

Zentrale Fragestellungen

Die beiden im Rahmen der vorliegenden Expertise identifizierten Fragestellungen, die durch vertiefte Evaluierung eingeordnet und adressiert werden sollten, betreffen (a) Zielgruppenorientierung und Erreichbarkeit sowie (b) Qualitätssicherung und Professionalisierung. Diese sollen im Weiteren erörtert werden.

Erreichbarkeit und Zielgruppenorientierung

Die Bekanntheit des Programms erweist sich als ausbaufähig, was Verantwortlichen bewusst zu sein scheint. Innerhalb der durchaus dichten und komplexen Integrationsangebotslandschaft, in der auch Kurse des ÖIF, des AMS und ihrer Träger sowie privater Vereine, NGOs und kleinteiliger Initiativen nebeneinander bestehen, kann es für die Zielgruppe herausfordernd sein, den Überblick zu bewahren und das für sie passgenaue Angebot zu finden. Gleichzeitig konkurriert *StartWien* mit vergleichbaren, teils verpflichtenden Angeboten, wenn auch mit deutlich erkennbaren Alleinstellungsmerkmalen, die es davon abheben (siehe Abschnitt (2)).

Innerhalb der bewusst sehr weit gefassten Zielgruppe von „Neuzugewanderten“ in Wien, die nicht nach Herkunftsland, Sprache oder Aufenthaltstitel differenziert werden, ist es zudem schwierig, die spezifische Erreichbarkeit besonders marginalisierter Gruppen, etwa prekär lebender Menschen oder Personen mit körperlicher Beeinträchtigung, zu bewerten. Die Infomodule richten sich an „alle“, die Bedarf haben. Diese fehlende Differenzierung, etwa nach Geschlecht, Bildungshintergrund oder Alter, kann zu einem „Gießkanneneffekt“ und zum Übersehen der spezifischen Bedürfnisse konkreter Zielgruppen führen. Gerade in der Millionenstadt Wien sind Neuzugewanderte eine höchst heterogene Gruppe mit unterschiedlichen Ressourcen und Bedarfslagen, Bildungshintergründen und finanziellen Möglichkeiten. Diese können durch ein flächendeckendes Angebot, das sich an „alle“ gleichermaßen richtet, mitunter nur unzureichend adressiert werden.

Zudem könnte der gegebene zeitliche Rahmen, der das Angebot des Sprachgut-scheins auf in den letzten zwei Jahren zugewanderte Menschen fokussiert, für bestimmte Personengruppen zu eng gefasst sein. Dazu zählen zum Beispiel junge Mütter, die aufgrund von Mutterschutz und Karenz direkt nach Ankommen in Österreich dem Arbeitsmarkt vorerst nicht zur Verfügung stehen (Kohlenberger et al., 2022). Auch besonders vulnerable Personengruppen, wie etwa in der Erstsprache nicht alphabetisierte geflüchtete Menschen, zeigen länger andauernde, fragmentierte Integrationsverläufe (Kohlbacher & Six-Hohenbalken, 2019).

Eine Auswertung zu den Teilnehmendenzahlen von *StartWien* vom 1. Dezember 2022 zeigt, dass Geflüchtete unter den Teilnehmenden der Infomodule in einzelnen Jahren (stark) überrepräsentiert sind, während (auch prekär beschäftigte) Ar-

beitsmigrant:innen aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder aus Drittstaaten unterrepräsentiert sind und nur punktuell bei vergleichsweise wenigen Infomodulen präsent waren (Stadt Wien, 2022). Neben historisch-kontextuellen Gründen (hohe Fluchtmigrationszahlen in den Jahren 2015-2018) kann dies auf eine stärkere Inanspruchnahme von Integrationsangeboten hindeuten, wenn diese auch tatsächlich den Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen. Unter Migrant:innen, die nicht über die humanitäre Schiene nach Wien gekommen waren, kann die im Verhältnis zu Geflüchteten geringere Nachfrage wiederum auf einen geringeren Bedarf an Informationen unter Neuzugewanderten mit höherem finanziellen und sozialen Kapital, umgekehrt aber auf einen fehlenden Informationsfluss über bestehende Angebote zurückgeführt werden. So hatte etwa die verstärkte Bewerbung über Facebook einen deutlichen Einfluss auf die Teilnahme von EWR-Bürger:innen und Drittstaatenangehörigen. Insbesondere rumänische, serbische und türkische Migrant:innen, die einen großen Anteil der Arbeitsmigration nach Wien ausmachen und vorrangig in mittel- und niedrigqualifizierten Branchen tätig sind (Stadt Wien, 2020), können von den Angeboten durch *StartWien* profitieren, bevorzugt im Bereich des Arbeits- und Aufenthaltsrecht, Wohnen und Gesundheit. Aufgrund des steigenden Arbeitskräftebedarfs in Schlüsselsektoren wie dem Gesundheitsbereich und der Pflege, aber auch im Bauwesen und der Wasserversorgung (BMAW, 2023) ist perspektivisch mit (notwendigerweise) stärkerem Zuzug aus Drittstaaten zu rechnen, um die Produktivität und Wirtschaftskraft der Stadt aufrecht zu erhalten. Auf diese wachsende Gruppe an Arbeitsmigrant:innen sollte sich *StartWien* frühzeitig einstellen und passgenaue(re) Angebote schaffen sowie die Erreichbarkeit der Gruppe durch diese Angebote erhöhen.

In Zukunft soll ein Willkommenszentrum als „One-Stop-Shop“ die Bekanntheit und Erreichbarkeit des Programms erhöhen. Tatsächlich stellt die Aufteilung der unterschiedlichen Säulen des Programms auf verschiedene Standorte in Wien, darunter Räumlichkeiten der Volkshochschulen für die Vorträge im Rahmen der Infomodule, eine gewisse Hochschwelligkeit in der Inanspruchnahme dar. Gerade für Neuankommende kann die Orientierung in einer neuen Stadt herausfordernd sein. Ein gemeinsamer Standort für alle Säulen des *StartWien*-Programms wäre begrüßenswert, da so die vorhandene Expertise zentral gebündelt werden kann, inhaltliche Weiterleitungen innerhalb von Erstgesprächen erleichtert werden und Klient:innen alle Angebote an einer Adresse vorfinden. Auch die Möglichkeit zur spontanen Teilnahme – üblicherweise an Samstagen, an denen die meisten Infomodule stattfinden, aber auch werktags – ist somit eher gegeben.

Die erwähnte Freiwilligkeit des Angebots von *StartWien* kann in fehlender Verbindlichkeit münden. Klient:innen müssen sich für die Teilnahme an Infomodulen nicht anmelden, jedoch ist die Aushändigung des Sprachgutscheins (s.o., Säule 1) an die Teilnahme an zumindest einem Infomodul geknüpft. Dennoch kommt es in der Praxis immer wieder zu geringer Auslastung vor Ort. Während ein Teil des Rückgangs der Teilnehmer:innenzahlen einerseits durch Kontaktbeschränkungen während der Pandemie und andererseits durch ein Abflauen der erhöhten Nachfrage nach dem Fluchtherbst 2015 zu erklären ist, müssen die Ursachen geringer Auslastung vor dem Hintergrund begrenzter Ressourcen rasch identifiziert und adressiert werden. Sinnvoll scheinen perspektivisch die laufende Erhebung der Teilnehmer:innenrate sowie das Andenken eines Bonussystems (über den Sprachgutschein hinaus), etwa für all jene, die an einem Infomodul teilnehmen und bis zum Ende des Vortrags bleiben.

Für die generelle Erreichbarkeit der Zielgruppe wurde eine Empfehlung der „Erhebung der Bedürfnisse von NeuzuwanderInnen“ (Gächter & Glinsner, 2020) des Zentrums für Soziale Innovation (ZSI) umgesetzt, wonach eine Intensivierung der

Kooperation mit der MA35 angeregt wurde: „Ein Teil der Bekannten und Verwandten muss regelmäßig mit der Magistratsabteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft in Kontakt treten und könnte dort mit einer Informationsbroschüre versorgt werden“ (S. 13). Die Zusammenarbeit mit der MA35 wurde seitdem vertieft, sodass neu zugewanderte Menschen beim Abholen ihres Aufenthaltstitels direkt an das *StartWien*-Programm weitergeleitet werden.

Im Rahmen der Erhebung durch das ZSI wurde auch der Weg über bereits länger in Wien lebende Verwandte und Bekannte als zentraler Informationskanal für Neuzuwanderer:innen identifiziert, die bisher in keiner Form in die Kommunikation des Programms eingebunden werden. In diesem Sinne würde sich ein Peer-to-Peer-Austausch anbieten, bei dem Neuzuwanderer:innen ihre Fragen an bereits länger in Österreich aufhältige Personen stellen und mit ihnen in Austausch kommen können (siehe Abschnitt (5)). Seitens der ZSI-Studie wurde auch ein online Frage-Antwort-Dienst mittels Künstlicher Intelligenz (KI) angeregt, dessen Umsetzung an den Ausbau des Online- und Social-Media-Auftritts gekoppelt werden könnte.

Zum Ausbau der Erreichbarkeit und Bekanntheit des *StartWien*-Programms gesellen sich also neben den oben genannten Überlegungen (insbesondere Etablierung eines One-Stop-Shops in Form des angedachten Welcome Centers) folgende weitere, die im Rahmen einer vertiefenden Studie evaluiert werden könnten:

- Ausbau und Professionalisierung der Kommunikationsstrategie, insbesondere des Online-Auftritts und auf Social Media. Letztere sind auch mit Blick auf potenzielle Multiplikator:innen-Effekte (Teilen von Inhalten) zu intensivieren.
- Einsatz webbasierter KI-Elemente zur Anfragebeantwortung im Rahmen eines Pilot- oder Kooperationsprojekts mit Universitäten oder Fachhochschulen.
- Einbeziehung der Communities, insbesondere Peers, zur Popularisierung des Programms (siehe dazu auch Abschnitt (5)).

Neben formalen Aspekten kann Verbindlichkeit auch durch Inhalt, Attraktivität und Qualität der Infomodule gehoben werden – je größer der offenkundige Mehrwert eines Vortrags, desto eher werden Personen aus der Zielgruppe zur Teilnahme motiviert. Es empfiehlt sich, die derzeit angebotenen Module einer ergebnisoffenen Bewertung zu unterziehen, welche Themen und Inhalte fortgeführt oder angepasst werden sollen. Auch anlassbezogene aktuelle Themen- und Fragestellungen die Integration und das Zusammenleben in Wien betreffend können eine sinnvolle ad hoc Ergänzung des Programms darstellen.

Daraus leiten sich folgende weitere Fragestellungen und Empfehlungen zur Evaluierung ab:

- Zeitliche Parameter des Angebots (Wochenende vs. werktags)
- Bedarf an und Wahrnehmung der bestehenden Kinderbetreuung vor Ort
- Bedarf an zielgruppenspezifischer(er) Beratung, etwa nach Bildungshintergrund oder Geschlecht.
- Erreichbarkeit besonders prekärer und/oder vulnerabler Gruppen von Neuzugewanderten, darunter Arbeiter:innen und Angestellte im Niedriglohnsektor.
- Vertrauensbildende Maßnahmen für Neuzugewanderte, darunter vor allem marginalisierte und vulnerable Gruppen von Migrant:innen, um die Teilnahme zu erhöhen.
- Verbindlichkeit: Effekte der kostenfreien, nicht-verpflichtenden Teilnahme vs. Teilnahmegebühr bzw. Bonuszahlung bei Teilnahme.

Qualitätssicherung und Professionalisierung

Die einleitenden Startcoachings des Programms erfüllen vorrangig Lotsenfunktion und sollen Klient:innen den Weg durch die weiteren Angebote von *StartWien*, aber auch darüber hinaus weisen. Ob beim Startcoaching bereits eine inhaltliche Beratung zu Anliegen des/der Klient:innen stattfinden kann, hängt stark von der thematischen Ausrichtung, aber auch der Expertise des jeweiligen Startcoaches ab.

Der Struktur und Zielsetzung des Programms geschuldet haben die Infomodule Vortragscharakter, der auf Frontalunterricht ausgelegt ist (mit Ausnahme des Moduls „Zusammenleben“, welches Austausch von ersten Erfahrungen der Teilnehmenden in Wien bietet). Zwar wird, je nach Vortragender/Vortragendem, auf individuelle Fragen und Kommentare der Teilnehmenden eingegangen, vertiefende Übungen oder Austausch unter den Klient:innen kann jedoch aufgrund der begrenzten Zeit, der gegebenen Räumlichkeiten und der inhaltlichen Konzeption kaum stattfinden. Auch weiterführende, vertiefende Fragenstellungen, die ad hoc entstehen, können im Rahmen eines Infomoduls selten ausreichend geklärt werden, sodass die/der Klient:in auf das Second-Level-Startcoaching oder andere, ausgelagerte Stellen (Arbeiterkammer, Wiener Wohnen, Fonds Soziales Wien, etc.) verwiesen wird. Es empfiehlt sich, als Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Professionalisierung des Programms größeres Augenmerk auf Ausbildung und beruflichen Hintergrund der Vortragenden (etwa sozialarbeiterische Ausbildung oder einschlägige Berufserfahrung) zu legen, um einheitliche Standards zu definieren.

Die Inhalte der Infomodule sind mit „Wohnen“, „Gesundheit“ oder „Arbeit“ bewusst sehr breit gewählt, wodurch aber notgedrungen einzelne Details zu den Themengebieten kaum geklärt werden können. Auch aktuelle Entwicklungen, etwa im Bereich von Förderungen, Arbeitszeit und -ausfällen, des Aufenthaltsrechts, Umgang mit Energieförderungen und Teuerung können so nur unzureichend abgedeckt werden, stellen aber mitunter eine wesentliche Motivation für die Teilnahme dar. Tiefergehende Auseinandersetzung ist im Rahmen des gebotenen Überblicks zum jeweiligen Thema kaum möglich (noch intendiert), sollte jedoch als Option den Teilnehmenden geboten werden. Zudem ist nicht jede:r Vortragende:r mit allen Subthemen des Infomoduls vertraut und muss mitunter auf andere Stellen verweisen.

Das Weiterleiten und Kanalisieren der Teilnehmenden an zuständige Behörden, Beratungsstellen und Interessensvertretungen ist eine wesentliche Funktion der Infomodule wie auch des einführenden Startcoachings und sollte intensiviert werden. Das so vermittelte Orientierungswissen stellt gerade für Neuzugewanderte eine wichtige Ressource dar.

Eine Leerstelle ist die laufende Evaluierung und die fehlende Option (ggf. anonymisiertes) Feedback zu geben. Obwohl vor bzw. nach den Infomodulen auch Mitarbeiter:innen der MA17 anwesend sind und Rückmeldungen entgegennehmen, kann dies für manche Klient:innen, vor allem im Fall einer Beschwerden oder Kritik, eine Hürde darstellen (nicht nur, aber auch sprachlicher Natur). Hier empfiehlt es sich, perspektivisch auch die Möglichkeit zum anonymisierten Online-Feedback und zum Einmelden von Themenwünschen bereitzustellen. Die Option, auf Augenhöhe und bidirektional Rückmeldung zu geben, würde einerseits den Servicecharakter des Programms erhöhen und der Professionalisierung dienen, andererseits den integrativen Charakter durch Selbstwirksamkeitserfahrung stärken. Als Start eignen sich webbasierte Kontaktformulare, aber auch das regelmäßige Abfragen von Feedback nach Ende des jeweiligen Vortrags.

Zusammengefasst leiten sich daraus folgende inhaltliche Fragefelder bzw. -stellungen ab, die im Rahmen einer vertiefenden Studie genauer betrachtet werden können.

- Qualität, Attraktivität und Relevanz der in den Infomodulen vermittelten Inhalte.
- Expertise und Auswahl der Vortragenden; Kriterien der Auswahl wie Ausbildung(en), Sprachniveau und bisherige Berufserfahrung; Evaluierung des Fort- und Weiterbildungsprogramms zur laufenden Schulung.
- Professionalisierung durch Möglichkeit eines standardisierten, laufenden Feedbacks seitens der Teilnehmenden. Nach den bisherigen, punktuellen Erhebungen der Klient:innenzufriedenheit in den Jahren 2013 und 2017 ist die erneut angedachte Befragung begrüßenswert, gleichzeitig kann das Programm durch Etablierung einer dauerhaften, niederschweligen Evaluierungsmöglichkeit noch zusätzlich professionalisiert werden.
- Zusätzlich wären punktuelle wissenschaftliche Begleitungen des Programms sinnvoll.
- Klare Formulierung der Zielsetzung des Programms und der zu erreichenden Ziele seitens der Klient:innen; Evaluierung der Zielerreichung durch Self-Assessment der Klient:innen.