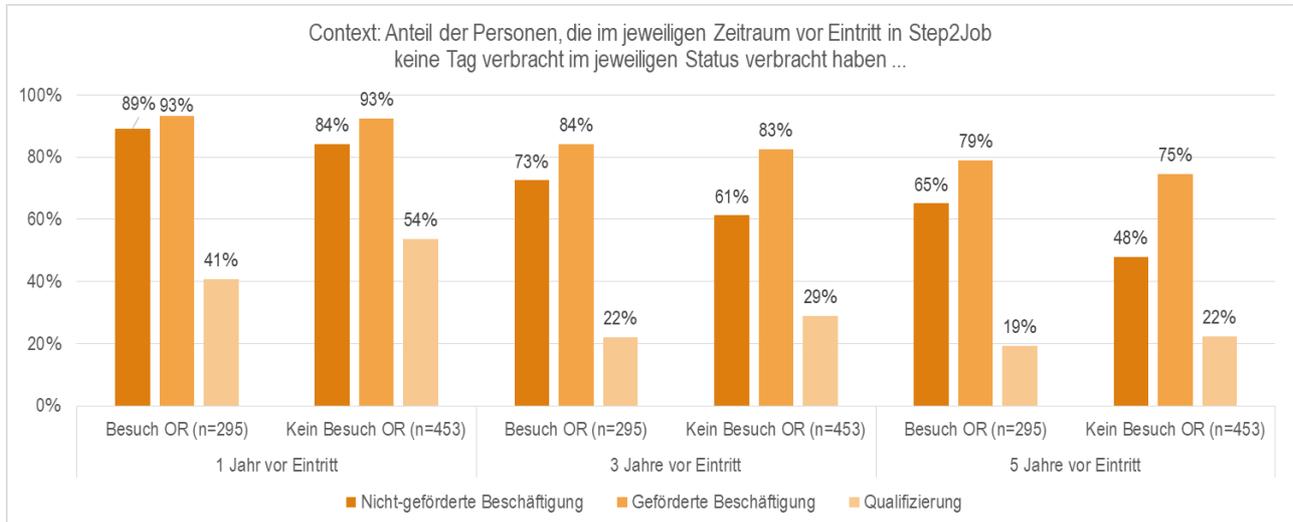
Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

In den fünf Jahren vor Eintritt in Step2Job itworks waren 46% der BesucherInnen des Offenen Raums keinen einzigen Tag in nicht-geförderter Beschäftigung. Bei Personen, die den Offenen Raum nicht besuchten, traf dies auf 38% zu. In Bezug auf die geförderte Beschäftigung fallen diese Anteile für beide Gruppen höher, aber ähnlich aus.

Betrachtet man den Zeitraum von einem Jahr vor Eintritt in Step2Job, unterscheiden sich bei itworks die Anteile der TeilnehmerInnen und Nicht-TeilnehmerInnen ohne einen einzigen Tag geförderter oder nicht-geförderter Beschäftigung kaum. Beide Anteile sind in beiden Gruppen sehr hoch und bewegen sich zwischen 88% und 94%.

Im Jahr vor Eintritt in Step2Job zeigen sich für BesucherInnen des Offenen Raums etwas höhere Qualifizierungsaktivitäten als für Nicht-BesucherInnen (52% kein Tag in Qualifizierung versus 65%).

**Abbildung 5: Anteil der Personen, die im jeweiligen Zeitraum vor Eintritt in Step2Job im jeweiligen Arbeitsmarktstatus keinen Tag verbracht haben nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (Context)**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

65% der BesucherInnen des Offenen Raums von Context waren im Zeitraum von fünf Jahren vor Eintritt in Step2Job keinen einzigen Tag in nicht-geförderter Beschäftigung. Für Personen, die den Offenen Raum nicht besuchten, fiel dieser Anteil mit 48% geringer aus. Betrachtet man die geförderte Beschäftigung, so liegen die Anteile bei beiden Gruppen bei über 70%.

Im Jahr vor dem Eintritt in Step2Job Context verschwindet dieser Unterschied: 89% respektive 84% waren in diesem Zeitraum keinen Tag in nicht-geförderter bzw. jeweils 93% keinen Tag in geförderter Beschäftigung.

Auch bei Context gibt es bei den BesucherInnen des Offenen Raums im Jahr vor Eintritt mehr Qualifizierungsaktivität (41% versus 54% keinen Tag in Qualifizierung).

### Viele BesucherInnen des Offenen Raums schon lange inaktiv

Zusammenfassend zeigt der Vergleich der Vorkarrieren folgendes: Viele BesucherInnen des Offenen Raums sind schon lange nicht erwerbstätig, also weder am ersten noch am zweiten Arbeitsmarkt aktiv. Am höchsten ist die Qualifizierungsaktivität, also der Besuch von AMS-Schulungen.

## 4.4 Teilnahmedauer, Teilnahmeintensität und RGS

Trägerunabhängig nahmen TeilnehmerInnen des Offenen Raums länger an Step2Job teil als jene, die den Offenen Raum nicht besuchten.

BesucherInnen des Offenen Raums Context weisen mit durchschnittlich 233 Tagen die längste Teilnahmedauer aus und Nicht-BesucherInnen von Context die durchschnittlich kürzeste mit 153 Tagen.

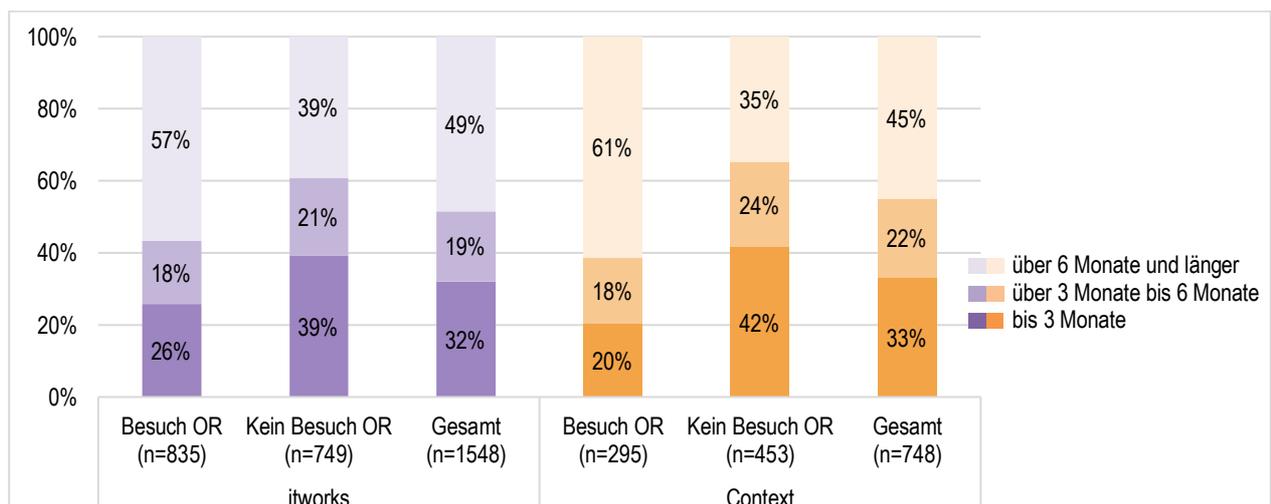
**Tabelle 6: Durchschnittliche Teilnahmedauer nach Besuch bzw. Nicht-Besuch von Step2Job**

Durchschnittliche Teilnahmedauer an Step2Job in Tagen ...			
itworks		Context	
Besuch OR	Kein Besuch OR	Besuch OR	Kein Besuch OR
219,8 Tage	169,4 Tage	233,4 Tage	152,5 Tage

Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

Den längeren Verbleib in Step2Job verdeutlicht auch folgende Graphik, wobei die Differenz zwischen BesucherInnen und Nicht-BesucherInnen des Offenen Raums, die über sechs Monate an Step2Job teilnahmen für Context mit 61% versus 35% noch etwas deutlicher ausfällt als für itworks mit 57% versus 39%.

**Abbildung 6: Teilnahmedauer an Step2Job nach Trägerorganisation und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums**



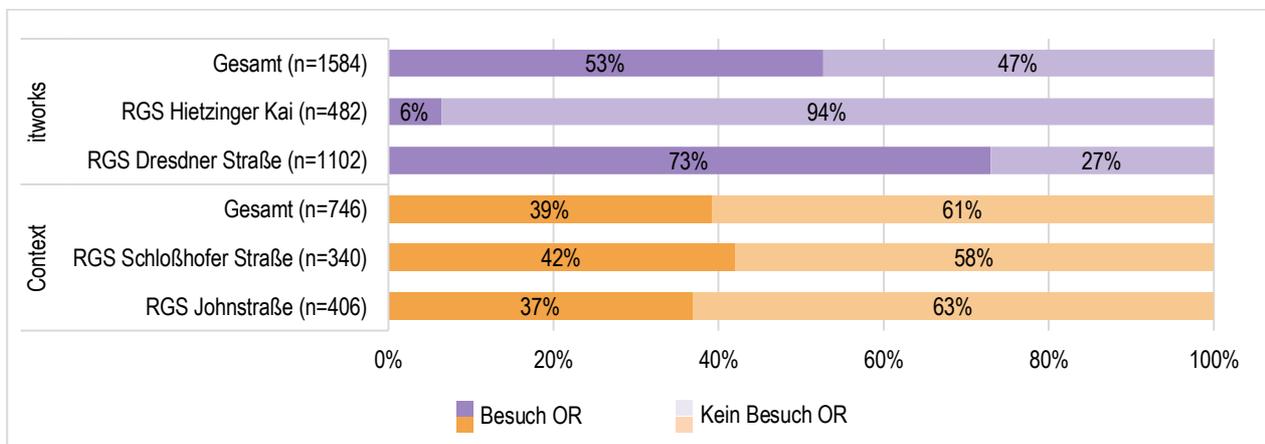
Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

## KundInnen der RGS Hietzinger Kai nehmen Offenen Raum selten in Anspruch

Die Zuweisung zu Step2Job erfolgt für itworks durch die RGSen Dresdner Straße (961) und Hietzinger Kai (966) und für Context durch die Geschäftsstellen Johnstraße (958) und Schloßhofer Straße (968)<sup>7</sup>.

Während die Nutzung des Offenen Raums bei Context nach zuweisender RGS nur geringfügig variiert, zeigt sich bei itworks, dass KundInnen, die von der RGS Hietzinger Kai zu Step2Job zugewiesen wurden, das Angebot Offener Raum kaum in Anspruch nehmen. Das könnte damit zu tun haben, dass Step2Job und der Offene Raum von itworks im 20. Bezirk angesiedelt sind und Personen aus dem 13. oder 14. Bezirk abseits ihrer Termine bei Step2Job dort nicht extra anfahren. Allerdings fällt diese längere Anfahrtszeit auch für Personen aus dem 15. Bezirk zum Offenen Raum von Context im 21. Bezirk an.

Abbildung 7: Zuweisende RGS nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums und Trägerorganisation



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

## Offener Raum itworks wird intensiver genutzt

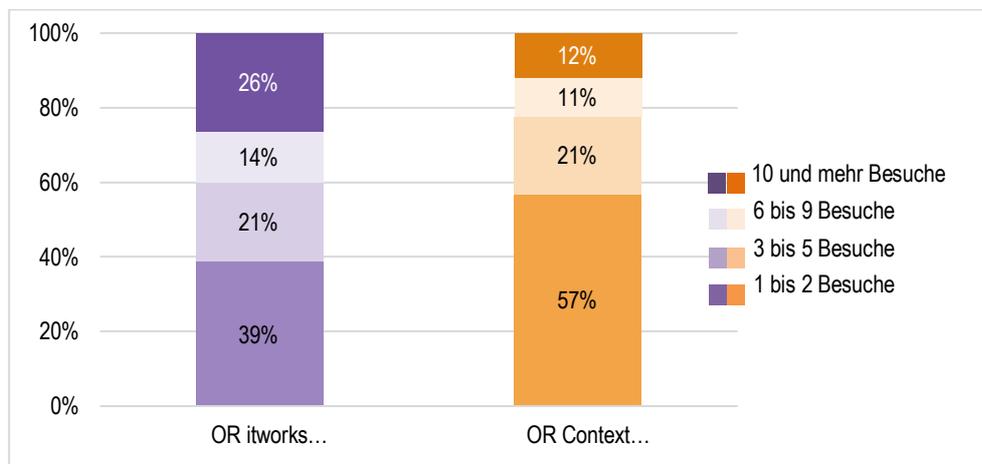
Eine Analyse nach Besuchshäufigkeit macht sichtbar, dass der Offene Raum von itworks intensiver in Anspruch genommen wurde als jener von Context.

Während bei Context 57% der BesucherInnen des Offenen Raums ein bis zwei Mal kamen, taten dies bei itworks nur 39%. Bei itworks wurde der Offene Raum von gut einem Viertel der BesucherInnen 10 Mal und häufiger aufgesucht, dies traf nur auf 12% der BesucherInnen des Offenen Raums von Context zu.

BesucherInnen des offenen Raums itworks nutzten diesen durchschnittlich 8,3-mal, BesucherInnen des Offenen Raums Context 4,6-mal. Die maximale Anzahl an Besuchen im Untersuchungszeitraum lag bei itworks bei 193 Besuchen und bei Context bei 51 Besuchen.

<sup>7</sup> Bei Context erfolgt jeweils eine Zuweisung durch die Geschäftsstellen Schönbrunner Straße (965) und Huttengasse (967). Diese werden in der Grafik nicht berücksichtigt.

Abbildung 8: Anzahl der Besuche des Offenen Raums nach Trägerorganisation



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

### Nutzungsintensität variiert trägerspezifisch nach sozialen Merkmalen

Die Untersuchung der Nutzungsintensität des Offenen Raums nach sozialen Merkmalen und Trägerorganisation zeigt, dass der Offene Raum itworks intensiver von Personen der Altersgruppe 45 Jahre und älter besucht wurde und der Offene Raum Context von Frauen, Älteren sowie Personen mit Migrationshintergrund.

Tabelle 7: Durchschnittliche Anzahl der Besuche des Offenen Raums nach Trägerorganisation und sozialem Merkmalen

Soziale Merkmale	Durchschnittliche Anzahl der Besuche (Mittelwert)	
	OR itworks (n=781-835)	OR Context (n=293-295)
Frauen	8,3	5,7
Männer	8,2	3,5
bis 44 Jahre	7,0	4,2
45 Jahre und älter	10,3	5,6
50 Jahre und älter	11,6	4,7
Max. Pflichtschule	8,6	4,9
Bildungsabschluss über Pflichtschulniveau	7,7	4,1
Österreichische Staatsbürgerschaft	8,2	3,6
Andere Staatsbürgerschaft	8,2	5,3
Kein Migrationshintergrund	8,6	2,5
Migrationshintergrund (selbst bzw. Eltern(teil) zugereist)	8,1	5,0
<b>Gesamt</b>	<b>8,3</b>	<b>4,6</b>

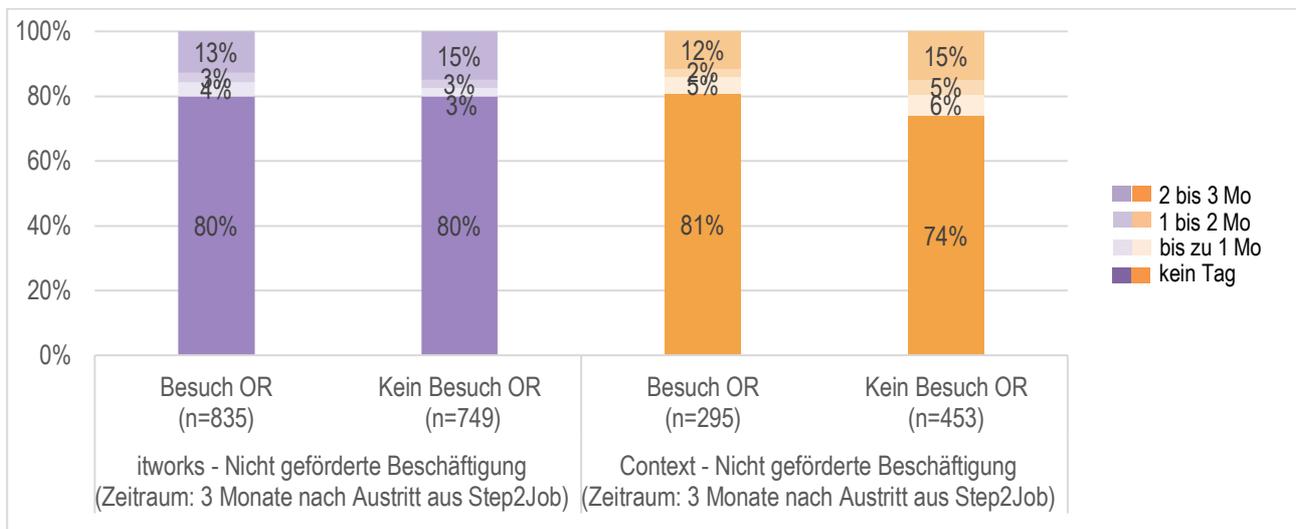
Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

## 5 Arbeitsmarktpolitische Erfolge

12% bis 13% der TeilnehmerInnen des Offenen Raums weisen in den ersten drei Monaten nach Austritt aus Step2Job über zwei Monate nicht-geförderte Beschäftigung auf. Bei den TeilnehmerInnen, die den Offenen Raum nicht besuchten, traf dies auf 15% zu.

Während bei itworks unabhängig vom Besuch oder Nicht-Besuch des Offenen Raums jeweils 80% in den 3 Monaten keinen Tag beschäftigt waren, zeigen sich bei Context Unterschiede.

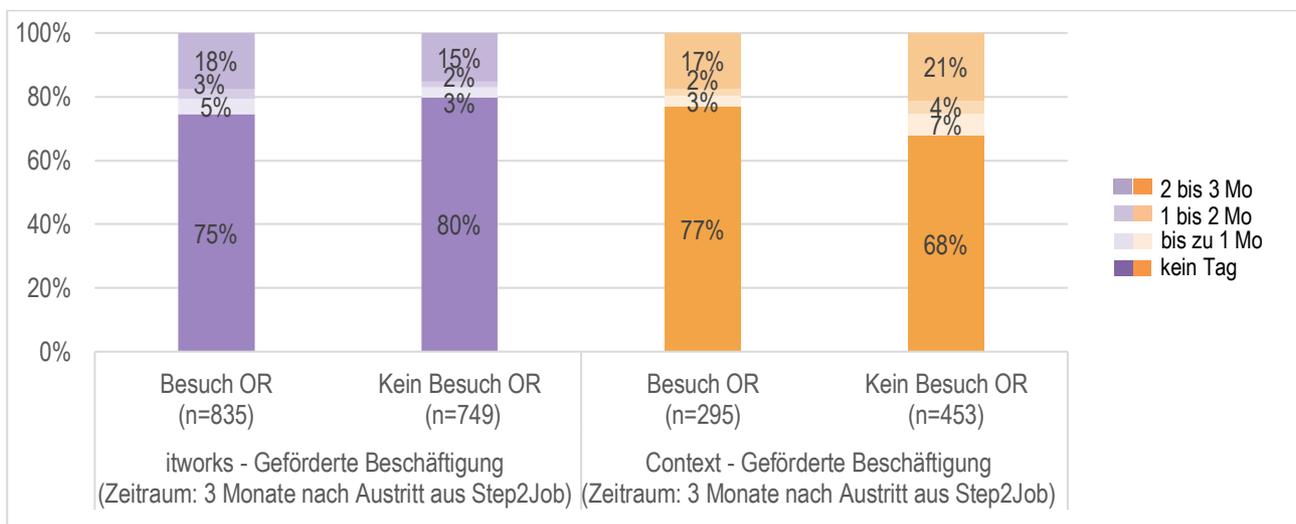
**Abbildung 9: Zeitanteile in nicht-geförderter Beschäftigung drei Monate nach Austritt aus Step2Job nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

Hinsichtlich geförderter Beschäftigung zeigen sich bei Context noch größere Unterschiede zwischen den beiden Gruppen und hier gibt es bei den Trägern auch leicht gegensätzliche Tendenzen.

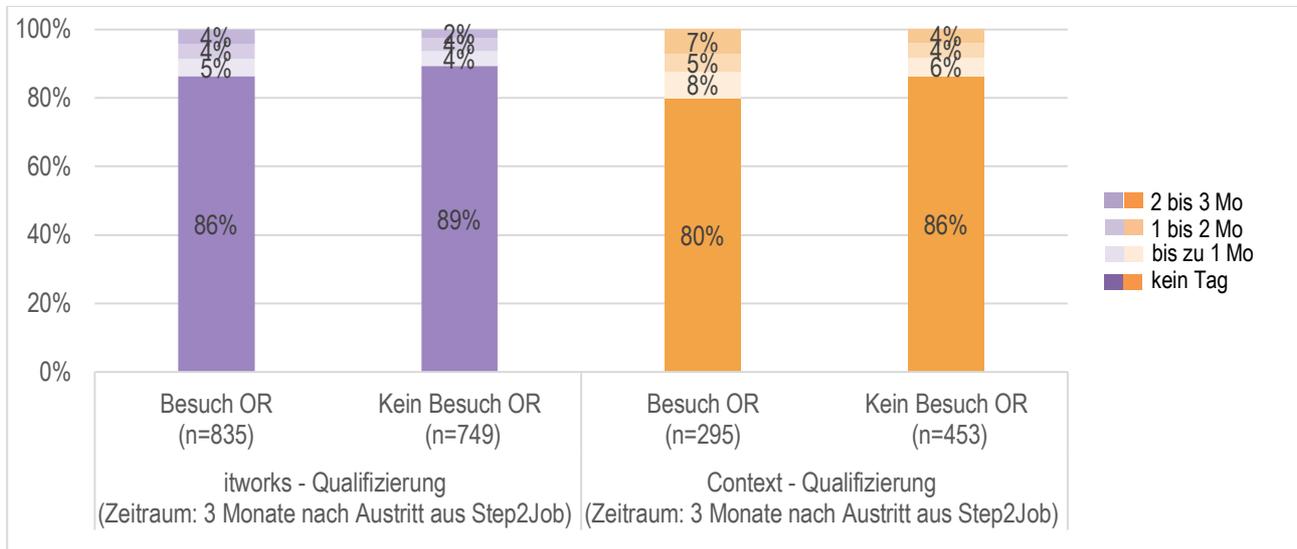
**Abbildung 10: Zeitanteile in geförderter Beschäftigung drei Monate nach Austritt aus Step2Job nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

In Bezug auf den Status Qualifizierung zeigt sich folgendes Bild:

**Abbildung 11: Zeitanteile in Qualifizierung drei Monate nach Austritt aus Step2Job nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

### Vergleich 1 Jahr vor Eintritt und ein Jahr danach

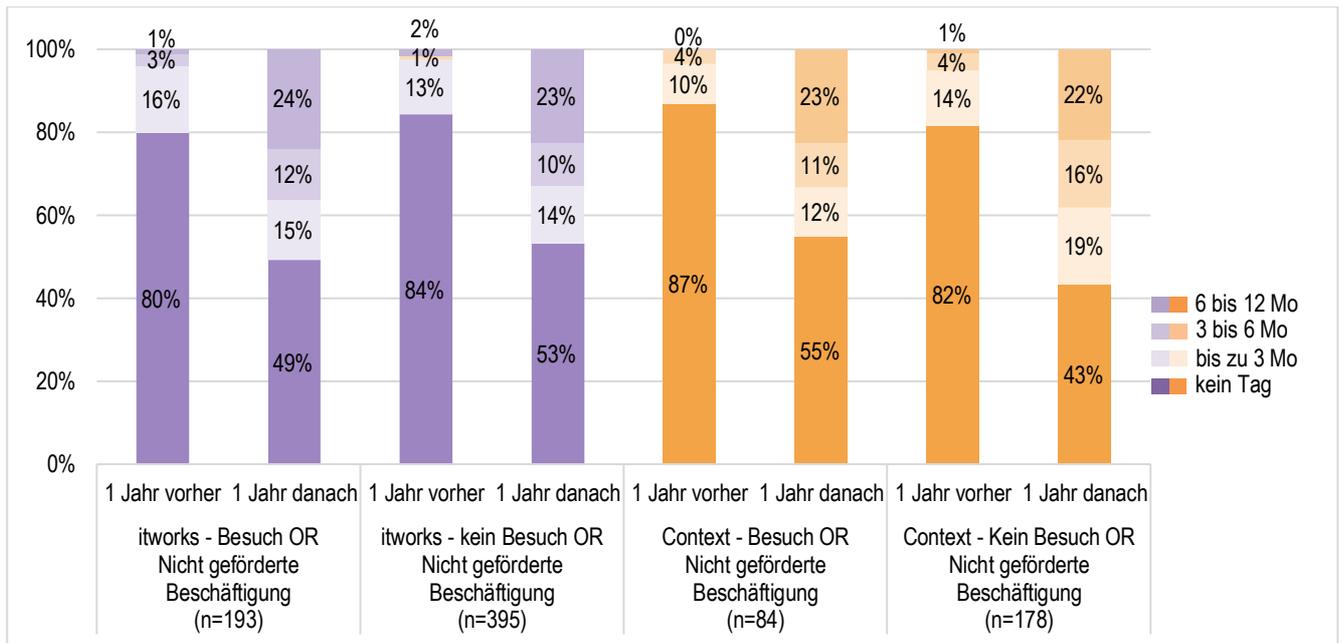
Für einen Vergleich der Arbeitsmarktperspective vor Eintritt in und nach Austritt aus Step2Job wurden jene TeilnehmerInnen selektiert, für die ein einjähriger Vor- und Nachbeobachtungszeitraum vorlag.

Für diese Gruppe wurden nicht nur die Zeiten betrachtet, die in den Stati nicht-geförderter Beschäftigung, geförderter Beschäftigung und Qualifizierung verbracht wurden, sondern auch jene in den Stati Arbeitslosigkeit mit/ohne Bezug und Out of Labour Force.

## Rund ein Viertel nach Teilnahme an Step2Job über 6 von 12 Monaten beschäftigt

Betrachtet man die Anteile in nicht-geförderter Beschäftigung nach Austritt aus Step2Job variieren diese nach Trägerorganisation sowie Teilnahme bzw. Nicht-Teilnahme am Offenen Raum nur geringfügig. Rund ein Viertel der Personen ist im Jahr danach über 6 Monate in nicht-geförderter Beschäftigung.

**Abbildung 12: Zeitannteile in nicht-geförderter Beschäftigung ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

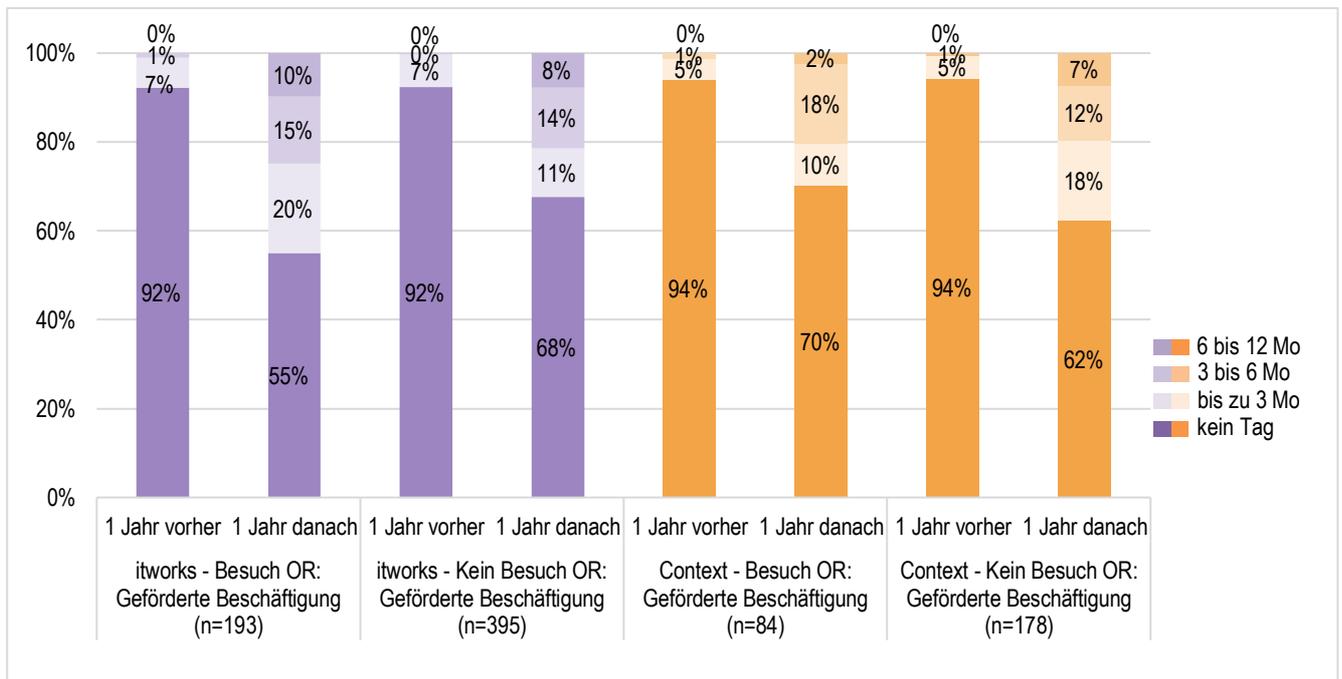
- Lag bei **itworks** der Anteil der Personen, die im einjährigen Vorbeobachtungszeitraum über 6 Monate in nicht-geförderter Beschäftigung waren, bei den BesucherInnen des Offenen Raums bei 1%, stieg dieser im Nachbeobachtungszeitraum auf 24% an. Bei Step2Job-TeilnehmerInnen, die den Offenen Raum nicht besuchten, waren es im Vorbeobachtungszeitraum 2% gegenüber 23% im Nachbeobachtungszeitraum.
- Bei **Context** lag dieser Anteil bei BesucherInnen des Offenen Raums im Vorbeobachtungszeitraum bei 0% und im Nachbeobachtungszeitraum bei 23%. Bei Nicht-BesucherInnen zeigt sich ein ähnliches Bild: Im Vorbeobachtungszeitraum lag der Anteil bei 1% und im Nachbeobachtungszeitraum bei 22%.

### BesucherInnen des Offenen Raums von itworks etwas häufiger in geförderter Beschäftigung

Im Bereich der geförderten Beschäftigung zeigen sich im Jahr vor dem Eintritt in Step2Job keine Unterschiede nach umsetzender Trägerorganisation und Inanspruchnahme des Offenen Raums. Rund 90% hatten keinen Tag in geförderter Beschäftigung verbracht.

Anders im Nachbeobachtungszeitraum: BesucherInnen des Offenen Raums von itworks verbrachten im Jahr nach Austritt aus Step2Job mehr Zeit in geförderter Beschäftigung als Nicht-BesucherInnen oder auch als BesucherInnen des Offenen Raums von Context.

**Abbildung 13: Zeitanteile in geförderter Beschäftigung ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (Context)**



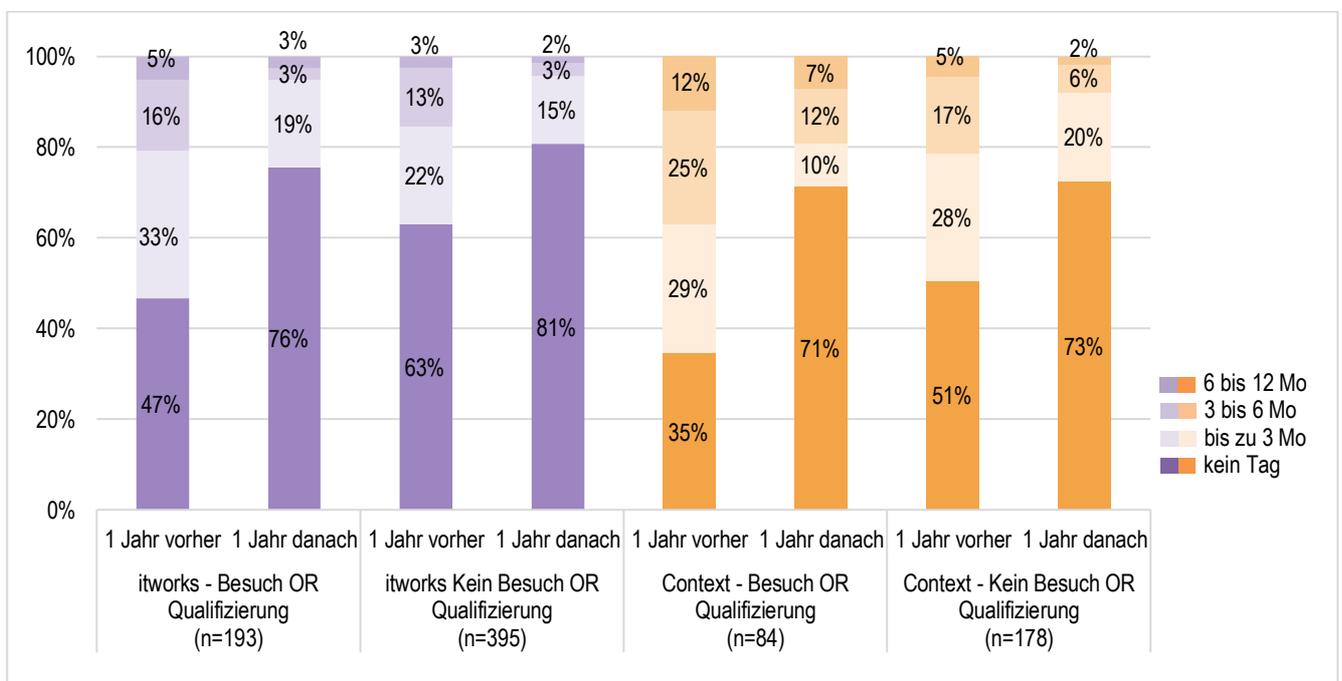
Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

### BesucherInnen des Offenen Raums Context: mehr Zeit in Qualifizierung

Die Verteilung der Zeitanteile in Qualifizierung zeigt, dass BesucherInnen des Offenen Raums von Context im Vorbeobachtungszeitraum deutlich mehr Zeit (3 Monate und länger) in Qualifizierung verbrachten als Nicht-BesucherInnen (37% versus 22%) und auch als BesucherInnen und Nicht-BesucherInnen des Offenen Raums von itworks (21% bzw. 16%).

Dieser Trend zeigt sich auch im Nachbeobachtungszeitraum, allerdings in abgeschwächter Form: 19% der BesucherInnen des Offenen Raums von Context verbrachten im Jahr nach Austritt aus Step2Job über 3 Monate in Qualifizierung gegenüber 8% bei den Nicht-BesucherInnen. Bei itworks traf dies auf 6% der BesucherInnen des Offenen Raums und auf 5% der Nicht-BesucherInnen zu.

**Abbildung 14: Zeitanteile in Qualifizierung ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



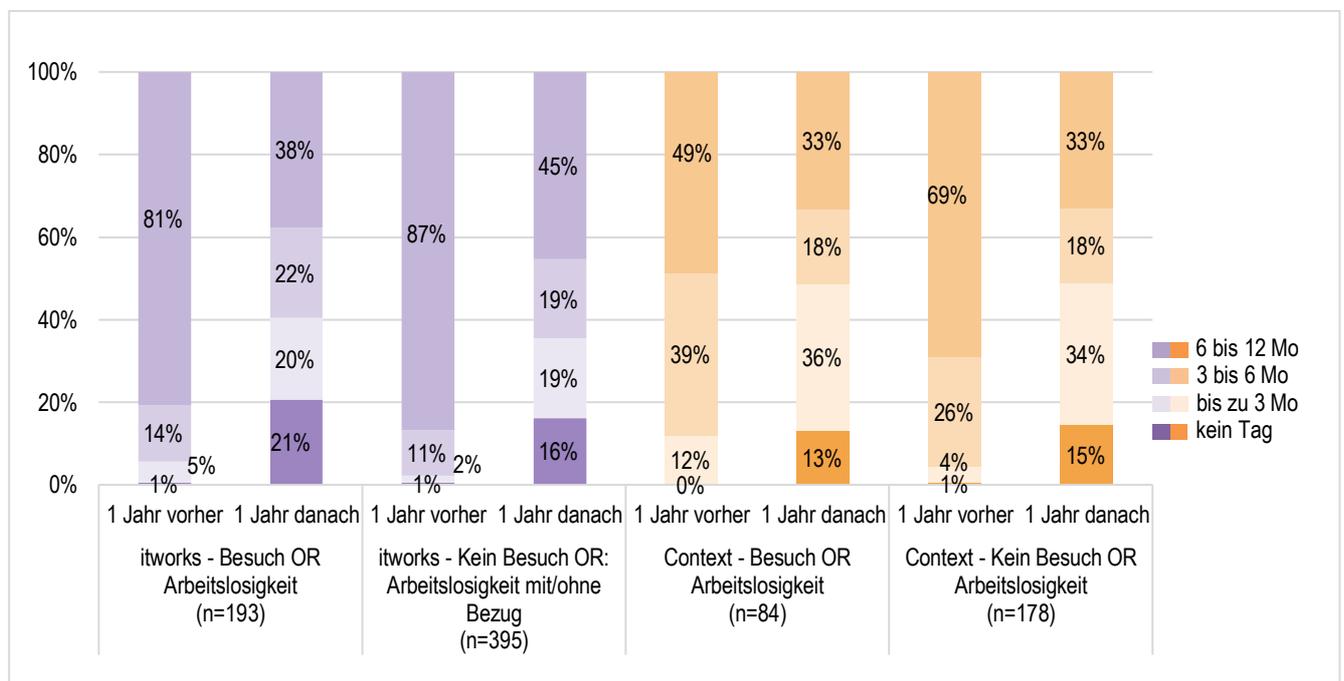
Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

## Zeitanteile in Arbeitslosigkeit sinken

Betrachtet man die in Arbeitslosigkeit verbrachte Zeit nach Trägerorganisation und Inanspruchnahme des Offenen Raums fällt auf, dass

- im Jahr vor Eintritt in Step2Job bei itworks – unabhängig vom Besuch/Nicht-Besuch des Offenen Raums – jeweils über 80% über ein halbes Jahr arbeitslos waren, bei Context trifft dies nur auf 49% der BesucherInnen des Offenen Raums und auf 69% der Nicht-BesucherInnen zu.
- im Jahr nach Austritt aus Step2Job BesucherInnen des Offenen Raums itworks mit einem Anteil von 21% am häufigsten keinen Tag in Arbeitslosigkeit (Nicht-BesucherInnen itworks 16%, Nicht-BesucherInnen Context 15%, BesucherInnen Context 13%) waren.

**Abbildung 15: Zeitanteile in Arbeitslosigkeit mit/ohne Bezug ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

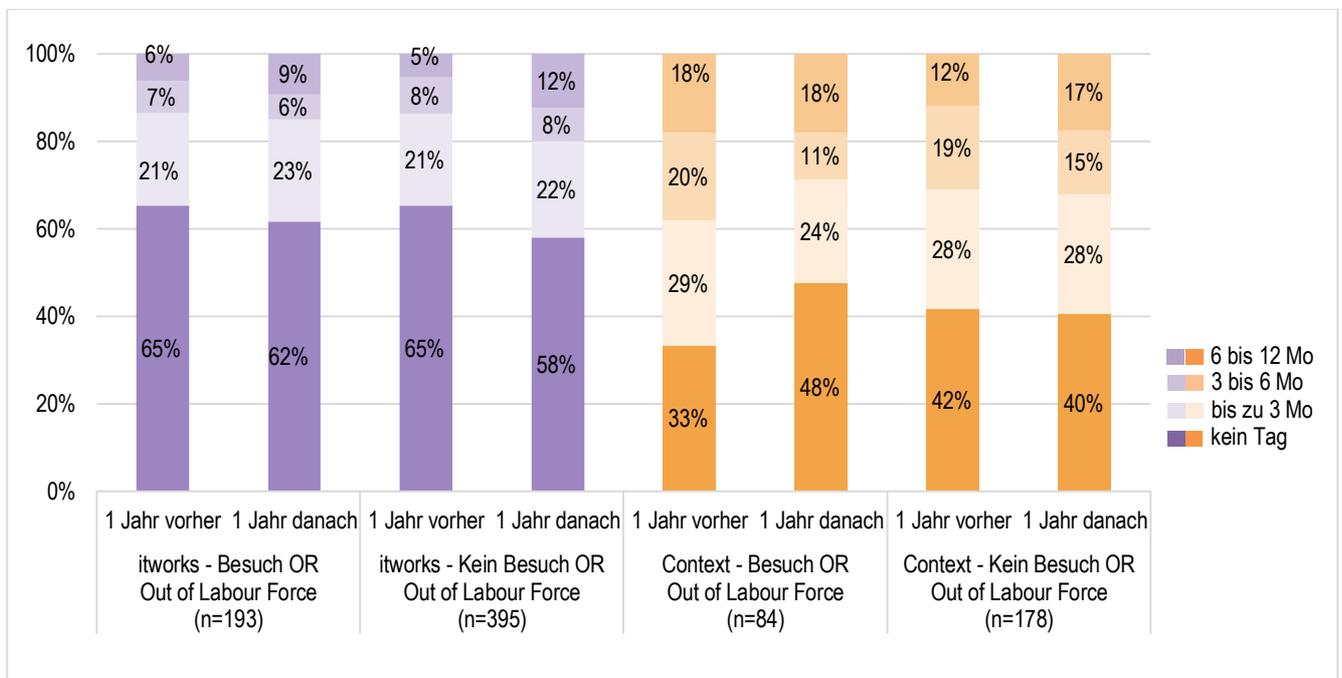
### TeilnehmerInnen von Context länger im Status Out of Labour Force

Betrachtet man den Status Out of Labour Force, befinden sich TeilnehmerInnen von Context im Vor- und im Nachbeobachtungszeitraum länger in diesem Status als TeilnehmerInnen von itworks.

Während bei itworks die Zeitanteile im Status Out of Labour Force unabhängig von einer Teilnahme am Offenen Raum im Vor- und Nachbeobachtungszeitraum ähnlich ausfallen, trifft dies bei Context nur auf jene Personen zu, die den Offenen Raum nicht besucht haben.

33% der BesucherInnen des Offenen Raums Context verbrachten im Jahr vor Eintritt in Step2Job keinen Tag im Status Out of Labour Force, dieser Anteil stieg im Jahr nach Austritt auf 48%. Es gelang auch den Anteil der Personen mit über 3 Monaten im Status Out of Labour Force von 38% im Jahr vor Eintritt in Step2Job auf 29% im Jahr nach Eintritt zu reduzieren.

**Abbildung 16: Zeitanteile im Status Out of Labour Force ein Jahr vor Eintritt bzw. nach Austritt aus Step2Job und Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums sowie Trägerorganisation**



Basis: DWH-Daten 2018, Trägerdaten 2018

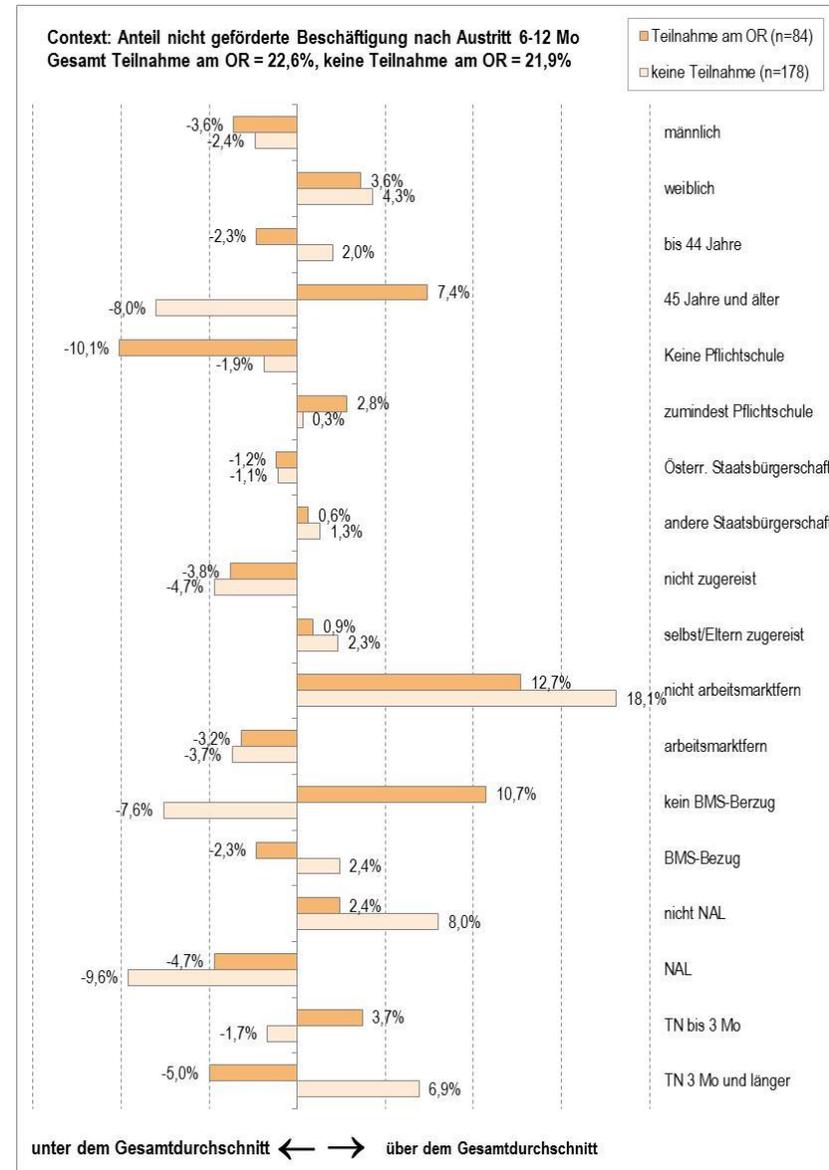
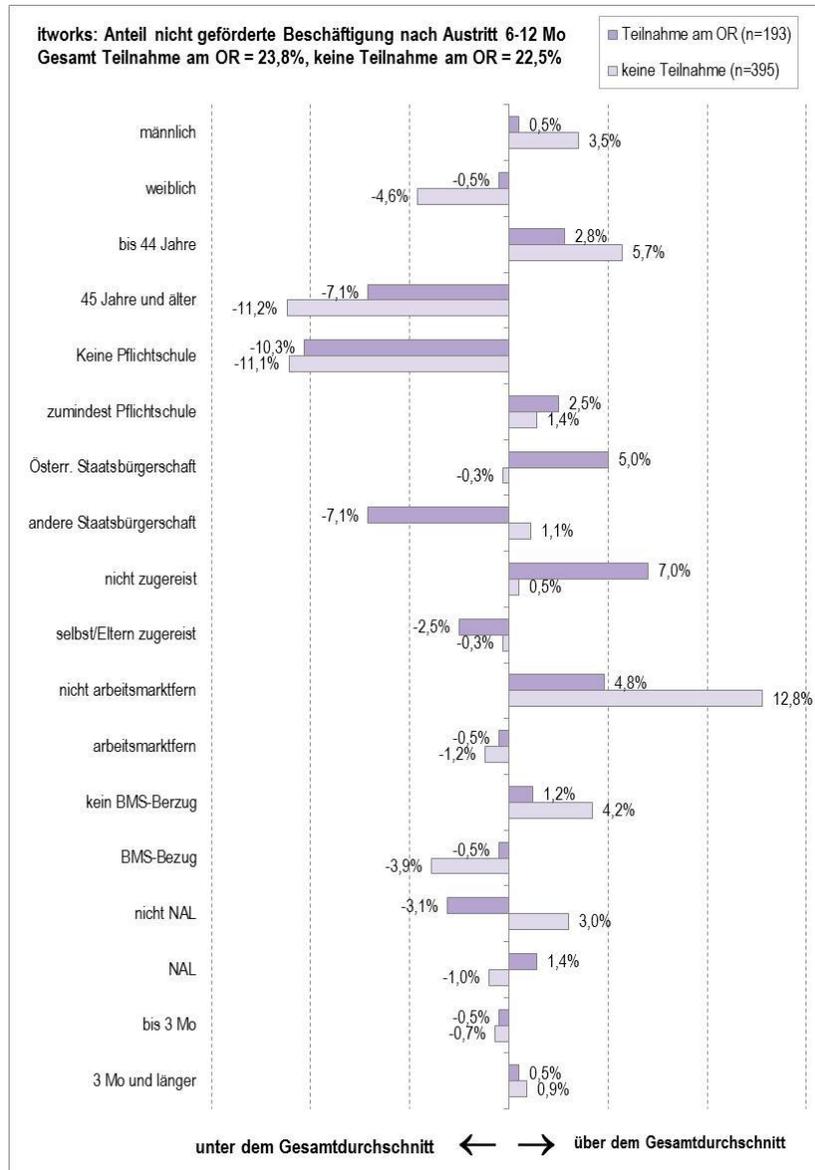


## Über- bzw. unterdurchschnittliche Arbeitsmarktintegration

Die folgende Abbildung stellt dar, bei Vorliegen welcher Sozialmerkmale bzw. welcher Teilnahmedauer ein Zeitanteil von über 6 Monaten in nicht-geförderter Beschäftigung über- oder unterdurchschnittlich gelang. Als über- bzw. unterdurchschnittlich wurden %-Werte bezeichnet, die gerundet mindestens 5% über oder unter dem Gesamtprozentsatz der jeweiligen Gruppe lagen. Der Vergleich der beiden Träger zeigt ein größtenteils uneinheitliches Bild:

- Bei itworks zeigte sich eine überdurchschnittliche Arbeitsmarktintegration (mind. + 5%) für BesucherInnen des Offenen Raums, die über eine österreichischer Staatsbürgerschaft verfügten bzw. nicht selbst nach Österreich zu gereist waren.
- Bei Context traf dies auf ältere BesucherInnen des Offenen Raums (45 Jahre und älter), vom AMS nicht als arbeitsmarktfern kodierte Personen sowie auf BesucherInnen ohne Bezug einer bedarfsorientierte Mindestsicherung zu.
- Wurde der Offene Raum nicht besucht, so zeigte sich bei itworks eine überdurchschnittliche Arbeitsmarktintegration bei Jüngeren (bis 44 Jahre) und vom AMS nicht als arbeitsmarktfern kodierten Personen. Letzteres zeigte sich auch bei Context, darüber hinaus hatten bei Context auch Personen, die 3 Monaten und länger an Step2Job teilnahmen, den Offenen Raum jedoch nicht beanspruchten, eine überdurchschnittliche Arbeitsmarktintegration.

Abbildung 17: Über- bzw. unterdurchschnittliche Arbeitsmarktintegration nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums



## 6 Die Sicht der Step2Job-TeilnehmerInnen

Im Juni 2017 wurden Personen, die zwischen 01.11.2016 und 30.04.2017 den Offenen Raum zumindest einmal besucht haben sowie TeilnehmerInnen, die seit 01.01.2017 das Angebot Step2Job zumindest 2 Monate lang nutzten und den Offenen Raum nicht besuchten, telefonisch befragt. Diese Interviews wurden bei Bedarf in arabischer, türkischer, russischer Sprache oder in B/K/S durchgeführt.

### 6.1 Die Befragtengruppe

Vorgesehen war, pro Trägerorganisation 150 NutzerInnen des Offenen Raums und 50 Nicht-NutzerInnen zu befragen. Dieses Befragungsziel konnte nur bei itworks erreicht werden, weil Context bis zum Befragungszeitpunkt noch zu wenige TeilnehmerInnen im Offenen Raum hatte.

Aus diesem Grund wurden insgesamt nur 346 Personen befragt.

**Tabelle 8: Befragungsziel und erreichte Zielpersonen nach Trägerorganisation**

Befragungsgruppen	itworks			Context		
	Befragungsziel	Kontakt-daten	Befragte	Befragungsziel	Kontakt-daten	Befragte
Step2Job TeilnehmerInnen <u>ohne</u> Besuch des Offenen Raums	50	150	53	50	150	54
BesucherInnen des Offenen Raums	150	450	155	150	288	84
<b>Gesamt</b>	200	600	208	200	438	138

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Der Vergleich der Sozialstruktur der Step2Job-TeilnehmerInnen mit den Befragten zeigt, dass in der Stichprobe:

- sowohl bei itworks als auch bei Context Frauen und Personen der Altersgruppe 25 Jahre bis 44 Jahre etwas überrepräsentiert sind und solche mit maximal Pflichtschulabschluss leicht unterrepräsentiert sind.
- bei itworks Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft und bei Context Personen der Altersgruppe bis 25 Jahre etwas unterrepräsentiert sind.

**Tabelle 9: Soziale Merkmale der Step2Job-TeilnehmerInnen nach DWH und Befragungsteilnahme und Trägerorganisation**

	itworks		Context	
	DWH (n=1584)	Telefon- befragung (n=201-208)	DWH (n=748)	Telefon- befragung (n=118-138)
Frauenanteil	45%	55%	44%	57%
bis 25 Jahre	5%	3%	13%	7%
25 bis 44 Jahre	57%	63%	62%	72%
45 Jahre und älter	38%	34%	25%	21%
50 Jahre und älter	25%	21%	12%	12%
Maximal Pflichtschule	58%	40%	66%	47%
Österreichische Staatsbürgerschaft	61%	54%	47%	49%

Basis: Telefonbefragung Juni 2017 und DWH 2018

Vergleicht man die Sozialstruktur der BesucherInnen des Offenen Raums der jeweiligen Trägerorganisation mit der Stichprobe der jeweiligen Befragten, zeigt sich, dass:

- bei Context und itworks Frauen etwas überrepräsentiert und Personen mit maximal Pflichtschulabschluss vor allem bei Context unterrepräsentiert sind
- bei Context auch Personen der Altersgruppe über 25 bis 44 Jahre etwas überrepräsentiert sind.

**Tabelle 10: Soziale Merkmale der BesucherInnen des Offenen Raums nach DWH und Befragungsteilnahme und Trägerorganisation**

	Offener Raum - itworks		Offener Raum – Context	
	DWH (n=835)	Telefon- befragung (n=148-155)	DWH (n=295)	Telefon- befragung (n=65-84)
Frauenanteil	47%	54%	52%	66%
bis 25 Jahre	6%	2%	9%	5%
25 bis 44 Jahre	56%	59%	62%	71%
45 Jahre und älter	38%	39%	29%	24%
50 Jahre und älter	25%	25%	15%	16%
Maximal Pflichtschule	64%	39%	66%	51%
Österreichische Staatsbürgerschaft	56%	60%	38%	43%

Basis: Telefonbefragung Juni 2017 und DWH 2018

## 6.2 Ausbildungs- und Lebenssituation der Befragten

Mehr als 40% der Befragten haben ihrer Aussage nach maximal einen Pflichtschulabschluss, es folgen Personen mit einem Abschluss auf Maturaniveau.

Knapp über die Hälfte (166 Personen) hat ihre Ausbildung im Ausland besucht und abgeschlossen. 130 Befragte machten eine Angabe dazu, ob diese Ausbildung in Österreich anerkannt wurde. Das war nur bei 44% der Fall.

Tabelle 11: Ausbildungssituation nach Inanspruchnahme der Offenen Raums und Trägerorganisation

Ausbildungssituation		itworks				Context			
		keine Teilnahme		zumindest 1x besucht		keine Teilnahme		zumindest 1x besucht	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	23	46%	57	39%	20	41%	42	51%
	Lehre	8	15%	30	20%	12	24%	5	6%
	BMS	5	9%	23	16%	6	12%	10	12%
	AHS/BHS/HTL	11	21%	26	18%	7	14%	15	18%
	Universität/ Fachhochschule	5	9%	12	8%	4	8%	11	13%
	<b>Gesamt</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>
Haben Sie diese Ausbildung in Österreich besucht und abgeschlossen?	In Österreich besucht und abgeschlossen	27	55%	79	53%	31	63%	17	23%
	Im Ausland besucht und abgeschlossen	22	45%	69	46%	18	37%	57	76%
	Im Ausland begonnen und in Ö. abgeschlossen	0	0%	2	1%	0	0%	1	1%
	<b>Gesamt</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>
Wurde diese Ausbildung in Österreich anerkannt?	ja	10	48%	25	48%	6	46%	16	36%
	nein	11	52%	27	52%	7	54%	28	64%
	<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Eine Analyse der Ausbildungssituation nach Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme des Offenen Raums zeigt beispielsweise folgende trägerspezifische Unterschiede:

- Bei itworks fällt der Anteil der Befragten mit maximal Pflichtschulbesuch unter jenen, die den Offenen Raum nicht genutzt haben höher aus als unter den BesucherInnen des Offenen Raums. Bei Context verhält es sich genau umgekehrt.
- Bei Context geben auch deutlich mehr BesucherInnen des Offenen Raums an, ihre Ausbildung im Ausland absolviert zu haben als Nicht-BesucherInnen (76% versus 37%).

- Der Anteil unter BesucherInnen des Offenen Raums, die ihre Ausbildung im Ausland abgeschlossen haben fällt bei Context mit 76% deutlich höher aus als bei itworks mit 46%.
- Während bei Context 64% der BesucherInnen mit im Ausland absolvierter Ausbildung angeben, dass diese in Österreich nicht anerkannt wird, tun dies nur 54% der betroffenen Nicht-BesucherInnen. Bei itworks fallen diese Anteile - unabhängig von Inanspruchnahme oder Nicht-Inanspruchnahme des Offenen Raums - mit jeweils 52% ebenfalls geringer aus.

### Mehrheit hat Kinder

Die Mehrheit der Befragten hat Kinder (65%). Rund ein Drittel wohnt mit Ehepartner/in und Kindern, 28% wohnen alleine. Angehörige pflegt rund jede/r 10te.

Während bei Context 73% der BesucherInnen des Offenen Raums angeben, Kinder zu haben, trifft dies nur auf 45% der Nicht-BesucherInnen zu.

**Tabelle 12: Betreuungs-/Pflegeaufgaben und Wohnsituation nach Inanspruchnahme der Offenen Raums und Trägerorganisation**

Betreuungs-/Pflegeaufgaben und Wohnsituation		itworks				Context			
		keine Teilnahme		zumindest 1x besucht		keine Teilnahme		zumindest 1x besucht	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Haben Sie Kinder?	ja	33	62%	97	63%	24	45%	61	<b>73%</b>
	nein	20	38%	57	37%	29	<b>55%</b>	22	27%
	<b>Gesamt</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>
Pflegen Sie Angehörige?	ja	7	13%	20	14%	6	11%	8	10%
	nein	45	87%	128	86%	47	89%	73	90%
	<b>Gesamt</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>
Aktuelle Wohnsituation	ich wohne alleine	14	26%	48	31%	19	<b>37%</b>	15	18%
	ich wohne mit meinem/r (Ehe-) PartnerIn	3	6%	15	10%	1	2%	5	6%
	ich wohne mit meinem/r (Ehe-) PartnerIn und Kindern	12	23%	47	<b>30%</b>	10	19%	39	<b>47%</b>
	ich wohne alleine mit meinen Kindern (ohne PartnerIn)	12	<b>23%</b>	22	14%	6	12%	12	14%
	ich wohne bei meinen Eltern/ einem Elternteil/Angehörigen	6	11%	20	13%	11	21%	9	11%
	ich habe keinen Wohnsitz	1	2%	1	1%	1	2%	0	0%
	andere Wohnsituation/WG	5	<b>9%</b>	2	1%	4	8%	3	4%
	<b>Gesamt</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

## 6.3 Kompetenzen, Erwartungen und Haltungen

Neben der Sozialstruktur und der Lebenssituation können Sprach- und Bewerbungskompetenzen sowie Zuversicht, Selbstvertrauen, Erfolgserwartung oder Selbstwirksamkeit die Chancen auf eine erfolgreiche Arbeitsmarktintegration beeinflussen. Aus diesem Grund wurden auch diesbezügliche Fragen gestellt und die beiden Gruppen (BesucherInnen und Nicht-BesucherInnen) verglichen.

Basierend auf dem Zustimmungsausmaß zu 18 Aussagen, die Auskunft über verfügbare Kompetenzen sowie Einstellungen und Haltungen geben, wurden folgende 5 Indizes gebildet:

➤ **Index: Fehlende Sprach- und Bewerbungskompetenzen**

Umfasst die Antworten folgender Aussagen: Es ist schwer für mich einen Arbeitsplatz zu finden, weil ich nicht so gut Deutsch spreche. ...., weil ich nicht gut lesen und schreiben kann. Ohne intensive Hilfe werde ich keinen Arbeitsplatz finden. Ich weiß nicht, wie ich einen Job suche.

➤ **Index: Erfolglose Arbeitssuche**

Umfasst die Antworten folgender Aussagen: Ich weiß nicht, wie es beruflich mit mir weitergeht. Es ist/war schwer für mich einen Arbeitsplatz zu finden. Damit ich eine Arbeit finde muss ich selbst suchen. Ich möchte so schnell wie möglich Arbeit finden.

➤ **Index: Gesundheitliche/private Belastungen**

Umfasst die Antworten folgender Aussagen: Ich fühle mich körperlich nicht in der Lage, derzeit zu arbeiten. Ich bin aufgrund meiner psychischen Situation derzeit nicht in der Lage, arbeiten zu gehen. Ich muss zuerst meine privaten Probleme lösen, bevor ich arbeiten kann. Ich kann mir in meiner aktuellen Situation nicht vorstellen arbeiten zu gehen.

➤ **Index: Erfolgserwartung**

Umfasst die Antworten folgender Aussagen: Ich weiß, was ich in Zukunft machen möchte. Ich glaube, dass ich in den nächsten 12 Monaten eine Arbeitsstelle finden werde, die zu mir passt.

➤ **Index: Selbstwirksamkeit**

Umfasst die Antworten folgender Aussagen: In schwierigen Situationen kann ich mich auf meine Fähigkeiten voll und ganz verlassen. Die meisten Probleme kann ich aus eigener Kraft lösen.

Die Einschätzungen zu folgenden Aussagen ließen sich keinem Index zuordnen und stehen daher für sich:

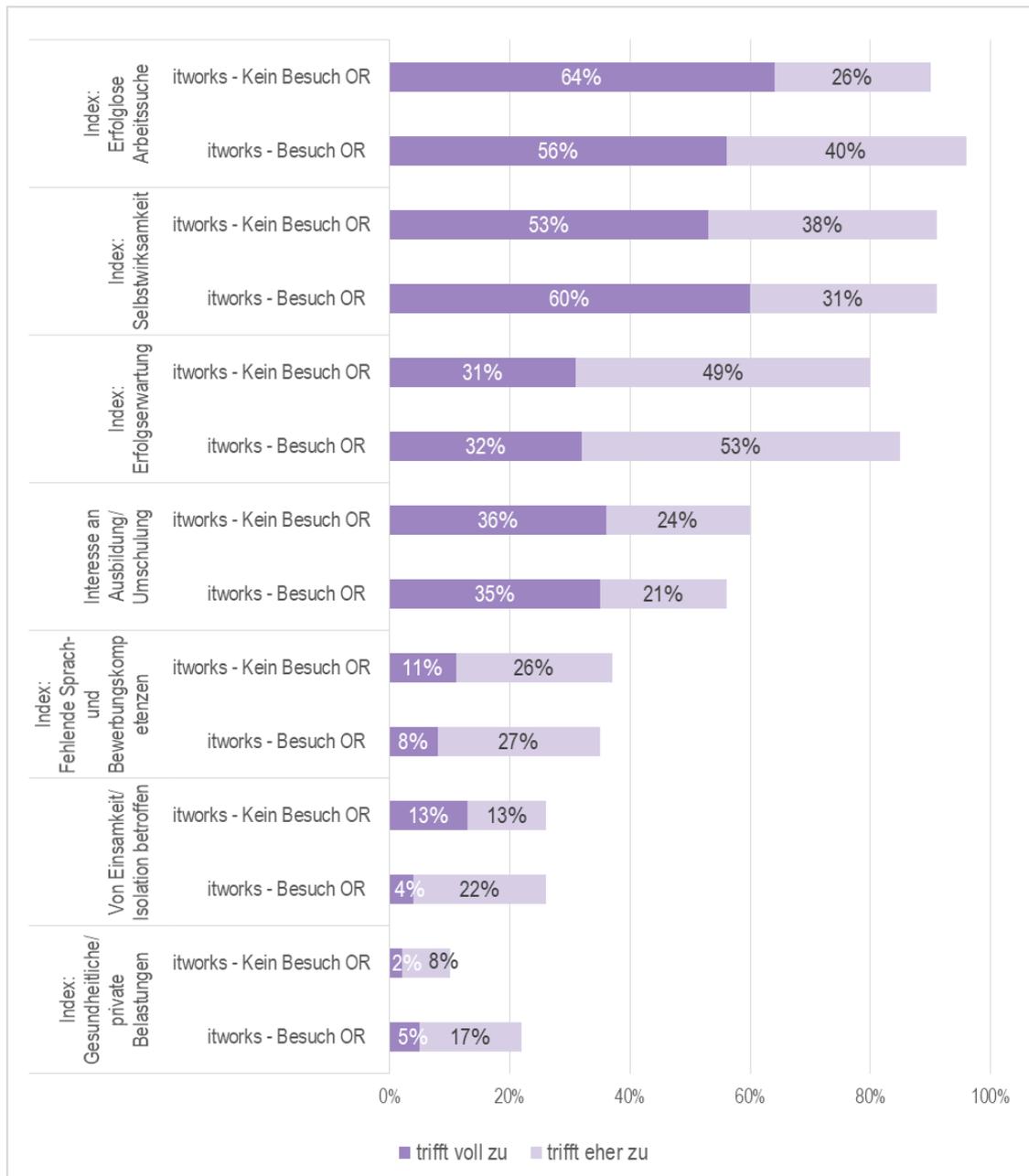
➤ Ich fühle mich oft alleine. (= **Von Einsamkeit/Isolation betroffen**)

➤ Ich möchte gerne meine Chancen am Arbeitsmarkt durch eine (weitere) Ausbildung/Umschulung verbessern. (= **Interesse an Ausbildung/Umschulung**)

## Keine großen Unterschiede bei itworks

Das Zustimmungsausmaß zu den einzelnen Indizes und Fragestellungen unterscheidet sich bei itworks nur geringfügig nach Besuch oder Nicht-Besuch des Offenen Raums. Eine Ausnahme stellt lediglich die Betroffenheit von gesundheitlichen bzw. privaten Problemen dar, die bei 22% der BesucherInnen des Offenen Raums gegeben ist, jedoch nur bei 10% der Nicht-BesucherInnen.

**Abbildung 18: Arbeitsbezogene Situation, Erfolgserwartung und Selbstwirksamkeit nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (itworks)**

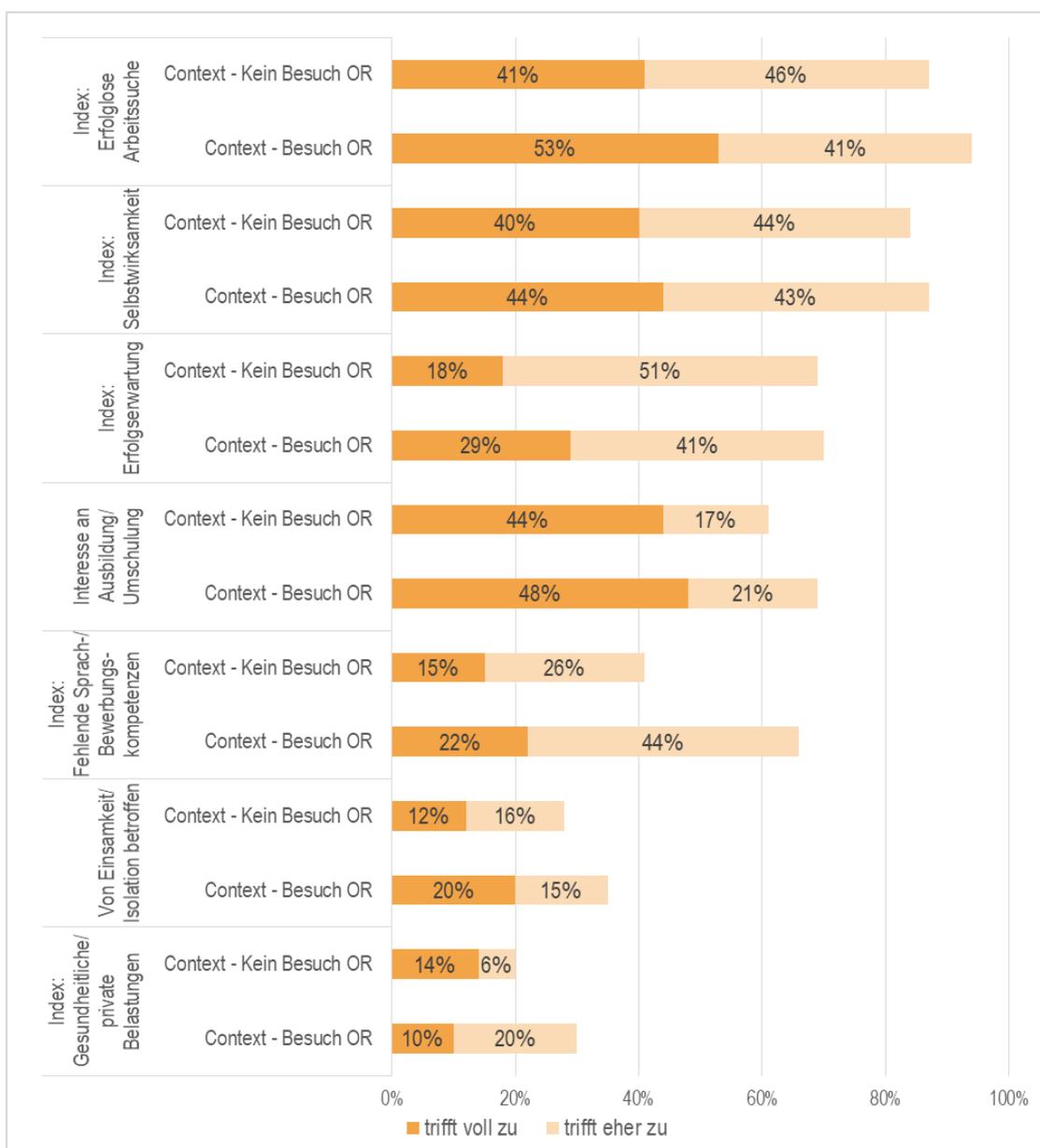


Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Bei Context zeigen sich in mehreren Bereichen teilweise deutlichere Unterschiede. BesucherInnen des Offenen Raums äußern häufiger

- Interesse an einer Ausbildung oder Umschulung (69% versus 61%)
- fehlende Sprach- und Bewerbungskompetenzen (66% versus 41%)
- von Einsamkeit bzw. Isolation betroffen zu sein (35% versus 28%)
- gesundheitliche bzw. private Probleme zu haben (30% versus 20%) als Nicht-BesucherInnen.

**Abbildung 19: Arbeitsbezogene Situation, Erfolgserwartung und Selbstwirksamkeit nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums (Context)**



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Eine Analyse dieser Indizes nach Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund:

- Frauen geben etwas häufiger fehlende Sprach- und Bewerbungskompetenzen (48% versus 39%) sowie gesundheitliche bzw. private Probleme (26% versus 16%) an als Männer.
- Mit zunehmendem Alter sinkt die positive Erfolgserwartung in Hinblick auf Beschäftigung<sup>8</sup>: Während 81% der unter 35-Jährigen eher optimistisch sind, trifft dies nur mehr auf 69% der ab 45-Jährigen zu. Auch das Interesse an einer Ausbildung/Umschulung geht zurück. 68% der unter 35-Jährigen bekunden ein diesbezügliches Interesse, in der Altersgruppe 45 Jahre und älter tun dies nur 45%.
- Erwartungsgemäß geben Befragte mit anderer Erstsprache als Deutsch häufiger fehlende Sprach- und Bewerbungskompetenzen an als die Vergleichsgruppe (59% versus 14%) und sie sind häufiger von Einsamkeit betroffen (35% versus 15%).

## 6.4 Bekanntheitsgrad, Informationszugang und Gründe für (Nicht)-Inanspruchnahme

Die meisten Befragten (82%) aus beiden Trägerorganisationen kannten das Angebot Offener Raum.

**Tabelle 13: Bekanntheitsgrad des Offenen Raums nach Trägerorganisation**

Bekanntheitsgrad Offener Raum	itworks		Context		Gesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Offener Raum unbekannt	34	16%	28	20%	62	18%
Offener Raum bekannt	174	84%	110	80%	284	82%
<b>Gesamt</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>

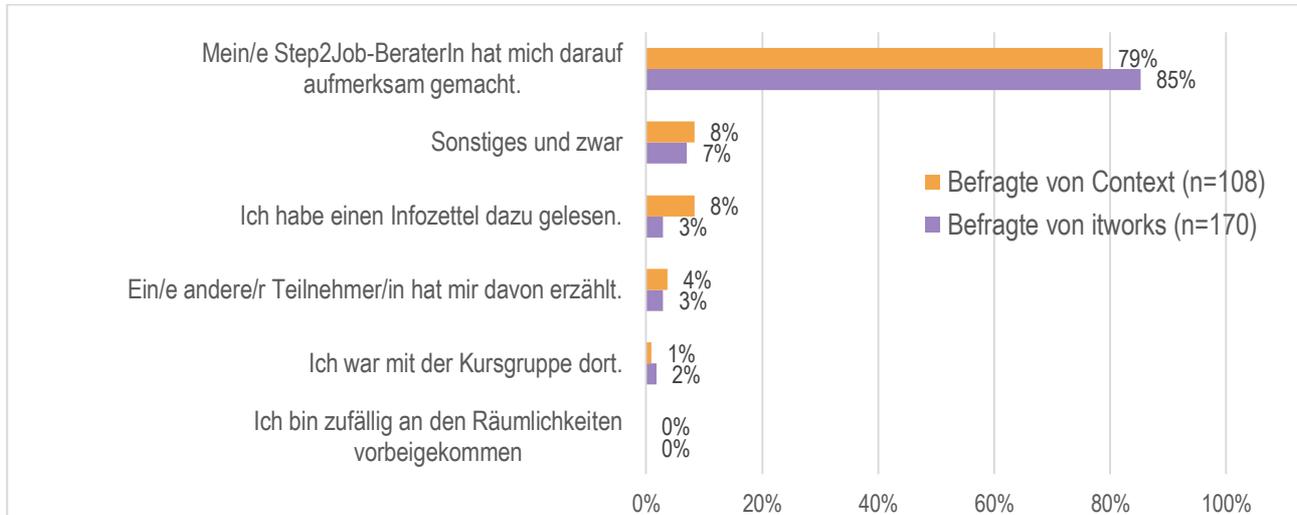
Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Bei itworks war der Offene Raum 19 Personen bekannt obwohl diese das Angebot nicht besucht hatten und bei Context traf dies auf 26 Personen zu.

Ebenfalls unabhängig von der umsetzenden Trägerorganisation waren die meisten von ihrer Step2Job-BeraterIn auf das Angebot hingewiesen worden.

<sup>8</sup> Index Erfolgserwartung: Finden einer passenden Arbeitsstelle in den nächsten 12 Monaten bzw. Klarheit über den in Zukunft auszuübenden Beruf

Abbildung 20: Informationsquellen zum Angebot Offener Raum nach Trägerorganisation



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Während bei itworks 83% der befragten BesucherInnen des Offenen Raums angaben, diesen zweimal und öfter besucht zu haben, traf dies bei Context nur auf 58% zu.

Tabelle 14: Inanspruchnahme des Offenen Raums nach Trägerorganisation

Teilnehmergehäufigkeit Offener Raum	itworks		Context		Gesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Eine Teilnahme	27	17%	35	42%	62	26%
Zwei und mehr Teilnahmen	128	83%	49	58%	177	74%
<b>Gesamt</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

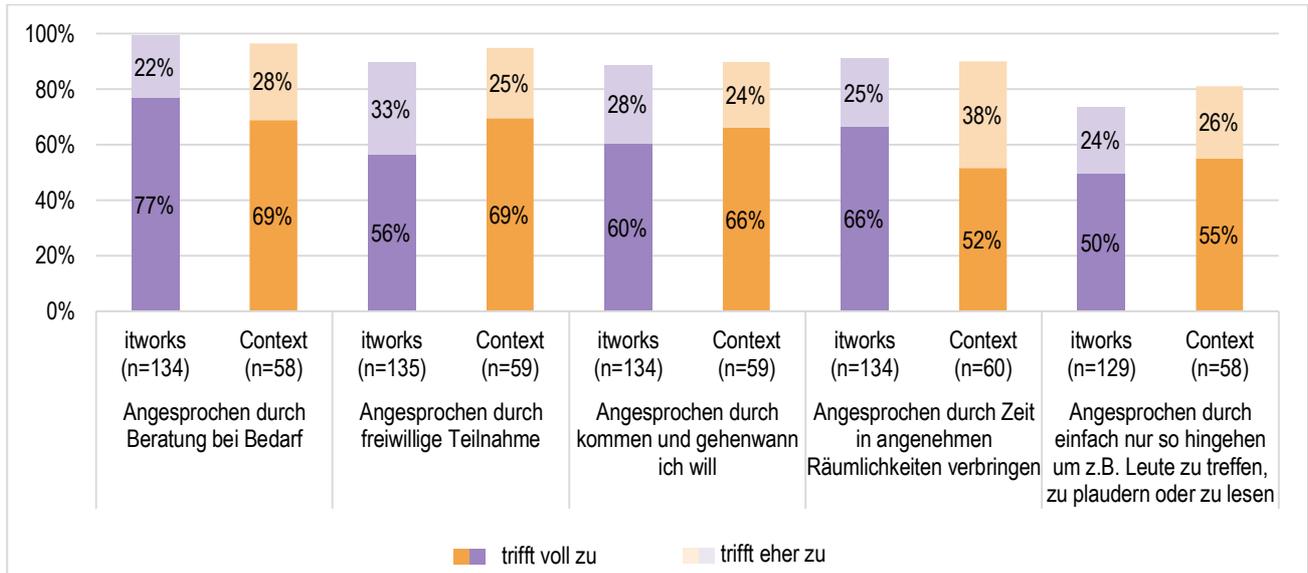
Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Context verfügt im Rahmen der Umsetzung des Offenen Raums im Vergleich zu itworks über deutlich geringere räumliche Kapazitäten und Ressourcen. Dies trägt vermutlich zur unterschiedlichen Inanspruchnahme des Angebots bei - bei Context fallen die Anteile der Befragten, die das Angebot nur einmal besucht haben, höher aus als bei itworks.

### Bedarfsorientierte Beratung, freiwillige und selbstbestimmte Teilnahme

Für die Inanspruchnahme des Offenen Raums sprach aus Sicht der Befragten, die das Angebot zumindest einmal besucht hatten, vor allem die Beratung nach Bedarf sowie die freiwillige und selbstbestimmte Teilnahme.

Abbildung 21: Argumente für eine Teilnahme am Offenen Raum nach Trägerorganisation



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Personen, die das Angebot nicht kannten bzw. trotz Bekanntheit noch nicht besucht hatten, wurden gefragt, ob sie dieses besuchen würden. Befragte, die erst einmal im Offenen Raum waren, wurden nach der Planung eines zweiten Besuchs gefragt. Dies traf auf 169 der Befragten zu.

Von diesen 169 Befragten zeigten 46% potenzielles Interesse an einer erstmaligen oder weiteren Inanspruchnahme des Angebots.

Die Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme waren vor allem, das Angebot nicht zu brauchen bzw. kein Interesse daran zu haben.

Tabelle 15: Argumente gegen eine Teilnahme am Offenen Raum nach Trägerorganisation

Argumente gegen Teilnahme	itworks (n=43)	Context (n=49)	Gesamt (n=92)
Angebot nicht gebraucht	44%	37%	40%
Angebot uninteressant	26%	22%	24%
Nicht mehr bei Step2Job	21%	14%	17%
Keine Zeit	9%	6%	8%
Anderes Problem im Vordergrund	0%	14%	8%
Angebot unklar	0%	6%	3%
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

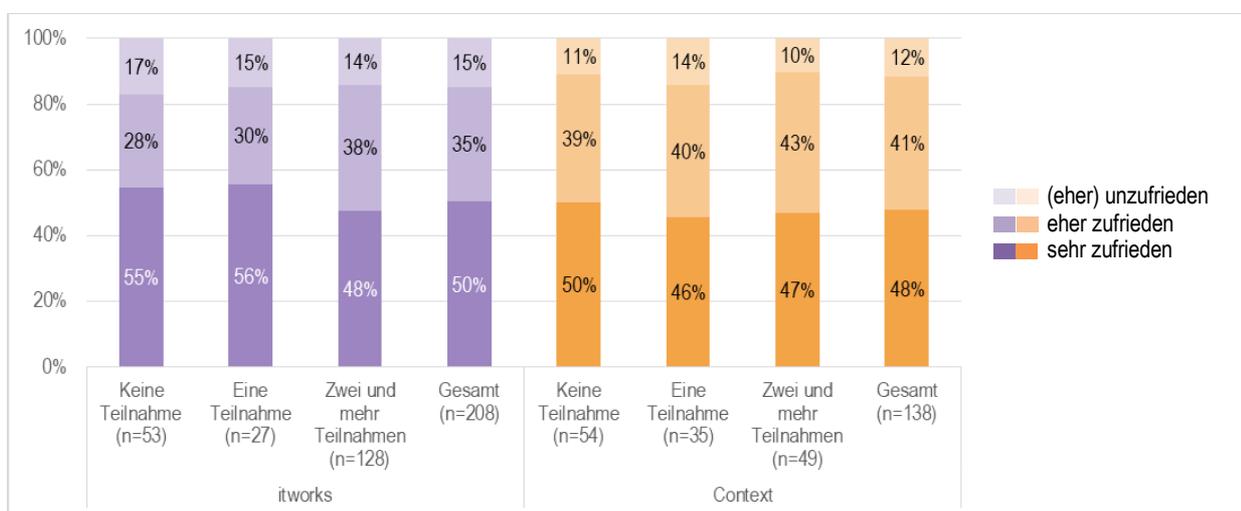
Basis: Telefonbefragung Juni 2017

## 6.5 Zufriedenheit mit Step2Job und dem Offenen Raum

Es zeigt sich trägerunabhängig eine hohe Zufriedenheit mit Step2Job. Rund die Hälfte äußert sich sehr zufrieden und nur 12% bzw. 15% (eher) unzufrieden.

Das hohe Ausmaß der Zufriedenheit mit Step2Job erweist sich bei Context als weitestgehend unbeeinflusst von einer Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme sowie der Besuchshäufigkeit des Offenen Raums. Bei itworks sinkt der Anteil der mit Step2Job „Sehr Zufriedenen“, wenn der Offene Raum zumindest zweimal besucht wurde, leicht.

**Abbildung 22: Zufriedenheit mit Step2Job nach Inanspruchnahme bzw. Nicht-Inanspruchnahme des Offenen Raums und Trägerorganisation**

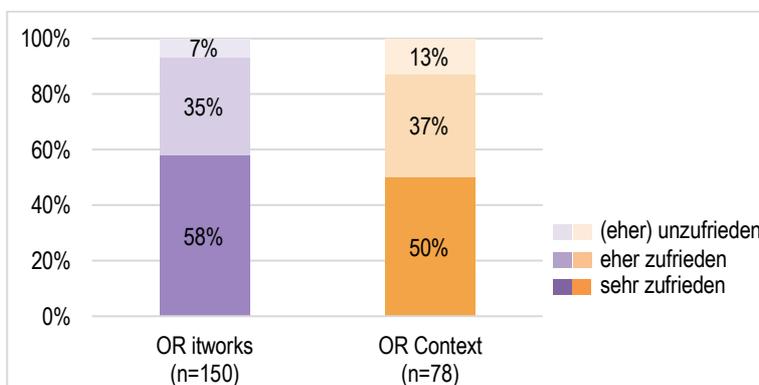


Basis: Telefonbefragung Juni 2017

### Zufriedenheit mit Offenem Raum ist trägerunabhängig ebenfalls hoch

Betrachtet man die Zufriedenheit mit dem Offenen Raum<sup>9</sup> zeigt sich ebenfalls eine hohe, sogar eine höhere Zufriedenheit: Mit dem Offenen Raum itworks waren 58% der Befragten sehr zufrieden, mit dem Offenen Raum Context waren dies 50%.

**Abbildung 23: Zufriedenheit mit dem Offenen Raum nach Trägerorganisation**



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

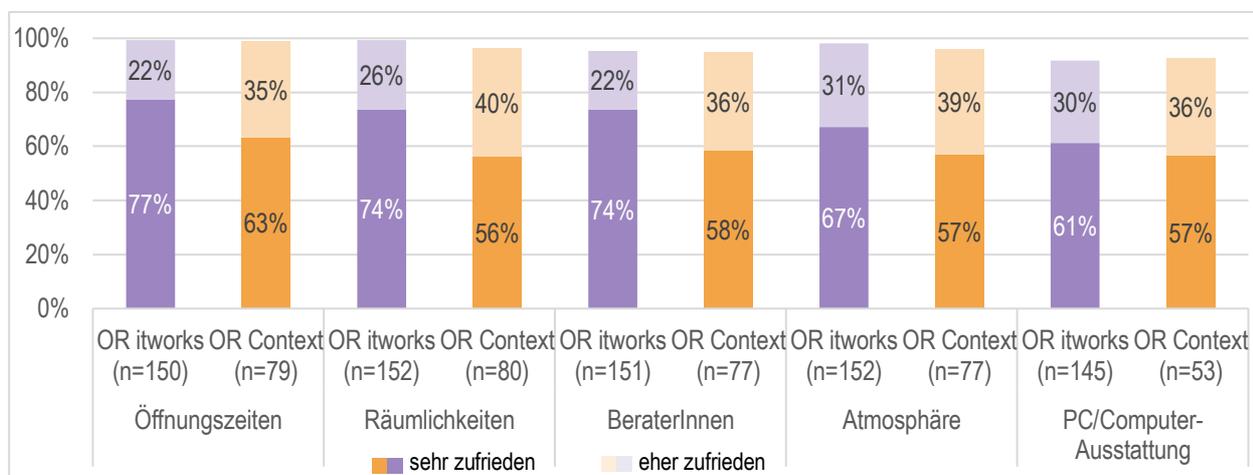
<sup>9</sup> Diese Frage wurde nur den NutzerInnen des Offenen Raumes gestellt.

Ebenfalls trägerunabhängig gibt es positive Rückmeldungen zu den organisatorischen Rahmenbedingungen (Öffnungszeiten, Erreichbarkeit), den Räumlichkeiten, der Atmosphäre und den BeraterInnen.

Die Anteile höchster Zufriedenheit fallen bei itworks durchgängig etwas höher aus als bei Context, was vermutlich auch auf die großzügigere räumliche Gestaltung und bessere Infrastruktur zurückzuführen ist.

30 Befragte des Offenen Raums Context beantworteten die Frage zur PC-Ausstattung mit „Ich weiß nicht“. Es ist davon auszugehen, dass diese zum Befragungszeitpunkt noch keinen PC genutzt haben.

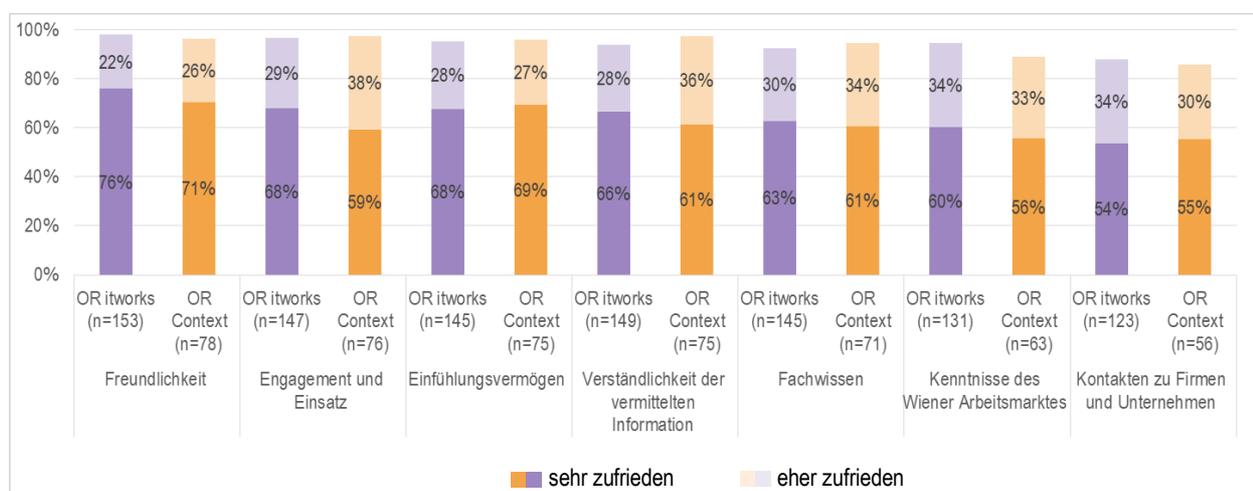
**Abbildung 24: Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen des Offenen Raums nach Trägerorganisation**



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Auch die Zufriedenheit mit der Durchführung der Beratung ist trägerunabhängig sehr hoch. Die BeraterInnen werden fast durchwegs als freundlich, engagiert, empathisch und fachkompetent bezeichnet. Informationen werden verständlich vermittelt.

**Abbildung 25: Zufriedenheit mit der Beratungsqualität im Offenen Raum nach Trägerorganisation**



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Hinsichtlich der Verfügbarkeit einer BeraterIn im Offenen Raum meinen jeweils über 80% der Befragten, die das Angebot zumindest einmal besucht haben, dass dies immer der Fall war (itworks 87%; Context 84%).

### 6.5.1 Zufriedenheit mit spezifischen Angeboten des Offenen Raums von itworks

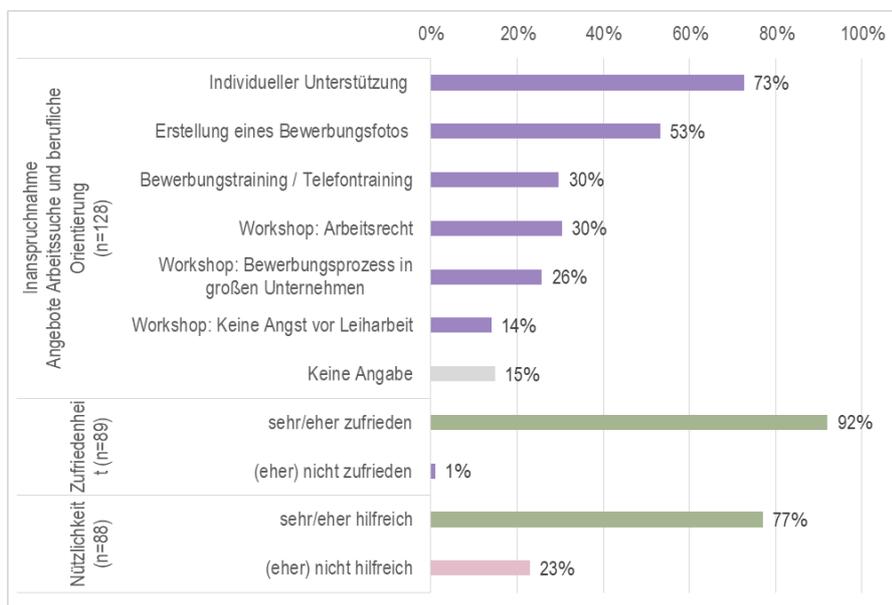
Von 128 Befragten, die den Offenen Raum itworks zumindest zweimal besucht hatten, nutzten

- 109 Personen die Angebote zur Arbeitssuche und beruflichen Orientierung (85%),
- 37 Personen die im Fragebogen angeführten Sprach- bzw. Integrationsangeboten (29%).
- 36 Personen die Angebote zur Verbesserung der EDV-Kenntnisse oder Lernunterstützung (28%)
- 22 Personen Angebote zur Alltagsbewältigung (17%).

Im Bereich Arbeitssuche, Bewerbung und berufliche Orientierung wurde am häufigsten die Möglichkeit der individuelle Unterstützung durch die BeraterInnen in Anspruch genommen (73%), gefolgt von Hilfsangeboten rund um den Bewerbungsprozess und Inputs im Rahmen von themenspezifischen Workshops.

Die Zufriedenheit mit diesen Angeboten ist hoch, 92% sind bzw. waren mit diesen sehr bis eher zufrieden und 77% stufen diese auch als sehr/eher hilfreich ein.

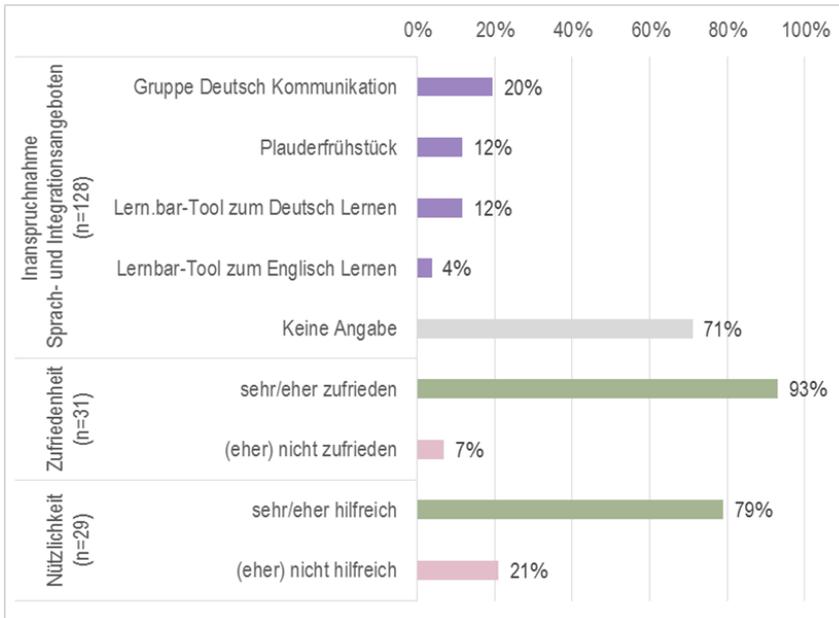
**Abbildung 26: Angebote zur Arbeitssuche und beruflichen Orientierung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks)**



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Im Bereich Sprach- bzw. Integrationsangebote bei itworks wurde laut Rückmeldung der Befragten am häufigsten das Gruppenangebot „Deutsch Kommunikation“ besucht (20%), jeweils 12% nahmen am Plauderfrühstück teil und/oder nutzten das lern.bar-Tool zum Deutsch lernen. 4% nahmen das lern.bar-Tool Englisch in Anspruch. Auch hier waren die meisten Befragten mit den Angeboten zufrieden (93%), 79% stufen diese als sehr/eher hilfreich ein.

Abbildung 27: Sprach- und Integrationsangebote - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks)

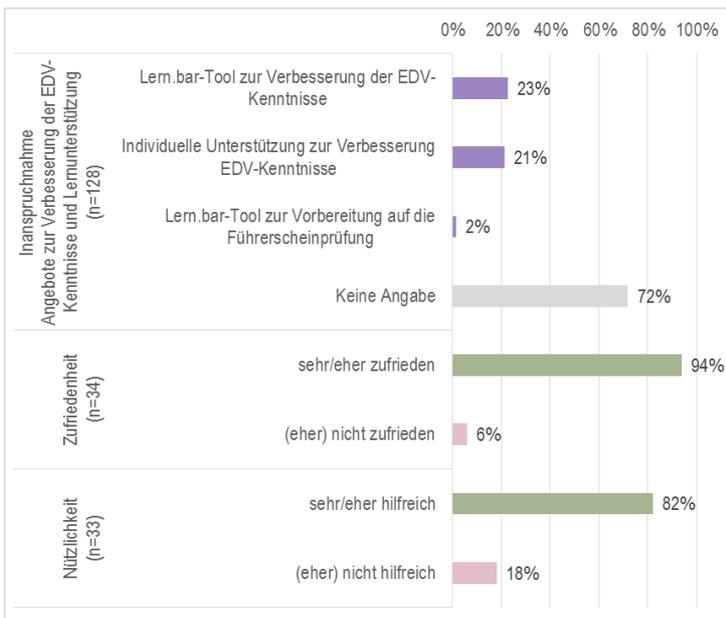


Basis: Telefonbefragung Juni 2017

23% nutzten das Lern.bar-Tool zur Verbesserung der EDV-Kenntnisse, 21% nahmen individuelle Unterstützung durch die BeraterInnen zur Verbesserung ihrer EDV-Kenntnisse in Anspruch. 2% bereiteten sich auf eine Führerscheinprüfung mit Hilfe des entsprechenden Lern.bar-Tools vor.

94% der befragten NutzerInnen waren mit diesen Angeboten sehr/eher zufrieden und 82% erlebten sie als nützlich.

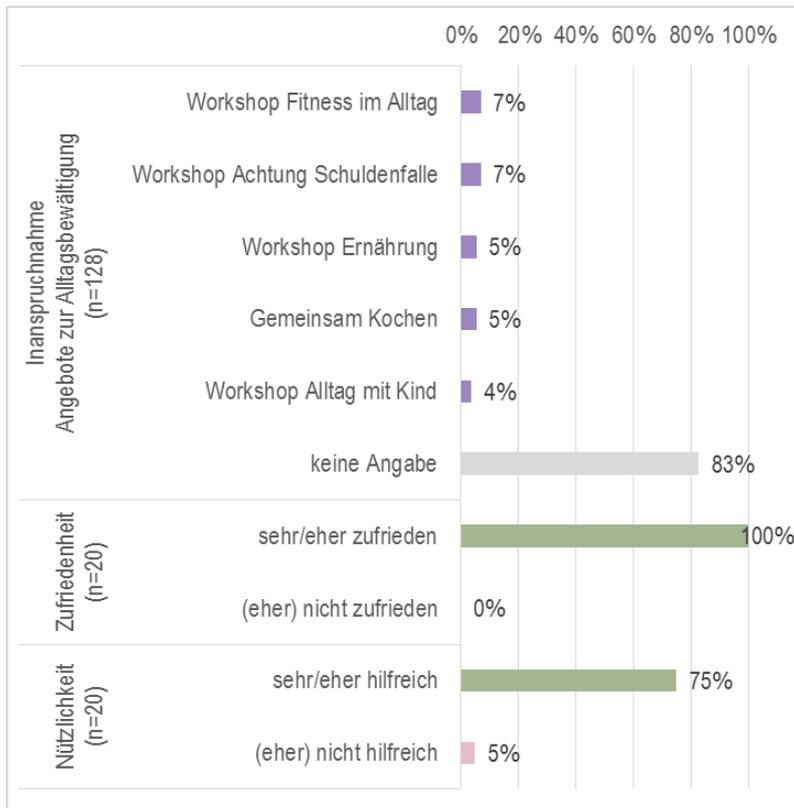
Abbildung 28: Angebote zur Verbesserung der EDV-Kenntnisse und Lernunterstützung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks)



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Jene Befragten, die an den unterschiedlichen Workshops teilnahmen, waren alle mit diesen sehr/eher zufrieden und drei Viertel fand diese sehr/eher hilfreich.

Abbildung 29: Angebote zur Alltagsbewältigung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (itworks)



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

### 6.5.2 Zufriedenheit mit spezifischen Angeboten des Offenen Raums von Context

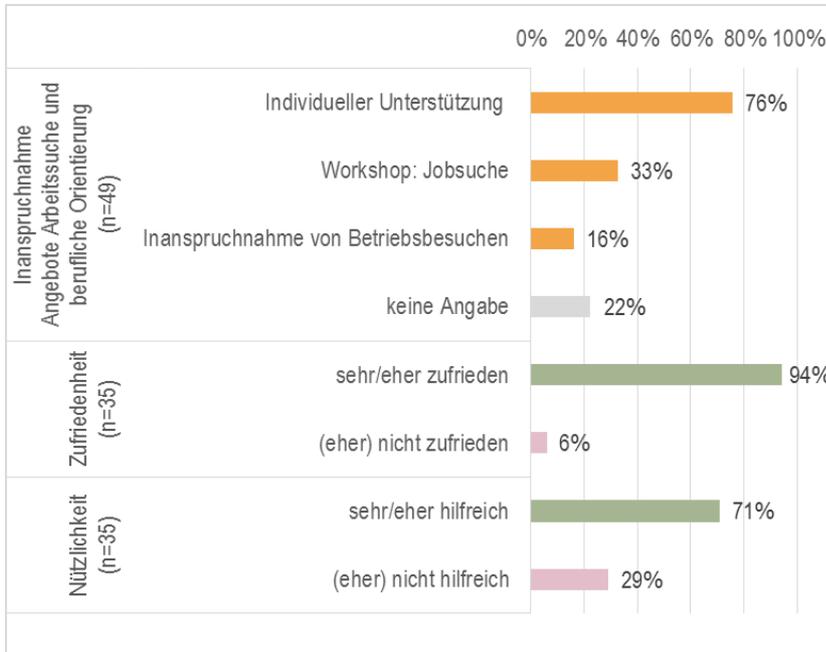
Von 49 Befragten, die den Offenen Raum Context zumindest zweimal besucht hatten, nutzten

- 38 Personen Angebote zur Arbeitssuche und beruflichen Orientierung (78%),
- 31 Personen Sprach- bzw. Integrationsangebote (63%) und
- 27 Personen Angebote zu Gesundheit und Alltag (55%).

Von den Angeboten in den Bereichen Arbeitssuche, Bewerbung und berufliche Orientierung wird wie auch bei itworks die individuelle Unterstützung durch die BeraterInnen am häufigsten genutzt (76%), gefolgt vom Workshop Jobsuche (33%) und der Teilnahme an Betriebsbesuchen (16%).

Es herrscht Zufriedenheit mit den genutzten Angeboten (94%) und deren Nützlichkeit wird hoch bewertet.

Abbildung 30: Angebote zur Arbeitssuche und beruflichen Orientierung - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (Context)

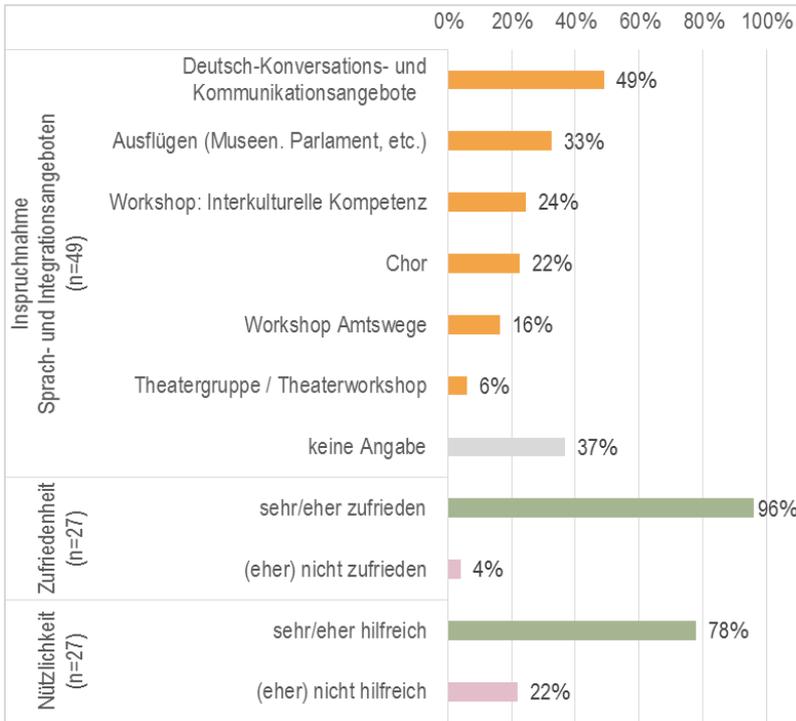


Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Von jenen, die an Sprach- bzw. Integrationsangeboten teilnahmen, nehmen fast die Hälfte Deutsch-Konversations- und Kommunikationsangebote in Anspruch, ein Drittel nahm an Ausflügen teil, knapp ein Viertel besuchte den Workshop „Interkulturelle Kompetenz“, gut ein Fünftel besuchte den Chor, weitere 16% besuchten den Workshop „Amtswege“ und 6% engagierten sich in der Theatergruppe.

Auch diese Befragten waren mit den genutzten Angeboten überwiegend zufrieden (96%), 78% stufen diese auch als sehr/eher hilfreich ein.

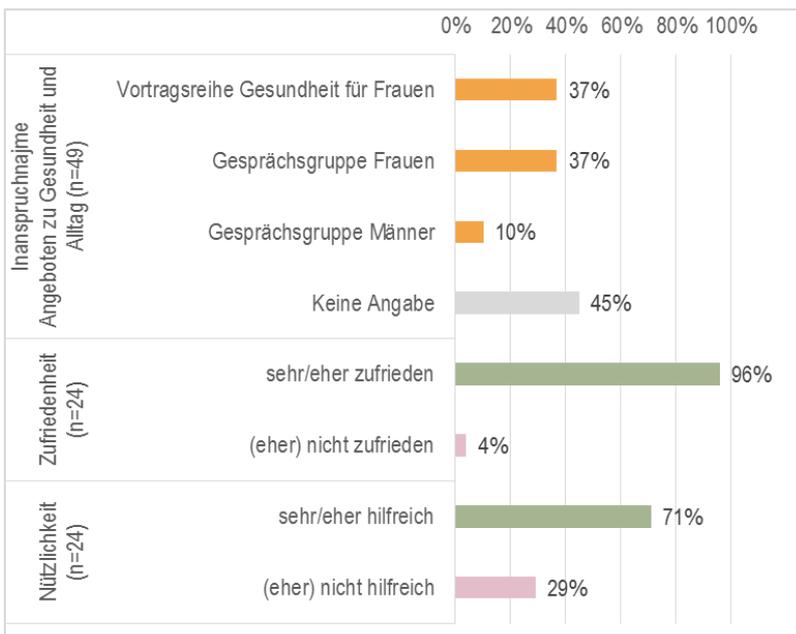
Abbildung 31: Sprach- und Integrationsangebote - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (Context)



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Was die Angebote im Bereich Gesundheit und Alltag betrifft, besuchten jeweils 37% die Vortragsreihe Gesundheit für Frauen bzw. die Frauengesprächsgruppe. 10% nahmen an der Männergesprächsgruppe teil. Die meisten Befragten äußerten Zufriedenheit mit den genutzten Angeboten (96%) und konstatierten Nützlichkeit (71%).

Abbildung 32: Angebote zu Gesundheit und Alltag - Inanspruchnahme, Zufriedenheit, Nützlichkeit (Context)



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

### 6.5.3 Besonders positive Aspekte aus Sicht der TeilnehmerInnen

97 Befragte von itworks, die das Angebot mehr als einmal besuchten, beantworteten die offene Frage, was ihnen am Offenen Raum besonders gut gefällt bzw. gefallen hat. Mehr als die Hälfte erwähnte in diesem Zusammenhang die Haltung und Kompetenz der BetreuerInnen des Offenen Raums sowie die Art der Beratung. Es folgen Aspekte rund um die Räumlichkeiten, die Atmosphäre und die Ausstattung sowie rund um den Beratungsansatz.

Tabelle 16: Besonders positive Aspekte des Offenen Raums - itworks

Was gefällt Ihnen am Angebot besonders gut?		Offener Raum itworks (n=97)		
		Anz. Nennungen		%
Beratung und Betreuung	Art der Beratung (verständliche Erklärungen, Hilfe in jeder Situation, kann alles fragen, bekomme immer Antwort, man recherchiert eigenständig, Berater steht zur Seite)	27	54	56%
	BeraterInnen (freundlich, sympathisch, kompetent, hilfsbereit, engagiert - Unterstützung über die Teilnahme von Step2Job hinaus )	27		
Räumlichkeiten, Atmosphäre und Ausstattung	Räumlichkeiten, Ambiente, Atmosphäre (ruhig, sauber, schön, modern, gemütlich, nicht überfüllt, kein Stress, ausreichend Platz, schöner als beim AMS, Küche, ruhig, auch wenn Kinder dort sind)	24	40	41%
	Spielecke für Kinder	4		
	Das man lernen kann, in Ruhe Bewerbungen schreiben, surfen, Job suchen und zwischendurch relaxen	2		
	Verfügbarkeit eines Computerarbeitsplatzes bzw. Internetanschlusses	9		
	Getränke stehen zur Verfügung	1		
Beratungsansatz	Das ganze Konzept ist sehr gut	3	15	15%
	Freiwillige Teilnahme bzw. die Möglichkeit zu haben, zu kommen und zu gehen, wie man will, Flexibilität	11		
	Offen für alle	1		
Unterstützungsangebote	Unterstützungsangebot zum Deutsch lernen, zur Verbesserung der Computerkenntnisse beim Deutsch Lernen	3	13	13%
	Vorträge zu verschiedenen Themen	1		
	Bewerbungsunterstützung, Erstellen von Bewerbungsfotos	5		
	Intern aufbereitete Stellenangebote (sehr effizient, übersichtlich gegliedert, aktuell), Firmenkontakte	3		
	Sehr schnell Arbeit gefunden	1		
Soziale Kontakte	Dass man mit Menschen zusammenkommt, plaudern, Kaffeetrinken, neue Kontakte	4	4	4%
<b>Anzahl aller Nennungen</b>		<b>126</b>	<b>126</b>	

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Antworten auf eine weitere offene Frage, was der Offene Raum darüber hinaus noch gebracht hat, beziehen sich überwiegend auf bereits erwähnte Aspekte. Am häufigsten wurde die Möglichkeit zu lernen genannt, gefolgt von der Nutzung der Infrastruktur vor Ort, den angenehmen Räumlichkeiten, den BeraterInnen bzw. der Beratung sowie der Möglichkeit, sich im Offenen Raum mit anderen auszutauschen und neue Freundschaften zu schließen.

**Tabelle 17: Zusatznutzen, den der Besuch des Offenen Raums brachte - itworks**

Was hat Ihnen die lern.bar darüber hinaus noch gebracht? (n=45)	Anz. Nennungen
Orientierung, neues Wissen, neue Kompetenzen erlernt (z.B. Umgang mit Computer, Bewerbung, Kontaktaufnahme, Deutschkenntnisse, kann besser kommunizieren, etc.)	14
Nutzung der Infrastruktur vor Ort - Küchen, Drucker, Internet, Erstellung Bewerbungsfoto	10
Aufenthalt in Räumlichkeiten mit ruhiger, angenehmer Atmosphäre, in denen man sich anstehenden Aufgaben (bewerben, Job suchen, lernen) gut widmen kann - erholen kann - kein Stress - ohne Konsumzwang	9
BeraterInnen / Beratung (hilfsbereit, empathisch, freundlich, motivierend)	8
Austausch mit anderen, neue Freundschaften geschlossen	6
Allgemein positiv - positive Erfahrung im Vergleich zu anderen Kursen	6
Stärkung von Selbstvertrauen, Selbstwertgefühl, Selbstbewusstsein	3
Persönlich Angebot nicht gebraucht, ist aber eine tolle Einrichtung und gut, dass es diese gibt	3
Nicht überlaufen mit MigrantInnen, auch viele die Deutsch sprechen	1
<b>Gesamt</b>	<b>60</b>

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Bei Context nannten 38 Befragte Aspekte rund um den Offenen Raum die ihnen besonders gut gefallen bzw. gefielen. Auch hier bezogen sich die meisten Rückmeldungen auf die BeraterInnen sowie die Art der Beratung, gefolgt von den angebotenen Aktivitäten und Lernangeboten sowie der Möglichkeit soziale Kontakte zu schließen. Die Räumlichkeiten selbst sowie deren Ausstattung spielten bei Context kaum eine Rolle.

Tabelle 18: Besonders positive Aspekte des Offenen Raums - Context

Was gefällt Ihnen am Angebot besonders gut?		Step2Job-Cafe (n= 38)		
		Anzahl Nennungen	%	
BetreuerInnen, Beratung und Beratungsatmosphäre	Art der Beratung (gut verständlich, Erklärungen in einfacher Sprache, richtig gute Betreuung, alle sind gleich)	7	26	68%
	Atmosphäre (man fühlt sich gut aufgehoben, freundschaftliche Atmosphäre, kein Stress, kein Druck, kein Zwang, macht Spaß, Weiterbilden und Weiterentwickeln ohne Stress und Druck)	8		
	BeraterInnen (freundlich, sympathisch, kompetent, hilfsbereit, engagiert - unterstützen über die Teilnahme von Step2Job hinaus )	11		
Angebote	Ausflüge, Teilnahme der Kinder an Ausflügen, angebotene Aktivitäten und Informationen, Chor, hilfreiche Unterstützung, habe mein Deutsch verbessert, viel Neues gelernt, Informationen über Gesundheit, das Frauen über sich reden können	13	13	34%
Soziale Kontakte	Austausch mit anderen, gemeinsam plaudern, Kaffee oder Tee trinken, neue Freundschaften, neue Kontakte, neue Kulturen kennenlernen, das dort Leute waren, die auch Job suchen	11	11	29%
Sonstiges	Internetzugang	1	3	8%
	Allgemein zufrieden	2		
<b>Anzahl der Nennungen</b>		<b>53</b>	<b>53</b>	

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Angebote, die Orientierung in der Bewältigung alltäglicher Aufgaben oder speziell zum Themenbereich Arbeitswelt geben bzw. die zur Verbesserung der Deutschkenntnisse beitragen, werden von den Befragten häufig als besonders nützlich erlebt. Die Stärkung des Selbstvertrauens, der Zuversicht sowie der sozialen und kommunikativen Kompetenzen werden ebenfalls angeführt.

Tabelle 19: Zusatznutzen, den der Besuch des Offenen Raums brachte - Context

Was hat Ihnen das Step2Job-Cafe (Offener Raum Context) darüber hinaus noch gebracht? (n=20)	Anz. Nennungen
Hilfreiche Information und Unterstützung, Orientierung (ich kenne mich besser aus), viel über Arbeitswelt erfahren	6
Verbesserung der Deutschkenntnisse	5
Selbstvertrauen, Zuversicht - bin optimistisch	5
Neue Freundschaften, bin sozialer, kommunikativer geworden, hat mir geholfen Vorurteile abzubauen	4
bessere Betreuung, Unterstützung	2
Kaffee und Tee	1
<b>Gesamt</b>	<b>22</b>

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

## 6.6 Teilnahmewirkungen aus Sicht der Befragten

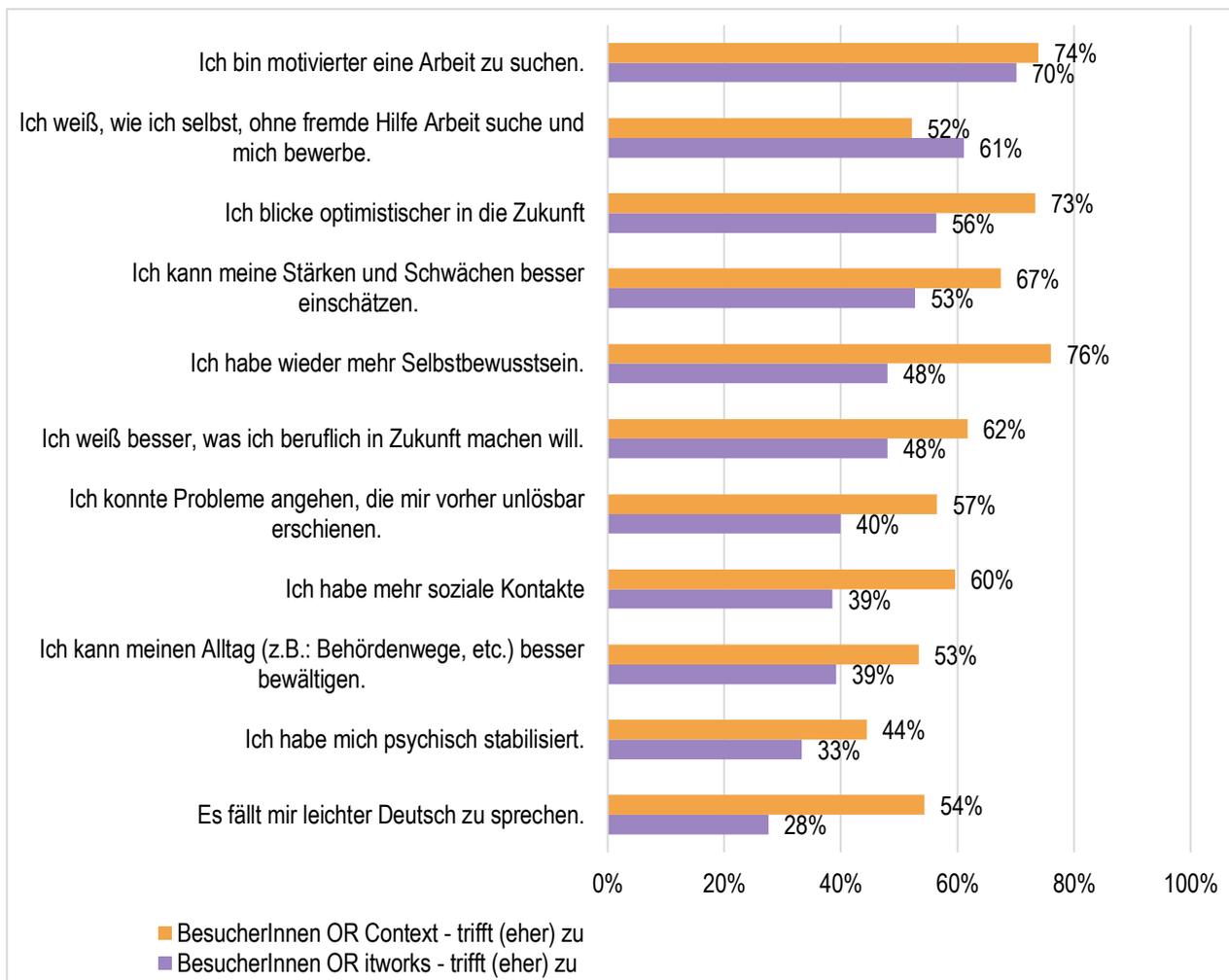
Jene BefragungsteilnehmerInnen, die den Offenen Raum zumindest zweimal besucht haben, wurden um Rückmeldung zu möglichen subjektiven Wirkungen der Inanspruchnahme gebeten. Wirkungen werden, wie die folgende Graphik zeigt, von den Befragten in einer Vielzahl von Bereichen in unterschiedlichem Ausmaß wahrgenommen. wie Motivation, Arbeitssuche, Bewerbung Kompetenzeinschätzung, Selbstbewusstsein, Alltagsbewältigung oder auch soziale Kontakte wahrgenommen.

BesucherInnen des Offenen Raums Context nehmen positive Wirkungen fast durchgängig etwas deutlicher wahr als jene von itworks. Nur hinsichtlich der Einschätzung der Bewerbungskompetenzen nennen TeilnehmerInnen des Offenen Raums itworks häufiger positive Auswirkungen.

Am häufigsten erleben TeilnehmerInnen des Offenen Raums Context eine Stärkung des Selbstbewusstseins, eine Steigerung der Motivation Arbeit zu suchen sowie eine optimistischere Zukunftsperspektive.

Positive Auswirkungen, die BesucherInnen des Offenen Raum itworks wahrnehmen betreffen am häufigsten deren Motivation Arbeit zu suchen, deren Bewerbungskompetenzen sowie Zukunftsperspektive.

Abbildung 33: Identifizierbare Wirkungen des Offenen Raums nach Trägerorganisationen



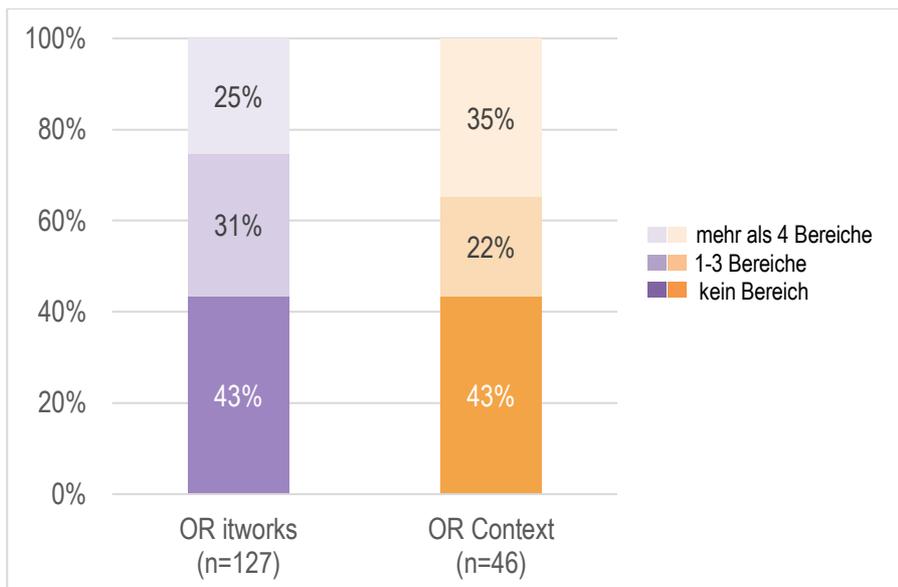
Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Summiert man die Wirkungen, so zeigt sich trägerunabhängig bei 43% der Befragten keine deutliche Verbesserung – möglicherweise auch deshalb, weil bei diesen in den abgefragten Bereichen keine Problematik bestand.

Verbesserungen in ein bis drei Bereichen geben 31% der BesucherInnen des Offenen Raums itworks sowie 22% der BesucherInnen des Offenen Raums Context an.

Verbesserungen erzielten in 4 Bereichen und mehr ein Viertel bei itworks sowie 35% bei Context.

**Abbildung 34: Anzahl der identifizierten Wirkungen des Offenen Raums nach Trägerorganisationen**



Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Bei itworks und Context gaben Männer tendenziell häufiger Wirkungen in vier und mehr Bereichen an als Frauen (itworks: 32% versus 20%; Context: 47% versus 28%). Darüber hinaus traf dies bei Context tendenziell häufiger auf 25- bis 44-Jährige zu (42% versus 18% 45 Jahre und älter) sowie auf Personen mit einem Bildungsabschluss über Pflichtschulniveau (53% versus 19% Personen mit maximal Pflichtschule) zu.

### Die Teilnahme an Step2Job und Offenen Raum wird am häufigsten als wirksam erlebt

Worauf werden diese subjektiv wahrgenommenen Wirkungen von den Befragten, die den Offenen Raum zumindest zweimal besucht hatten, nun zurückgeführt? Am häufigsten auf die Teilnahme an der Kombination aus Step2Job und Offenerem Raum:

- Trägerunabhängig führten jeweils mehr als die Hälfte der Befragten subjektiv wahrgenommene Wirkungen auf die Teilnahme an Step2Job und dem Offenen Raum zurück (57% itworks, 52% Context).
- 19% (itworks) bzw. 28% (Context) sahen diese (eher) in Verbindung mit dem Besuch des Offenen Raums.
- 24% (itworks) bzw. 20% (Context) machten dafür (eher) die Teilnahme an Step2Job verantwortlich.

## 6.7 Verbesserungsvorschläge

Am Ende der telefonischen Interviews wurden die Befragten noch um eine offene Rückmeldung zum Offenen Raum gebeten. Insgesamt äußerten 35 Befragte von itworks und 13 Befragte von Context hier Verbesserungs- bzw. Veränderungsvorschläge. Bei itworks werden am häufigsten weitere Ausstattungswünsche genannt wurden, bei Context vor allem der Bedarf nach zusätzlichen Angeboten und Aktivitäten geäußert.

Tabelle 20: Verbesserungsvorschläge – Offener Raum itworks

Verbesserungs- oder Veränderungsvorschläge Offener Raum itworks (n=35)	Anz.
<b>Ausstattung:</b> Mehr / bessere / schnellere Computer/ Internetverbindung (9 Nennungen) , größere Computerarbeitsfläche (wenig Platz zum Unterlagen ausbreiten), mehr Bücher	13
<b>Organisatorische Rahmenbedingungen:</b> Längere Öffnungszeiten (auch am Wochenende), Wegweiser - lern.bar ist schwer zu finden, BesucherInnen zeitlich besser über den Tag verteilen (mittags oft überfüllt), Workshops auch am Nachmittag anbieten	6
<b>Zusätzliche Angebote:</b> Mehr Aktivitäten, Arbeits- und Ausbildungsmöglichkeiten bzw. entsprechende Kursangebote	4
<b>BeraterInnen:</b> Mehr BeraterInnen (vor allem in Stoßzeiten), BeraterInnen sollen aktiver sein	4
<b>Verbesserung bestehender Angebote:</b> Eine Einführung in die lern.bar für ErstbesucherInnen, Informationen über alle Angebote der lern.bar, bessere Einführung (bezüglich Workshops), mehr Informationen zu EDV-Angeboten (Verbesserung Excel-Kenntnisse)	4
<b>Sonstiges</b>	
Rauchmöglichkeit	2
Es wird nichts bezahlt. Ich hätte mir gewünscht, dass ich was ausbezahlt bekomme.	1
Es sollte eigentlich so ein Angebot für Akademiker geben!	1
Sollte freiwillig sein, ist es aber nicht!	1

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

Tabelle 21: Verbesserungsvorschläge – Offener Raum Context

Verbesserungs- oder Veränderungsvorschläge – Offener Raum Context (n=13)	Anz.
<b>Zusätzliche Angebote:</b> Deutschkurs, mehr Aktivitäten für bestimmte Zielgruppen (Männer, Ältere, zu denen Kinder mitgenommen werden können), mehr Kursangebote (Kochen/Nähen), mehr praktische Aktivitäten, mehr Angebote zum Deutsch lernen, Sportaktivitäten, mehr Angebote rund um den Bewerbungsprozess	7
<b>BeraterInnen:</b> Berater/in mit türkischen Sprachkenntnissen, BeraterInnen sollten aktiver sein, BeraterInnen sollten bessere Deutschkenntnisse haben	3
<b>Ausstattung:</b> Größere Räumlichkeiten	2
<b>Organisatorische Rahmenbedingungen:</b> Längere Öffnungszeiten, Ausflüge auch am Vormittag	2
<b>Verbesserung bestehender Angebote:</b> Aufteilungen der Personen in Gruppen nach Deutschkenntnissen	2

Basis: Telefonbefragung Juni 2017

## 8 Umsetzungserfahrungen der Trägerorganisationen

Im Fokus der beiden Gruppeninterviews mit den an der Umsetzung beteiligten MitarbeiterInnen beider Trägerorganisationen (Projektleitung sowie ProjektmitarbeiterInnen) standen folgende Themen: Besonderheiten des Angebots Offener Raum und Bedarfe der Zielgruppe, im Rahmen der Umsetzung entwickelte Unterstützungsangebote und -instrumente, Gestaltung des Zugangs zum Angebot, erzielte Erfolge und wahrgenommene Herausforderungen sowie erfolgsrelevante Kriterien für einen Rollout des Angebots.

### Niederschwelligkeit und Freiwilligkeit: wesentliche Charakteristika

Trägerunabhängig nennen die Befragten die Niederschwelligkeit des Angebots als das zentrale Charakteristikum des Offenen Raums. Die Teilnahme erfolgt freiwillig und die BeraterInnen und KundInnen begegnen einander gleichberechtigt. Von beiden Trägern wird auch die Beratung ohne Zeitdruck als wichtig hervorgehoben.

### Unterschiedliche Gestaltung des Zugangs und der Angebote

Aufgrund der großzügigen Räumlichkeiten des Offenen Raums bei itworks hat sich, so die Befragten, eine bedarfsorientierte spontane Bearbeitung auftauchender Themen in Kleingruppen bewährt. Zusätzlich laden die wohnlich gestalteten Räumlichkeiten der lern.bar, die sich von den Step2Job-Beratungsräumen unterscheiden, auch zum Verweilen ein und ermöglichen die Mitnahme von Kindern, denen einen Spielbereich zur Verfügung steht.

Aufgrund der eingeschränkten Raumsituation bei Context entwickelten die BeraterInnen zielgruppenspezifische Angebote, die regelmäßig angeboten und von BesucherInnen bedarfsorientiert genutzt werden können.

Aufgrund der trägerspezifisch unterschiedlichen räumlichen Ressourcen ist auch der Zugang zum Angebot Offener Raum trägerspezifisch unterschiedlich gestaltet. Während bei itworks, so wird erläutert, prinzipiell allen Step2Job-TeilnehmerInnen ein Besuch des Offenen Raums möglich ist, empfehlen Step2Job-BeraterInnen bei Context vor allem jenen KundInnen mit erhöhtem Beratungsbedarf aufgrund geringer Deutschkenntnisse und/oder multiplen Problemlagen die Inanspruchnahme des Offenen Raums. Dies wird, so die Rückmeldung, von den Step2Job-BeraterInnen durchaus als Entlastung erlebt.

Nachfolgende Tabelle verdeutlicht die Unterschiede im Zugang:

Zugang zum Offenen Raum itworks	Zugang zum Offenen Raum Context
Step2Job-BeraterInnen informieren über das Angebot, idealerweise zu einem Zeitpunkt, wo bereits eine Vertrauensbasis geschaffen wurde.	Step2Job-BeraterInnen empfehlen das Angebot vor allem KundInnen mit erhöhtem bzw. zeitintensivem Beratungsbedarf.
Bewährt hat sich eine Begleitung des/der Kunden/in durch den/die Step2Job-BeraterIn, um bei der Überwindung von Schwellenängsten zu helfen und sicherzustellen, dass die Räumlichkeiten der lern.bar gefunden werden.	Bei Interesse wird ein Termin für ein Erstgespräch vereinbart.
	Der Zeitraum zwischen dem Eintritt in Step2Job und einem Erstgespräch im Step2Job-Cafe variiert (unmittelbar nach Eintritt in Step2Job oder zu einem späteren Zeitpunkt).



## Bedarfe der Zielgruppe vielfältig

Die Bedarfe der Zielgruppe sind aus Sicht der beiden Träger sehr vielfältig und liegen in folgenden Bereichen:

- Sozialer Kontakt, Ansprache, Festigung der Tagesstruktur
- Kommunikations- bzw. Telefontraining
- Feedback zu Auftreten und Ausdrucksweise,
- Konversationsmöglichkeit zur Verbesserung der Deutschkenntnisse
- Informationen rund um das Leben in Österreich: „Wie funktioniert Österreich?“
- Informationen zu Präventions-/Alltagsbewältigungsthemen (Schulden, Ernährung, Bewegung, Gesundheit, etc.)
- Aufenthalt in einem angenehmen, beheizten Raum

## Entwicklung passgenauer Angebote und Instrumente

Im Rahmen der individuellen Beratung und Unterstützung vor Ort wurden laut den Befragten die spezifischen Bedarfe der Zielgruppe rasch sichtbar. Die BeraterInnen griffen diese auf und entwickelten passende Angebote und Instrumente, die laufend adaptiert werden. BeraterInnen von itworks erlebten den „Großraum der lern.bar“ hier als förderlich, da im Bedarfsfall ein unmittelbarer, unkomplizierter Austausch mit KollegInnen möglich ist und auf diese Weise rasch verschiedene Lösungsansätze zur Verfügung stehen.

Die im Gespräch von den BeraterInnen genannten Angebote, die in der jeweiligen Trägerorganisation für den Offenen Raum entwickelt wurden, sind auch von den jeweiligen räumlichen Ressourcen vor Ort beeinflusst.

Bei itworks, so die Befragten, hat sich bewährt, ein von den BesucherInnen als relevant eingebrachtes Thema spontan z.B. im Rahmen eines Mini-Workshop oder Trainings, zu bearbeiten. Diese Vorgangsweise wird von den TeilnehmerInnen sehr geschätzt, da dabei ihre unmittelbaren Interessen aufgegriffen werden.

Die Architektur unterstützt die rasche Entwicklung innovativer Problemlösungen und die Herstellung eines gemeinsamen Informationsstands durch das gemeinsame Arbeiten und den unmittelbaren Austausch des unterschiedlichen Know Hows der MitarbeiterInnen.

Werden abseits dieser Spontanität Angebote terminlich geplant, dann führt die Offenheit und Freiwilligkeit des Konzepts aus Erfahrung der BeraterInnen von itworks eher dazu, dass Personen, die Interesse an diesen geplanten Veranstaltungen bekunden, in Folge zum Teil nicht zu diesen erscheinen.

Bei Context wiederum müssen aufgrund des geringeren Platzangebots vor Ort Angebote zeitlich geplant werden. Diese orientieren sich natürlich an den bestehenden Bedarfen. Interesse daran zu wecken gelingt bei Context, so die Rückmeldung, mit einem vielfältigen Angebot, das beispielsweise auch kreative Elemente zur Förderung des Spracherwerbs und der Kulturvermittlung (Chor, Theaterworkshop) einsetzt oder auf eine sehr lebensweltnahe Wissensvermittlung setzt. Die Aktivitäten finden auch außerhalb der Räumlichkeiten der Trägerorganisation statt (z.B. Exkursionen in Betriebe, Besuch anderer Beratungseinrichtungen, Museen, Parlament).

Die von den Projektträgern angeführten Angebote/Instrumente sind zum Befragungszeitpunkt folgende:

Offener Raum - itworks	Offener Raum - Context
Computergestützte Selbstlernprogramme (lern.bar-tools) zur Verbesserungen von Basiskompetenzen. Mit Hilfe von Bild/Ton-Dateien können so z. B. berufsspezifische Fachbegriffe erlernt werden	Ausflüge, Exkursionen (Besuch von Museen, Parlament, Betrieben), Chor- und Theatergruppen (inkl. Auftritte z.B. im Burgtheater im Rahmen der „Offenen Burg“), Organisation eines Sommerfests
Frühstücksgruppen	Kreative Angebote zur Unterstützung des Spracherwerbs – Chorgruppe, Theaterworkshop
Interne Workshops zu unterschiedlichsten Themen (Bewegung, Ernährung, Kochen, Schulsystem, Schuldenfallen, Telefontraining, Bewerbungstraining, etc.).	
Zum Teil auch bedarfsorientiert spontane Durchführung von internen Workshops durch die BeraterInnen	Geplante Durchführung von internen Workshops (Stundenplan) zum Teil auch unterstützt durch SprachvermittlerInnen
Bedarfsorientierte Beratung und Unterstützung zu allen Themen	
Begleitung zu Ämtern oder Betreuungseinrichtungen	
Konversationsrunden	
Kooperationen mit externen ExpertInnen / Einrichtungen zu spezifischen Themen bzw. Betreuungsbedarfen (z.B. Arbeitsrecht, Schuldnerberatung, Psychotherapie in Erstsprache, Traumatherapie, etc.)	

### Erfolge auf unterschiedlichen Ebenen erzielbar

Aus Erfahrung der BeraterInnen lassen sich mit dem Offenen Raum und seinen spezifischen Angeboten folgende Erfolge erzielen:

- Identifizierung von Vermittlungshindernissen, die vor Besuch des Offenen Raums nicht bekannt waren.
- Rechtzeitige Identifizierung von Problemen bevor es zu einer krisenhaften Entwicklung kommt.
- Verbesserung der Deutschkenntnisse von BesucherInnen durch Konversationsangebote und im Rahmen anderer Aktivitäten (z.B. gemeinsames Kochen, Frühstücksrunde, Theaterworkshop oder Chor). Senkung der Hemmschwelle um Deutsch zu sprechen, Verbesserung der Ausdrucksfähigkeit, Erweiterung des berufs- sowie alltagsrelevanten Wortschatzes.
- Förderung der Selbstständigkeit, der Selbstsicherheit und des Selbstbewusstseins von Frauen.
- Abbau von Vorurteilen und Fehlinformationen.
- Subjektiver Eindruck, dass sich das Angebot positiv auf die Termintreue der KundInnen bei Step2Job auswirkt.
- Förderung von Selbsthilfe und gegenseitiger Unterstützung.

Darüber hinaus fördert der Offene Raum den Abbau sozialer Isolation, weil die BesucherInnen untereinander ins Gespräch kommen, was aus Sicht der BeraterInnen häufiger von Personen ohne Migrationshintergrund benötigt wird. Es gibt laut den BeraterInnen bereits StammkundInnen des Offenen Raums.



## Freiwilligkeit wirft gewisse Widersprüche auf

Angesprochen auf Herausforderungen, die sich aus Sicht der befragten ProjektmitarbeiterInnen im Rahmen der Umsetzung des Offenen Raums ergeben, wird von diesen eine gewisse Widersprüchlichkeit thematisiert, die ein Angebot mit freiwilliger Teilnahme und offener Nutzung in einem Politikfeld, in dem dieser Ansatz unüblich ist, aufwirft:

- Das Angebot löst(e) – vor allem zu Beginn – sowohl bei einigen KundInnen als auch MitarbeiterInnen Unsicherheit aus. KundInnen können nicht glauben, dass an die Teilnahme keine Bedingungen geknüpft sind, MitarbeiterInnen fragen sich: „Dürfen wir so frei agieren?“ schildert ein/e Berater/in.
- Skepsis bestand anfänglich auch bei manchen Step2Job-BeraterInnen. Diese befürchteten, dass KundInnen ihren Rat, den Offenen Raum zu nutzen, freiwillig nicht folgen würden.
- BeraterInnen beider Trägerorganisationen merken an, dass die Offenheit des Konzepts die Erfüllung von Dokumentationsanforderungen erschwert bzw. können diese das Vertrauensverhältnis belasten.
- Die im Vordergrund stehende „Offenheit“ führt auch dazu, dass Personen Teilnahmezusagen an geplanten Veranstaltungen nicht immer einhalten.

Ebenso herausfordernd ist der Zugang zu männlichen Teilnehmern, insbesondere solchen mit Migrationshintergrund. Die Verfügbarkeit einer männlichen Ansprechperson möglichst mit entsprechendem Migrationshintergrund und Sprachkenntnissen ist hier ein zentraler Erfolgsfaktor.

## Einige Kriterien für einen Rollout zu beachten

Im Hinblick auf einen Rollout wurden von den befragten TrägervertreterInnen folgenden Aspekten eine zentrale Bedeutung zugesprochen:

- Niederschwelligkeit und Freiwilligkeit müssen sichergestellt sein.
- Der BeraterInnen-Stab sollte stabil sein, um Kontinuität in der Betreuung sicherzustellen
- BeraterInnen sollten über Vermittlungserfahrung sowie Erfahrung in der Betreuung von KundInnen mit Migrationshintergrund bzw. selbst über Migrationserfahrung verfügen.
- Bewährt hat sich die Einbettung des Angebots in ein arbeitsmarktpolitisches Projekt.
- Die Räumlichkeiten müssen einladend gestaltet sein (z.B. Größe/Offenheit, Farbkonzept) und sich von jenen, in denen die verpflichtende Step2Job-Beratung stattfindet, unterscheiden.

## 9 Resümee und Handlungsempfehlungen

Die Trägerorganisationen itworks und Context setzen das Angebot Offener Raum sehr unterschiedlich um. itworks verfügt im Vergleich zu Context über größere und ansprechendere Räumlichkeiten sowie höhere Betreuungskapazitäten. Aus diesen Ressourcen-Unterschieden resultiert eine unterschiedliche Gestaltung des Zugangs zum Offenen Raum und der Angebote, die BesucherInnen dort zur Verfügung stehen.

Während bei itworks fast alle Step2Job-TeilnehmerInnen auf den Offenen Raum hingewiesen wurden, es also wenig Steuerung gab, wurden bei Context vor allem jene mit zeitintensivem Beratungsbedarf auf das Angebot aufmerksam gemacht.

Angebote des Offenen Raums finden bei itworks überwiegend in den Räumlichkeiten vor Ort statt, oft auch spontan, wenn sich bei mehreren BesucherInnen ein bestimmter Unterstützungsbedarf zeigt (z.B. Telefon- oder Bewerbungstraining), im Offenen Raum Context gibt es ein zeitlich geplantes Angebot und mehr Aktivitäten außerhalb der Einrichtung.

### Unterschiedliche Eindrücke zu den Offenen Räumen

Der persönliche Eindruck beim Besuch und der teilnehmenden Beobachtung durch die Evaluation war folgender:

Bei itworks entstand durch die Zusammenlegung mehrerer Räume ein großer Raum mit unterschiedlichen Nutzungsbereichen, der einem eigenen Farbkonzept folgt und eine angenehme und entspannte Atmosphäre bietet. Der Raum verfügt über einen offenen Küchenbereich mit Esstisch, Sofas, „Wuzzeltisch“, eine Ausstellungswand, eine Bibliothek, eine Kinderzone mit Spielangebot sowie mehrere Computerarbeitsplätze. Zusätzlich gibt es getrennt von diesem Zentralraum einen Workshop-Raum, der für die Durchführung von Gruppenangeboten genutzt wird.

Context stehen für die Umsetzung des Offenen Raums zwei nebeneinanderliegende Räume „normaler Größe“ zu Verfügung. Einer ist mit Sofa, Couchtisch, Esstisch, Kaffeemaschine und Wasserkocher ausgestattet. In diesem wurden während der Beobachtung Erstgespräche durchgeführt. Der Raum wirkte etwas beengt und trotz des Versuchs ihn wohnlich zu gestalten eher wie ein Wartezimmer als wie ein Begegnungsort. Im Nebenraum, der für die Durchführung von geplanten Veranstaltungen genutzt wird, befinden sich auch Computerarbeitsplätze. Wenn also Veranstaltungen stattfinden, können diese Computerarbeitsplätze nicht genutzt werden.

Während BesucherInnen des Offenen Raums von itworks den Offenen Raum überwiegend selbstbestimmt für unterschiedliche Bedarfe (Stellensuche, Treffen von Personen, computergestütztes Lernen, Unterstützung durch Berater/-in, Zubereitung eines Kuchens in der Küche, etc.) nutzen, kamen BesucherInnen des Offenen Raums von Context vor allem, um an einem zu diesem Zeitpunkt stattfindenden Angebot teilzunehmen (Chor, Theaterprobe, Erstgespräch).

### Angebote sind sehr bedarfsorientiert ausgerichtet

Beim Besuch der Angebote durch die Evaluation wurde beobachtet, dass der Offene Raum von itworks von Personen mit und ohne Migrationshintergrund aufgesucht wurde. Bei Context nutzten diesen zu den Beobachtungszeitpunkten überwiegend MigrantInnen, was vielleicht auch damit zu tun hatte, dass an diesem Tag der Berater vor Ort neben Deutsch auch Arabisch sprach, aber natürlich auch mit der TeilnehmerInnenzusammensetzung bei Context (siehe Kapitel 4.1).

Gut zu beobachten waren die auf die jeweiligen BesucherInnen abgestimmten Angebote und die sehr bedarfsorientierte Unterstützung. Geäußerte Anliegen und Interessen der BesucherInnen wurden von den BeraterInnen umgehend aufgegriffen und bearbeitet.

Die beiden Offenen Räume, so ein Fazit der Evaluation, haben sehr gut auf die unterschiedlichen Bedarfe ihrer BesucherInnen reagiert.

### **Bei Context kreative Deutsch- und Kulturvermittlung**

Während des Besuchs des Offenen Raums Context fand ein Frauenchor statt, der gut besucht war. Die Teilnehmerinnen waren sowohl was das Alter als auch den Migrationshintergrund betrifft sehr gemischt. Es gab keine gebürtige Österreicherin unter den Teilnehmerinnen. Die Mehrheit der anwesenden Frauen verfügte über eingeschränkte Deutschkenntnisse. Zu Beginn wurde eine kurze Vorstellungsrunde durchgeführt, jede Frau nannte ihren Namen sowie einen deutschen Begriff mit gleichem Anfangsbuchstaben. Lieder wurden in Deutsch sowie in den Erstsprachen der Teilnehmerinnen gesungen. Dadurch erfuhren die Teilnehmerinnen mehr über die anderen, was in weiterer Folge den Austausch untereinander förderte und beim Aufbau neuer sozialer Kontakte half. Selbst sehr schüchterne und zurückhaltende Frauen, konnte in der Atmosphäre des vielsprachigen Chors mit Ermutigung durch die beiden Leiterinnen dazu bewegt werden, Deutsch zu sprechen. Im Rahmen der Beobachtung wurde der Eindruck gewonnen, dass das Singen dabei half, bestehende Hemmschwellen zu überwinden.

Eine Erweiterung des Vokabulars erfolgte durch die durchgängige Kommunikation der Chorleiterinnen mit den Teilnehmerinnen auf Deutsch sowie durch die Auseinandersetzung mit deutschen Liedtexten, die vor dem Singen gemeinsam durchgegangen und in einen Kontext gestellt wurden. Auf diese Weise dienten die Liedtexte auch zur Vermittlung der österreichischen Kultur. Im Rahmen der Chorprobe auftauchende unbekannte deutsche Wörter, wurden auf einem Flipchart aufgeschrieben, erklärt und deren Anwendung und Aussprache gemeinsam geübt.

Auch beigewohnt werden konnte einem Theaterworkshop, ein weiteres Angebot zur kreativen Sprachvermittlung. Einige TeilnehmerInnen hatten ein Theaterstück entwickelt. Dieses wurde mit Unterstützung von BeraterInnen und einer Dramaturgin geprobt. Geplant war die Aufführung des Stückes im Rahmen des Offenen Burgtheaters.

### **itworks: Sprachlernsoftware**

Auch beim Offenen Raum itworks ist Deutsch lernen ein wichtiges Angebot. Beim Besuch des offenen Raums durch die Evaluation nutzten einige Personen die computergestützte Sprachlernsoftware. Mit Hilfe dieser bedarfsorientiert erweiterbaren Datenbank können berufsbezogene Begriffe in deutscher Sprache video- und audionterstützt erlernt werden.

Insgesamt konnte eine gute Nutzung der vorhandenen Computerarbeitsplätze beobachtet werden, wobei die BeraterInnen den ComputernutzerInnen halfen, wenn diese sie darum ersuchten. Vereinzelt hatten sich Personen mit BeraterInnen einen Termin ausgemacht, um gemeinsam am Computer zu arbeiten (z.B. Überarbeitung der Bewerbungsunterlagen, Unterstützung bei Stellensuche). Die Atmosphäre im Raum war ruhig und konzentriert.

### **Offener Raum itworks wird für Treffen und Vernetzung untereinander genutzt**

Darüber hinaus konnte beobachtet werden, dass der Offene Raum itworks von einer Gruppe von BesucherInnen als Treffpunkt genutzt wurde, um sich auszutauschen.

Die Küche wiederum diente am Beobachtungstag dazu, um im Rahmen eines „Küchensprächs“ „Neuankömmlinge“ besser kennenzulernen.

Ein/e BeraterIn begrüßte die neuen BesucherInnen, erklärte Sinn und Zweck des Offenen Raums und lud anschließend auf ein Getränk in die Küche ein. Die Unterhaltung wurde dort fortgesetzt, dabei wurden Themen aus unterschiedlichsten Lebensbereichen aufgegriffen. Die Gesprächsatmosphäre war locker und BesucherInnen und BeraterInnen unterhielten sich auf Augenhöhe. Die BeraterIn erfuhr viel über die Lebenssituation, Hobbies, Interessen, Vorlieben und Haltungen der BesucherInnen.

### „Höher Belastete“ nutzen Offenen Raum häufiger

Weg von den Beobachtungen hin zur Datenanalyse. Diese verdeutlicht, dass die Sozialstruktur zwischen den Step2Job-TeilnehmerInnen der beiden Träger variiert. Betrachtet man die Verteilung von sozialen Merkmalen und Belastungsfaktoren nach Besuch bzw. Nicht-Besuch des Offenen Raums so zeigt sich trägerunabhängig eine intensivere Nutzung des Offenen Raums durch

- Personen ohne Pflichtschulabschluss
- Personen mit Migrationshintergrund und Verbesserungsbedarf in Deutsch
- Personen mit Leistungsbezug aus der Bedarfsorientierten Mindestsicherung, wobei TeilnehmerInnen von Context deutlich häufiger einen BMS-Bezug aufweisen.

Darüber hinaus gibt es bei Context außerdem noch eine häufigere Nutzung des Offenen Raums durch

- Frauen
- Personen der Altersgruppe 45+
- Personen mit dem AMS-Status „ASYL“

Diese Ergebnisse sind durch die unterschiedliche Zusammensetzung der Step2Job-TeilnehmerInnen der beiden Träger sowie durch die unterschiedliche Gestaltung des Zugangs erklärbar.

### BesucherInnen des Offenen Raums hatten oft schon seit Jahren keine Beschäftigung

Die Untersuchung der Arbeitsmarkt-Vorkarrieren zeigt, dass trägerunabhängig BesucherInnen des Offenen Raums häufig schon lange kein nicht-gefördertes Beschäftigungsverhältnis hatten. Bei Context tritt das noch deutlicher zu Tage als bei itworks: 65% der BesucherInnen des Offenen Raums Context waren im Zeitraum von fünf Jahren vor Eintritt in Step2Job keinen Tag in nicht-geförderter Beschäftigung, bei itworks waren es 46%. Bei den Nicht-BesucherInnen betraf dies bei Context 48% und bei itworks 38%. Ein Jahr vor Eintritt in das Angebot waren es 89% der BesucherInnen des Offenen Raums Context und 88% des Offenen Raums itworks, die keinen Tag in nicht-geförderte Beschäftigung aufweisen.

### Rund ein Viertel nachhaltig am ersten Arbeitsmarkt integriert

Nach Austritt aus Step2Job bzw. dem Offenen Raum ändert sich diese Situation. Waren es drei Monate danach rund 20%, die zumindest einen Tag in nicht-geförderter Beschäftigung verbrachten, zeigt sich ein Jahr danach folgendes Bild:

- 23% (Context) bzw. 24% (itworks) der BesucherInnen des Offenen Raums waren vom einjährigen Nachbeobachtungszeitraum über 6 Monate in nicht-geförderter Beschäftigung.
- Bei den Nicht-BesucherInnen traf dies bei itworks auf 23% und bei Context 22% zu.

Damit zeigt sich, dass Personen, die nur an Step2Job teilnahmen, keine wesentlich besseren Ergebnisse im Hinblick auf eine Arbeitsmarktintegration erzielten als Step2Job-TeilnehmerInnen, die auch den Offenen Raum besuchten. Vor dem Hintergrund der Sozialstruktur, der Arbeitsmarktferne und der multiplen Belastungssituation der BesucherInnen des Offenen Raums, wie aus den DWH-

Daten, den Erfahrungen der Trägerorganisationen und der TeilnehmerInnenbefragung ersichtlich wurde, kann daher von einem positiven Ergebnis gesprochen werden.

Insbesondere das gute Ergebnis von Context überrascht, weil die BesucherInnen des Offenen Raums bei diesem Träger noch mehr Vermittlungshindernisse (z.B. hoher Anteil an Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen) aufweisen. Eine mögliche Erklärung könnte die - im Vergleich zu den BesucherInnen des Offenen Raums itworks - längere durchschnittliche Verweildauer in Step2Job sein (Context: durchschnittlich 233,4 Tage; itworks: durchschnittlich 219,8 Tage). Allerdings wurde der Offene Raum itworks von den BesucherInnen wiederum intensiver genutzt (itworks durchschnittlich 8,3 Besuche; Context durchschnittlich 4,6 Besuche).

### **TeilnehmerInnenbefragung bestätigt Wirkungen**

Die Datenlage wird durch die TeilnehmerInnenbefragung unterstützt. Der Besuch des Offenen Raums zeigt laut den Befragten Wirkungen sowohl in Bezug auf die Stärkung der Person als auch die Verbesserung der Voraussetzungen für die Arbeitssuche (z.B. Informationen, berufliche Orientierung, Integration, Basis- und Sprachkompetenzen). Ebenso wurden in Bezug auf die soziale Einbettung positive Wirkungen konstatiert. Allerdings führt die Mehrheit diese Wirkungen auf das Zusammenspiel von Step2Job und Offenem Raum zurück.

Besonders gefallen haben den BesucherInnen am Offenen Raum die BeraterInnen (engagiert, hilfsbereit, empathisch, etc.) sowie der Ansatz der Beratung wie z.B. nach Bedarf, auf Augenhöhe, offen, flexibel, freiwillig.

### **Freiwilligkeit als wesentlicher Faktor**

Gerade diese Freiwilligkeit scheint ein wesentlicher Faktor zu sein. Auch in einer aktuell von prospect durchgeführten Evaluierung der Beratungs- und Betreuungseinrichtungen für Personen mit multiplen Problemlagen (BBEN) wird von vielen befragten RGS-VertreterInnen betont, dass die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme dieses Angebots wesentlich ist.

Im Zusammenhang mit der Frage der Freiwilligkeit findet beispielsweise in Deutschland aktuell ein Diskurs über befähigende (im Gegensatz zur aktivierenden) Arbeitsmarktpolitik statt. Eine solche geht davon aus, dass Arbeitslosigkeit nicht durch stärkeren Druck bekämpft werden kann. Stattdessen setzt sie auf den Wunsch nach Teilhabe. Dementsprechend beruhen diesem Ansatz entsprechende Projekte auf der freiwilligen Teilnahme von langzeitarbeitslosen Menschen.<sup>10</sup>

Diese Freiwilligkeit sollte aus diesem Grund bei einer Weiterführung – was auch der Fall ist - oder einem Rollout des Ansatzes unbedingt beibehalten werden. Ebenso der niederschwellige Zugang und die offene, selbstbestimmte Nutzung der Angebote des Offenen Raums mit bedarfsorientierter Unterstützung durch BeraterInnen bzw. der „Hilfe zur Selbsthilfe“.

### **Setting mit angenehmer Atmosphäre und flexiblen Möglichkeiten**

Damit der hinter dem Offenen Raum stehende Beratungsansatz sein volles Potenzial entfalten kann braucht es auch die entsprechende räumliche Infrastruktur, die ein Wohlfühlen und eine vielfältige Nutzung gewährleistet.

Diesbezügliche Einschränkungen können zwar, wie das Beispiel Context zeigt, durch besonderes Engagement und spezielle Angebote wett gemacht werden, die „Räume“ im sprichwörtlichen Sinne sollten aber nicht außer Acht gelassen werden.

Neben der Atmosphäre ist die flexible Nutzungsmöglichkeit ganz wesentlich. Der Offene Raum lebt davon, dass Bedarfe rasch aufgenommen und bearbeitet werden und dafür braucht es den ent-

<sup>10</sup> Vgl. <http://proarbeit-sozial.de/index.php/download-dokumente>. Download am 15.07.2018.

sprechenden Rahmen. Es geht um eine laufende bedarfsorientierte Weiterentwicklung bzw. Anpassung der Unterstützungsangebote sowie auf einen guten Mix.

In Bezug auf das Personal ist darauf zu achten, die Fluktuation möglichst gering zu halten, weil der Vertrauensaufbau wesentlich erscheint. Geschlecht und Migrationshintergrund der BesucherInnen des Offenen Raums sollte in der Zusammenstellung des BeraterInnen-Teams berücksichtigt werden. Wichtig ist vor allem, dass die BeraterInnen auf Augenhöhe agieren und kein Hierarchieverhältnis entsteht.