



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der wissenschaftlichen Arbeit

Kundenzufriedenheit am Arbeitsmarktservice unter dem Aspekt der Kommunikation
zwischen KlientInnen und BetreuerInnen/BeraterInnen

Untertitel

Eine empirische Erhebung für den Untersuchungszeitraum 2001 und 2002

Verfasserin

Zohreh Berangy

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im Juni 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 301 295

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Publizistik und Kommunikationswissenschaft

Betreuer:

ao. Univ.-Prof. Fritz Hausjell

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich an Eides statt, die vorliegende Diplomarbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt und die den benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht zu haben.

Ort, Datum

Unterschrift

INHALTSVERZEICHNIS

Abstract Deutsch	7
Abstract Englisch.....	8
I. Theoretischer Teil.....	9
1. Einleitung	10
2. Forschungsfrage	13
3. Forschungsstand	14
4. Begriffserklärung	15
5. Theorie	20
II. Inhaltlicher Teil	26
1. Zusammensetzung der migrantischen Bevölkerung in Wien.....	26
1.1. Herkunftsländer	26
1.2. Geburtsländer.....	28
1.3. Demographische Verteilung der zugewanderten Bevölkerung in Wien	30
1.4. Geschlecht und Alter	30
1.4.1. Geschlecht.....	30
1.4.2. Alter	33
1.5. Einbürgerungen.....	33
1.5.1. Herkunftsländer der eingebürgerten Personen.....	37
1.6. Bildung der ZuwandererInnen.....	38
1.6.1 Bedeutung der Bildung am Arbeitsmarkt.....	40
1.6.2. Die Rolle der Deutschkenntnisse im Berufsleben.....	43
1.6.3. Zugang zum öffentlichen Dienst.....	45
2. MigrantInnen und der Wiener Arbeitsmarkt.....	46
2.1. Aufenthaltstitel.....	46
2.1.1. Befristeter Aufenthaltstitel	46
2.1.2. Unbefristeter Aufenthaltstitel	48
2.1.3. Novellierung des Fremdengesetzes.....	48
2.2. Arbeitstitel.....	52

2.2.1. Ausländerbeschäftigungsgesetz	52
2.2.2. Arbeitserlaubnis	53
2.2.3. Befreiungsschein	54
2.3. Arbeitsmarkt und Erwerbsbeteiligung	55
2.3.1. Erwerbsbeteiligung in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002.....	58
2.3.1.1. Erwerbsbeteiligung in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002 nach Bewilligungsart	61
2.3.2. Stellung am Arbeitsmarkt: Selbständig, Angestellt, Arbeiter.....	63
2.3.3. Konzentration der ZuwanderInnen auf bestimmte Arbeitssektoren	64
2.3.3.1. Konzentration der ZuwanderInnen auf bestimmte Arbeitssektoren in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002	65
2.4. Arbeitslosigkeit in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002.....	65
III. Empirischer Teil.....	69
1. Forschungsablauf.....	69
1.1. Quantitative Forschung.....	69
1.2. Qualitative Forschung.....	72
1.3. Interviews	72
1.3.1 Das problemzentrierte Interview	72
1.3.2. Experteninterviews	72
1.4. Zusammenfassende Inhaltsanalyse.....	74
1.5. Triangulation qualitativer und quantitativer Forschung	74
2. Studie Kundenzufriedenheit am Arbeitsmarktservice unter dem Aspekt der Kommunikation zwischen KlientInnen und BetreuerInnen / BeraterInnen	76
2.1. Fragebogen für die empirische Untersuchung mit Antworten des Informanten	78
2.2. Zusatzfragen an den Informanten.....	81
3. Ergebnisse	85
3. 1. Herkunftsländer der befragten Personen mit Migrationshintergrund	85
3.2. Diskriminierung am Arbeitsmarkt aufgrund ethnischer Herkunft.....	86
3.3. Alter der befragten AMS KlientInnen.....	88
3.4. Aufenthaltsdauer der befragten Personen mit Migrationshintergrund.....	89
3.5. Familienstand	90
3.6. Dauer der Arbeitslosigkeit.....	91
3.7. Häufigkeit der Arbeitslosigkeit.....	93

3.8. Gesamte Arbeitslosigkeit der AMS KundInnen in Österreich	94
3.9. Dauer der Erwerbstätigkeit der befragten AMS KundInnen in Österreich.....	95
3.10. Zuletzt ausgeübter Beruf.....	96
3.11. Davor ausgeübter Beruf.....	97
3.12. Einschätzung der Unterstützung des AMS bei der Arbeitssuche durch die KundInnen.....	99
3.13. Bereitschaft zur Weiterbildung für bessere Arbeitschancen der AMS KundInnen	101
3.13.1. Aufmerksam machen der KundInnen auf Fortbildungskurse	103
3.13.2. Erhalten von kostenlosen Weiterbildungskursen vom AMS.....	105
3.13.3. Zusammenhang zwischen Dauer der Arbeitslosigkeit und der Finanzierung von Weiterbildungskursen	107
3.14. Einschätzung der Kompetenzen der AMS-MitarbeiterInnen durch die KlientInnen	108
3.15. Einschätzung des Verhaltens der AMS-MitarbeiterInnen gegenüber den KlientInnen.....	112
3.16. Einschätzen der KlientInnen ob sie von ihren BeraterInnen immer verstanden wurden	119
3.17. Angabe der AMS KundInnen über ihre Verbesserungswünsche am AMS	122
3.18. Zusammenhang der Zu- und Unzufriedenheit der arbeitssuchenden MigrantInnen mit dem AMS und ihrer Aufenthaltsdauer in Österreich.....	127
3.19. Zusammenhang zwischen Alter und Zu- oder Unzufriedenheit der interviewten KlientInnen mit der Unterstützung des AMS beim Finden einer Arbeit.....	129
3.20. Kreuzung zwischen der Unterstützung durch das AMS und den Verbesserungswünschen der KundInnen bezüglich des AMS	132
3.21. Kreuzung zwischen der Unterstützung vom AMS und der Verständigung am AMS	135
3.22. Kreuzung zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz der AMS MitarbeiterInnen und der Unterstützung durch das AMS.....	140
3.23. Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Arbeitslosigkeit und Zu- und Unzufriedenheit mit dem AMS	143
4. Zusammenfassung und Ausblick.....	147
IV. Literaturverzeichnis.....	154
1. Literatur	154

2. Informationsblätter	157
3. AMS Tabellen.....	158
4. Links.....	159
5. Abbildungsverzeichnis.....	160
V. Anhang	165
1. Transkripte der Interviews	165
2. Qui-Quadrat-Tests.....	182

Abstract Deutsch

Die vorliegende empirische Arbeit beschäftigt sich mit der Zufriedenheit der AMS KundInnen. Um die Zufriedenheitswerte der KundInnen zu erheben, wurden 300 KundInnen beim Verlassen des AMS Gebäude Währingerstraße (1180) und Dresdnerstraße (1200) mündlich mittels eines Fragebogens befragt. Im Vordergrund stehen dabei die Kommunikation zwischen den BeraterInnen/BetreuerInnen und den KundInnen und die Bewertung dieser seitens der KundInnen.

Entscheidend ist, ob es dabei wesentliche Barrieren zwischen den genannten Gruppen gibt, und ob Menschen mit Migrationshintergrund anders oder gar schlechter behandelt werden als autochthone ÖsterreicherInnen. Dabei handelt es sich keinesfalls um einen Vergleich der genannten Gruppen. Die Befragung der autochthonen ÖsterreicherInnen dient als Kontrolle bezüglich der Unterscheidungsmerkmale. Diese können sich in der Vergabe von Weiterbildungsmaßnahmen widerspiegeln, als auch bei der Art der Kommunikation.

Die Basis für die empirische Studie stellt die demografische Verteilung der ZuwanderInnen in Wien, ihre Geburtsorte, Alter und Geschlecht dar. Waren für Wien keine Daten erhältlich, so wurden österreichweite Daten herangezogen.

Abstract English

The present empirical paper is studying the satisfaction of the AMS (employment market service) customers. To collect their satisfaction it was necessary to interview 300 customers.

The customers were asked with a questionnaire after leaving the AMS building at the Währingerstraße (1180 Vienna) and Dresdnerstraße (1200 Vienna).

The communication between the AMS consultant/tutor and the customer is in fact the most important item and how the customers evaluate the communication. The key question is if there are any barriers between the consultants/tutors and the customers. The question is if people with a migration background are treated in a different way, or even were treated worse than autochthonal Austrian Citizens. There is no need to compare the mentioned groups, but to interview the autochthonal Austrian citizens is important, because it is a way of controlling and this way can show the different behaviour of the consultant/tutor. The difference could also shown by the way of granting of adult education. The way of communication, for example shouting, can be an indicator of treatment too.

The basic of the empirical study is the demographical distribution, their birthplace, age and sex of the migrants in Vienna. If there was no information concerning these characteristics about migrants in Vienna, information of migrants in Austria was used.

I. Theoretischer Teil

Im theoretischen Teil der Arbeit werden zunächst das Problem der Thematik beschrieben und das Interesse der Autorin daran. Weiters wird erläutert was das Ziel und der Zweck der Arbeit sind sowie die Forschungsfragen, der Forschungsstand und die wichtigen Begriffe der Integration erklärt. In der Theorieerklärung werden die relevanten Theorien für die vorliegende Arbeit beschrieben. Der inhaltliche Teil der Diplomarbeit beschäftigt sich mit der demografischen Zusammensetzung von Personen mit Migrationshintergrund in Wien und die rechtlichen Rahmenbedingungen ihres Aufenthalts sowie Beschäftigung. Im empirischen Teil werden die Ergebnisse der Untersuchung am AMS sowie die angewandten Methoden vorgestellt. Abschließend wird in der Zusammenfassung die Problematik der Dequalifizierung von MigrantInnen abgehandelt.

1. Einleitung

„Fragestellungen und Probleme die für eine empirische Studie relevant sind, haben häufig ihren Ursprung in der Biografie und dem sozialen Umfeld des Fragestellenden.“¹

Als Wienerin mit Migrationshintergrund, beschäftigen mich seit Jahren Themen rund um Zuwanderung und Integration. Als mir ein Freund, der anonym bleiben möchte, seine Erfahrungen am AMS schilderte, – er wurde von einer Mitarbeiterin des AMS rassistisch motiviert behandelt – wollte ich erfahren ob es sich hierbei um ein Einzelschicksal handelt oder ob andere Personen ähnliche Erfahrungen machen mussten.

„Das AMS ist grundsätzlich für alle Personen zuständig, die sich entschließen, unsere Dienste in Anspruch zu nehmen.“²

Doch für den genannten Freund hat sich die Beraterin nicht zuständig gefühlt, denn er wurde von ihr immer wieder weggeschickt, beleidigt und als unseriös dargestellt. Seinen Antrag auf Arbeitserlaubnis von einer bekannten Tageszeitung wies sie mit der Begründung ab, dass sie nicht wüsste ob die Firma überhaupt existiere. Und: Das alles geschah am Gang der AMS Filiale.

Daher beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit der Zufriedenheit der AMS KundInnen mit Migrationshintergrund. Von Bedeutung ist dabei, wie KundInnen die Kommunikation zu ihren BeraterInnen/BetreuerInnen bewerten. Entscheidend ist, ob es dabei wesentliche Barrieren zwischen den genannten Gruppen gibt und ob Menschen mit Migrationshintergrund anders oder gar schlechter behandelt werden als autochthone ÖsterreicherInnen. Dabei handelt es sich keinesfalls um einen Vergleich der genannten Gruppen. Die Befragung der autochthonen ÖsterreicherInnen dient als Kontrolle bezüglich der Unterscheidungsmerkmale. Diese können sich in der Vergabe von Weiterbildungsmaßnahmen widerspiegeln, als auch

¹ Flick, Uwe: Qualitative Forschung. Theorie, Methode, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. 5. Auflage . Reinbeck bei Hamburg, Dezember 2000, S. 65.

² Siehe Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3. 2002 im Anhang, S. 167.

bei der Art der Kommunikation. Um dies zu untersuchen wurden 300 mündliche Interviews mittels eines Fragebogens durchgeführt. 94 Personen waren autochthone ÖsterreicherInnen. 206 waren Menschen mit Migrationshintergrund, darunter auch Personen mit der österreichischen Staatsbürgerschaft. Personen, die im Begriff waren, das AMS-Gebäude (AMS-Standorte Dresdnerstraße und Währingergürtel) zu verlassen, wurden angesprochen und darüber informiert, dass eine Studie für eine Diplomarbeit erstellt wird und ob sie zehn Minuten Zeit hätten für ein Interview.

Um die Basis für die empirische Studie zu schaffen, ist es notwendig sich die demografische Verteilung der ZuwandererInnen in Wien anzuschauen. Waren für Wien keine Daten erhältlich, so wurden österreichweite Daten herangezogen.

Weiters ist es für die vorliegende Arbeit von Bedeutung, in welchen Branchen Personen mit Migrationshintergrund arbeiten, wie alt sie sind und wo ihre Geburtsorte liegen.

Interessanterweise wird der Terminus „Ausländer“ nach wie vor in manchen Literaturen verwendet. Auch in Mainstream Medien oder im Wortschatz mancher/manche PolitikerIn aber auch den KonsumentInnen ist der Begriff fest verankert. Es stellt sich aber die Frage ob dieser Begriff für Personen, die bereits 20 oder 30 Jahre in Österreich leben oder sogar hier geboren sind, eine angemessene Bezeichnung ist? Sind Menschen die keine andere Heimat als Österreich kennen, wirklich noch AusländerIn? Oder sind AusländerInnen Personen, die im Ausland leben und nur für kurze Zeit nach Österreich kommen und wieder zurück gehen wollen? Hier muss noch eine Bewusstseinsänderung in der Gesellschaft stattfinden.

Besonderen Dank bin ich meinem guten Freund, der anonym bleiben möchte, verpflichtet. Eigentlich wollte er nicht mehr über seine jahrelangen schmerzhaften Erlebnisse am AMS reden, doch für die Arbeit hat er eine Ausnahme gemacht.

Ein großes Dankeschön auch an alle 300 interviewten Personen, die sich die Zeit genommen haben mir einen Teil ihrer Lebensgeschichte zu erzählen. Meinem Diplomarbeitsbetreuer Professor Fritz Hausjell, bin ich für seine ausgezeichnete Betreuung aber auch für seine Geduld die er mir stets entgegengebracht hat, zu Dank verpflichtet. Großen Dank auch an Monika Dlugogrecki und Petra Fritsch für das

Korrekturlesen der Arbeit. Bedanken möchte ich mich auch bei Wolfgang Sulm bei der Unterstützung der Qui-Quadrat Tests. Ich danke auch meinen Eltern und meinem Lebensgefährten, die mich immer in all meinen Vorhaben unterstützt haben.

2. Forschungsfrage

Die Arbeit will die Zufriedenheitswerte der AMS KundInnen eruieren. Dabei lauten die zentralen Hypothesen:

Hypothese 1: Personen mit Migrationshintergrund haben es am AMS schwieriger als autochthone ÖsterreicherInnen. Zwischen den beiden genannten Gruppen besteht am AMS ein signifikanter Unterschied.

Nullhypothese: Personen mit Migrationshintergrund und autochthone ÖsterreicherInnen werden gleich behandelt und es besteht zwischen den beiden Gruppen kein signifikanter Unterschied.

Hypothese 2: Personen mit Migrationshintergrund werden am AMS von ihren BeraterInnen schlechter als autochthone ÖsterreicherInnen behandelt.

Nullhypothese: Am AMS besteht kein signifikanter Unterschied zwischen Personen und autochthonen ÖsterreicherInnen.

Hypothese 3: Personen mit Migrationshintergrund sind unzufriedener mit den Leistungen des AMS als autochthone ÖsterreicherInnen.

Nullhypothese: Es besteht kein signifikanter Unterschied zwischen Personen mit Migrationshintergrund und autochthonen ÖsterreicherInnen hinsichtlich der Zufriedenheit mit den AMS-Leistungen.

Die Signifikanz der Hypothesen wird anhand der empirischen Studie untersucht und erläutert.

3. Forschungsstand

Das AMS hat in den letzten Jahren ein internes Client Monitoring System entwickelt. Im Auftrag des AMS werden 30 KundInnen der einzelnen Geschäftsstellen pro Quartal angerufen und nach ihrer Zufriedenheit befragt. Die Daten sind jedoch öffentlich nicht zugänglich.

Eine Studie, die nach unterschiedlichen Kriterien in der KundInnenbehandlung zwischen autochthonen ÖsterreicherInnen und Personen mit Migrationshintergrund forscht, ist bisher nicht durchgeführt worden.

4. Begriffserklärung

Migration

„Der Begriff Migration kommt von dem lateinischen Wort „migrare“ und bedeutet wandern. Er beschreibt die Bewegung von Menschen zwischen Gesellschaften und Regionen“.³

Unterschiedliche Merkmale wie etwa Dauer, Periodizität, Distanz, Geschwindigkeit, räumlicher Verlauf, strukturelle Kennzeichen der wandernden Bevölkerung, strukturelle Ursachen, persönliche Motive sowie ihre Auswirkungen im Herkunfts- und Zielgebiet sind entscheidende Faktoren bei der Migration.⁴

Für Heberle (1955) trifft Migration dann zu, wenn Personen dauerhaft oder für länger andauernde Zeit außerhalb ihres Geburtslandes leben.⁵

Nach Mückler ist die „Wanderung und Bewegung von Individuen oder Gruppen im geografischen oder sozialen Raum, die mit einem Wechsel des Wohnsitzes verbunden sind, allgemein als Migration zu bezeichnen“.⁶

Zu differenzieren ist die Wanderungsentscheidung oder die Wanderungsursache: Hier spricht Treibel von *freiwilliger Wanderung* (Arbeitsmigration) oder von der *erzwungenen Wanderung* (Fluchtmigration, Vertreibung). Jedoch ist diese Unterscheidung heute nicht mehr sinnvoll, weil Menschen ihr Geburtsland verlassen müssen, da sie politisch verfolgt, gedemütigt, drangsaliert und diskriminiert werden. Die Fluchtursache ist die Angst um das eigene Leben und die Rettung dessen oder um dem Hungertod zu entkommen. Die Menschen sind entweder direktem Druck ausgesetzt oder sie sehen sich zur Flucht gezwungen. Daher vermischen sich Zwang und Freiwilligkeit. Die häufigsten Ursachen der Migration sind die Suche nach Arbeit

³ Neuschler, Franz: Internationale Migration: Flucht und Asyl. In: Aleman, Ulrich; Kissler, Ulrich von; Simonis, Georg (Hg.): Grundwissen Politik. Opladen: Leske&Budrich, 1995, Band 14, S. 27, zitiert nach Zauner, Karin: Einstellungen von ChronikjournalistInnen österreichischer Tageszeitungen zu den Themen Migration und mediale Integration von MigrantInnen im Kontext ihres Rollenverständnisses. DA, Wien, März 2008, S. 21.

⁴ Vgl.: ebd.: S. 21

⁵ Vgl.: Treibel, Anette: Migration in modernen Gesellschaften. Soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht. 2. Völlig neubearbeitete und erweiterte Auflage. München, Juventa Verlag, 1999, S. 19.

⁶ Mückler, Hermann: Migrationsforschung und Ethnohistorie. In: Wernhart, Karl R.; Zips, Werner (Hg.): Ethnohistorie. Rekonstruktion und Kulturkritik. Eine Einführung. Wien, Promedia, 1998, S. 113.

oder der Schutz vor Verfolgung.⁷

Wichtig zu erwähnen ist auch, dass Migration nicht nur die betreffenden Personen, das heißt die wandernden Personen tangiert, sondern auch die Gesellschaften und Regionen zwischen denen sich diese Personen bewegen.⁸

MigrantIn/ZuwanderIn

MigrantIn oder ZuwanderIn sind Personen die sich in einem anderen Land als ihr Geburtsort niederlassen und in dieser neuen Heimat ihren Hauptwohnsitz haben.⁹

Personen mit Migrationshintergrund

Personen mit Migrationshintergrund können Kinder von MigrantInnen sein, aber auch ehemalige MigrantInnen die sich für eine Einbürgerung (österreichische Staatsbürgerschaft) entschieden haben.

Integration

*„Integration ist ein wechselseitiger Prozess, an dem einzelne Personen, Gruppen und die Mehrheitsgesellschaft beteiligt sind. Er umfasst politische, rechtliche, wirtschaftliche, soziale, kulturelle und kommunikative Aspekte mit dem Ziel der sprachlichen, beruflichen, gesellschaftlichen und kulturellen Integration, bei gleichzeitiger Bewahrung von kulturellen, religiösen und politischen Individualitäten“.*¹⁰

Sonja Sari, Mitarbeiterin des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen versteht unter Integration: „Integration ist, wenn man nicht mehr auffällt.“¹¹

⁷ Vgl.: Treibel, Anette.: S. 20f.

⁸ Vgl.: ebd.: S. 17 sowie Zauner, Karin: Einstellungen von ChronikjournalistInnen österreichischer Tageszeitungen zu den Themen Migration und mediale Integration von MigrantInnen im Kontext ihres Rollenverständnisses. DA, Wien, März 2008, S. 22.

⁹ Vgl.: ebd.: S. 23.

¹⁰ Vogl, Mathias; Matscher, Franz: Integration zwischen Assimilation und pluralistischer Multikultur. In: Integration. Gemeinsam kommen wir zusammen. Expertenbeiträge zur Integration. Bundesministerium für Inneres 2008, S. 15.

¹¹ Siehe Transkription des Interviews mit Sonja Sari im Anhang, S. 178.

Assimilation

Anpassung an das Bestehende mit der gleichzeitigen Zuschreibung der Unveränderbarkeit und Permanenz des Bestehenden. Weiters bedeutet Assimilation das Aufgeben der Herkunftsidentität.¹²

Diskriminierung

Nach Manolakos und Sohler sind unterschiedliche Formen der Diskriminierung gegeben, daher ist eine Unterscheidung erforderlich:

- rechtliche Diskriminierung aufgrund der ausländischen Staatsbürgerschaft
- institutionelle oder strukturelle Diskriminierungen
- und Alltagsdiskriminierungen.¹³

Die verschiedenen Dimensionen der Diskriminierung sind miteinander eng verbunden und wirken auch wechselseitig aufeinander. Mehrfachdiskriminierung tritt dabei häufig auf, wie etwa aufgrund von Geschlecht, sexueller Orientierung oder religiösem Bekenntnis. Rechtliche Diskriminierung bedeutet eine dauerhafte Schlechterstellung am Arbeitsmarkt.¹⁴

Die institutionelle oder strukturelle Diskriminierung von MigrantInnen setzt sich aus ungleichen Arbeitsbedingungen und Barrieren für MigrantInnen zusammen. Die Aberkennung der im Geburtsland erworbenen Qualifikation hat zu Folge, dass MigrantInnen im Berufsleben schlechter platziert werden.¹⁵

Die individuelle Diskriminierung ist auf rassistische Vorurteile basierend und zeigt sich in Anfeindung, Missachtung und Ausgrenzung im alltäglichen Leben.¹⁶

¹²Vgl.: Vogl, Mathias; Matscher, Franz, S. 15.

¹³ Manolakos, Theodora; Sohler, Karin: Gleiche Chancen im Betrieb? Diskriminierung von MigrantInnen am Wiener Arbeitsmarkt. Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung. Wien, erstellt im Rahmen des WQUAL Projektes, „Gleiche Chancen im Betrieb – Betrieb ohne Rassismus“. Finanziert aus den Mitteln des ESF und des BMWA, Februar 2005, S. 8.

¹⁴ Vgl.: ebd.: S. 8f.

¹⁵ Vgl.: ebd.: S. 9.

¹⁶ Vgl.: ebd.: S. 10

Dequalifizierung

Im Jahr 2007 zeigte eine Studie des Zentrums für Soziale Innovation (ZSI), dass 39% der berufstätigen MigrantInnen unter ihrer Qualifikation arbeiten. (Details dazu: siehe Kapitel „Zusammenfassung“)

Ethnizität

Nach Baarth (1969) werden unter Ethnien Gruppen verstanden, die sich durch eine gemeinsame Geschichte, Abstammung und Kultur zusammensetzen. Bestimmte kulturelle Merkmale wie etwa Sprache, Bräuche, Religion werden als Abgrenzungszeichen verwendet.¹⁷ Treibel beschreibt Ethnizität als eine eher gefühlsmäßige als faktische Volkszugehörigkeit.¹⁸

Vorurteile

Nach Allport ist das Vorurteil in der Sozialpsychologie eine „negativ getönte, feindliche Einstellung gegenüber Gruppen oder einzelnen Mitmenschen, die sich als stereotype Überzeugung äußert oder auf solche zurückführbar ist.“¹⁹ Dabei handelt es sich, nach Allport, um fehlerhafte und gleichzeitig festgefahrene Verallgemeinerungen, diese beziehen sich mehr auf persönlichkeitspezifische Prozesse als auf Wahrnehmung aus der Umwelt.²⁰

Kommunikation

Der Terminus „Kommunikation“ stammt aus dem lateinischen *communicare* und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen“. Dabei ist in dieser ursprünglichen Bedeutung mit „gemeinsam machen“, „teilnehmen

¹⁷ Vgl.: Streck, Bernhard (Hg.): Wörterbuch der Ethnologie. Zweite und erweiterte Auflage, Peter Hammer Verlag, Wuppertal 2000, S. 53.

¹⁸ Vgl.: Treibel, Anette: Migration in modernen Gesellschaften. Soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht. München, 2. völlig neubearbeitete und erweiterte Auflage, Juventa Verlag, 1999, S. 186.

¹⁹ G.W. Allport, zitiert nach Fröhlich, Werner D.: Wörterbuch Psychologie. München: DTV, 25. Auflage, S. 511, zitiert nach: Zauner, Karin: Einstellungen von ChronikjournalistInnen österreichischer Tageszeitungen zu den Themen Migration und mediale Integration von MigrantInnen im Kontext ihres Rollenverständnisses. DA, Wien, März 2008, S. 28.

²⁰ Vgl.: ebd. S. 28.

lassen“ eine Sozialhandlung von Lebewesen oder Menschen zu verstehen.²¹

Kommunikation hat erst dann stattgefunden, wenn das Kriterium der Wechselseitigkeit erfüllt ist, das heißt ein Austausch von Informationen und gegenseitiges Mitteilen von Wissen und Erkenntnissen stattfindet. Dies ist dann gegeben, wenn mindestens zwei Individuen erfolgreich die vermittelnde Bedeutung miteinander geteilt haben.²²

Ein *Nichtverstehen* liegt dann vor, wenn Sprecher und Hörer über einen unterschiedlichen Wortschatz verfügen. Das heißt, der Sprecher verwendet Termini die der Hörer nicht kennt, weil sie für ihn fremd sind oder aus einer ihm fremden Sprache stammen.²³ Bei einem *Missverstehen* hingegen beherrschen beide Gesprächspartner zwar denselben Wortschatz, verbinden damit jedoch unterschiedliche Bedeutungen.²⁴

Assimilation

Assimilation wird von vielen Menschen der Mehrheitsgesellschaft als Integration verstanden. Jedoch wird in seiner klassischen Bedeutung eine gänzliche Anpassung an die Mehrheitsgesellschaft verstanden.

²¹ Vgl.: Burkart, Roland: Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 1. Auflage, Wien; Köln; Weimar, Böhlau 1995, S. 20, 26 sowie : <http://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikation> (Stand: 24.03.2009).

²² Vgl.: ebd. sowie Burkart, Roland: Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 1. Auflage, Wien; Köln; Weimar, Böhlau 1995, ebd.: S. 33.

²³ Vgl.: ebd. S. 80.

²⁴ Vgl.: ebd. S. 80.

5. Theorie

Im diesem Kapitel werden die Theorien der Segmentierung des Arbeitsmarktes und der Diskriminierung behandelt. Weiters wird die berufliche Integration anhand des Modells der interkulturellen Integration vorgestellt.

Arbeitsmarktsegmentation

Die Segmentation des Arbeitsmarktes bedeutet, dass Arbeitskräfte als auch Arbeitsplätze nicht in homogenen Mengen zu betrachten sind, die in gegenseitiger Konkurrenz stehen, sondern viel mehr Teilmengen darstellen, für die eigene Allokationsregelungen bestehen.²⁵ In der Realität und auch empirisch sind Arbeitsmarktsegmente nicht immer feststellbare Struktureinheiten des Arbeitsmarktes.

Der Literatur sind mehrere Modelle der Segmentierung zu entnehmen. Für die vorliegende Arbeit sind von Bedeutung das duale Modell von DOERINGER und PIORE.

Das duale Modell

Ende der 60er und Anfang der 70er Jahre wurde das duale Modell des Arbeitsmarktes von Ökonomen entwickelt. Ausschlaggebend dafür waren empirische Arbeiten über Armut, Einkommensverteilung, die Struktur der Arbeitslosigkeit und über Erscheinungen der Diskriminierung am Arbeitsmarkt.²⁶ DOERINGER und PIORE sind hier federführend. In ihrer Theorie lässt sich auch die Humankapitaltheorie wiederfinden.²⁷ Diese besagt, dass Fähigkeiten und Qualifikationen analog zu Sachkapital Teil des „stehenden“ Kapitals sind (PIEWE 1984).²⁸

²⁵ Vgl.: Fassmann, Heinz (Hg.): Arbeitsmarktsegmentation und Berufslaufbahnen. Ein Beitrag zur Arbeitsmarktgeographie Österreichs. Beiträge zur Stadt- und Regionslaforchung, Band 11. Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften, 1993, S. 32.

²⁶ Vgl.: ebd.: S. 37.

²⁷ Vgl.: ebd.: S. 37.

²⁸ ebd.: S.29.

Die entscheidende Hypothese der dualen Arbeitsmarkttheorie ist die Einteilung des Gesamtarbeitsmarktes in ein *primäres* und *sekundäres* Segment. Diese unterscheiden sich dabei institutionell, technologisch und auch ökonomisch voneinander. Während der *primäre* Arbeitsmarkt mit überdurchschnittlich hohen Löhnen, guten Arbeitsbedingungen, interessanten Karrieremöglichkeiten und einem sicheren Arbeitsplatz charakterisiert ist, steht der *sekundäre* Arbeitsmarkt für schlechte Bezahlung, kaum Aufstiegschancen und instabile Arbeitsverhältnisse.²⁹ Unterschiede in den beiden Segmenten sind auch in den Verhaltensweisen der beschäftigten Arbeitskräfte zu erkennen: „innere Beziehung“ zur Arbeit kennzeichnet den *primären* Arbeitsmarkt während Beschäftigte des *sekundären* Arbeitsmarktes kaum eine Beziehung zu der Arbeit pflegen. Das Gegenteil ist der Fall: Die Arbeit wird häufiger gewechselt und eine hohe Anzahl an Fehlstunden sind laut dieser Theorie ebenfalls bezeichnend. Benachteiligte Personen, wie etwa MigrantInnen und unqualifizierte Arbeitskräfte sind zumeist im *sekundären* Segment erwerbstätig.³⁰

Fassmannspricht hier von einem Ursachen-Wirkungsproblem:

Es ist natürlich ein Ursachen-Wirkungsproblem, ob die „Kapitalseite“ die „Bedingungen eines primären und sekundären Arbeitsmarkts definiert und in der Folge bestimmte Arbeitskräftegruppen bestimmte Eigenschaften angenommen haben, oder ob zuerst diese spezifischen Eigenschaftskombinationen bei sozialen Gruppen feststellbar waren und die institutionelle Auskleidung der Segmente eine Reaktion darauf darstellt.“³¹

Diese Frage lässt sich laut FASSMANN nicht erläutern.

Fest steht, dass Mobilitätsbarrieren zwischen den beiden Arbeitsmärkten bestehen und diese den Wechsel von Arbeitskräften bremsen. Brüche, Stufen und Abgrenzungen beinhalten die Kontinuitätsvorstellung der Segmentation. Denn ohne diese würde der Terminus Segmentation lediglich „Differenzierung“ bedeuten.³²

„Segmentation beinhaltet auch die Aussage über eine zeitliche Stabilität und Teilungsvorstellung und die Annahme von Mechanismen – welcher Art auch immer –

²⁹ Vgl.: S. 38.

³⁰ Vgl.: S. 38.

³¹ ebd.: S. 38.

³² Vgl.: ebd. S. 39 sowie http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a21_Boos-Nuenning_Migranten.pdf, S. 15 (Stand: 1.4. 2009).

welche die Teilung hervorrufen und aufrechterhalten“.³³

Michael PIORE modifizierte 1975 das duale Modell: das *primäre* Segment wurde in „upper tier“ (abgekürzt als I.a) und „lower tier“ (abgekürzt als I.b) eingeteilt. Das *sekundäre* Segment wird als II abgekürzt.³⁴

Das *primäre* Segment (I.a) meint leitende Beamte oder Angestellte und Selbständige und UnternehmerInnen. Selbstbestimmtheit und geringe Routineabläufe bei der Arbeitsbewältigung kennzeichnen die Arbeit dieser Personen. Durch die hohe Qualifikation hat die Person den Rang des Unersetzbaren erreicht. Interessenskonflikte werden in persönlichen Gesprächen abgewickelt. Ein weiterer Aufstieg ist durch die bereits hohe Positionierung kaum mehr möglich. Aber wenn doch, dann ist der Aufstieg meist mit einem Orts- oder Unternehmenswechsel verbunden. Hier spricht man von persönlichen Berufslaufbahnen.³⁵

Das *primäre* Segment beinhaltet weiters die Schicht I.b, diese ist I.a untergeordnet und meint Facharbeiter, mittlere und niedere Angestellte sowie Beamte. Ihre formale Qualifikation ist auf einem hohen Niveau. Durch innerbetriebliche Aufstiegsmöglichkeiten ist eine Stabilität des Arbeitsplatzes gegeben. Arbeitskonflikte werden von Interessensgemeinschaften (Gewerkschaft oder Betriebsrat) abgewickelt.³⁶

Das *sekundäre* Segment (II.) umfasst Hilfsarbeiter, angelernte Arbeiter, landwirtschaftliche Saisonarbeiter u.v.m. Physisch belastende Tätigkeit steht hierbei im Vordergrund als spezifisches Know-how. Das ist auch der Grund, weshalb es sowohl ArbeitgeberInnen als auch ArbeitnehmerInnen möglich ist, das Personal oder den Arbeitsplatz ohne Einbußen zu wechseln. Instabile und kurzfristige Arbeitsverhältnisse zeichnen dieses Segment aus.³⁷

³³ Fassmann, Heinz (Hg.): Arbeitsmarktsegmentation und Berufslaufbahnen. Ein Beitrag zur Arbeitsmarktgeographie Österreichs. Beiträge zur Stadt- und Regionslaforschung, Band 11. Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften, Wien, 1993, S. 39f.

³⁴ Vgl.: ebd.: S. 41.

³⁵ Vgl.: ebd.: S. 41.

³⁶ Vgl.: ebd.: S. 41.

³⁷ Vgl.: ebd.: S. 41.

	Primäres Segment I.a	Primäres segment I.b	Sekundäres Segment
Typische Berufe	Höhere und leitende Angestellte und Beamte, Unternehmer	Facharbeiter, mittlere und niedere Angestellte und Beamte	Ungelernte Arbeiter
Eigenschaften des Arbeitsplatzes	Stabilität der Beschäftigung; Selbständig bei Aufgabenbewältigung	Stabilität der Beschäftigung; Abhängigkeitsstruktur im Arbeitsprozess	Instabile und kurzzeitige Beschäftigung
Mobilität	Beruflicher Aufstieg erfolgt auf nicht mehr strikt festgelegten Pfaden und schließt Betriebs- und Ortswechsel nicht aus.	Beruflicher Aufstieg entlang rigide vorgegebener Pfade – meist innerhalb des Betriebes; Seniorität ist wichtig.	Häufiger Betriebs- und Branchenwechsel ohne beruflichen Aufstieg
Qualifikation	Hohe formale und berufliche Qualifikation	Mittlere formale, hohe arbeitsplatzspezifische Qualifikation	Schwere, körperliche Arbeit mit einem Minimum an Kenntnissen
Arbeitsinhalt	Unabhängige kreative Arbeitsweise; Konfliktregelung wird personalisiert	Routinierte Arbeitsweise; Konfliktregelung wird institutionalisiert	Physisch geprägter Arbeitsinhalt

Abb. 1 ³⁸: Charakteristika der drei Arbeitsmarktsegmente

*„Berufslaufbahnen stellen ein konstitutives und operationalisierendes Element der Segmentation dar. Berufslaufbahnen sind Indikatoren für offene und verschlossene Teile des Arbeitsmarktes und zeichnen – so die Basisannahme – Segmente und Segmentgrenzen nach“.*³⁹

Jedoch muss erwähnt werden, dass Berufslaufbahnen auch von anderen Einflüssen wie etwa das Alter, die Kohorte, das Geschlecht und die soziale Schicht, abhängig sind. Diese sind jedoch nicht Gegenstand einer Segmentationstheorie.⁴⁰

Unerwähnt bleibt hier, dass die Berufslaufbahn auch von der Herkunft abhängen kann.

„Die berufliche Situation des Gros der ausländischen Arbeitskräfte auf dem

³⁸ ebd.: S.40.

³⁹ ebd.: S. 44 .

⁴⁰ Vgl.: ebd.: S. 44.

*österreichischen Arbeitsmarkt ist selbst im vierten Jahrzehnt der Arbeitskräftezuwanderung noch immer durch eine weitgehende Beschränkung auf unsichere Beschäftigungsverhältnisse in schlecht bezahlten Branchen, belastende Arbeitsbedingungen und ein hohes Arbeitslosigkeitsrisiko charakterisiert“.*⁴¹

Für eine gelungene Integration ist die berufliche Situation und die damit verbundene berufliche Mobilität für Personen mit Migrationshintergrund eine entscheidende Voraussetzung.⁴² Doch sind sie oft mit Diskriminierung am Arbeitsmarkt konfrontiert. Diese ist dann gegeben, wenn *„zur Bewertung einer Arbeitskraft Merkmale herangezogen werden, die nicht im Zusammenhang mit ihrer Produktivität stehen.“*⁴³

Um die Diskriminierung von MigrantInnen analysieren zu können, ist es notwendig zusammenhängende Prozesse der Benachteiligung anzuschauen die sich wie folgt zusammensetzen⁴⁴:

*a) „auf der Grundlage sozialkulturell relevanter Unterscheidungen – wie Klassenlage und Staatsbürgerschaft – als Reproduktion sozialer Ungleichheiten und b) auf der Grundlage der sich potentiell überlagernden Diskriminierungsressourcen sozialer Herkunft und zugeschriebener Ethnizität“.*⁴⁵

Die ökonomische Integration steht an erster Stelle, denn ist sie nicht gegeben, kann keine soziale, gesellschaftliche oder politische Integration erfolgen. Daher ist das Modell der interkulturellen Integration von entscheidender Bedeutung.

Diese wird als Eingliederung von MigrantInnen in die Mehrheitsgesellschaft unter dem Aspekt der Chancengleichheit betreffend den Zugang zur Bildung, zum Arbeitsmarkt und zu wichtigen Institutionen verstanden. Dabei ist das Einschränken von Ungleichheiten ein wesentlicher Faktor des Integrationsprozesses.⁴⁶ Weiters ist

⁴¹ Fassmann, Heinz; Kohlbacher, Josef; Reeger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Heft 25. Wien 2001, S. 5 sowie Gächter, August: Gastarbeiterbeschäftigung als Arbeitsmarktproblem. In: Kurswechsel: Arbeitslosigkeit in der Beschäftigungskrise. Sonderzahl Verlag, Wien 1994, S. 83.

⁴² Vgl.: ebd.: S.5.

⁴³ http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a21_Boos-Nuenning_Migranten.pdf, S. 13 (Stand: 1.4. 2009).

⁴⁴ Vgl.: Hormel, Ulrike: Diskriminierung in der Einwanderungsgesellschaft. Begründungsprobleme pädagogischer Strategien und Konzepte. VS-Verlag, Wiesbaden 2007, S. 193.

⁴⁵ ebd. S. 193.

⁴⁶ Vgl.: Geissler, Rainer; Pöttker, Horst: Integration durch Massenmedien. Medien und Migration im internationalen Vergleich. Bielefeld 2006, S. 19, zitiert nach: Zauner, Karin: Einstellungen von ChronikjournalistInnen österreichischer Tageszeitungen zu den Themen Migration und mediale Integration von MigrantInnen im Kontext ihres Rollenverständnisses. DA, Wien, März 2008, S. 36.

das Recht der MigrantInnen auf ihre kulturellen Traditionen, ihre Sprache, ihre ethnischen Gemeinschaften, wie etwa Vereine und Verbände, und damit verbunden auch das Recht der Beibehaltung und Pflege ihrer Identifikation ein entscheidender Punkt.⁴⁷

Bei der Idee der interkulturellen Kompetenz nimmt die Politik eine entscheidende Rolle ein, nämlich die der „*multicultural line*“, das heißt zwischen Einheit und Verschiedenheit zu vermitteln. Dabei sind folgende Fragen entscheidend: Wo endet das Recht auf Differenz und wo beginnt die Verpflichtung zur Anpassung?⁴⁸

Zieht man einen Vergleich zwischen Österreich und Kanada, so verfolgt Kanada das Ziel der wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen und politischen Gleichheit aller KanadierInnen. In Österreich hingegen werden nach wie vor durch restriktive Gesetze die Unterschiede deutlich gemacht.⁴⁹ Die wenigsten PolitikerInnen verfolgen eine Politik im Sinne der interkulturellen Integration. Nach Geissler braucht die multikulturelle Integration ein politisches Management und aktive Toleranz in der Gesellschaft.⁵⁰ Der Terminus Toleranz ist hier nach Meinung der Autorin unpassend, denn Toleranz bedeutet lediglich Duldung, dies kann nicht im Sinne der Integration sein. Viel mehr verlangt eine ehrliche Integration nach gegenseitigem Respekt.

Das politische Management nach Geissler beinhaltet die Akzeptanz der notwendigen Einwanderung, der interkulturellen Integration sowie das Einsehen der notwendigen kollektiven und aktiven Förderung von Integration. Da Integration nicht von alleine stattfindet, sind politische und gesellschaftliche Maßnahmen erforderlich.⁵¹

⁴⁷ Vgl.: ebd.: S. 36.

⁴⁸ Vgl.: ebd.: S. 40.

⁴⁹ Vgl.: ebd.: S. 40.

⁵⁰ Vgl.: ebd., S. 40.

⁵¹ Vgl.: ebd., S. 40.

II. Inhaltlicher Teil

1. Zusammensetzung der migrantischen Bevölkerung in Wien

Insgesamt lebten im Jahr 2004 35% (257.000) aller ZuwanderInnen Österreichs in Wien⁵²: Die Ergebnisse der Volkszählung (VZ) am 15. Mai 2001: 1,550.123 Personen haben ihren Hauptwohnsitz mit Wien angegeben, davon sind 248.264 ausländische Staatsangehörige, das macht umgerechnet 16,0% der Wiener Bevölkerung aus.⁵³

Die Bevölkerung ist seit der VZ 1991 bis 2001 um 0,7% gewachsen, dies entspricht einer Zahl von 10.275 Personen. Dabei ist die Zahl der inländischen StaatsbürgerInnen in diesem Zeitraum um 3,1% (41.337) zurückgegangen. Das heißt, das Bevölkerungswachstum entsteht alleine durch die Zunahme der ausländischen StaatsbürgerInnen (51.612).⁵⁴ Die Zahl der österreichischen StaatsbürgerInnen wäre deutlich stärker gesunken, wären nicht im Zeitraum von 1991 bis einschließlich 2000 88.751 MigrantInnen eingebürgert worden.⁵⁵ Die Zahl der ausländischen StaatsbürgerInnen verändert sich durch Geburten, Sterbefälle und Einbürgerungen und nicht nur durch die international stattfindende Migration. Die letzten Jahre waren sowohl von einer positiven Geburtenbilanz als auch einer positiven Wanderungsbilanz geprägt.⁵⁶

1.1. Herkunftsländer

StaatsbürgerInnen des ehemaligen Jugoslawiens stellen in Wien mit 113.458 Personen die größte Gruppe der MigrantInnen dar. In Prozenten bedeutet es, dass

⁵² Vgl.: Münz, Rainer; Zuser, Peter; Kytir, Peter: Demographische und sozio-ökonomische Strukturen. Grenzüberschreitende Wanderungen und ausländische Wohnbevölkerung: Struktur und Entwicklung. In: Fassmann, Heinz; Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 43.

⁵³ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 6.

⁵⁴ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2001, Teil II, S. 7.

⁵⁵ Vgl.: ebd. S. 7.

⁵⁶ Vgl.: Kytir, Josef: Entwicklung der Zahl und Struktur der ausländischen Wohnbevölkerung in Österreich. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 47.

44,2% aller ausländischen StaatsbürgerInnen aus den Nachfolgestaaten⁵⁷ dieser Region kommen, oder sie StaatsbürgerInnen eines dieser Staaten sind, auch wenn sie in Wien geboren wurden. Die genaue Auflistung sieht wie folgt aus: Serbien und Montenegro bilden mit 68.796 Personen die größte Gruppe unter den Nachfolgestaaten und gleichzeitig auch die größte Gruppe der ZuwanderInnen insgesamt. Damit stellen sie einen Anteil von 26,8% an der gesamten migrantischen und 4,4% an der gesamten Wiener Bevölkerung dar.⁵⁸

ZuwanderInnen aus Bosnien-Herzegowina bilden die zweitgrößte Gruppe unter den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens und mit 6,3% an dritter Stelle der gesamten migrantischen Wohnbevölkerung. Dies entspricht einem Anteil von 21.638 Personen. Die StaatsbürgerInnen der Türkei stehen mit 15,2% somit an zweiter Stelle der Wiener Bevölkerung mit 39.119 Personen. MigrantInnen aus Kroatien sind in Wien mit 16.704 Personen die viertgrößte Gruppe. Polnische Staatsangehörige bilden aus ost- und ostmitteleuropäischen Ländern die größte Gruppe mit 13.600 Personen und 5,5%⁵⁹. Die Zahl der EU-BürgerInnen hat sich nach dem EU-Beitritt um ein Vielfaches vergrößert. Ein Jahr nach dem EU-Beitritt Österreichs betrug die Zahl der EU-BürgerInnen 21.829. Zum Zeitpunkt der VZ 2001 betrug diese Zahl 24.716 (10%). Davon sind mehr als die Hälfte, 5,1% (12.729), Deutsche. Gleichzeitig sind deutsche StaatsbürgerInnen die sechstgrößte Gruppe der MigrantInnen Österreichs. Weitere ZuwanderInnengruppen sind Ungarn mit 4.135 Personen (1,7%), Rumänien mit 3.713 (1,5) und aus der Slowakei mit 3.312 (1,3%) Personen. Weitere, für die Zuwanderung bedeutende Länder, sind Ägypten mit 2.793 (1,1%), China mit 2.600 (1%), Indien mit 3.600 (1,5%), und Philippinen mit 2.162 (0,9%) ZuwanderInnen. Wenn man die Herkunftsländer nach Kontinenten zusammenfasst, zeigt sich dann, dass Asien und Afrika starke Herkunftsländer der österreichischen MigrantInnen sind.⁶⁰

⁵⁷ Nachfolgestaaten Jugoslawiens werden in den Tabellen gemeinsam als Ex-Jugoslawien dargestellt, da der empirische Teil anhand der von den AMS KlientInnen preisgegebenen Daten so gearbeitet werden musste. Denn manche KlientInnen antworteten auf die Frage nach ihrem Geburtsland mit Ex-Jugoslawien.

⁵⁸ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 7.

⁵⁹ Ab hier sind keine Prozentzahlen in der Literatur angegeben daher wurden diese anhand der Gesamtzahl (248.246) von der Autorin selbst berechnet.

⁶⁰ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 7f.

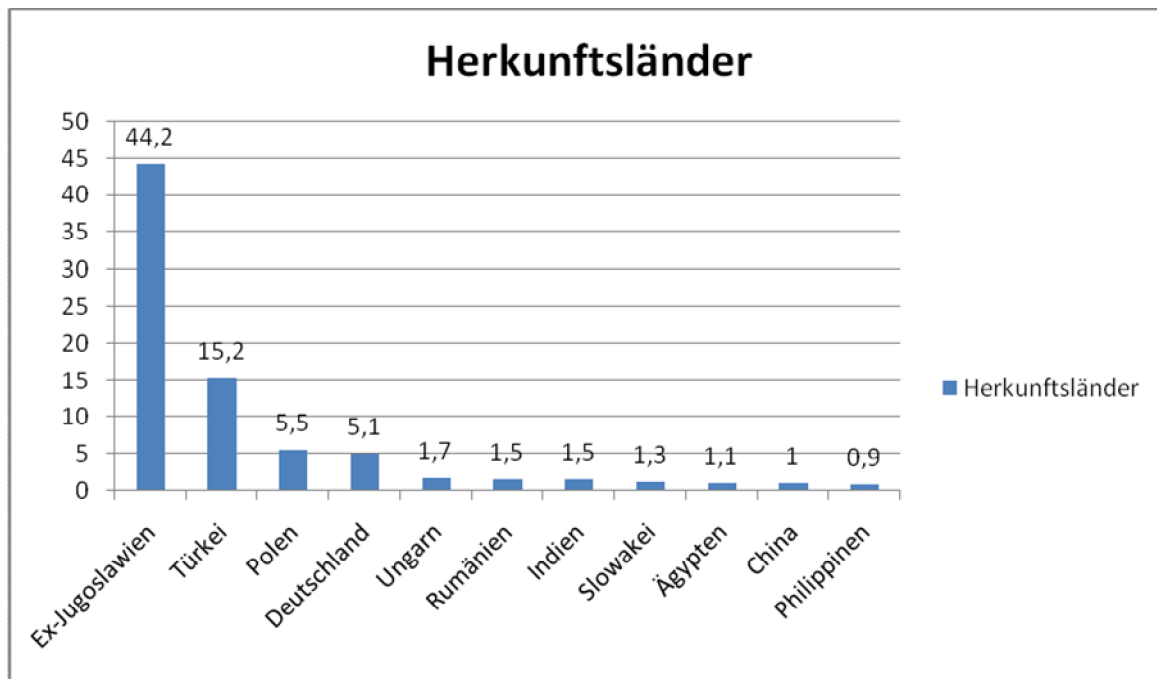


Abb. 2: MigrantInnen nach ihren Herkunftsländern in Wien und in Prozentzahlen.⁶¹

1.2. Geburtsländer

Ausgehend von den Daten der VZ 2001 werden in diesem Kapitel die Geburtsländer der MigrantInnen in Wien festgehalten. Die VZ 2001 brachte auch eine Veränderung in Form einer neuen Frage mit sich. Zum ersten Mal wurde die Frage nach dem Geburtsland abseits der Staatsbürgerschaft gestellt. So können auch Informationen über österreichische StaatsbürgerInnen mit migrantischen Wurzeln ermittelt werden. Tatsache ist, dass vor der VZ 2001, nach der Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft, in der Statistik keine Hinweise der ethnischen Verwurzelung gegeben waren. Mit diesen, daraus resultierenden Daten kann auch die Gruppe der zweiten Generation, in Österreich geborene Kinder, mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen statistisch erfasst werden. Insgesamt sind laut VZ 2001 23,6% der Einwohner Wiens im Ausland geboren. Das sind 366.289 Menschen. Davon sind 19,9% (127.290 Personen) in Serbien und Montenegro geboren. 12,9% (47.372) in der Türkei, 9,4% (34.373 Personen) in Bosnien-Herzegowina, 7,2% (26.230 Personen) in Deutschland und 6,8% (24.917) in Polen geboren.⁶²

⁶¹ Vgl.: ebd. S. 7f.

⁶² Vgl.: ebd. S. 8f.

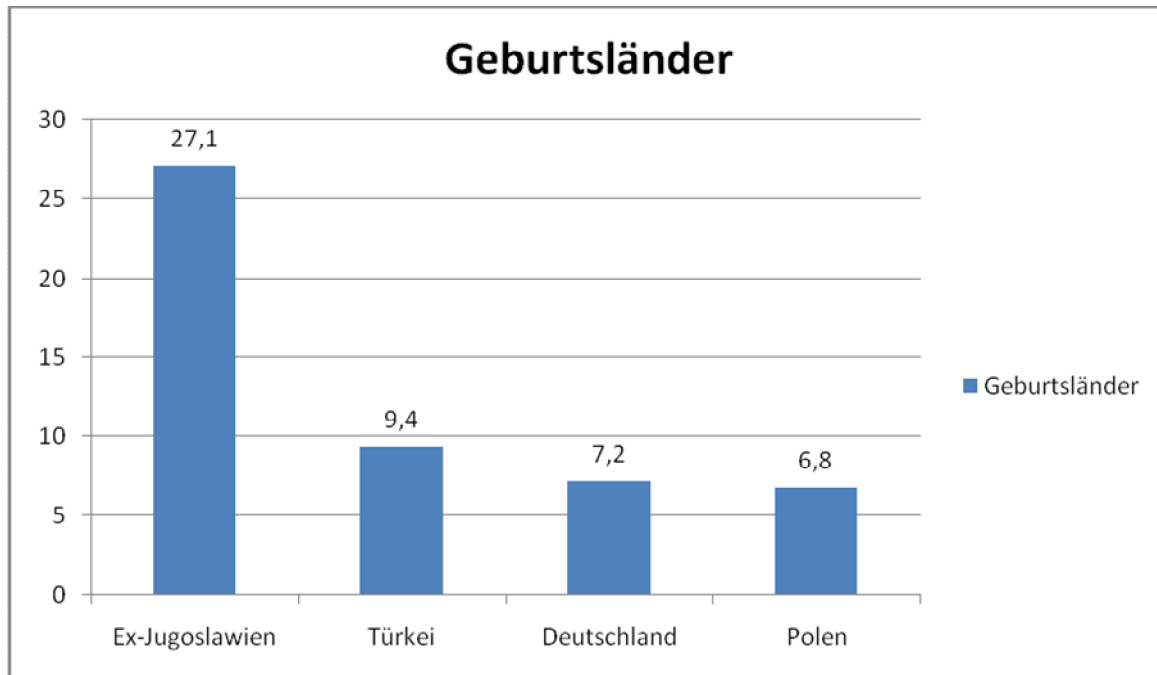


Abb.3: Geburtsländer der MigrantInnen in Wien.⁶³

Die Kinder der EinwanderInnen machen 22% aus. Diese sind in Österreich geboren, werden aber dennoch nach wie vor von der Mehrheitsgesellschaft als MigrantInnen bezeichnet.⁶⁴ Gleichwohl sehen sich viele als ÖsterreicherInnen. Die Verweigerung der Gesellschaft und vor allem der Politik, sie als solche zu bezeichnen und anzuerkennen, stößt viele junge Menschen vor den Kopf. Die Folge ist, dass sie sich weder in den Herkunftsländern der Eltern, da sie auch dort als „Ausländer“ gesehen und bezeichnet werden, noch in Österreich dazugehörig fühlen.⁶⁵

⁶³ Vgl.: ebd. S. 8f.

⁶⁴ Vgl.: Münz, Rainer; Zuser, Peter; Kytir, Peter: Demographische und sozio-ökonomische Strukturen. Grenzüberschreitende Wanderungen und ausländische Wohnbevölkerung: Struktur und Entwicklung. In: Fassmann, Heinz; Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 39.

⁶⁵ Persönliche Erfahrung der Autorin Zohreh Berangy aus vielen Gesprächen mit jungen Menschen mit Migrationshintergrund.

1.3. Demographische Verteilung der zugewanderten Bevölkerung in Wien

Die Wiener Bevölkerung besteht zu 16% aus zugewanderten Personen.⁶⁶ Die Ansiedlung dieser Bevölkerungsgruppe in der Nähe des Gürtels oder in den Bezirken zwischen Donau und Donaukanal ist auffällig: So leben in Rudolfsheim-Fünfhaus 30%, in der Leopoldstadt 25%, in der Brigittenau ebenfalls 25%, in Ottakring, Margareten sowie Hernals jeweils 24%.⁶⁷ Damit leben in sechs Wiener Bezirken mehr als 20% Menschen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen. In diesen Bezirken ist der Anteil an Mietwohnungen aus der Zeit vor dem ersten Weltkrieg höher und stellt für Personen mit niedrigem Einkommen eine Lösung dar.⁶⁸ Weiters ist zu bedenken, dass MigrantInnen bis zum Jahr 2006 der Zugang zu Gemeindewohnungen verwehrt war.

In absoluten Zahlen gemessen leben im einwohnermäßig größten Wiener Gemeindebezirk Favoriten auch die meisten ZuwanderInnen: 25.309 Personen.⁶⁹ In den Bezirken Floridsdorf (8%), Donaustadt (7,5%), Liesing (7%) und Hietzing (8%) leben die wenigsten ZuwanderInnen.⁷⁰

1.4. Geschlecht und Alter

1.4.1. Geschlecht

Die österreichische Bevölkerung setzte sich 2001 aus 52% Frauen zusammen.⁷¹ Bei der migrantischen Wohnbevölkerung sowohl in Wien, als auch in Österreich verhält

⁶⁶ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 6 sowie Münz, Rainer; Zuser, Peter; Kytir, Peter: Demographische und sozio-ökonomische Strukturen. Grenzüberschreitende Wanderungen und ausländische Wohnbevölkerung: Struktur und Entwicklung. In: Fassmann, Heinz; Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 47.

⁶⁷ Vgl.: ebd.: S. 47.

⁶⁸ Vgl.: ebd. S. 47.

⁶⁹ Vgl.: ebd. S. 47.

⁷⁰ Vgl.: Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II.S. 11f.

⁷¹ Vgl.: Münz, Rainer; Zuser, Peter; Kytir, Peter: Demographische und sozio-ökonomische Strukturen. Grenzüberschreitende Wanderungen und ausländische Wohnbevölkerung: Struktur und Entwicklung. In: Fassmann, Heinz; Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 48.

es sich genau umgekehrt: Die Wohnbevölkerung der Migranten ist mit 52,7% höher als die der Migrantinnen. Diese Zahl ist geprägt von der Arbeitsmigration. In dieser Zeit kamen hauptsächlich Männer aus der Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien nach Österreich.⁷² Erst mit der Familienzusammenführung stieg auch der Frauenanteil der MigrantInnen in Österreich an. Waren im Jahr 1995 lediglich 44% der MigrantInnen Frauen, so stieg deren Zahl bereits 2001 auf 47% an. Der Anstieg der Migrantinnen ist auch dadurch zu erklären, dass die Einwanderung aus osteuropäischen Staaten einen erhöhten Frauenanteil aufweist. So sind laut VZ 2001 55% der Migrantinnen Tschechinnen und Slowakinnen. Hingegen ist eine männliche Dominanz unter den polnischen (55%), sowie ungarischen ZuwanderInnen (52%) zu beobachten. Der Frauenanteil aus anderen EU-Staaten ist mit 51% ebenfalls höher. Darunter fallen vor allem die Länder Deutschland und Frankreich. Unter den afrikanischen Ländern ist auffällig, dass in beinahe allen Ländern eine Mehrheit der männlichen Migranten festzustellen ist. Ebenfalls dominierend ist der Anteil von Männern aus islamischen Ländern. Indien weist sogar zu fast zwei Drittel männliche Migranten auf. Lediglich unter der chinesischen Wohnbevölkerung in Österreich ist eine Ausgewogenheit der Geschlechter zu erkennen. Der Frauenanteil dominiert unter Philippinen, Thailand, USA, Kanada, Mittelamerika, südamerikanischen sowie karibischen Staaten.⁷³ (siehe Abb. 3)

⁷² Vgl.: ebd.: S. 48 und Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 10.

⁷³ Vgl. ebd.: S. 48f. sowie ebd.: S.10.

	insgesamt	männlich	Weiblich	männlich %	weiblich %
Ausländische Wohnbevölkerung gesamt	730. 000	384.4000	345.600	52, 7	47,3
EU-14	109.600	54.100	55.600	49,4	50,7
Deutschland	74.400	35.800	38.600	48,1	51,9
Frankreich	4.200	1.800	2.400	42,9	57,1
Italien	10.700	6.300	4.400	58,9	41,1
Großbritannien	5.700	3.000	2.600	52,6	45,6
Niederlande	4.000	2.000	2.000	50,0	50,0
Jugoslawien Nachfolgestaaten	328.300	174.000	154.300	53,0	47,0
Kroatien	57.600	30.500	27.100	53,0	47,0
Slowenien	6.400	3.800	2.600	59,4	40,6
Bosnien-Herzegowina	96.200	50.500	45.700	52,5	47,5
Mazedonien	12.400	7.300	5.100	58,9	41,1
Serbien, Montenegro, Kosovo	155.700	81.900	73.800	52,6	47,4
Sonstige Staaten Ostmitteleuropa	75.176	37.773	37.403	50,2	49,8
Bulgarien	4.400	2.100	2.300	47,7	52,3
Polen	22.600	12.400	10.200	54,9	45,1
Rumänien	18.400	8.900	9.500	48,4	51,6
Tschechische Republik	7.400	3.400	4.100	48,4	51,6
Slowakei	7.400	3.400	4.000	45,9	54,1
Ungarn	12.900	6.700	6.200	51,9	48,1
Schweiz	6.300	2.900	3.500	46,0	55,6
Türkei	130.100	72.900	57.100	56,0	43,9
Sonstiges Europa	7.041	2.702	4.339	38,4	61,6
Afrika	15.100	10.000	5.200	65,9	34,1
Ägypten	5.100	3.300	1.800	64,1	35,9
Nigeria	2.300	1.600	701	70,4	29,6
Asien	38.400	20.300	18.100	52,9	47,1
China	4.700	2.300	2.400	49,1	50,9
Indien	5.100	3.400	1.800	65,4	34,6
Iran	6.500	3.700	2.700	57,9	42,1
Philippinen	3.500	1.400	2.100	39,2	60,8
Amerika	13.100	5.600	7.500	42,6	57,4
Nordamerika	6.500	3.100	3.400	47,8	52,2
Mittelamerika	7.680	3.737	3.943	48,7	51,3
Südamerika	720	313	407	43,5	56,5
Karibikinseln	3.393	1.201	2.192	35,4	64,6
Ozeanien	1.328	3.200	2.000	62,5	37,5

Abb. 4: Zusammensetzung der migrantischen Wohnbevölkerung nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.⁷⁴

⁷⁴ Siehe: Münz, Rainer; Zuser, Peter; Kytir, Peter: Demographische und sozio-ökonomische Strukturen. Grenzüberschreitende Wanderungen und ausländische Wohnbevölkerung: Struktur und Entwicklung. In: Fassmann, Heinz; Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 49.

1.4.2. Alter

Auch die Zusammensetzung der migrantischen Wohnbevölkerung unter 15 Jahre unterscheidet sich deutlich von der österreichischen. 2001 betrug die Anzahl dieser Gruppe unter der österreichischen Wohnbevölkerung 17%. Kinder und Jugendliche aus Drittstaatländern weisen einen Anteil von 22% auf. 10% machen Kinder und Jugendliche aus anderen EU-Staaten aus. Der Anteil der erwerbsfähigen MigrantInnen ist höher. So beträgt die Zahl der 15 bis 60-jährigen Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der österreichischen, 73%. Diese Prozentzahl gilt sowohl für Drittstaatsangehörige als auch für EU-BürgerInnen. Die Prozentzahl der ÖsterreicherInnen im erwerbsfähigen Alter beträgt 61%. Anders verhält es sich bei der Altersgruppe der über 60-jährigen: Beträgt die Zahl der ÖsterreicherInnen über 60 Jahre 22%, so sind es unter MigrantInnen 7%. Unter Drittstaatsangehörigen sind es 5% und unter anderen EU-BürgerInnen 18%.⁷⁵

Beachtenswert ist hingegen, dass sich die Anzahl der migrantischen Bevölkerung der über 60-Jährigen seit 1990 mehr als verdoppelt hat. War diese Altersgruppe im Jahr 1990 mit 8.556 vertreten, so stieg diese Personengruppe im Jahr 2001 auf 17.144 Personen an. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass eine Rückwanderung in die Geburtsländer abgenommen hat. Wesentlich ist auch, dass die Geschlechterproportion sich nicht nur nach Herkunftsstaat sondern auch nach Altersgruppe unterscheidet.⁷⁶

1.5. Einbürgerungen

Das österreichische Staatsbürgerschaftsrecht wurde seit 1945 mehrmals und weitreichend geändert. Jedoch wurden die Gesetze betreffend Einbürgerungen von Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der österreichischen (darunter auch jene die in Österreich geboren sind) seit der Gründung der Zweiten Republik weitgehend beibehalten. Nach dem Zweiten Weltkrieg wurde ein neues Staatsbürgerschaftsgesetz erlassen und schließlich 1949 aufgrund von mehreren

⁷⁵ Vgl.: ebd.: S. 50 sowie ebd.: S. 11.

⁷⁶ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2000. Daten&Fakten&Recht. Report 2000, Teil II, S.12, Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. &Fakten&Recht. Report 2001, Teil II, S. 9 sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 11.

Novellierungen als das StbG 1949 wieder verlautbart. Als Vorbild und Grundlage diente das StbG 1925, das sich auf die Prinzipien der Abstammung sowie die Vermeidung von Mehrfachstaatsbürgerschaften noch heute manifestiert. Für eine sogenannte Ermessenseinbürgerung ist ein Aufenthalt nach zehn Jahren möglich. Sofern das Bundeskanzleramt und das Innenministerium sich zustimmend erklären, ist eine Reduzierung der Frist auf vier Jahre möglich. Eine Einbürgerung aufgrund eines Rechtsanspruchs besteht nach einem 30-jährigen Aufenthalt.⁷⁷

Umfassende Änderungen im Staatsbürgerschaftsgesetz, wie etwa die Anerkennung der österreichischen Staatsbürgerschaft für eheliche Kinder, auch wenn nur die Mutter eine Österreicherin ist, führten 1985 zu einer Wiederverlautbarung zum StbG 1985. Dieses Gesetz wurde aufgrund von Neuregelungen betreffend der Einbürgerungsvoraussetzungen und Wartefristen 1998 erneut novelliert. Die Einbürgerung wurde bereits hier als letzter Schritt zu einer gelungenen Integration gesehen. Seither sind erstmals Kenntnisse der deutschen Sprache nachzuweisen und bilden eine Voraussetzung für den Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft.⁷⁸

Die Abstammung ist das Grundprinzip der österreichischen Staatsbürgerschaft, daher hat der Geburtsort bei Neugeborenen keine Auswirkung auf den automatischen Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft. Kindern von verheirateten Paaren wird die österreichische Staatsbürgerschaft nur dann zugesprochen, wenn zumindest ein Elternteil ÖsterreicherIn ist. Die Abstammung ist vor allem bei unehelichen Kindern ausschlaggebend: Ist die Mutter österreichische Staatsbürgerin, so erwirbt das Kind ihre Staatsbürgerschaft. Ist aber nur der Vater österreichischer Staatsbürger, ist die Legitimation des Kindes während der Minderjährigkeit notwendig. Für Kinder von MigrantInnen bedeutet dies, dass sie per Geburt in Österreich keinen Anspruch auf die österreichische Staatsbürgerschaft haben. Wurde aber ein Elternteil vor der Geburt des Kindes eingebürgert, dann besteht auch für das Kind Anspruch auf die österreichische Staatsbürgerschaft.⁷⁹

⁷⁷ Vgl.: Waldrauch, Harald; Cinar, Dilek: Staatsbürgerschaftspolitik und Einbürgerungspraxis in Österreich. In: Fassmann, Heinz, Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen - sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 261 sowie Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 654.

⁷⁸ Vgl. ebd.: S. 262 sowie ebd. 648.

⁷⁹ Vgl. ebd.: S. 262 sowie Staatsbürgerschaftsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migrantinnen und Migranten, Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, Staatsbürgerschaft deutsch 06/01.

Bezeichnend ist, dass vor allem Politiker gerne den Erwerb der Staatsbürgerschaft als den letzten Schritt der Integration hervorheben. In diesem Sinne kann hier durchaus von einem restriktiven Staatsbürgerschaftsgesetz gesprochen werden.

Ein Antrag auf Einbürgerung kann erst nach einem 10-jährigen Aufenthalt in Österreich gestellt werden. Erforderlich dafür ist ebenfalls ein 10-jähriger Hauptwohnsitz in Österreich. Damit liegt die Dauer des Aufenthaltes in Österreich, bis auf die Schweiz, wo ein 12-jähriger Aufenthalt erforderlich ist, höher als in anderen Ländern. Anspruch auf die österreichische Staatsbürgerschaft besteht nach einem 30-jährigen ununterbrochenen Aufenthalt. Eine Verkürzung auf 15 Jahre ist möglich, wenn der oder die AntragstellerIn ihre persönliche und berufliche Integration nachweisen kann. Eine genaue Definition der „persönlichen und beruflichen Integration“⁸⁰ lag vom Gesetzgeber bis 2003 nicht vor. In der zweiten FPÖ- und ÖVP-Regierung wird als ein Muss der Wohnsitz in Österreich definiert. Ebenfalls möglich ist eine Reduzierung der 10-jährigen Mindestfrist, wenn besonders überragende Leistungen im wirtschaftlichen, künstlerischen, sportlichen oder künstlerischen Sektor nachgewiesen werden können. Weitere Voraussetzungen sind unter anderem eine Unbescholtenheit, das heißt, dass keine Verurteilung zu einer Freiheitsstrafe von mehr als drei Monaten geführt haben darf, kein anhängiges Verfahren wegen einer Freiheitsstrafe bedrohten Vorsatzes oder eines Finanzvergehens vorliegen dürfen. Ebenfalls dürfen kein Aufenthaltsverbot oder ein anhängiges Verfahren zur Aufenthaltsbeendigung anfallen. Die Sicherstellung des Lebensunterhaltes muss gewährleistet werden können und die Deutschkenntnisse angepasst an der Lebenssituation sein. Die Entscheidung unterliegt dem Erachten der verantwortlichen Behörde. Nach der Staatsbürgerschaftsnovelle 1999 waren Einbürgerungen von Personen mit einem österreichischen Ehepartner nach Ablauf von fünf Jahren gemeinsamer Ehe gegeben. Eine Mindestaufenthaltsdauer von vier Jahren genügt hingegen für die Bevölkerung der EU 15 und EWR-Länder.⁸¹

⁸⁰ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 13.

⁸¹ Vgl.: ebd. S.13, Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 137 sowie Waldrauch, Harald; Cinar, Dilek: Staatsbürgerschaftspolitik und Einbürgerungspraxis in Österreich. In: Fassmann, Heinz, Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen - sozioökonomische Strukturen - rechtliche Rahmenbedingungen. Drava,

Wiederholt hat die Zahl der Einbürgerungen in Wien im Jahr 2002 zugenommen. Seit dem Zweiten Weltkrieg, einschließlich des Jahres 2001, sind zirka 908.000 Personen eingebürgert worden.⁸²

Im Jahr 2002 wurden insgesamt 14.983 Personen eingebürgert. Davon 312 Personen, die eine sogenannte „auslandswirksame Einbürgerung“⁸³ in Anspruch genommen haben. Das heißt, diese Personen haben ihren Wohnsitz außerhalb von Österreich. Vergleicht man die Zahl der Einbürgerungen aus dem Jahr 2001 mit 13.671 Einbürgerungen, dann kann von einem Zuwachs von rund 10% gesprochen werden. Ein Geschlechtervergleich zeigt hingegen, dass lediglich eine marginale Unterscheidung feststellbar ist: 7.644 Männer und 7.319 Frauen wurden 2002 die österreichische Staatsbürgerschaft verliehen.⁸⁴

Im internationalen Vergleich hatte Österreich bereits 2001 ein restriktives Staatsbürgerschaftsgesetz. In Österreich gilt die Verleihung der Staatsbürgerschaft als „Belohnung“ oder als Ziel der bereits resultierten Integration. Andere europäische Länder haben etwa die rechtliche Gleichstellung durch Einbürgerung als zentrale

Klagefurt/Colovec 2003, S.263 sowie Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 649f. sowie Staatsbürgerschaftsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migrantinnen und Migranten, Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, Staatsbürgerschaft deutsch 06/01.

⁸² Waldrauch, Harald; Cinar, Dilek: Staatsbürgerschaftspolitik und Einbürgerungspraxis in Österreich. In: Fassmann, Heinz, Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen - sozioökonomische Strukturen - rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagefurt/Colovec 2003, S. 266.

⁸³ Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 13.

⁸⁴ Vgl.: Lebhart, Gustav; Münz, Rainer: Migration und Fremdenfeindlichkeit. Fakten, Meinungen und Einstellungen zur internationalen Migration ausländischer Bevölkerung und staatlicher Ausländerpolitik in Österreich. Schriftenreihe des Instituts für Demographie der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (Hg.). Wien 1999, Band 13, S. 96f. sowie Waldrauch, Harald; Cinar, Dilek: Staatsbürgerschaftspolitik und Einbürgerungspraxis in Österreich. In: Fassmann, Heinz, Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen - sozioökonomische Strukturen - rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagefurt/Colovec 2003, S. 266 sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 13.

Maßnahme erachtet und als eine Voraussetzung der Integration in allen gesellschaftlichen Bereichen verstanden.⁸⁵

1.5.1. Herkunftsländer der eingebürgerten Personen

Von den 14.983 Einbürgerungen im Jahr 2002 sind 4.642 ehemalige türkische Staatsangehörige. Mit 19% Zuwachs gegenüber dem Jahr 2001 und 31% aller Einbürgerungen stellen sie erneut die größte Gruppe der eingebürgerten MigrantInnen dar. Auf Platz zwei rangieren BürgerInnen aus Serbien und Montenegro mit 2.315 Einbürgerungen. Diese Entwicklung zeigt sich bereits während der gesamten 1990er Jahre. Im Unterschied zu den Zahlen der Eingebürgerten aus der Türkei ist hier ein marginaler Zuwachs von 0,4% gegenüber dem Vorjahr zu erkennen. Mit 1.700 Einbürgerungen sind Personen aus Bosnien-Herzegowina die drittgrößte Gruppe der Neo-ÖsterreicherInnen. 1.013 kroatische StaatsbürgerInnen wurden zu ÖsterreicherInnen. Fast verdoppelt hat sich die Zahl der Einbürgerungen unter den polnischen StaatsbürgerInnen von 364 auf 616 innerhalb eines Jahres. Weiters bekamen 493 indische und 471 chinesische Staatsbürger die österreichische Staatsbürgerschaft verliehen. 2002 sind die Einbürgerungen der rumänischen Staatsangehörigen mit 402 Einbürgerungen im Gegensatz zum Jahr 2001 sogar zurückgegangen, obwohl sie im selben Jahr die höchste Steigerungsrate aufwiesen. 392 ÄgypterInnen, 350 PhilipinInnen, 343 MazedonierInnen, 208 IranerInnen, 155 SlowakInnen, 149 BulgarInnen, 148 BangladescherInnen wurden zu österreichischen StaatsbürgerInnen.⁸⁶ (siehe Abb. 5)

Zurückgegangen ist weiterhin die Anzahl der vorzeitigen Einbürgerungen. Lag sie zu Beginn der 1990er noch bei 20%, sank sie 1999 auf 11,8% und im Jahr 2002 weiter auf 5,3%. Angestiegen ist jedoch die Anzahl der Ermessenseinbürgerungen: Von einem Fünftel in den 1990er Jahren stieg die Zahl im Jahr 2000 auf mehr als ein Viertel und 2001 auf 34%. Der am häufigsten angeführte Rechtsgrund 2001 war die

⁸⁵ Vgl.: Waldrauch, Harald; Cinar, Dilek: Staatsbürgerschaftspolitik und Einbürgerungspraxis in Österreich. In: Fassmann, Heinz, Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen - sozioökonomische Strukturen - rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003, S. 270.

⁸⁶ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 13f. sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 13f.

Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft aufgrund des Anspruches bei binationalen EhepartnerInnen und minderjährigen Kindern.⁸⁷

Einbürgerungen im Jahr 2002

Türkei	4.642
Serbien Montenegro	2.315
Bosnien-Herzegowina	1.700
Kroatien	1.013
Polen	616
Indien	493
VR China	471
Rumänien	402
Ägypten	392
Philippinen	350
Mazedonien	343
Iran	208
Slowakei	155
Bulgarien	149
Bangladesch	148
Sonstige	1.586
Summe	14.983

Abb. 5: : Anzahl der Einbürgerungen 2002 nach Herkunft. ⁸⁸

1.6. Bildung der ZuwanderInnen

Die Bildung der ImmigrantInnen spielt eine wesentliche Rolle für die Arbeitsaussichten. Dabei sind sowohl die im Geburtsland erlangte Ausbildung, als auch die in Österreich angeeigneten Qualifikationen entscheidend.

Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen zeigen im Vergleich zu ÖsterreicherInnen eine wesentlich niedrigere Schulbildung auf. Stark

⁸⁷ ebd.: S. 14.

⁸⁸ Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 13.

betroffen sind dabei Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien und der Türkei.⁸⁹ Diese Aussage wird durch folgende Zahlen verdeutlicht: 1999 gab jeder vierte Österreicher und ein Drittel der Österreicherinnen als höchste abgeschlossene Schulausbildung die Pflichtschule an. Hingegen gaben 51% der Männer und 57% der Frauen aus dem ehemaligen Jugoslawien und 73% der Türken und 78% der Türkinnen selbige als höchst abgeschlossene Schulausbildung an. Alle anderen StaatsbürgerInnen fallen in die Kategorie „Andere“ und sind aus dem Jahr 2000. Diese weisen einen Pflichtschulabschluss von 22% unter den Männern und 38% unter den Frauen auf. Einen Lehrabschluss weisen 37% der Männer und 29% der Frauen aus dem ehemaligen Jugoslawien auf. Niedriger ist die Zahl der Lehrabschlüsse bei den TürkInnen: 17% der Männer und 13% der Frauen.⁹⁰ Zum Vergleich die Zahlen der ÖsterreicherInnen: 47% der Männer und 36% der Frauen haben einen Lehrabschluss. Der Lehrabschluss der „Anderen“ sieht wie folgt aus: 29% der Männer und 21% der Frauen. In den weiteren Schultypen, wie zum Beispiel mittlere (Fach-) Schulen, allgemein- und berufsbildende höhere Schulen oder Universitäten, findet sich lediglich ein marginaler Anteil der ehemaligen JugoslawInnen und TürkInnen. Eine deutlich höhere Schulausbildung (mittlere oder höhere Schule) haben „Andere“: 28% der Männer und 31% der Frauen. Diese Gruppe ist sogar besser ausgebildet als ÖsterreicherInnen: 21% der männlichen und 24% der weiblichen Inländer haben einen mittleren oder höheren Schulausbildung. Ebenso einen höheren Universitätsabschluss haben die „Anderen“ mit 21% der Männer und 10% der Frauen. 8% der Österreicher und 6% der Österreicherinnen haben einen Universitätsabschluss.⁹¹

Eine Parallele der Ausbildung lässt sich zu Deutschland ziehen: Auch in Deutschland verfügt der Großteil der ZuwanderInnen lediglich über einen Pflichtschulabschluss und ist im Vergleich zu der hiesigen Bevölkerung schlechter ausgebildet. Der Unterschied zwischen den ZuwanderInnen in Deutschland ist jedoch, dass der Anteil jener mit einem sekundären Bildungsabschluss, das heißt einem höheren Schulabschluss oder einer mittleren Reife, höher ist als in Österreich. Dies mag darin begründet sein, dass in Zeiten der Anwerbung der Gastarbeiter die höheren Löhne in

⁸⁹ Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 144.

⁹⁰ ebd.: S. 144.

⁹¹ Vgl.: Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 144ff.

Deutschland ausschlaggebend dafür waren, dass besser Ausgebildete eher nach Deutschland als nach Österreich kamen.⁹²

	Pflichtschule	Lehre	Mittlere oder höhere Schule	Universität
Österreich männlich	24	47	21	8
Österreich weiblich	41	27	24	6
Ehemaliges Jugoslawien männlich	51	37	9	3
Ehemaliges Jugoslawien weiblich	57	29	11	3
Türkei männlich	73	17	7	2
Türkei weiblich	78	13	8	1
Andere männlich	22	29	28	21
Andere weiblich	38	21	31	10

Abb. 6: : Österreichische Wohnbevölkerung nach höchster abgeschlossener Schulbildung nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.⁹³

Sowohl für ÖsterreicherInnen als auch Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft gilt, dass geschlechtsunabhängig jüngere Menschen besser ausgebildet sind.⁹⁴

1.6.1 Bedeutung der Bildung am Arbeitsmarkt

Für die berufliche Mobilität ist eine solide Ausbildung am Arbeitsmarkt Voraussetzung. Sowohl die aus dem Geburtsland mitgebrachte als auch in Österreich angeeignete Qualifikation ist entscheidend für die berufliche Zukunft. Die

⁹² Vgl.: Fassmann, Heinz; Münz, Rainer; Seifert, Wolfgang: Ausländische Arbeitskräfte in Deutschland und Österreich. Zuwanderung, berufliche Platzierung und Effekte der Aufenthaltsdauer. Abgrenzen – Ausgrenzen – Aufnehmen. Drava, Klagenfurt/Celovec, 1999, S. 100.

⁹³ Siehe auch Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffi, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 146.

⁹⁴ Vgl.: ebd. S. 144.

schulische Qualifikation ist ausschlaggebend für die Erstplatzierung am Arbeitsmarkt und diese beeinflusst bis zu einem bestimmten Teil die weitere berufliche Laufbahn. Durch eine gute Schulausbildung ist es eher möglich, die Hürden der Migration, wie etwa Diskriminierung am Arbeitsmarkt, leichter zu bewältigen. Die Folgen der Migration können am Arbeitsmarkt gravierend sein. So ist es keine Seltenheit, dass auch gut ausgebildete MigrantInnen in Österreich in ihrer ersten Beschäftigung eine Arbeit unter ihrer Qualifikation ausüben müssen und somit eine Dequalifizierung entsteht. Dennoch haben MigrantInnen mit einer höheren Schulbildung im Laufe ihrer Berufslaufbahn viel eher die Chance, eine ihrer Qualifikation entsprechende Tätigkeit zu finden und somit einen Ausgleich herzustellen.⁹⁵

40% jener Arbeitskräfte die im Ausland geboren sind und über eine Matura oder ein Hochschulstudium verfügen, müssen in Österreich zunächst als ArbeiterIn ihre Tätigkeit beginnen. Somit kann davon gesprochen werden, dass die berufliche Etablierung unter einem Ortswechsel leidet. Durch die Migration wird ihre Qualifikation degradiert. Gründe dafür können sein, dass ihre Ausbildung in Österreich keine Verwendung findet oder mangelnde Deutschkenntnisse, sowie ein Akzent eine Hürde darstellen und die mitgebrachte Qualifikation in den Hintergrund tritt.⁹⁶ Zudem sind Nostrifikationen in Österreich eine große Herausforderung und oft mit nochmaligem jahrelangen Studium verbunden.

Personen mit guter Ausbildung gelingt es jedoch im Gegensatz zu Personen mit geringer Bildung, rasch der deutschen Sprache mächtig zu werden und sie finden sich in der Mehrheitsgesellschaft besser zurecht. Infolge dessen ist ein beruflicher Aufstieg eher möglich. Von der Qualifikation ist auch eine Verbesserung des Berufes abhängig: Rund 80% jener ZuwanderInnen mit lediglich einem Pflichtschulabschluss sind ArbeiterInnen und bleiben es auch. Bei jenen mit einer mittleren Ausbildung sind es 75%. Neben der Qualifikation spielt auch die Ethnie eine Rolle: Bei vergleichbaren Qualifikationen werden Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien, Türkei oder Polen schlechter platziert als Arbeitskräfte aus Deutschland.⁹⁷ Fallbeispiele aus der Studie von Heinz Fassmann, Josef Kahlbacher und Ursula Reger „Integration durch

⁹⁵ Vgl.: Fassmann, Heinz; Kahlbacher, Josef; Reger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Heft 25, Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Wien 2001, S. 23f.

⁹⁶ Vgl.: ebd.: 24.

⁹⁷ Vgl.: ebd.: S. 24f.

berufliche Mobilität“⁹⁸ (Zielgruppe der Untersuchung waren MigrantInnen aus Deutschland, der Türkei, Ex-Jugoslawien und Polen) verdeutlicht diese Aussage: Während ein 45-jähriger Deutscher sofort Pressechef in einem Unternehmen wurde, muss die 34-jährige deutsch-polnisch Dolmetscherin aus Polen zunächst als Bedienerin arbeiten, um über Umwege erst in ihrer Profession tätig sein zu können. Ähnlich erging es einem polnischen Arzt der als Hilfskoch begann, später Kellner wurde um dann erst in seinem erlernten Beruf zu arbeiten.⁹⁹

Im Vergleich zu den österreichischen berufstätigen Personen sind MigrantInnen schlechter qualifiziert, so das Ergebnis der statistischen Nachrichten auf Basis der Volkszählung.¹⁰⁰ Die Akademikerquote der hiesigen Erwerbspersonen ergab 7,2%, die der ausländischen Arbeitskräfte mit einem Akademikerstatus betrug 6,7%. Ebenfalls eine geringere Ausbildung unter den Erwerbstätigen haben Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen unter den MaturantInnen und Personen mit einer mittleren Berufsausbildung wie etwa Fachschule oder Lehre: Haben 8% der migrantischen Arbeitskräfte die Matura, so sind es bei den inländischen Arbeitskräften 10%.¹⁰¹ Die Diskrepanz zwischen den Fachschul- oder Lehrlingsabsolventen ist noch größer: Sind es bei migrantischen 24%, so verfügen 56% der inländischen Erwerbspersonen über einen Fachschul- oder Lehrabschluss. 61% der migrantischen Berufstätigen haben keine über die Pflichtschule hinausgehende Qualifikation. Unter den ZuwanderInnen sind die Arbeitskräfte aus dem ehemaligen Jugoslawien und der Türkei jene mit der geringsten Ausbildung. 73% der Ex-JugoslawInnen und 85% der TürkInnen haben nur eine Pflichtschulausbildung. Einen Lehrabschluss weisen 19% der berufstätigen Ex-JugoslawInnen und 10% der TürkInnen auf. Erwerbstätige aus dem Ex-Jugoslawien und der Türkei erreichen gemeinsam einen Anteil von 15% der AkademikerInnen.

⁹⁸ Fassmann, Heinz; Kohlbacher, Josef; Reeger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Wien 2001, Heft 25, S. 25.

⁹⁹ Vgl.: ebd.: S. 25.

¹⁰⁰ Anmerkung der Autorin: Eingebürgerte MigrantInnen fallen ebenfalls in die Kategorie „österreichische Arbeitskräfte“.

¹⁰¹ Vgl.: Bauer, Adelheid: Volkszählung 1991: Berufstätigkeit von Ausländern und Ausländerinnen. In: Statistische Nachrichten 6/1996. Hg.: Republik Österreich, Österreichisches Zentralamt, S. 419ff.

Dagegen haben EU-ZuwanderInnen als auch sonstige ZuwanderInnen etwa zu einem Fünftel einen Hochschulabschluss und ebenso zu einem Fünftel die Matura.¹⁰²

1.6.2. Die Rolle der Deutschkenntnisse im Beruf

Solide Deutschkenntnisse sind für einen beruflichen Erfolg am österreichischen Arbeitsmarkt wesentlich und Voraussetzung für eine qualifizierte Tätigkeit. Weiters ermöglichen Sprachkenntnisse der Landessprache soziale Kontakte und Partizipation am öffentlichen Leben. Die bereits unter Punkt 1.7.1. erwähnte Studie hat ebenfalls die Deutschkompetenzen der MigrantInnen untersucht. Dabei stützen sich die Ergebnisse auf die Selbsteinschätzung der RespondentInnen. 3,1% geben an, keinerlei Deutschkenntnisse zu besitzen, 17,6% kommunizieren auf der einfachen Stufe von Einwortsätzen, 51,1% weisen keine Verständigungsprobleme auf und 28,1% behaupten von sich, über perfekte Deutschkenntnisse zu verfügen.¹⁰³ Schwerer scheint dabei die schriftliche Sprache zu sein: 10,2% können schriftlich überhaupt nicht kommunizieren, 19,0% verfügen lediglich über Schreibkenntnisse auf der Stufe von Einzelworten, 44,0% können sich schriftlich ohne Schwierigkeiten verständigen und 26,2% geben an, perfekte schriftliche Kompetenzen zu haben.¹⁰⁴

Keinerlei Deutschkenntnisse	Stufe Einwortsätze	Keinerlei Verständigungsprobleme	Perfekte Sprechkenntnisse
3,1%	17,6%	51,1%	28,1%

Abb. 7: Sprechkenntnisse der deutschen Sprache

Keinerlei schriftliche Kompetenz	Schreibkenntnisse Stufe Einzelsätzen	Keine Verständigungsprobleme	Perfekte Schreibkenntnisse
10,2%	19,0%	44,0%	26,2%

Abb. 8: Schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache

Die Deutschkenntnisse und das schulische Bildungsniveau stehen in direkter

¹⁰² Vgl.: ebd.: S. 419ff.

¹⁰³ Vgl.: Fassmann, Heinz; Kohlbacher, Josef; Reeger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Wien 2001, Heft 25, S.26

¹⁰⁴ Vgl.: ebd.: 26.

Verbindung. In der Regel heißt das: je höher der Bildungsabschluss desto besser die Deutschkenntnisse. So hat fast jeder zweiter Hochschulabsolvent perfekte Deutschkompetenzen. Bei jenen mit lediglich einem Pflichtschulabschluss liegt der vergleichbare Anteil bei 4%.¹⁰⁵

Differenzen in der Sprachbeherrschung sind auch unter den unterschiedlichen Ethnien zu erkennen. Die bereits erwähnte Studie von Fassmann, Kohlbacher und Reeger zeigt, dass die schwächste Gruppe unter den untersuchten MigrantInnengruppen die TürkInnen darstellen. Ein Drittel der TürkInnen verfügen über gar keine Sprachkompetenzen oder ihre Kenntnisse sind lediglich auf der Stufe von Einzelworten. Unter den ZuwanderInnen aus dem ehemaligen Jugoslawien und Polen sind es fast ein Fünftel, die vergleichbare Sprachkompetenzen aufweisen. Bezugnehmend auf perfekte Deutschkenntnisse sind kaum Differenzen zwischen der untersuchten Gruppe feststellbar: 27% der Personen aus der Türkei, Ex-Jugoslawien und Polen geben an, der deutschen Sprache perfekt mächtig zu sein.¹⁰⁶

Die Wichtigkeit der deutschen Sprachkenntnisse im Berufsleben ist von enormer Wichtigkeit. Ein Zusammenhang zwischen den perfekten Sprachkenntnissen in Deutsch und der perfekten Integration am Arbeitsmarkt ist erkennbar. Hier war für die AutorInnen kein nennenswerter Unterschied zwischen den zugewanderten und den autochthonen österreichischen Arbeitskräften feststellbar. Lediglich die geringe Anzahl von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund im öffentlichen Dienst wird erwähnt.¹⁰⁷

Eine genaue Definition der „perfekten Deutschkenntnisse“ ist der Literatur dieser Studie nicht zu entnehmen. Für viele Arbeitgeber spricht ein Migrant oder eine Migrantin erst dann perfekt Deutsch, wenn er oder sie auch akzentfrei spricht. Daher stellt sich die Frage, ob die 27% der Personen die von sich angeben „perfekte Deutschkenntnisse“ zu haben, auch akzentfrei Deutsch sprechen und deshalb für die AutorInnen kein „nennenswerter“ Unterschied zur inländischen Arbeitsbevölkerung feststellbar war.

Der Autorin dieser Arbeit sind durch ihre jahrelange Arbeit in der Integrationsszene Fälle bekannt, wo ein Akzent als Hindernis für Arbeitgeber empfunden wurde. Ebenfalls kann ein ausländisch klingender Name im Lebenslauf eine Hürde am Arbeitsmarkt sein.

¹⁰⁵ Vgl.: ebd. 26f.

¹⁰⁶ Vgl.: ebd.: S. 27.

¹⁰⁷ Vgl.: ebd. S. 27f.

1.6.3. Zugang zum öffentlichen Dienst

Der Zugang zum öffentlichen Dienst war lange Zeit MigrantInnen verfassungsrechtlich vorenthalten. Die österreichische Staatsbürgerschaft war zwingend notwendig, um als öffentlicher Bediensteter hoheitlich oder vertraglich tätig sein zu dürfen. Österreichs Beitritt zum EWR veranlasste die gesetzgebende Gewalt, eine korrigierende Änderung der Rechtslage vorzunehmen. Daher ist die österreichische Staatsbürgerschaft seit 1994 für den öffentlich-rechtlichen und den vertraglichen Dienst beim Bund, den Ländern und den Gemeinden nicht länger zwingend notwendig, bis auf bestimmte Verwendungen. Andere Verwendungen setzen aber sehr wohl die österreichische Staatsbürgerschaft voraus. Auch jene Staatsangehörige von Ländern die ÖsterreicherInnen im Rahmen der europäischen Integration die gleichen Anrechte für den Berufszugang zugestehen, dürfen auch ohne die österreichische Staatsbürgerschaft im öffentlichen Dienst arbeiten. Von dieser Regelung waren aber Drittstaatsangehörige weiterhin ausgeschlossen. Ihnen steht eine Tätigkeit im öffentlichen Dienst erst dann offen, wenn keine anderen geeigneten BewerberInnen zur Verfügung stehen.¹⁰⁸

Der Staat als Dienstgeber sollte die Diversität der Gesellschaft widerspiegeln. Doch wie hoch ist der Anteil der Neo-ÖsterreicherInnen im öffentlichen Dienst? Eine telefonische Recherche in den Magistratsabteilungen und den Büros der Bürgermeister in Österreich ergab zunächst eine maßlose Überforderung der verantwortlichen Person. Denn die verantwortliche Person musste zunächst eruiert werden. Lakonische Antworten wie: „Nein, Neo-Österreicher arbeiten nicht für uns“, waren dabei keine Ausnahme. Einzig Wien übernimmt eine Vorreiterrolle. In den Magistratsabteilungen der Bundeshauptstadt arbeiten bereits Drittstaatsangehörige. Nach eigenen Angaben der Stadt Wien spielt die Staatsbürgerschaft keine Rolle. Auch hat Wien als einziges Bundesland eine Magistratsabteilung, MA 17 – Magistratsabteilung für Integrations- und Diversitätsangelegenheiten, die wie der Name schon sagt, zuständig für Integrationsagenden der Stadt ist.

¹⁰⁸ Vgl.: Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 640f.

2. MigrantInnen und der Wiener Arbeitsmarkt

2.1. Aufenthaltstitel

Der Aufenthaltstitel ist entscheidend, um Zugang zum Arbeitsmarkt zu bekommen. Daher werden zunächst die Gesetze bezüglich des Aufenthaltstitels erläutert. Zum Zeitpunkt der Untersuchung gab es folgende Aufenthaltstitel.

2.1.1. Befristeter Aufenthaltstitel

ImmigrantInnen aus Drittstaatsländern benötigen für eine Einreise nach Österreich und einer unselbstständigen Beschäftigung im selbigen Land, abgesehen von einem gültigen Reisepass, eine Einreiseerlaubnis und einen Aufenthaltstitel. Es wird eine Niederlassungsbewilligung ausgestellt und muss bei Erstaussstellung im Ausland angesucht werden. Der Landeshauptmann entscheidet, ob er dem/der AntragstellerIn eine Niederlassungsbewilligung erteilt oder nicht.¹⁰⁹

Um in Österreich unselbstständig erwerbstätig sein zu dürfen, müssen gewisse Voraussetzungen gegeben sein. Unter anderem diese:

- Der/die AntragstellerIn muss eine, für österreichische Verhältnisse übliche, Unterkunft nachweisen können.
- Der/die AntragstellerIn muss einen Beschäftigungstitel besitzen.
- Ein Quotenplatz¹¹⁰ muss verfügbar sein.
- Es darf kein Versagungsgrund gemäß §10 Abs 2 FrG 1997 bewahrheitet sein.
- Die Behörde ist verpflichtet von ihrem Versagungsermessen gemäß §10 Abs 2 FrG 1997 nicht zum Nachteil der AntragstellerIn anzuwenden. (ist verpflichtet, ihr Versorgungsermessen anzuwenden)¹¹¹

Treffen die Bedingungen auf den/die AntragstellerIn zu, kann eine Erteilung der Erstniederlassungsbewilligung stattfinden. Das bedeutet auch, dass die Erteilung der Erstniederlassung im Erachten der Behörden liegt. Bei der

¹⁰⁹ Vgl.: Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 570.

¹¹⁰ Quotenplatz: siehe Kapitel 2.3.1. Ausländerbeschäftigungsgesetz.

¹¹¹ Vgl.: Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 570f.

Entscheidungsfindung gilt persönliche Stellungen des/der AntragstellerIn und die Interessen der Öffentlichkeit zu bewahren.¹¹²

Nach Erteilung der Erstniederlassungsbewilligung ist die betreffende Person berechtigt, sich bis zu maximal einem Jahr in Österreich niederzulassen. Der Titel wird im Reisepass vermerkt. Nach dem Ablauf der Erstniederlassungsbewilligung kann ein Antrag auf Verlängerung gestellt werden. Der Vorteil zur Erstniederlassungsbewilligung ist, dass die Behörden nicht mehr nach Ermessen urteilen, sondern der/die AntragstellerIn, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind, ein Anrecht darauf hat. Auch diese werden nicht mehr ganz so streng gehandelt wie bei der Erstniederlassungsbewilligung. So ist eine Erteilung des/der AntragstellerIn nicht länger von einem Quotenplatz abhängig. Der/die AntragstellerIn muss keinen Beschäftigungstitel vorweisen, denn er ist nicht entscheidend. Eine Verlängerung der Niederlassungsbewilligung ist dann zu erteilen, wenn folgende Bedingungen erfüllt werden:

- Kein Aufenthaltsverbot vorliegt.
- Keine Versagungsgründe nach §10 Abs 2 FrG 1997 bestehen.
- Eine für österreichische Verhältnissen übliche Unterkunft nachweisbar ist.¹¹³

Wichtig und vor allem entscheidend ist auch, dass der/die ZuwanderIn fristgemäß, das heißt vor Beendigung der Erstniederlassungsbewilligung, einen Antrag auf eine weitere Niederlassungsbewilligung stellt. Wird der Antrag genehmigt, erhalten die betreffenden Personen für maximal zwei Jahre eine Niederlassungsbewilligung. Diese ist für das ganze Bundesgebiet Österreich gültig.¹¹⁴

¹¹² Vgl.: ebd.: S. 570f.

¹¹³ Vgl.: ebd.: 571f.

¹¹⁴ Vgl.: ebd.: 572.

2.1.2. Unbefristeter Aufenthaltstitel

Nach einem fünfjährigen Aufenthalt in Österreich haben EinwandererInnen Anrecht auf einen unbefristeten Aufenthaltstitel. Neben der Dauer der Niederlassung ist auch eine rechtmäßige und ständige Beschäftigung für einen unbefristeten Aufenthaltstitel entscheidend. Hat der/die ZuwandererIn einmal eine unbefristete Aufenthaltsgenehmigung, kann der Aufenthaltstitel lediglich durch eine Ausweisung oder ein Aufenthaltsverbot untersagt werden.¹¹⁵

2.1.3. Novellierung des Fremdenrechtsgesetzes

Im Juni 2002 beschloss der österreichische Nationalrat eine grundlegende Novellierung des Fremdenrechtsgesetzes, des Aufenthalts- und Beschäftigungsrechts. Mit 1.1. 2003 trat diese in Kraft. Somit sind für ZuwandererInnen sowohl rechtliche Rückschritte aber durchaus auch Fortschritte und somit Verbesserungen damit verbunden.¹¹⁶

Zu den Rückschritten zählen unter anderem:

- **Immigration im Sinne der Erwerbstätigkeit, das heißt als Schlüsselkraft.**
Damit wird der legale Weg der Einwanderung nicht nur für unselbständige sondern auch für selbständige Berufe völlig unterbunden. Unselbständige Schlüsselkräfte sind laut Bestimmung des Aufenthalts- und Beschäftigungsbereichs jene, die eine für den Arbeitsmarkt außerordentlich nachgefragte Ausbildung, sowie spezielle Kompetenzen oder Qualifikationen besitzen.
- Das Bruttomindesteinkommen muss 60% der Höchstmessungsgrundlage zur Sozialversicherung einschließlich Sonderzahlungen betragen. Eine der folgenden vier Voraussetzungen müssen ebenfalls erfüllt werden :
 - 1) Die Anstellung muss weit über das Interesse für den Betrieb und auch für den Arbeitsmarkt an sich von Vorteil sein.
 - 2) Neue Jobs werden ausgebaut sowie bestehende sichergestellt oder
 - 3) die Schlüsselkraft soll eine Führungsposition bekleiden.

¹¹⁵ Vgl.: ebd.: 572f.

¹¹⁶ Vgl.:Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht.Report 2002, Teil II, S. 20.

4) Hochschul- oder Fachhochschulabschluss oder eine andere fachlich renommierte Ausbildung muss ebenfalls alternativ zutreffen.

Für die Einwanderung sind Kontingente festgelegt, jedoch sind bilaterale Abkommen mit Nachbarstaaten ebenfalls möglich: Wechselseitige Quotierungen für die Anstellung von Schlüsselkräften und PendlerInnen sind von der jährlichen Niederlassungsverordnung abgesehen.¹¹⁷

- **Einführung der Integrationsvereinbarung**

Die Integrationsvereinbarung sieht vor, dass ZuwanderInnen die Grundkenntnisse der deutschen Sprache beherrschen. Die Vereinbarung ist für alle EWR-Staatsangehörige, die seit dem 01.01.1998 mit einer Erstniederlassung eingewandert sind, bindend und gilt auch für jene Personen, die ab dem 01.01.2003 eine Erstniederlassung zuerkannt bekommen haben. Laut dem Gesetzgeber wird ZuwanderInnen dadurch die Partizipation am gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Leben in Österreich ermöglicht. Durch Absolvierung eines Deutsch-Integrationskurses kann die Integrationsvereinbarung vollführt werden. Für die erste oder auch für die weitere Erteilung einer Niederlassungsbewilligung ist sie eine Voraussetzung.¹¹⁸

Von der Integrationsvereinbarung sind folgende Personen ausgenommen:

- a) Begünstigte Familienangehörige von EWR-Staatsangehörigen. Darunter fallen EhegattInnen, Kinder sowie Enkelkinder bis zu ihrem 21. Lebensjahr und auch darüber hinaus, sofern sie finanziell von der beantragten Person abhängig sind. Weiters sind Eltern, Großeltern und deren EhegattInnen begünstigt, sofern sie finanziell von der beantragten Person abhängig sind.
- b) Kleinkinder sowie schulpflichtige Kinder bis zur Vollendung des 15. Lebensjahres.
- c) Schlüsselkräfte mit ihren Familienangehörigen, allerdings nur dann, wenn ihr Aufenthalt nicht länger als 24 Monate dauert. Sollte der Aufenthalt länger dauern, dann kann das AMS, sofern ein gesamtwirtschaftliches Verlangen besteht, eine Erweiterung veranlassen.

¹¹⁷ Vgl.: ebd.: S. 20f.

¹¹⁸ Vgl.: ebd.: S. 23.

- d) Lehrpersonal an Universitäten; Besucher von Aus- und Weiterbildungs- sowie Forschungsprogrammen der EU, sofern der vorgesehene Aufenthalt nicht länger als 36 Monate dauert.
- e) ZuwanderInnen im hohen Alter sowie erkrankte Personen, so dass ihnen die Integrationsvereinbarung nicht angelastet werden kann.
- f) AbsolventInnen, die ein A1 Deutschdiplom belegen können.
- g) Der unter Punkt f. verlangte Nachweis kann auch in einem persönlichen Gespräch mit der Aufenthaltsbehörde nachgewiesen werden. Die Deutschkenntnisse haben den Lebensumständen zu übereinstimmen. ZuwanderInnen, die bereits der deutschen Sprache mächtig sind, können durch das Absolvieren einer positiven Prüfung beim „Österreichischen Sprachdiplom Deutsch“ eine Bestätigung erhalten.¹¹⁹

Wird die Integrationsvereinbarung von den MigrantInnen innerhalb von zwei Jahren und innerhalb von drei Jahren ab der Erteilung der Niederlassungsbewilligung nicht eingehalten, dann ist eine Geldstrafe von 100 Euro bis 200 Euro fällig. Bei Nichteinhaltung innerhalb von drei Jahren und innerhalb von vier Jahren (ab der ersten Erteilung der Niederlassungsbewilligung) ist die Ausweisung die weitere Folge. Sollten Familienangehörige in Österreich leben, dann ist eine Ausweisung gesetzeswidrig, da im Verfassungsrecht die Achtung des Privat- und Familienrechts geschützt wird. Ebenfalls ausgenommen sind assoziationsberechtigte TürkInnen oder wenn ein Mangel an entsprechenden Kursen nachgewiesen werden kann.¹²⁰ Das Assoziationsabkommen zwischen der EU und der Türkei ermöglicht türkischen Staatsangehörigen und ihren Familienangehörigen in der EU - und daher auch in Österreich Erleichterungen am Arbeitsmarkt. Nach vier Jahren gesetzmäßiger Tätigkeit ist ein gesetzlicher Zugang zu jeglicher unselbständiger Arbeit offen. Danach haben türkische Staatsbürger Anspruch auf einen Befreiungsschein. Ihren Familienangehörigen steht ein Befreiungsschein nach fünf Jahren Wohnsitz in Österreich zu. Nach drei Jahren Wohnsitz haben sie einen Anspruch auf Erteilung einer Beschäftigungsbewilligung.¹²¹

¹¹⁹ Vgl.: ebd.: S. 23f.

¹²⁰ Vgl.: ebd.: S. 24f.

¹²¹ Vgl.: Assoziationsabkommen zwischen der EU und der Türkei. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, TR-EU, deutsch 06/01 sowie <http://www.auslaender.at/articles/55/1/Assoziationsabkommen-EG---Tuerkei/Page1.html> (Stand: 12.12. 2008) sowie Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern.

- **Einführung eines Gesundheitszeugnisses**

Jene EinwanderInnen, die ab dem 1.1. 2003 in Österreich einen Antrag auf Erteilung eines Erstaufenthaltstitels gestellt haben und dieser eine sechsmonatige Niederlassung überschreitet, müssen ein Gesundheitszeugnis vorlegen. Dieses darf zum Datum des Antrags nicht älter als 90 Tage sein. Reicht man das Gesundheitszeugnis nicht fristgerecht ein, wird der Antrag abgewiesen. Sind im Gesundheitszeugnis gravierende Krankheiten ersichtlich, kann der Antrag ebenfalls abgelehnt werden. Unter „gravierenden Krankheiten“ versteht man eine Epidemie und Tuberkulose, also Krankheiten die eine größere Menschenmenge in Gefahr bringen könnten.¹²²

- **Ungültigerklärung von unbefristeten Aufenthaltstiteln**

Die Ungültigkeitserklärung von unbefristeten Aufenthaltstiteln ist ein weiterer negativer Aspekt der Fremdenrechtsgesetz-Novelle 2002. Sofern berechtigterweise davon ausgegangen werden kann, dass der/die ZuwanderIn die Niederlassung in Österreich abgebrochen und beendet hat, kann der unbefristete Aufenthalt entzogen werden. Davor muss die Aufenthaltsbehörde der Person von dieser Absicht mit einer 14-tägigen Frist in Kenntnis setzen, damit der/die EinwanderIn die Chance erhält, Stellung zu beziehen.¹²³

Doch die Novelle bringt auch Fortschritte mit sich:

- **Der Niederlassungsnachweis ist de facto eine langfristige Aufenthaltsberechtigung**

Der Niederlassungsnachweis ist eine erneuerte Variante der unbefristeten Niederlassungsbewilligung. Damit verbunden sind aber weit mehr Rechte: Der/die BesitzerIn ist mit dem Niederlassungsnachweis nicht nur ermächtigt sich in Österreich unbefristet niederzulassen, sondern auch unbefristet unselbständig zu arbeiten. Die bis dahin erforderlichen Beschäftigungstitel wie Arbeitserlaubnis oder Befreiungsschein entfallen. Eine selbständige Tätigkeit ist mit dem Besitz eines Niederlassungsnachweises ebenfalls möglich, lediglich müssen die Bestimmungen der Gewerbeordnung eingehalten

Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S.136f.

¹²² Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 25.

¹²³ Vgl.: ebd. S. 25.

werden. Der Niederlassungsnachweis wird in Kartenformat ausgestellt und ist auf zehn Jahre befristet.

Einen Niederlassungsnachweis erhalten folgende Personen:

- a) Bei Erfüllung der Integrationsvereinbarung.
- b) Ein Mindestaufenthalt von fünf Jahren in Österreich mit einer Niederlassungsbewilligung, ein ständiges Einkommen oder
- c) EhepartnerInnen oder minderjährige Kinder, die zusammen in einem Haushalt mit einer Person leben, die die Voraussetzungen eines Niederlassungsnachweises mitbringt und sich der Hauptwohnsitz seit fünf Jahren in Österreich manifestiert hat.
- d) Kinder, deren Aufenthalt in Österreich seit fünf Jahren besteht und die schulpflichtig sind oder in Österreich schulpflichtig waren oder
- e) Familienangehörige/r eines österreichischen oder eines EWR-Staatsbürgers ist und dessen Hauptwohnsitz seit mindestens zwei Jahren in Österreich ist.¹²⁴

Die Änderung zum Niederlassungsnachweis hat den Vorteil, dass keine weiteren Beschäftigungstitel erforderlich sind. Somit wurde ein gravierender Fehler überarbeitet. Eine Verlängerung des Niederlassungsnachweises soll „automatisch“ stattfinden.¹²⁵

2.2. Arbeitstitel

Zum Zeitpunkt der Untersuchung gab es unterschiedliche Arbeitstitel. Diese werden in den nächsten Kapiteln definiert.

2.2.1. Ausländerbeschäftigungsgesetz

ZuwanderInnen dürfen dann in Österreich legal unselbständig arbeiten, wenn ihnen vom Arbeitsmarktservice eine Beschäftigungsbewilligung zugeteilt wurde oder sie eine gültige Arbeitserlaubnis oder einen Befreiungsschein haben. EWR-

¹²⁴ Vgl.: ebd.: S. 26.

¹²⁵ Vgl.: ebd.: S. 26.

StaatsbürgerInnen wird der Zugang zum Arbeitsmarkt zusätzlich erschwert, da sie einem Quotensystem ausgesetzt sind. Ist die Quote erfüllt, wird kein Arbeitstitel mehr erteilt.¹²⁶

Ausgenommen von der Beschäftigungsbewilligung sind Familienangehörige¹²⁷ von ÖsterreicherInnen, EWR-BürgerInnen und ebenfalls deren Familienangehörige, sofern der/die EWR-BürgerIn sich in Österreich niedergelassen hat. Anerkannte Flüchtlinge, DiplomatInnen, SeelsorgerInnen von anerkannten Religionsgemeinschaften, ProfessorInnen an österreichischen Universitäten, sowie Personen mit einem besonderen Beruf sind ebenfalls von der Beschäftigungsbewilligung ausgenommen.¹²⁸

Weiters ist entscheidend, ob ein/eine InländerIn oder einen/eine andere „integrierte AusländerIn“ für die zu besetzende Stelle nicht zur Verfügung stehen. Das heißt, dass zuerst der/die InländerIn oder integrierte AusländerIn vermittelt werden muss. Steht bei einem Unternehmen der Stellenabbau von Personal an, so herrscht ebenfalls das Prinzip der InländerInnenbeschäftigung. Daher ist das Unternehmen verpflichtet, zuerst AusländerInnen zu entlassen.¹²⁹

2.2.2. Arbeitserlaubnis

Hat der/die ZuwandererIn innerhalb von 14 Monaten 52 Wochen davon rechtmäßig gearbeitet, steht ihm eine Arbeitserlaubnis zu. Die Arbeitserlaubnis ist nach der

¹²⁶ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 14f. sowie Ausländerbeschäftigungsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, AuslBG, deutsch 06/01 sowie Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 593 sowie Lebhart, Gustav; Münz, Rainer: Migration und Fremdenfeindlichkeit. Fakten, Meinungen und Einstellungen zur internationalen Migration ausländischer Bevölkerung und staatlicher Ausländerpolitik in Österreich. Band 13, Schriftenreihe des Instituts des Instituts für Demographie der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (Hg.). Wien 1999, S. 27.

¹²⁷ Definition von Familienangehörigen siehe unter Kapitel 2.2. Aufenthaltstitel.

¹²⁸ Vgl.: Ausländerbeschäftigungsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, AuslBG, deutsch 06/01 sowie Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 596 und 599f.

¹²⁹ Vgl.: ebd.: S. 593 sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 14 sowie Lebhart, Gustav; Münz, Rainer: Migration und Fremdenfeindlichkeit. Fakten, Meinungen und Einstellungen zur internationalen Migration ausländischer Bevölkerung und staatlicher Ausländerpolitik in Österreich. Schriftenreihe des Instituts des Instituts für Demographie der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (Hg.). Band 13, Wien 1999, S. 49.

Beschäftigungsbewilligung die nächste Etappe in den Beschäftigungstiteln und bringt einige Verbesserungen für den/die ArbeitnehmerIn mit sich: Durch die Arbeitserlaubnis ist eine gewisse Flexibilität am Arbeitsmarkt gegeben, denn mit der Arbeitserlaubnis ist der/die ArbeitnehmerIn nicht mehr an eine Tätigkeit gebunden, sondern jegliche Beschäftigung ist erlaubt. Lediglich ist das Bundesland, in dem die Beschäftigungsbewilligung erteilt wurde, weiterhin das Bundesland, in dem der/die ArbeitnehmerIn arbeiten darf. Eine Änderung der Beschäftigung in ein anderes Bundesland ist folglich nicht möglich. Ein weiterer Vorteil gegenüber der Beschäftigungsbewilligung ist, dass nach Beendigung einer Anstellung die Arbeitserlaubnis weiterhin aufrecht bleibt. Jedoch ist die Arbeitserlaubnis auf zwei Jahre begrenzt und sie kann widerrufen werden. Die Arbeitserlaubnis ist zu verlängern wenn der/die AntragstellerIn innerhalb der letzten zwei Jahre mindestens 18 Monate davon gearbeitet hat.¹³⁰

2.2.3. Befreiungsschein

Der Befreiungsschein ist der nächste Beschäftigungstitel und birgt die Idee der „schrittweisen Integration“. ¹³¹ Damit verbunden sind bestimmte Vorteile, aber genauso wie der Arbeitstitel wird auch der Befreiungsschein daran geknüpft, wie lange der Drittstaatsangehörige beschäftigt war. Mindestens fünf von acht Jahren muss der/die AntragstellerIn nachweisbar beschäftigt gewesen sein. Der Befreiungsschein wird für fünf Jahre ausgestellt und gilt für ganz Österreich und für alle unselbständigen Beschäftigungen. Sollte der/die AntragstellerIn mindestens zweieinhalb Jahre gearbeitet haben, wird sein/ihr Befreiungsschein auf weitere fünf Jahre verlängert.¹³²

¹³⁰ Vgl.: Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 595f. und 600 sowie Lebhart, Gustav; Münz, Rainer: Migration und Fremdenfeindlichkeit. Fakten, Meinungen und Einstellungen zur internationalen Migration ausländischer Bevölkerung und staatlicher Ausländerpolitik in Österreich. Schriftenreihe des Instituts für Demographie der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (Hg.). Wien 1999, Band 13, S. 49 sowie Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 157.

¹³¹ Vgl.: Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 600.

¹³² Vgl.: ebd.: S. 600f. sowie Ausländerbeschäftigungsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, AuslBG, deutsch 06/01.

Sollte der/die AntragstellerIn nicht auf die notwendigen Beschäftigungszeiten für die Verlängerung gearbeitet haben, verliert der/die Drittstaatsangehörige, unabhängig davon, wie lange er/sie sich in Österreich niedergelassen hat, den Befreiungsschein und muss wieder einen Antrag auf eine Arbeitserlaubnis stellen. Im Falle von AntragstellerInnen auf Arbeitserlaubnis sieht die Rechtslage ähnlich aus: Kann der/die AntragstellerIn die notwendigen Beschäftigungszeiten nicht nachweisen, darf er lediglich einen Antrag auf Beschäftigungsbewilligung stellen und muss somit bei Punkt Null beginnen. Die Überwindung von rechtlichen Hürden wirkt sich dabei erschwerend bei der Beendigung der Arbeitslosigkeit aus.¹³³

Weiters haben Jugendliche, die das 19. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und ein Elternteil sich nachweisbar mindestens fünf Jahre in Österreich niedergelassen hat und der Jugendliche sein halbes Leben in Österreich war oder er/sie zumindest die Schulpflicht bis zur Hälfte in Österreich vollführt und auch beendet hat, ein Anrecht auf einen Befreiungsschein. Jene AntragstellerInnen, die älter als 19 Jahre sind, müssen die bereits erwähnten Voraussetzungen erbringen und während der letzten fünf Jahre zweieinhalb davon in Österreich verbracht haben. Dasselbe gilt für eine Verlängerung des Befreiungsscheins. Türkische Staatsangehörige haben anlässlich des Assoziationsabkommens¹³⁴ zwischen der EU und der Türkei ebenfalls ein Anrecht auf einen Befreiungsschein.¹³⁵

Mit dem Befreiungsschein werden ausländische ArbeitnehmerInnen weitgehend Österreichischen gleichgeordnet.¹³⁶

2.3. Arbeitsmarkt und Erwerbsanteil

Im Jahr 2000 waren 319.900 Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der österreichischen laut Sozialversicherungsdaten unselbständig beschäftigt. Das ergibt 10,2% aller in Österreich unselbständig Erwerbstätigen. Davon sind 32.000 (10%) aus EU/EWR-Ländern. Diese unterliegen keiner Aufenthaltsquote oder einer Quote

¹³³ Vgl.: Davy, Ulrike; Cinar, Dilek. In: Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001, S. 601f.

¹³⁴ Siehe Kapitel 2.2. Arbeitstitel.

¹³⁵ Vgl.: Ausländerbeschäftigungsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, AusIBG, deutsch 06/01.

¹³⁶ Vgl.: Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 160.

für Ausländerbeschäftigung. Die Anzahl der unselbständig beschäftigten Personen aus Drittstaaten betrug im selben Jahr 287.900, daher 9,2% aller unselbständig Erwerbstätigen.¹³⁷

Jedoch gilt: Der Anteil der bewilligungspflichtigen Personen, das heißt Drittstaatsangehörige, geht in Wien seit Jahren anhaltend zurück. Zum Vergleich: Waren im Jahr 1995 in Wien im Jahresdurchschnitt mehr als 90.000 Personen beschäftigt, verringerte sich die Zahl im Jahr 2000 drastisch auf 77.280. Auch im Jahr 2001 sank die Zahl weiter auf 74.954 und 2002 waren nur noch 69.589 Drittstaatsangehörige erwerbstätig.¹³⁸ Die hohe Verringerung betrifft vor allem männliche Arbeitskräfte aus Drittstaaten, denn mehr als 60% von ihnen sind davon betroffen. Aber auch der Anteil der unselbstständig erwerbstätigen Frauen aus Drittstaaten ist zurückgegangen.¹³⁹

Das Wirtschaftsforschungsinstitut gibt in seiner Studie „Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich“ an, im März 2000 670.400 Personen zwischen 15 und 64 Jahren und einem Geburtsort außerhalb Österreichs befragt zu haben. Davon waren 484.100 erwerbstätig, das entspricht 72% der Befragten. Zum Vergleich: Österreichische StaatsbürgerInnen erzielen eine Erwerbsquote von 71% in dieser Altersgruppe. Eine deutlich höhere Erwerbsquote ist bei den Befragten aus Australien und Ozeanien mit 82%, Amerika mit 76%, Afrika 75% und Asien mit 74% erkennbar. Alle übrigen EU15 und EWR-Länder haben eine Erwerbsquote von 73%. Zu beachten ist, dass die Stichprobe bei außereuropäischen Ländern eine niedrigere Fallzahl aufwies. Genaue Prozentraten gibt es bei der Studie über die ehemaligen Gastarbeiter: Personen mit dem Geburtsort ehemaliges Jugoslawien weisen mit 78% eine klar höhere Erwerbsquote auf als österreichische StaatsbürgerInnen. Niedriger ist hingegen die Erwerbsquote der Personen mit dem Geburtsort Türkei mit 67%. Eine ähnliche Erwerbsquote ist unter den Befragten der MOEL mit 69%. Die niedrigste

¹³⁷ Vgl.: Biffl, Gudrun: Arbeitsmarktintegration von Ausländern. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 15 sowie Biffl, Gudrun: Integration der Ausländer in den Arbeitsmarkt. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 243.

¹³⁸ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2000. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 15 sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 15 sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 15.

¹³⁹ Vgl. ebd. S. 15.

Erwerbsquote ist unter den deutschen Befragten mit 64% zu erkennen.¹⁴⁰

Frauen aus allen Ländern inklusive Österreich haben eine geringere Erwerbsquote gegenüber Männern. Am niedrigsten ist die Erwerbsquote bei Afrikanerinnen, gefolgt vom sonstigen Europa mit 43% und der Türkei mit 50%. Ausgewählte MOEL, Deutschland und übrige EU15 und EWR-Länder zeigen eine Erwerbsquote von 59% unter den Befragten. Personen, die in Australien geboren sind, haben eine Erwerbsquote von 63%, Asien 66%, Amerika 70%. Die höchste Erwerbsquote unter Frauen mit einem anderen Geburtsort außerhalb Österreichs weisen Frauen aus dem ehemaligen Jugoslawien auf. Die höchste Erwerbsquote unter Männern haben hingegen jene mit dem Geburtsland Afrika: 98%, gefolgt von Männern mit dem Geburtsland ehemaliges Jugoslawien und übrige EU15 und EWR-Länder mit 86%, Asien 85%, ausgewählte MOEL 84%, Amerika 83%, Türkei 81%, Deutschland 71% und sonstiges Europa mit lediglich 61%.¹⁴¹ (siehe Abb. 9)

Auch hat sich anhand der Befragten gezeigt, dass MigrantInnen eine bessere Chance am Arbeitsmarkt haben, je höher ihre Ausbildung ist. Die Beteiligung am Arbeitsmarkt liegt bei 72%, diese Prozentzahl gilt für alle Schulstufen. Pflichtschulabsolventen weisen eine Erwerbsquote von 65% auf, jene mit einem mittleren Schulabschluss 69% und mit einem höheren Schulabschluss 70%. Personen mit einem anderen Geburtsort als Österreich und mit einem Lehrabschluss haben eine Erwerbsquote von 80% und all jene mit einem Hochschulabschluss 86%.¹⁴²

¹⁴⁰ Vgl.: Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 157ff.

¹⁴¹ Vgl.: ebd.: S. 159.

¹⁴² Vgl.: ebd.: S. 161.

Geburtsland	Erwerbsquote in % zusammen	Männlich	Weiblich
Afrika	75	98	29
Amerika	76	83	70
Asien	74	85	66
Australien, Ozeanien	82	100	63
Deutschland	64	71	59
Ehemaliges Jugoslawien	78	86	71
Türkei	67	81	50
Ausgewählte MOEL	69	84	59
Übrige EU15 und EWR	73	86	59
Sonstiges Europa	52	61	43
Zusammen	72	83	62

Abb. 9: Erwerbsquoten der ZuwanderInnen nach Geburtsort und Geschlecht der Altersgruppe 15 – 64 Jahre.¹⁴³

2.3.1. Erwerbsbeteiligung in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002

Laut AMS-Daten, die sich von jenen der Sozialversicherungsdaten unterscheiden, hat in Österreich in den beiden Untersuchungsjahren 2001 und 2002 die Erwerbsbeteiligung von bewilligungspflichtigen ZuwanderInnen wie folgt ausgesehen: 2001 waren im Jahresdurchschnitt 240.061 bewilligungspflichtige ZuwanderInnen erwerbstätig. Dies bedeutet ein Minus von 0,9% zum Vorjahr. Davon waren 152.980 Männer und 3.882 Erwerbstätige (-2,5%) weniger als im Vorjahr beschäftigt. 87.081 Frauen waren im selben Jahr erwerbstätig und bewilligungspflichtig. Jedoch stieg die Anzahl der beschäftigten Frauen um 2,1% und absolut um 1.784 Beschäftigungen. Der Rückgang der Erwerbsbeteiligung von bewilligungspflichtigen ZuwanderInnen setzte sich auch im Jahr 2002 mit einem Minus von 4,7% und in Absoluten 11.183 Personen fort. Somit waren im Jahr 2002 228.878 bewilligungspflichtige ZuwanderInnen beschäftigt, davon 145.397 bewilligungspflichtige Männer. Daher ist der Anteil der Beschäftigungsrate um satte

¹⁴³ Siehe auch ebd.: S. 159.

5% und 7.583 Beschäftigungen zurückgegangen. Ähnlich sieht der Rückgang der Beschäftigungen bei Frauen aus: Minus 3.600 Frauen und um minus 4,1% sank die Erwerbsbeteiligung von bewilligungspflichtigen Frauen.¹⁴⁴

In den Untersuchungsjahren lag die Anzahl der bewilligungspflichtigen ZuwanderInnen in Wien bei 74.954 Personen. Davon waren 44.460 Männer und 30.494 Frauen. Im Jahr 2002 sank die Zahl bereits auf 69.589 bewilligungspflichtige ZuwanderInnen. Dies bedeutet ein Rückgang von 5.365 Beschäftigungen um 7,2%. Im Jahr 2002 waren 41.122 bewilligungspflichtige Männer erwerbstätig, aber 5,0% und 7.583 Personen weniger als im Vergleich zum Vorjahr. Auch die Anzahl der in Wien bewilligungspflichtigen beschäftigten Frauen nahm im Jahr 2002 ab: 28.466 Beschäftigungen verzeichnete das Jahr 2002 im Jahresdurchschnitt und daher 3.600 Beschäftigungen und 4,1% weniger als im Vorjahr.¹⁴⁵

Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Österreich 2001	240.061
Davon Männer	152.980
Davon Frauen	87.081
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2000 absolut	-2.098
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2000 in Prozent	-0,9%
Davon Männer absolut	-3.882
Davon Männer in Prozent	-2,5%
Davon Frauen	1.784
Davon Frauen in Prozent	2,1%

Abb. 10: Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Österreich im Jahr 2001 nach Geschlecht und Veränderungen der Beschäftigungsquote zum Jahr 2000¹⁴⁶

¹⁴⁴ Quelle: AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2001, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigten AusländerInnen (Österreich) sowie AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2002, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigten AusländerInnen (Österreich).

¹⁴⁵ Quelle: AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht sowie AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2002, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

¹⁴⁶ Quelle: AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Österreich 2002	228.878
Davon Männer	145.397
Davon Frauen	83.481
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2001 absolut	-11.183
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2001 in Prozent	-4,7%
Davon Männer absolut	-7.583
Davon Männer in Prozent	-5,0%
Davon Frauen	-3.600
Davon Frauen in Prozent	4,1%

Abb. 11: Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Österreich im Jahr 2002 nach Geschlecht und Veränderungen der Beschäftigungsquote zum Jahr 2001¹⁴⁷

Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Wien 2001	74.954
Davon Männer	44.460
Davon Frauen	30.494
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2000 absolut	-2.326
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2000 in Prozent	-3,0%
Davon Männer absolut	-2.293
Davon Männer in Prozent	-4,9%
Davon Frauen	-34
Davon Frauen in Prozent	0,1%

Tab.10: Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Wien im Jahr 2001 nach Geschlecht und Veränderungen der Beschäftigungsquote zum Jahr 2000¹⁴⁸

¹⁴⁷ Quelle: ebd. sowie AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2002, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

¹⁴⁸ Quelle: AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Wien 2002	69.589
Davon Männer	41.112
Davon Frauen	28.466
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2000 absolut	-5.365
Veränderung der Beschäftigungen zum Jahr 2000 in Prozent	-7,2%
Davon Männer absolut	-3.338
Davon Männer in Prozent	-7,5%
Davon Frauen	-2.028
Davon Frauen in Prozent	6,7%

Tab.11: Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Wien im Jahr 2002 nach Geschlecht und Veränderungen der Beschäftigungsquote zum Jahr 2001¹⁴⁹

2.3.1.1. Erwerbsbeteiligung in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002 nach Bewilligungsart

Im Jahr 2001 waren laut AMS 240.061 bewilligungspflichtige ZuwanderInnen in Österreich beschäftigt. Davon arbeiteten 181.878 Personen mit einem Befreiungsschein, 28.593 mit einer Beschäftigungsbewilligung und 17.685 mit einer Arbeitserlaubnis. 11.904 Personen arbeiteten mit einer sonstigen Beschäftigungsart. Von den 240.061 bewilligungspflichtigen ZuwanderInnen waren 152.980 männliche unselbständig angestellt. 120.971 konnten mit einem Befreiungsschein beschäftigt werden, 15.700 mit einer Beschäftigungsbewilligung und 9.051 mit einer Arbeitserlaubnis. 7.258 waren mit einer anderen Beschäftigungsart erwerbstätig. Beschäftigungspflichtige Zuwanderinnen waren im Jahr 2001 mit 87.081 Erwerbstätigen am Arbeitsmarkt vertreten. Davon waren 60.907 Frauen mit einem Befreiungsschein, 12.894 mit einer Beschäftigungsbewilligung und 8.634 mit einer Arbeitserlaubnis angestellt. 4.646 Zuwanderinnen waren mit einer sonstigen Beschäftigungsart erwerbstätig.

Im Jahr 2002 verringerte sich die Zahl der bewilligungspflichtigen ZuwanderInnen auf 228.878 Personen. Von ihnen arbeiteten 169.710 Personen mit einem Befreiungsschein, 27.192 mit einer Beschäftigungsbewilligung, 18.974 mit einer

¹⁴⁹ Quelle: AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht sowie AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2002, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

Arbeitserlaubnis und 13.003 mit einer sonstigen Beschäftigungsart. Insgesamt waren 145.397 Männer im selben Jahr beschäftigt. Während 112.283 beschäftigungspflichtige Männer mit einem Befreiungsschein erwerbstätig waren, waren es 15.844 mit einer Beschäftigungsbewilligung, 8.852 mit einer Arbeitserlaubnis und 8.418 mit einer sonstigen Beschäftigungsart. Die Erwerbsbeteiligung der bewilligungspflichtigen Frauen lag insgesamt bei 83.481 Personen. Davon arbeiteten 57.427 Zuwanderinnen mit einem Befreiungsschein, 11.348 mit einer Beschäftigungsbewilligung, 10.122 mit einer Arbeitserlaubnis und 4.583 mit einer sonstigen Beschäftigungsart.¹⁵⁰

	Jahresdurchschnitt 2001	Männer	Frauen
Befreiungsschein	181.878	120.971	60.907
Beschäftigungsbewilligung	28.593	15.700	12.894
Arbeitserlaubnis	17.685	9.051	8.634
Sonstige Beschäftigungsart	11.904	7.258	4.646
Insgesamt	240.061	152.980	87.081

Abb. 12: Erwerbsbeteiligung nach Beschäftigungsart im Jahr 2001 in Österreich¹⁵¹

	Jahresdurchschnitt 2002	Männer	Frauen
Befreiungsschein	169.710	112.283	57.427
Beschäftigungsbewilligung	27.192	15.844	11.348
Arbeitserlaubnis	18.974	8.852	10.122
Sonstige Beschäftigungsart	13.003	8.418	4.583
Insgesamt	228.887	145.397	83.481

Abb. 13: Erwerbsbeteiligung nach Beschäftigungsart im Jahr 2002 in Österreich¹⁵²

¹⁵⁰ Quelle: AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2001, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen in Österreich sowie AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2002, Daten über die bewilligungspflichtige AusländerInnen in Österreich.

¹⁵¹ Quelle: AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2001, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen in Österreich.

¹⁵² Quelle: AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2002, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen in Österreich.

2.3.2. Stellung am Arbeitsmarkt: Selbständig, Angestellt, Arbeiter

ZuwanderInnen in Österreich arbeiten zumeist als ArbeiterInnen, also in der untersten Stufe der Beschäftigungshierarchie. Mangelhafte Arbeitsverhältnisse, ein hohes Arbeitsplatzrisiko sowie erschwerende psychische und physische Bedingungen, verbunden mit einem niedrigen Lohn, bedingen die berufliche Positionierung des Durchschnittszuwanderers/der Durchschnittszuwanderin.¹⁵³

Die Erstplatzierung der ehemaligen „Gastarbeiter“ findet tatsächlich in Branchen statt, denen ÖsterreicherInnen ablehnend gegenüber stehen. Die bereits von Fassmann und Kohlbacher zitierte Studie „Integration durch berufliche Mobilität“ zeigt, dass 61,1% der türkischen Respondenten im Zuge ihrer Arbeitsmigration nach Österreich in Arbeiterberufen tätig waren. Lediglich jeder siebte türkische Arbeitsmigrant (14,4%) war im Angestelltenverhältnis tätig und nur 8% konnten als Lehrlinge ihre Einstiegsposition sichern. 4,4% waren als Selbständige in den Bereichen Handel, Gewerbe oder Industrie tätig und 3,3% waren Freiberufler. Nur 3,3% konnten im öffentlichen Dienst Fuß fassen. Ähnlich sieht die Erstplatzierung von Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien aus: 61,7% beginnen ihre Tätigkeit als Arbeiter, doch sind immerhin auch 24,5%, also jeder vierte Arbeitsmigrant aus dem ehemaligen Jugoslawien, in einem Angestelltenverhältnis beschäftigt. Je 4,3% konnten als Beamte im öffentlichen Dienst und als Selbständige im Handel, Gewerbe oder Industrie einsteigen.¹⁵⁴

Die berufliche Etablierung erfolgt auch nach einer langen Aufenthaltsdauer unzureichend. So sind ZuwanderInnen aus der Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien nach wie vor mehrheitlich in Arbeiterberufen tätig. Auch die Quote der Angestellten hat sich marginal verändert. MigrantInnen aus der Türkei schaffen kaum einen sozialen Aufstieg, lediglich 21,3% arbeiten als Angestellte. MigrantInnen aus dem ehemaligen Jugoslawien ergeht es ähnlich, 28,7% waren im Jahr 2000 im Angestelltenverhältnis beschäftigt. Doch im Vergleich zu den türkischen MigrantInnen hat sich ihre berufliche Situation etwas verbessert. (siehe Abb. 14)¹⁵⁵

¹⁵³ Vgl.: Fassmann, Heinz; Kohlbacher, Josef; Reeger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Heft 25, Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Wien 2001, S. 12.

¹⁵⁴ Vgl.: ebd.: S. 13.

¹⁵⁵ Vgl.: ebd.: S. 14 und 16.

	Einstiegsposition der türkischen Arbeitsmigranten in	Einstiegsposition der Ex- Jugoslawischen Arbeitsmigranten	Stellung der Türken im Beruf der Türken Stand 2000	Stellung der Ex- Jugoslawen im Beruf der Ex- Jugoslawen Stand 2000
Selbständige im Handel, Gewerbe u. Industrie	4,4	4,3	5,6	5,3
MFA ¹⁵⁶ in Handel, Gewerbe und Industrie	1,1	-	1,1	-
Freiberuflich Tätige	3,3	-	3,4	3,2
MFA bei Freiberuflichen Tätigen	3,3	-	3,4	-
Lehrlinge	7,8	3,2	1,1	2,1
Arbeiterberufe	61,1	61,7	60,7	53,2
Angestelltenberufe	14,4	24,5	21,3	28,7
Beamte im öffentlichen Dienst	3,3	4,3	1,1	4,3
Vertragsbedienstete im öffentl. Dienst	1,1	2,1	2,2	3,2
Insgesamt	100	100	100	100

Abb. 14.: Erstplatzierung im Beruf und Stellung im Beruf mit dem Stand 2000 in Prozenten.¹⁵⁷

2.3.3. Konzentration der ZuwanderInnen auf bestimmte Arbeitssektoren

In den Jahren 1999 und 2000 war die Tätigkeit von ZuwanderInnen auf lediglich sechs Branchen manifestiert: Bauwirtschaft, Tourismus, Handel inklusive Reparaturwesen, unternehmensorientierter Dienst, Erzeugung und Verarbeitung von

¹⁵⁶ MFA = Mithelfende Familienangehörige

¹⁵⁷ Siehe auch Fassmann, Heinz; Kohlbacher, Josef; Reeger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Heft 25, Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Wien 2001, S. 13 ff.

Metallen und Verkehr, sowie Nachrichtenübermittlung. In der Gesamtzahl waren in diesen Branchen nur die Hälfte der Arbeitskräfte ÖsterreicherInnen.¹⁵⁸

Mit dem Stand Juni 2000 waren im Fremdenverkehrsbereich 27,1% ZuwanderInnen beschäftigt. In der Branchengruppe Leder, Textil und Bekleidung waren es 25,8%, in der Bauwirtschaft 18,4% und in den unternehmensorientierten Dienstleistungen 17,1%. Im letzteren Segment sind unqualifizierte ZuwanderInnen als Reinigungspersonal und qualifizierte als SpezialistInnen und Fachpersonal beschäftigt. Dies war vor allem im Zuge der EU-Integration und Deregulierung möglich.¹⁵⁹

2.3.3.1. Konzentration der ZuwanderInnen auf bestimmte Arbeitssektoren in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002

Exemplarisch sei hier erwähnt, dass im Untersuchungsjahr 2001 121.753 ZuwanderInnen in der Industrie beschäftigt waren und im Jahr 2002 113.784. Der Dienstleistungssektor wurde im Jahr 2001 von 71.546 ZuwanderInnen ausgeübt und im Jahr 2002 waren es 68.397 Personen.¹⁶⁰

2.4. Arbeitslosigkeit in den Untersuchungsjahren 2001 und 2002

Die Arbeitslosigkeit in Österreich ist im Jahr 2002 laut den Daten des AMS um 14% auf 232.418 Personen gestiegen.¹⁶¹ Davon betroffen waren deutlich mehr Männer als Frauen mit einer Zunahme von 16,5%. Somit waren im Jahr 2002 in Österreich 6,9% der Menschen von der Arbeitslosigkeit betroffen. Dies bedeutet einen Anstieg von 0,8% im Vergleich zum Jahr 2001. Gesunken war die Anzahl der Arbeitslosen aber

¹⁵⁸ Vgl.: Biffl, Gudrun: Verdrängungsprozesse, Arbeitslosigkeit und Arbeitsmarktreserve. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 16.

¹⁵⁹ Vgl.: ebd.: S. 16 sowie Biffl, Gudrun: Integration der Ausländer in den Arbeitsmarkt. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 249.

¹⁶⁰ Quelle: AMS Tabelle BA 310, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Berufen (Österreich) insgesamt sowie AMS Tabelle BA 310, Jahresdurchschnitt 2002, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Berufen (Österreich) insgesamt.

¹⁶¹ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 17 sowie AMS Tabelle GÜ 100, Jahresdurchschnitt 2002, Daten über die Arbeitslosigkeit (Österreich).

im Jahr 2000 um immerhin 0,9%. Somit waren 8.730 Personen weniger arbeitslos gemeldet als im Jahr 1999.

Ausschlaggebend dafür waren eine gute Konjunktur und die Verringerung von österreichischem Arbeitskräfteangebot. ZuwanderInnen waren von dieser positiven Entwicklung aber kaum betroffen. Die Arbeitslosenrate der ÖsterreicherInnen nahm im Jahr 2000 immerhin um 1,1% ab. Die Senkung der Arbeitslosenrate von Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen lag lediglich bei 0,5% und daher um die Hälfte weniger als bei den ÖsterreicherInnen. In absoluten Zahlen bedeutet die Abnahme der Arbeitslosigkeit bei ÖsterreicherInnen ein Minus von 8.484 und bei Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen um 246 Personen.¹⁶²

Dabei ist bei dieser Entwicklung zu beachten, dass ArbeitnehmerInnen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen saisonalen Schwankungen unterworfen sind, da sie vermehrt in Branchen wie dem Bauwesen oder dem Hotel- und Gastgewerbe arbeiten. Dies ist auch daran erkennbar, dass ihre Arbeitslosenrate in den Sommermonaten unter jener der ÖsterreicherInnen liegt, aber in den anderen Jahreszeiten, vor allem im Winter klar höher ist. Als Beispiel sei angeführt, dass im Jänner 2000 16,8% der bewilligungspflichtigen Männer mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen beim AMS arbeitslos gemeldet waren, aber nur 9,0% der Österreicher. Im Juli 2000 war die Arbeitslosenrate der bewilligungspflichtigen Männer um 10,1% auf 6,7% gesunken, jene der österreichischen Männer auf lediglich 6,9%. Frauen sind zwar kaum von den saisonalen Schwankungen betroffen, doch sind jene mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen stärker betroffen als Österreicherinnen.¹⁶³

Das Jahr 2001 und allen voran die zweite Jahreshälfte brachte durch die nach unten revidierten Konjunkturprognosen eine steigende Arbeitslosigkeit. Davon betroffen waren in ganz Österreich 9.569 Personen. In Prozentzahlen sind das immerhin 4,9%. Für Wien bedeutete die vermehrte Arbeitslosigkeit einen Anstieg von 5,8% auf 6,1%.

¹⁶² Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2000. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II., S. 18f. sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 18 sowie Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 17.

¹⁶³ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2000. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 19.

Insgesamt waren in Wien laut AMS 63.463 Personen von der Arbeitslosigkeit betroffen, davon 13.301 Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen. Diese waren von der Arbeitslosigkeit markanter betroffen: 2.899 mehr Personen als im Jahr 2000 waren arbeitslos gemeldet, jedoch nur 909 ÖsterreicherInnen mehr als im Vorjahr.¹⁶⁴

Im Jahr 2002 ist die Arbeitslosigkeit weiterhin in allen Bundesländern angestiegen, allen voran wieder in Wien mit einem Anstieg von 18%. Somit ist in Wien die Arbeitslosenrate von 7,6 im Jahr 2001 auf 9,0% im Jahr 2002 angestiegen. In Zahlen bedeutet dieser Anstieg, dass im Jahr 2002 in Wien 74.894 Personen arbeitslos waren. 60% davon waren Männer und 21% Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen. Auch im Jahr 2002 waren vermehrt Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen von der Arbeitslosigkeit betroffen: 12,5% waren beim AMS arbeitslos gemeldet, während 8,4% der ÖsterreicherInnen arbeitslos waren. Somit war eine Entwicklung aus dem Jahr 2001 zu beobachten, denn weiterhin waren mehr Männer als Frauen arbeitslos.¹⁶⁵

Wie bereits erwähnt ist die Arbeitslosigkeit von Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen stark von saisonalen Schwankungen betroffen. Daher weist diese Personengruppe von 1987 – 1999 in der Land- und Forstwirtschaft mit 13,2%, in den Bauberufen mit 10,2%, und in der Gastronomie mit 8,9% eine hohe Arbeitslosenrate auf. ÖsterreicherInnen haben mit 17,8% eine hohe Arbeitslosenquote im Tourismus.¹⁶⁶

Dabei ist die Arbeitslosenrate in jenen Branchen, in denen vermehrt Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der Österreichischen arbeiten, auch höher. Dabei handelt es sich vorwiegend um Sektoren mit einem niedrigen Qualifikationsprofil. ArbeitnehmerInnen mit einer niedrigen Qualifikation sind weniger in betriebsinterne Arbeitsmärkte involviert, daher ist ihre ständige Beschäftigung nicht

¹⁶⁴ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2001, Teil II, S. 18 sowie AMS Tabelle AL 000, Jahresdurchschnitt 2001, Vorgemerkte Arbeitslose nach Bundesländern und Geschlecht.

¹⁶⁵ Vgl.: Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II, S. 17.

¹⁶⁶ Vgl.: Biffl, Gudrun: Verdrängungsprozesse, Arbeitslosigkeit und Arbeitsmarktreserve. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 24 sowie Bock-Schappelwein, Julia: Die Arbeitslosigkeit ausländischer Arbeitskräfte. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 306.

abgesichert und in Gefahr. Hier spielt wieder die Saisonier- und Konjunkturarbeitslosigkeit eine Rolle. Weiters wird versucht, durch die Beschäftigung von ZuwanderInnen mit Niedriglohnländern zu rivalisieren. Dadurch werden die Produktionskosten niedriger gehalten um dem internationalen Wettbewerb standgehalten. Doch sind langfristig diese Branchen von Schrumpfungsprozessen bedroht und somit auch eine strukturbedingte Arbeitslosigkeit die Folge, die aber durch die Beschäftigung von ZuwanderInnen hinausgezögert wird. Somit wird eine zeitliche Flexibilität geschaffen und erforderliche Schritte folgen mit sozial vereinbareren Umstrukturierungen.¹⁶⁷

Im Allgemeinen kann davon gesprochen werden, dass Personen mit einer geringen Bildung weit mehr von Arbeitslosigkeit betroffen sind. So sind doppelt so viele Pflichtschulabsolventen als Hochschulabsolventen arbeitslos.¹⁶⁸

¹⁶⁷ Vgl.: Bock-Schappelwein, Julia: Die Arbeitslosigkeit ausländischer Arbeitskräfte. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 302.

¹⁶⁸ Vgl.: Hammer, Gerald: Zugewanderte Wohnbevölkerung laut Arbeitskräfteerhebung März 2000. In: Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002, S. 164.

III. Empirischer Teil

Zunächst werden in diesem Kapitel die Vorgangsweise und der Forschungsablauf für die Studie Kundenzufriedenheit am Arbeitsmarktservice unter dem Aspekt der *Kommunikation zwischen KlientInnen und BetreuerInnen/BeraterInnen* geschildert.

1. Forschungsablauf

Angewandte Methoden:

Für die vorliegende Studie (300 befragte KlientInnen am AMS) kommt nur eine quantitative Auswertung in Frage. Jedoch wurden zur Überprüfung der Hypothesen, als auch der Ergebnisse der ausgewerteten Studie zwei Experteninterviews durchgeführt. Diese werden qualitativ als Experteninterviews ausgewertet. Hier wird die Triangulation qualitativer und quantitativer Forschung angewandt (Details dazu: im Kapitel Triangulation qualitativer und quantitativer Forschung):

*„Qualitative und Quantitative Forschung sind weder unvereinbare Gegenstände, die nicht etwa auch kombiniert werden könnten. Qualitative Forschung beinhaltet ein spezifisches Verständnis der Verhältnisse von Gegenstand und Methode“.*¹⁶⁹

Während in der quantitativen Forschung diverse Handlungen hintereinander und unabhängig voneinander bearbeitet werden können, fordert die qualitative Forschung eine Wechselseitigkeit im Ablauf des Forschungsprozesses.¹⁷⁰

1.1. Quantitative Forschung

Quantitative Forschung versucht vielschichtige Modelle empirisch und statistisch zu veranschaulichen.¹⁷¹

Die Auswahl der Interviewpartner erfolgte willkürlich, die Personen wurden beim Verlassen des AMS Gebäudes angesprochen. Wer mit einem zehnminütigen

¹⁶⁹ Flick, Uwe: Qualitative Forschung. Theorie, Methode, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. 5. Auflage. Reinbeck bei Hamburg, Dezember 2000, S. 56.

¹⁷⁰ Vgl.: ebd.: S. 56.

¹⁷¹ Vgl.: ebd.: S. 13f.

Interview einverstanden war, wurde als Proband aufgenommen. Von zentraler Wichtigkeit ist ob die Ergebnisse im empirischen Material fundiert und relevant sind, sowie die Reflexivität des Vorgehens.¹⁷² Die Zufallsauswahl erweist sich als einziges Verfahren, dass Repräsentativität gewährleistet.¹⁷³

Datenerhebungsverfahren:

Die Befragung:

„Die Befragung ist ein systematisch geplanter Kommunikationsprozess zwischen mindestens zwei Personen.¹⁷⁴ Durch verbale Stimuli (Fragen) werden verbale Reaktionen (Antworten) hervorgerufen. Die Antworten beziehen sich dabei immer auf Erlebtes und Erinnertes und stellen Meinungen und Bewertungen dar“.¹⁷⁵

Formen der Befragung

Die Interviewform erfolgte mittels Fragebogen, stark strukturiert und standardisiert. Alle 300 Personen wurden einzeln und mündlich interviewt, da die Bereitschaft für ein persönliches Gespräch höher war, als das schriftliche Ausfüllen eines Fragebogens. Hinzu kommt, dass bei einem persönlichen Gespräch oft Zusatzinformationen erhältlich sind.

Formen der Fragen

Der Fragebogen war eine Zusammenfassung aus offenen (der Befragte muss selbst eine Antwort formulieren) und geschlossenen Fragen (vorgegebene Antwortkategorie). Auch wurde die Methode der halboffenen Frage (Kompromiss aus offenen und geschlossenen Fragen) angewandt. Die geschlossene Antwortkategorie wird mit einer offenen Antwortmöglichkeit wie etwa: *wenn ja, welche oder ja, und zwar durch folgendes*, ergänzt verwendet.¹⁷⁶

Während geschlossene Fragen eine Vergleichbarkeit der Antworten, höhere

¹⁷² Vgl.: Raithel, Jürgen: Quantitative Forschung. Ein Praxisbuch. 1. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag, Mai 2006, S. 55.

¹⁷³ Vgl.: ebd. S. 59.

¹⁷⁴ Raithel, Jürgen: Quantitative Forschung. Ein Praxisbuch. , 1. Auflage. Wiesbaden, VS Verlag, Mai 2006, S. 64.

¹⁷⁵ ebd.: S. 64.

¹⁷⁶ Vgl.: ebd. S. 67.

Durchführungs- und Auswertungsobjektivität und einen geringeren Zeitaufwand für die Befragten und auch für die Auswertung bedeuten, können sich Befragte bei offenen Fragen schwer tun diese zu beantworten.¹⁷⁷

Auswertungsmethode:

Um eine Beziehung zwischen zwei Variablen darzustellen, wurde die Kreuztabellierung angewandt. Die Kreuztabelle dient dazu, gemeinsame Häufigkeiten zweier Variablen (nominal und ordinalskalierte Merkmale) darzustellen und Zusammenhänge zu entdecken und zu überprüfen.¹⁷⁸

Für die Überprüfung eines Zusammenhangs zwischen den Variablen auf statistische Signifikanz wurde der Chi-Quadrat-Test durchgeführt. Um die Stärke des Zusammenhangs zu messen wurde der Wert Cramers' V angewandt.¹⁷⁹

Der Signifikanztest wurde mit SPSS durchgeführt. Der Signifikanztest wurde bei den relevanten Kreuzungen, die für eine Überprüfung der Hypothesen dienten, angewandt.

Im Access wurde für die Auswertung der einzelnen Variablen und auch für Kreuztabellierungen eine Datenbank angelegt und mittels dieser wurden die Daten erhoben.

Inhaltsanalyse:

Die Inhaltsanalyse wird nach der Methode der Intensitätsanalyse durchgeführt. Entscheidend ist dabei nicht nur das Vorkommen von Begriffen, Themen oder anderen interessierenden Eigenschaften, sondern es wird auch erfasst, wie stark im Analysematerial Wertungen zum Ausdruck kommen. Diese werden dabei nach ihrer Intensität beurteilt.¹⁸⁰ Als Beispiel sei hier angeführt:

„Die Aussage „Ab und zu mag ich ganz gerne“ erhält eine schwächere Wertung als die Aussage „Oper ist für mich einfach das Größte.“¹⁸¹

¹⁷⁷ Vgl.: ebd.: S. 67f.

¹⁷⁸ Vgl.: Raithel, Jürgen: Quantitative Forschung. 1. Auflage .Ein Praxisbuch. Wiesbaden, VS Verlag, Mai 2006, S. 136f. sowie http://www.lrz-muenchen.de/~wlm/ein_voll.htm (Stand: 31.3.2009).

¹⁷⁹ Vgl.: Raithel, Jürgen: Quantitative Forschung. Ein Praxisbuch. 1. Auflage . Wiesbaden, VS Verlag, Mai 2006, S.137f.

¹⁸⁰ Vgl.: http://www.lrz-muenchen.de/~wlm/ein_voll.htm (Stand: 31.3.2009).

¹⁸¹ http://www.lrz-muenchen.de/~wlm/ein_voll.htm (Stand 31.3.2009).

1.2. Qualitative Forschung

„Ziel der Forschung ist dabei weniger, Bekanntes zu überprüfen, als Neues zu entdecken und empirisch begründete Theorien zu entwickeln.“¹⁸²

Von zentraler Wichtigkeit ist, ob die Ergebnisse im empirischen Material fundiert und relevant sind, sowie die Reflexivität des Vorgehens.¹⁸³

1.3. Interviews

1.3.1 Das problemzentrierte Interview

Anhand eines Leitfadens, aus Fragen und Erzählanreizen bestehend, werden besonders biografische Eckdaten in Zusammenhang auf ein bestimmtes Problem fokussiert. Dabei ist die Problemzentrierung von zentraler Bedeutung: Diese beinhaltet eine gesellschaftliche oder biografische Problemstellung.¹⁸⁴

Im Fall von Herrn K. trifft beides zu.

Da die betreffende Person befürchtet hatte durch ein persönliches Interview emotional zu werden, wurde das Interview schriftlich per E-Mail durchgeführt. Aus diesem Grund sind einzelne Punkte der Methode entfallen.

1.3.2. Experteninterviews

Hierbei wurden Mag. Sonja Sari vom Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen interviewt. Sie berät nicht nur Migrantinnen arbeitsrechtlich, sondern kennt auch die Arbeit und Vorgangsweisen der AMS BeraterInnen. Daher fungiert sie als jemand, der die Probleme von beiden Seiten kennt und beleuchten kann. Durch ihre jahrelange Berufserfahrung kennt sie die Vorurteile sowie Missverständnisse, die es von beiden Parteien aus gibt und räumt damit im Interview auf. Weiters wurde der Geschäftsstellenleiter des AMS Währingergürtel, Alois Oberhauser, als Experte

¹⁸² Flick, Uwe: Qualitative Forschung. Theorie, Methode, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. 5. Auflage. Reinbeck bei Hamburg, Dezember 2000, S. 14.

¹⁸³ Vgl.: ebd.: S. 14.

¹⁸⁴ Vgl.: ebd.: S. 105f. sowie 146 sowie Lamnek, Sigfried: Qualitative Sozialforschung. Band 2: Methoden und Techniken. 3. korrigierte Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, 1995, S. 74.

herangezogen. Dieser wurde im Jahr 2009 ein weiteres Mal interviewt, um Änderungen, die in der Zwischenzeit passiert sind, festzuhalten.

Das Experteninterview ist eine spezielle Anwendungsform von Leitfadeninterviews.¹⁸⁵

Das Leitfadeninterview ist eine offene Gestaltung der Interviewsituation, dabei soll die Sichtweise des Befragten zur Geltung kommen.¹⁸⁶

Kennzeichnend für Experteninterviews ist der Interviewte in seiner Rolle als Experte für ein bestimmtes Handlungsfeld und nicht die einzelne Person dahinter. Daher steht sie auch repräsentativ für ihre Institution und wird auch als solche in die Untersuchung und in die Erkenntnisse einbezogen. Relevante Informationen die vom Experten abzuholen sind, fallen daher deutlich beengter aus, als bei anderen Interviews. Daher ist hinsichtlich einer Einschränkung von nutzbaren Themen hier eine markantere Steuerungsfunktion gegeben.¹⁸⁷

Oft ist die Schwierigkeit gegeben, den Befragten auf das für die Arbeit sinnvolle Expertentum festzulegen. Treffen folgende Punkte zu, kann von keinem Experteninterview die Rede sein:

- Der Experte sträubt sich gegen die Fragen und das Interview, weil er - wie ursprünglich angenommen – kein Experte auf dem jeweiligen Fachgebiet ist.
- Der Experte spricht mit dem Interviewer über interne Komplikationen seines Arbeitsfeldes, anstatt auf die Fragen einzugehen.
- Seine Rolle als Experte und Privatmensch vermischen sich, wobei mehr über ihn als Person zu erfahren ist, als sein Expertenwissen.¹⁸⁸

Treffen diese Punkte zu, dann kann von keinem Experteninterview die Rede sein. Sowohl Sonja Sari als auch Alois Oberhauser erfüllen jegliche Kriterien für die Rolle der/des ExpertIn. Die beiden Experteninterviews fungieren auch als eine Art der Überprüfung der Plausibilität und Erklärung getätigter Aussagen der AMS KundInnen.

Im Jahr 2002 wurden die Interviews mit dem Philips Pocket Memo Executive 369

¹⁸⁵ Vgl.: Flick, Uwe: Qualitative Forschung. Theorie, Methode, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. 5. Auflage. Reinbeck bei Hamburg, Dezember 2000, S. 109.

¹⁸⁶ Vgl.: ebd.. S. 94.

¹⁸⁷ Vgl.: ebd.: S. 109.

¹⁸⁸ Vgl.: ebd. S. 109f.

aufgenommen. Im Jahr 2009 wurde das Interview mit dem Olympus Digital Voice Recorder WS-311M aufgenommen und transkribiert.

1.4. Zusammenfassende Inhaltsanalyse

Für die qualitative Inhaltsanalyse wird die zusammenfassende Technik verwendet. Hierbei wird das Material paraphrasiert, dabei werden eher belanglosere Passagen gestrichen (erste Reduktion) und gleiche Paraphrasen gebündelt und zusammengefasst (zweite Reduktion). Ziel ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Kennzeichen weiterhin bestehen und ein Abbild des Grundmaterials gegeben ist.¹⁸⁹

Da die Interviews 2002 durchgeführt wurden und aus heutiger Sicht einige Fragen keinen Sinn ergeben, wurden diese nicht berücksichtigt. Diese sind aber im Anhang nachzulesen.

1.5. Triangulation qualitativer und quantitativer Forschung

Triangulation kann für eine Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden stehen:

*„Dabei wird von einer wechselseitigen Ergänzung im methodischen Blick auf einen Gegenstand ausgegangen, wobei diese Ergänzung in der komplementären Kompensation der Schwächeren und blinden Flecke der jeweiligen Einzelmethode liegt. Ausgangspunkt ist die sich langsam durchsetzende Erkenntnis, dass qualitative und quantitative Methoden eher komplementär als rivalisierende Lager gesehen werden sollten. Jedoch bleiben die verschiedenen Methoden nebeneinander stehen, ihr Schnittpunkt ist der jeweilige Gegenstand“.*¹⁹⁰

Die Interviews mit den 300 befragten AMS KundInnen werden quantitativ ausgewertet und die drei Experteninterviews und das problemzentrierte Interview

¹⁸⁹ Vgl.: ebd.: S. 213 sowie Lamnek, Sigfried: Qualitative Sozialforschung. Band 2: Methoden und Techniken. 3. korrigierte Auflage. Psychologie Verlags Union, Weinheim, 1995, S. 209.

¹⁹⁰ Flick, Uwe: Qualitative Forschung. Theorie, Methode, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. 5. Auflage. Reinbeck bei Hamburg, Dezember 2000, S. 282.

werden qualitativ ausgewertet und dienen zusätzlich als Ergänzung sowie Überprüfung der Aussagen der AMS KlientInnen. Daher kann hier von einer Kombination von quantitativer und qualitativer Forschung gesprochen werden.

2. Studie Kundenzufriedenheit am Arbeitsmarktservice unter dem Aspekt der Kommunikation zwischen KlientInnen und BetreuerInnen/BeraterInnen

Ende 2001 und Anfang 2002 wurden bei den AMS-Geschäftsstellen Währingerstraße in 1180 Wien und in der Dresdnerstraße in 1200 Wien 300 mündliche Interviews mit den Klienten durchgeführt. Dies ist eine Zustandserhebung für den oben genannten Zeitraum, da sich der Abschluss der Arbeit aus privaten als auch beruflichen Gründen verzögert hat.

Das nachkommende Kapitel beschäftigt sich mit der Kommunikation am Arbeitsmarktservice zwischen den Arbeitsuchenden, also den KlientInnen und den AMS-Angestellten, also den BetreuerInnen und BeraterInnen.

Entscheidend für diese Arbeit war, ob es wesentliche Barrieren zwischen den KlientInnen und BetreuerInnen/BeraterInnen gibt und ob es eine wesentliche Unterscheidung in der Beratung zwischen Menschen mit und ohne Migrationshintergrund gibt. Das kann sich bei der Art der Kommunikation widerspiegeln, aber auch bei der Vergabe von kostenlosen Fortbildungskursen.

94 Personen waren autochthone ÖsterreicherInnen und 206 Personen haben einen Migrationshintergrund, darunter auch Personen mit der österreichischen Staatsbürgerschaft. Personen, die im Begriff waren das AMS-Gebäude (AMS-Standorte Dresdnerstraße und Währingergürtel) zu verlassen, wurden angesprochen und darüber informiert, dass eine Studie für eine Diplomarbeit erstellt wird und ob sie zehn Minuten Zeit für ein Interview hätten. Bei Personen mit Migrationshintergrund hat sich folgendes herauskristallisiert: Waren sie bei der Frage: „Haben Sie kurz Zeit?“ noch freundlich, wurden sie bei der Frage „Es geht um eine Diplomarbeit für die Universität Wien über die Zufriedenheit mit dem AMS“, angreifend. Einige warfen mit Beschimpfungen um sich und verließen fluchtartig das Gebäude. Die Vermutung liegt nahe, dass es sich hierbei um äußerst unzufriedene KlientInnen handelte und diese dachten, es handle sich hierbei um eine Studie im Auftrag des AMS selbst und man wolle sie ausspionieren. Somit wurden die wirklich unzufriedenen Klientinnen nicht erreicht. Aber auch jene KlientInnen mit Migrationshintergrund die sich bereit erklärten ein Interview zu geben, fragten im Laufe des Interviews für wen die Studie sei. Auch nach wiederholtem Informieren darüber, dass die Studie für eine

Diplomarbeit an der Universität Wien sei, sagten viele, sie dachten es wäre im Auftrag des Arbeitsmarktservices.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass es einfacher war als Interviewerin selbst Migrationshintergrund zu haben, denn viele Personen mit Migrationshintergrund reagierten auf die Frage nach ihrem ursprünglichen Herkunftsland oder Geburtsort erstaunt bis widerborstig und wollten es nicht preisgeben. Denn sie sehen sich als ÖsterreicherInnen, für sie spielt das Geburtsland keine Rolle mehr. Es ist gut möglich, dass eine solche Frage aus dem Mund einer/s autochthonen Österreichers/in falsch interpretiert und zu Missverständnissen hätte führen können.

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, war für die Diplomarbeit ein Gespräch mit einem Freund ausschlaggebend. Da er anonym bleiben möchte, wird er in der Analyse immer als Herr K. bezeichnet. Er war nach eigenen Aussagen jahrelang Schikanen am Arbeitsmarktservice ausgesetzt. Auch Herr K. wurde mittels selbigem Fragebogen interviewt, allerdings schriftlich per E-Mail, da er mit einem mündlichen Interview nicht einverstanden war. In einem Vieraugengespräch hatte er die Sorge, dass offene Wunden wieder aufgerissen werden könnten. Einige Zusatzfragen sollen seine besonders schwierige Situation mit dem AMS verdeutlichen. Seine Antworten werden als einziges KlientInnen-Interview qualitativ ausgewertet. Daher folgen zunächst seine Antworten.

Zu beachten ist, dass die Untersuchung in keinsten Weise darauf abzielt, einen Vergleich zwischen Personen mit Migrationshintergrund und autochthonen ÖsterreicherInnen zu zeigen. Die Befragung der ÖsterreicherInnen erfüllt lediglich den Zweck, die Erfahrungen, die diese Personengruppe am AMS gemacht hat, zu eruieren.

2.1. Fragebogen für die empirische Untersuchung mit Antworten des Informanten

Nachkommend sind die Fragen zu sehen, die an die AMS KundInnen gestellt wurden sowie die Antworten des Herrn K. In der Klammer ist eine Erklärung über die Form der Fragen (offen, geschlossen) ersichtlich.

Österreichische Staatsbürger bitte weiter zu Frage 3 **Datum**

(F1) Aus welchem Land sind Sie nach Österreich zugezogen? (offen)

Aus dem Iran

(F2) Seit wie vielen Jahren leben Sie in Österreich? (offen, Zahl)

Seit ungefähr 1984

(F3) Seit wann sind Sie arbeitslos? (offen, Zahl)

Bin arbeitssuchend, aber nicht arbeitslos

(F4) Wie oft waren Sie davor schon arbeitslos? (offen, Zahl)

nie

(F5) Wie lange waren Sie in Österreich insgesamt arbeitslos? (offen)

nie

(F6) Wie lange haben Sie in Österreich schon gearbeitet? (offen, Zahl)

6 Jahre

Österreichische Staatsbürger bitte weiter zu Frage 9

(F7) Haben Sie derzeit eine

Beschäftigungsbewilligung/Arbeitserlaubnis/Befreiungsschein? (geschlossen)

Nein

(F8) Hatten Sie Schwierigkeiten, eine Beschäftigungsbewilligung/

Arbeitserlaubnis/Befreiungsschein zu bekommen? (halboffen)

☒ Ja, sehr ☐ Ja, ein wenig ☐ Nein, überhaupt nicht

Wenn ja, welche?

Dubiose Quotenregelung, Arbeitgeber stellen keinen Antrag, weil sie wissen, dass es dann länger dauert bis sie einen Mitarbeiter einstellen können und es für sie dadurch komplizierter wird.

(F9) Haben Sie Ihrer Erfahrung nach schon einmal eine Arbeit nicht bekommen, weil Sie Ausländer sind? (geschlossen)

Ja

(F10) Wie gut/wie schlecht wird Ihnen hier am AMS bei der Suche nach Arbeit geholfen? (geschlossen)

☐ Sehr gut ☐ Gut ☐ Ein wenig ☐ Fast gar nicht ☒ Überhaupt nicht

(F11) Möchten Sie sich weiterbilden, um künftig bessere Arbeitschancen zu haben? (geschlossen)

☒ Ja, unbedingt, ich bin Medizin-Student ☐ Ja, eher schon ☐ Weiß nicht
☐ Nein, eher nicht ☐ Nein, keinesfalls

(F12) Wurden Sie vom AMS auf die Möglichkeit einer beruflichen Weiterbildung hingewiesen? (geschlossen)

☐ ja ☒ Nein

(F13) Wurden Ihnen vom AMS kostenlose Kurse Angebote? (geschlossen)

☐ Ja ☒ Nein

(F14) Wie beurteilen Sie generell das Verhalten der AMS Mitarbeiter Ihnen gegenüber? (geschlossen)

☐ Sehr freundlich ☐ Freundlich ☒ eindeutig unfreundlich ☐ feindlich ☒ ablehnend ☐ sachlich ☐ motivierend ☐ bemüht ☐ engagiert ☐ interessiert ☒ uninteressiert

(F15) Haben Sie den Eindruck, dass Ihr AMS Berater fachlich kompetent ist?
(geschlossen)

☐ Sehr kompetent ☐ kompetent ☒ wenig kompetent ☐ nicht kompetent

(F16) Haben Sie den Eindruck, dass Sie inhaltlich immer verstanden worden sind?
(geschlossen)

☒ immer ☐ meistens ☐ oft ☐ manchmal ☐ nicht immer ☐ fast nie ☐ nie

(F17) Wenn Sie nicht verstanden wurden, woran lag es Ihrer Meinung nach? (offen)
Meine Beraterin wollte meinen Antrag für eine Arbeitsbewilligung nicht annehmen.

(F18) Sollte das AMS verbessert werden? (halboffen)

☐ Nein, es arbeitet sehr gut.

☐ Nein, denn mehr kann es nicht tun.

☐ Ja, aber ich weiß nicht wie.

☒ Ja, und zwar durch folgendes: das AMS sollte abgeschafft und privatisiert werden, da es derzeit nicht effizient arbeitet.

(F19) Was war der von Ihnen zuletzt ausgeübte Beruf beziehungsweise
Berufstätigkeit? (offen)

Freiberuflicher Journalist, Privat-Lehrer

(F20) In welchem anderen Beruf waren Sie davor tätig? (offen)

Selbständig in einem Verlag

(F21) Alter

31

(F22) Geschlecht (geschlossen)

☒ Männlich ☐ weiblich

(F23) Familienstand: ledig

2.2. Zusatzfragen an den Informanten

Zusätzlich zum Fragebogen wurden dem Klienten auch untenstehende Fragen gestellt, diese wurden von ihm ebenfalls per E-Mail beantwortet.

Wie Sie mir schon im Fragebogen erzählten, sind Sie nicht im Besitz einer Arbeitserlaubnis, obwohl Sie seit 18 Jahren in Österreich leben und somit praktisch hier aufgewachsen sind. Woran scheitern Ihre Bemühungen? Erfüllen Sie alle Kriterien oder Voraussetzungen? Mit welchen Schwierigkeiten waren und sind Sie konfrontiert?

Ich hatte mehrmals Firmen gefunden, die einen Antrag auf Beschäftigungsbewilligung für mich gestellt haben, aber als ich jedes Mal mit diesen Anträgen zum AMS gegangen bin, wurden diese stets abgelehnt, mal aus dem Grund, dass es eine schwachsinnige Quotenregelung gab, mal aus dem Grund, dass ich mehrere Wochen abwarten musste, damit durch das AMS geeignetere Personen gefunden werden konnten, womit die Arbeitgeber nicht einverstanden waren und ich deshalb nicht zu diesen Stellen gekommen bin. Bezüglich der Kriterien, habe ich diese bestimmt zur Zeit des Antrages erfüllt, aber das Problem war nicht, ob ich die Kriterien für die jeweilige Stelle erfüllte, sondern dass seitens des AMS mir Steine in den Weg gelegt wurden. Mir wurden nie Lösungen vorgeschlagen.

Die Schwierigkeiten habe ich mittlerweile derart bewältigt, dass ich einige Zeit selbständig tätig war bzw. derzeit als freiberuflicher Redakteur arbeite.

Welche Erfahrungen oder Begegnungen haben Sie am AMS gemacht?

Die Erfahrungen, die ich über einige Jahre hindurch mit dem AMS gemacht habe, haben selten positive Eindrücke bei mir hinterlassen. Entweder geriet ich an Angestellte, die sich nicht genügend auskannten oder jene, die sich auskannten und mir bewusst nicht helfen oder mich informieren wollten.

Ich kann mich an einen speziellen Fall erinnern, als eine Mitarbeiterin des AMS, mit der ich länger zu tun hatte (siehe unten), einen türkischen Jungen gleich am Gang abzufertigen versuchte und unkorrekte Angaben zu seinem Fall machte und ihn wegschickte, woraufhin ich mit dem Jungen gesprochen habe

und ihn darauf aufmerksam machte, dass eine Regelung existiert, die eventuell auf ihn zutrifft und er solle über diese Möglichkeit sein Glück versuchen.

Welches Service hat Ihnen das AMS angeboten?

Seitens des AMS wurde mir nichts Spezielles angeboten.

Wie beurteilen Sie die Betreuung am AMS? Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach eine individuelle Beratung? Können Computer diese ersetzen?

Unter Betreuung verstehe ich persönlich eine fachkundige und weiterführende Hilfe und nicht, Hindernisse in den Weg gelegt zu bekommen. In meinem Fall war es stets so, dass ich selbst nachschlagen oder über den Bekanntenkreis einiges erfahren musste, um für mich eine Lösung zu finden.

Ob Computer die Beratungen ersetzen können, wird wahrscheinlich nicht ganz möglich sein, denn bestimmte Barrieren wie die Sprache stellen für manche Menschen Hindernisse dar, die durch eine Person immer noch besser zu bewältigen sind.

Sind Sie vom AMS immer korrekt informiert worden?

Ich habe stets vom AMS nur das zu hören bekommen, was ich schon auch so gewusst habe. Ich habe bestimmt nie etwas Neues erfahren.

Wie wird man als „Ausländer“ am AMS Ihrer Meinung nach behandelt?

Man wird sehr unterschiedlich behandelt. Junge und noch unerfahrene Mitarbeiter des AMS sind meist freundlicher als ältere und „erfahrenere“ Mitarbeiter. Es ist gewiss nicht einfach beim AMS zu arbeiten, aber dies ist auch bei jedem anderen Beruf der Fall. Ich habe persönlich leider über einige Zeit mit einer Mitarbeiterin des AMS zu tun gehabt, die es sich zur Aufgabe machte, meine Anträge beim bloßen Hinsehen abzulehnen, aber was mich am meisten störte, waren die Unfreundlichkeit und die Lautstärke ihrer Stimme, wobei sie dachte, dass je „lauter“ sie reden würde, ich sie umso „besser“ verstehen würde und dabei spreche ich bestimmt mehr Sprachen als sie.

Es hat mehrere solcher Fälle gegeben, da ich u.a. durch diese Mitarbeiterin als unseriös hingestellt wurde, wobei sie an der Korrektheit meines Antrages zweifelte und behauptete, dass sie erst überprüfen muss, ob die genannte

Firma überhaupt existiere. Dabei war die Unterschrift des Geschäftsführers auf diesem Formular und dieser ist der Sohn eines prominenten Zeitungsverlegers in Österreich. Mein Unglück war über einige Jahre, dass ich immer mit der gleichen AMS – Angestellten zu tun hatte, weil sie von einer Filiale des AMS in eine andere versetzt wurde und ich leider immer wieder auf dieselbe Dame gestoßen bin, egal in welchem Bezirk ich eine Stelle suchte.

Sollte das AMS verbessert werden? Welche Erwartungen haben Sie an die Umstrukturierung?

Verbesserungen des AMS mögen bestimmten Menschen Erleichterungen bringen. Ich habe keine Erwartungen, denn mittlerweile weiß ich, wie langsam die Mühlen hierzulande mahlen.

Worin besteht für Sie Integration?

Für mich bedeutet der Begriff Integration ein gegenseitiges Bemühen von Menschen bzw. Institutionen um eine Einbindung von denjenigen, die in ein anderes Land einreisen, um neue Existenzen aufzubauen sowie eventuell eine neue Heimat zu suchen, in das soziale Leben dieses Landes. Dafür sind nicht nur Gesetze, ausführende Organe und Menschen eines Landes (Einheimische) verantwortlich, sondern auch diejenigen, die in diesem Land leben wollen. Viele MigrantInnen zeigen kein Interesse an der Kultur und den Bräuchen ihrer neuen Heimat und wollen ihr Leben nach ihren eigenen Traditionen fortsetzen, ohne zu beachten, wo sie leben. Dies verhindert fortwährend ein gegenseitiges Verständnis und wiederum eine Integration. Die eigene Kultur als ein Identitätsmerkmal aufzubewahren sollte gewiss nicht außer Acht gelassen werden, aber ein Respekt für die Kultur der neuen Heimat ist nicht minder wichtig.

Meiner Meinung nach, könnte man sehr leicht unterscheiden, wer integriert werden möchte und wer nicht. Man kann nicht allgemein entscheiden, denn es gibt mittlerweile verschiedene und unterschiedliche Gruppen von MigrantInnen, und in dieser Richtung muss auch gedacht werden.

Inwieweit fühlen Sie sich in Österreich integriert und inwieweit nicht?

Wenn ich mich integriert fühle, dann nur aus dem Grund, dass ich meinen Teil auch dazu beigetragen habe. Ich habe es immer für wünschenswert gefunden in diesem Land zu Leben und habe auch teilweise meine Kindheit und zur Gänze auch meine Jugend hier verbracht und fühle mich auf meine Art mit diesem Land verbunden. Trotzdem bin ich mehrere Male schwer enttäuscht worden.

Man muss, wie überall im Leben, stets selbst nach Lösungen suchen, um sein Leben voranzubringen. Das habe ich gemacht und weiß, dass man sich selten auf andere verlassen kann.

3. Ergebnisse

3. 1. Herkunftsländer der befragten Personen mit Migrationshintergrund

Von den genannten 300 interviewten KlientInnen sind 68,7% Personen mit Migrationshintergrund (206 Personen). Bei F1 geht es darum, zu eruieren aus welchen Ländern die befragten Personen mit Migrationshintergrund nach Österreich zugezogen sind.

Die 206 Personen mit Migrationshintergrund setzen sich aus folgenden Ursprungsländern in alphabetischer Ordnung zusammen: jeweils eine arbeitssuchende Person aus folgenden Ländern:

Afghanistan, Angora, Bangladesch, Brasilien, Ghana, Günea, Holland, Italien, Kamerun, Kongo, Libanon, Palästina, Philippinen, Saudi Arabien, Sierra Leone, Sri Lanka, Syrien, Tadschikistan, USA, Venezuela. Jeweils mit zwei arbeitssuchenden Personen sind folgende Länder vertreten: Deutschland, Frankreich, Israel, Pakistan, Tschechien, Tunesien, Ungarn. Ländern, in denen jeweils nur eine Person und Ländern, die mit jeweils zwei Personen vertreten werden, werden unter dem Punkt *Sonstige* zusammengezählt. Diese ergeben zusammen 18%. 2% der 206 Personen mit Migrationshintergrund stammen ursprünglich aus Indien, ebenfalls 2% aus Rumänien, jeweils 3% aus Ägypten und Polen, 4% aus Nigeria, 5% aus dem Iran, 28% aus der Türkei und 35% aus dem ehemaligen Jugoslawien. Somit stellen Personen mit einem ex-jugoslawischen und türkischen Migrationshintergrund die größten Gruppen der befragten Personen dar. Dieses Ergebnis entspricht auch der realen Anzahl der MigrantInnen in Wien (Vgl. dazu Punkt 2.1. Herkunftsländer).

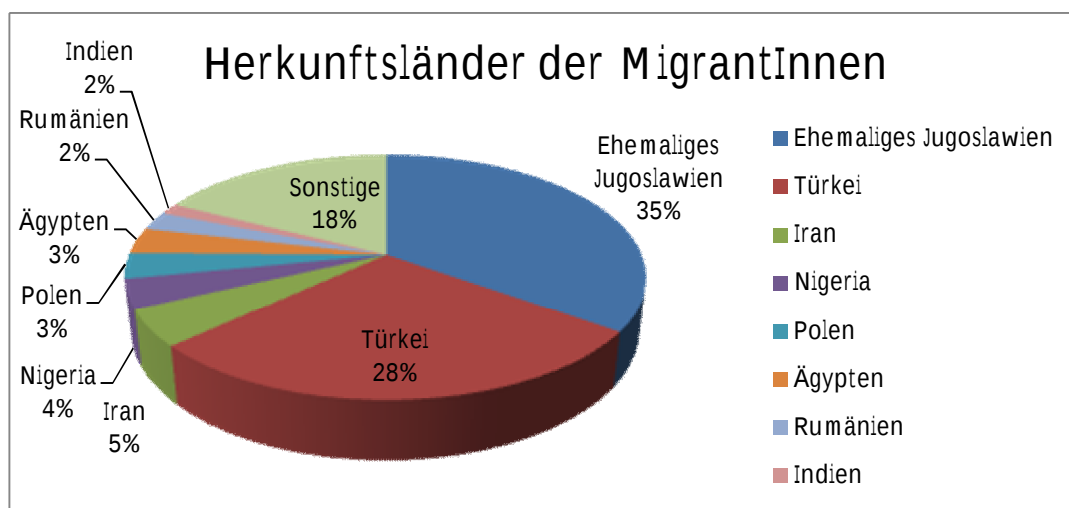


Abb. 15: Herkunftsländer der 206 befragten Personen mit Migrationshintergrund

3.2. Diskriminierung am Arbeitsmarkt aufgrund ethnischer Herkunft

F9 beschäftigt sich mit der Frage ob Personen mit Migrationshintergrund bereits einmal die Erfahrung machen mussten, eine Arbeit aufgrund ihrer ethnischen Herkunft nicht bekommen zu haben. Daher wurden jene KlientInnen, die Migrationshintergrund hatten, mit der Frage konfrontiert. Die genaue Fragestellung lautet: *„Haben Sie Ihrer Erfahrung nach schon einmal eine Arbeit nicht bekommen, weil Sie Ausländer sind?“*

Aus heutiger Sicht wäre es empfehlenswert die Frage anders zu formulieren, allen voran den Begriff „Ausländer“ mit „MigrantIn“ oder „ZuwandererIn“ zu ersetzen oder einfach zu fragen *„Haben Sie Ihrer Erfahrung nach schon einmal die Erfahrung gemacht eine Arbeit aufgrund Ihrer ethnischen Herkunft nicht bekommen zu haben?“*.

53% der insgesamt 206 befragten Personen mit Migrationshintergrund glauben tatsächlich, dass sie einen Job aufgrund ihrer ethnischen Herkunft nicht bekommen haben. (siehe Abb. 16) Interessant wäre auch zu untersuchen ob Angehörige einer bestimmten Ethnie einen erhöhten Eindruck davon haben, eine Arbeit aufgrund ihrer Herkunft nicht zu erhalten. Da aber mehr ex-jugoslawische und türkisch-stämmige MigrantInnen befragt wurden, führt dieses Vorhaben zu keinem Ergebnis. Hinzu kommt, dass viele AMS KlientInnen eine Befragung abgelehnt haben, daher war es auch schwierig eine Ausgewogenheit zwischen den ethnischen Gruppierungen herzustellen. Allerdings sei auch erwähnt, dass dies keinesfalls Ziel der Studie war und die Interviewpartner willkürlich und nicht gezielt angesprochen wurden. Denn für die vorliegende Studie spielt es keine Rolle welches Geburtsland die KlientInnen haben. Ein weiterer wesentlicher Grund für diese Vorgangsweise war, dass die Studie keinesfalls Anlass sein wollte, verschiedene Ethnien gegeneinander aufzuspielen. Jedoch ist es für die Frage 9 aus dem Fragebogen, ob die *Personen die die Erfahrung gemacht haben, eine Arbeit aufgrund ihrer Herkunft nicht bekommen zu haben*, nicht unwesentlich zu erfahren, welche Ethnien sich besonders benachteiligt fühlen.

Für Sonja Sari vom Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen ist es unbestritten, dass Personen mit Migrationshintergrund einen Job aufgrund ihrer Haut- oder Augenfarbe oder ihres Akzents verwehrt bleibt. Dabei handelt es sich für

Sari um *Rassismus*. Weiters besteht für Sari eine *strukturierende Diskriminierung*. Denn in dem Arbeitssegment in dem Personen mit Migrationshintergrund oft arbeiten müssen, sind die Verhältnisse von dauerhafter Beschäftigung nicht gegeben, sondern stundenweise am Tag oder einfach je nachdem wann ihre Dienstleistung benötigt wird. Weiters führt Sari aus, dass türkisch-stämmige Frauen besonders benachteiligt sind, denn sie hätten eine niedrige Ausbildung. Erschwerend erscheint auch das Tragen von Kopftüchern und wenn die Frauen ein wenig Zugang zur Aufnahmegesellschaft haben.¹⁹¹ Damit könnte Sari allen voran die fehlenden Netzwerke, die MigrantInnen generell fehlen, meinen.

Für Sari gibt es aufgrund ihrer Erfahrungen mit ihren KlientInnen aber auch einen weiteren Grund, weshalb MigrantInnen am Arbeitsmarkt schlechtere Voraussetzungen haben: „Sie erfüllen tatsächlich nicht einmal die Mindestvoraussetzung der Sprache“.¹⁹²

AMS Geschäftsstellenleiter Alois Oberhauser sieht generell bei Personen mit Migrationshintergrund die Problematik der Benachteiligung aufgrund der Sprache. Denn diese Personen müssten sich laut Oberhauser zunächst im Erwerb der Sprache qualifizieren, da der österreichische Arbeitsmarkt nach guten bis sehr guten Deutschkenntnissen verlangt.¹⁹³

Sprachkenntnisse mögen ein Grund dafür sein, dass Personen mit Migrationshintergrund die Erfahrung machen mussten, eine Arbeit nicht zu bekommen. Dies mag auch für manche Personen der ersten Generation zutreffend sein, doch berichten auch Personen, die akzentfrei Deutsch sprechen davon, aufgrund ihrer Herkunft abgelehnt worden zu sein. Als Beispiel sei die Autorin selbst angeführt: Auf eine Bewerbung (inklusive Lebenslauf mit Foto) wurde sie in der Absage mit „Sehr geehrter Herr Berangy“ angesprochen. Die Vermutung liegt daher nahe, dass die Bewerbung aufgrund des migrantisch klingenden Namens nicht einmal gelesen wurde. Auch Sonja Sari erklärt, dass ein anderer Name oder ein anders klingender Akzent der Grund für eine Jobabsage sein könnte. (Details dazu: Kapitel „Zusammenfassung“).

¹⁹¹ Vgl.: Transkription des Interviews mit Sonja Sari am 25.2. 2001 im Anhang, S. 196.

¹⁹² ebd.: S. 196.

¹⁹³ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser vom 27.3. 2009 im Anhang, S. 180.



Abb. 16: Einschätzung der AMS KlientInnen mit Migrationshintergrund, ob sie schon einmal die Erfahrung machen mussten eine Arbeit aufgrund ihrer Herkunft nicht zu bekommen.

3.3. Alter der befragten AMS KlientInnen

In diesem Kapitel geht es darum, das Alter der befragten Personen festzustellen. Um auch das Alter der befragten Personen mit Migrationshintergrund festzuhalten, war eine Kreuzung von F1 und F21 notwendig.

6% der befragten AMS KlientInnen sind bis 20 Jahre alt, davon insgesamt 5% mit Migrationshintergrund und 1% ÖsterreicherInnen. Zwischen 21 und 25 Jahre alt sind 18% der Personen, 12,7% mit Migrationshintergrund und 5,3% sind ÖsterreicherInnen. 17,3% der Personen fallen in die Sparte der 26 bis 30-Jährigen, 13,3% der Personen haben einen ethnischen Hintergrund und 4% sind autochthone ÖsterreicherInnen. Ab dem 31. bis zum 35. Lebensjahr fallen 15% der Personen, 10% mit Migrationshintergrund und 5% ÖsterreicherInnen. 15,3% der Personen sind zwischen 36 und 40 Jahre alt, ebenfalls 10% haben einen ethnischen Background und 3,3% sind ÖsterreicherInnen. 12% der Personen sind in der Altersgrenze von 41 bis 45 Jahre. 4,7% von ihnen haben einen Migrationshintergrund und 7,3% sind ÖsterreicherInnen. Hier die erste Alterssparte in der mehr autochthone ÖsterreicherInnen vertreten sind: In die Alterssparte 46 bis 50 Jahre fallen 7% der Befragten, davon 6,3% mit migrantischen Wurzeln und 0,7% ÖsterreicherInnen. Hatte die vorherige Alterssparte mit der größeren Anzahl von ÖsterreicherInnen darauf schließen lassen, dass MigrantInnen jünger und eher im erwerbsfähigen Alter sind, widerspricht diese Altersgruppe den realen Tatsächlichkeiten. (Vgl. dazu Kapitel

Alter 1.4.2.) Doch ist auch zu bedenken, dass 300 befragte Personen in keinsten Weise repräsentativ für die Wiener Arbeitskräfte stehen können. 6,7% der interviewten Personen sind zwischen 51 bis 55 Jahre, 2,7% der Personen haben in dieser Altersgruppe Migrationshintergrund und 4% sind ÖsterreicherInnen. Hier spiegelt sich das Bild der Gesellschaft auch wider. Lediglich 2,3% der Personen sind älter als 56, (älteste Person ist 72 Jahre alt), 1,3% von ihnen haben migrantische Wurzeln.

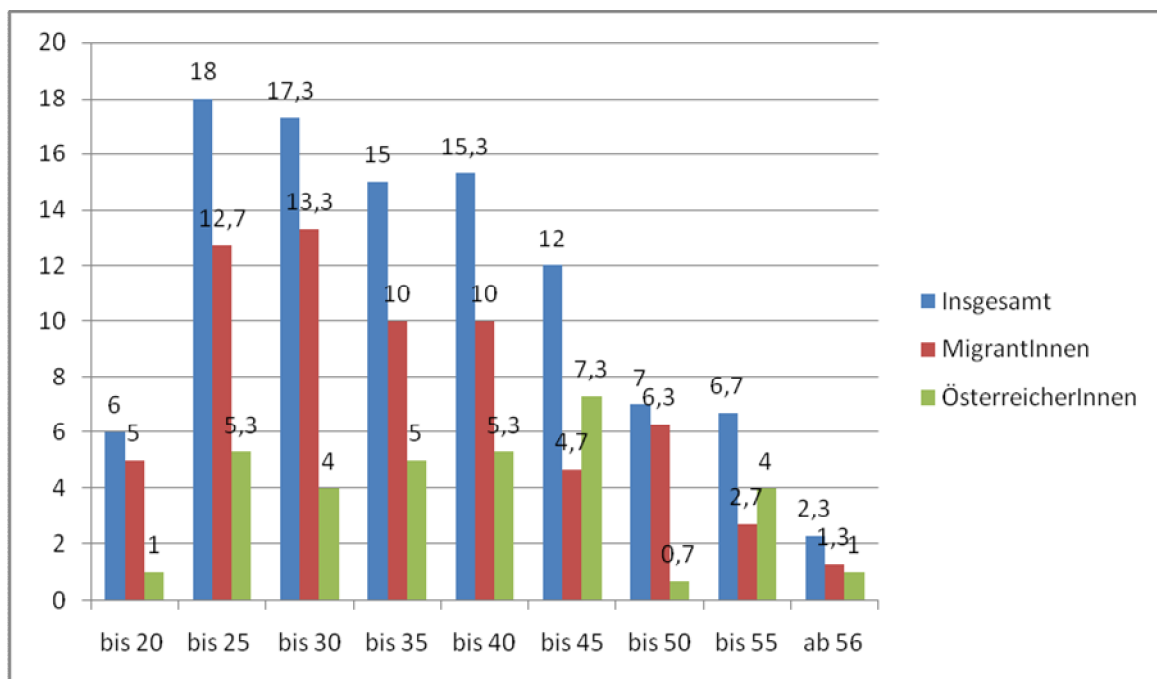


Abb.17: Alter der befragten Personen in Prozentzahlen, nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3.4. Aufenthaltsdauer der befragten Personen mit Migrationshintergrund

Durch F2 (Seit wie vielen Jahren leben Sie in Österreich) lässt sich die Aufenthaltsdauer der Personen mit Migrationshintergrund bestimmen.

Die Aufenthaltsdauer der 206 interviewten Personen mit Migrationshintergrund sieht wie folgt aus: lediglich 1% ist unter einem Jahr in Österreich wohnhaft, 7% der Personen sind ab einem Jahr und bis zu fünf Jahren in Österreich, 8% sind bis zu 10 Jahren in Österreich sesshaft, ab einer Aufenthaltsdauer von 10 bis 20 Jahren sind es mit 46% fast die Hälfte aller befragten Personen mit Migrationshintergrund. Bis zu 30 Jahre Aufenthaltsdauer in Österreich machen 15% der Personen aus, die zu

diesem Zeitpunkt arbeitssuchend waren. 7% der Personen sind bis zu 40 Jahren in Österreich beheimatet. 16% aller Befragten stellen Personen, die in Österreich geboren sind und ihre Eltern aus unterschiedlichen Kulturkreisen sind, dar. Auch sie sind ÖsterreicherInnen, aber dennoch werden sie bei der Auswertung zu der Gruppe der MigrantInnen dazu gezählt, da wie bereits im Punkt „Arbeit aufgrund ethnischer Herkunft nicht erhalten“ erläutert, ihr „migrantisches“ Aussehen oder Name, ihnen im Alltags- und Berufsleben Hürden bereiten können.

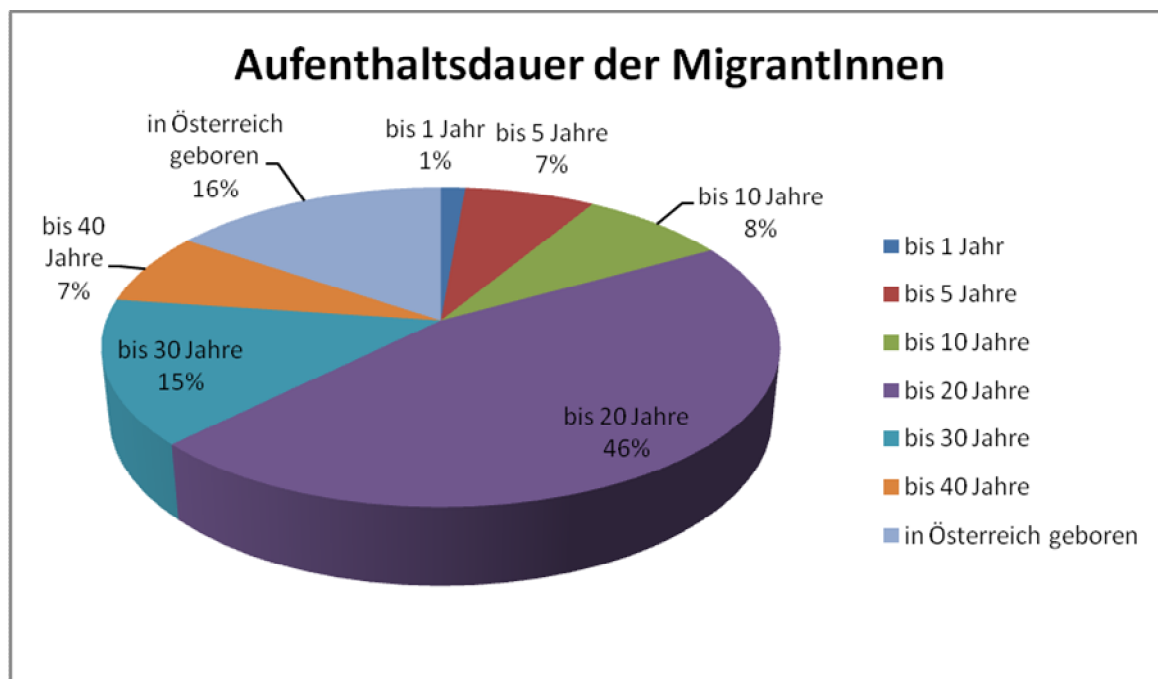


Abb.18: Aufenthaltsdauer der befragten Personen mit Migrationshintergrund in Prozentzahlen

3.5. Familienstand

Der Familienstand der KundInnen wurde durch F23 abgefragt. Eine Kreuzung zwischen F1 und F23 ermöglicht es, den Familienstand der Personen mit Migrationshintergrund zu erfassen.

Von den 300 interviewten Personen sind 46% verheiratet, davon sind 36,3% Personen mit Migrationshintergrund und 9,7% ÖsterreicherInnen. 44% der Personen sind ledig, 27% davon mit Migrationshintergrund und 17% ÖsterreicherInnen. 10% der Befragten sind geschieden, davon 5,3% mit einem ethnischen Background und 4,7% sind ÖsterreicherInnen.

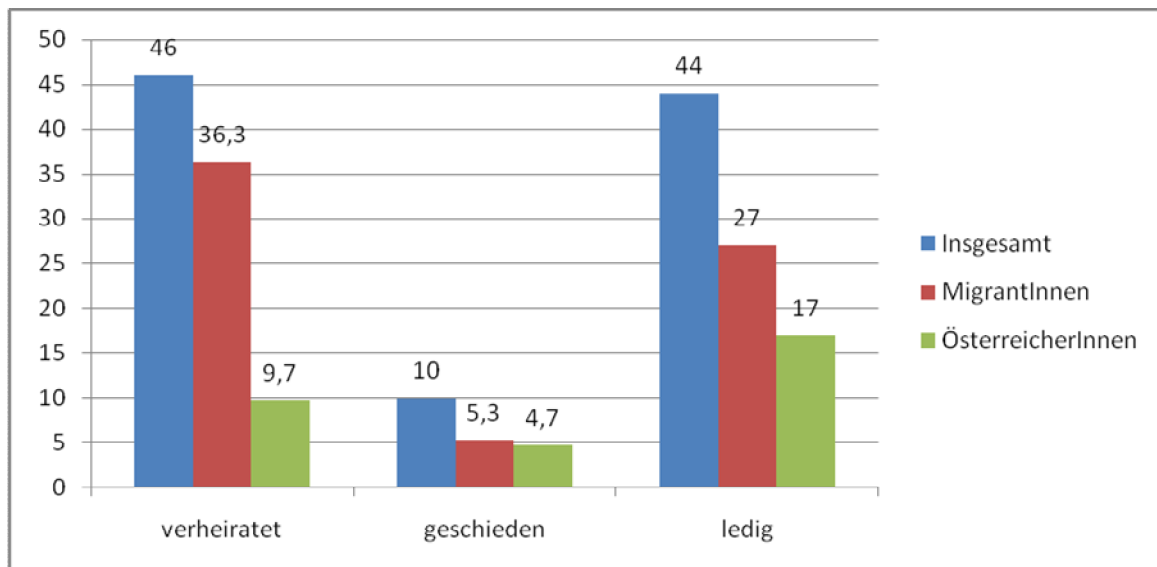


Abb. 23: Familienstand der Befragten AMS KundInnen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3.6. Dauer der Arbeitslosigkeit

Die Dauer der Arbeitslosigkeit ist durch F3 messbar. Die Kreuzung zwischen F3 und F1 ermöglicht eine Erhebung über die Dauer der Arbeitslosigkeit der Personen mit Migrationshintergrund.

Die Personen konnten bei dieser Frage frei angeben seit wann sie arbeitslos sind. Hier hat im Nachhinein eine Kategorisierung stattgefunden. Um besser zu verdeutlichen, dass die Mehrheit der Personen bis zu sechs Monaten arbeitslos beim AMS gemeldet ist, wird zunächst auch aufgezeigt, wie viele Personen bis zu einem Monat arbeitslos sind. So sind 25,3% der Personen seit einem Tag und bis zu einem Monat arbeitslos. 18% von ihnen haben Migrationshintergrund und 7,3% sind ÖsterreicherInnen.

38,7% der Personen sind bis zu sechs Monaten arbeitslos, davon 27,7% mit Migrationshintergrund und 11% ÖsterreicherInnen. Zählt man jene Personen, die nur bis zu einem Monat arbeitslos sind, ergibt die Summe fast Zweidrittel aller Befragten: 64% Personen, davon 45,7% mit ethnischen Wurzeln und 18,3% ÖsterreicherInnen. 12,7% der Personen sind in der Kategorie ab sechs Monaten und bis zu einem Jahr arbeitslos, davon sind 8,3% der Personen mit Migrationshintergrund und 4,3% ÖsterreicherInnen.

10,3% der Befragten sind ab einem Jahr und bis zu 5 Jahren arbeitslos, davon sind 5,7% MigrantInnen und 4,3% ÖsterreicherInnen betroffen. 2% aller Befragten sind länger als 5 Jahre und bis zu 8 Jahren arbeitslos, 0,3% haben Migrationshintergrund und 1,7% sind ÖsterreicherInnen.

11% der Befragten sind nicht arbeitslos sondern arbeitssuchend und auf der Suche nach einer besseren Arbeit. Von ihnen haben 8,3% Migrationshintergrund und 2,7% sind ÖsterreicherInnen.

Zu beachten ist, dass dies keinen direkten Vergleich zwischen Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen darstellt, da die Anzahl der befragten MigrantInnen doppelt so groß war, als jene der ÖsterreicherInnen.

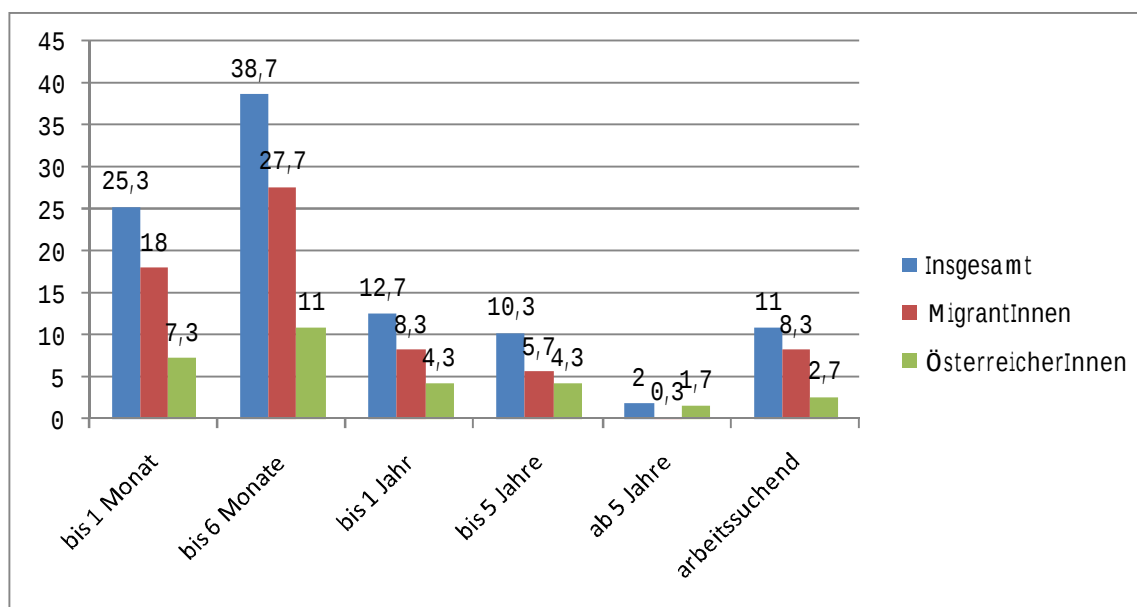


Abb.19: Dauer der letzten Arbeitslosigkeit in Prozentzahlen und nach MigrantInnen und ÖsterreicherInnen.

Aus der Tabelle ist zu erkennen, dass eine geringe Prozentzahl der Personen langzeitarbeitslos ist. Hinzu kommt bei Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als der österreichische, die Abhängigkeit von einer Beschäftigung. Denn eine lange Dauer der Arbeitslosigkeit würde auch den Verlust der Arbeitspapiere mit sich bringen.

Laut Alois Oberhauser, Geschäftstellenleiter des AMS Währingergürtel, ist lediglich eine „geringe Prozentzahl“ der Personen geneigt den sozialen Staat auszunutzen.¹⁹⁴

¹⁹⁴ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser vom 27.3.2002 im Anhang, S. 174.

3.7. Häufigkeit der Arbeitslosigkeit

F4 verrät die Häufigkeit der Arbeitslosigkeit. Eine Kreuzung von F1 und F4 belegt diese bei Personen mit Migrationshintergrund.

42% aller befragten Personen geben an, noch nie zuvor arbeitslos gewesen zu sein, davon sind 30,7% der Personen mit Migrationshintergrund und 11,3% sind ÖsterreicherInnen. 25,3% der Personen sagen, dass sie davor bereits einmal arbeitslos waren, von ihnen sind 18% der Personen mit Migrationshintergrund und 7,3% sind ÖsterreicherInnen. 17,3% der interviewten Personen meinen, bereits zweimal arbeitslos gewesen zu sein, 11% davon mit einem ethnischen Background und 6,3% ÖsterreicherInnen. 3,3% der Befragten waren bereits bis zu fünfmal arbeitslos, 1,7% von ihnen haben ethnische Wurzeln und 1,7% sind ÖsterreicherInnen. Hier überwiegt der Anteil der ÖsterreicherInnen deutlich, denn obwohl 206 MigrantInnen und 94 ÖsterreicherInnen insgesamt befragt wurden, sind in dieser Kategorie die Anzahl der ÖsterreicherInnen genauso hoch wie die der MigrantInnen. 3% aller Personen waren öfter als fünfmal arbeitslos (insgesamt bis zu zwölfmal), 1,3% davon mit Migrationshintergrund und 1,7% sind ÖsterreicherInnen. Auch hier ist wieder der Anteil der autochthonen ÖsterreicherInnen größer. Zwei von ihnen waren aus saisonalen Gründen so oft arbeitslos.

0,3% der Personen (0,3% ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Angabe. (siehe Abb. 20)

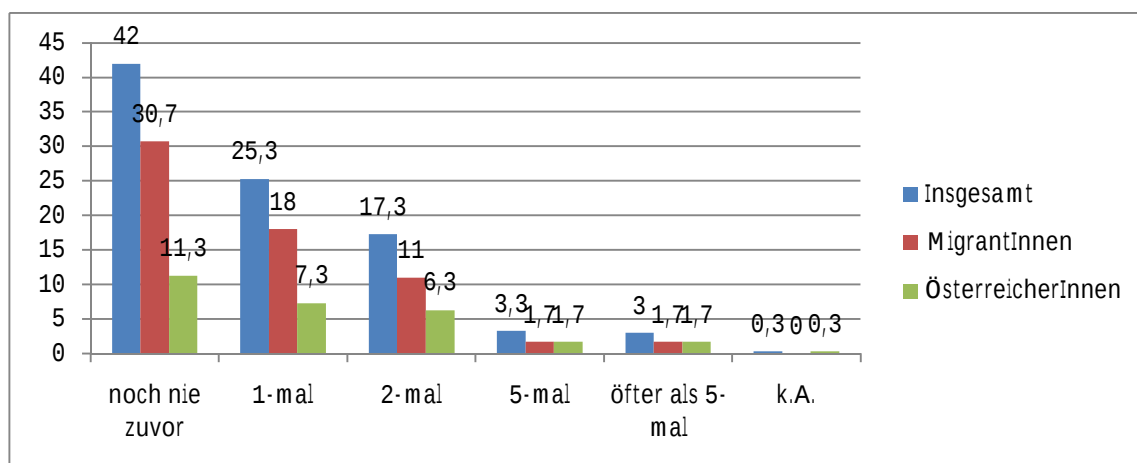


Abb. 20: Häufigkeit der Arbeitslosigkeit in Prozentzahlen insgesamt, nach MigrantInnen und ÖsterreicherInnen.

3.8. Gesamte Arbeitslosigkeit der AMS KundInnen in Österreich

Wie oft AMS KundInnen insgesamt in Österreich arbeitslos waren wurde durch F5 abgefragt. Eine Kreuzung von F1 und F5 erhebt auch die insgesamte Arbeitslosigkeit der Personen mit Migrationshintergrund in Österreich.

7,3% aller Personen geben an, noch keinen Tag arbeitslos gewesen zu sein, 6,3% von ihnen mit Migrationshintergrund und 1% ÖsterreicherInnen. 39% der Befragten waren nach eigenen Angaben bisher bis zu sechs Monaten arbeitslos, davon betroffen sind 28,3% Personen mit Migrationshintergrund und 10,7% ÖsterreicherInnen.

21,3% der interviewten Personen sagen, dass sie länger als 6 Monate und bis zu einem Jahr arbeitslos waren, von ihnen haben 16% migrantische Wurzeln und 5,3% sind ÖsterreicherInnen. 22,3% der Interviewten waren laut eigener Aussage länger als ein Jahr und bis zu 5 Jahren arbeitslos, davon 12% mit ethnischem Background und 10,3% ÖsterreicherInnen. 3,3% der Befragten waren bisher länger als 5 Jahre und bis zu 8 Jahren arbeitslos, davon 1% mit ethnischen Wurzeln und 2,3% ÖsterreicherInnen.

Die Zahlen zeigen, dass zumindest unter den 300 Befragten wenige Langzeitarbeitslose waren und die Mehrheit insgesamt bis zu einem Jahr arbeitslos war.

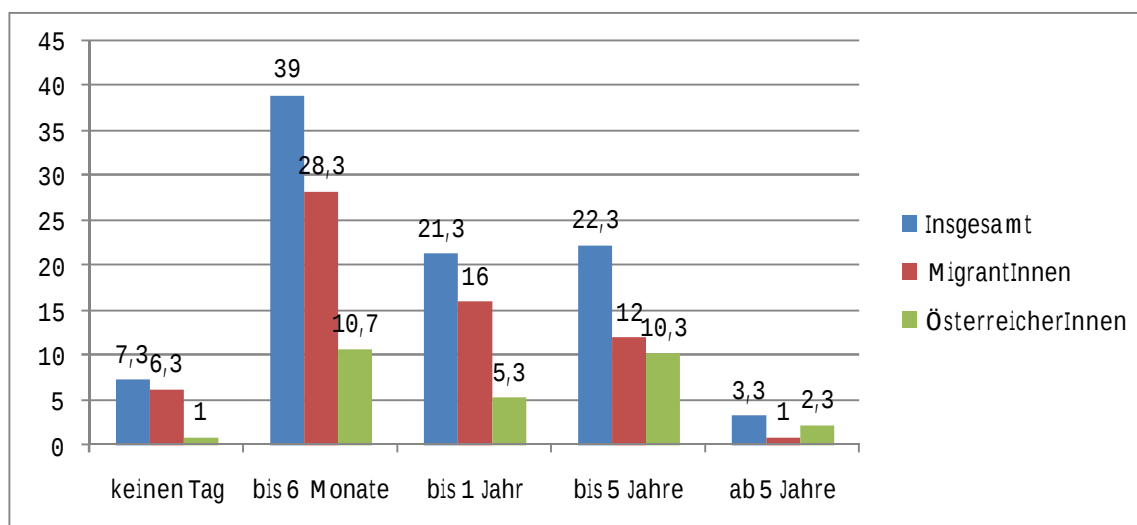


Abb. 21: Dauer der Arbeitslosigkeit in Prozentzahlen insgesamt, MigrantInnen und ÖsterreicherInnen

3.9. Dauer der Erwerbstätigkeit der befragten AMS KundInnen in Österreich

Die Dauer der Erwerbstätigkeit lässt sich durch F6 erfassen. Eine Kreuzung von F1 und F6 verrät die Erwerbstätigkeit der Personen mit Migrationshintergrund.

4% der befragten KundInnen (3,3% MigrantInnen¹⁹⁵, 0,7% ÖsterreicherInnen) haben in Österreich noch nie gearbeitet. 5,7% aller interviewten Personen (5,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) waren bisher bis zu einem Jahr in Österreich erwerbstätig. 24,7% (16,7% MigrantInnen, 8% ÖsterreicherInnen) waren bis zu 5 Jahre in Österreich beschäftigt, 27,7% (20,7% MigrantInnen, 7% ÖsterreicherInnen) bis zu 10 Jahre, 26% (17,3% MigrantInnen, 8,7% ÖsterreicherInnen) bis zu 20 Jahre, 10% (4,7% MigrantInnen, 5,3% ÖsterreicherInnen) bis 30 Jahre und 2% (0,3% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) ab 30 Jahre (bis 45).

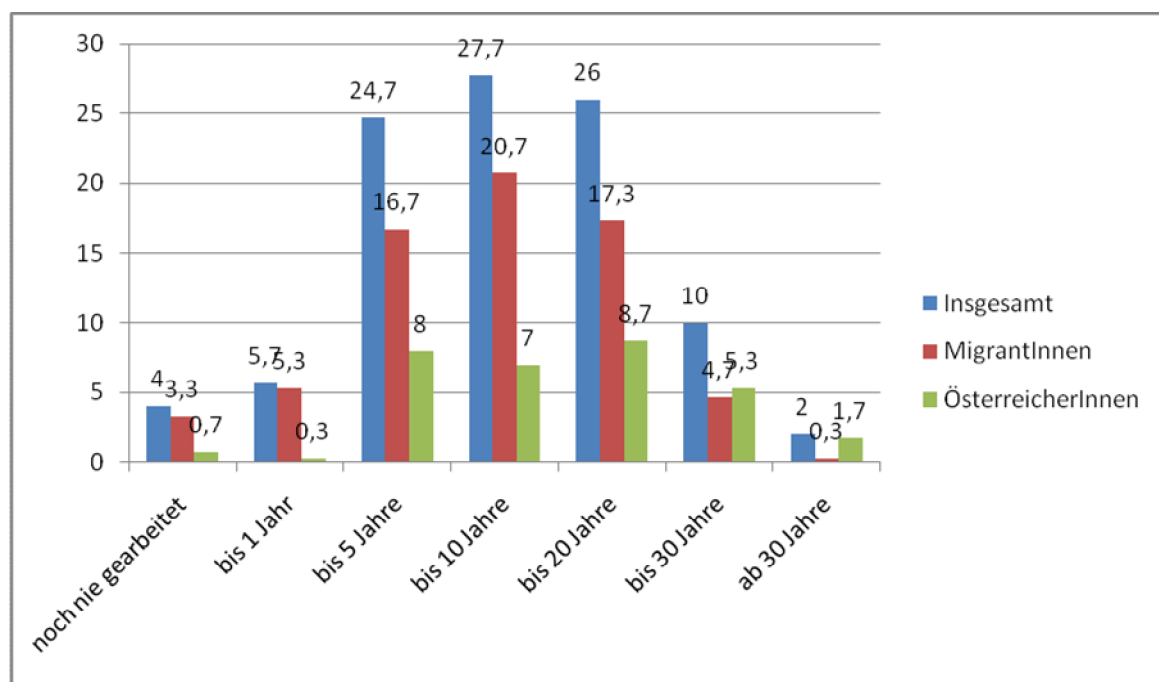


Abb. 22: AMS KundInnen nach Dauer der Erwerbstätigkeit, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und in Prozentzahlen.

¹⁹⁵ Hier sind Personen mit Migrationshintergrund gemeint, werden aber aus Platzgründen als MigrantInnen bezeichnet. Es ist allerdings festzuhalten, dass für die vorliegende Arbeit und auch für die Autorin ein Unterschied zwischen MigrantInnen und Personen mit Migrationshintergrund grundsätzlich zwingend notwendig ist

3.10. Zuletzt ausgeübter Beruf

Durch F19 wurde der zuletzt ausgeübte Beruf abgefragt. Da die Antwortmöglichkeit offen war, wurden die Berufe in Obergruppen kategorisiert.

2% aller interviewten Personen (1% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) waren in ihrem letzten Beruf im Bereich Banken/Sparkassen, Versicherungen und Finanzdienstleitungen tätig. Im Segment der Fertigung, Bau und Handwerk waren insgesamt 37% der befragten KundInnen (29,7% MigrantInnen, 7,3% ÖsterreicherInnen) vor ihrer Arbeitslosigkeit berufstätig. 3,7% der weiteren KundInnen (2,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) hatten ihren letzte Berufstätigkeit im Bereich Forschung, Entwicklung, Wissenschaft und Lehre. 1,7% der KlientInnen (0,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) waren im Segment Gesundheit, Medizin, Soziales und Fitness zuletzt erwerbstätig. 6% der Befragten (3% MigrantInnen, 3% ÖsterreicherInnen) waren in ihrer letzten Berufstätigkeit in der IT- und Telekommunikationsbranche beschäftigt. 2,7% der interviewten KundInnen (1,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) hatten im Bereich von Kunst und Kultur ihre Erwerbstätigkeit. 1,3% der KlientInnen (0,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) fallen durch ihre letzte Berufstätigkeit in den Bereich der Land, Forstwirtschaft und Umwelt. 1,7% der Personen (0,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) haben zuvor im Marketing und in der Werbung gearbeitet. 2,3% der befragten KundInnen (0,7% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) waren in der Medien- und Informationsbranche tätig. 3% der Befragten (0,7% MigrantInnen, 2,3% ÖsterreicherInnen) waren im Sekretariat, Sachbearbeitung und Assistenz angestellt. 10,3% der befragten Personen (9,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) waren zuvor im Bereich der Unterkunft, Bewirtung und Tourismus beschäftigt. 2,7% der Personen (2% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) hatten ihre letzte Berufstätigkeit im Handel und Transport. 9% der KlientInnen (5,7% MigrantInnen, 3,3% ÖsterreicherInnen) waren im Vertrieb, Handel und Verkauf tätig. 1,3% der interviewten Personen (1% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) waren selbständig. 2,3% der Befragten (1,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) sind SchülerInnen/StudentInnen. 0,7% der Personen (0,7% MigrantInnen) geben keine Angabe. 12,3% der KundInnen (6,7% MigrantInnen, 5,7% ÖsterreicherInnen) fallen unter Sonstige.

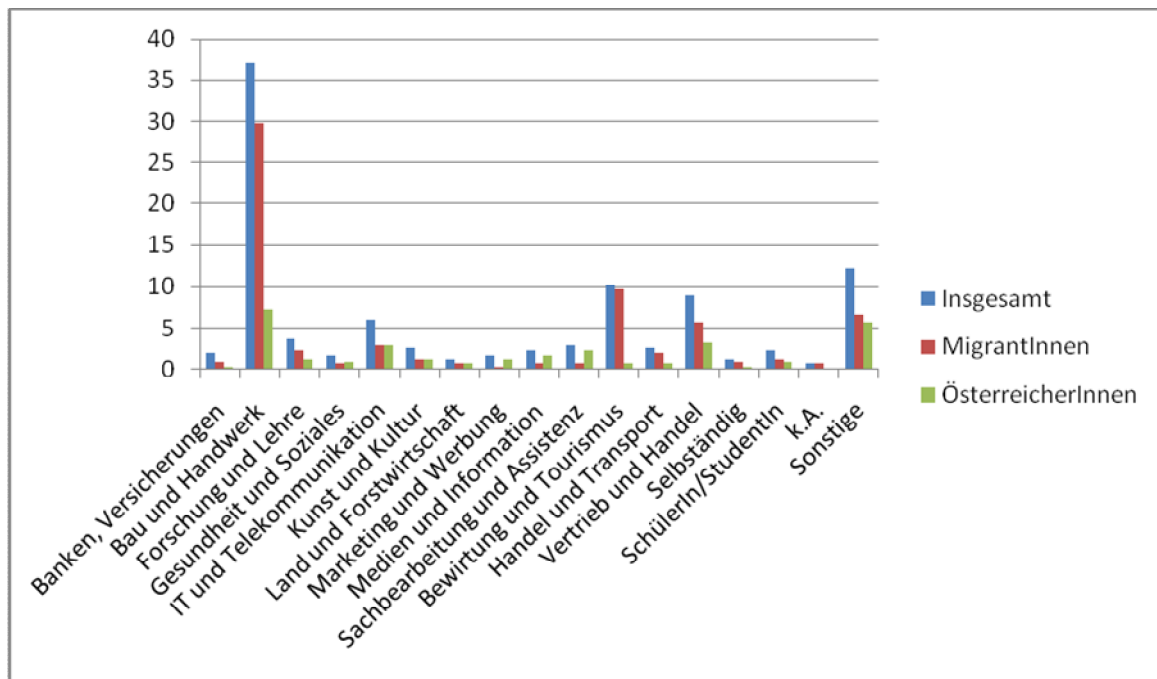


Abb. 24: Die Berufe der befragten AMS KundInnen in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3.11. Davor ausgeübter Beruf

Während F 19 den Beruf vor der Arbeitslosigkeit erhebt, soll durch die Abfrage von F20 der Beruf vor dem zuletzt ausgeübten Beruf abgefragt werden. Die Kreuzung der Variablen F1 und F20 erlauben auch eine Feststellung der ehemaligen Berufe von Personen mit Migrationshintergrund. Dadurch soll ein erster Eindruck über die Änderungen oder mögliche Dequalifizierungen gewonnen werden.

2% der Personen (0,3% MigrantInnen, 1,7 ÖsterreicherInnen) waren im Sektor von Banken/Sparkassen, Versicherungen und Finanzdienstleitungen tätig. 30% der befragten (25,7% MigrantInnen, 4,3% ÖsterreicherInnen) waren in der Fertigungs-, Bau- und Handwerksbranche erwerbstätig. 1,7% der KundInnen (1% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) waren einst in der Forschung, Entwicklung, Wissenschaft und Lehre beschäftigt. 2,7% der interviewten KlientInnen (1,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) fallen in den Sektor der Gesundheit, Medizin, Soziales und Fitness. 2,7% der befragten KundInnen (1,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) hatten ihre Arbeit im Ingenieurwesen und in technischen Berufe. Diese scheinen in der Statistik der letzten Berufe nicht mehr auf. 1,7% der Personen (0,3% MigrantIn, 1,3% ÖsterreicherInnen) haben in der IT und Telekommunikationsbranche

gearbeitet. 3% der befragten KlientInnen (1% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) waren in der Kunst- und Kulturarbeit tätig. 1,7% der Personen (0,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) haben sich mit den Bereichen Marketing und Werbung befasst. 2,3% der Befragten (0,7% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) übten ihren Beruf in der Medien- und Informationsbranche aus. 1,3% der interviewten Personen (0,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) fallen ins Rechtswesen. Diese scheinen erstmals in der Statistik auf, daher muss davon ausgegangen werden, dass sie später ihren Beruf nicht mehr ausüben konnten. 5% der KundInnen (1,7% MigrantInnen, 3,3% ÖsterreicherInnen) hatten vormals ihre Beschäftigung im Sekretariat, Sachbearbeitung und Assistenz. 9% der KlientInnen (8,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn) waren in der Unterkunft, Bewirtung und im Tourismus erwerbstätig. 3,7% der Befragten (2,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) haben im Handel und Transport gearbeitet. 7,6% der interviewten Personen (4,7% M, 3% Ö) hatten ihren Beruf im Vertrieb, Handel und Einkauf. 1,7% der befragten KundInnen waren selbständig (1,7% MigrantInnen). 1,3% der Personen (0,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) waren früher BeamtInnen. 3% der KlientInnen (1,7% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) geben SchülerInnen/StudentInnen als Beruf vor dem letzten ausgeübten Beruf an. Unter Sonstige fallen 19,7% der Befragten (14,7% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen).

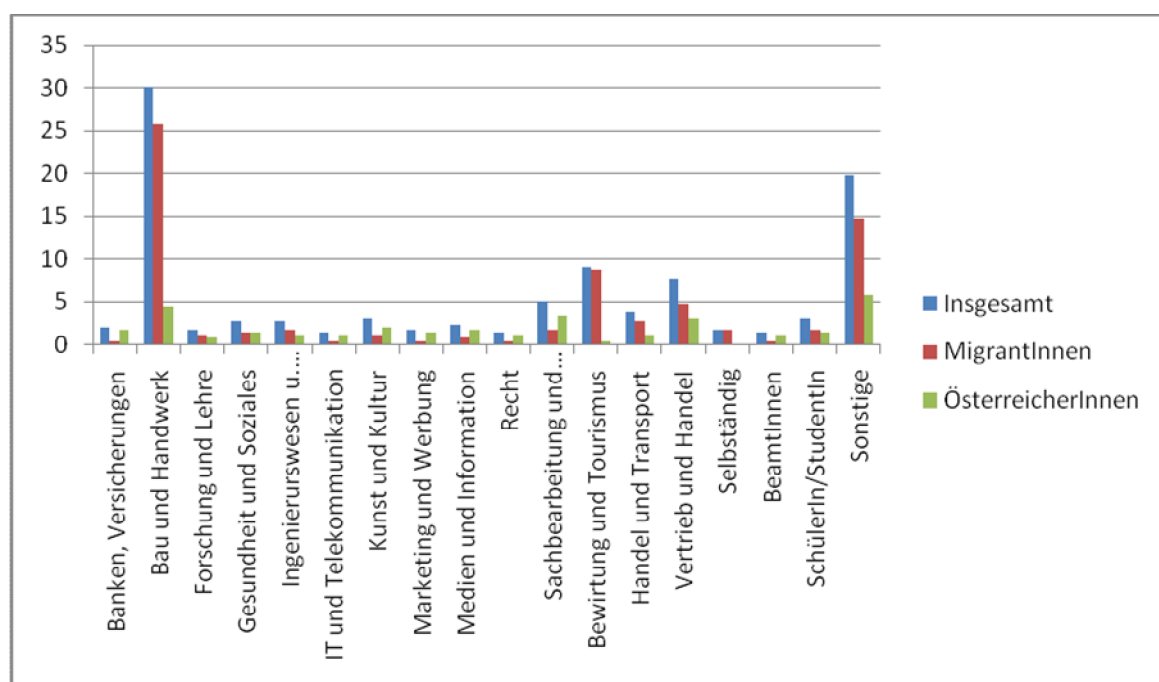


Abb. 25: Die ausgeübten Berufe der befragten AMS KundInnen vor ihrem letzten Beruf in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Vergleicht man die Statistiken der Berufe, so war hat ein Großteil der Personen (37%) als zuletzt ausgeübten Beruf den Bereich von Bau und Handwerk angegeben. Als Berufstätigkeit vor dem zuletzt ausgeübten Beruf waren es mit 30% immerhin sieben Prozent weniger. Mit 1,3% ist die Beschäftigung im Bereich Bewirtung und Tourismus marginal gestiegen. Bezeichnend ist jedoch, dass von 9% immerhin 8,7% Personen mit Migrationshintergrund in diesem Sektor arbeiteten.

3.12. Einschätzung der Unterstützung des AMS bei der Arbeitssuche durch die KundInnen

Durch die Abfrage von F10 wird die Einschätzung der AMS KundInnen nach ihrer Zufriedenheit abgefragt. Die Kreuzung zwischen F1 und F10 ermöglicht auch die Abfrage der Zufriedenheitswerte von Personen mit Migrationshintergrund. Hier kommt Hypothese1 zur Anwendung.

Hypothese 1: Personen mit Migrationshintergrund haben es am AMS schwieriger als autochthone ÖsterreicherInnen. Zwischen den beiden genannten Gruppen besteht am AMS ein signifikanter Unterschied.

Nullhypothese: Personen mit Migrationshintergrund und autochthone ÖsterreicherIn werden gleich behandelt und es besteht zwischen den beiden Gruppen kein signifikanter Unterschied.
--

Mittels Chi Quadrat-Test wurde die Signifikanz ermittelt.¹⁹⁶

Festzuhalten ist, dass kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Herkunft eines Arbeitssuchenden und der Unterstützung durch das AMS bei der Arbeitssuche existiert. Der aus den vorliegenden Daten (scheinbar) beobachtbare Zusammenhang basiert zu 11,7% auf Zufall.

Die Antwortmöglichkeiten der KundInnen waren ☐ sehr gut ☐ gut ☐ ein wenig ☐ fast gar nicht oder ☐ überhaupt nicht.

8,7% der Befragten geben an, dass ihnen beim AMS sehr gut bei der Jobsuche

¹⁹⁶ Chi-Quadrat-Test siehe Anhang, S. 182.

geholfen wird, von ihnen haben 6,3% Migrationshintergrund und 2,3% sind ÖsterreicherInnen. 22,7% der befragten Personen (18,3% MigrantInnen¹⁹⁷, 4,3% ÖsterreicherInnen) sind der Meinung, dass ihnen gut geholfen wird. 20% der Interviewten (13,3% MigrantInnen, 6,7% ÖsterreicherInnen) finden, dass ihnen ein wenig bei der Arbeitssuche geholfen wird. 17,7% der Befragten (11,3% MigrantInnen, 6,3% ÖsterreicherInnen) sind der Auffassung, dass sie fast gar nicht bei der Arbeitssuche unterstützt werden. 27% der Interviewten (17% MigrantInnen, 10% ÖsterreicherInnen) bekommen laut eigener Aussage überhaupt keine Unterstützung vom AMS bei der Arbeitssuche. Unter Sonstige fallen 4% der Personen (2,3% MigrantInnen und 1,7% ÖsterreicherInnen). 3% (2% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) von ihnen geben keine Angabe an und weitere 1% (0,3% MigrantIn, 0,7% ÖsterreicherInnen) suchen selbst, da vom AMS keine Hilfe zu erwarten ist oder ihr/e BeraterIn hätte ihnen gesagt, sie wären nicht vermittelbar, da sie schon zu alt wären.

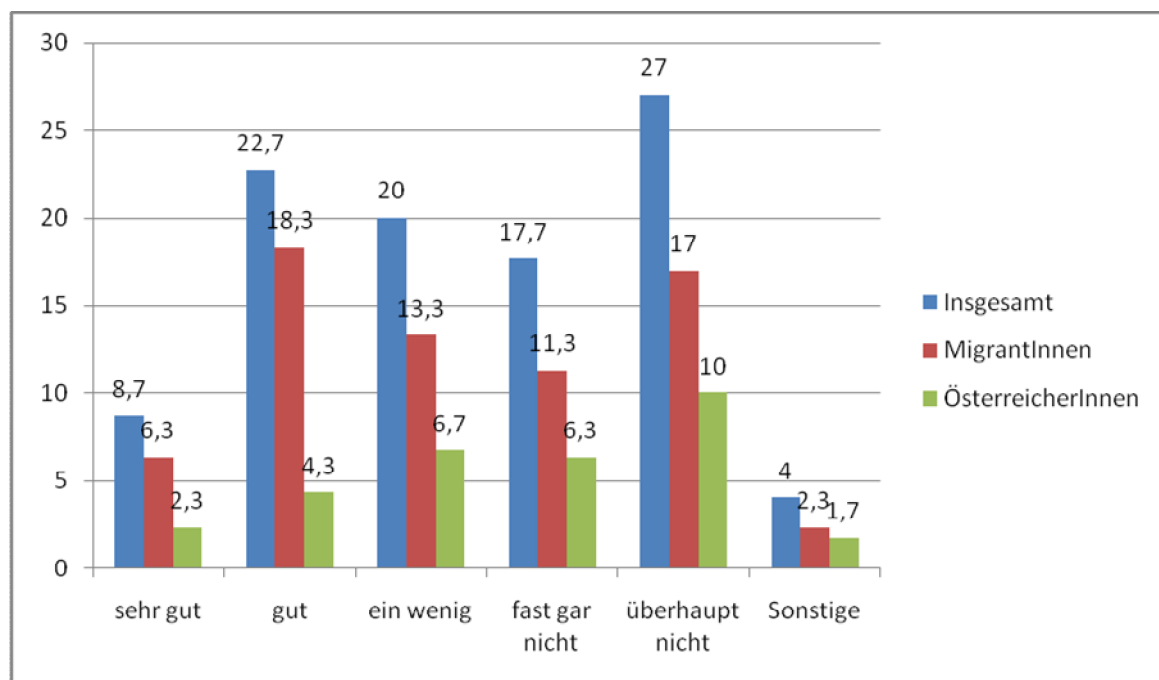


Abb. 26: Einschätzung der Unterstützung des AMS bei der Arbeitssuche durch die AMS-KlientInnen in Prozentzahlen, insgesamt, MigrantInnen und ÖsterreicherInnen.

Hier sei an die Worte von Herrn K. erinnert, der sagt „keine weiterführende Hilfe vom AMS erhalten zu haben“, aber stattdessen „Hindernisse in den Weg gelegt bekommen zu haben“.

¹⁹⁷ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

Dass bei der Arbeitssuche die KundInnen auch initiativ suchen müssen, wird vom AMS vorgegeben. Währingergürtel Geschäftsstellenleiter Oberhauser spricht hierbei von einer „verpflichtenden Novellierung“ der das AMS nachkommen muss. Für Oberhauser ist das einsichtig, da der Arbeitsumfang der AMS MitarbeiterInnen durch die zunehmende Anzahl von KundInnen gestiegen ist. Oberhauser weiter: „Man kann sich nicht mehr darauf verlassen kann, dass das AMS bedient“. Das AMS stellt Infrastruktur wie Computer und Selbstbedienungsautomaten zur Verfügung. Hier können die KundInnen nach offenen Stellen, die vom AMS verwaltet und evident gehalten werden, nach entsprechenden Inseraten suchen. Oberhauser kritisiert, dass dies von den KundInnen nicht immer als Unterstützung gesehen wird. Durch die Selbstbedienungsautomaten ist es laut Oberhauser möglich allen KundInnen permanent offene Stellen zur Verfügung zu stellen.¹⁹⁸

3.13. Bereitschaft zur Weiterbildung für bessere Arbeitschancen der AMS KundInnen

Durch die Abfrage von F11 lässt sich eruieren wie die Bereitschaft der befragten AMS KundInnen zur Weiterbildung aussieht. Die Kreuzung der Variable F1 und F11 erlaubt eine Erhebung von Personen mit Migrationshintergrund hinsichtlich ihrer Bereitschaft zur Weiterbildung.

Bei dieser Frage waren die Antwortmöglichkeiten geschlossen:

☐ Ja, unbedingt ☐ Ja, eher schon ☐ Weiß nicht ☐ Nein, eher nicht ☐ Nein, keinesfalls

50,7% der Personen geben an, sich unbedingt weiterbilden zu wollen, davon sind 32,7% KlientInnen mit migrantischer Herkunft und 18% ÖsterreicherInnen. Das heißt, dass sich von 206 Personen mit Migrationshintergrund 47,6% unbedingt weiterbilden wollen. Deutlich höher fällt dabei die Zahl der ÖsterreicherInnen aus: Von 96 österreichischen Befragten möchten sich immerhin 56,3% weiterbilden. Dies soll kein Vergleich sein, denn die Anzahl der Personen mit ethnischen Wurzeln und ÖsterreicherInnen ist zu unterschiedlich.

¹⁹⁸ Vgl.: Transkript des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3.2001 im Anhang, S. 169.

18,7% der interviewten Personen (12,7% MigrantInnen¹⁹⁹, 4,7% ÖsterreicherInnen) meinen, „eher schon“ eine Weiterbildung anzustreben. 8% der KundInnen (5,3% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) sagen, sie wollen sich eher nicht weiterbilden. 16,7% Personen (13% MigrantInnen, 3,7% ÖsterreicherInnen) möchten sich keinesfalls weiterbilden. 5% der KundInnen (3,7% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) wissen noch nicht ob sie sich noch weiterbilden wollen. Unter Sonstige fallen 0,7% der KlientInnen (0,7% MigrantInnen).

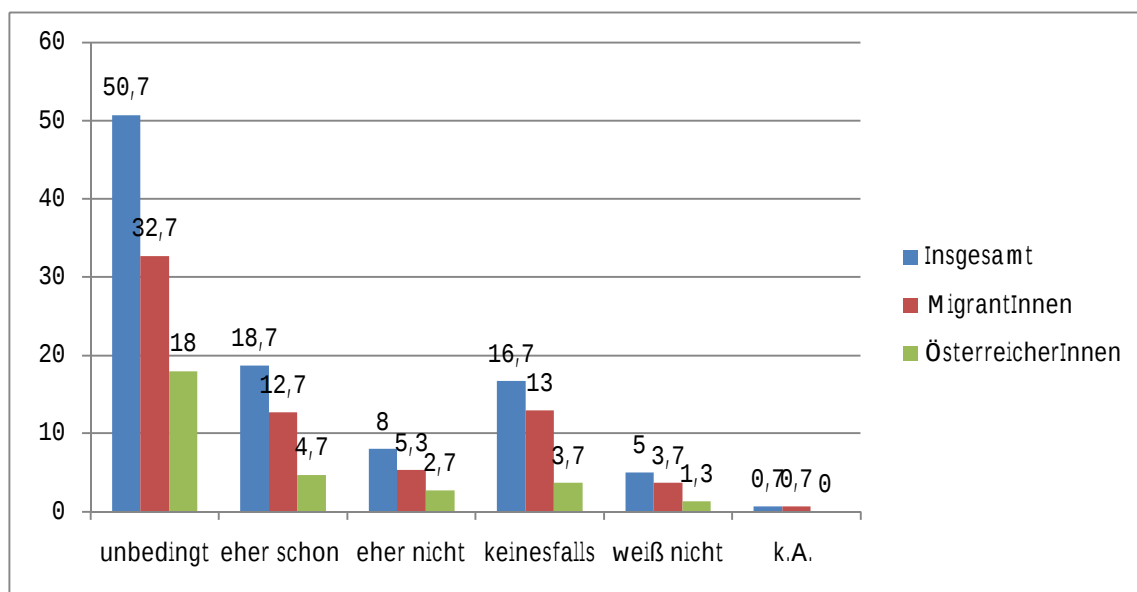


Abb. 27: Angaben der AMS-KlientInnen ob sie sich weiterbilden möchten in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Ein wichtiger Punkt, der beim Erstellen des Fragenkatalogs außer Acht gelassen wurde, ist das Abfragen des höchsten abgeschlossenen Bildungsstandes. Dies hätte auch eine Auskunft darüber geben können, warum sich Personen noch weiterbilden möchten oder eben keine Weiterbildung mehr anstreben. In diesem Fall ist es lediglich möglich über den Beruf eine Auskunft über die Bildung zu erlangen. Dies birgt jedoch die Gefahr einer verzerrten Wahrheit, denn zu beachten ist die Dequalifizierung die vor allem bei zugezogenen MigrantInnen der Fall ist. Daher wurde dieser Möglichkeit auch nicht nachgegangen.

¹⁹⁹ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

3.13.1. Aufmerksam machen der KundInnen auf Fortbildungskurse

Anhand der Weitergabe von kostenlosen Fortbildungsmaßnahmen ist eine Überprüfbarkeit der Hypothese 2 möglich. Dabei erfolgt eine Kreuzung der Variable F1 zu F12 sowie F1 zu F13. Grundsätzlich sollte diese Hypothese durch eine Kreuzung der Variable F1 zu F14 überprüft werden. Doch ein Zusammenhangstest mit F14, die ein Mehrfachantworten-Set ist, ist nicht möglich. Als Kritik sei angeführt, dass im Fragebogen sinnvoller gewesen wäre, die Antworten auf lediglich vier Möglichkeiten (sehr freundlich, freundlich, eindeutig unfreundlich und feindlich) zu beschränken. Dann wäre auch eine Überprüfung der Hypothese möglich gewesen.

Hypothese 2: Personen mit Migrationshintergrund werden am AMS von ihren BeraterInnen schlechter als autochthone ÖsterreicherInnen behandelt.

Nullhypothese: Am AMS besteht kein signifikanter Unterschied zwischen Personen und autochthonen ÖsterreicherInnen.

Aus wissenschaftlicher Sicht existiert nach Überprüfung der Hypothese mit dem Chi-Quadrat-Test²⁰⁰ kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Herkunft eines Arbeitssuchenden und einem Hinweis des AMS auf berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten. Der aus den vorliegenden Daten (scheinbar) beobachtete Zusammenhang basiert zu 49,5% auf Zufall.

Bei dieser Frage hatten die Befragten lediglich die Antwortmöglichkeiten „ja“ oder „nein“.

Hier geben 23,7% der 300 befragten an, vom AMS auf Fortbildungsmaßnahmen aufmerksam gemacht worden zu sein. Davon sind lediglich 12% der Personen mit Migrationshintergrund und 11,7% ÖsterreicherInnen. Festzuhalten ist, dass ein geringer Anteil der KundInnen auf Weiterbildungsmaßnahmen aufmerksam gemacht wird. Weiters ist angesichts der Tatsache, dass von 300 Personen 68,7% Migrationshintergrund haben, diese Personen noch seltener von ihren BeraterInnen auf Bildungsmöglichkeiten hingewiesen werden.

Unter den AMS KundInnen kursiert

²⁰⁰ Chi-Quadrat-Test siehe Anhang, S. 184ff.

das Gerücht, dass österreichische Staatsbürger bei der Vergabe von kostenlosen Weiterbildungskursen bevorzugt werden. Konfrontiert mit dem Vorwurf, sagte AMS Währingergürtel Geschäftsstellenleiter Alois Oberhauser, dass er das nicht glaube, denn das wäre nicht das Thema.

„Grundsätzlich geht es immer darum, zu schauen, was bietet der Arbeitsmarkt und wie können wir die Leute soweit unterstützen um diese Angebote zu realisieren.“²⁰¹

Ganz ausschließen kann er die Herkunft als Kriterium für die Vergabe von kostenlosen Weiterbildungskursen auch nicht, denn laut Oberhauser gäbe es auch beim AMS unter den tausend MitarbeiterInnen die im operativen Bereich tätig sind Personen, die einen *seltsamen Zugang* haben. Mit „seltsamen Zugang“ ist gemeint, dass BeraterInnen Vorurteile gegenüber Personen mit Migrationshintergrund haben. Ergänzend fügt Oberhauser hinzu, dass es bei der Vergabe von Weiterbildungskursen grundsätzlich darum geht, was der Arbeitsmarkt im Moment anbietet und in wie weit die KundInnen unterstützt werden können, um die Angebote zu nutzen.²⁰² Die Kurse werden nach den *arbeitsmarktpolitisch relevanten Zielgruppen vergeben*, so Oberhauser. Das AMS hat dabei Zielgruppen um die sie sich besonders kümmern müssen. Oberhauser gibt dabei Jugendliche bis 25, ältere Frauen ab 45, Männer ab 50 und WiedereinsteigerInnen an.

*„Das sind die Zielgruppen, die vordringlich in den Genuss der Förderungsmittel kommen. Nichtsdestotrotz sind das auch Leute, deren Ausbildung und Qualifikation derzeit am Arbeitsmarkt nicht nachgefragt werden. Mit dem, was sie getan haben oder mit dem was sie gelernt haben, keine Arbeit mehr finden können.“*²⁰³

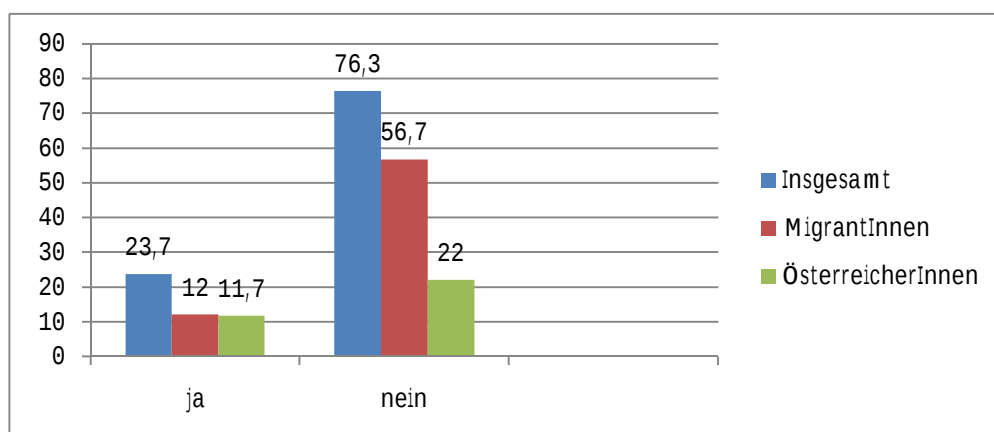


Abb. 28: Anzahl der Personen die vom AMS auf eine Weiterbildungsmöglichkeit aufmerksam gemacht wurden in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

²⁰¹ Siehe Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser im Anhang am 27.3. 2009, S. 181.

²⁰² Vgl.: ebd.: S. 181.

²⁰³ Siehe Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3.2002 im Anhang, S. 173.

3.13.2. Erhalten von kostenlosen Weiterbildungskursen vom AMS

Ergänzend zu Hypothese 2 erfolgt die Kreuzung der Variablen F1 zu F13.

Auch hier existiert kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Herkunft eines Arbeitssuchenden und dem Angebot von kostenlosen Weiterbildungsmaßnahmen durch das AMS. Der aus den Daten (scheinbar) beobachtbare Zusammenhang basiert zu 45,7% auf Zufall.²⁰⁴

Wenn ein/eine KlientIn länger als 3 Monate arbeitslos gemeldet ist, wird er/sie von der Ebene der Betreuung in die Ebene der Beratung geschickt. Der/die AMS BeraterIn soll eruieren, warum die Person nach wie vor arbeitslos ist und Maßnahmen für einen Wiedereinstieg ins Berufsleben setzen. Dafür steht dem AMS ein Jahresbudget zur Verfügung und die KlientInnen werden in Schulungen geschickt. Wird vom/von der AMS BeraterIn entschieden, dass ein bestimmter Kurs sinnvoll für einen Wiedereinstieg ist und der/die KlientIn ihn/sie nicht vom Gegenteil überzeugt, das heißt der Grund muss für das AMS *nachvollziehbar*²⁰⁵ sein, ist die Teilnahme an der Schulung verpflichtend. Anderenfalls wird das Arbeitslosengeld für sechs Wochen gestrichen. Die gesetzliche Bestimmung besagt, dass die Streichung des Arbeitslosengeldes auf *Dauer der Weigerung* erfolgt. Werden Sanktionen verhängt, werden beim ersten Mal sechs Wochen, beim zweiten Mal acht Wochen das Arbeitslosengeld gestrichen.²⁰⁶

Wird seitens des/der KlientIn eine Ausbildung angestrebt, so ist Eigeninitiative gefragt sowie eine gute Argumentation warum der Kurs nützlich für weitere Bewerbungen am Arbeitsmarkt sein könnte.

34,7% der 300 Personen geben an, vom AMS einen Kurs angeboten bekommen zu haben. Davon haben 24% der KlientInnen einen Migrationshintergrund und 10,7% sind ÖsterreicherInnen.

Dass die Prozentzahl der Personen, die tatsächlich einen kostenlosen Kurs vom AMS erhalten haben, höher ist als jene, die vom AMS auf eine berufliche Weiterbildung hingewiesen wurden, ist an sich ein Widerspruch, kann aber auch auf Initiative der KundInnen zurückgehen.

²⁰⁴ Chi-Quadrat-Test siehe Anhang, S.185f.

²⁰⁵ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3.2002 im Anhang, S.174.

²⁰⁶ Vgl.: ebd. S. 174.

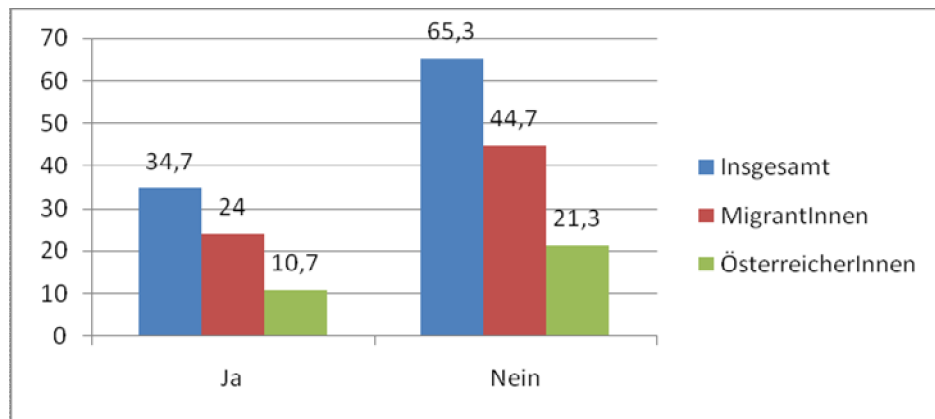


Abb. 29: Personen denen vom AMS kostenlose Kurse angeboten wurden, in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Doch ist nicht jede/r KundIn mit dem aufgelegten Kurs einverstanden. Allen voran wenn es um den Coachingkurse geht. Der Coachingkurs soll den Personen die Art der Bewerbung näher bringen um in Zukunft erfolgreiche Bewerbungen und Bewerbungsgespräche absolvieren zu können.

AMS Geschäftsstelleleiter Oberhauser, nach der Nützlichkeit der Kurse gefragt, sagt sie seien „einfach nützlich.“ Nämlich auch dann wenn einer Person, die selbst Coachingkurse geleitet hat, vom AMS ein Coachingkurs aufgezwungen wird. In diesem Fall ist Oberhauser davon überzeugt, dass jemand, der seinen Beruf nur in der Theorie ausübt und ihn anderen beibringt, noch kein Garant dafür ist, dass er das für sich auch so anwenden kann. Grundsätzlich ist Oberhauser der Ansicht, dass egal welche Ausbildung die Person hat, ein Coachingkurs jedem zumutbar ist.

Von einem Druck oder Zwang hinsichtlich der Coachingkurse will Oberhauser nichts wissen. Für ihn stellt der Kurs eine Möglichkeit dar, sich neu am Arbeitsmarkt zu orientieren und zu schauen was einem zusagen würde. Ohne diese Maßnahme können AMS MitarbeiterInnen lediglich nach den offenen Stellen agieren. Dies könnten dann, so Oberhauser, Stellen sein die die KundInnen nicht wollen. Das AMS müsse dann aber auf eine Bewerbung bestehen, speziell dann, wenn Notstandshilfe bezogen wird oder der/die KundIn Gefahr läuft langzeitarbeitslos zu werden.²⁰⁷

²⁰⁷ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser vom 27.3. 2002 im Anhang, S. 174.

3.13.3. Zusammenhang zwischen Dauer der Arbeitslosigkeit und der Finanzierung von Weiterbildungskursen

Die Kreuzung der Variablen F3 und F13 soll zeigen ob ein Zusammenhang zwischen der Dauer der Arbeitslosigkeit und der Finanzierung von Weiterbildungskursen besteht. Eine weitere Kreuzung mit F1 gewährt einen Einblick der Daten für Personen mit Migrationshintergrund.

Bei dieser Frage wird abgefragt, ob die KlientInnen bereits einen kostenlosen Kurs angeboten bekommen haben. Es ist nicht damit zu verwechseln ob die Personen bereits einen kostenlosen Kurs finanziert bekommen haben. Weiters wird beim Erstgespräch mit dem/der BetreuerIn darauf hingewiesen, dass nach drei Monaten Arbeitslosigkeit die Möglichkeit einer Fortbildung bestünde. Dies könnten die KlientInnen als Angebot verstanden haben und daher die Frage auch mit einem Ja beantwortet haben. Für ein transparenteres Ergebnis wäre es sinnvoll gewesen auch abzufragen ob die Personen bereits einen kostenlosen Kurs bezahlt bekommen haben.

Von den 104 Personen geben 3% (2% MigrantInnen²⁰⁸, 1% ÖsterreicherInnen) an, derzeit nicht arbeitslos zu sein und dennoch vom AMS ein Angebot für kostenlose Kurse bekommen zu haben. 36% der Personen (28% MigrantInnen, 8% ÖsterreicherInnen) sind bis zu drei Monaten arbeitslos. 25% der Befragten (21% MigrantInnen, 4% ÖsterreicherInnen) sind bis zu 6 Monaten KlientInnen beim AMS. 18% der Interviewten (10% MigrantInnen, 8% ÖsterreicherInnen) sind bis zu 1 Jahr auf Jobsuche. 15% der Personen (8% MigrantInnen, 8% ÖsterreicherInnen) suchen bereits bis zu 5 Jahren eine neue Anstellung. 3% der Personen (3% ÖsterreicherInnen) sind bis zu 10 Jahren beim AMS arbeitslos gemeldet.

Hinsichtlich der Daten ist zu erkennen, dass Personen die bis zu einem Jahr arbeitslos sind, am ehesten in den Genuss von Fördermöglichkeiten gekommen sind oder kommen könnten. Zu beachten ist jedoch, dass diese Personen auch die größte Gruppe unter den Befragten ausmachen.

²⁰⁸ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

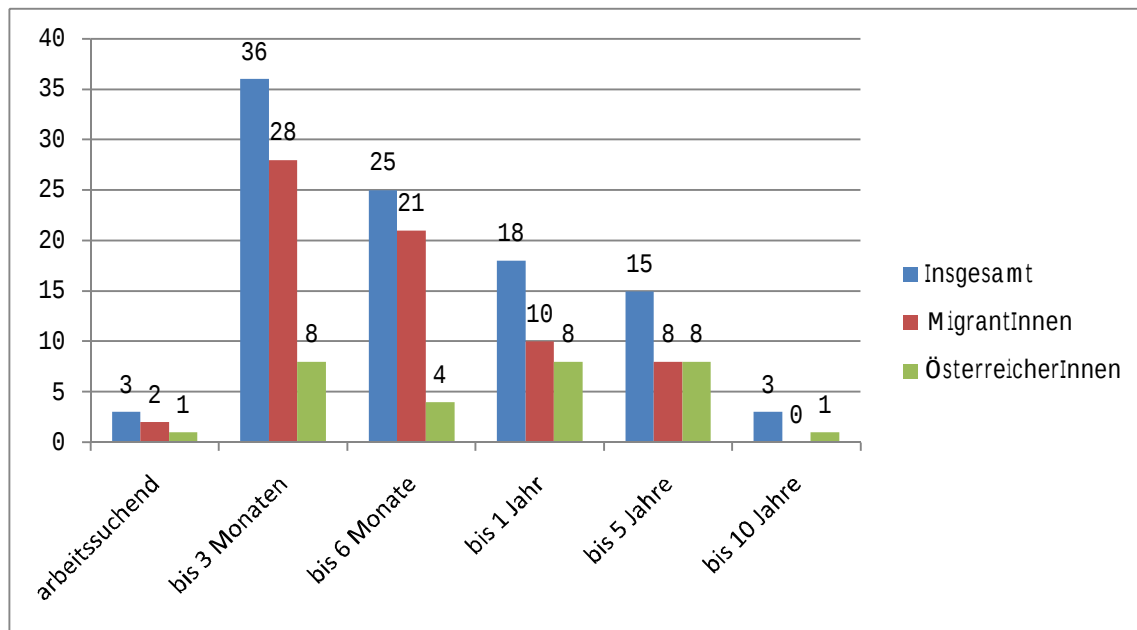


Abb. 30: Personen die vom AMS kostenlose Kurse angeboten bekommen haben, nach Dauer der Arbeitslosigkeit, in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3.14. Einschätzung der Kompetenzen der AMS-MitarbeiterInnen durch die KlientInnen

F15 fragt nach den fachlichen Kompetenzen der AMS BeraterInnen. Durch eine Kreuzung zu F1 sind auch die Daten der Personen mit Migrationshintergrund ersichtlich. Die Befragten hatten dabei die Möglichkeit zwischen vier Antwortmöglichkeiten zu entscheiden: -) sehr kompetent -) kompetent -) wenig kompetent -) nicht kompetent.

Von 300 befragten arbeitsuchenden Menschen halten lediglich 4,7% der KlientInnen (2,7% MigrantInnen²⁰⁹, 1,7% ÖsterreicherInnen) die AMS-BeraterInnen für sehr kompetent. Immerhin 45% der Personen (32,7% MigrantInnen, 12,3% ÖsterreicherInnen) geben an, die AMS-MitarbeiterInnen sind kompetent. Dabei tätigen Personen mit Migrationshintergrund auch die Aussage: „sie sind kompetent wenn sie wollen“. Hier wird seitens der MigrantInnen ein bewusster Unwille zur Unterstützung unterstellt. Auch Herr K. sagt dies in seinem Interview, wenn er davon spricht, die Beraterin hätte den jungen türkischen Mann am Gang abfertigen wollen, ohne ihm die nötigen Informationen zu geben.

²⁰⁹ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

Für wenig kompetent empfinden 21,7% der befragten Personen (14% MigrantInnen, 7,6% ÖsterreicherInnen) das AMS-Personal. 23,7% der KundInnen (16,7% MigrantInnen, 7% ÖsterreicherInnen) empfinden ihre AMS-BeraterInnen/BetreuerInnen für inkompetent. 5,3% der interviewten Personen (2,7% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Angabe.

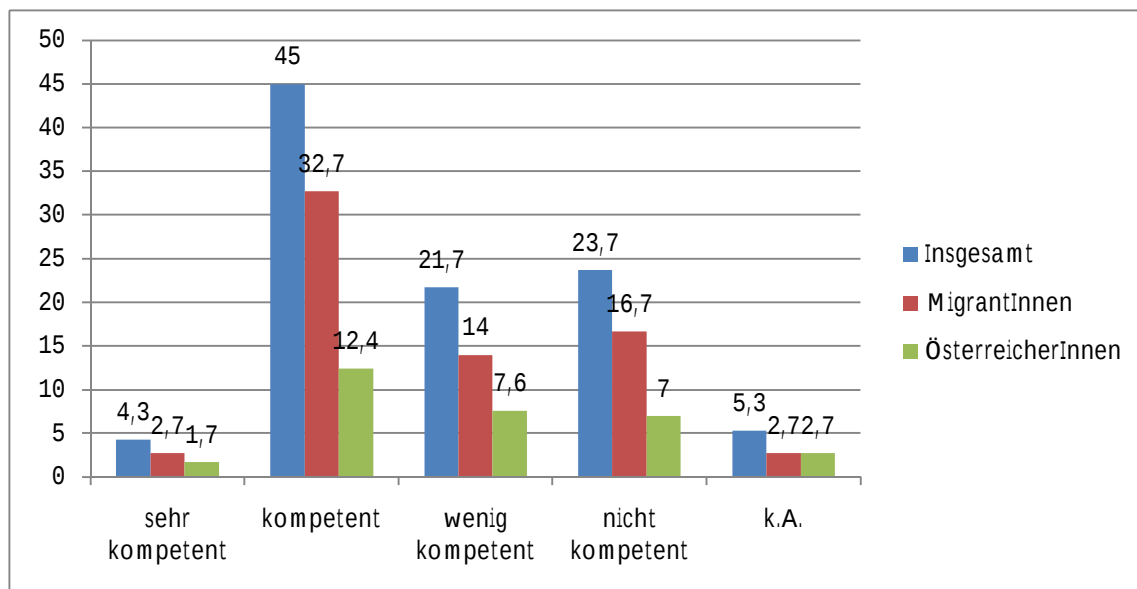


Abb. 31: Einschätzung der fachlichen Kompetenz der AMS BeraterInnen durch ihre KlientInnen in Prozentzahlen.

Die Mehrheit der AMS KundInnen sehen zwar ihre BeraterInnen als kompetent, doch 23,7% beurteilen diese als gänzlich inkompetent. Damit konforntiert, räumt Oberhauser, Geschäftsstellenleiter des AMS Währingergürtel ein, dass im Zuge der Umstrukturierung eine Überforderung der MitarbeiterInnen zu diesem Eindruck hatte führen können. Seine MitarbeiterInnen beurteilt er als „durchwegs engagiert“. Allerdings war zum Zeitpunkt des Interviews Alois Oberhauser sowie ein Teil der Belegschaft, speziell jene die den KundInnenverkehr abwickeln, neu in der Geschäftsstelle am Währingergürtel. Oberhauser erwartet sich etwas Geduld von den KundInnen bis sich das Team konsultiert hat. Ergänzend fügt er hinzu, dass seit April 2001 hinsichtlich des 11.2. 2002 (der Start in Wien), die MitarbeiterInnen einem permanenten Schulungsdruck ausgesetzt waren.²¹⁰

„Das heißt, wir arbeiten seit einem Jahr in einer Situation, wo immer die Hälfte der MitarbeiterInnen auf Schulung, Hospitation oder im Rahmen von

²¹⁰ Vgl.: ebd.: S. 170.

Lernpartnerschaften abwesend war und die andere Hälfte die gesamte Dienstleistung aufrecht halten musste“.²¹¹

Kritik übt Oberhauser aber auch an den KundInnen. Denn das AMS habe, so Oberhauser, allen KundInnen zweimal schriftlich über die Umstrukturierung benachrichtigt. Dennoch sind einige KundInnen in ihre alte AMS Geschäftsstelle wo sie früher betreut wurden gekommen.

Gegen Ende seiner Antwort kommt Oberhauser nochmals darauf zu sprechen, dass alle MitarbeiterInnen neue Aufgabengebiete haben und diese Probleme bei der Dienstleistung verursachen könnten. Er nimmt aber seine MitarbeiterInnen in Schutz, indem er sagt, dass dies für ihn nachvollziehbar sei. Zu bedenken gibt er, dass die KundInnen bereits ab dem 11.2. ab 8 Uhr gerne eine absolute Funktionstüchtigkeit der Dienstleitung gewollt hatten und das AMS dies nicht gewährleisten konnte.

Desweiteren kam von den KundInnen die Kritik, dass die BeraterInnen keine Rücksicht auf ihre Qualifikation bei der Jobvermittlung nehmen. Ein Elektriker führte an, dass er zu einer Firma geschickt wurde wo ein Installateur gesucht wurde. Nach der Sinnhaftigkeit dessen gefragt, spricht Oberhauser von einer Fehlvermittlung, außer die Arbeiten hätten auch von einem Elektroinstallateur verrichtet werden können. Dies könne er jetzt nicht beurteilen, sagt Oberhauser, gibt aber am Ende seiner Antwort ein weiteres Mal die Sinnlosigkeit der Vermittlung zu. Das Wiederholen seiner Aussage sei deswegen erwähnt, da sie als Indikator seiner Überzeugung dient.

Sonja Sari glaubt, dass der/die BeraterInnen einfach probieren die KundInnen zu vermitteln. Laut Sari kann es auch sein, dass die Firma lange sucht und sie vielleicht einen Kompromiss eingeht. Auch ein Versehen in der Arbeit schließt sie nicht aus.²¹²

Als weiteren Grund für die Inkompetenz der BeraterInnen geben die KundInnen an, dass diese an einem Dialog oder Erfahrungsaustausch nicht interessiert wären. Als Beispiel sei angeführt, dass Leihfirmen den Personen entweder gar kein Gehalt oder dieses verspätet ausgezahlt hätten. Dazu meint Oberhauser, dass derartige Dinge grundsätzlich an das Service für Unternehmen weitergegeben werden und als Information eingetragen werden. Doch seiner Erfahrung nach sieht er das Problem,

²¹¹ ebd.: S. 170.

²¹² Vgl.: Transkription des Interviews mit Sonja Sari am 25.2. 2002 im Anhang, S. 77.

dass, wenn sich Firmen von MitarbeiterInnen trennen, diese dann Dinge anders darstellen würden als es dann bei der Überprüfung herauskommt. Daher würde sich das AMS nur an Grundlagen und nicht an Behauptungen halten. Sollte nach einer Klage das Arbeitsgericht festhalten, dass eine Firma nicht nach dem Gesetz gehandelt hat, dann könne das AMS tätig werden. Davor habe das AMS keinerlei Handhabe und könne nicht als Kontrolleinrichtung agieren.²¹³

Sonja Sari vom Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen sieht die Kritik an den AMS BeraterInnen etwas differenzierter: Für sie gibt es am AMS, wie auf jeder anderen Institution, MitarbeiterInnen die mehr und welche die weniger bemüht sind, daher sei es nicht fair „alle über einen Kamm zu scheren“, so Sari. Als Fördernehmer vom AMS weiß Sari wie die MitarbeiterInnen am AMS arbeiten müssen.

Als Problem sieht Sari, dass durch die Strukturierung das AMS nur noch via Callcenter erreichbar ist. Dies führe laut Sari zu einer weiteren Entpersonalisierung und erschwere dadurch noch mehr den Kontakt. Durch die langen Wartezeiten am Telefon geht der Service verloren, weiß Sari.

Als Grund für die mangelnde Bereitschaft einzelner MitarbeiterInnen sieht Sari „unterschiedliche Motive wie persönliche Gründe, keine Motivation, geringe Aufstiegschancen, schlechte Bezahlung sowie Arbeitsbedingungen“. Dennoch stellt sich Sari weiterhin hinter den/die BeraterInnen und verlangt von ihnen, sich in die Situation der MitarbeiterInnen hineinzusetzen.²¹⁴

„Ich meine, stellen Sie sich mal vor, Sie sitzen in einem Amt und es kommen jeden Tag 40 Leute. Sie müssen sie alle irgendwie betreuen, weil es Ihnen von oben vorgeschrieben ist. Dass da von Betreuung keine Rede sein kann, ist auch klar. Diese Leute wollen auch nur leben.“²¹⁵

Um als BeraterIn am AMS arbeiten zu können, setzt Oberhauser formale Kriterien, wie das Bestehen des Eignungstests, voraus. Weiters müssen die Personen eine zehnmonatige Ausbildung, die speziell für die AMS MitarbeiterInnen konzipiert wurde, durchlaufen. Als Soft Skills ist es laut Oberhauser erforderlich, dass die Personen mit Menschen umgehen können und bereit sind konflikthafte Situationen zu meistern. Notwendig ist weiters die „Bereitschaft zum permanenten Dazulernen“, da die BeraterInnen auch mit permanenten Gesetzesänderungen, aber auch Änderungen am Bildungsmarkt konfrontiert sind sowie der Bereich der EDV

²¹³ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3. 2002 im Anhang, 173.

²¹⁴ Vgl.: Transkription des Interviews mit Sonja Sari am 25.2.2002 im Anhang, S. 176.

²¹⁵ ebd.: S. 176.

weiterentwickelt wird. Als Beispiel führt Oberhauser an, dass im „Leistungsbereich mindestens jährlich novelliert“ wird. Auch im Bereich der Persönlichkeitsbildung ist es nach Oberhauser erforderlich sich weiterzuentwickeln. Interne berufsbegleitende Ausbildungen, die dazu beitragen sollen, besser mit KundInnen sowie Konfliktsituationen umzugehen, sind ebenfalls notwendig. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist für Oberhauser, dass die MitarbeiterInnen „in der Lage sind, mit dem gesetzlich Geregelter und einem Bereich, der gesetzlich nicht bis ins Detail geregelt ist, kombinierend umzugehen“. Oberhauser weiter: „Auch müssen die BeraterInnen den Menschen gut zuhören können und sich auch auf private Probleme, die sich negativ auf die Möglichkeit einen Job anzutreten, auswirken, einstellen können“. Für Oberhauser bedeutet dies, dass „unterschiedliche Probleme analysiert werden müssen um zu wissen welches Angebot den KundInnen gemacht werden kann“. Als Beispiel an Problemen führt er „Alkoholismus, Drogensucht oder Schuldenprobleme“, an. Oberhauser ist der Überzeugung, dass den KundInnen soweit geholfen werden muss, dass sie ihre Probleme in den Griff bekommen um wieder eine Arbeit antreten zu können.²¹⁶

3.15. Einschätzung des Verhaltens der AMS-MitarbeiterInnen gegenüber den KlientInnen

F14 erhebt die Angaben der KundInnen nach dem Verhalten der AMS MitarbeiterInnen ihnen gegenüber. Eine Kreuzung zu F1 ermöglicht die Erhebung der Daten von Personen mit Migrationshintergrund. Hier die Auswahlmöglichkeiten: -) sehr freundlich -) freundlich -) eindeutig unfreundlich -) feindlich -) ablehnend -) sachlich -) motivierend -) bemüht -) engagiert -) interessiert -) uninteressiert. Mehrfachangaben waren dabei möglich.

11% aller KlientInnen (6% MigrantInnen²¹⁷, 5% ÖsterreicherInnen) empfinden das AMS Personal als sehr freundlich, davon sind 6% Personen mit Migrationshintergrund und 5% ÖsterreicherInnen. 56% sagen, es sei ihnen gegenüber freundlich (40% MigrantInnen, 16% ÖsterreicherInnen), 12% finden es sei eindeutig unfreundlich (10 MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen),

²¹⁶ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3.2002 im Anhang, S. 169.

²¹⁷ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

5% meinen, die AMS MitarbeiterInnen wären ihnen gegenüber feindlich, (3% MigrantInnen, 2 ÖsterreicherInnen), als ablehnend bewerten 6% aller Befragten das Personal (4% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen), 19% heißen das Verhalten als sachlich (10% MigrantInnen, 9% ÖsterreicherInnen), motivierend sei das Verhalten für 4% der Befragten (2% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen), 15% bezeichnen die MitarbeiterInnen als bemüht (9% MigrantInnen, 6% ÖsterreicherInnen), als engagiert schätzen 4% der KundInnen das AMS Personal ein (2% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen), 13% glauben, sie wären interessiert (10% MigrantInnen, 3% ÖsterreicherInnen). Dem stehen die Aussagen von 23 % der Befragten entgegen, diese behaupten das AMS Personal sei uninteressiert (17% MigrantInnen, 6% ÖsterreicherInnen).

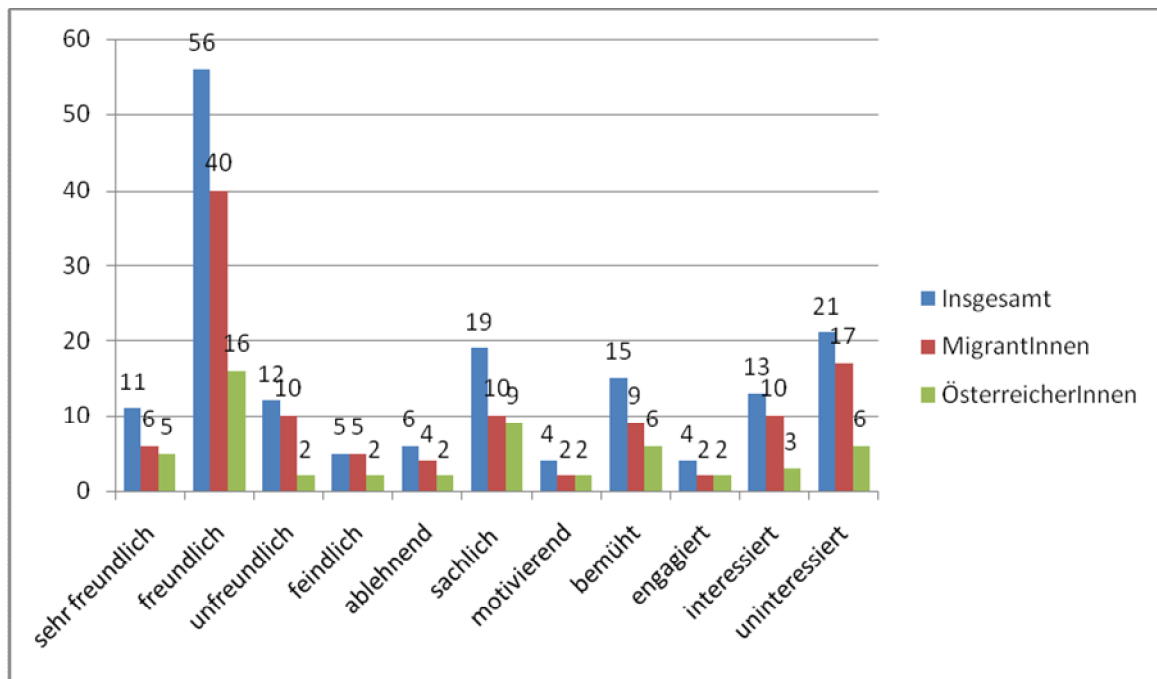


Abb. 32: Einschätzung der 300 Befragten über das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen ihnen gegenüber nach Prozentzahlen insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen. Mehrfachnennungen waren dabei möglich.

Von den 11% der befragten Personen, (6% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen) die die AMS MitarbeiterInnen als sehr freundlich empfinden, meinen auch, das AMS Personal sei engagiert (1%, davon 1% ÖsterreicherInnen), motivierend (0,7%, davon 0,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen), interessiert (2,7%, davon 1,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen), bemüht (4,7%, davon 3,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen), sachlich (1%, davon 0,7% MigrantInnen, 0,3%

ÖsterreicherInnen), uninteressiert (0,7%, davon 0,7% ÖsterreicherInnen) aber interessanterweise auch feindlich (0,3, davon 0,3% MigrantInnen). 2,7% (1% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) geben neben *sehr freundlich* keine weiteren Verhaltensformen der BeraterInnen an.

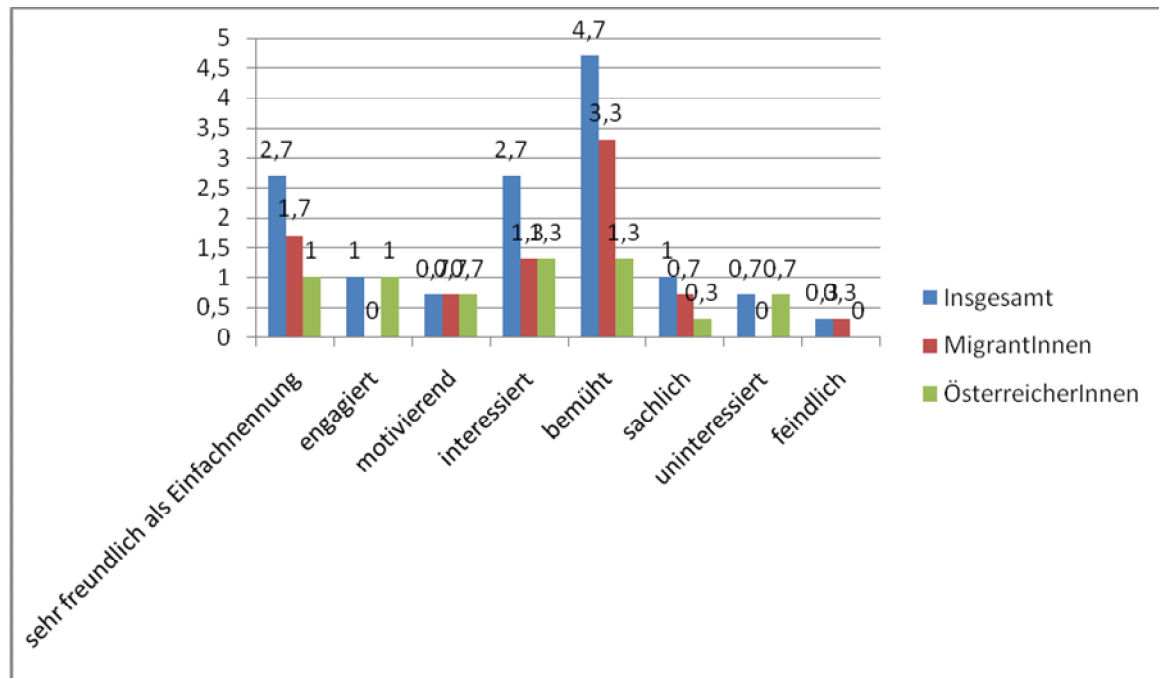


Abb.33: Einschätzung von 11% der Befragten die das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen neben *sehr freundlich* auch andere Verhaltensweisen angaben. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Von den 56% der KundInnen, die das AMS Personal als freundlich empfinden, geben sie weiters über das Verhalten an: engagiert (2%, davon 1,3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen), bemüht (9,7%, davon 5,3% MigrantInnen, 4,3% ÖsterreicherInnen), sachlich (9,7%, davon 4% MigrantInnen, 5,7% ÖsterreicherInnen), interessiert (9,7%, davon 8,3% MigrantInnen und 1,3% ÖsterreicherInnen), uninteressiert (7,7%, davon 6,3% MigrantInnen und 1,3% ÖsterreicherInnen). Kontrovers ist, dass 0,7%, (0,7%) der befragten MigrantInnen auch gleichzeitig angeben, das Personal sei freundlich aber auch eindeutig unfreundlich. 20,7% (15,7% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen) sagen über das Verhalten der BeraterInnen nur *freundlich* aus.

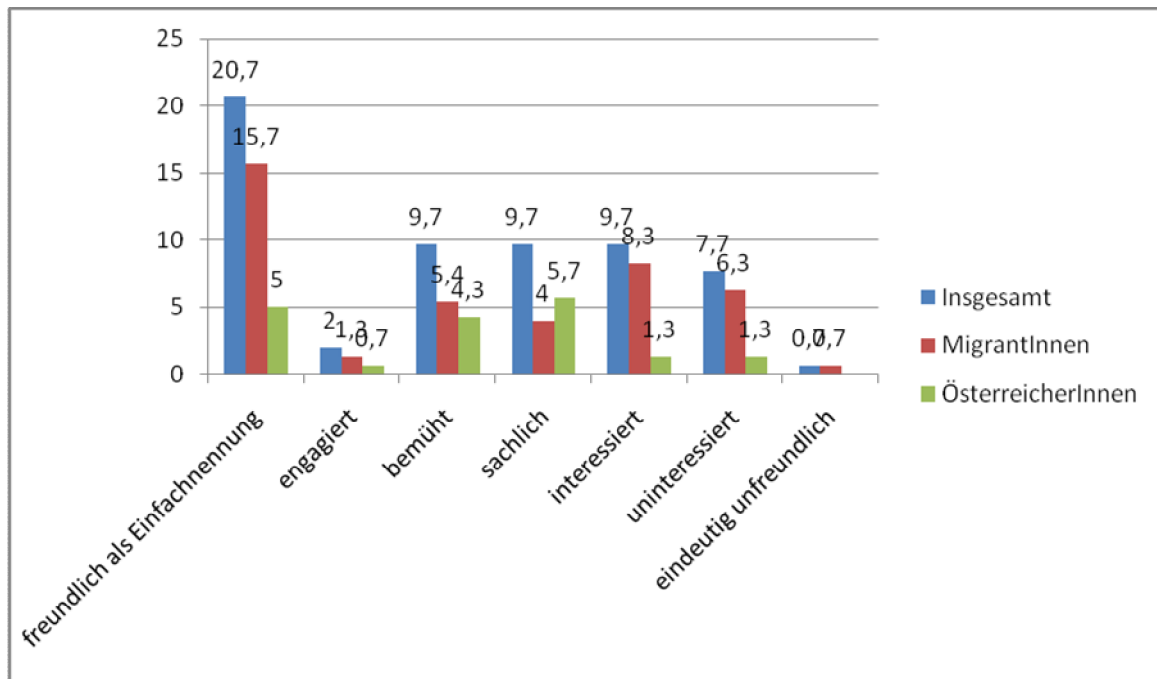


Abb. 34: Einschätzung von 56% der Befragten die das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen neben *freundlich* auch andere Verhaltensweisen angaben. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

12% der Personen die das AMS Personal als eindeutig unfreundlich einstufen, finden mit unter auch, dass die MitarbeiterInnen feindlich (1%, davon 0,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen), uninteressiert (5,7%, davon 4,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen), bemüht (0,7%, davon 0,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen), interessanterweise auch motivierend (0,3%, davon 0,3% MigrantInnen), und ablehnend (1,7%, davon 1,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) sind. 4,3% (3,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) bleiben bei einer Einfachnennung von *eindeutig unfreundlich*.

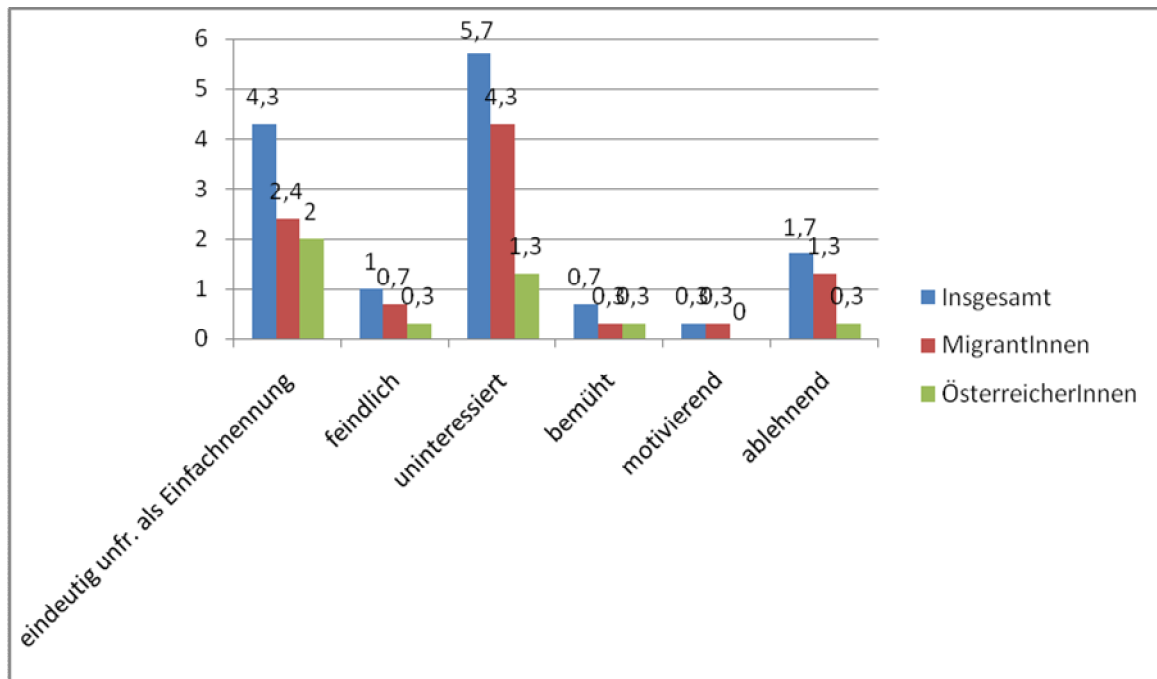


Abb. 35: Einschätzung von 12% der Befragten die das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen neben *eindeutig unfreundlich* auch andere Verhaltensweisen angaben. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Dass KundInnen behaupten, AMS-BeraterInnen wären unfreundlich bis feindlich und ablehnend, will Oberhauser gar nicht abstreiten. Als Argument fügt er hinzu, dass sich die MitarbeiterInnen aus allen gesellschaftlichen Schichten zusammensetzen. Jedoch schickt er voraus, dass ein „derartiges Verhalten von der Führungsebene nicht gewünscht und auch nicht vorgelegt wird“. Dafür gibt er für sein Haus auch eine Garantie ab. Die andere Seite, so Oberhauser, ist jedoch, dass „Menschen, die länger arbeitslos sind, dünnhäutig werden“ und Dinge anders auffassen als sie gemeint sind. Auch schlechte Erfahrungen die arbeitslose Personen gemacht haben, wie etwa keine Antworten auf die zahlreichen Bewerbungen, bewirken die Sensibilität mancher Personen. Eine narzisstische Gesellschaft, die arbeitslose Menschen ausgrenzt um sich selbst zu erheben, ist für Oberhauser ein weiteres Beispiel von Sammeln von schlechten Erfahrungen.²¹⁸

Oberhauser führt weiter aus:

Mit diesem Paket an Erfahrungen zu uns zu kommen, dann hin und wieder mit Leuten konfrontiert sein, die überlastet sind, die noch nicht so gut eingearbeitet sind, wie wir es alle gerne hätten, kann schon zu Situationen führen, wo dieser Eindruck entsteht. Ich würde sagen, in einzelnen Bereichen

²¹⁸ Vgl.: Transkript des Interviews mit Alois Oberhauser am 27.3. 2002 im Anhang, S. 172.

*ist der Eindruck auch berechtigt, weil die Leute einfach so sind, wie sie wahrgenommen werden“.*²¹⁹

Für die vorliegende Arbeit ist die interkulturelle Kompetenz der MitarbeiterInnen ebenfalls entscheidend. Es sei jedoch erwähnt, dass im Jahr 2002 derartige Maßnahmen noch nicht populär waren. Dennoch wurde Oberhauser auf die Tatsache aufmerksam gemacht, dass die Gesellschaft eine multikulturelle ist und wurde gefragt wie das AMS bei der Auswahl der Fortbildung seiner BeraterInnen diesem Umstand Rechnung trägt. Nachdenklich antwortet Oberhauser, dass das AMS diesbezüglich „noch einiges zu tun“ hat. Er erzählt von dem „allgemeinen Kodex, dass am AMS alle KundInnen gleich zu behandeln sind, betreffend des Angebots und der Durchführung der Dienstleistung“. Für Oberhauser bedeutet dies „keinen Unterschied nach Geschlecht, Herkunft, sozialer Schicht oder Nationalität“. Gleichzeitig räumt er ein, dass bei den „internen Fortbildungsmaßnahmen kein spezielles Augenmerk darauf gelegt wird“. Als Leistung für „KundInnen, die außerhalb der mitteleuropäischen Kultur aufgewachsen sind, biete das AMS Betreuungseinrichtungen wie das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen“, an.²²⁰

Dass am AMS aber auch BeraterInnen arbeiten, die Personen mit Migrationshintergrund rassistisch motiviert behandeln, wird Alois Oberhauser am Beispiel des Herrn K. vorgetragen: Ein nicht österreichischer Staatsbürger, der 18 Jahre lang in Wien lebt, geht immer wieder mit Anträgen von Firmen zum AMS, um eine Arbeitsbewilligung zu beantragen. Die Beraterin weigert sich jedes Mal, die Anträge anzunehmen. Sie stellt sogar die Existenz der Firmen infrage, ohne sich auch nur die Mühe zu machen, die Firmen zu überprüfen. Das Ganze in einem lauten Tonfall und als ob er kein Deutsch sprechen könnte. Dieselbe Beraterin hat einem türkischen Staatsbürger, dem nach dem Gesetz ein Befreiungsschein zugestanden hätte, diesen verweigert und das alles gleich am Gang.

Oberhauser antwortet darauf etwas lapidar, dass dies „Dinge wären, die die Organisation versucht nicht zuzulassen. Und wenn sie doch passieren, aus der Welt zu schaffen“. Den geschilderten Vorfall bezeichnet er als „einen typischen Fall, wo es offensichtlich nicht gelungen ist“.²²¹

²¹⁹ ebd.: S. 172.

²²⁰ Vgl.: ebd.: S. 170.

²²¹ Vgl.: ebd.: S. 172.

Solche Fälle können nur eruiert werden, „wenn sich die betroffenen Personen bei den entsprechenden Stellen beschweren“, so Oberhauser. Er führt die Einrichtung des Beschwerdemanagements an, wo Ombudsmänner und -frauen Fälle und Beschwerden aufzählen und dem verbindlich nachgehen und kontrollieren. Allerdings gibt Oberhauser auch zu, dass es noch ein neues System ist, das sich in der Entwicklung befindet.²²²

Aus beruflichen Erfahrungen mit MigrantInnen ist es der Autorin bekannt, dass diese Gruppe sich selten beschwert. Zum einen, weil sie glauben eine Beschwerde würde ihnen eher schaden als nützen. Zum anderen sind die Beschwerdestellen eher unbekannt. Auch Herr K. hat sich niemals beschwert.

Hier bedarf es noch regen Informationsfluss dem sowohl öffentliche Stellen als auch ethnische Vereine nachkommen sollten.

Die andere Seite ist, dass auch die BeraterInnen von einigen KundInnen unkorrekt behandelt werden. Persönlichkeitsbildende Maßnahmen werden den einzelnen AMS MitarbeiterInnen angeboten um mit den KundInnen besser kommunizieren zu können. Oberhauser führt hierzu an, dass das AMS „mit allen sozialen Schichten Wiens zu tun hat und tief angepöbelt wird“. Dabei spricht er von Menschen, die alkoholisiert das AMS aufsuchen oder sogar im Haus trinken oder von KundInnen, die die BeraterInnen schlecht behandeln. Mit diesen Dinge umzugehen, kann man laut Oberhauser erlernen.

Sonja Sari etwa meint, dass das AMS nicht immer gewährleisten könne, was die KundInnen brauchen, da sie „selbst unter enormem Zeitdruck stehen und eingeschränkte Möglichkeiten haben, was die KundInnen wiederum nicht wissen“. Viele der BeraterInnen würden sich aber bemühen und würden die KundInnen zum Beratungszentrum schicken.²²³

²²² Vgl.: ebd.: S. 172.

²²³ Vgl.: Transkription des Interviews mit Sonja Sari am 25.2.2002 im Anhang, S. 176.

3.16. Einschätzen der KlientInnen ob sie von ihren BeraterInnen immer verstanden wurden

Die Variable F16 erhebt, ob KundInnen von ihren BeraterInnen immer verstanden wurden. Durch eine Kreuzung zu F1 sind auch die Angaben der Personen mit Migrationshintergrund zu erheben.

Dabei standen den KundInnen folgende Antwortmöglichkeiten zur Verfügung: -) immer -) meistens -) oft -) manchmal -) nicht immer -) fast nie -) nie.

40,7% aller Befragten (31,7% MigrantInnen²²⁴, 9% ÖsterreicherInnen) geben an, *immer* von ihrem/ihrer BetreuerIn/BeraterIn verstanden worden zu sein. Weitere 19,3% (12,7% MigrantInnen, 6,7% ÖsterreicherInnen) meinen, sie wurden *meistens* verstanden. 3,7% der Befragten (3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) glauben *oft* verstanden worden zu sein. 10,3% (6,3% MigrantInnen, 4% ÖsterreicherInnen) sagen, sie wären *manchmal* verstanden worden. Weitere 10,3% (4,7% MigrantInnen, 5,7% ÖsterreicherInnen) geben an, *nicht immer* hätten die MitarbeiterInnen sie verstanden. *Fast nie* vom AMS Personal verstanden worden zu sein, sagen 6,3% der Interviewten (3,4% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen). 9,3% der AMS KlientInnen (6% MigrantInnen, 3,3% ÖsterreicherInnen) erzählen, dass ihr/e BetreuerIn/BeraterIn sie *nie* verstanden hätte.

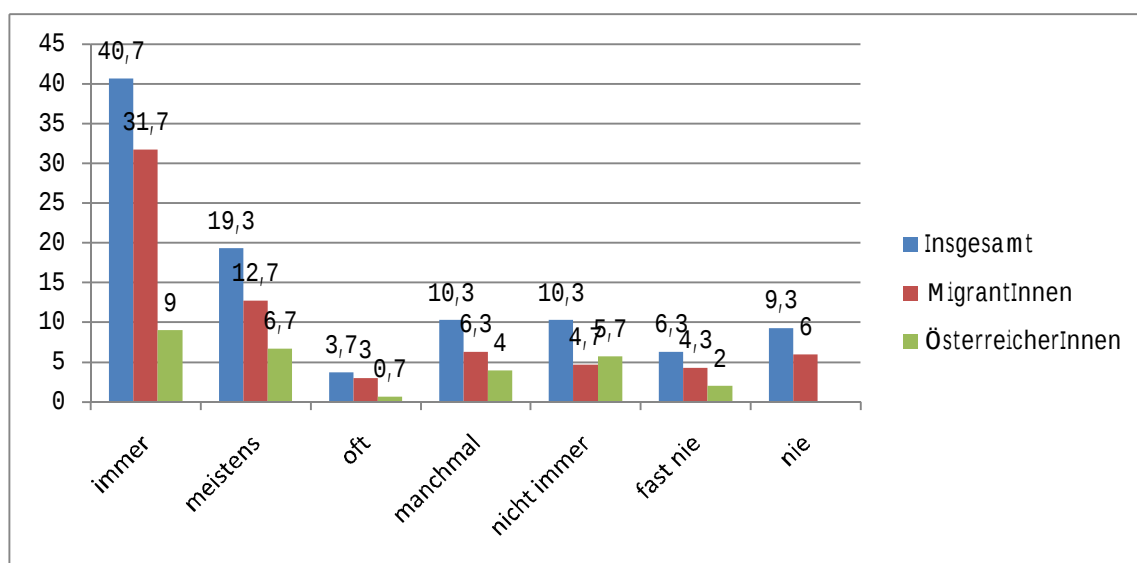


Abb. 36: Angaben der AMS-KlientInnen ob sie von ihren BeraterInnen verstanden wurden in Prozentzahlen.

²²⁴ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

Als nächstes folgte folgende Frage: „Wenn Sie nicht verstanden wurden, woran lag es Ihrer Meinung nach?“ Dabei waren freie und mehrere Antwortmöglichkeiten gegeben. Von den 300 interviewten Personen haben sich 44% (131 Personen) dazu geäußert.

11% der Personen zweifeln an den fachlichen Kompetenzen der BeraterInnen, davon 7% Personen mit Migrationshintergrund und 4% ÖsterreicherInnen. Hier wird vorwiegend angegeben, dass die BeraterInnen selbst nur wenig bis unzureichend informiert sind oder die Information sogar bewusst vorenthalten wurden. Desweiteren wird kritisiert, dass die BeraterInnen keine Zusammenarbeit mit den KlientInnen wollen. 31% der KlientInnen (18% MigrantInnen, 13% ÖsterreicherInnen) sind der Überzeugung, dass ihre BeraterInnen ihnen nicht zuhören, ungeduldig sind und auf ihre individuellen Bedürfnisse und Wünsche nicht eingehen. Dabei wird den BeraterInnen auch unterstellt, bewusst nicht helfen zu wollen und die KlientInnen haben das Gefühl, dass ihre BeraterInnen sie „abwimmeln“ wollen. Auch ist davon die Rede, dass beim Beratungsgespräch eher geschrien als zugehört wird.

11% der KundInnen (6% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen) sind der Meinung, dass die BeraterInnen desinteressiert und gleichgültig sind und sie deswegen nicht verstanden werden. Als Zeichen von Desinteresse und Gleichgültigkeit wird gewertet, dass nebenbei andere Arbeiten erledigt werden.

5% der befragten Personen (4% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) geben Kommunikationsprobleme ein. Personen mit Migrationshintergrund sprechen hier konkret von Sprachproblemen.

32% der interviewten Personen (19% MigrantInnen, 13% ÖsterreicherInnen) glauben, dass Stress, Überforderung der BeraterInnen und zu viele Arbeitslose zu Verständnisproblemen führen. Hinzu kommen ein „gereiztes und genervtes“ Klima und der Druck dem die BeraterInnen von ihren ArbeitgeberInnen auch ausgesetzt sind. Hier zeigen die KlientInnen zwar Verständnis für ihre BeraterInnen, fordern dieses aber auch für ihre eigene „schwierige“ Situation ein. 10% der Befragten (5% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen) glauben, dass ihre BeraterInnen nicht mehr machen können und dass der Mangel an Verständigung nicht an den BeraterInnen sondern viel mehr an den unflexiblen Strukturen des AMS liege.

2% der Personen mit Migrationshintergrund geben explizit an, dass es „Ausländer schwerer haben als Inländer“. Ähnlich wie bei Herrn K. wollte bei diesen Personen die Beraterin den Antrag für die Arbeitsbewilligung nicht annehmen.

Unter Sonstige fallen 7% der Befragten (3% MigrantInnen, 4% ÖsterreicherInnen). Hier werden als Gründe, warum sie nicht verstanden worden sind, angegeben, die BeraterInnen hätten ein „schwerfälliges und realitätsfernes Weltbild“. Weiters wird auch davon gesprochen, „zu alt für den Arbeitsmarkt“ zu sein oder die BeraterInnen hätten „Vorurteile“ und „schicken die Leute weg“, oder sie sagen die „Qualifikation wäre zu hoch und daher wären sie „nicht vermittelbar“. Auch steht im Raum, dass die BeraterInnen nicht verstehen würden, dass der „Job auch Spaß machen muss“. Interessant ist die Aussage, dass wenn man die „BeraterInnen motiviert, alles möglich sei“.

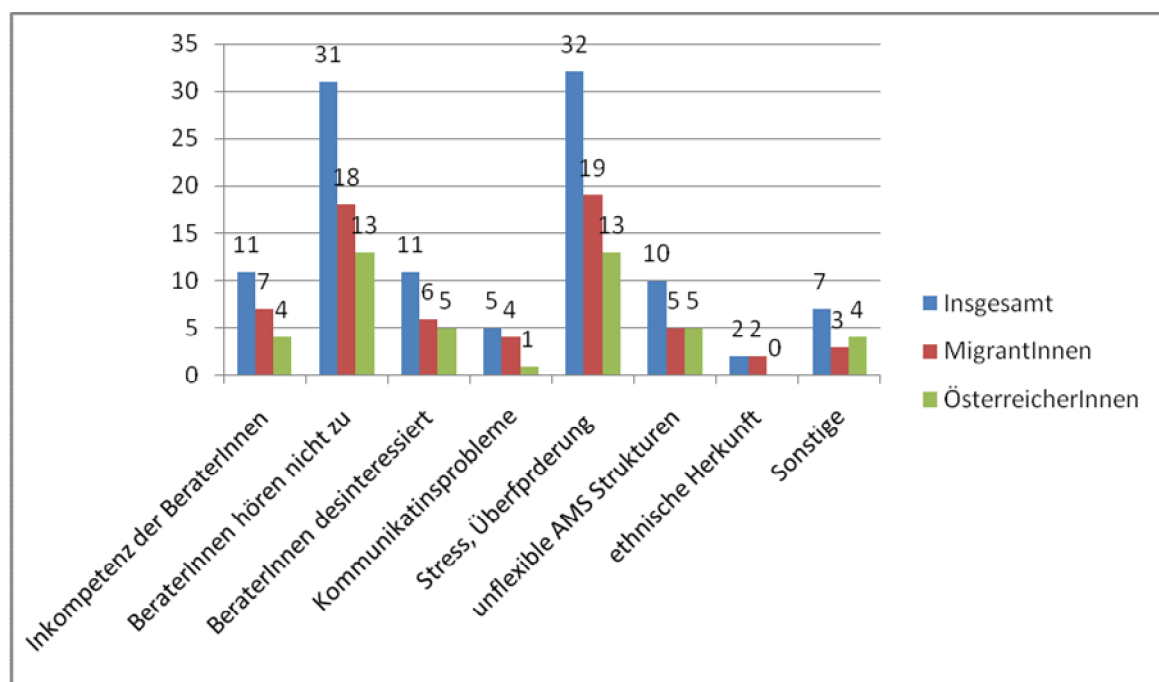


Abb. 37: Erklärungen für Verständigungsprobleme zwischen KlientInnen und ihren BeraterInnen, aus Sicht der KundInnen in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

„Eine individuelle Beratung ist erst gegeben, wenn ich meine Sachlage erklären kann, und dies bedarf 15-20 Minuten“, so Sonja Sari. Oft handelt es sich dabei um sehr komplexe Dinge, da sich verschiedene Gesetze streifen. Sari führt weiter aus, dass gerade ihre „KlientInnen Alphabetisierungs- und Deutschkurse benötigen

würden, aber am AMS auf taube Ohren stoßen“, da das AMS sich die Finanzierung nicht leisten könne.²²⁵

3.17. Angabe der AMS KundInnen über ihre Verbesserungswünsche am AMS

Die Variable F 18 offenbart, wie die KundInnen einer Verbesserung des AMS gegenüberstehen. Die Kreuzung zu der Variable F1 ermöglicht es, die Haltung der Personen mit Migrationshintergrund zu erfahren. Hier wird auch Hypothese 3 angewandt.

Hypothese 3: Personen mit Migrationshintergrund sind unzufriedener mit den Leistungen des AMS als autochthone ÖsterreicherInnen.

Nullhypothese: Es besteht kein signifikanter Unterschied zwischen Personen mit Migrationshintergrund und autochthonen ÖsterreicherInnen hinsichtlich der Zufriedenheit mit den AMS Leistungen.

Mittels Chi Quadrat-Test wurde die Signifikanz ermittelt.²²⁶

Tatsächlich besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Herkunft eines Arbeitssuchenden und der Zufriedenheit mit dem AMS. Die Wahrscheinlichkeit, dass der vorliegende Zusammenhang auf Zufall basiert, liegt bei 3,7%.

Von den 300 interviewten KlientInnen sind 68,7% Personen mit Migrationshintergrund und 32% ÖsterreicherInnen. Von ihnen sind 12,7% der Auffassung, dass das AMS sehr gut arbeitet, davon, 9,7% Personen mit Migrationshintergrund und 3% ÖsterreicherInnen. 19,3% der KlientInnen meinen, das AMS muss nicht verbessert werden, denn mehr kann es nicht tun, darunter 14% mit migrantischen Wurzeln und 5,3% ÖsterreicherInnen.

Zwei Drittel der befragten Personen, also 67% verlangen nach einer Verbesserung des AMS, von ihnen sind 44,3% KlientInnen mit ethnischem Hintergrund und 22,7% ÖsterreicherInnen. Von den 67% haben immerhin 41% auch Vorschläge zur

²²⁵ Vgl.: Transkription des Interviews mit Sonja Sari am 25.02.2002 im Anhang, S. 176.

²²⁶ Chi Quadrat-Test siehe Anhang, S. 187f.

Verbesserung (23,3% MigrantInnen²²⁷, 16,7% ÖsterreicherInnen). 0,7% der KlientInnen (0,3% MigrantInnen, 0,3 ÖsterreicherIn) enthalten sich der Angabe.

Herr K. antwortet auf die Frage ob das AMS verbessert werden sollte, resignierend: „Verbesserungen des AMS mögen bestimmten Menschen Erleichterungen bringen. Ich habe keine Erwartungen, denn mittlerweile weiß ich, wie langsam die Mühlen hierzulande mahlen“.

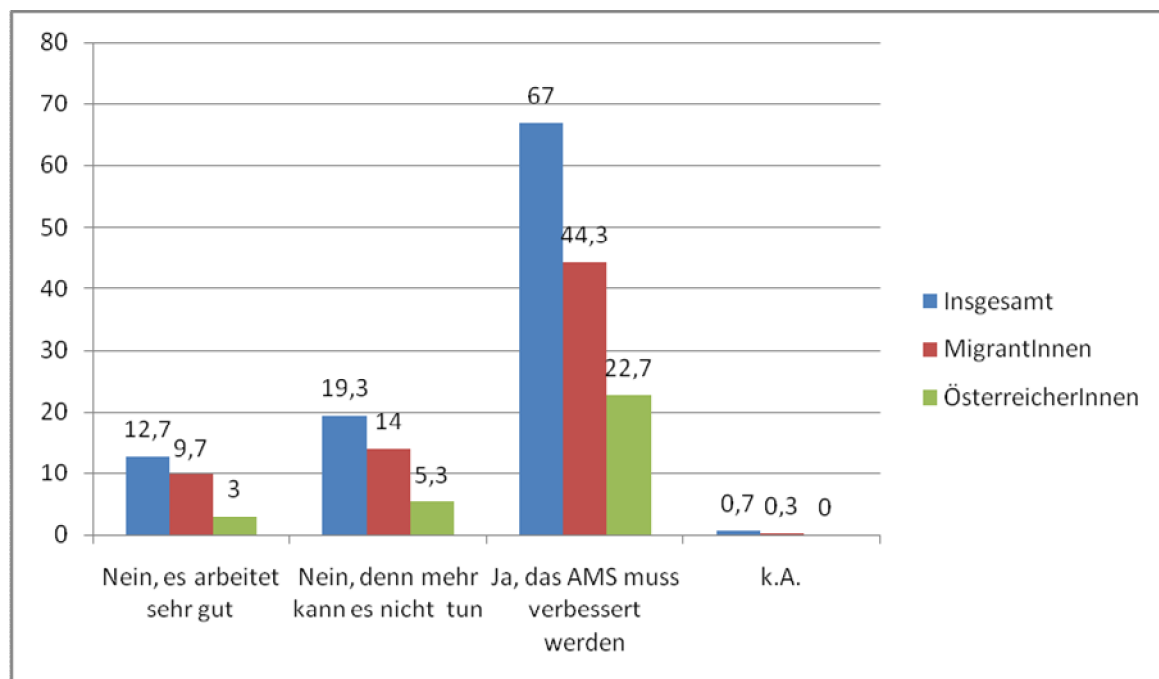


Abb. 38: Einschätzung der KlientInnen ob das AMS verbessert werden sollte nach Prozentzahlen und Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Jene Personen, die Ideen zur Verbesserung des AMS hatten, konnten diese frei äußern, auch Mehrfachnennungen waren möglich. Diese wurden im Nachhinein kategorisiert. Da die Antworten sehr unterschiedlich ausgefallen sind und um die Inhalte auch sinngemäß widerzugeben, wurden entsprechend viele Kategorien angelegt:

Von den insgesamt 300 interviewten Personen sagen 67%, dass das AMS verbessert werden sollte. Insgesamt haben 41% der Befragten auch Verbesserungsvorschläge.

²²⁷ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

Von diesen 41% glauben 2% der Personen (2% MigrantInnen²²⁸), durch eine Privatisierung des AMS würde eine Verbesserung eintreten.

28% der befragten Personen (20% MigrantInnen, 8% ÖsterreicherInnen) kritisieren die derzeitigen Berater und wollen „bessere BeraterInnen“. Darunter verstehen die KundInnen mehr Freundlichkeit, Geduld und Effizienz in der Arbeit der AMS BeraterInnen. (Von einer Person fällt tatsächlich das Wort „menschenverachtend“ über den Umgang der BeraterInnen mit ihm). Desweiteren empfinden die KlientInnen ihre BeraterInnen als unqualifiziert, so bemängeln sie, keine Informationen über Kursangebote oder ungeeignete Kurse verpflichtend zu bekommen. Auch werden die mangelnden Kenntnisse über Gesetze sowie Berufsgruppen angesprochen. Unzureichendes Einfühlungsvermögen wird darauf zurückgeführt, dass die BeraterInnen nicht geschult und überfordert sind. Auch ist die Rede davon, dass die BeraterInnen nebenbei andere Dinge erledigen und sich gleichgültig verhalten, dies wiederum, so die KlientInnen, wirke sich demotivierend auf sie aus.

32% der KlientInnen (16% MigrantInnen, 16% ÖsterreicherInnen) sind mit der derzeitigen Struktur unzufrieden und würden hier ansetzen. Strukturelle Veränderungen würden für die KlientInnen bedeuten, dass zum Einen zwischen den BeraterInnen und ihnen eine Zusammenarbeit und ein Dialog stattfinden würden, aber auch zwischen dem AMS und den potentiellen ArbeitgeberInnen. Auch halten es die KlientInnen für sinnvoll, wenn es eine Trennung zwischen ArbeiterInnen und Angestellten oder nach Fachgruppen geben könnte. Dies würde, so die KlientInnen, auch zu kürzeren Wartezeiten führen. Generell ist eine Flexibilität des AMS gefragt. Weiters wird „Qualität statt Quantität“ gefordert und ein „Dienstleistungs- statt Verwaltungsbetrieb“.

2% der KundInnen (2% MigrantInnen) meinen, das AMS sollte kein Arbeitslosengeld geben, denn dadurch würden sich die Arbeitslosen „weniger bemühen“. Dem stehen die Aussagen von 3% der KlientInnen (2% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherIn) entgegen, denn sie wollen mehr Arbeitslosengeld.

²²⁸ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

„Mehr auf individuelle Wünsche eingehen“ ist ein weiterer Vorschlag, der von 14% der KlientInnen (5% MigrantInnen, 9% ÖsterreicherInnen) zu hören ist.

Die KlientInnen geben zu bedenken, dass ihre Meinung nicht zählt und sie nicht gefragt werden was sie wollen, stattdessen wird ihnen von ihren BeraterInnen etwas aufoktroziert, das sie nicht ablehnen können, denn sonst droht der Entzug des Arbeitslosengeldes. Zu den Wünschen zählen mitunter mehr kostenlose Kurse für die Weiterbildung.

„Mehr Computer“ wäre für 6% Personen (3% MigrantInnen, 3% ÖsterreicherInnen) ein Fortschritt. Um die Jobsuche effizienter gestalten zu können, seien mehr Computer erforderlich, denn nicht jeder hat einen Computer und Internetzugang, so die Argumentation der befragten KundInnen.

Für 8% der Personen (7% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) ist die Zeit ein Thema, denn sie finden, dass mehr davon erforderlich sei, um ihre Anliegen einzubringen. Mehr Zeit wird von den KlientInnen damit begründet, dass sie im Moment oft das Gefühl haben, es würde immer unter Zeitdruck gearbeitet.

„Vorurteile gegenüber Ausländern“ orten 5% der interviewten Personen und erwarten sich gleiche Behandlung von ihren BeraterInnen. „Ausländer haben keine Chance“, so einer der 5% migrantischen KlientInnen. Diese gehen davon aus, dass sie aufgrund ihrer Herkunft von ihren BeraterInnen schlechter behandelt werden als InländerInnen. „Ausländer können auch Deutsch“ ist ein weiteres Zitat dieser Personen. Damit meinen sie, dass von ihren BeraterInnen automatisch angenommen wird, sie seien der deutschen Sprache nicht mächtig, nur weil sie offensichtlich nicht „österreichisch“ aussehen.

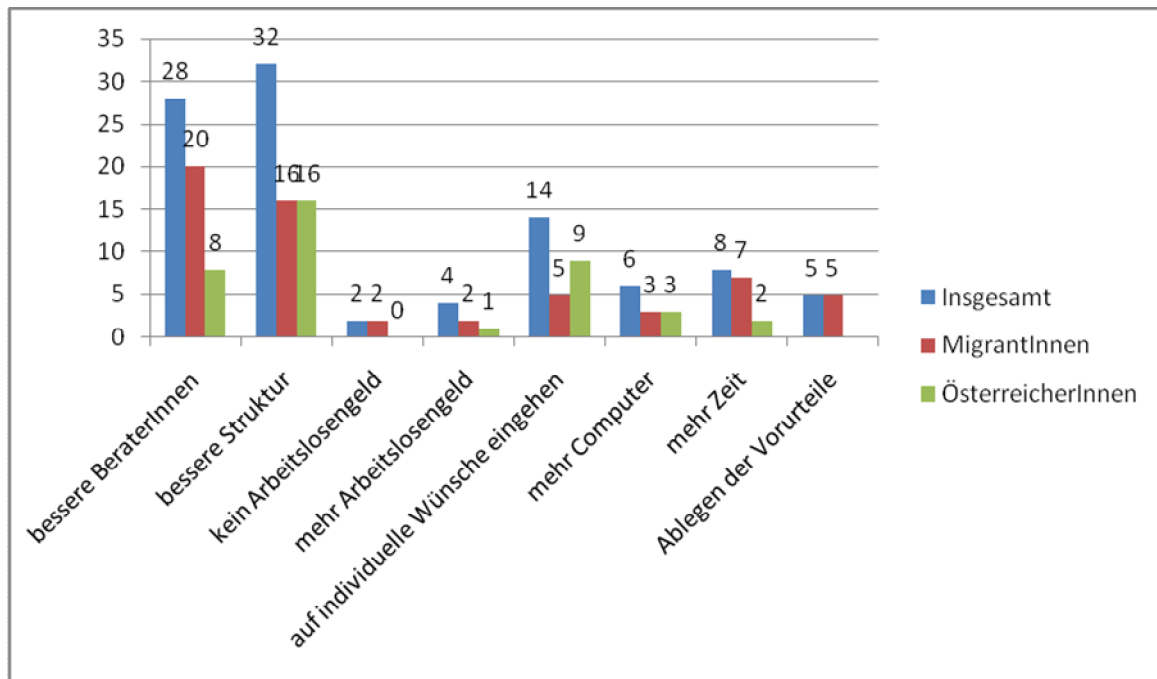


Abb. 39: Verbesserungsvorschläge der befragten KundInnen für das AMS in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Dass es unzufriedene KundInnen am AMS gibt, liegt für Sonja Sari, nicht daran, dass der/die einzelne BeraterIn absichtlich die KundInnen schikaniert, sondern weil er/sie selbst Vorlagen hat, die er/sie erfüllen muss. Es bleibt dem/der BeraterIn nicht die Zeit, darüber nachzudenken, ob die Stelle das Richtige für die Person ist. Denn laut Sari, schreibt er/sie in seinem Computer, dass er/sie den/die KundIn an unterschiedliche Firmen vermittelt hat.²²⁹

28% der KundInnen sprechen sich für bessere BeraterInnen aus. Sonja Sari, auf die Frage ob sie auch die Erfahrung machen musste, dass AMS BeraterInnen falsche Informationen an KundInnen weitergegeben haben, sagt, dass dies „gerade im Zusammenhang mit dem Ausländerbeschäftigungsgesetz vorkomme“. Da hätten die BeraterInnen nicht immer „genügend Kenntnisse über die Gesetze obwohl es für die Leute existenzwichtig ist wann sie eine Arbeitserlaubnis verlängern oder einen Befreiungsschein bekommen“ können. Auch spricht sie von immer wiederkehrenden Fällen wo aufgrund von „mangelnder Beratung am AMS die Personen ihre Arbeitspapiere verloren haben“. Auch Jugendliche sind nach Sari davon betroffen, denn „die BeraterInnen würden nicht genau schauen ob dem Jugendlichen ein

²²⁹ Vgl.: Transkription des Interviews mit Sonja Sari am 25.2. 2002 im Anhang, S. 177.

Befreiungsschein zustünde“. Hier prangert Sari zum ersten Mal das AMS an indem sie auch sagt, dass die BeraterInnen das Ausländerbeschäftigungsgesetz zu wenig kennen würden und sich auch nicht die Mühe machen, dies zu verändern.²³⁰

3.18. Zusammenhang der Zu- und Unzufriedenheit der arbeitssuchenden MigrantInnen mit dem AMS und ihrer Aufenthaltsdauer in Österreich

Die Kreuzung der Variable F10 zu F2 lässt die Zu- und Unzufriedenheitswerte der Personen mit Migrationshintergrund nach ihrer Aufenthaltsdauer messen.

Insgesamt wurden 206 Personen mit Migrationshintergrund befragt. Davon sind 10% Personen die bis zu 5 Jahren in Österreich ansässig sind. Keiner aus dieser Gruppe sagt über die Unterstützung des AMS sie wäre *sehr gut*. 2% Personen empfinden die Unterstützung des AMS als gut. 3% der Personen denken ihnen wurde ein wenig geholfen, 1% der Personen haben die Unterstützung als *fast gar nicht* wahrgenommen, 4% Befragten in dieser Kategorie bezweifeln gänzlich, vom AMS unterstützt worden zu sein. Und somit ist die Mehrheit unzufrieden mit der vom AMS erbrachten Unterstützung. Daher der Gedanke, dass die mangelnde Kommunikation aufgrund von fehlenden Deutschkenntnissen zur Unzufriedenheit der KundInnen in dieser Kategorie geführt hat. Doch geben lediglich 0,5% von 10% dies als Grund an.

Weitere 9% KlientInnen waren die vergangenen 10 Jahre in Österreich. Erstmals spricht sich 0,5% der Personen für die sehr gute Unterstützung des AMS aus. Immerhin verstehen 4% der KlientInnen die Hilfe des AMS als gut, 2% der Personen denken, dass ihnen ein wenig geholfen wurde, Weitere 2% der Personen bekritteln mit der Aussagen *fast gar nicht* die Hilfe seitens des AMS und 0,5% der Kundinnen haben die Hilfe des AMS gänzlich vermisst und weisen darauf hin *überhaupt nicht* unterstützt worden zu sein.

Von den insgesamt 206 befragten KlientInnen mit Migrationshintergrund, ist mit 49% knapp die Hälfte der Befragten bis zu 20 Jahren in Österreich wohnhaft. Nur 4% der

²³⁰ Vgl.: ebd.: S. 178.

Personen würdigen die Hilfe des AMS als sehr gut, 15% der KlientInnen erfassen die Hilfe des AMS als gut. 8% der Personen ordnen die Hilfe als ein wenig ein, 8% der KlientInnen haben eine Unterstützung wie sie es sich vorgestellt hatten eher vermisst und geben an, *fast gar keine* erhalten zu haben. 15% der Personen bezweifeln die Hilfe des AMS mit der Angabe überhaupt nicht unterstützt worden zu sein.

26% KlientInnen leben bis zu 30 Jahre in Österreich. 4% von ihnen erfassen die Unterstützung des AMS als *sehr gut*, 5% der Personen beurteilen die Unterstützung des AMS als gut. 6% der Personen stehen in der Mitte mit ihrer Aussage, *ein wenig* Unterstützung erfahren zu haben. 3% KundInnen sagen, ihnen wurde *fast gar nicht* am AMS geholfen, 6% Personen kritisieren die Unterstützung des AMS bei der Arbeitssuche, denn ihnen wurde nach eigenen Angaben *überhaupt nicht* geholfen. 1% Personen enthalten sich der Angabe, aber auch diese verlangen nach einer Verbesserung.

Lediglich 5% der Personen leben bis zu 40 Jahre in Österreich. Hier zeigt sich, dass 5% von den 206 Personen mit Migrationshintergrund in der Kategorie bis zu 40 Jahre Sesshaftigkeit in Österreich, keiner dem AMS ein sehr gut ausstellt. Lediglich 0,5% der Personen denken, ihnen wurde bei der Arbeitssuche *gut* geholfen, 1% der KundInnen meinen *ein wenig* Unterstützung erfahren zu haben. Für 2% der befragten Personen war die Unterstützung des AMS säumig, denn sie antworten mit einem *fast gar nicht*. 0,5% der interviewten Personen drücken ihre Unzufriedenheit mit einem *überhaupt nicht* aus. 0,5% der Person enthalten sich der Angabe.

Interessanterweise sind sich Personen, die bis zu 10 Jahren und jene, die bis zu 40 Jahre in Österreich leben in dem Punkt einig: Keiner spricht den AMS BeraterInnen in diesem Punkt ein sehr gut aus. Über dies hinaus ist die Anzahl der Personen in den einzelnen Kategorien zu unterschiedlich und teilweise auch zu niedrig um einen seriösen Vergleich ziehen zu können. Daher lässt sich nicht nach der Dauer des Aufenthaltes die Zu- oder Unzufriedenheit ableiten.

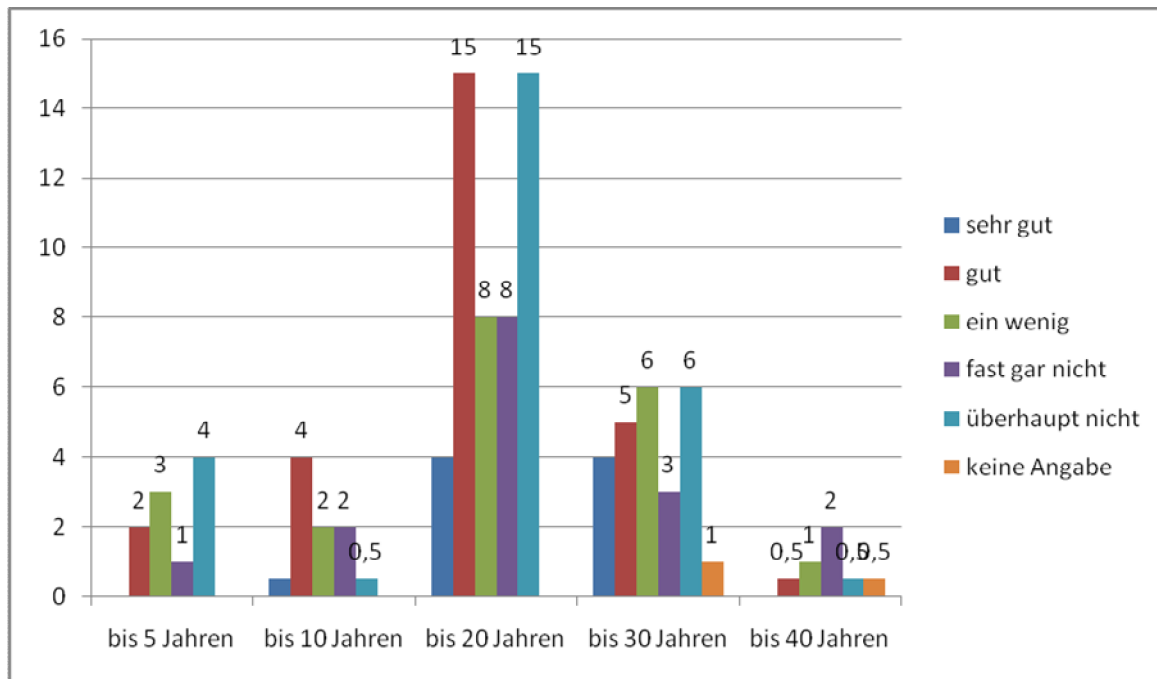


Abb. 40: Zu- und Unzufriedenheit der Personen mit Migrationshintergrund nach Dauer ihres Aufenthaltes in Prozentzahlen.

3.19. Zusammenhang zwischen Alter und Zu- oder Unzufriedenheit der interviewten KlientInnen mit der Unterstützung des AMS beim Finden einer Arbeit

Die Kreuzung der Variable F21 zu F10 ermöglicht die Messung der Zufriedenheitswerte der AMS KundInnen nach ihrem Alter.

Insgesamt sind 8,7% der KundInnen, davon 6,3% Personen mit Migrationshintergrund und 2,3% ÖsterreicherInnen, von der Arbeit des AMS überzeugt und bezeichnen sie als *sehr gut*. 0,7% (0,3% MigrantIn²³¹ und 0,3% ÖsterreicherIn) von ihnen sind bis zu 20 Jahre alt, 4,7% der Personen (3,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) bis 30 Jahre, 2,3% der KundInnen (2% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn) bis 40 Jahre, 0,3% der Befragten sind bis 50 Jahre (0,3% MigrantIn), 0,7% der interviewten Personen ab 51 Jahre (0,7% ÖsterreicherInnen).

Als *gut* bewerten 22% der KlientInnen (18,3% MigrantInnen und 3,7%

²³¹ Personen mit Migrationshintergrund werden in den Klammern als MigrantInnen bezeichnet.

ÖsterreicherInnen) die Arbeit des AMS. Diese sind in folgenden Alterssparten: 2% Personen (1,7% MigrantInnen und 0,3% ÖsterreicherIn) bis 20 Jahre, 7% der befragten Personen (5,7% MigrantInnen und 1,3% ÖsterreicherInnen) bis zum 30. Lebensjahr, 6,7% Personen (5,3% MigrantInnen und 1,3% ÖsterreicherInnen) bis zum 40. Lebensjahr, 4,7% der Personen (4,3% MigrantInnen und 0,3% ÖsterreicherIn) bis zum 50. Lebensjahr und 2,3% der Befragten (1,3% MigrantInnen und 1% ÖsterreicherInnen) ab dem 51. Lebensjahr.

Vom AMS ein wenig Unterstützung bei der Arbeitssuche erhalten zu haben, stimmen 21% der KundInnen (13,7% MigrantInnen und 7,3% ÖsterreicherInnen) zu. Lediglich 0,7% Personen (0,7% MigrantInnen), die dieser Behauptung zustimmen, sind unter 20 Jahre alt, 9,7% Personen (6,3% MigrantInnen und 3,3% ÖsterreicherInnen) sind bis zu ihrem 30. Lebensjahr, 7,3% der Befragten (4,7% MigrantInnen und 2,7% ÖsterreicherInnen) sind bis zu 40 Jahre, 2,3% Personen (1,7% MigrantInnen und 0,7% ÖsterreicherInnen) sind bis zu 50 Jahre und 1% der KlientInnen (0,3% MigrantIn und 0,7% ÖsterreicherInnen) sind ab 51Jahre alt.

17,7% der Befragten (11,3% MigrantInnen und 6,3% ÖsterreicherInnen) sind der Auffassung, dass sie fast gar nicht bei der Arbeitssuche unterstützt werden. 1,7% (1,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn) der 53 Personen sind bis 20 Jahre alt, 4,7% der interviewten Personen (3,3% MigrantInnen und 1,3% ÖsterreicherInnen) sind bis zu 30 Jahre alt, 5,7% der KundInnen (3% MigrantInnen und 2,7% ÖsterreicherInnen) sind bis 40 Jahre, 5% der KlientInnen (3% MigrantInnen und 2% ÖsterreicherInnen) sind bis 50 Jahre und 0,7% der Personen (0,7% MigrantInnen) sind ab 51Jahre alt.

27% der Interviewten bekommen laut eigener Aussage *überhaupt keine* Unterstützung vom AMS bei der Arbeitssuche, (17% MigrantInnen, 10% ÖsterreicherInnen). 1% der Personen (1% MigrantInnen) sind bis zu 20 Jahre alt, 8,3% der Befragten (6,7% MigrantInnen und 1,7% ÖsterreicherInnen) bis 30 Jahre, 8% der KundInnen (4,3% MigrantInnen, 3,7% ÖsterreicherInnen) bis 40 Jahre, 4,7% Personen (3,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) bis 50 Jahre, 3,7% der KlientInnen (1% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) sind ab 51 Jahre.

Unter Sonstige fallen 4% der Befragten (2,3% MigrantInnen und 1,7% ÖsterreicherInnen). Diese enthalten sich der Angabe und sind in diesem Alter: 1,3% der Befragten sind bis 30 Jahre (0,3% MigrantIn, 1% ÖsterreicherInnen), 1,3% der Personen sind bis 40 Jahre (1% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn), 0,7% der KundInnen sind bis 50 (0,3% MigrantIn, 0,3% ÖsterreicherIn) und 0,7% der interviewten Personen sind ab 51 Jahre (0,7% MigrantInnen).

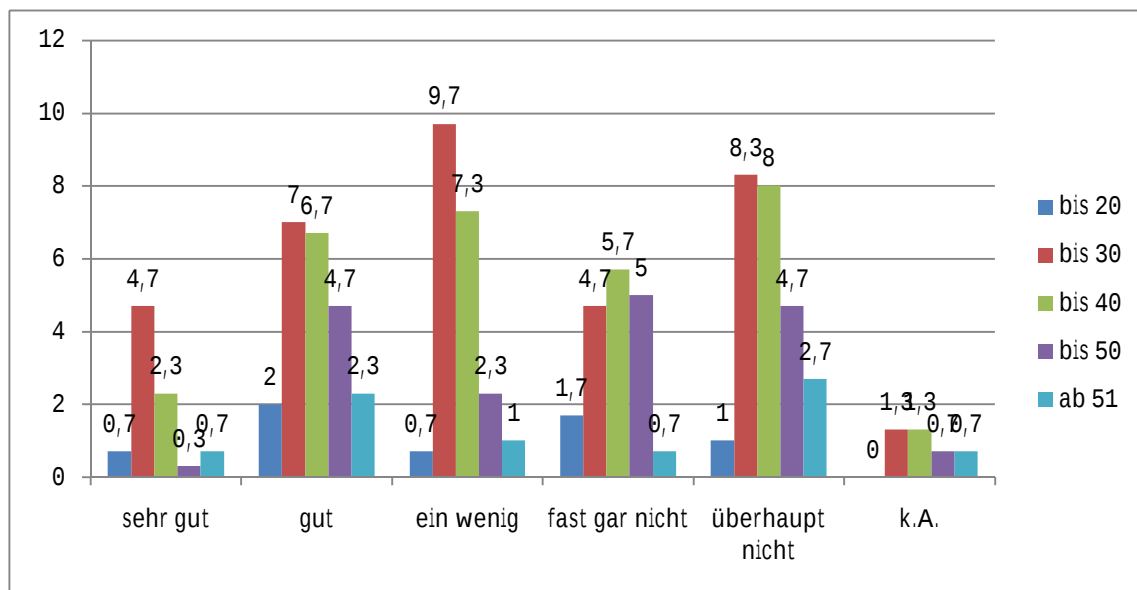


Abb. 41: Einschätzung der Zu- und Unzufriedenheit der KundInnen bei der Unterstützung der Arbeitssuche insgesamt, in Prozentzahlen und nach Alter.

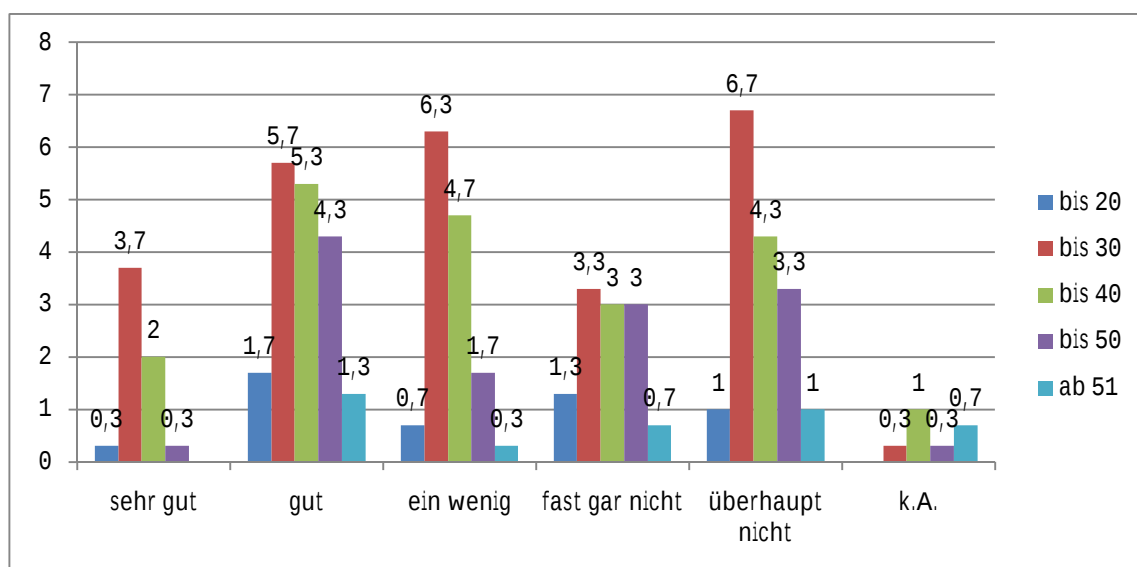


Abb. 42: Einschätzung der Zu- und Unzufriedenheit der KundInnen bei der Unterstützung der Arbeitssuche nach Personen mit Migrationshintergrund, in Prozentzahlen und nach Alter.

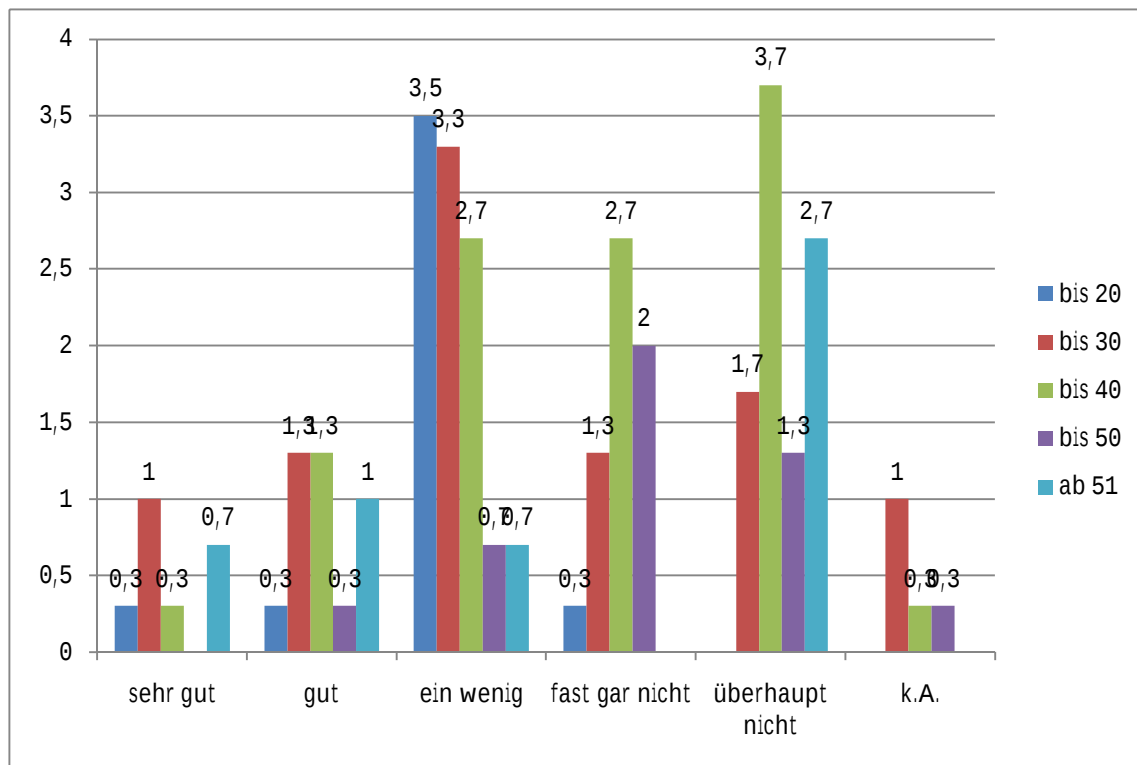


Abb. 43: Einschätzung der Zu- und Unzufriedenheit der KundInnen bei der Unterstützung der Arbeitssuche nach ÖsterreicherInnen, in Prozentzahlen und nach Alter.

3.20. Kreuzung der Unterstützung durch das AMS und den Verbesserungswünschen der KundInnen bezüglich des AMS

Durch die Kreuzung der Variable F10 zu F 18 ist es möglich zu erfahren, wie die Personen, die mit der Unterstützung des AMS zu- oder unzufrieden sind, gegenüber einer Verbesserung des AMS eingestellt sind. Die Kreuzung zu F1 misst die Daten der Personen mit Migrationshintergrund.

Von den 300 Befragten sagen insgesamt 12,7% das AMS arbeitet sehr gut (9,7% MigrantInnen²³², 3% ÖsterreicherInnen) Von ihnen sagen 1,7% der Personen (1,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn) dass das AMS ihnen bei der Arbeitssuche sehr gut geholfen hat. 4,7% der Personen (3,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen), die ebenfalls der Meinung sind, dass das AMS sehr gut arbeite, sagen, sie hätten bei der Jobsuche gute Unterstützung bekommen. Weitere 2,7% der KundInnen (2,3% MigrantInnen und 0,3% ÖsterreicherIn) sind zwar der Meinung, dass das AMS sehr

²³² Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

gut arbeite, meinen aber, dass ihnen bei der Arbeitssuche nur ein wenig geholfen wurde. 1,3% Personen (0,7% MigrantInnen und 0,7% ÖsterreicherInnen) empfinden die Arbeit des AMS als sehr gut, jedoch geben sie auch an, dass ihnen bei der Arbeitssuche fast gar nicht geholfen wurde. Interessanterweise sagen 1,3% Personen, (0,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) dass das AMS sehr gut arbeitet aber zugleich auch, dass ihnen bei der Arbeitssuche überhaupt nicht geholfen wurde.

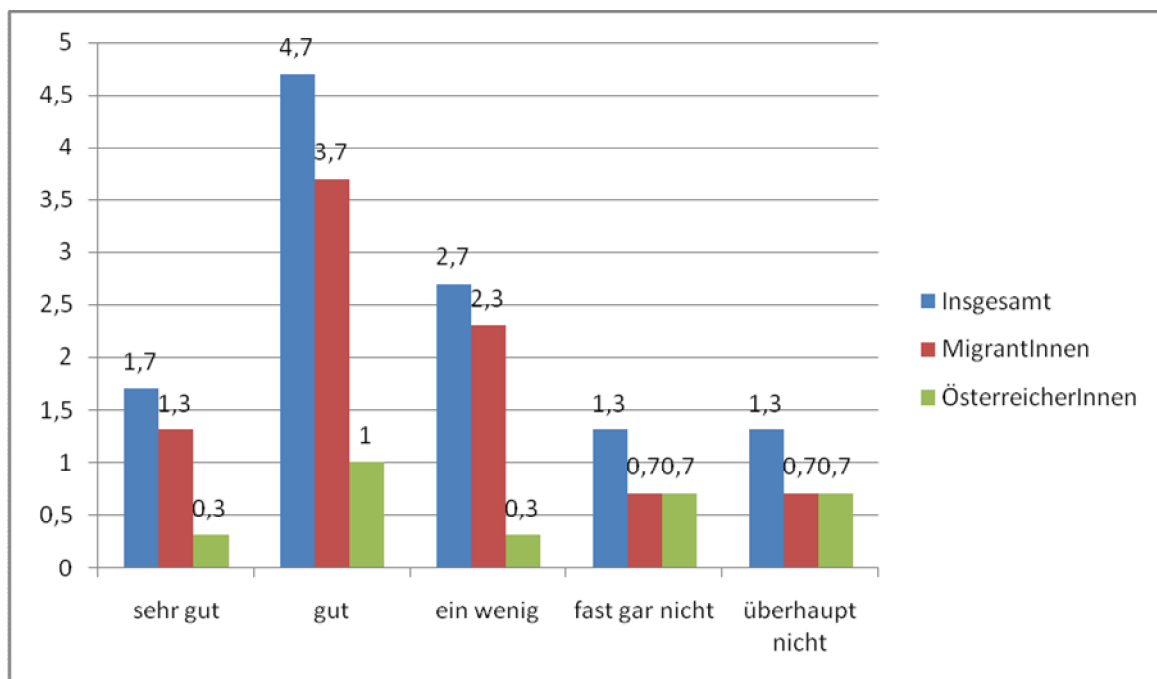


Abb. 44: KundInnen die die Arbeit des AMS als *sehr gut* empfinden mit der Kreuzung ob ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

19,3% der KlientInnen (14% MigrantInnen, 5,3% ÖsterreicherInnen) geben an, das AMS könne nicht mehr tun, 3,3% von ihnen (2,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) geben gleichzeitig an, dass das AMS sehr gut arbeitet. 7% der befragten Personen (5,3% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) sind der Meinung, das AMS hätte sie bei der Arbeitssuche gut unterstützt. Weitere 2,7% (1,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) der interviewten Personen sagen, ihnen wurde ein wenig geholfen, 2% der Befragten (1,3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) fast gar nicht, 2,3% der Personen (2% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) wurde überhaupt nicht geholfen, 1,3% Personen (0,7% MigrantInnen, 0,7 ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Angabe.

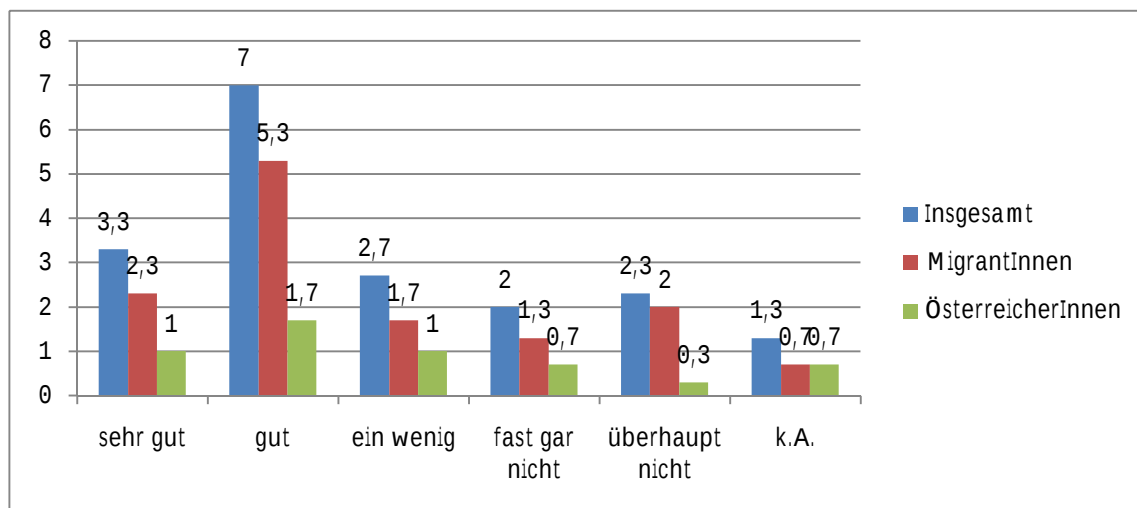


Abb. 45: KundInnen die die Arbeit des AMS als „mehr kann es nicht tun“ empfinden mit der Kreuzung ob ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

67,7% (44,7% MigrantInnen, 23% ÖsterreicherInnen) der KundInnen wünschen sich eine Verbesserung des AMS. Davon geben lediglich 3% (2% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherIn) an, das AMS würde *sehr gut* arbeiten. Weitere 11% (9,3% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) empfinden die Unterstützung des AMS als *gut*. 14% der Personen (9% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen) geben in dieser Kategorie an, ein wenig bei der Arbeitssuche unterstützt worden zu sein, ebenfalls 14% (9% MigrantInnen, 5% ÖsterreicherInnen) sehen das bereits kritischer und sagen ihnen wurde fast gar nicht geholfen, 23,3% (13,7% MigrantInnen, 9,7% ÖsterreicherInnen) meinen, ihnen wurde überhaupt nicht geholfen, 2% der Personen (1,3 MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherIn) machen keine Angabe.

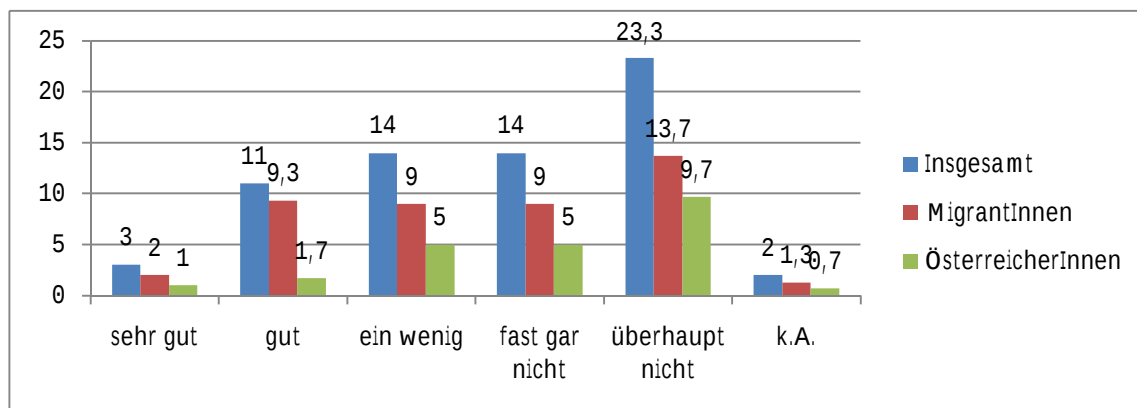


Abb. 46: KundInnen die eine *Verbesserung* des AMS wollen mit der Kreuzung ob ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3.21. Kreuzung der Unterstützung vom AMS und der Verständigung am AMS

Eine Kreuzung zwischen der Variable F10 zu F16 lässt die Werte der KundInnen nach ihrer Zu- und Unzufriedenheit und nach ihrem Empfinden ob sie am AMS verstanden wurden, erfahren. Eine weitere Kreuzung zu F1 erhebt zusätzlich die Werte der Personen mit Migrationshintergrund.

Insgesamt geben 40,7% aller Befragten an (31,7% MigrantInnen²³³, 9% ÖsterreicherInnen), von ihrem/ihrer AMS BeraterIn immer verstanden worden zu sein. Von ihnen sagen 5,7% der Personen (4% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen), dass ihnen bei der Jobsuche sehr gut seitens des AMS geholfen wurde. Weitere 11,7% der interviewten Personen (10% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) sagen, sie wurden immer verstanden und geben an, eine gute Unterstützung bei der Arbeitssuche erhalten zu haben. 8,7% der KlientInnen dieser Kategorie (6,7% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) sagen, sie wurden immer verstanden und geben an, eine gute Unterstützung bei der Arbeitssuche erhalten zu haben. 8,7% der KlientInnen dieser Kategorie (6,7% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) haben laut eigener Angabe ein wenig Hilfe erfahren, weitere 4,7% Personen (3,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) meinen, ihnen wurde fast gar nicht geholfen, obwohl sie immer von ihrem/ihrer BeraterIn verstanden wurden. 8% der KlientInnen (6% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) finden, dass ihnen überhaupt nicht geholfen wurde, obwohl sie immer verstanden wurden. 2% der KundInnen (1,3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) machen keine Angabe.

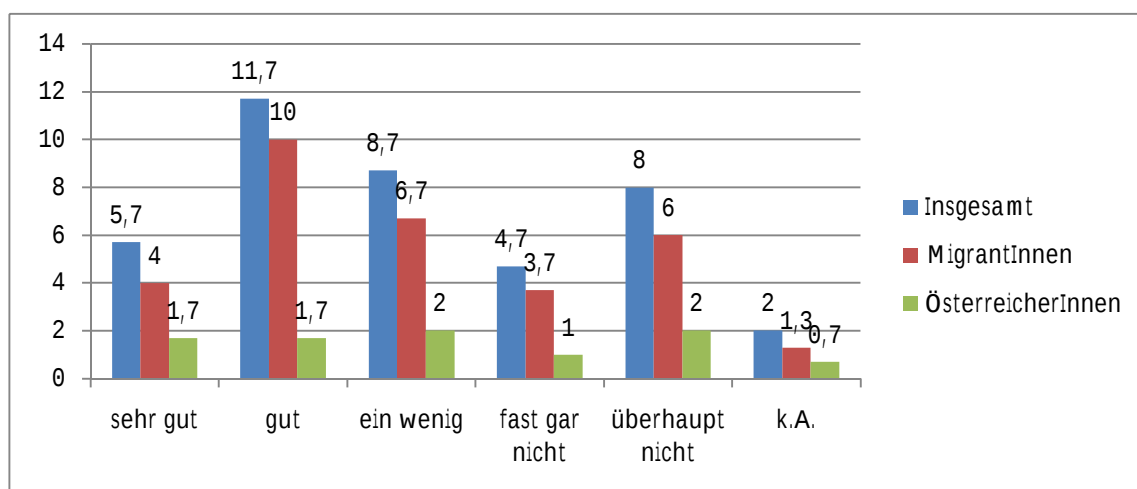


Abb. 47: KundInnen, die angeben immer von ihren BeraterInnen verstanden wurden mit der Kreuzung, wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

²³³ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

19,3% der KlientInnen (12,7% MigrantInnen, 6,7% ÖsterreicherInnen) fühlen sich von ihren BeraterInnen meistens verstanden. Von ihnen geben lediglich 1,7% der Personen (1,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn) an, sehr gute Unterstützung vom AMS erfahren zu haben. Als gut geben 6,3% Personen (4,7% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) die Hilfe des AMS in dieser Kategorie an, 3,3% Personen (1,7% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) bewerten die Unterstützung als ein wenig, 3,7% der KundInnen (1,7% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) meinen fast gar keine Unterstützung und weitere 3,3% (3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherIn) sogar überhaupt keine Unterstützung erhalten zu haben. 1% der Befragten (0,3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) macht keine Angabe.

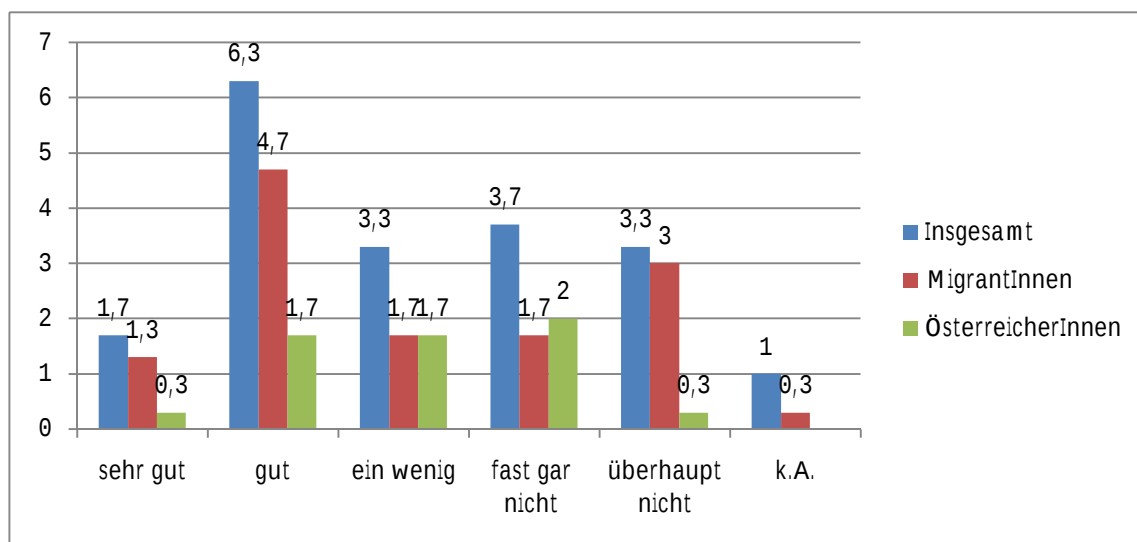


Abb. 48: KundInnen die angeben, dass sie meistens von ihren BeraterInnen verstanden wurden mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3,7% der interviewten KundInnen (3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) glauben oft verstanden worden zu sein, darunter lediglich 0,3% der Personen, (0,3% ÖsterreicherInnen) die sich auch sehr gut beim AMS betreut gefühlt haben, 0,7% der KlientInnen (0,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) beurteilen die Unterstützung als gut, 1,7% der Befragten (1,7% MigrantInnen) sagen ein wenig Hilfe bekommen zu haben, 0,3% der Personen (0,3% MigrantInnen) fast gar nicht und 0,7% KlientInnen (0,7% MigrantInnen) überhaupt keine Hilfe bekommen zu haben.

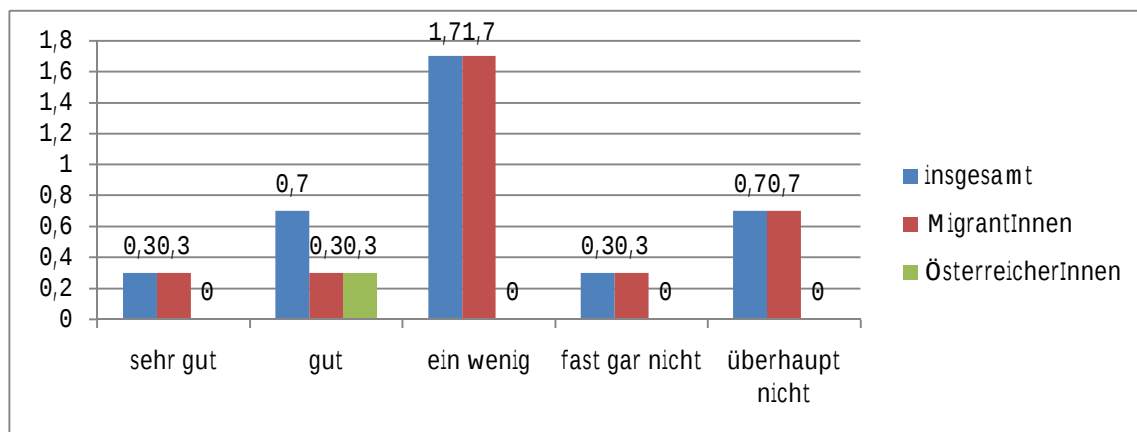


Abb. 49: KundInnen die angeben, oft von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

10,3% der KlientInnen (6,3% MigrantInnen, 4% ÖsterreicherInnen) nehmen an, manchmal vom AMS Personal verstanden worden zu sein. Unter ihnen gibt 0,3% der Personen (0,3% MigrantInnen) an sehr gut bei der Arbeitssuche unterstützt worden zu sein, 1,7% der KundInnen (1,7% MigrantInnen) schätzen die Unterstützung als gut ein, 1,3% der interviewten Personen (0,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) meinen, ein wenig Hilfe bekommen zu haben, 2% der KlientInnen (1% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) finden die Unterstützung war fast gar nicht vorhanden und fast die Hälfte der Befragten, nämlich 5% der Personen (2,7% MigrantInnen, 2,3% ÖsterreicherInnen) in dieser Kategorie, meinen, ihnen wurde überhaupt nicht geholfen.

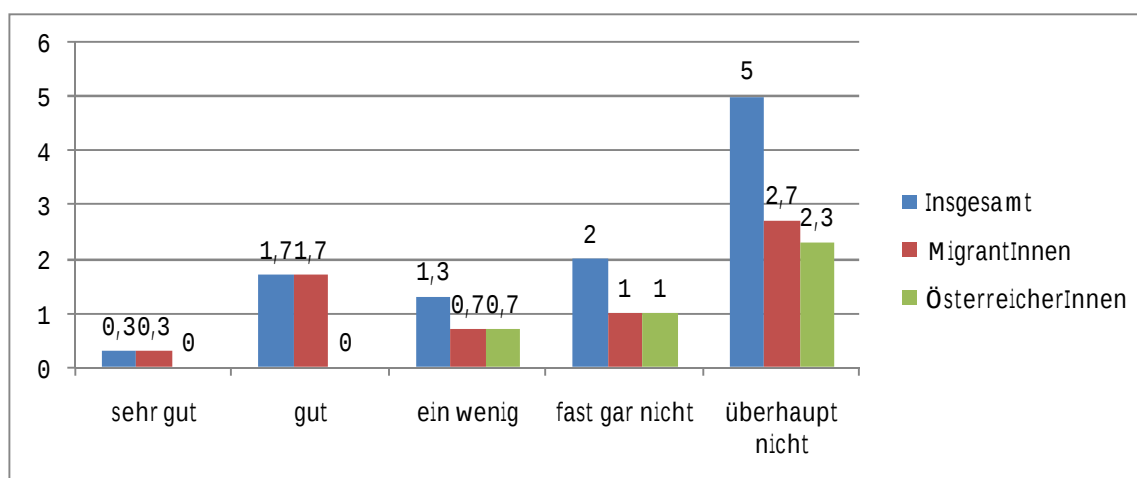


Abb. 50: KundInnen die angeben, manchmal von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Weitere 10,3% der Interviewten (4,7% MigrantInnen, 15,7% ÖsterreicherInnen) geben an, die MitarbeiterInnen des AMS hätten sie nicht immer verstanden. Diese Personen setzen sich zusammen aus 0,3% der Befragten (0,3% MigrantInnen), die die unterstützende Arbeit des AMS als sehr gut bezeichnen, 1,3% der KlientInnen (1,3% ÖsterreicherInnen), die meinen ein wenig, 3,7% der Personen (2% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) als fast gar nicht, 3% Personen (1% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) als überhaupt nicht bezeichnen. Weiters geben 0,7% der KundInnen (0,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) keine Angaben an.

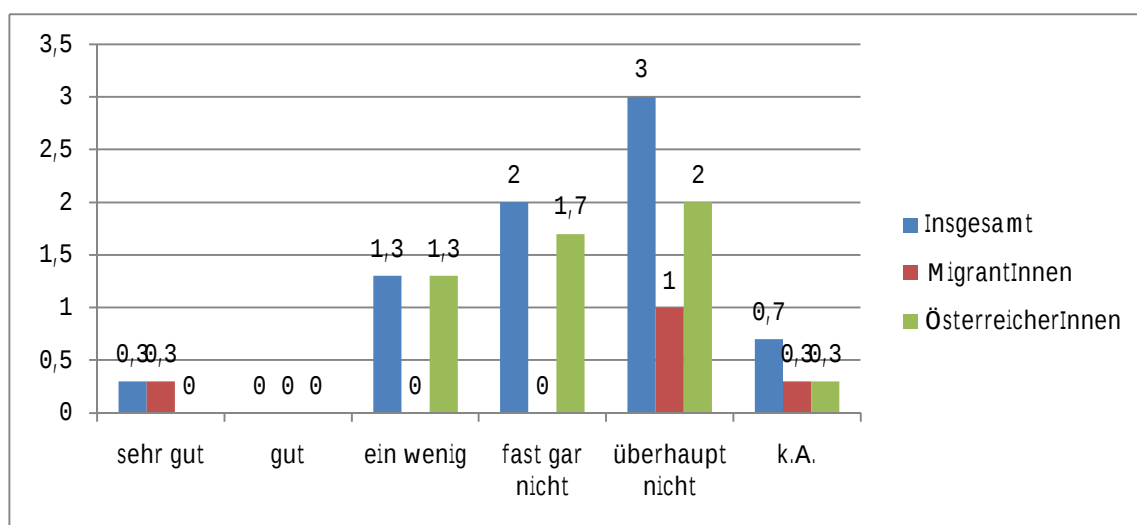


Abb. 51: KundInnen die angeben, nicht immer von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Fast nie vom AMS Personal verstanden worden zu sein, sagen 6,3% der Interviewten (4,3% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen). Davon geben 0,3% der Personen (0,3% MigrantInnen) an, sehr gute Dienstleistung vom AMS erhalten zu haben, 0,7% der KlientInnen (0,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) meinen gute Unterstützung bekommen zu haben, 1,3% der KundInnen (0,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) finden ein wenig, 1,3% der Personen (1% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) fast gar nicht und 2% der Befragten (1,3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) überhaupt nicht unterstützt worden zu sein. 0,3% der interviewten KundInnen (0,3% MigrantInnen) enthalten sich der Angabe.

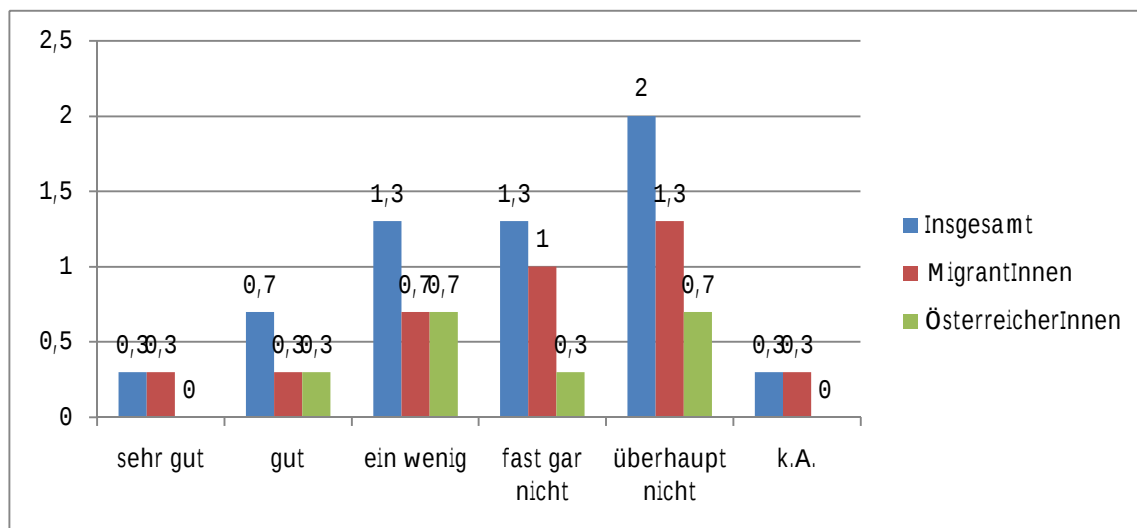


Abb. 52: KundInnen die angeben, fast nie von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

9,3% der AMS KlientInnen (6% MigrantInnen, 3,3% ÖsterreicherInnen) erzählen, dass ihr/e BetreuerIn/BeraterIn sie nie verstanden hätte. Daher gibt wohl auch keiner in dieser Kategorie an, sehr gut unterstützt worden zu sein. Auch als gut wird die Unterstützung des AMS lediglich von 0,3% der Personen (0,3% MigrantInnen) bewertet. 2,3% der KundInnen (2% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) meinen ein wenig, 2% der KlientInnen (1,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) fast gar nicht und 4,7% der interviewten Personen (2% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) überhaupt keine Hilfe erhalten zu haben.

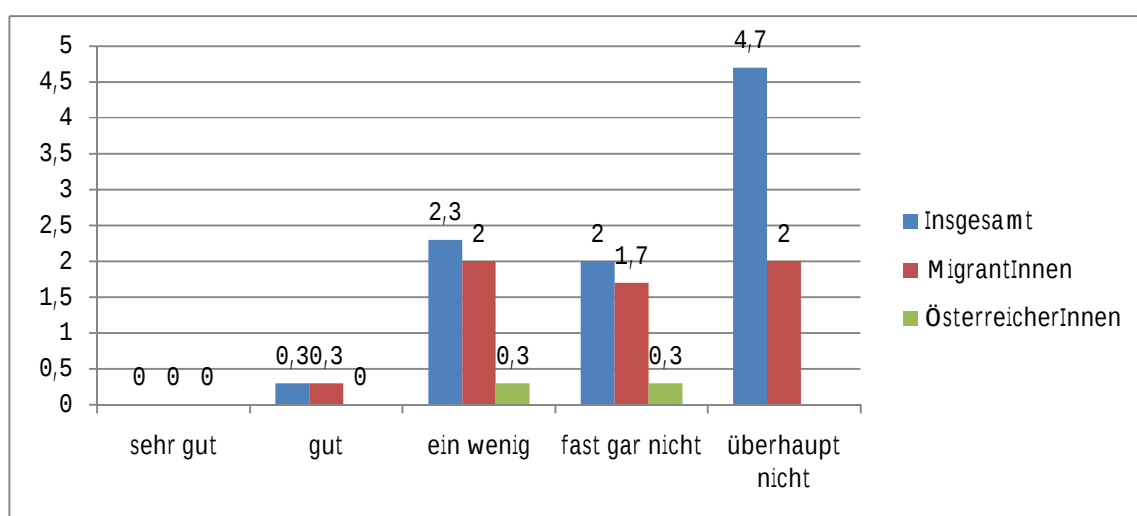


Abb. 53: KundInnen die angeben, nie von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

3.22. Kreuzung zwischen der Einschätzung der fachlichen Kompetenz der AMS MitarbeiterInnen und der Unterstützung durch das AMS

Die Kreuzung F115 zu F10 erhebt die Einschätzung der AMS KundInnen über die fachlichen Kompetenzen der AMS MitarbeiterInnen sowie ihre Einschätzung über die Unterstützung die sie vom AMS erfahren. Eine weitere Kreuzung zu F1 misst weiters die Angaben der Personen mit Migrationshintergrund.

Lediglich 4,3% der insgesamt 300 interviewten arbeitssuchenden Menschen (2,7% MigrantInnen²³⁴, 1,7% ÖsterreicherInnen) halten die AMS-BeraterInnen für sehr kompetent. 1,3% von ihnen (0,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) empfinden die Unterstützung bei der Arbeitssuche auch als sehr gut, 2% der Personen (1,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) beurteilen sie als gut, 0,3% der Befragten (0,3% ÖsterreicherInnen) finden, dass sie ein wenig unterstützt wurden und 0,7% der KundInnen (0,3% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) meinen, hierbei überhaupt keine Hilfe erhalten zu haben.

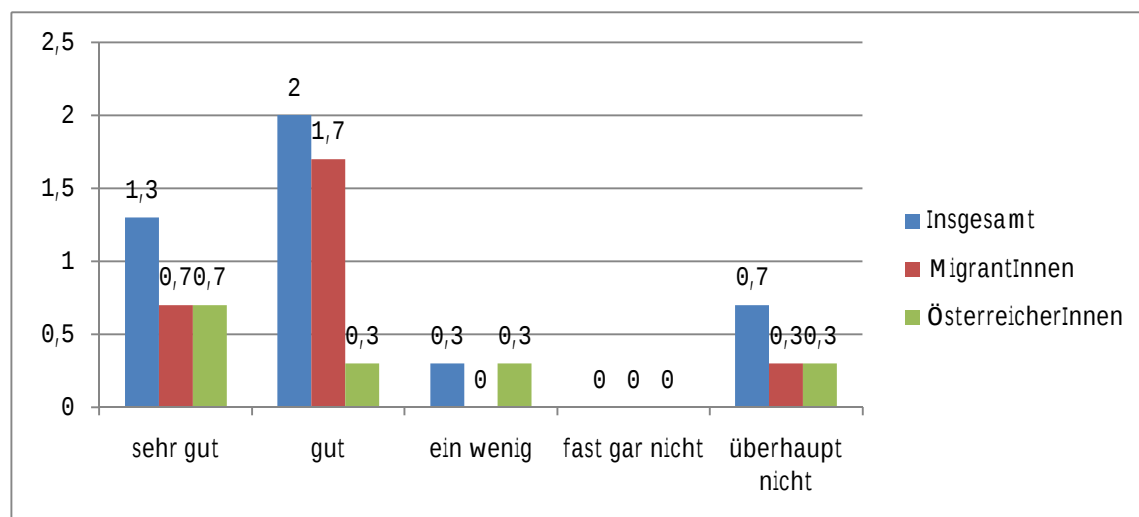


Abb. 54: KundInnen die ihre BeraterInnen als sehr kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

45% Personen (32,7% MigrantInnen, 12,3% ÖsterreicherInnen) – die größte Gruppe diese Kategorie – stufen die AMS-MitarbeiterInnen als kompetent ein. Davon

²³⁴ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

heißen 5,3% KlientInnen (3,7% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) die Unterstützung bei der Arbeitssuche als sehr gut, 12,7% der interviewten Personen (9,7% MigrantInnen, 3% ÖsterreicherInnen) als gut, 10,3% der KlientInnen (7,7% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) meinen ein wenig, 6,7% der interviewten KundInnen (5% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) fast gar nicht und 7,7% der Personen (5% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) überhaupt nicht. 2,3% der KlientInnen (1,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Angabe.

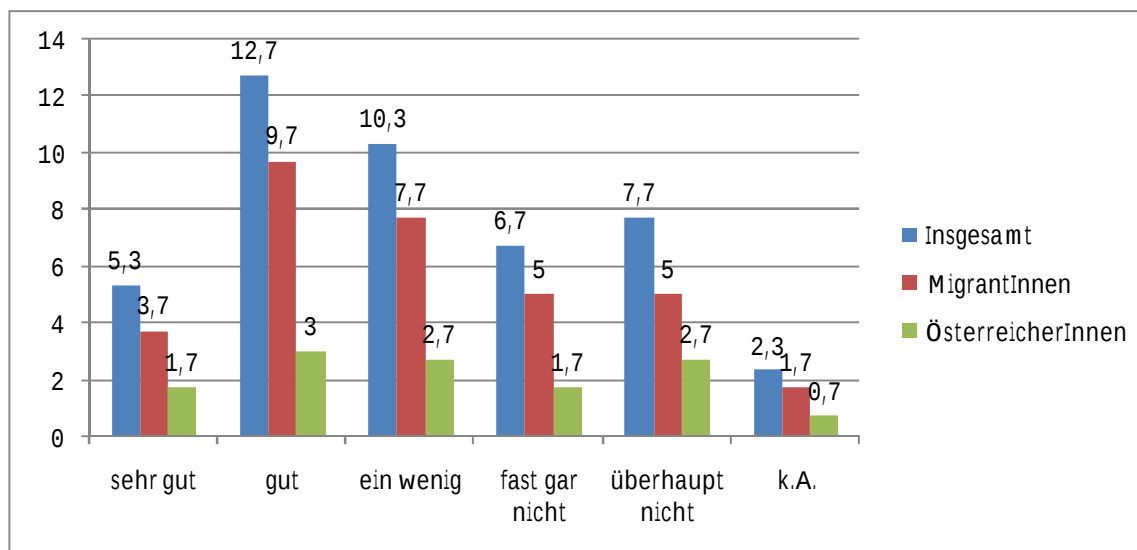


Abb. 55: KundInnen die ihre BeraterInnen als kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Für wenig kompetent empfinden 21,7% der befragten Personen (14% MigrantInnen, 7,7% ÖsterreicherInnen) das AMS-Personal. Das mag auch der Grund sein, warum nur 0,7% (0,7% MigrantInnen) von ihnen die Unterstützung bei der Arbeitssuche als sehr gut bewerten, als gut immerhin schon 2,7% der KundInnen (2,7% MigrantInnen), ein wenig finden 4,7% der Personen (2,3% MigrantInnen, 2,3% ÖsterreicherInnen), 5% der Klientinnen (2,7% MigrantInnen, 2,3% ÖsterreicherInnen) fast gar nicht und 7,7% der interviewten KlientInnen (5% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) sind der Meinung, dass ihnen überhaupt nicht geholfen wurde. 1% der Personen (0,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Angabe.

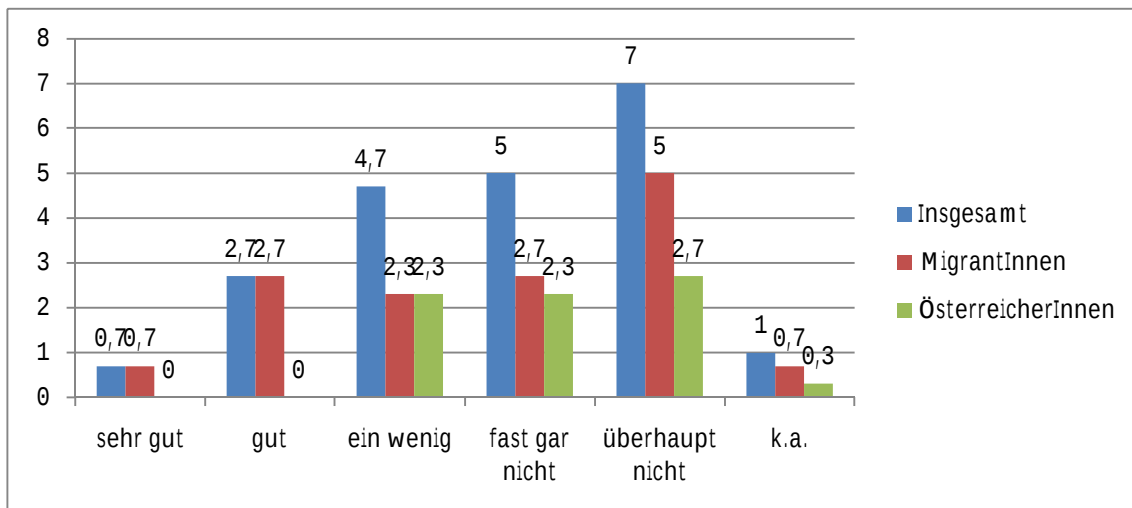


Abb. 56: KundInnen die ihre BeraterInnen als wenig kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

23,7 der Personen (16,7% MigrantInnen, 7% ÖsterreicherInnen) erklären ihre AMS-BeraterInnen/BetreuerInnen für inkompetent. Daher auch nur 1% der KundInnen (1% MigrantInnen), die sehr gute Unterstützung bei der Arbeitssuche angeben, 4,7% Personen (4% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) schätzen sie als gut ein, 3,3% der KundInnen (2,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) ein wenig, 4,7% der Befragten fast gar nicht (3% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen), immerhin 10% der Interviewten (6,3% MigrantInnen, 3,7% ÖsterreicherInnen) finden, sie haben keine Unterstützung erfahren.

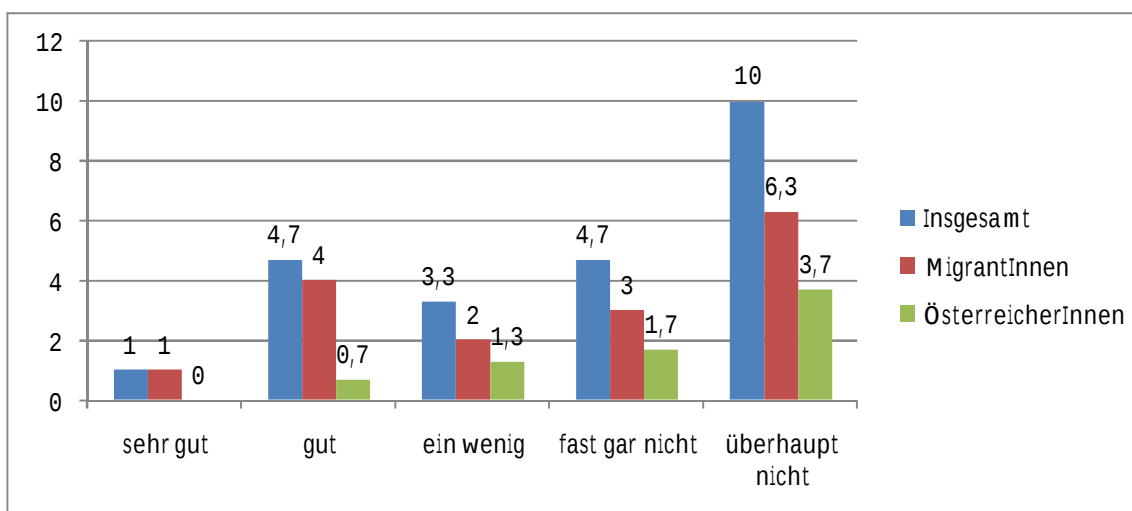


Abb. 57: KundInnen die ihre BeraterInnen als nicht kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

5,3% der Befragten (2,7% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Angabe bei der Einschätzung der fachlichen Kompetenz der AMS MitarbeiterInnen.

3.23. Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Arbeitslosigkeit und Zu- und Unzufriedenheit mit dem AMS

Durch die Kreuzung der Variable F4 zu F10 lassen sich die Zufriedenheitswerte der KundInnen nach der Häufigkeit ihrer Arbeitslosigkeit messen. Eine weitere Kreuzung zu F1 erhebt explizit die Werte der Personen mit Migrationshintergrund.

42% aller befragten Personen (30,7% MigrantInnen²³⁵, 11,3% ÖsterreicherInnen) geben an, noch nie zuvor arbeitslos gewesen zu sein. Von ihnen sind 4% (3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) der Auffassung, das AMS hätte ihnen bei der Arbeitssuche sehr gut geholfen wird. 10% (8% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen) meinen, gute Unterstützung erhalten zu haben, 7,7% der KundInnen (6% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) finden, ihnen wurde ein wenig geholfen, 4,3% (3,3% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) sagen fast gar nicht und 13,3% der KundInnen (8,3% MigrantInnen und 5% ÖsterreicherInnen) meinen, überhaupt keine Unterstützung erfahren zu haben. 2,7% (1,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) enthalten sich der Aussage.

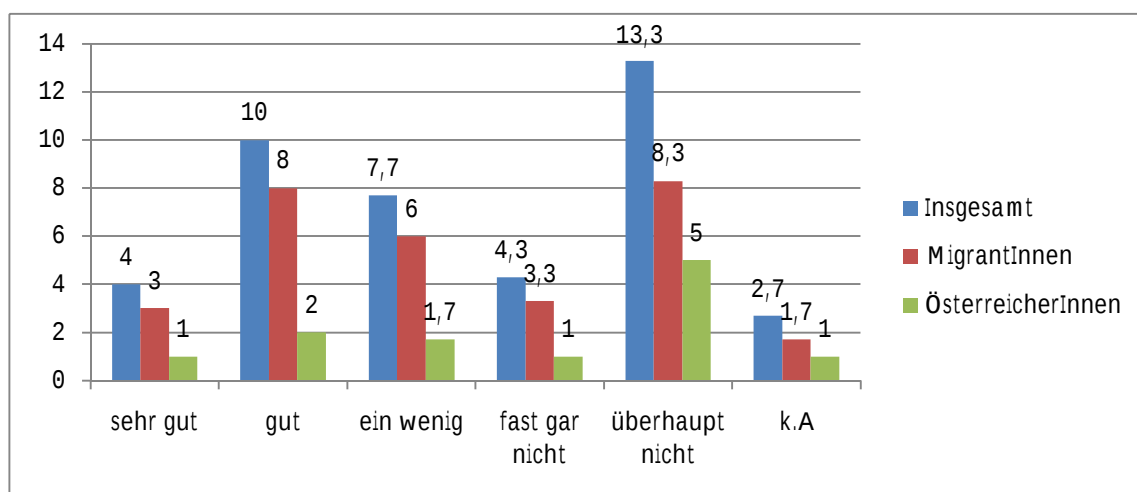


Abb. 58: KundInnen die noch nie zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

²³⁵ Personen mit Migrationshintergrund werden in der Klammer als MigrantInnen bezeichnet.

25,3% der Personen sagen, dass sie davor bereits einmal arbeitslos waren, von ihnen sind 18% der Personen mit Migrationshintergrund und 7,3% sind ÖsterreicherInnen. Davon bewerten 2% (1,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen) die Unterstützung des AMS als sehr gut, 5,7% der KundInnen (4,3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) empfinden sie als gut, 4,3% der Befragten (3% MigrantInnen, 1,3% ÖsterreicherInnen) sprechen sich für ein wenig aus, 6% der KlientInnen (4,3% MigrantInnen, 1,7% ÖsterreicherInnen) für fast gar nicht und 6,7% der Befragten (4,3% MigrantInnen, 2,3% ÖsterreicherInnen) für überhaupt nicht. 0,3% der Interviewten (0,3% MigrantInnen) machen keine Angabe.

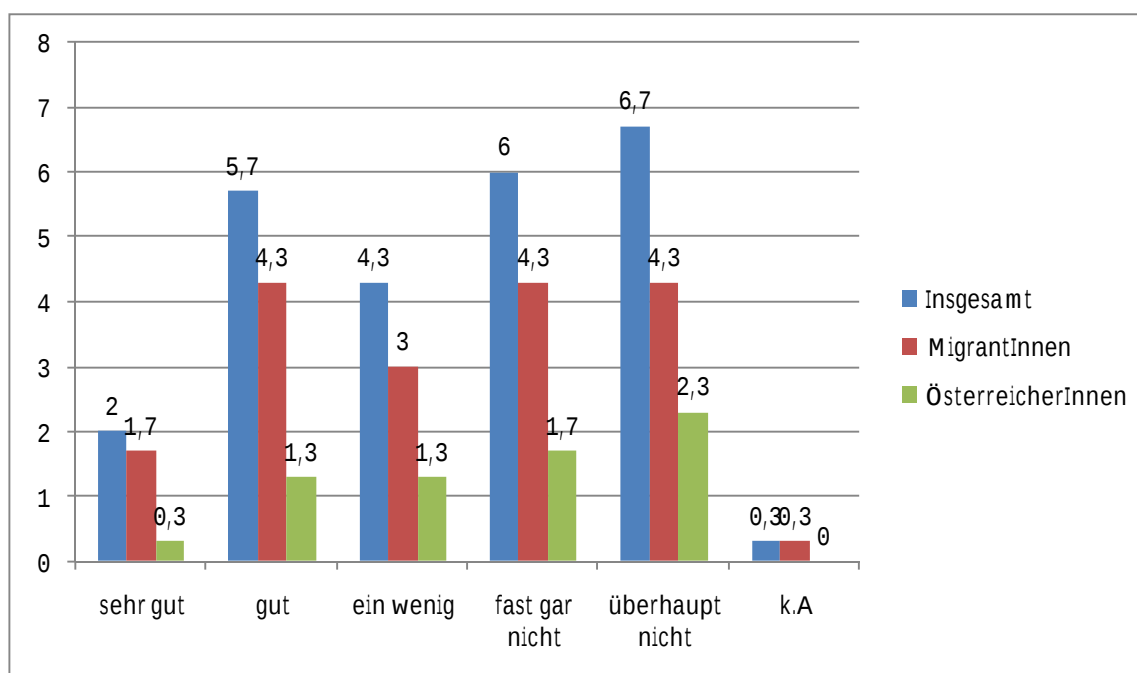


Abb. 59: KundInnen die einmal zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

26% aller befragten Personen (16,7% MigrantInnen, 9,3% ÖsterreicherInnen) waren laut eigener Angabe bis zu dreimal zuvor arbeitslos. Darunter 2,3% (1,3 MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen), die dem AMS ein sehr gut bei der Hilfe nach einem neuen Job ausstellen, 6% (5,3% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) immer ein gut, 5,7% der KundInnen meinen ein wenig (3,7% MigrantInnen, 2% ÖsterreicherInnen), weitere 5,7% (3% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) fast gar nicht und 6,3% (3,3% MigrantInnen und 3% ÖsterreicherInnen) quittieren ihre Unzufriedenheit mit einem überhaupt nicht als Antwort.

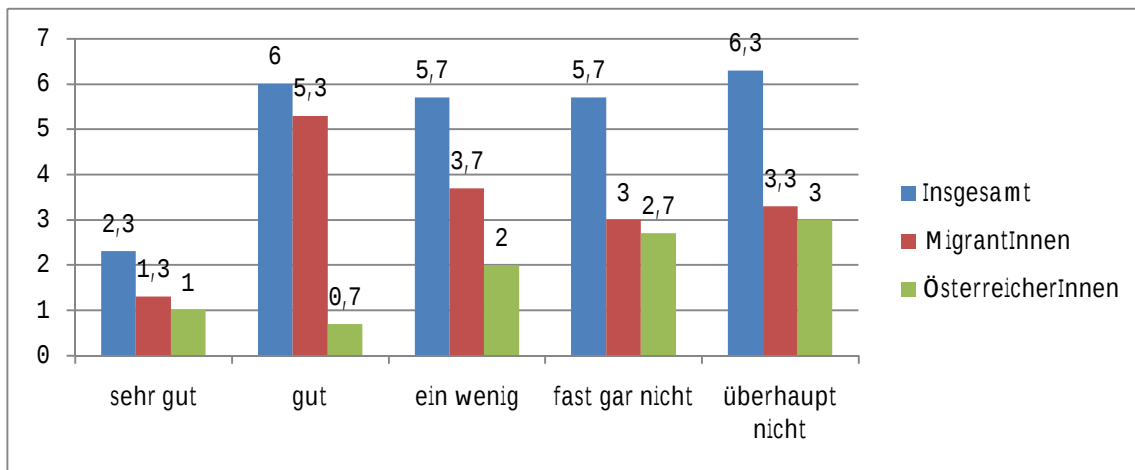


Abb. 60: KundInnen die bis zu dreimal zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

5% aller KundInnen (2,3% MigrantInnen, 2,7% ÖsterreicherInnen) sind bis zu zwölfmal zuvor arbeitslos gewesen. Da die Anzahl der Personen, die häufig arbeitslos waren, zu gering war, wurden sie zusammengefasst. Darunter bewerten 0,3% (0,3% MigrantInnen) die Unterstützung des AMS als sehr gut, 1% als gut (0,7% MigrantInnen, 0,3% ÖsterreicherInnen), weitere 1,7% (0,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) als ein wenig, 1,7% (0,7% MigrantInnen, 1% ÖsterreicherInnen) als fast gar nicht und 1,3% (0,7% MigrantInnen, 0,7% ÖsterreicherInnen) als überhaupt nicht.

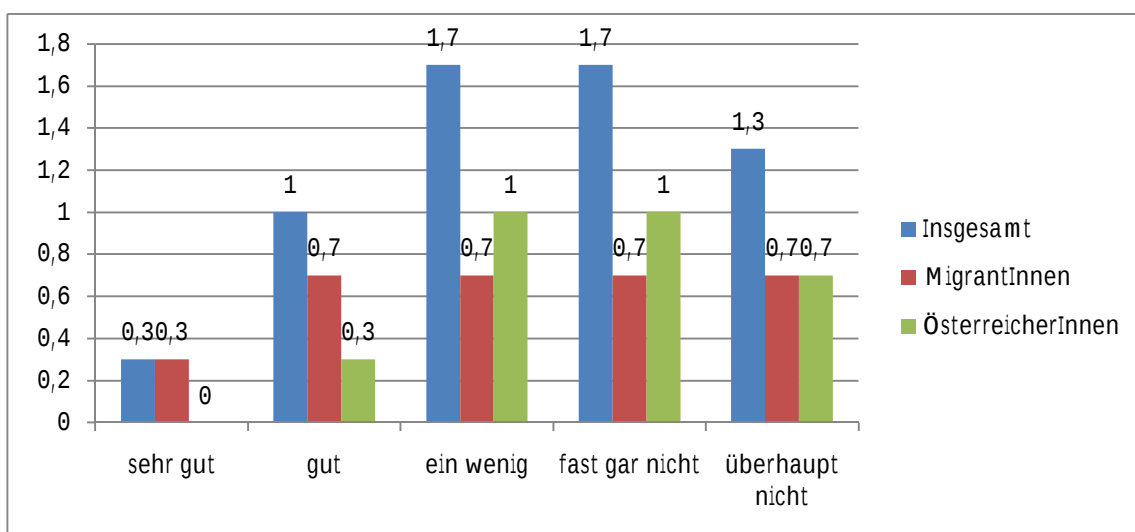


Abb. 61: KundInnen die bis zu zwölfmal zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

0,3% der Personen (0,3% ÖsterreicherInnen) geben keine Angabe darüber, wie oft sie arbeitslos waren.

4. Zusammenfassung und Ausblick

„Beschäftigung ist ein Schlüsselement für einen gelungenen Integrationsprozess und eine wichtige Voraussetzung für die Eingliederung in die Gesellschaft“.²³⁶

Mit diesem Satz beginnen die AutorInnen ihr Kapitel der Publikation des Innenministeriums für den Innenminister a.D. Günther Platter. Auch schreiben sie, dass eine erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt sich auf andere Faktoren der Integration, wie zum Beispiel die Verbesserung der Deutschkenntnisse, positiv auswirken würde. Weiters fordern sie die berufliche Integration in hoch qualifizierten Tätigkeiten sowie gleiche Rechte und Chancen am Arbeitsmarkt für MigrantInnen.²³⁷

Selbstverständlich sind diese Forderungen erfreulich, bis heute jedoch ohne Auswirkungen. Das Bundesministerium für Inneres hat im Jahr 2008 unter Innenminister Platter die Publikation in Auftrag gegeben mit dem Vorhaben, Verbesserungen für MigrantInnen und Personen mit Migrationshintergrund zu erzielen. Die Rede war von Imagekampagnen zugunsten von MigrantInnen. Doch nach wie vor werden in Österreich MigrantInnen als Last und nicht als Chance wahrgenommen. Wenn über diese Gruppe berichtet wird, dann immer in Zusammenhang mit Kriminalität oder ihren mangelhaften Deutschkenntnissen. Stigmatisiert werden dabei vor allem türkisch-stämmige MigrantInnen.

PolitikerInnen fordern den Zuzug von qualifizierten MigrantInnen nach Österreich und stellen damit die in Österreich bereits eingewanderten MigrantInnen als unqualifiziert dar. Ihre Qualifikation wird dabei gerne als nichtig erklärt. Und das obwohl August Gächter vom Zentrum für Soziale Innovation die Dequalifizierung von MigrantInnen erhoben hat. Die Forderung der Politik bezeichnet Gächter als reine Rhetorik.²³⁸ Denn Gächter kommt zu dem Ergebnis, dass „Österreich eine qualifizierte Einwanderung hat, diese Qualifikationen aber nicht nutzt“.²³⁹

Im Jahr 2001 waren 463.200 Personen (17%) dequalifiziert beschäftigt. Diese

²³⁶ Wolf-Maier, Franz; Kreuzhiber, Margit: Arbeitsmarkt und Wirtschaft. Schlüsselfaktor Beschäftigung. In: Integration. Gemeinsam kommen wir zusammen. Expertenbeiträge zur Integration. Bundesministerium für Inneres 2008, S. 51.

²³⁷ Vgl.: ebd.: S. 51f.

²³⁸ Vgl.: <http://www.interculturexpress.at/sites/apaaonline.pdf> (Stand 1. April 2009).

²³⁹ Vgl.: <http://www.zsi.at/attach/p205arko.pdf>, S. 3 (Stand: 30. März 2009).

ArbeitnehmerInnen waren sowohl in Österreich geboren als auch österreichische Staatsbürger. Ihre Schulausbildung lag über einem Pflichtschulabschluss. Weitere 122.800 (38%) waren ebenfalls dequalifiziert beschäftigt. Diese hatten entweder eine andere Staatsbürgerschaft als die österreichische oder sie waren im Ausland geboren. Ihre Schulausbildung lag ebenfalls über dem Pflichtschulabschluss. Mit 38% ist diese Gruppe einer doppelten Dequalifizierung als autochthone ÖsterreicherInnen ausgesetzt. Das bedeutet auch, dass die Qualifikation von lediglich 62% MigrantInnen ausgeschöpft wird. Weiters befinden sich in dieser Gruppe 37.400 Personen die eine österreichische Staatsbürgerschaft besitzen, aber in einem anderen Land als Österreich geboren wurden. Die Gruppe klassifiziert sich weiter in 3.700 Personen mit einer anderen Staatsbürgerschaft als die österreichische und 81.700 die im Ausland geboren wurden und eine andere Staatsbürgerschaft als die österreichische besitzen.²⁴⁰

Laut der Untersuchung von Gächter sind Personen, die weder in Österreich geboren wurden, noch die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen mit 44% am häufigsten von der Dequalifizierung betroffen.²⁴¹

Gächter spricht von unzureichendem Ausschöpfen der Bildung, auch der höheren Bildung von MigrantInnen. Auch die mittlere oder höhere Bildung bringt für MigrantInnen nicht den erhofften beruflichen Aufstieg. Nach Gächter ist die Wahrscheinlichkeit, trotz Bildung arbeitslos zu sein, als Hilfsarbeiter tätig zu sein oder Anlerntätigkeit zu verrichten, groß. Verglichen mit autochthonen ÖsterreicherInnen mit demselben Bildungsniveau, sind MigrantInnen am Arbeitsmarkt weniger präsent. Gächter interpretiert diese Tatsache damit, dass der österreichische Arbeitsmarkt MigrantInnen komplementär zu autochthonen ÖsterreicherInnen einsetzt und nicht in Konkurrenz zu ihnen. MigrantInnen werden ungeachtet ihrer Qualifikation autochthonen ÖsterreicherInnen untergeordnet. Dadurch ist nach Gächter, die Komplementarität einseitig, da MigrantInnen lediglich als Ergänzung des Arbeitsmarktes eingesetzt werden.²⁴²

Über die möglichen Ursachen der Dequalifizierung kann laut Gächter lediglich spekuliert werden. Die rasche Notwendigkeit eines Einkommens führt

²⁴⁰ Vgl.: <http://www.zsi.at/attach/p205arko.pdf>, S. 1 (Stand: 30. März 2009).

²⁴¹ Vgl.: ebd.: S. 1.

²⁴² Vgl.: <http://www.zsi.at/attach/p607kmi.pdf>, S. 15f. (Stand: 6. April 2009).

zwangsgedrungen zum Verzicht einer adäquaten Beschäftigung. Laut Gächter haben Diskriminierungsstudien in mehreren EU-Ländern erhoben, dass ein Akzent zur Diskriminierung am Arbeitsmarkt führen kann.²⁴³ Der Studienautor kritisiert zu Recht, dass Akzent und Sprache nicht gleich gesetzt werden dürfen. Ein Akzent darf kein Hindernis für einen adäquaten Beruf sein, da Kompetenzen nicht vom Akzent abhängen. Anstatt der Dequalifizierung schlägt Gächter Sprachtrainings vor. Die falsche Überzeugung bei Behörden, österreichische Abschlüsse wären mehr Wert, widerlegt er mit dem Argument des schlechten Abschneidens bei der Pisa Studie.²⁴⁴

Die Schwierigkeit der Anerkennung von mitgebrachten Qualifikationen, also der Nostrifikation, ist ein weiterer Grund der Dequalifizierung. Da diese Arbeitskräfte billig aber produktiv sind, ist das Interesse der EntscheidungsträgerInnen, dem in geringem Maße entgegenzuwirken.²⁴⁵

Leider wurde bei der Untersuchung die letzte abgeschlossene Schulausbildung nicht abgefragt. Daher kann die Dequalifizierung anhand der befragten Personen mit Migrationshintergrund nicht überprüft werden. Jedoch war dies auch nicht das Ziel der Arbeit, sondern die Überprüfung der These, dass MigrantInnen oder Personen mit Migrationshintergrund am AMS aufgrund ihrer Herkunft oder ihren Wurzeln benachteiligt oder wie im Fall von Herrn K., diskriminiert werden. Aufgrund der Tatsache, dass „lediglich“ 2% der Personen mit Migrationshintergrund ihre ethnischen Wurzeln als Grund für Verständigungsprobleme mit ihren BeraterInnen angeben, muss die vorliegende Arbeit davon ausgehen, dass es sich hierbei um Einzelschicksale handelt und keine institutionelle Diskriminierung vorliegt.

Das AMS hat mittlerweile ein „Client Monitoring System“ installiert. Eine Firma hat den Auftrag, KundInnen nach ihrer Zufriedenheit zu befragen.²⁴⁶ Bei einer Anzahl von über 3.000 KundInnen im Monat werden lediglich 30 Personen pro Quartal befragt. Jedoch ist Evaluierung ein Weg zur Weiterentwicklung.

Wichtig ist aber, dass sich Personen mit Migrationshintergrund, die aufgrund ihrer Herkunft oder Wurzeln beim AMS diskriminiert werden, sich an das

²⁴³ Vgl.: <http://www.zsi.at/attach/p205arko.pdf>, S. 9 (Stand: 30. März 2009).

²⁴⁴ Vgl.: ebd.: S. 9.

²⁴⁵ Vgl.: ebd.: S. 9.

²⁴⁶ Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27. März 2009 im Anhang, S. 178.

Beschwerdemanagement wenden.

Interessant wäre es abzufragen, wie viele Personen mit Migrationshintergrund das Beschwerdemanagement überhaupt kennen. Nicht nur, weil viele MigrantInnen ihre Rechte nicht kennen, sondern auch weil sie diese nicht wahr nehmen.

Festzuhalten ist, dass bei der Untersuchung kein signifikanter Unterschied zwischen der Herkunft und der Unterstützung des AMS existiert. Auch besteht kein signifikanter Unterschied zwischen der Herkunft eines Arbeitssuchenden und einem Hinweis auf berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten sowie dem Angebot von kostenlosen Weiterbildungsmaßnahmen. Jedoch sind Personen mit Migrationshintergrund, wie in dieser Arbeit als Hypothese angenommen wurde, tatsächlich unzufriedener mit den Leistungen des AMS als autochthone ÖsterreicherInnen. Denn 44,3% verlangen nach einer Verbesserung. Und: als Verbesserung sehen immerhin 20% bessere BeraterInnen.

Doch hat sich das AMS seit dem Jahr 2002 weiterentwickelt: Hatte Alois Oberhauser zu dem Zeitpunkt im Interview davon gesprochen, dass bei der Ausbildung von MitarbeiterInnen kein spezielles Augenmerk auf interkulturelle Kompetenzen gelegt wird, so stellt er heute fest, dass der „Fokus natürlich nicht ausschließlich“ darauf liegt, aber Weiterbildungsmaßnahmen, die sich mit dieser Thematik auseinandersetzen, angeboten und von AMS MitarbeiterInnen auch besucht werden. Dabei geben TrainerInnen mit Migrationshintergrund ihr Wissen über interkulturelle Kompetenzen an das AMS Personal weiter. Oberhauser selbst hat diese nach eigenen Angaben bereits besucht.²⁴⁷

Weiters werden im Gegensatz zum Jahr 2002 heute Deutschkurse an jene MigrantInnen vergeben, die mangelnde Deutschkenntnisse aufweisen. Sonja Sari hatte dies im Jahr 2002 beim Interview als Mangel angebracht. Auch werden „MigrantInnen mit türkischen oder serbischen Wurzeln im Sinne der positiven Diskriminierung“ laut Oberhauser speziell bei der Arbeitssuche unterstützt.²⁴⁸

Erfreulich ist die Tatsache, dass in der Geschäftsstelle Währingergürtel knapp 10 Prozent des Personals Migrationshintergrund hat. Oberhauser spricht davon, dass er ein Auge darauf hat, dass in seiner Geschäftsstelle Personen mit

²⁴⁷ Vgl.: ebd.: S. 178.

²⁴⁸ Vgl.: ebd.: S. 180.

Migrationshintergrund arbeiten. Jedoch stellt er auch klar, dass es beim Auswahlverfahren zu keiner Bevorzugung von Personen mit Migrationshintergrund kommt. Oberhauser: „Es gibt zwar eine Diskussion darüber, aber da mische ich mich nicht ein“.²⁴⁹ Für Oberhauser ist die Qualifikation der Personen nach eigener Angabe entscheidend und nicht die Herkunft. Leider sieht er die Mehrsprachigkeit der Personen mit Migrationshintergrund nicht als Zusatzqualifikation. Sein Argument, dass das AMS seine Geschäfte in Deutsch abwickelt, da der Arbeitsmarkt nach Sprachkenntnissen verlangt, ist zwar einleuchtend, jedoch spricht er selbst an, dass mangelnde Deutschkenntnisse mancher KundInnen sich zum ihrem Nachteil auswirken könnten. Er argumentiert damit, dass dann „auf Englisch oder mit dem was dem AMS zur Verfügung steht“, kommuniziert wird.²⁵⁰

Doch die sprachlichen Kenntnisse müssen nicht der einzige Vorteil eines/einer MitarbeiterIn mit Migrationshintergrund sein. Denn bei MigrantInnen, die von der AMS Atmosphäre eingeschüchtert sind oder bereits schlechte Erfahrung am AMS machen mussten, könnten diese Personen zu einer Entspannung der Situation führen.

Weiters könnten Missverständnisse in der verbalen als auch in der non-verbalen Kommunikation vermieden und Beratungsprozesse verkürzt werden.²⁵¹

Erschreckend, aber leider Realität ist, dass AMS MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund von den KundInnen rassistisch attackiert werden. Laut Oberhauser werden diese KundInnen sofort des Hauses verwiesen. Die Security im Haus soll dabei eine Eskalation verhindern. Oberhauser spricht dabei von einem aggressiveren Umgang in wirtschaftlich angespannten Zeiten. Jedoch hat das AMS keine Handhabe zu weiteren Konsequenzen nach einem solchen Verhalten.²⁵²

Das AMS Personal mit Migrationshintergrund hat, so Oberhauser, ein weiteres Problem: KundInnen fokussieren auf die gemeinsamen Wurzeln und erwarten sich dadurch eine Besserstellung, die der/die einzelne MitarbeiterIn nicht erfüllen kann.

²⁴⁹ Vgl.: ebd.: S. 179.

²⁵⁰ Vgl.: ebd.: S. 179.

²⁵¹ Vgl.: Wolf-Maier, Franz; Kreuzhiber, Margit: Arbeitsmarkt und Wirtschaft. Schlüsselfaktor Beschäftigung. In: Integration. Gemeinsam kommen wir zusammen. Expertenbeiträge zur Integration. Bundesministerium für Inneres 2008, S. 71.

²⁵² Vgl.: Transkription des Interviews mit Alois Oberhauser am 27. März 2009, S. 178

Ein Umstand der dazu geführt hat, dass sich immer mehr AMS KundInnen an das Beschwerdemanagement wenden, ist die Entwicklung der elektronischen Medien. Oberhauser führt als Argument an, dass es „einfacher ist eine E-Mail zu schreiben als einen langwierigen Brief aufzusetzen“. Ob und wie viele Beschwerden von Personen mit Migrationshintergrund vorliegen, wurde beim AMS am 30. März 2009 schriftlich per E-Mail angefragt. Die Daten werden zwar nach der Staatsbürgerschaft erhoben, bei der Auswertung jedoch nicht berücksichtigt. Es wird lediglich nach Geschlecht unterschieden. Dies gilt auch für das interne Client Monitoring System. Die Erhebungen des Beschwerdemanagements als auch des Client Monitoring Systems sind nur für interne Angelegenheiten gedacht und öffentlich nicht zugänglich.²⁵³

Dass das AMS heute im Jahr 2009 eine gewisse Sensibilisierung zu der Thematik entwickelt hat, ist zu begrüßen. Jedoch sind weitere Maßnahmen auch seitens der Politik zu treffen um die berufliche Integration von MigrantInnen und Personen mit Migrationshintergrund voranzutreiben:

- Erleichterungen und Begleitung bei Nostrifizierungen.
- Bewusste Rekrutierung von Personen mit Migrationshintergrund. Die Autorin spricht sich gegen Quoten für MigrantInnen aus, damit zum einen keine Alibi-Stellen besetzt werden und zum anderen auch nie dieser Vorwurf gegenüber den betroffenen Personen erhoben werden kann. Jedoch könnten MigrantInnen oder Personen mit Migrationshintergrund bei gleicher Qualifikation bevorzugt werden.
- „Stärkere Einbindung von MigrantInnen in Qualifizierungsmaßnahmen für Mangelberufe“.²⁵⁴
- Aufzeigen von Kompetenzen von MigrantInnen und Personen mit Migrationshintergrund. Vorteile, wie etwa Sprachkenntnisse, Kenntnisse anderer Kulturen und damit verbundene Kenntnisse, andere KundInnenbedürfnisse die diese Gruppe mitbringt, sollten mit Firmen dezidiert kommuniziert werden. Informations- und Sensibilisierungskampagnen sollten

²⁵³ Die Informationen wurden von der AMS Mitarbeiterin Christina Machat-Hertwig telefonisch am 14. April 2009 übermittelt.

²⁵⁴ Wolf-Maier, Franz; Kreuzhiber, Margit: Arbeitsmarkt und Wirtschaft. Schlüsselfaktor Beschäftigung. In: Integration. Gemeinsam kommen wir zusammen. Expertenbeiträge zur Integration. Bundesministerium für Inneres 2008, S. 69.

gestartet werden.²⁵⁵ NGO's und Vertreter von ethnischen Vereinen sowie Organisationen sollten bei der Umsetzung eingebunden werden, da sie den direkten Kontakt zu der Zielgruppe haben.

- Bewusstseinsänderung in der Gesellschaft gegenüber MigrantInnen bewirken, damit MigrantInnen sowohl bei ArbeitgeberInnen als auch in der Gesellschaft als Chance wahrgenommen werden.

²⁵⁵ Vgl.: ebd.: S. 72.

IV. Literaturverzeichnis

1. Literatur

Bauer, Adelheid: Volkszählung 1991: Berufstätigkeit von Ausländern und Ausländerinnen. In: Statistische Nachrichten 6/1996. Hg.: Republik Österreich, Österreichisches Zentralamt.

Biffl, Gudrun (Koordination): Arbeitsmarktrelevante Effekte der Ausländerintegration in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Juni 2002.

Burkart, Roland: Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 1. Auflage, Wien; Köln; Weimar, Böhlau 1995.

Davy, Ulrike (Hg.): Die Integration von Einwanderern. Rechtliche Regelungen im europäischen Vergleich. Europäisches Zentrum Wien. Campus Verlag, 2001.

Fassmann, Heinz (Hg.): Arbeitsmarktsegmentation und Berufslaufbahnen. Ein Beitrag zur Arbeitsmarktgeographie Österreichs. Beiträge zur Stadt- und Regionalforschung, Band 11. Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften, 1993.

Fassmann, Heinz; Kohlbacher, Josef; Reeger, Ursula: Integration durch berufliche Mobilität? Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR Forschungsberichte. Institut für Stadt und Regionalforschung (Hg.). Verlag der österreichischen Akademie der Wissenschaften. Heft 25. Wien 2001.

Fassmann, Heinz; Münz, Rainer; Seifert, Wolfgang: Ausländische Arbeitskräfte in Deutschland und Österreich. Zuwanderung, berufliche Platzierung und Effekte der Aufenthaltsdauer. Abgrenzen – Ausgrenzen – Aufnehmen. Drava, Klagenfurt/Celovec, 1999.

Fassmann, Heinz; Stacher, Irene (Hg.): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen – rechtliche Rahmenbedingungen. Drava, Klagenfurt/Colovec 2003.

Flick, Uwe: Qualitative Forschung. Theorie, Methode, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. 5. Auflage. Reinbeck bei Hamburg, Dezember 2000.

Hormel, Ulrike: Diskriminierung in der Einwanderungsgesellschaft. Begründungsprobleme pädagogischer Strategien und Konzepte. VS-Verlag, Wiesbaden 2007.

Integration zwischen Assimilation und pluralistischer Multikultur. In: Integration. Gemeinsam kommen wir zusammen. Expertenbeiträge zur Integration. Bundesministerium für Inneres 2008.

Kurswechsel: Arbeitslosigkeit in der Beschäftigungskrise. Sonderzahl Verlag, Wien 1994, S. 82-89.

Lamnek, Sigfried: Qualitative Sozialforschung. Band 2: Methoden und Techniken. 3. korrigierte Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, 1995.

Lebhart, Gustav; Münz, Rainer: Migration und Fremdenfeindlichkeit. Fakten, Meinungen und Einstellungen zur internationalen Migration ausländischer Bevölkerung und staatlicher Ausländerpolitik in Österreich. Schriftenreihe des Instituts für Demographie der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (Hg.), Wien 1999, Band 13.

Manolakos, Theodora; Sohler, Karin: Gleiche Chancen im Betrieb? Diskriminierung von MigrantInnen am Wiener Arbeitsmarkt. Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung. Wien, erstellt im Rahmen des WQUAL Projektes, „Gleiche Chancen im Betrieb – Betrieb ohne Rassismus“. Finanziert aus den Mitteln des ESF und des BMWA, Februar 2005.

Raithel, Jürgen: Quantitative Forschung. 1. Auflage. Ein Praxisbuch. Wiesbaden, VS

Verlag, Mai 2006.

Streck, Bernhard (Hg.): Wörterbuch der Ethnologie. Zweite und erweiterte Auflage, Peter Hammer Verlag, Wuppertal 2000.

Treibel, Anette: Migration in modernen Gesellschaften. Soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht. 2. völlig neubearbeitete und erweiterte Auflage. München, Juventa Verlag, 1999.

Wernhart, Karl R.; Zips, Werner (Hg.): Ethnohistorie. Rekonstruktion und Kulturkritik. Eine Einführung. Wien, Promedia, 1998.

Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2000. Daten&Fakten&Recht. Report 2000, Teil II.

Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2001. Daten&Fakten&Recht. Report 2001, Teil II.

Wiener Integrationsfonds: MigrantInnen in Wien 2002. Daten&Fakten&Recht. Report 2002, Teil II.

Zauner, Karin: Einstellungen von ChronikjournalistInnen österreichischer Tageszeitungen zu den Themen Migration und mediale Integration von MigrantInnen im Kontext ihres Rollenverständnisses. DA, Wien, März 2008.

2. Informationsblätter

Assoziationsabkommen zwischen der EU und der Türkei. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, TR-EU, deutsch 06/01.

Ausländerbeschäftigungsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, AuslBG, deutsch 06/01.

Staatsbürgerschaftsgesetz. Infoblatt des Beratungszentrums für Migrantinnen und Migranten, Arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtung, Staatsbürgerschaft deutsch 06/01.

3. AMS Tabellen

AMS Tabelle AL 000, Jahresdurchschnitt 2001, Vorgemerkte Arbeitslose nach Bundesländern und Geschlecht.

AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

AMS Tabelle BA 000, Jahresdurchschnitt 2002, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Bundesland und Geschlecht.

AMS Tabelle BA 310, Jahresdurchschnitt 2001, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Berufen (Österreich) insgesamt.

AMS Tabelle BA 310, Jahresdurchschnitt 2002, Bewilligungspflichtig beschäftigte AusländerInnen nach Berufen (Österreich) insgesamt.

AMS Tabelle GÜ 100, Jahresdurchschnitt 2002, Daten über die Arbeitslosigkeit (Österreich).

AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2001, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigten AusländerInnen (Österreich).

AMS Tabelle GÜ 701, Jahresdurchschnitt 2002, Daten über die bewilligungspflichtig beschäftigten AusländerInnen (Österreich).

4. Links

URL 1: <http://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikation>, Definitionserklärung von Kommunikation (Stand: 24.03.2009).

URL 2: <http://www.auslaender.at/articles/55/1/Assoziationsabkommen-EG---Turkei/Page1.html>, Erklärung des Assoziationsabkommens zwischen der Türkei und der EU (Stand: 12.12.2008).

URL 3: http://www.lrz-muenchen.de/~wlm/ein_voll.htm, Definitionserklärung der Inhaltsanalyse (Stand: 31.03.2009).

URL 4: http://www.lrz-muenchen.de/~wlm/ein_voll.htm, Definitionserklärung der Kreuztabelle (Stand: 31.03.2009).

URL 5: http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a21_Boos-Nuenning_Migranten.pdf, „Berufliche Bildung von Migrantinnen und Migranten. Ein vernachlässigtes Potential für Wirtschaft und Gesellschaft“. Ein Bericht von Ursula Boss-Nünning. (Stand: 01.04.2009).

URL 6: <http://www.zsi.at/attach/p205arko.pdf>, „Dequalifizierung in Österreich 2001“. Beitrag von August Gächter vom 08.02.2006 (Stand: 30.03 2009).

URL 7: <http://www.zsi.at/attach/p607kmi.pdf>, „Bildungsverwertung am Arbeitsmarkt 2005“. Ein Beitrag von August Gächter vom 17.07.2007(Stand: 06.04 2009).

<http://www.interculturexpress.at/sites/apaaonline.pdf>, „Zuwandererqualifikationen im Leerlauf“. Ein Beitrag von Phillip Kaindl/APA vom 18.01.2006 (Stand: 01.04 2009).

5. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Charakteristika der drei Arbeitsmarktsegmente.

Abb. 2: MigrantInnen nach ihren Herkunftsländern in Wien und in Prozentzahlen.

Abb.3: Geburtsländer der MigrantInnen in Wien.

Abb. 4: Zusammensetzung der migrantischen Wohnbevölkerung nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.

Abb. 5: : Anzahl der Einbürgerungen 2002 nach Herkunft

Abb. 6: : Österreichische Wohnbevölkerung nach höchster abgeschlossener Schulbildung nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht.

Abb. 7: Sprechkenntnisse der deutschen Sprache

Abb. 8: Schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache

Abb. 9: Erwerbsquoten der ZuwanderInnen nach Geburtsort und Geschlecht der Altersgruppe 15 – 64 Jahre.

Abb. 10: Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Österreich im Jahr 2001 nach Geschlecht und Veränderungen der Beschäftigungsquote zum Jahr 2000

Abb. 11: Jahresdurchschnittliche Erwerbsbeteiligung in Österreich im Jahr 2002 nach Geschlecht und Veränderungen der Beschäftigungsquote zum Jahr 2001

Abb. 12: Erwerbsbeteiligung nach Beschäftigungsart im Jahr 2001 in Österreich

Abb. 13: Erwerbsbeteiligung nach Beschäftigungsart im Jahr 2002 in Österreich

Abb. 14.: Erstplatzierung im Beruf und Stellung im Beruf mit dem Stand 2000 in Prozenten

Abb. 15: Herkunftsländer der 206 befragten Personen mit Migrationshintergrund

Abb. 16: Einschätzung der AMS KlientInnen mit Migrationshintergrund ob sie schon einmal die Erfahrung machen mussten eine Arbeit aufgrund ihrer Herkunft nicht zu bekommen.

Abb.17: Alter der befragten Personen in Prozentzahlen, nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen

Abb.18: Aufenthaltsdauer der befragten Personen mit Migrationshintergrund in Prozentzahlen

Abb.19: Dauer der letzten Arbeitslosigkeit in Prozentzahlen und nach MigrantInnen und ÖsterreicherInnen gegliedert.

Abb.20: Häufigkeit der Arbeitslosigkeit in Prozentzahlen insgesamt, nach MigrantInnen und ÖsterreicherInnen.

Abb.21: Dauer der Arbeitslosigkeit in Prozentzahlen insgesamt, MigrantInnen und

ÖsterreicherInnen

Abb. 22: AMS KundInnen nach Dauer der Erwerbstätigkeit, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und in Prozentzahlen.

Abb. 23: Familienstand der Befragten AMS KundInnen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 24: Die Berufe der befragten AMS KundInnen in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 25: Die ausgeübten Berufe der befragten AMS KundInnen vor ihrem letzten Beruf in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 26: Einschätzung der Unterstützung des AMS bei der Arbeitssuche durch die AMS-KlientInnen in Prozentzahlen, insgesamt, MigrantInnen und ÖsterreicherInnen

Abb. 27: Angaben der AMS-KlientInnen ob sie sich weiterbilden möchten in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 28: Anzahl der Personen die vom AMS auf eine Weiterbildungsmöglichkeit aufmerksam gemacht wurden in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 29: Personen denen vom AMS kostenlose Kurse angeboten wurden, in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 30: Personen die vom AMS kostenlose Kurse angeboten bekommen haben, nach Dauer der Arbeitslosigkeit, in Prozentzahlen und nach Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 31: Einschätzung der fachlichen Kompetenz der AMS BeraterInnen durch ihre KlientInnen in Prozentzahlen

Abb. 32: Einschätzung der 300 Befragten über das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen ihnen gegenüber nach Prozentzahlen insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen. Mehrfachnennungen waren dabei möglich.

Abb.33: Einschätzung von 11% der Befragten die das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen neben *sehr freundlich* auch andere Verhaltensweisen angaben. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 34: Einschätzung von 56% der Befragten die das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen neben *freundlich* auch andere Verhaltensweisen angaben. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 35: Einschätzung von 12% der Befragten die das Verhalten der AMS MitarbeiterInnen neben *eindeutig unfreundlich* auch andere Verhaltensweisen angaben. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 36: Angaben der AMS-KlientInnen ob sie von ihren BeraterInnen verstanden wurden in Prozentzahlen

Abb. 37: Erklärungen für Verständigungsprobleme zwischen KlientInnen und ihren BeraterInnen, aus Sicht der KundInnen in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 38: Einschätzung der KlientInnen ob das AMS verbessert werden sollte nach Prozentzahlen und Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 39: Verbesserungsvorschläge der befragten KundInnen für das AMS in Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 40: Zu- und Unzufriedenheit der Personen mit Migrationshintergrund nach Dauer ihres Aufenthaltes in Prozentzahlen.

Abb. 41: Einschätzung der Zu- und Unzufriedenheit der KundInnen bei der Unterstützung der Arbeitssuche insgesamt, in Prozentzahlen und nach Alter.

Abb. 42: Einschätzung der Zu- und Unzufriedenheit der KundInnen bei der Unterstützung der Arbeitssuche nach Personen mit Migrationshintergrund, in Prozentzahlen und nach Alter.

Abb. 43: Einschätzung der Zu- und Unzufriedenheit der KundInnen bei der Unterstützung der Arbeitssuche nach ÖsterreicherInnen, in Prozentzahlen und nach Alter.

Abb. 44: KundInnen die die Arbeit des AMS als *sehr gut* empfinden mit der Kreuzung ob ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 45: KundInnen die die Arbeit des AMS als „*mehr kann es nicht tun*“ empfinden mit der Kreuzung ob ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 46: KundInnen die eine *Verbesserung* des AMS wollen mit der Kreuzung ob ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 47: KundInnen, die angeben immer von ihren BeraterInnen verstanden wurden mit der Kreuzung, wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 48: KundInnen die angeben, dass sie meistens von ihren BeraterInnen verstanden wurden mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 49: KundInnen die angeben, oft von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 50: KundInnen die angeben, manchmal von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 51: KundInnen die angeben, nicht immer von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 52: KundInnen die angeben, fast nie von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 53: KundInnen die angeben, nie von ihren BeraterInnen verstanden worden zu sein mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 54: KundInnen die ihre BeraterInnen als sehr kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 55: KundInnen die ihre BeraterInnen als kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 56: KundInnen die ihre BeraterInnen als wenig kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 57: KundInnen die ihre BeraterInnen als nicht kompetent einschätzen mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 58: KundInnen die noch nie zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 59: KundInnen die einmal zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 60: KundInnen die bis zu dreimal zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

Abb. 61: KundInnen die bis zu zwölfmal zuvor arbeitslos gewesen waren mit der Kreuzung wie ihnen bei der Arbeitssuche geholfen wurde. In Prozentzahlen, insgesamt, Personen mit Migrationshintergrund und ÖsterreicherInnen.

V. Anhang

1. Transkripte der Interviews

Interview mit AMS-Geschäftsstellenleiter Währingergürtel Alois Oberhauser am 27.03.2002

Das Arbeitsmarktservice wurde ja kürzlich umstrukturiert. Was beinhaltet das neue Konzept des AMS?

Die Wiener Organisation hat im Rahmen dieser Umorganisation einen Schritt gemacht, und zwar wurde die Organisation im Sinne von Regionalisierung der Zuständigkeiten nachgezogen. Wir waren früher fachlich organisiert und unterstehen jetzt - was die Zuständigkeiten für die Personen die bei uns arbeitssuchend vorgemerkt sind – regionalen Zuteilungen.

Das heißt jede AMS-Dienststelle oder eben regionale Geschäftsstelle, hat 1-3 Bezirke zu betreuen und hat diese zugeordnet bekommen. Früher sind wir davon ausgegangen, dass zum Beispiel Angestellte an einem Standort betreut werden müssen, oder Metallarbeiter, Facharbeiter und Hilfsarbeiter, also die gesamte Metallbranche an einem Standort betreut wurden. Das wurde jetzt umgeändert und an die Organisation der anderen acht Bundesländer in Österreich angepasst. Gleichzeitig gibt es im Rahmen des AMS Österreich grundsätzlich eine Neustrukturierung und Neuorganisation der sogenannten regionalen Geschäftsstellen. Das ist eine Mustergeschäftsstelle, die aus drei Zonen besteht, nämlich: Info-, Service- und Beratungszone. Da werden bestimmte Dienstleistungen bestimmten Zonen zugeordnet. Der Unterschied zu anderen regionalen Bundesgeschäftsstellen ist, dass in Wien die Betreuung von Unternehmen nicht regionalisiert wurde. Das heißt, meine Dienststelle ist zuständig für den 9. und 19. Bezirk, allerdings für alle UnternehmerInnen, die in Wien im sozialen Bereich tätig sind und für den öffentlichen Dienst. Das wurde quasi mit 11.2.2002 in Kraft gesetzt und auch organisatorisch nachvollzogen. Und so läuft es jetzt.

Welchen Service bieten Sie Ihren KundInnen?

Eine Menge von Serviceleistungen. Die Grundservicleistungen sind im Bereich der Infozone, in Form von Service für Unternehmen. Das heißt, wir nehmen Aufträge

zur Stellenbesetzung entgegen. Diese geben wir bei uns in die EDV ein. Das heißt, die offenen Stellen sind österreichweit verfügbar und österreichweit kann darauf zugegriffen werden. Dann gibt es den Bereich Servicezone. Dort bieten wir die ökonomische Absicherung der Lebenserhaltungskosten in Form von Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Altersteilzeitbeihilfe an. Dort findet auch bereits ein Teil des Bereiches des Beratungs- und Vermittlungsdienstes statt. Das heißt, Personen, die vorgemerkt werden und deren Leistungsbezug dort berechnet und angewiesen wird, werden in dieser Zone auch vermittelt. Und in der Zone Beratung gibt es die Dienstleistung Beratung und natürlich Vermittlung. Beratung auch im Sinne von Arbeitsmarktausbildung. Dort kann auch darüber geredet werden, ob jemand - um wieder arbeiten zu können - eine Ausbildung braucht. Wenn festgestellt wird, dass das der Fall ist, dann wird man darüber reden, welche Art der Ausbildung das sein soll. Das AMS übernimmt, wenn eine Entscheidung im Sinne von Ausbildung gefällt wird, dann auch die Kosten dieser Ausbildung. Weiters gibt es noch einige zusätzliche Einrichtungen, wie der psychologische Dienst, der Eignungsuntersuchungen durchführt. Es gibt noch die Einrichtung des Eurocenters, die Verbindungsstelle mit anderen EU-Arbeitsmarktverwaltungen. Dort gibt es auch die Konzentration der Informationen, wie es in den anderen EU-Ländern aussieht mit dem Arbeiten, dem Wohnen und der Sozialversicherung. Also der gesamte Bereich, der quasi zu klären notwendig ist, wenn man ins europäische Ausland gehen und dort arbeiten möchte. Dann gibt es noch das Berufsinformationszentrum, davon gibt es mittlerweile drei in ganz Wien. Wir informieren junge, aber auch ältere Leute in Einzelgesprächen über Berufsmöglichkeiten und Möglichkeiten der Berufsausbildungen. Aber auch Schulklassen werden als Gruppe über Berufswahlmöglichkeiten, Berufe, die man in Österreich erlernen kann, den gesamten Lehrberuf und Ausbildungsbereich, informiert.

Sieht sich das AMS als Dienstleistungsservice oder (und das ist ein Vorwurf von einigen AMS-KundInnen) als ein Verwaltungsservice?

Das AMS sieht sich eindeutig als Dienstleistung. Schaut man sich allerdings die Aufgaben an, dann ist es eher gespalten. Wir haben im Bereich der Ausländerbeschäftigung und des Arbeitslosenversicherungsgesetzes hoheitsverwaltliche Dinge abzuwickeln. Das heißt, wir gehen da nach ganz klar gesetzlich geregelten Vorschriften vor. Die Menschen, die zu uns kommen, speziell im Arbeitslosenversicherungsbereich, erwerben sich durch entsprechend lange Versicherungsbeitragszahlungen Anspruch auf Arbeitslosengeld und Notstandshilfe. Diese Dinge sind auch daher sehr streng geregelt, wenn es um die Umsetzung und Abwicklung geht. Da kann bei unseren KundInnen schon mal der Eindruck entstehen, dass das Ganze eine massive Bürokratie ist, die mit Dienstleistung nichts zu tun hat. Diesen Blickwinkel kann man natürlich einnehmen und auch oft kann dieser Eindruck entstehen. Wir sind bemüht, das Ganze speziell wie eine Dienstleistung zu handhaben, die ist es im Endeffekt ja auch. Nur unsere KundInnen sind oft der Meinung, dass mit dem Bezug von Arbeitslosengeld keine Verpflichtungen verbunden sind, sondern nur das Recht besteht, das Geld zu bekommen. Im Arbeitslosenversicherungsgesetz ist eindeutig festgehalten, dass jemand, der Arbeitslosengeld bezieht, auch bestimmte Verpflichtungen einzuhalten hat. Diese Dinge werden von unseren KundInnen - zum Teil zumindest - nicht immer ganz gerne gehört.

Welche Dinge zum Beispiel?

Zum Beispiel vorgeschriebene Termine beim AMS einzuhalten, vorgeschlagene Stellenangebote wahrzunehmen, in dem man sich bei der Firma rührt und an uns zurückmeldet, wenn eine Beschäftigung nicht zustande kommt und warum nicht. Und das in einem, mit den Beratungskräften vereinbarten, Zeitraum. All diese Dinge werden manches Mal als Druck, als sinnloser Verwaltungskram betrachtet. Wir können aber unseren Vorgaben nicht entkommen. Insgesamt gesehen ist es auch notwendig und sinnvoll, denn da geht es um sehr, sehr viel Geld.

Wie fällt die Entscheidung, wer wie viel und wie lange Arbeitslosengeld bekommt?

Die Regeln sind im Arbeitslosenversicherungsgesetz festgehalten. Wir haben nur zu überprüfen. Und zwar in dem wir uns von unseren arbeitslosen und

antragstellenden KundInnen die Unterlagen über das letzte Dienstverhältnis vorlegen lassen. Da war es früher bei weitem bürokratischer. Jetzt haben wir auch die Möglichkeit, uns der Hauptverbands-EDV zu bedienen. Das heißt, die KollegInnen müssen per Gesetz verordnet nachschauen, wie ein Dienstverhältnis beendet wurde, haben aber die Möglichkeit, die Versicherungszeiten im Hauptverband abzufragen und müssen entsprechend des Arbeitslosenversicherungsgesetzes die Dauer und auch die Höhe festlegen. Da gibt es keinen Spielraum. Wenn jemand eine bestimmte Zeit gearbeitet hat (das müssen zumindest 52 Wochen in den letzten 24 Monaten gewesen sein) und je nachdem wie viel er in der Vergangenheit verdient hat. Es ist noch viel spezifischer geregelt, aber es geht darum, wie lang man gearbeitet hat und wie viel man verdient hat.

Ist das AMS nur für eine bestimmte Gruppe zuständig, oder besteht auch die Möglichkeit AkademikerInnen vermitteln?

Das AMS ist grundsätzlich für alle Personen zuständig, die sich entschließen, unsere Dienste in Anspruch nehmen.

Es gibt von den KundInnen den Vorwurf, die BeraterInnen hätten zu ihnen gesagt: „Wir können Sie nicht vermitteln, da sie AkademikerInnen sind.“

Das ist ein Schluss oder eine Zusammenfassung aus den Aussagen, die so sicher nicht getätigt werden. Wir können die AkademikerInnen möglicherweise deswegen nicht vermitteln, weil uns die entsprechenden Stellen nicht zur Verfügung stehen. Aber grundsätzlich sind wir - sobald jemand Leistungsanspruch hat oder suchend ist ohne Leistungsanspruch und unsere Dienste in Anspruch nehmen möchte - verpflichtet, unabhängig welche Qualifikation, welche Nation und was auch immer, unsere Dienste anzubieten.

Früher gab es doch eine Trennung zwischen Arbeiter, Angestellte und Akademiker, sodass auch der Berater sich auf ein Gebiet konzentrieren konnte. Warum wurde dieses System abgeschafft? Und ist das ein Rückschritt oder ein Fortschritt?

Die Wertung ob Rück- oder Fortschritt, muss ich Ihnen überlassen. Wir sind den acht anderen Bundesländern angepasst worden. Es gibt in ganz Österreich seit dem 11.2. keine speziellen Dienstleistungen mehr für bestimmte Berufsgruppen, sondern alle

werden dort betreut, wo sie wohnhaft sind. Das heißt, an unseren Standort werden von HilfsarbeiterInnen bis zu höchst ausgebildeten AkademikerInnen alle Personen die arbeitslos werden oder sich arbeitssuchend bei uns vormerken lassen, von uns betreut. Die Frage, was wir für die Leute tun können, hängt auch davon ab, was der Arbeitsmarkt momentan an Beschäftigungsmöglichkeiten bietet.

Worin unterscheidet sich die Beratung bei AkademikerInnen im Vergleich zu ArbeiterInnen oder Angestellten?

Grundsätzlich gibt es vom Zugang und von der Aufwendung von Ressourcen keinen Unterschied. Man muss natürlich den Berufsgruppen entsprechende Kenntnisse haben, um den einzelnen Berufsgruppen auch entsprechende Dienstleistung bieten zu können. Das heißt, es wird einfacher sein, HilfsarbeiterInnen zu vermitteln als hoch qualifizierte, vielleicht sogar speziell ausgebildete, AkademikerInnen. Es ist eine Frage der Routine beziehungsweise des Know-hows des Einzelnen. Da kann es natürlich derzeit zu Problemen kommen, weil wir aus der Fachstruktur kommen und weil all unsere MitarbeiterInnen bis zum 1. Februar dieses Jahres in ihrem Fachbereich gearbeitet haben. Wenn jemand aus der Metall-Chemie und ausschließlich mit Metall-Chemie ArbeiterInnen und FacharbeiterInnen gearbeitet hat, wird er eine Zeit brauchen, bis er sich in den Bereich der Arbeitsplätze für universitär gebildete Personen eingearbeitet hat.

In letzter Zeit konnte man immer öfter Werbeplakate vom AMS sehen? Warum braucht das AMS Werbung?

Weil das AMS ein Dienstleistungsunternehmen ist, das in Konkurrenz mit privaten Dienstleistern im Bereich der Arbeitsvermittlung und Beratung in Konkurrenz steht.

Haben Ihnen KundInnen schon einmal den Vorschlag gemacht auf Werbung zu verzichten und den Service zu verbessern, wie zum Beispiel mehr Computer oder ein zweites Telefon?

Diese Vorschläge habe ich bisher in der Form noch nicht gehört, aber wie Sie wissen, kann kein Unternehmen auf Werbung und Marketing verzichten. Wir haben in den letzten Jahren gute Ideen gehabt, die beworben gehören.

Welche Qualifikationen sind für eine/n AMS-BeraterIn Voraussetzung?

Grundsätzlich würde ich davon ausgehen, dass die formalen Kriterien, die jemand erfüllen muss, das Bestehen der Eignungstestung ist, die in der Landesgeschäftsstelle durch den psychologischen Dienst durchgeführt wird. Weiters muss die Person in der Lage sein, die 10-monatige Ausbildung, die speziell für MitarbeiterInnen des AMS ins Leben gerufen wurde, vor der zentralen Ausbildungseinrichtung zu bestehen. Soft Skills, die erforderlich sind, würde ich sagen, müssen die Personen unbedingt in der Lage sein, mit Menschen umzugehen und bereit sein, konflikthafte Situationen auszuhalten und zu bewältigen. Sie sollten bereit sein, permanent dazulernen. Auch in unserem Bereich ändert sich aufgrund der Rahmenbedingungen, mit denen wir arbeiten, permanent etwas. Also im Bereich des Leistungsbereichs wird mindestens jährlich einmal novelliert. Unsere interne EDV wird permanent weiterentwickelt. Das heißt, schon allein in diesem Bereich ist es notwendig dazu zu lernen. Es ändert sich der Bildungsmarkt, der Bereich in dem wir unseren Arbeitsmarkt ansiedeln, da müssen wir ständig über Neuerungen am Laufenden sein. Das heißt, die Leute, die bei uns arbeiten wollen, müssen bereit sein, permanent dazulernen. Sie müssen auch bereit sein, im Bereich der Persönlichkeitsbildung dazulernen. Wir bieten in der internen Ausbildung (in der berufsbegleitenden Ausbildung), jede Menge Kurse an, wo es darum geht, neue Dinge zu lernen, wie man besser mit KundInnen, mit Konfliktsituationen und besser mit der Arbeitssituation in der man ist, umgeht. Und sie müssen auch in der Lage sein, gesetzlich Geregelter mit einem Bereich, der vielleicht gesetzlich nicht bis ins Detail geregelt ist, kombinierend umzugehen. Das heißt, das Arbeitslosenversicherungsgesetz und das Arbeitsmarktgesetz sind zwei Bereiche: Das eine ist Hoheitsverwaltung und das andere ist eine privatrechtliche Angelegenheit, es ist aber in einem abzuwickeln.

Welche Funktionen hat ein/e BeraterIn?

Dadurch, dass wir dieses neue drei-Zonen Modell haben, unterscheiden sich die Aufgaben. In der Infozone ist es so, dass die KollegInnen die Aufgabe haben, mit den Firmen den Kontakt zu halten. Sei es jetzt, dass Firmen uns Aufträge erteilen oder wir hinausgehen und versuchen, Aufträge zu bekommen. Das heißt, die Infozone ist ausgerichtet auf eine bestimmte Zielgruppe, nämlich Unternehmen. Da ist es notwendig, ein entsprechendes Verhalten an den Tag zu legen und sich auch anzueignen, um Erfolg zu haben. Im Bereich der Servicezone - wie

eingangs schon erwähnt - wird die Berechnung und Anweisung des Arbeitslosengeldes durchgeführt, mit allen notwendigen Geschichten, die anfallen. Gleichzeitig werden die Leute hier auch in Vormerkung genommen. Das heißt, es müssen Daten und Qualifikationen erhoben werden. Da braucht es eigentlich eine gut reflektierte Art und Weise mit Menschen umzugehen und Menschen fragen zu können. Man muss auch Menschen gut zuhören können. Und in der Beratungszone ist es so, dass man sich nicht nur auf die beruflichen Probleme der Menschen einstellen können muss, sondern zum Teil auch auf die privaten Probleme, die sich negativ auf die Möglichkeit einen Job anzutreten, auswirken. Das heißt, wir haben in dem Bereich eine Menge von unterschiedlichen Problemen zu analysieren und zu überlegen. Welches Angebot können wir unseren KundInnen geben, um zum Beispiel Alkoholismus, Drogensucht oder Schuldenproblematik in den Griff zu bekommen, damit sie wieder in den Job zurückkehren können.

Das heißt, das AMS kann auch auf persönliche Probleme Rücksicht nehmen. Wie ist das denn mit einer alleinerziehenden Mutter, die einen Job um 7 Uhr antreten muss, wo doch der Kindergarten erst um 7 Uhr aufsperrt? (Eine Kritik ihrer Kundinnen)

Das AMS kann auch auf so etwas Rücksicht nehmen, allerdings nicht für eine unbegrenzte Zeit lang. Es gibt bestimmte Regeln, denen auch wir unterworfen sind. Das führt dann des Öfteren zu Konflikten mit der einzelnen Kundin, die in der Problemsituation ist. Wir können nur maximal sechs Monate Rücksicht auf die Kinderbetreuung nehmen. Aber grundsätzlich ist es so, dass das AMS auch Beratungseinrichtungen unterstützt und fördert, die sich mit Problemen von Leuten auseinandersetzen. Wie zum Beispiel von Leuten, die aus dem Gefängnis kommen oder die Suchtprobleme verschiedenster Art haben, wovon nach wie vor Alkoholismus das größte Problem ist, aber auch Menschen, die massive Schulden haben. Wir arbeiten auch mit Frauenberatungsstellen zusammen, wenn es Probleme in der Familie oder in der Beziehung gibt. Das gesamte Spektrum wird meiner Meinung nach gut abgedeckt, wo spezifische Problembetreuung vom AMS ausgelagert wird. Wir können das selbst natürlich nicht leisten, bedienen uns da derartiger Einrichtungen, die von uns dafür Geld bekommen. Wir versuchen so weit zu kommen, dass KundInnen, die diese Probleme haben, nach der Betreuungsphase bei diesen Einrichtungen wieder einigermaßen

in der Lage sind, eine Beschäftigung aufzunehmen.

Welchen Stellenwert hat Ihrer Meinung nach die individuelle Beratung der AMS-KundInnen im Vergleich zur Jobbörse?

Dass grundsätzlich einmal aufgrund des Know-hows der MitarbeiterInnen über die Situation am Arbeitsmarkt viel gezielter mit den KundInnen über die einzelnen Möglichkeiten geredet werden kann. In dem Bereich der Selbstbedienungseinrichtungen kann man sich über eventuelle nötige Ausbildungen austauschen, nur im Bereich der Beratungs- und Vermittlungsdienste haben wir unsere Leute. Die können das viel besser. Das heißt, aufgrund der Angaben, die aus den Gesprächen mit den KundInnen destilliert werden, sind wir in der Lage, innerhalb kürzester Zeit (wenn vorhanden) die entsprechenden Stellen im gesamtösterreichischen Kontext zu finden.

Viele sagen, sie suchen selbst.

Seit einigen Jahren geht es in die Richtung und es ist auch verpflichtend novelliert, eigeninitiativ tätig zu sein. Es ist meiner Meinung nach auch insofern einsichtig, denn der Arbeitsumfang der einzelnen MitarbeiterInnen ist derart groß geworden, dass man sich nicht mehr darauf verlassen kann, dass das AMS bedient. Es stellt die Infrastruktur zur Verfügung. Wenn Sie unten bei uns schauen, wir haben jede Menge: insgesamt vier Internet PCs und Selbstbedienungsautomaten, wo unsere KundInnen die offenen Stellen, die von uns verwaltet und evident gehalten werden, suchen können und schauen, ob sie etwas Entsprechendes finden können. Das wird von den KundInnen nicht immer als Unterstützung gesehen, ist aber im Vergleich zu früher ein Meilenstein in der Entwicklung. Ich war selbst in der Entwicklung der Selbstbedienungsautomaten dabei. Es ist nicht kompliziert, aber meiner Meinung nach gut gelungen. Wir versuchen auch zu vermitteln, wo immer eine Möglichkeit besteht. Dass wir allen KundInnen permanent offene Stellen zur Verfügung stellen, können wir nur über diese Selbstbedienungsautomaten leisten.

Welche Schulungen/Seminare gibt es für die AMS-BeraterInnen? Und sind diese aus Ihrer Sicht ausreichend?

Was ist ausreichend? Man muss immer abwägen zwischen notwendiger Anwesenheit am Arbeitsplatz, um Dienstleistung anbieten zu können und sinnvoller Abwesenheit, um sich weiterzubilden. Wir haben eigentlich eine

große Palette von Ausbildungsmöglichkeiten: von persönlichkeitsbildenden Maßnahmen bis zu fachlicher Fortbildung. Zu den persönlichkeitsbildenden Maßnahmen: Wir werden ja - da wir mit allen sozialen Schichten Wiens zu tun haben - ziemlich tief von den Leuten angepöbelt. Es kommen Leute her, die schwer alkoholisiert sind, es kommen Leute her, die sogar im Haus Alkohol trinken. Es kommen Leute her, die einfach eine Art und Weise an den Tag legen und mit den Menschen umgehen, die die meisten BeraterInnen oder die meisten von uns nicht gewohnt sind. Mit diesen Dingen umzugehen, kann man bis zu einem gewissen Grad lernen. Dazu gibt es auch Bildungsangebote. Auf der anderen Seite gibt es auch spezifische Bildungsangebote im Bereich Berufskunde. Speziell jetzt ganz wichtig, da sich das Spektrum auf alle Berufsgruppen aufgetan hat. Dann gibt es EDV-spezifische Ausbildungen, im Bereich Konfliktmanagement, Rede und Gesprächstechnik. All diese Dinge, die uns helfen mit den Menschen besser und zielgerichteter ins Gespräch zu kommen. Wir haben ein internes Ausbildungsprogramm.

Seitens der Arbeitssuchenden habe ich bei meinen Fragen öfter den Vorwurf gehört, dass nach der Umstrukturierung „sich jetzt erst recht keiner mehr auskennt.“ Gab es nach der Umstrukturierung für Ihre Mitarbeiter zusätzliche Schulungen?

Sie müssen davon ausgehen, dass die Organisation AMS Wien seit April 2001 einen permanenten Schulungsdruck unterzogen wurde. Das heißt, wir arbeiten seit einem Jahr in einer Situation, wo immer die Hälfte der MitarbeiterInnen auf Schulung, Hospitation oder im Rahmen von Lernpartnerschaften abwesend war und die andere Hälfte die gesamte Dienstleistung aufrecht halten musste. Sie können davon ausgehen, dass seit April 2001 im Hinblick auf den 11.2. (Start für Wien) permanent geschult wurde. Dass bei den KundInnen der Eindruck entsteht, dass wir uns nicht auskennen, ist zum Teil auch selbstverschuldet. Die KundInnen haben von uns zweimal schriftlich die Information bekommen, dass sich ab dem 11.2. etwas ändert und auch, was sich ändert. Das Resultat war, dass die KundInnen erst recht wieder dorthin zurückgekehrt sind, wo sie ursprünglich betreut wurden, als ob wir überhaupt keine Aussendung und keinerlei Öffentlichkeitsarbeit geleistet hätten. Dass natürlich unsere KollegInnen mit dem neuen Aufgabengebiet – und alle haben neue Aufgabengebiete dazubekommen – jetzt am Anfang mehr oder weniger große Probleme haben, das in Form von Dienstleistung

umzusetzen, ist denke ich nachvollziehbar. Nur unsere KundInnen hätten gerne (ohne dass sie bedenken, wie es ihnen selbst gehen würde), dass das Ganze ab dem 11.2. ab 8 Uhr in der Früh funktioniert hätte, als ob nichts passiert wäre. Das konnten wir nicht gewährleisten.

Wie trägt das AMS bei der Auswahl um Fortbildung seiner Berater den Umstand Rechnung, dass die heutige Gesellschaft eine multikulturelle ist?

Da haben wir denke ich, noch einiges zu tun. Also es gibt einen allgemeinen Kodex, dass beim AMS grundsätzlich alle Leute gleich zu behandeln sind, was das Angebot und die Durchführung der Dienstleistung betrifft. Also kein Unterschied nach Geschlecht, Herkunft, sozialer Schicht oder Nationalität. Andererseits ist es so, dass in den internen Fortbildungsmöglichkeiten auf diesen speziellen Bereich meines Wissens kein spezielles Augenmerk gelegt wird. Es gibt allerdings für nicht in der mitteleuropäischen Kultur aufgewachsene KundInnen Betreuungseinrichtungen. Da bedienen wir uns auch des Vereins *Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen*. Da geht es auch zum Teil um kulturell unterschiedliche Zugänge zu Arbeit, Frauen und Männer. In vielen Fällen versuchen wir, uns dieser Einrichtungen zu bedienen.

Andere ausländische Staatsbürger können nicht recht verstehen, warum es bei der Arbeitserlaubnis für türkische Staatsbürger Ausnahmeregelungen gibt! Wird das bei der AMS-Beratung ausreichend erklärt?

Also ich denke mir, wir erklären einem tunesischen Kunden sicher nicht, warum der türkische der nach ihm oder vor ihm kommt, anderen Bestimmungen unterworfen ist, als er selbst. Das sind diese unterschiedlichen Bestimmungen, die es im Rahmen der EU gibt. Da gibt es ein Abkommen mit der Türkei. Diese Staatsbürger sind ein klein wenig besser gestellt, als nicht europäische Staatsbürger. Die EU hat, und so weit mir das bekannt ist, war Deutschland federführend, ein Abkommen mit der Türkei. Es ist natürlich auch klar warum. Denn man hat in den 1960er und 70er Jahren und vielleicht auch Anfang der 80er massiv türkische Staatsbürger nach Deutschland und auch nach Österreich angeworben, arbeiten zu kommen. Man hat sie gerufen - jetzt sind sie da. Das macht für manche Leute offensichtlich ein Problem. Und für viele türkische MitbürgerInnen ist das ein Dilemma.

Jede/r zweite MigrantIn behauptet, er hätte mindestens schon einmal eine Arbeit nicht bekommen, weil er Ausländer ist. Ist das ein arbeitspolitisches Problem?

Das ist ein gesellschaftspolitisches Problem.

Worin besteht für Sie Integration?

Es gibt für mich notwendigerweise zwei Zugänge. Integration im professionellen Sinn heißt, Personen, die keine EU-Staatsbürger sind, nach den Bestimmungen die uns vorgegeben sind entsprechend, den Zugang zum österreichischen Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Das ist unsere Aufgabe. Wir haben das Ausländerbeschäftigungsgesetz abzuwickeln. Das ist im Arbeitslosenversicherungsgesetz ganz dezidiert mit genauen Bestimmungen festgehalten, wann jemand eine Beschäftigungsbewilligung, eine Arbeitserlaubnis oder einen Befreiungsschein bekommen kann. Auf der anderen Seite gibt es den gesellschaftspolitischen Zugang, der bis ins Wahlrecht hineingeht. Integration heißt nicht Assimilierung. Momentan herrscht ja bei uns die politische Tendenz vor, dass nicht österreichische Staatsbürger oder nicht in Mitteleuropa geborene Menschen, die bei uns wohnen und arbeiten wollen, sich gefälligst nach dem zu richten haben, was wir als „state-of-the-art“ verstehen. Mein Zugang ist das nicht. Ich habe keinen speziellen Zugang.

Ermöglicht Ihrer Meinung nach der Integrationsvertrag Erleichterungen für MigrantInnen?

Davon ausgehend, dass ich den Integrationsvertrag so wie er geschlossen werden soll, nicht kenne, kann ich dazu eher wenig sagen. Die Dinge, die ich gehört habe, lehne ich ab.

Es ist die Rede von einem verpflichtenden Deutschkurs oder das verpflichtende Gesundheitszeugnis. Chronische Erkrankungen können da schon ein Hindernis für den weiteren Aufenthaltsstatus sein.

Das sind Dinge, die ich bisher noch nicht bis ins Detail durchdacht habe. Das mit den chronischen Krankheiten ist mir überhaupt neu. Da muss ich mehr darüber nachdenken, als ich es bisher getan habe. Aber ich habe natürlich schon des Öfteren das Problem, dass ich mit Menschen zu tun habe, die schon jahrelang in Österreich leben und eigentlich kein Wort Deutsch verstehen. Das macht mir im Job Probleme. Ich kann es auch nicht wirklich nachvollziehen. Ist mir aber aus dem

kulturellen Hintergrund, aus dem die Menschen möglicherweise kommen, erklärbar.

Was meinen Sie da konkret?

Gestern habe ich im Fernsehen gesehen, dass es in Vorarlberg Frauen gibt, die seit 20 Jahren dort sind und erst jetzt einen Deutschkurs machen und bis auf „Bitte“ und „Danke“ kein Wort Deutsch verstehen. Das kann ich grundsätzlich nicht nachvollziehen. Nur sind die Frauen in diesem Kulturkreis im Haus und der Mann ist der Chef und sagt, wo es lang geht. Kann ich auch nicht nachvollziehen. Wenn das von den Frauen so akzeptiert wird, ist das ok. Wenn es aber von den Frauen nicht akzeptiert wird und sie dazu gezwungen werden, dann ist das für mich nicht mehr ok. Mir ist jetzt nur diese Sequenz von gestern eingefallen. Und ich kann es nicht nachvollziehen. Die Leute tun sich damit meiner Meinung nach auch selbst nichts Gutes.

Wird hier nicht auch die Sprache als Waffe eingesetzt?

Keine Frage. Beim AMS wird sie sicher nicht als Waffe eingesetzt.

Viele Ihrer KundInnen sagen, Ihre BeraterInnen seien freundlich, aber inkompetent, da sie 1. keine Informationen weiter geben, und 2. die KundInnen selbst mit der Information zum/zur BeraterIn gehen müssten. Woran könnte das liegen?

Aufgrund der jetzigen Situation gehe ich davon aus, dass es einfach Überforderung ist. Ich kenne meine Leute noch nicht so lange, dass ich über jeden Einzelnen ein Bild haben könnte. Grundsätzlich - so wie ich sie die letzten vier Wochen kennengelernt habe - sind sie durchwegs engagiert. Ich bin neu und ein Teil der Belegschaft ist auch neu. Eine Abteilung war schon hier, drei KollegInnen sind dazu gekommen. Die Abteilung, die sich in erster Linie mit der Leistungsberechnung und Anweisung beschäftigt, gab es schon. Die anderen sind in ihren Jobs größtenteils neu, speziell die Leute, die den täglichen KundInnenverkehr abwickeln. Da werden unsere KundInnen noch 1 bis 2 Monate Geduld haben müssen, bis wir uns konsultiert haben.

Viele Ihrer KundInnen behaupten aber auch, die AMS-Berater seien unfreundlich bis feindlich und ablehnend. Heute hat mir ein Herr – ein Österreicher im Übrigen – sogar gesagt: „Menschenverachtend, man wird hier

als Mensch zweiter Klasse behandelt“. Woran könnte das liegen?

Es wäre ja absurd abzustreiten, dass es das auch gibt. Das möchte ich vorausschicken. Unser MitarbeiterInnenstand setzt sich aus allen gesellschaftlichen Schichten zusammen. Ich kann nur davon ausgehen, dass ein derartig geschildertes Verhalten von der Führungsebene nicht gewünscht und auch nicht vorgelegt wird. Das kann ich einmal für mein Haus in jedem Fall garantieren. Die andere Seite ist: Menschen, die arbeitslos sind und vielleicht schon länger arbeitslos sind, erleben ihre Geschichten in ihrer sozialen Umgebung und sind zum Teil sehr dünnhäutig geworden. Es mögen Aussagen getätigt werden, die bei Weitem nicht so gemeint sind, wie sie dort ankommen, wie sie es jetzt erfahren haben, empfangen und empfunden werden. Ein Teil mag auch daran liegen, dass die Leute schon sehr schlechte Erfahrungen gemacht haben. Nur ein Beispiel: Es gibt Leute die haben schon 100 Bewerbungsschreiben geschrieben und keines wurde beantwortet. Die Gesellschaft ist immer stärker in Richtung Ellbogen und Ich-Mittelpunkt unterwegs. Die, die beschäftigt sind, wenn es gar nicht anders geht, grenzen die anderen aus, um sich selbst zu erheben, indem sie sich über andere schlecht machen, nur weil sie arbeitslos sind. Mit diesem Paket an Erfahrungen zu uns zu kommen, dann hin und wieder mit Leuten konfrontiert sein, die überlastet sind, die noch nicht so gut eingearbeitet sind, wie wir es alle gerne hätten, kann schon zu Situationen führen, wo dieser Eindruck entsteht. Ich würde sagen, in einzelnen Bereichen ist der Eindruck auch berechtigt, weil die Leute einfach so sind, wie sie wahrgenommen werden.

Ich schildere Ihnen einen Vorfall, der wirklich krass ist. Es handelt sich um einen ausländischen Staatsbürger, der 18 Jahre lang hier lebt und immer wieder mit Anträgen von Firmen zum AMS gegangen ist, um eine Arbeitsbewilligung zu beantragen.

Die Beraterin hat sich jedes Mal geweigert, die Anträge anzunehmen. Sie hat sogar die Existenz der Firmen infrage gestellt, ohne sich auch nur die Mühe zu machen, die Firmen zu überprüfen. Das, in einem lauten Tonfall und als ob er kein Deutsch sprechen könnte. Dieselbe Beraterin hat einem türkischen Staatsbürger, dem nach dem Gesetz ein Befreiungsschein zugestanden hätte, diesen verweigert und das alles gleich am Gang.

Das sind Dinge, die die Organisation versucht, nicht zuzulassen. Beziehungsweise wenn es passiert, aus der Welt zu schaffen. Das sind

typische Fälle, wo es offensichtlich noch nicht gelungen ist.

Wie eruieren Sie, dass es auch solche MitarbeiterInnen gibt?

Wir können das nur eruieren, wenn sich die betroffenen Personen bei den entsprechenden Stellen beschweren. Es gibt in der Landesgeschäftsstelle eine Einrichtung, die nennt sich *Beschwerdemanagement*. Also Ombudsmänner und -frauen. Das ist die Stelle, wo man diese Fälle aufzählen kann. Und die Mitarbeiter gehen dem verbindlich nach. Das wird kontrolliert. Das ist ein ziemlich ausgefeiltes System. Gibt es auch noch nicht so lange, wir sind da in der Entwicklung.

Es gibt Firmen, die nicht besonders seriös sind, das heißt, dass sie Löhne nicht ausbezahlen oder erst nach mehrmaligen Aufforderungen und Mahnungen dem nachkommen, (wie zum Beispiel die Baufirma EZB im Donauturm 2 oder die Firma Rasch und Rein). Aber trotz Beschwerden seitens Ihrer Kundschaft werden sie vom AMS weiterhin vermittelt. Was muss ein Unternehmen angestellt haben, dass es von Ihnen nicht mehr vermittelt wird?

Es muss nachgewiesener Maßnahmen, also verwaltungsrechtlich gegen das Ausländerbeschäftigungsgesetz verstoßen haben, muss gegen Arbeitszeit beziehungsweise Kollektivvertragslöhne verstoßen haben, das heißt zu gering bezahlt haben. Das muss aber evident sein. Wenn das vorkommt, gibt es die Möglichkeit, derartige Firmen aus der Vermittlungstätigkeit des AMS auszuschließen. Es herrscht momentan Diskrepanz in der Landesgeschäftsstelle, ob eine Firma (gegen sie läuft im Moment ein Verfahren, eine Arbeitnehmerin hat mit Unterstützung der Arbeiterkammer geklagt), zum Zeitpunkt, als die Firma geklagt wurde, aus der Vermittlung herausgenommen werden kann, oder erst ab dem Zeitpunkt, wo eine gerichtliche Verurteilung vorliegt: damit auch feststeht, dass die Firma so agiert hat.

Im Zusammenhang zur Vermittlung zum Teil unseriöser Firmen kritisieren AMS-Kunden, dass AMS-Berater am Dialog oder am Erfahrungsaustausch nicht interessiert wären!

Woher beziehen Sie Ihre Informationen darüber, ob Firmen sich an die Gesetze halten? Wie stark sind hierbei Aussagen von AMS-Kunden, die ehemals für diese Firmen gearbeitet haben?

Grundsätzlich, wenn wir derartige Dinge erfahren, werden diese Informationen an den

Service für Unternehmen weitergegeben und diese Informationen eingetragen. Nur das Problem ist, dass wir auch die Erfahrung machen, dass - aus welchen Gründen auch immer - Firmen sich von MitarbeiterInnen trennen, etwas so darstellen, wie es nach der Überprüfung dann nicht der Fall ist. Das heißt, wir halten uns in erster Linie an Dinge, die von uns vollziehbar sind, das heißt Grundlagen. Wenn jemand behauptet, er wurde zu gering bezahlt und er hat gegen die Firma Klage eingebracht und das Arbeitsgericht hat festgestellt, es war tatsächlich so, dann ist das eine Grundlage für uns, tätig zu werden. Wir haben keinerlei Handhabe Firmen aufzusuchen und in diese Richtung als Kontrolleinrichtung tätig zu werden. Diese Möglichkeiten gibt es nicht bei uns. Das heißt, wir sind eher darauf angewiesen, ob es gerichtliche, arbeitsrechtliche oder sonstige rechtliche Verfahren gibt und diese zugunsten des/der Arbeitnehmers/in entschieden wurden, dann haben wir eine Handhabe.

Kommen wir nun zu einem anderen Thema: Wird dem Arbeitssuchenden entsprechend seiner Qualifikation eine Stelle gesucht? Inwieweit muss der Kunde/die Kundin flexibel sein?

Grundsätzlich kann ich Ihnen sagen, sind wir gebunden an das Arbeitslosenversicherungsgesetz. Wenn jemand im Arbeitslosenbezug ist, sind wir verpflichtet, eine Beschäftigung der Vortätigkeit oder der Ausbildung und entsprechend der Entlohnung, die kollektivvertraglich festgelegt ist, zu vermitteln. Wir dürfen an keine Firmen vermitteln, die unter dem Kollektivvertrag illegal bezahlen. Wir sind auch beim Arbeitslosengeldbezug verpflichtet, darauf Rücksicht zu nehmen was die Leute können und was sie für eine Tätigkeit zuletzt ausgeübt haben. Das ist der Kontext, in dem wir uns während des Arbeitslosengeldbezuges bewegen. Es gibt dann die zweite Stufe, nämlich die Notstandshilfe und da verändert sich die Geschichte einigermaßen. Kollektivvertragliche Entlohnung ist natürlich auch im Notstandshilfenbezug weiterhin gegeben. Allerdings die Festlegung auf die Tätigkeit, die man zuletzt ausgeübt hat oder zu der man ausgebildet ist, hat man in diesem Zusammenhang nicht mehr. In dem Zusammenhang sind alle Beschäftigungen zumutbar, die keine gesundheitliche Gefährdung für die einzelnen Personen nach sich ziehen, beziehungsweise auch keine sittliche Gefährdung nach sich ziehen. Das heißt, wir dürfen niemanden, der nicht will, als VerkäuferIn in ein Pornofilmgeschäft vermitteln. Wir dürfen auch keinen Zwang in

diese Richtung ausüben. Wir können diese Stellen zwar bekannt geben und den Leuten quasi anbieten, aber wenn sie nicht wollen, haben wir keine Handhabe.

Wie kann es sein, dass zum Beispiel ein Elektriker zu einer Firma geschickt wird, wo ein Installateur gesucht wird? Das sind doch zweierlei Berufe, und da wird jemand zu einer Firma geschickt, wo er nicht die Voraussetzung für eine positive Antwort hat? Wie sinnvoll ist das?

Das ist denke ich mir nicht so sinnvoll, außer die Firma wäre der Meinung gewesen, dass die Arbeiten auch von einem Elektroinstallateur verrichtet werden können. Das kann ich jetzt nicht beurteilen. Grundsätzlich, wenn ein Gas-Wasser-Installateur gesucht wird und es wird ein Elektroinstallateur dorthin vermittelt, würde ich meinen, dass es eine Fehlvermittlung ist.

Noch mal ein Themenwechsel und zwar zu den Kursen: Nach welchen Kriterien werden die Kurse vergeben?

Diese werden nach unseren arbeitsmarktpolitischen an relevante Zielgruppen vergeben. Wir haben eine Zielarchitektur beim AMS. Das heißt wir haben bestimmte Zielgruppen, um die wir uns besonders kümmern müssen. Das sind Frauen, Jugendliche bis 25, das sind ältere Frauen ab 45, Männer ab 50 und WiedereinsteigerInnen. Das sind Frauen und Männer, die aus der Familienarbeit kommen oder Langzeitarbeitslose. Das sind die Zielgruppen, die vordringlich in den Genuss der Förderungsmittel kommen. Nichtsdestotrotz sind das auch Leute, deren Ausbildung und Qualifikation derzeit am Arbeitsmarkt nicht nachgefragt werden. Mit dem, was sie getan haben oder mit dem was sie gelernt haben, keine Arbeit mehr finden können.

Wie nützlich schätzen Sie diese Kurse für den Arbeitssuchenden ein?

Einfach nützlich.

Wie wird das Budget für die Kurse zwischen den einzelnen Zweigstellen verteilt?

Das Budget wird je nach vorgemerkttem Stand - also KundInnen dimension und Vorhandensein von bestimmten Zielgruppen - aufgeteilt. Wenn eine Geschäftsstelle im Vergleich zu einer anderen sehr viele Langzeitarbeitslose vorgemerkt hat, dann wird sicher dort mehr investiert als in der anderen,

wo die Zielgruppe nicht in diesem Ausmaß vorhanden ist.

Der Coaching-Kurs ist nahezu für jeden Arbeitssuchenden verordnet. Selbst Kommunikationstrainern wird dieser Kurs nahe gelegt. Wie gut sind AMS-Berater ausgebildet, um die Notwendigkeit eines Coachingkurses für den jeweiligen Arbeitssuchenden einschätzen zu können? Handelt das AMS hier nach der Devise „hilft's nichts, so schadet's nicht?“ Denn der Coaching Kurs kostet Zeit für den Kunden und Geld für das AMS.

Grundsätzlich ist der Coaching Kurs meiner Meinung nach allen zumutbar - egal welche Ausbildung man hat. Wenn jemand selbst Coach war, heißt es noch lange nicht, dass er das für sich selbst auch so anwenden kann, wie er es den anderen versucht hat, beizubringen. Wenn man das auf eine andere Ebene bringt: Ein Lehrer in der Berufsschule wird möglicherweise bei Weitem nicht so gut seinen Beruf den er in der Theorie vermittelt, ausüben können, wie einer der ständig in der Praxis ist.

Und zum Job Coaching möchte ich noch sagen: In der Öffentlichkeit und von unseren KundInnen wird er immer als Zwang und unter Druck setzen kommuniziert. Mein Zugang ist der, dass die KundInnen noch einmal die Möglichkeit bekommen, sich am Arbeitsmarkt nach den Dingen, die sie gerne tun würden oder die ihnen zusagen, umschauen, wenn sie mit uns konfrontiert sind. Ohne eine derartige Maßnahme, da gehen wir davon aus, was bietet sich in den offenen Stellen, an die wir zur Verfügung haben? Und da bieten sich oft Dinge an, die die KundInnen nicht haben wollen und wir müssen trotzdem darauf bestehen, speziell dann, wenn sie im Notstandshilfenbezug sind oder Gefahr laufen, langzeitarbeitslos zu werden. Da wird dann auch auf Beschäftigungen zurückgegriffen, die den KundInnen nicht so besonders zusagen. In der Job Coaching Maßnahme gibt es die Möglichkeit sich den Arbeitsmarkt mit

Unterstützung anzuschauen und zwar in den Bereichen, die einem mehr zusagen.

Wird bei begründeter Ablehnung eines solchen Kurses dennoch das Arbeitslosengeld gestrichen?

Begründung gibt es immer bald. Der Grund muss für uns nachvollziehbar sein, ansonsten kann es dazu kommen, dass das Arbeitslosengeld für 6 Wochen gestrichen wird. Es gäbe in den gesetzlichen Bestimmungen auch die Möglichkeit, das Geld auf Dauer zu streichen, aber das kommt nicht vor. Denn die Bestimmung lautet: Die Streichung des Arbeitslosengeldes erfolgt auf Dauer der Weigerung. Wenn das erste Mal die Sanktion verhängt wird, bleibt es aber bei den 6 Wochen, beim zweiten Mal sind es 8 Wochen.

Wie groß ist aus Ihrer Sicht die Neigung von Menschen, den sozialen Staat auszunützen?

Grundsätzlich kann ich es überhaupt nicht einschätzen. Was meinen beruflichen Bereich betrifft, würde ich sagen, ist es ein geringer Prozentsatz. Es gibt sicher einen geringen Prozentsatz von KundInnen, die mit dem Vorsatz herkommen, keinen Job anzunehmen und nur das Geld kassieren wollen. Da gibt es kein schwarzweiß, da gibt es eine breite Palette von Aktionen, Reaktionen, Haltungen, die von dem Einen bereits als Ausnutzen gesehen werden aber vom Anderen als wohlformulierten und begründeten Standpunkt. Wir haben nur die Möglichkeit zu vermitteln und aufgrund der Vermittlungsergebnisse tätig zu werden. Also wenn jemand zu einer Firma geht und sagt, er braucht nur einen Stempel und die Geschichte ist in aller Munde, dann wird es zu Sanktionen kommen. Gibt es nachvollziehbare Gründe dafür, ist mein Zugang, dass man sich darüber unterhalten muss. Dann gibt es aller Voraussicht nach keine Sanktionen. Die einzige Sanktion, die es gibt, ist der Entzug des Arbeitslosengeldes für 6-8 Wochen.

**Interview mit Sonja Sari vom
Beratungszentrum für Migranten und
Migrantinnen am 25.2. 2002**

Was ist das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen?

Das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen ist generell ein gemeinnütziger Verein, eine Betreuungseinrichtung, der von den arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen unterhalten wird. Eine Beratungsstelle für Männer und Frauen für die Gruppe der ausländischen ArbeitnehmerInnen im 3. Bezirk und eine eigene Frauenberatungsstelle hier in der Mark-Rüdigerstraße.

Die Zielgruppe sind MigrantInnen, Personen mit nicht deutscher Muttersprache, es können auch österreichische Staatsbürger sein. Es sind aber überwiegend nicht österreichische Staatsbürger. Hauptziel unserer Arbeit ist der erfolgreiche Einstieg/Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt. Und warum für diese Zielgruppe eine eigene Beratungsstelle? Weil es sehr viele Gesetze gibt. Also das Ausländerbeschäftigungsgesetz, Fremdengesetz, Asylgesetz für eine bestimmte Gruppe, dann Staatsbürgerschaft und sehr viele Regelungen für verschiedene Personengruppen, wie zum Beispiel Angehörige von ÖsterreicherInnen, denn diese haben wieder einen anderen Status. Oder Drittstaatsangehörige, EWR-Bürger. Bei uns kreuzen sich die bekannten Gesetze, wir sind dafür sozusagen die Schnittstelle.

Welche Dienstleistung bieten Sie Ihren Kunden?

Beratung und Betreuung. Wobei das recht vielfältig ist. Es kann von einer Kurzinformation am Telefon bis zu einer mehrere Monate andauernden Betreuung hingehen.

Wie sieht die Betreuung aus?

Die Frauen machen bei uns einen Termin aus bzw. werden uns vom AMS zugewiesen oder sie kommen freiwillig auf Eigeninitiative und stellen uns ihre Sachlage dar. Es geht meistens um den Arbeitsmarkt: also sei es, dass sie gerade arbeitslos sind, von Arbeitslosigkeit bedroht sind, oder erwerbstätig sind und sich über ihre Rechte nach dem Ausländerbeschäftigungsgesetz informieren lassen möchten. Wie zum Beispiel, welche Arbeitspapiere sie bekommen könnten. Wir bieten auch Jobsuche für Arbeitslose, die die Notstandshilfe beziehen und Berufungen im Bereich des Ausländerbeschäftigungsgesetzes, sehr umfassend eigentlich.

Mit welchen Problemen sind Ihre Kundinnen konfrontiert?

Dadurch, dass wir Frauen betreuen, sind sehr häufig familiäre Probleme auch ein Thema. Das können jetzt kleine Probleme sein, wie z. B. die Frage „wie finde ich eine passende Kinderbetreuung?“, bis hin zu Problemen wie Gewalt in der Familie und starke Abhängigkeit vom Mann. Da geht es auch darum, dass ausländische Frauen von ihren Männern rechtlich viel abhängiger sind als inländische. Das Fremdengesetz, Ausländerbeschäftigungsgesetz und Assoziationsabkommen mit der Türkei. Sehr viele Gesetze sind auf die Familiengemeinschaft abgestellt. Die Frauen haben die ersten Jahre keine eigenständigen Rechte. Da ist die Frage sehr häufig abzuklären, zu informieren und auch zu beraten, was die Frau tun kann, um auch zu ihrem Recht zu kommen.

In welchen Sprachen beraten Sie?

Wir haben hier Serbo-kroatisch, Türkisch, die persische Beratung ist derzeit dem Sparstift zum Opfer gefallen. Wir hatten bis zum letzten Jahr auch eine persische Mitarbeiterin, sie hat hier 12 Jahre gearbeitet. Weiters beraten wir in den Sprachen Englisch und ich verstehe etwas Französisch.

Ein Problem könnte noch sein, dass türkische Staatsbürger bei der Arbeitserlaubnis eine Ausnahmeregelung haben. Ist dieses Thema bei Ihren Beratungen vorgekommen?

Ja natürlich, das ist ein Schwerpunkt, speziell in meiner Beratung, weil ich auch die türkischen KlientInnen betreue. Da geht es um das sogenannte Assoziationsabkommen zwischen der Türkei und der EU, da sind Erleichterungen vorgesehen.

Warum nur zwischen der EU und der Türkei?

Das ist halt ein zwischenstaatliches Abkommen, es gibt viele andere auch im Bereich der sozialen Leistungen, Sozialversicherungen. EWR-Länder haben zum Beispiel den EWR-Vertrag oder auch Inanspruchnahme von Pension. Da geht es darum abzuklären, wo welche erworbenen Ansprüche gelten. Bei polnischen Staatsbürgern zum Beispiel, die hier 20 Jahre und in Polen 10 Jahre gearbeitet haben, werden die Jahre nicht zusammen gerechnet. Das gilt auch für den Iran. Das muss überhaupt geregelt sein, dass ich meine Rechte überallhin mitnehmen kann. Der Vorteil

der EU ist, dass ich meine Rechte überall hin mitnehmen kann.

Sind unter Ihren Kundinnen auch solche, die Ihnen von Problemen oder von schlechten Erfahrungen beim AMS berichten? Wenn ja, was sind im Bezug auf das AMS geäußerte Kritikpunkte Ihrer Kundinnen?

Naja, hauptsächlich, dass wenig Zeit dort gegeben ist. Eine individuelle Beratung ist erst gegeben, wenn ich meine Sachlage erklären kann, und dies bedarf 15-20 Minuten. Die Dinge sind dann auch noch meistens sehr komplex, eben weil sich ja verschiedene Gesetze treffen und der Kunde oft nicht weiß, dass er verschiedene Rechtsbereiche streift. Dann fühlen sich eben viele Leute zu wenig gefördert. Gerade unsere Klientinnen würden Alphabetisierungs- und Deutschkurse benötigen, stoßen aber meist auf taube Ohren. Wobei der Hintergrund der ist, dass das AMS auch nicht das Geld dafür hat. Das ist sicherlich ein harscher Kritikpunkt. Das AMS kann auf viele Gegebenheiten nicht Rücksicht nehmen. Das ist bis zum Verwaltungsgerichtshof ausjudiziert. Zum Beispiel: Die Kinderbetreuung ist kein Grund, dass man jemanden nicht vermitteln darf. Frauen können aber nicht um 5 Uhr in der Früh anfangen zu arbeiten, müssen dann aber. Das ist alles ein Problem. Da treffen sich verschiedene Welten. Ich würde gar nicht sagen, dass einzelne BeraterInnen böse zu den KundInnen sind, sondern er/sie kann das, was die KundInnen brauchen nicht gewährleisten, weil die BeraterInnen selbst unter enormen Zeitdruck stehen. Seine/ihre Möglichkeiten sind derart beschränkt, was die KundInnen wiederum nicht wissen. Ich sehe das eher so. Viele bemühen sich und schicken die Leute dann zu uns. Wir können uns wenigstens die Problemlage anhören.

Viele AMS-KundInnen, darunter auch österreichische, werfen den AMS-BeraterInnen mangelnde Kompetenz oder mangelndes Interesse vor. Wie beurteilen Sie das?

Naja, schauen Sie, ich arbeite jetzt mit Unterbrechung seit 10 Jahren in diesem Bereich. Es gibt sicher auf jedem Amt, wie auf jeder Institution Leute, die sich mehr bemühen und andere, die sich weniger bemühen. Ich finde es auch nicht fair, alle über einen Kamm zu scheren. Wir gehören zum AMS, sozusagen als Fördernehmer. Ich habe gesehen, wie die Leute dort arbeiten müssen, weil ihnen das so vorgegeben wird. Jetzt haben sie sich neu strukturiert, mittlerweile agieren sie wie ein großer Konzern. Man kann jetzt via Callcenter zum AMS vordrängen. Ich meine, dass das

noch mehr entpersonalisiert ist und es schwieriger wird, Kontakt aufzunehmen. Man hängt dann vier Stunden in der Leitung, das ist meiner Meinung nach kein Service. Aber dass sich der Einzelne nicht bemüht, das ist auch nicht gerechtfertigt.

Gehen wir davon aus, dass die Vorwürfe zum Teil zutreffend sind. Woran liegt das? Vielleicht an der mangelnden Ausbildung oder an der schlechten Bezahlung der BeraterInnen? Oder aber auch an der Abneigung gegen eine bestimmte Gruppe in der Gesellschaft?

Kann alles sein, ist ganz unterschiedlich, kann alles zutreffen. Es können persönliche Gründe sein, wenig Motivation, geringe Aufstiegschancen, schlechte Bezahlung, schlechte Arbeitsbedingungen. Ich meine, stellen Sie sich mal vor, Sie sitzen in einem Amt und es kommen jeden Tag 40 Leute. Sie müssen sie alle irgendwie betreuen, weil es Ihnen von oben vorgeschrieben ist. Dass da von Betreuung keine Rede sein kann, ist auch klar. Diese Leute wollen auch nur leben.

Jede/r zweite MigrantIn behauptet, er/sie hätte mindestens schon einmal eine Arbeit nicht bekommen, weil er/sie AusländerIn ist. Wie erklären Sie sich das? Ist das ein arbeitspolitisches Problem?

Das ist die Frage? Da muss man dann genau schauen, was da der Grund ist. Habe ich einen Job nicht bekommen, einfach weil meine Hautfarbe die Falsche ist, meine Augenfarbe, mein Äußeres oder mein Akzent gestört hat? Denn dann ist es Rassismus. Dass es das gibt, ist für mich unzweifelhaft.

Oft sind Inserate so formuliert: „nur gebürtige ÖsterreicherInnen“.

Ja, das ist schon so formuliert. Ich glaube, Sie kommen auch aus einem anderen Land. Sie sind schon ausgeschlossen, obwohl Sie perfekt Deutsch können. Ja, das ist Rassismus. Der zweite Grund, und - das kenne ich von meinen KlientInnen - ist, dass sie tatsächlich nicht einmal die Mindestvoraussetzung der Sprache erfüllen, zwar arbeiten müssen und sich dann auch auf dem Arbeitsmarktsegment bewerben. Aber da gibt es dann welche, die auch keine Ausbildung haben, aber ein bisschen mehr Deutsch können. Das ist dann eine andere Ausländerin oder eine andere AusländerInnengruppe. Ich glaube zum Beispiel, dass die Türkinnen am meisten benachteiligt sind, weil sie nicht nur weniger Bildung haben als die Ex-Jugoslawinnen, sondern womöglich auch noch das Kopftuch

tragen, Zuhause sehr ghettoisiert sind oder wenig Zugang zur Aufnahmegesellschaft haben. Da vermischen sich verschiedene Dinge. Es gibt einerseits den blanken Rassismus: Wenn ich mir jetzt eine schwarze Perücke aufsetze, mich schwarz anmale, werde ich nicht genommen. Und das andere ist, dass ich in diesem Arbeitssegment Verhältnisse habe, wo ich nicht 10 Jahre beschäftigt bin, sondern nur solange meine Putzdienste gebraucht werden. Vielleicht fünf Stunden am Tag, drei Monate und dann wieder nicht und dann wieder schon. Ich meine, das ist eine strukturierende Diskriminierung.

Glauben Sie, dass Türkinnen sich nicht integrieren wollen und lieber unter sich bleiben?

Einerseits glaube ich, fühlen sie sich sehr abgelehnt und das bindet sie wieder zusammen. Man bildet eine Notgemeinschaft. Andererseits, gerade die Leute, die bei uns in die Beratungsstelle kommen, sind meistens aus dem dörflichen Kontext. Da findet so eine Art Kettenmigration statt. Irgendeiner aus dem Dorf kommt nach Wien und dann kommt die halbe Verwandtschaft mit und die Bekannten der Nachbarn und ich weiß nicht wer aller. Dadurch bleiben sie unter sich. Es ist ihnen alles sehr fremd und sie tun sich schwer mit dem Spracherwerb, weil sie im Heimatland sowieso keine Bildung erworben haben. Also tun sie sich mit dem Lernen schwer, kriegen vieles einfach nicht mit, und dadurch bleibt man automatisch unter sich. Ich weiß nicht, ob das eine bewusste Entscheidung ist, das passiert einfach. Es ist ja auch nicht so, dass die Nachbarn auf sie zugehen, das ist ein gegenseitiges Abkapseln.

Bei meinen Gesprächen mit AMS-KundInnen haben manche behauptet, sie seien am AMS Schikanen ausgesetzt. Sind Sie in Ihrer beruflichen Tätigkeit mit ähnlichen Vorwürfen vom AMS konfrontiert? Z.B.: dass ein Elektriker zu einer Firma geschickt wird, wo eigentlich ein Installateur gesucht wird. Oder KlientInnen wiederholt zu Firmen geschickt werden, die unseriös sind und Löhne nicht fristgemäß auszahlen?

Es muss wahrscheinlich erst etwas passieren, wie jetzt in Deutschland, wo der Rechnungshof darauf kommt, was alles nicht gut läuft. Weil ich denke mir, es läuft. Die Gründe sind nicht, dass der Berater sich denkt, „den schikaniere ich jetzt, hahaha“. Der Berater hat selbst Auflagen, die er mit dem Stellenangebot, das ihm vorliegt, nicht erfüllen kann. Er muss aber die Leute irgendwohin schicken. Er weiß ganz genau, dass die Stelle nicht mehr frei ist oder

dass sie nicht das Richtige für diese Person ist. Oder ob er es weiß oder nicht, er denkt nicht darüber nach, er schreibt in seine Computer „habe Herrn Maier heute zu vier Firmen geschickt“ und schreibt noch hinein zu welchen Firmen. Solange diese Firmen in seinem Computer als offen angezeigt sind, darf er so viele Leute hinschicken, wie er will. Deshalb meldet der Arbeitgeber, dass er wen braucht, weil er Leute will. Das Ganze hat eine Eigendynamik. Das ist auch genau der Grund, warum wir mit dem AMS solche Probleme haben: Ich schicke eine Frau, die zwei kleine Kinder hat, nicht zu einem Job hin, wo sie um sechs Uhr in der Früh anfangen muss, wenn der Kindergarten erst um sieben Uhr aufmacht. Denn das hat keinen Sinn. Nur: ich muss es nicht in den Computer eintragen. Ich habe keinen Chef der fragt „warum haben Sie nicht die Frau irgendwohin geschickt?“. Das heißt, wir müssen schauen, dass die Kinder in der Früh betreut werden, wenn die Frau arbeiten muss. Aber das sind die Probleme und der Berater am AMS hält sich streng an das Gesetz. Kinderbetreuung ist kein Grund und er muss es probieren, vielleicht wird sie doch genommen. Die Firma sucht schon so lange nach einer Mitarbeiterin. Elektriker, Installateur: da hat er sich vielleicht verschaut. Ich glaube, dass das so passiert.

Hat aus Ihrer Sicht die AMS-Umstrukturierung für die Arbeitssuchenden nun Vorteile oder Nachteile mit sich gebracht?

In meinen Gesprächen wurde ich oft mit dem Vorwurf konfrontiert: „Jetzt kennt sich erst recht keiner mehr aus“, weil alle BeraterInnen für alle Gruppen zuständig sind. Wie sehen Sie das?

Das kann ich noch nicht sagen. Für mich hat es momentan sehr viele Nachteile, einfach weil ich die BeraterInnen telefonisch nicht mehr erreichen kann. Das ist unmöglich bei dieser Call Center-Nummer, man kommt da ganz schwer durch. Es ist vor allem für die Leute, die Deutsch nicht als Muttersprache haben oder schlecht Deutsch sprechen schwierig, sich da verständlich zu machen.

Eine weitere Kritik lautet: Durch das neue Konzept bleibe die individuelle Beratung auf der Strecke! Stützen Ihre Gespräche mit Ihren Kunden, die davor beim AMS waren diese Kritik oder nicht?

Ich glaube auch, ja. Wir werden sehen, wie das weitergeht.

Gibt es Ihrer Erfahrung nach Fälle, wo Informationen nicht korrekt an die Arbeitssuchenden weitergegeben werden,

sodass diese erst durch Sie aufgeklärt werden müssen?

Wir haben das gerade im Zusammenhang mit dem Ausländerbeschäftigungsgesetz, wo die BeraterInnen oft nicht genügend Kenntnisse über das Gesetz haben, obwohl das für die Leute existenzwichtig ist: „Wann kann ich eine Arbeitserlaubnis verlängern? Wann bekomme ich einen Befreiungsschein?“ Wir haben immer wieder Fälle, wo auf Schuld von mangelnder Beratung die Leute ihre Arbeitspapiere verlieren. Oder krasse Fälle, wo Leute über fünf Jahre mit einem/r ÖsterreicherIn verheiratet sind und nicht einmal als arbeitssuchend registriert sind, mit dem Argument, sie haben nach der Scheidung keine Arbeitspapiere. Sie haben aber Anspruch auf einen Befreiungsschein. Es trifft auch immer wieder Jugendliche, wo die BeraterInnen nicht genau schauen, ob den Jugendlichen ein Befreiungsschein zustünde. Das sind eine Reihe von Sachen, wo wir immer wieder drauf kommen. Der/die einfache BeraterIn kennt sich im Ausländerbeschäftigungsgesetz zu wenig aus und macht sich auch nicht die Mühe.

Worin besteht für Sie Integration?

Das ist schwierig. Eine Freundin von mir hat letzte Woche bei einer Podiumsdiskussion, wo sie im Publikum gesessen ist, gesagt: „Ich fühle mich nicht integriert, obwohl ich seit 23 Jahren hier lebe, die österreichische Staatsbürgerschaft habe, die Sprache kann und einen guten Job habe. Aber ich falle immer noch auf“. Integration ist, wenn man nicht mehr auffällt, glaube ich. Wann fällt man nicht mehr auf? Naja, man hört, es reicht sogar ein komisch klingender, angeblich exotisch klingender Name, dass man noch immer auffällt. Das hängt vom politischen Klima ab. Ich meine, in Australien falle ich nicht auf,

wenn ich gelb, rot oder schwarz bin. Das ist normal, dass die Leute aus verschiedenen Ländern kommen. Man ist Australier. In Amerika fällst du auch nicht so leicht auf. Hier fällst du halt wegen allem auf. Da reicht schon ein Nachname. Das ist eine Atmosphäre, ich weiß nicht, wir müssen jetzt alle unsere Nachnamen verändern. Ich habe auch keinen deutschen Namen. Das ist schon so in der Geschichte mit den Namen und nicht zu unterschätzen. Dass Namen eingedeutscht oder slawisiert werden. Oder, dass man den Menschen komische Namen gibt, mit den Juden hat man das gemacht: blöde Namen wie „Leckarsch“. Das ist sehr gefährlich. Und es hat sehr viel mit Integration zu tun, ob man auffällt oder nicht.

Wie finanzieren Sie Ihr Beratungszentrum?

An sich zu 100 Prozent aus den Mitteln der AMS-Förderung, wobei momentan kein Geld bezahlt wird. Wir haben momentan eine vertragsfreie Phase wegen Unstimmigkeiten mit dem AMS. Das Geld und der Vertrag werden hoffentlich kommen. Unsere Zukunft ist sehr ungewiss. Ob es uns nächstes Jahr geben wird und in welcher Form, ist wirklich ungewiss. Nehmen Sie das sehr ernst. Alle sind sehr verunsichert. Es trifft aber auch sehr viele andere arbeitsmarktpolitische Einrichtungen und nicht nur uns. Das AMS ist nicht dazu da, um soziale Probleme zu lösen, dazu hat man sich ganz klar geäußert. Es wird von uns totale Bürokratisierung der Arbeit verlangt.

Eine Person haben wir schon verloren, ihre Arbeitsstelle wurde mit Ende des Jahres gekürzt. Wenn noch jemand gekürzt wird, können wir zu zweit nicht weiter arbeiten. Das schaffen wir nicht.

Nachtrag vom 12.04.2009: Das Beratungszentrum für MigrantInnen existiert nach wie vor.

**Interview mit AMS Geschäftsstellenleiter
Währingergürtel Alois Oberhauser am 27.
03. 2009**

Als ich Sie im Jahr 2002 interviewt habe, war gerade die Umstrukturierung abgeschlossen. Hat es seitdem wieder Erneuerungen gegeben?

Nein, seit der Umstrukturierung, „Pro Wien“ hat sich das genannt, die wir damals eingeführt haben, haben wir Vorgehensweisen und Vorgaben von damals optimiert. Es ist natürlich immer so, dass die Projektierungen, die in die Realität umgesetzt werden, in den meisten Fällen verbesserungswürdig sind und Organisationsanpassungen benötigen damit sie wirklich funktionieren. Das ist passiert und seitdem funktioniert es aus unserer Sicht einigermaßen, eigentlich nicht nur einigermaßen sondern relativ gut. Denn die Zufriedenheitswerte haben sich verbessert.

In wie fern werden die Zufriedenheitswerte der KundInnen gemessen?

Wir haben das sogenannte Client Monitoring System. Es gibt eine Firma die vom AMS Österreich den Auftrag hat KundInnen zu befragen.

Sind die Daten öffentlich zugänglich?

So weit ich weiß, ist das eine interne Angelegenheit.

Für meine Untersuchung war ein Vorfall bei einer AMS Stelle in Wien ausschlaggebend, wo ein Mann mit Migrationshintergrund von einer Beraterin rassistisch motiviert behandelt wurde. Meine damalige Frage war, wie das AMS bei der Fortbildung seiner MitarbeiterInnen dem Umstand Rechnung trägt, dass die heutige Gesellschaft eine Multikulturelle ist. Sie haben mir damals erklärt, dass in der internen Ausbildung der MitarbeiterInnen kein Fokus darauf gelegt wird. Hat sich in dieser Hinsicht in den letzten Jahren etwas geändert?

Der Fokus liegt natürlich nicht ausschließlich darauf, aber es hat sich natürlich etwas verändert. Ich selbst habe inzwischen betriebliche Weiterbildungen besucht, die sich mit diesem Thema auseinandersetzen. Dabei sind die Trainerpaare aus zumindest einer Person mit Migrationshintergrund besetzt. Ich habe zum Beispiel mit einer Sozialarbeiterin als Trainerin gearbeitet die in der 2. oder 3. Generation türkisch ist. Diese Dinge werden angeboten.

Gelten diese Angebote auch für die BeraterInnen?

Natürlich. Man hat in diese Richtung einiges entwickelt. Dann haben wir natürlich ein Auge darauf, also ich habe hier im Haus ein paar MitarbeiterInnen, die selbst migrantischen Hintergrund haben. Die werden dann ihrerseits von KundInnen rassistisch attackiert. Die haben zwei Probleme: auf der einen Seite - und das gibt es auch unter unserem Kundenreservoir - werden die von den KundInnen rassistisch attackiert. Und auf der anderen Seite gibt es aber auch das Problem, dass sie - und das ist ganz seltsam - Leute, die aus dem Balkan kommen, also Serben, Kroaten, Mazedonier, sich auf die gemeinsamen Wurzeln fokussieren und der Meinung sind: „wir gehören zusammen, tue etwas für mich“. Dann, wenn die Bedingungen, die für die Zusammenarbeit gelten, nicht eingehalten werden wollen, gibt es Probleme. Die sind in einer zum Teil nicht einfachen Situation.

Wie gehen Sie vor, wenn ihre MitarbeiterInnen rassistisch motivierten Äußerungen ausgesetzt sind?

Die Leute werden einfach rausgeschmissen. In dem Moment wo das passiert, wird der Kunde/ die Kundin entfernt. Da gibt es keine Diskussion. Wir haben inzwischen aufgrund von Vorfällen in Wien - da wurde ein Kollege in Schlosshof mit einer Waffe bedroht - in den Hauptverkehrszeiten Security im Haus, die darauf schauen, dass sie zur Stelle sind wenn sie gebraucht werden. Also je angespannter die Situation wird umso aggressiver der Umgang. Es gibt auch viele Leute die bestimmte Dinge nicht verbalisieren können sondern bestimmte Dinge mit Beschimpfungen und Gewaltandrohungen lösen wollen. Es gibt auch Geschichten wo wir aufs Tiefste beschimpft werden und unabhängig ob das rassistisch motiviert ist oder nicht, werden die Leute entfernt.

Gibt es weitere Konsequenzen?

Nein, aber wenn sie das nächste Mal kommen, wird gleich Security beigelegt. Wir haben keinen Handlungsspielraum, aber sehr oft ist es so, dass die Anwesenheit einer solchen Person Wirkung zeigt.

Sie haben davon gesprochen, dass Sie MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund haben, wie viel Prozent Ihrer Belegschaft machen diese aus?

Momentan knapp 10 Prozent. Ich weiß aber nicht wie das in anderen Geschäftsstellen gehandhabt wird.

Haben Sie das Personal eingestellt um auch muttersprachlich zu beraten?

Diese Kompetenz, also es wird ja nicht so gemacht, dass wir sagen, wir bevorzugen im Auswahlverfahren diese Personen. Es gibt zwar eine Diskussion darüber, aber da mische ich mich nicht ein. Mir geht es darum, entsprechend die Leute den Anforderungen und wenn das der Fall ist, ist es vollkommen egal wo die Menschen herkommen, ob grün, blau oder schwarz, das ist kein Thema. Und die Personen die mehrsprachig sind, ich habe eine Kollegin die hat tschechischen Hintergrund die spricht aber auch italienisch und spanisch. Grundsätzlich wickeln wir unsere Geschäfte in Deutsch ab. Nur wenn es darum geht, dass KundInnen die Dinge, die abgehandelt werden müssen und ihnen diese zum Nachteil gereicht werden wenn sie nicht verstehen was verlangt ist, dann versuchen wir schon auf englisch oder was notwendig ist und mit dem was zur Verfügung steht mit den Leuten zu kommunizieren. Aber im Prinzip ist es so, dass der Wiener oder Österreichische Arbeitsmarkt in 99% der Fälle, wenn Stellenaufgebote von den Firmen aufgegeben werden, gute bis sehr gute Deutschkenntnisse verlangt. Somit ist die Fremdsprache nur dann ein Thema, wenn es darum geht, Bedingungen so darzustellen, dass es die Menschen auch verstehen.

Sie haben bei unserem letzten Gespräch von einem Beschwerdemanagement gesprochen. In wieweit wird es genutzt?

Immer stärker. Es wird plakatiert, dass es das gibt. Also in den Häusern wird das öffentlich gemacht. Man kann es im Internet sehen. Und eine Entwicklung hat es auch gegeben, das ist wirklich eindeutig erkennbar: die Leute verwenden immer mehr die elektronischen Medien. Es ist einfacher jemandem eine E-Mail zu schicken als langwierig einen Brief aufzusetzen.

Was sind die üblichen Beschwerden?

Die üblichen Beschwerden sind, dass die Dinge, die dem AMS zur Umsetzung vorgegeben sind, nicht goutiert werden. Also, dass ein 57-Jähriger der Meinung ist, dass das Arbeitslosengeld oder die Notstandshilfe die er bezieht, quasi eine Vorleistung auf die Pension ist.

Da geht es aber mehr um Gesetze als dass sich KundInnen über einzelne BeraterInnen beschweren?

Hier im Haus gibt es sehr wenige Beschwerden über die zwischenmenschliche Kommunikation oder den Umgang. Es hängt immer damit zusammen, dass bestimmte Dinge die wir verlangen müssen, nicht immer von den KundInnen eingesehen werden. Das sind aber die Bedingungen um die Arbeitslosenversicherungsleistung beziehen zu können. Der Gutteil der Menschen mit denen ich zusammenarbeite, versucht dann mit allen Mitteln ihren Vorteil zu erreichen, da wird gelogen und es werden Leute beschuldigt die Dinge sind abstrus.

Wenn Sie sagen, das Haus hat wenige Beschwerden über einzelne BeraterInnen, haben Sie da entsprechende Maßnahmen gesetzt um das zu erreichen?

Es könnte sein, dass es mit dem Umgang untereinander zu tun hat. Mein Zugang ist, die Menschen müssen mir erst beweisen, dass sie so sind wie sie sind. Von vorhinein geht da gar nichts. Wir versuchen auch so weit wie möglich vorurteilsfrei zu agieren. Denn wenn man längere Zeit im Geschäft ist, dann ist dieser menschliche Mechanismus, der auf bestimmte Reize entsprechend anspringt, sehr stark ausgeprägt. Überhaupt, wenn man bei der Erbringung seiner Arbeit unter starkem Druck steht. Denn es ist einfacher Schubladenklassifizierungen zu bilden mit denen man umgeht. Das versuchen wir ganz intensiv zu bearbeiten, zu besprechen und darauf aufmerksam zu machen. Aber das ist auch das, was man tun kann und tun muss: Reflexion und Bewusstsein zu erhalten oder zu schaffen.

Ein Punkt meines Fragebogens ist auch die Vergabe der Weiterbildungsmöglichkeiten durch das AMS. Hier kursiert das Gerücht, dass österreichische Staatsbürger bevorzugt werden.

Das glaube ich nicht. So weit ich das beurteilen kann, aber ich kann nur das beurteilen was in meinem Haus abläuft und das, was ich in Gesprächen mit andern KollegInnen aus den Führungsbereichen anderer Häuser und der Zentrale mitbekomme: das ist nicht das Thema. Es lässt sich natürlich nicht ausschließen. Sie müssen sich vorstellen, es gibt in Wien über 1200 MitarbeiterInnen beim AMS, davon sind knappe 1000 im operativen Bereich tätig. Dass es dort auch Leute gibt, wie auch in der Normalgesellschaft, die seltsame Zugänge haben. Bei weitem weniger würde ich sogar sagen, weil darauf geschaut wird. Aber dass es vorkommt, ist keine Frage. Aber grundsätzlich geht es immer darum zu

schauen, was bietet der Arbeitsmarkt und wie können wir die Leute soweit unterstützen um diese Angebote zu realisieren. Und Menschen, die in Gegenden geboren sind, wo Deutsch nicht als Muttersprache gesprochen wird, grundsätzlich benachteiligt. Da geht es in erster Linie um Erwerb entsprechender Qualifikationen in der Sprache. Und es herrscht am Arbeitsmarkt die Tendenz, dass jemand, der die deutsche Sprache nicht beherrscht oder schlechter beherrscht, nicht die besten Jobs bekommt, wenn er nicht auf der anderen Seite höchst qualifiziertes Angebot machen kann was seine Kenntnisse und Qualifikationen betrifft.

Unterstützen Sie ihre KundInnen auch bei den Nostrifikationen?

Nein. Wir bieten Sprachkurse an und im Speziellen auch Unterstützung für MigrantInnen bei der Arbeitssuche. Es gibt einige Projekte wo Frauen mit türkischem oder serbischem Hintergrund im Speziellen betreut werden. Im Sinne von positiver Diskriminierung. Da gibt es extra Kurse für diese Zielgruppen. Zum Teil gibt es da zusätzlich zu den TrainerInnen muttersprachliche Betreuung um erfolgreicher sein zu können.

Unterstützen Sie noch das Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten?

So weit ich weiß, gibt es nach wie vor Förderungen. Wir arbeiten mit denen auch zusammen. KollegInnen gehen auch dort hin um zu hospitieren um mit den BetreuerInnen dort einen Tag zu verbringen und Informationen zu bekommen was die Themen sind, was beschäftigt sie, was sind dort für Problemfälle am Tisch. Es geht darum, ein Gefühl dafür zu bekommen. Da sind wir als Organisation, speziell in Wien, sehr bemüht.

Um nochmals auf das Client Monitoring System zurückzukommen: Inwieweit wirkten sich die Ergebnisse auch auf Ihre Arbeit aus?

Die Ergebnisse des Client Monitoring System sind ein Teil dessen, nachdem unsere Arbeit bewertet wird, das fließt dort ein und hat Gewicht. Und wirken sich je nachdem wie die Ergebnisse sind, positiv oder negativ auf die Bepunktung und Ranking der einzelnen Geschäftsstelle in der Gesamtheit der Geschäftsstelle aus.

Inwieweit hat sich das bei Ihnen in der Geschäftsstelle ausgewirkt?

Wir haben voriges Jahr und auch heuer ein regionales Ziel. Wir haben voriges Jahr begonnen und machen heuer weiter als regionales Ziel, nämlich die Verbesserung dieser Werte. Das heißt, wir versuchen über Reduzierung über Wartezeiten, über unterschiedlichste Maßnahmen KundInnen zufrieden zu stellen. Indem man den Menschen genügend und rechtzeitig Informationen gibt. Das sind immer Kleinigkeiten, wenn jemand warten muss und man geht aber hinaus und sagt, Entschuldigung ihr Termin ist jetzt, aber aus dem und dem Grund können sie noch nicht dran kommen, weil jemand noch da ist und es ist ein wenig kompliziert.

Ist dies im Alltag denn auch wirklich möglich umzusetzen? Wenn schon wenig Zeit zur Verfügung steht und man dann noch jedem Kunden/jeder Kundin erklären muss, dass es noch dauert, verschlingt das doch auch wiederum Zeit.

Wir versuchen es zumindest. Verpflichtend aufsetzen habe ich nicht durchgesetzt, im Sinne von ihr müsst. Mein Zugang ist, dass sich die KollegInnen, die sich verweigern und dann aber sehen sie, dass die, die es machen, haben weniger verärgerte und weniger frustrierte KundInnen. Wenn sie hinaus gehen und sich die halbe Minute Zeit nehmen und dann sehen, dass die Leute anders agieren als wenn man das nicht macht, dann kommt es natürlich zu einem Beispielseffekt. Wenn es Widerstand über eine Anordnung gibt, kann man natürlich alles Positive ins Negative verkehren. Mein Zugang war, dass wenn es um Freundlichkeit geht, dann sollte das von den Leuten selbst kommen, und die Leute sollen nicht den Eindruck vermitteln, ich mache es, weil ich es machen muss. Die KundInnen spüren das ja. Aber da sind wir das zweite Jahr unterwegs. Unsere Ergebnisse sind zwar nicht sehr gut, aber sie sind im Vergleich 2007, 2008 besser geworden.

Inwiefern waren die Ergebnisse nicht gut?

Es ist klar, dass bei einer Geschäftsstelle, die im Bereich der Zielerreichung der arbeitsmarktpolitischen Ziele ganz an der Spitze liegt, und das sind wir, die Dinge die uns vorgegeben werden, rigoros umgesetzt werden müssen, da wir sonst die Ziele nicht erreichen können. Da füllen sich offensichtlich viel mehr Menschen unter Druck gesetzt, in ihrer gesamten Persönlichkeit nicht so wahrgenommen zu werden wie sie es gerne hätten und das wirkt sich negativ auf die Beurteilung aus. Es macht keinen Unterschied

ob ich jemandem freundlich oder weniger freundlich sage, dass ich ihm jetzt sechs Wochen das Geld sperre. Das ist aber die Konsequenz für ein bestimmtes Verhalten des im Rahmen der Geschäftsvereinbarungen klar dargestellt, als nicht adäquat und mit Sanktionen bedroht vereinbart, wurde. Wenn es die Leute trotzdem machen und es eine Niederschrift gemacht wird und eine Sperre herauskommt, dann sind die Leute mit der Dienstleistung nicht zufrieden. Aber wenn es anderes abgehandelt werden würde, wäre das wiederum illegal. Nur das ist den Leuten egal.

Werden beim Client Monitoring eine bestimmte Anzahl von Personen befragt oder handelt es sich dabei um die Ergebnisse des Beschwerdemanagements?

Da werden einmal im Quartal telefonische Befragungen durchgeführt. Das ist natürlich ein Problem, da wir eine große Firma sind. Denn die Gruppen, die befragt werden, sind relativ klein. Insgesamt werden pro Geschäftsstelle 120 Personen pro Jahr befragt. Das sind pro Quartal 30 Personen die angerufen werden. Und wenn man als Geschäftsstelle Pech hat und es sind 3-4 Leute dabei die vor kurzem einen Konflikt hatten oder ganz andere Ziele haben, deren Umsetzung wir nicht zulassen können, weil sie nicht dem entsprechend was gefordert sind, dann haben wir Pech.

Wie viele KundInnen betreuen Sie im Monat?

Wir haben hier im Haus 3770 KundInnen momentan.

2. Chi-Quadrat-Test

Chi-Quadrat-Test für Hypothese 1

Hypothese 1: Personen mit Migrationshintergrund haben es AMS schwieriger als autochthone ÖsterreicherInnen. Zwischen den beiden genannten Gruppen besteht am AMS eine signifikante Unterscheidung.

Nullhypothese: Zwischen Personen mit Migrationshintergrund und autochthone ÖsterreicherIn werden gleich behandelt und es besteht keine signifikante Unterscheidung.

Methode: Chi Quadrat Test – F1 zu F11

SPSS Printout:

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Hilfe durch AMS bei Arbeitssuche * Herkunft aus Österreich	288	96,0%	12	4,0%	300	100,0%

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	7,387 ^a	4	,117
Likelihood-Quotient	7,756	4	,101
Zusammenhang linear-mit-linear	5,296	1	,021
Anzahl der gültigen Fälle	288		

a. 0 Zellen (,0%) haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5. Die minimale erwartete Häufigkeit ist 8,13.

Symmetrische Maße

		Wert	Näherung sweise Signifikanz
Nominal- bzgl.	Phi	,160	,117
Nominalmaß	Cramer-V	,160	,117
Anzahl der gültigen Fälle		288	

- a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.
- b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

Hypothese 2: Personen mit Migrationshintergrund werden am AMS von ihren BeraterInnen schlechter als autochthone ÖsterreicherInnen behandelt.

Nullhypothese: Am AMS besteht kein signifikanter Unterschied zwischen Personen und autochthonen ÖsterreicherInnen.

(Variable F1 zu F13 sowie F1 zu F14, weil Zusammenhangstests mit F15-Mehrfachantworten-Set nicht möglich)

Methode: Chi Quadrat Test – F1 zu F13

SPSS Printout:

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Hinweis auf berufliche Weiterbildung durch das AMS * Herkunft aus Österreich	300	100,0%	0	,0%	300	100,0%

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymptotisch e Signifikanz (2-seitig)	Exakte Signifikanz (2-seitig)	Exakte Signifikanz (1-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	,019 ^b	1	,891	,899	,495
Kontinuitätskorrektur ^a	,000	1	,993		
Likelihood-Quotient	,019	1	,891		
Exakter Test nach Fisher					
Zusammenhang linear-mit-linear	,019	1	,891		
Anzahl der gültigen Fälle	300				

a. Wird nur für eine 2x2-Tabelle berechnet

b. 0 Zellen (,0%) haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5. Die minimale erwartete Häufigkeit ist 35,47.

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Hinweis auf berufliche Weiterbildung durch das AMS * Herkunft aus Österreich	300	100,0%	0	,0%	300	100,0%

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymptotisch e Signifikanz (2-seitig)	Exakte Signifikanz (2-seitig)	Exakte Signifikanz (1-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	,019 ^b	1	,891	,899	,495
Kontinuitätskorrektur ^a	,000	1	,993		
Likelihood-Quotient	,019	1	,891		
Exakter Test nach Fisher					
Zusammenhang linear-mit-linear	,019	1	,891		
Anzahl der gültigen Fälle	300				

a. Wird nur für eine 2x2-Tabelle berechnet

b. 0 Zellen (,0%) haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5. Die minimale erwartete Häufigkeit ist 35,47.

Symmetrische Maße

		Wert	Näherung sweise Signifikanz
Nominal- bzgl.	Phi	,008	,891
Nominalmaß	Cramer-V	,008	,891
Anzahl der gültigen Fälle		300	

- a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.
- b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

Methode: Chi Quadrat Test – F1 zu F14

SPSS Printout:

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Angbot von kostenlosen Kursen durch das AMS * Herkunft aus Österreich	300	100,0%	0	,0%	300	100,0%

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymptotisch e Signifikanz (2-seitig)	Exakte Signifikanz (2-seitig)	Exakte Signifikanz (1-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	,059 ^b	1	,808	,896	,457
Kontinuitätskorrektur ^a	,013	1	,910		
Likelihood-Quotient	,059	1	,807		
Exakter Test nach Fisher					
Zusammenhang linear-mit-linear	,059	1	,808		
Anzahl der gültigen Fälle	300				

- a. Wird nur für eine 2x2-Tabelle berechnet
- b. 0 Zellen (,0%) haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5. Die minimale erwartete Häufigkeit ist 32,93.

Symmetrische Maße

		Wert	Näherung sweise Signifikanz
Nominal- bzgl.	Phi	-,014	,808
Nominalmaß	Cramer-V	,014	,808
Anzahl der gültigen Fälle		300	

- a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.
- b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

Hypothese 3: Personen mit Migrationshintergrund sind unzufriedener mit den Leistungen des AMS als autochthone ÖsterreicherInnen.

Nullhypothese: Es besteht kein signifikanter Unterschied zwischen Personen mit Migrationshintergrund und autochthonen ÖsterreicherInnen hinsichtlich der Zufriedenheit mit den AMS Leistungen.

Methode: Chi Quadrat Test – F1 zu F19

SPSS Printout:

Verarbeitete Fälle

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Verbesserungsmöglichkeiten für des AMS * Herkunft aus Österreich	300	100,0%	0	,0%	300	100,0%

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	8,502 ^a	3	,037
Likelihood-Quotient	8,478	3	,037
Zusammenhang linear-mit-linear	5,422	1	,020
Anzahl der gültigen Fälle	300		

- a. 0 Zellen (,0%) haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5. Die minimale erwartete Häufigkeit ist 12,03.

Symmetrische Maße

		Wert	Näherung sweise Signifikanz
Nominal- bzgl.	Phi	,168	,037
Nominalmaß	Cramer-V	,168	,037
Anzahl der gültigen Fälle		300	

- a. Die Null-Hyphothese wird nicht angenommen.
- b. Unter Annahme der Null-Hyphothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

Curriculum Vitae

Persönliche Daten

Name	Zohreh Berangy
Geburtsdaten	28.Juli 1977, Teheran Iran
Staatsbürgerschaft	Österreich, wohnhaft in Wien seit 1984

Ausbildung

11/2008-04/2009	Studienabschlusstipendium
10/1998-06/2009	Studium der Publizistik und Kommunikationswissenschaften, Ethnologie und Politikwissenschaften
10/1996-06/1998	Teilstudium der Betriebswirtschaftslehre, Wirtschaftsuniversität Wien
1992-1996	Oberstufenrealgymnasium, Wien
1988-1992	Mittelschule, Wien
1985-1988	2.-4. Volksschule, Wien
1984-1985	1.Klasse Volksschule, Teheran

Berufserfahrung

05/2009 - dato	Freiberufliche Redakteurin bei der Tageszeitung die Presse im Rahmen des Projektes „MigrantInnen schreiben für die Presse“
02/2008-11/2008	Freiberufliche Redakteurin bei der Tageszeitung die Presse im Rahmen des Projektes „MigrantInnen schreiben für die Presse“
01/2005-09/2008	Leitung der PR- und Medienabteilung, Wiener Integrationskonferenz Vernetzungsbüro

Aufgaben

Chefredakteurin der Vereinszeitschrift,
Verantwortlich für jegliche Drucksorten,
Organisation von internationalen Tagungen und
Pressekonferenzen,
Projektmanagement,
Einreichen von Projektanträgen,
Erstellen von jährlichen Tätigkeitsberichten,
Betreuung der Website,
Sponsoring

04/2004-01/2005	Redakteurin bei der Zeitschrift LIGA
05/2003-07/2004	Redakteurin bei der Zeitschrift ECHO
06/2002-07/2003	Assistentin der Geschäftsführung, East Fund Management
Aufgaben	Reisemanagement, Planung und Organisation von Besprechungen, Back-Office, Übersetzung von englischen Texten ins Deutsche
09/2001-06/2002	Rezeptionistin, East Fund Management

Weiterbildung/Seminare

2009	Business Englisch, bfi
2007	Mainstream Medien und Migranten, Verein M-Media
2007	Auf dem Weg zu mehr Chancengleichheit, Verein Zara
2007	Interkulturelle Kompetenzen, Verein Wiener Integrationskonferenz-Vernetzungsbüro
2004-2005	Lehrgang für professionelles Schreiben Werbeagentur AtGams
2004	Journalismus in Printmedien, Verein ECHO

Sprachen

Deutsch	Muttersprachenniveau
Persisch	Muttersprache
Englisch	Verhandlungssicher in Wort und Schrift
Spanisch	Grundkenntnisse

IT

MS Office	sehr gute Kenntnisse
File Maker Pro	gute Kenntnisse

Interessen und Hobbies

Reisen, andere Kulturen, Fotografie, Natur, Schwimmen, Tennis, Theater, Kunst, Musik

Zusätzliche Qualifikation

Führerschein B