

## 2 INTEGRATION UND DIVERSITÄT IN WIEN: 2009 – 2011

### 2.1 Das System des Wiener Integrations- und Diversitätsmonitorings

Monitoring ist das begleitende Sichtbarmachen von Veränderungsprozessen. Es ermöglicht Aussagen und Einschätzungen über soziale und ökonomische Entwicklungen und die Angemessenheit bzw. Wirksamkeit der politischen und administrativen Antwort auf diese Entwicklungen. Das Integrationsmonitoring analysiert dabei den Verlauf gesellschaftlicher Integrationsprozesse, das Diversitätsmonitoring analysiert das integrationsorientierte Diversitätsmanagement der Stadt Wien. Entsprechend dem Wiener Integrationskonzept wird beim Diversitätsmanagement der Stadt dabei der Fokus auf die Dimension ethnische/sozio-kulturelle Herkunft, jeweils in Verbindung mit Geschlecht und Alter, gelegt. Die Verknüpfung von beiden Monitoren erlaubt es, das politisch-administrative Handeln der Stadt auf eine versachlichte Grundlage zu stellen. Aufgrund der Komplexität der Kompetenzlagen und Einflussfaktoren in integrationsrelevanten Themenfeldern kann das Monitoring keine direkten Wirkungszusammenhänge zwischen Diversitätspolitik städtischer Einrichtungen und Integrationsstand bzw. vice versa darstellen. Die Stadt Wien erhält jedoch durch das systematische Monitoring eine rationale Entscheidungsgrundlage für Maßnahmen und Strategien, die sie in ihrem Wirkungsbereich umsetzen kann.

#### Integration und Diversität in neun Lebensbereichen

Das Monitoring analysiert in neun Lebensbereichen den gesellschaftlichen Integrationsstand und das Diversitätsmanagement von städtischen Abteilungen und Einrichtungen. Diese neun Lebensbereiche entsprechen Handlungsfeldern kommunaler Politik, wobei immer klar sein muss, dass Wien nur teilweise autonom agieren kann, da es in unterschiedlichem Ausmaß von bundesgesetzlichen Rahmenbedingungen und AkteurInnen abhängig ist. In allen neun analysierten Handlungsfeldern wird dieser politische und institutionelle Kontext dargestellt, um zu verdeutlichen, welchen Handlungsspielraum die Stadt tatsächlich hat. Diese Darstellung erleichtert eine adäquate Einschätzung der Ergebnisse des Integrationsmonitors ebenso, wie es den Spielraum für das städtische integrationsorientierte Diversitätsmanagement absteckt.

#### **Die 9 Handlungsfelder des zweiten Wiener Integrations- und Diversitätsmonitors**

- Gleichstellung & Partizipation
- Bildung, Aus- & Weiterbildung
- Beschäftigung & Arbeitsmarkt
- Einkommen & soziale Sicherung
- Gesundheit & Pflege
- Wohnen
- Infrastruktur
- Kultur & Freizeit
- Öffentlicher Raum, Zusammenleben & soziales Klima

## 2.2 Wiener Integrationsmonitor 2009 – 2011

### 2.2.1 Kernergebnisse 2011

Migrationsrechtliche Entwicklungen (Personenfreizügigkeit in der erweiterten EU, verschärfte bundesgesetzliche Regulierung der Drittstaatenzuwanderung) haben zur Folge, dass sich die Wiener Bevölkerung mit Migrationshintergrund im vergangenen Jahrzehnt hinsichtlich ihrer Herkunft und Alterszusammensetzung, ihrer Zuwanderungsmotive und damit verbunden ihrer Bleibeabsichten und -möglichkeiten signifikant verändert hat. Geändert haben sich damit auch die Ansprüche an die Wiener Integrations- und Diversitätspolitik und ihre Maßnahmen. Veränderungen werden dort sichtbar und spürbar, wo sie stattfinden, nämlich auf lokaler Ebene. Die Verantwortung dafür liegt allerdings oft auf überregionaler, nämlich Bundesebene. Es zeigt sich, dass das vom Bundesgesetzgeber beschlossene restriktive Recht zunehmend negative Auswirkungen auf Integrationsprozesse auf lokaler Ebene hat.

#### ➤ **Integration durch Gleichstellung und Partizipation**

Dort, wo ein rechtlicher Ausschluss keine Rolle spielt, hat die Stadt nicht nur einen Gestaltungsspielraum, sondern auch die Verantwortung, Möglichkeiten und Alternativen der Integration anzubieten und zu fördern. ➤ **Integration durch Bildung, soziale Sicherung, Anerkennung und Offenheit der Gesellschaft und ihrer Institutionen**

#### ➤ **Integration durch Gleichstellung und Partizipation**

Aufenthaltssicherheit bedeutet, eine Bleibeperspektive, freien Zugang zum Arbeitsmarkt und gleiche soziale Rechte zu erlangen, was Drittstaatsangehörigen der Daueraufenthalt-EG ermöglicht. Knapp 67% der insgesamt 200.060 mit Aufenthaltstitel niedergelassenen Drittstaatsangehörigen verfügten Ende 2010 über einen Daueraufenthalt-EG. Ende 2008 waren es knapp 61%. Damit ist eine wachsende Anzahl von Drittstaatsangehörigen mit einem hohen Maß an Aufenthaltssicherheit und gleichen Rechten in wesentlichen Lebensbereichen ausgestattet.

Diesem positiven Trend stehen zunehmend verschärfte Bedingungen des Fremden- und Einbürgerungsrechts gegenüber, die volle Gleichstellung und politische Mitbestimmung verhindern. Vor dem Hintergrund rückläufiger Einbürgerungsraten und der Entwicklung der internationalen Wanderung steigt die Anzahl an ausländischen StaatsbürgerInnen (per 1.1.2011 insgesamt knapp 370.000), die von demokratischen BürgerInnenrechten und damit gesamtgesellschaftlichen Willensbildungs- und Entscheidungsprozessen ausgeschlossen bleiben. Manifestation dieser Problematik: 21% der WienerInnen im wahlfähigen Alter sind vom Wahlrecht auf Bundes- und Gemeindeebene ausgeschlossen.

#### ➤ **Integration durch Bildung**

Es ist eine zunehmende Ausbildungsbeteiligung und damit aktive Integrationsleistung durch die Zuwanderungsbevölkerung und das Bildungswesen zu beobachten. Es ist eine messbare Bildungszunahme sowohl bei NeuzuwandererInnen – jede/r zweite NeuzuwandererIn hat zumindest einen Maturaabschluss – als auch bei der Jugendgeneration, den heute 15- bis 29-Jährigen, festzustellen: Hier fand eine Halbierung des Anteils mit dem niedrigsten Bildungsniveau zwischen Eltern- und Jugendgeneration statt.

### **➤ Integration durch Erwerbsbeteiligung und soziale Sicherung**

Durch mangelnde Erwerbsbeteiligung und Einkommensarmut werden Handlungsspielräume eingeschränkt und Integrationsprozesse erheblich erschwert. Die Ergebnisse aus dem Monitoring zeigen einen dringenden Handlungsbedarf im Kampf gegen Armut und für soziale Gerechtigkeit auf. Obwohl für Wiener Haushalte insgesamt ein Anstieg der Einkommen festgestellt werden kann, bleibt eine große Einkommenskluft zwischen der langansässigen Zuwanderungsbevölkerung und Haushalten ohne Migrationshintergrund bestehen. Offenkundig wird auch, dass eine gute Ausbildung allein die Einkommenssituation nicht verbessert. Vor allem Menschen mit Herkunft aus Drittstaaten sind hier besonders benachteiligt und von prekären Lebenslagen betroffen.

### **➤ Integration durch Anerkennung von Potenzialen und Kompetenzen**

Die Beschäftigungschancen von Arbeitsmarktteilnehmerinnen mit Migrationshintergrund primär aus Drittstaaten leiden vor allem aufgrund von Dequalifizierung und Nicht-Anerkennung von Qualifizierung; insbesondere in der herrschenden Wirtschaftskrise.

Es zeigt sich quer durch alle Themenfelder, dass eine mangelnde Anerkennung von Potenzialen und Kompetenzen von Menschen mit Migrationshintergrund offensichtlich zu einer schlechteren Positionierung im beruflichen und gesamtgesellschaftlichen System führt. Ebenso scheint die Anerkennung von erworbenen Kompetenzen abhängig vom Prestige des jeweiligen Herkunftslandes zu sein. Es gibt hier ein Gefälle zwischen alten EU-Staaten und Österreich auf der einen und neuen EU-Mitgliedsstaaten und Drittstaaten auf der anderen Seite. Auch bei gleichen Ausgangsbedingungen, wie z.B. einem hohen Bildungsabschluss, bleibt dieses Gefälle bestehen. Selbst wenn dieser Abschluss in Österreich erfolgt ist, hat die Tatsache, dass zumindest ein Elternteil zugewandert ist, offenbar Einfluss auf den jeweiligen Integrationsstand und lässt Phänomene von Diskriminierung vermuten.

### **➤ Integration durch die Offenheit der Gesellschaft und ihrer Institutionen**

Die Ergebnisse aus dem Monitoring verdeutlichen, wie wichtig es ist, gegenüber den demographischen und durch Zuwanderung bedingten Veränderungen offen und sensibel zu sein, bedeuten diese Veränderungen doch u. a. eine Zunahme von migrationsbedingten und transkulturellen Versorgungsbedürfnissen. Gleichzeitig zeigt die anhaltende Wirtschaftskrise, dass ökonomische Probleme zu „Stress“ innerhalb der Gesellschaft führen, das soziale Klima belasten und dadurch eine an sich erfolgreiche Integrationsleistung überdecken können.

Ein Ziel der Wiener Integrations- und Diversitätspolitik ist es daher, dass das soziale Klima der Stadt von der Offenheit und Wertschätzung seiner Bevölkerung bestimmt wird und die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der BewohnerInnen widerspiegelt. Unverzichtbare Grundlage für die Offenheit der Gesellschaft ist ein Bekenntnis zu Demokratie, Antidiskriminierung und Gleichstellung, sowohl von Seiten der Politik und Verwaltung als auch der Zivilgesellschaft. Das Bekenntnis der Stadt Wien als Einwanderungsstadt und zur integrationsorientierten Diversitätspolitik war dafür ein notwendiger Schritt.

### **Bewährtes und Neues**

Das Integrationsmonitoring ermöglicht eine kontinuierliche Beobachtung der Lebensbereiche, in denen Integrationsprozesse relevant sind und gemessen werden können. Im Sinne eines Wegweisers bietet es eine Grundlage für strategische Orientierungen in Politik und Verwaltung. Es führt bewährte Elemente der ersten Phase (2008 – 2009) fort, entwickelt das Instrument weiter und vertieft Analysen. Der Integrationsmonitor 2011 ist das Ergebnis der zweiten Phase der Beobachtung.

#### **Der Integrationsmonitor**

- bildet in wesentlichen Lebensbereichen auf Basis eines differenzierten Indikatorensets den Integrationsstand der Wiener Bevölkerung ab,
- misst den Grad der Gleichstellung sowie Annäherungsprozesse von Zuwanderungs- und Aufnahmegesellschaft, Zugang zu und Teilhabe an gesellschaftlichen Positionen, Gütern und Dienstleistungen,
- zieht neben den seit 2009 bestehenden Indikatoren für die Interpretation weitere, insbesondere Strukturindikatoren (z.B. Struktur des Wiener Wohnungs- oder Arbeitsmarktes) heran,
- zeigt Veränderungen gegenüber den Ergebnissen von 2009 auf,
- bezieht in die quantitative Analyse Fragen nach den Ursachen für Veränderungen, aber auch für Kontinuitäten mit ein, und
- basiert auf einem verbesserten und erweiterten Variablenset, das zunehmend multivariate Analysen ermöglicht, welche andere, vor allem sozialstrukturelle Einflussfaktoren aufzeigen sowie auf diskriminierende Strukturen hinweisen können.

### **2.2.2 Methode und Umsetzung**

Unterschiedliche Migrationserfahrungen und der rechtliche Status können eine unmittelbare Auswirkung darauf haben, wo Personen in der Gesellschaft positioniert sind bzw. inwieweit deren gesellschaftliche Teilhabe möglich ist. Um zu gewährleisten, dass den ausgewählten Indikatoren vor diesem Hintergrund ausreichende Aussagekraft zukommt, müssen sie die Auswirkungen von Zuwanderung und der damit verbundenen Pluralisierung der Gesellschaft widerspiegeln. Eine wesentliche Voraussetzung für das Wiener Integrationsmonitoring ist es daher, eine operationalisierbare Definition von Integration und der zu beobachtenden Bevölkerungsgruppen zu haben.

Die Wiener Integrationsindikatoren spiegeln das Integrationsverständnis der Stadt Wien wider, das vom Ziel der gleichen Chancen und Gleichstellung der Bevölkerung in allen wesentlichen gesellschaftlichen Lebensbereichen ungeachtet der sozio-kulturellen Herkunft bestimmt ist. Sie messen, inwieweit dieses Ziel der gleichen Teilhabe erreicht ist bzw. es zu einer Annäherung an dieses Ziel kommt.

Die Differenzierung der Wiener Bevölkerung nach Migrationshintergrund (**➤ Migrationshintergrund: Vordergründiges und dahinter Liegendes, S. 14**) stellt dabei nur eine der Möglichkeiten zur Darstellung und Beobachtung von Stand und Veränderungspro-

zessen dar. Im vorliegenden Monitor werden weitere Möglichkeiten der Darstellung berücksichtigt. Das betrifft etwa die Auswertung von Daten auf Haushalts- anstelle der Individualebene, da sich so mögliche Zusammenhänge zwischen sozio-ökonomischen Indikatoren und z.B. dem Bildungserfolg oder der Stellung am Arbeitsmarkt darstellen lassen.

### Integrationsindikatoren zur Messung von Integration(sprozessen)

Indikatoren dienen dazu, Ist-Stand und Verlauf von Integrationsprozessen z.B. im Bereich Beschäftigung/Erwerbsbeteiligung durch statistische Maßzahlen darzustellen. Sie vermitteln einen raschen Überblick über den zu messenden Sachverhalt, machen diesen vergleichbar, zeichnen zeitliche Trends nach und zeigen Entwicklungen auf. Indikatoren können per se nicht Ursache und Wirkung erklären, aber ermöglichen die Beobachtung von Veränderungen, und stehen der Politik und Verwaltung als Hilfsmittel für die Planung und Gestaltung, Überprüfung und Abstimmung der Prioritäten zur Verfügung.

Im Rahmen des Monitorings kann nur als Indikator dienen, was regelmäßig, in immer gleicher Weise und gleicher Qualität erhoben wird. Zum Integrationsindikator wird ein Indikator, wenn die Frage geklärt ist, ob ein Aspekt zu Integration bzw. Integrationsprozessen abgebildet werden kann. Die Gütekriterien für alle Indikatoren lauten daher: 1. Qualität; 2. Kontinuität; 3. Sachliche Angemessenheit; 4. Verständlichkeit.

#### Gütekriterien

für alle Indikatoren des Wiener Integrationsmonitorings



#### Definition des Indikators

auf Basis einer integrationspolitischen Zielsetzung  
Beispiel: Indikator Bildungsstand



#### Integrationsindikator

zur Formulierung integrationsrelevanter Fragen  
Beispiel: Verwertung von Bildung



### Berechnungen/Ergebnisse – Analysen/Interpretationen

Die Kennzahlen bedürfen einer sachlichen und möglichst objektiven Vorgehensweise bei der Interpretation.

Das Ergebnis der Berechnungen ist eine Reihe von Auskünften, darunter die Größe der Auswirkung, die Stärke des Zusammenhangs, die Erklärungskraft aller ursächlichen Variablen zusammen und – nicht zu vergessen – die Größe des „unerklärten Rests“ (Gächter<sup>1</sup>). Es zeigt sich dadurch, welche Wirkungen sich empirisch nachweisen lassen und welche nicht. Man kann so auf „illegitime“ Ursachen, wie etwa die geografische oder soziale Herkunft der Eltern, hinweisen (Stichwort: Diskriminierungsphänomene).

<sup>1</sup> Gächter, A./Manolagos, T. (2010): Integration messbar machen – Idee, Entwicklung und Erstellung des 1. Wiener Integrationsmonitors der Stadt Wien. Paper präsentiert im Rahmen der 1. Jahrestagung für Migrations- und Integrationsforschung in Österreich. Wien, Juridicum 2010.

## Kooperationen mit DatenverfügerInnen

Um die Messbarkeit von Integrationsprozessen für das Wiener Monitoring zu steigern und zu verbessern, wird die laufende Datenproduktion der Verwaltung selbst nutzbar gemacht. Dafür wurden zahlreiche Gespräche mit DatenverfügerInnen geführt, und fachspezifische Workshops mit internen (Wiener Magistrat) und externen (Unis, NGOs, Statistik Austria, usw.) ExpertInnen durchgeführt.

Mit Hilfe dieser Kooperationen und dieses intensiven Austauschs wurden ausgehend von den 2009 definierten Indikatoren für den 2. Monitor weitere Datenlücken geschlossen, aus den vorhandenen Daten „mehr herausgeholt“ sowie die neuesten Entwicklungen für das Monitoring genutzt (Stichwort: Aufbau der Register).

### ➤ Leseanleitung

#### Aufbau und Darstellung Integrationsmonitor 2011

Die Analyse und Interpretation sowie das Abbilden von Veränderungsprozessen konzentrieren sich 2011 auf zentrale Integrationsindikatoren.

Diese haben eine besonders hohe Aussagekraft und Relevanz bzw. ermöglichen aufgrund der aktuellen Datenlage detaillierte Darstellungen und/oder nachvollziehbare Interpretationen.

Ausgangspunkt für die Berechnungen und Analysen, die zu den Ergebnissen des Integrationsmonitors 2011 führten, sind rund 60 definierte Indikatoren.

#### ➤ Anhang: Indikatoren 2011

Integrationsindikatoren  
2011

Hohe Aussagekraft  
und Relevanz

## 2.2.3 Verwendete Daten und Datenquellen

Dem umfassenden Anspruch an das Wiener Integrationsmonitoring, ausschließlich Daten nach den Kriterien der Qualität, Kontinuität, der sachlichen Angemessenheit und eindeutigen Interpretierbarkeit auszuwählen, stehen die Realität der Erfassungssysteme und die unterschiedliche Qualität der verfügbaren Daten gegenüber. Um diesen Kriterien der Indikatorenauswahl gerecht zu werden, werden – sofern möglich – Informationen aus Registern (= amtliche Vollerhebungen) herangezogen. Allerdings bieten Register für das Wiener Integrationsmonitoring zum Teil nur ein eingeschränktes Variablenangebot, besonders bei migrationsbezogenen Unterscheidungen (➤ **Welche Merkmale sind „migrationsbezogen“?**), weshalb auf Stichprobenerhebungen zurückgegriffen werden muss.

### ➤ Welche Merkmale sind „migrationsbezogen“?

**die Klassiker:** Staatsbürgerschaft, Geburtsland und Geburtsland der Eltern

**die Wesentlichen:** Rechtsstatus, Aufenthaltsdauer, Bildungsstaat, Altersgruppe, Geschlecht

**die Komplementären:** sozialer Status, Bildungshintergrund

Daten aus Stichproben werden verwendet, weil sie migrationsbezogene Merkmale bzw. Merkmale in kombinierbarer Form beinhalten und in andere Themenbereiche übergreifen, was für Register nicht gilt.

Der Mikrozensus (MZ) ist für das Wiener Integrationsmonitoring die wichtigste Stichprobenerhebung. Obwohl er eine außergewöhnlich große Zahl an Befragten aufweist, ist die Fallzahl bei einem Bundesland wie Wien klein, wenn man z.B. nach Alter, Geschlecht, Herkunft und Schultypen unterscheiden möchte. Aus kleinen Fallzahlen ergeben sich statistische Unsicherheiten. Man kann dann zum Beispiel für die Bildungsbeteiligung der Jugendlichen mit eingewanderten Eltern nur mehr einen Bereich angeben, in dem der wahre Prozentwert mit hoher Wahrscheinlichkeit liegt, aber keine genaue Zahl mehr. Dieser Bereich heißt Vertrauensbereich oder in der Fachsprache Konfidenzintervall. Das Bild wird sozusagen leicht unscharf. Man kann zwar das Wesentliche erkennen, aber nicht mehr alle Details. Mit diesen Vertrauensbereichen (Konfidenzintervallen) arbeitet das Wiener Integrationsmonitoring.

#### ➤ Methode des Wiener Monitorings erhöht Aussagekraft der Indikatoren

Um die Aussagekraft der Indikatoren aus dem MZ zu stärken, wurde durch die Verwendung mehrerer Erhebungszeiträume nicht nur die Größe der Stichproben erhöht, sondern auch die Qualitäten und Eigenheiten der Stichproben überprüft. Diese Vorgehensweise macht eine Differenzierung nach mehreren Merkmalen statistisch möglich und zeichnet das Wiener Integrationsmonitoring aus.

#### Verwendete Datenquellen im Detail

**Register:** Für das Wiener Integrationsmonitoring werden u.a. Daten aus amtlichen Registern herangezogen. Statistiken über den Bevölkerungsstand sowie über Wanderungen werden von der Bundesanstalt Statistik Österreich aufgearbeitet und in ein dafür entwickeltes Datenbanksystem („POPREG“) integriert. Als weitere Datenquelle dient das Bildungsstandregister, welches ebenfalls von der Bundesanstalt Statistik Österreich geführt wird, die Wählerevidenz der Gemeinde Wien, die Arbeitsmarktdatenbank des Arbeitsmarktservice Österreich uvm. Diese Vollerhebungsdaten stehen dem Monitoring in unterschiedlichen Ausprägungen zur Verfügung. Generell gilt für viele dieser Datenbestände, dass sie sich im Aufbau oder in einer Phase der Neustrukturierung befinden. Zum einen hat das mit der nunmehr stattfindenden Registerzählung<sup>2</sup> zu tun; verschiedenste Verwaltungsregister<sup>3</sup> werden hier zusammengeführt. Dafür mussten teils neue Register geschaffen, teils bestehende adaptiert werden. Zum anderen stellen die Bevölkerungsentwicklung und die Pluralisierung der Bevölkerung auch an Datenbanken neue Herausforderungen, um zielgruppenspezifischen Maßnahmen und Politiken, wie auch Dienstleistungen gerecht zu werden. Ein aktuelles Beispiel liefert die Entscheidung des Gesetzgebers, zukünftig AMS- und Hauptverbandsdaten zu verknüpfen.

<sup>2</sup>Die Registerzählung hat auf Basis des Registerzählungsgesetzes BGBl. I Nr. 33/2006 vom 16. März 2006 die traditionelle Volkszählung abgelöst. Seit 2011 werden die Informationen nicht mehr von den BürgerInnen persönlich eingeholt, sondern den vorliegenden Verwaltungsregistern (siehe folgende Fußnote) entnommen. Es finden im Wesentlichen die bei der Volkszählung 2001 erhobenen Daten in die Registerzählung Aufnahme. Mehr dazu unter: [http://www.statistik.at/web\\_de/fragebogen/registerzaehlung/index.html](http://www.statistik.at/web_de/fragebogen/registerzaehlung/index.html)

<sup>3</sup>Das Zentrale Melderegister bildet das Kernstück der Registerzählung. Die anderen Basisregister sind das Gebäude- und Wohnungsregister, das Unternehmensregister und das Bildungsstandregister der Bundesanstalt „Statistik Österreich“ sowie das Register des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger, die Daten der Schul- und Hochschulstatistik, die Daten des Arbeitsmarktservice und die Stammdaten der Abgabenbehörden des Bundes. Hinzu kommen Daten aus Ergänzungsregistern, wie etwa dem zentralen Fremdeninformationsregister (FIS) des BMI, Daten der Sozialhilfeträger der Länder, uvm.

**Mikrozensus (MZ):** Auch bei den Stichprobenerhebungen gelten die Kriterien für eine Indikatorenauswahl, d.h. regelmäßige Verfügbarkeit und Qualität einer Stichprobe sind entscheidend. Das Wiener Integrationsmonitoring verwendet den Mikrozensus für Indikatoren, die nach Merkmalen gebildet werden, die entweder gar nicht oder nicht in kombinierbarer Form aus Registern zur Verfügung stehen (z.B. das Geburtsland der Eltern, der Bildungsstaat, die Aufenthaltsdauer u.v.m.). Da jedes Register inhaltlich spezialisiert ist, wird der MZ auch bei Indikatoren herangezogen, die in andere inhaltliche Bereiche übergreifen.<sup>4</sup>

Die Stichprobe des Mikrozensus in Wien umfasst jedes Quartal mehr als 5.000 Befragte, darunter mehr als 1.300 Personen mit Geburt im Ausland bzw. rund 1.700 Befragte, bei denen beide Elternteile im Ausland geboren wurden, und mehr als 500 mit einem im Ausland geborenen Elternteil. Befragt werden nur Privathaushalte, darin aber alle Mitglieder. Durchgeführt wird der MZ von Statistik Austria, seit 2004 in kontinuierlicher Form mit vierteljährlichen Berichtsterminen.

Für den Integrationsmonitor 2011 standen zwölf Quartale (beginnend mit dem 3. Quartal 2008 bis zum 2. Quartal 2011) für die Analyse zur Verfügung. Für ein Berichtsjahr wurden vier Quartale herangezogen (für 2011 ist das der MZ Juli 2010 bis Juni 2011). Diese Vorgehensweise erhöht nicht nur die Größe der Stichprobe und macht eine Differenzierung nach mehreren Merkmalen statistisch erst möglich, sondern erlaubt auch, die Qualität und Eigenheit der jeweiligen Rotationsgruppe (= die Haushalte, die gemeinsam durch 5 Quartale befragt werden) zu überprüfen und damit die Aussagekraft der Indikatoren zu schärfen.

**EU-SILC (Statistics on Income and Living Conditions):** EU-SILC ist eine jährliche Statistik über Einkommen und Lebensbedingungen von Privathaushalten in Europa und die einzige verfügbare Datenquelle zu Haushaltseinkommen in Österreich. Für den Monitor 2011 wurden Daten aus den Befragungen von 2006 bis 2010 zur Verfügung herangezogen, um die Stichprobe zu erhöhen (**➤ Methode des Wiener Monitorings erhöht Aussagekraft der Indikatoren**). 2010 wurden dazu 1.299 Wiener Haushalte mit 4.678 Personen befragt.

**Andere Datenquellen:** Für kleinräumige Analysen wurde die „Kleinräumige Bevölkerungsevidenz“ der MA 18 herangezogen. Ihre Daten sind ein Stichtagsabzug des Zentralen Melderegisters ohne Bereinigungen, dafür aber zeitnah und kleinräumig verfügbar. Für die Themenfelder „Infrastruktur“ und „öffentlicher Raum, soziales Klima und Zusammenleben“ wird die Erhebung „Leben und Lebensqualität in Wien“ (LLIW) 2008 als Datenquelle herangezogen. Diese Stichprobenerhebung wurde im Rahmen einer Forschungs Kooperation der Stadt Wien und Universität Wien („Sozialwissenschaftliche Grundlagenforschung“) durch das Meinungsforschungsinstitut ifes 2008 durchgeführt und beläuft sich auf insgesamt 8.700 Befragte (ab 15 Jahren). Ebenso Eingang finden Ergebnisse aus der Monitoringstudie „Zusammenleben“ (ifes 2010) und der Studie „Integration im öffentlichen Raum“ der TU Wien im Auftrag der MA 18, Stadtentwicklung und Stadtplanung (2006).

<sup>4</sup>Bereichsübergreifende Indikatoren werden in Zukunft auch durch die Verknüpfung der Daten eines Registers mit anderen Registern gebildet werden können, doch ist das rechtlich nur den statistischen Ämtern erlaubt und technisch sehr anspruchsvoll.

## 2.3 Wiener Diversitätsmonitor 2009 – 2011

### 2.3.1 Kernergebnisse 2011

Die Ergebnisse zeigen, dass die Auseinandersetzung mit Diversitätsmanagement in allen Handlungsfeldern der Stadt stattfindet und quer über alle einbezogenen Einrichtungen eine positive Weiterentwicklung diversitätsorientierter Maßnahmen konstatiert werden kann. Die Situation in den einzelnen Handlungsfeldern wird ab Seite 43 im Detail analysiert. An dieser Stelle soll es vor allem darum gehen, einen Überblick über das Gesamtniveau, die Entwicklungsdynamik und Entwicklungsstrategien bei der Implementierung von Diversitätsmanagement in der Stadt Wien zu geben. Drei Aspekte werden dabei unter die Lupe genommen:

- **Professionelles Entwicklungsniveau**, d.h. wie hoch ist der Grad der Professionalisierung im Diversitätsmanagement
- **Strategische Implementierung**, d.h. inwieweit wird Diversitätsmanagement auf Grundlage einer strategischen Planung betrieben
- **Entwicklungsdynamik**, d.h. wie hat sich die Qualität des Diversitätsmanagements seit 2009 entwickelt

**Professionelles Entwicklungsniveau.** Um den Grad der Professionalisierung im Diversitätsmanagement darzustellen, wird der Anteil bzw. die Zahl jener Abteilungen und Einrichtungen erfasst, die in zumindest einer der Analysedimensionen die Weiterentwicklungs- & Professionalisierungsphase erreichen. Das gibt Auskunft darüber, in welchem Ausmaß die Stadt insgesamt den Benchmarks einer diversitätsorientierten Organisationsentwicklung nahe kommt bzw. sie erreicht. Weitere Aufschlüsselungen bezüglich jener Abteilungen und Einrichtungen, die in zwei bzw. allen drei Analysedimensionen die Weiterentwicklungs- & Professionalisierungsphase erreichen, geben Auskunft darüber, inwieweit ein ausgeglichenes hohes Entwicklungsniveau erreicht wird.

#### ➤ Stand 2011

Insgesamt 15 von 38 Abteilungen bzw. Einrichtungen, das sind etwa 40%, erreichen in zumindest einer der Analysedimensionen die Weiterentwicklungs- und Professionalisierungsphase. Während ein beträchtlicher Teil der Abteilungen bzw. Einrichtungen der Stadt somit einen weit fortgeschrittenen Umsetzungsstand aufweisen, erreichen nur drei Organisationen ein durchgängig sehr hohes Entwicklungsniveau.

**Im Einzelnen erreichen die Weiterentwicklungs- und Professionalisierungsphase:**

... in drei Analysedimensionen: MA 17, MBA 15, waff

... in zwei Analysedimensionen: MA 13, MA 18, MA 57, VHS, FSW, Wohnservice

... in einer Analysedimension: MA 3, MA 10, MA 35, MA 42, MA 70, SSR

**Strategische Implementierung.** Der Aspekt strategische Implementierung gibt Auskunft darüber, in welchem Ausmaß Diversitätsmanagement in der Stadt Wien auf Grundlage einer strategischen Planung zielgerichtet und top-down implementiert wird. Der Blick richtet sich daher auf jene Abteilungen und Einrichtungen, die in der Analysedimension Organisation & Strategie vor (oder gleich auf mit) den Dimensionen Dienstleistungen & KundInnen und/oder Personal & Kompetenz liegen.

#### ➤ Stand 2011

Bei insgesamt 18 von 38 Einrichtungen, das sind mehr als 45%, ist Diversitätsmanagement Thema der übergeordneten Organisationsentwicklung. Diversitätsmanagement als strategische Zielsetzung, die konkrete Umsetzungsmaßnahmen nach sich zieht, hat breitflächig Eingang in den Magistrat und stadtnahe Einrichtungen gefunden.

Nach Handlungsfeldern betrachtet ist eine gewisse Häufung in den Bereichen Gesundheit & Pflege, Bildung und Wohnen beobachtbar.

**Im Einzelnen handelt es sich um folgende 18 Abteilungen bzw. Einrichtungen:**

MA 3, MA 10, MA 11, MA 13, MA 15, MA 17, MA 18, MA 48, MA 57, MA 70, MBA 10, MBA 15, FSW, waff, VHS, Wiener Wohnen, Wohnservice Wien, Friedhöfe

**Entwicklungsdynamik.** Der Blick auf die Entwicklungsdynamik erlaubt es, Veränderungen gegenüber dem Monitor 2009 nachzuzeichnen. Im Gegensatz zu den ersten beiden Aspekten können hier nur jene Einrichtungen in Betrachtung gezogen werden, die bereits 2009 analysiert wurden. Als positive Entwicklungsdynamik gilt hier, wenn Einrichtungen gegenüber 2009 in zumindest einer Analysedimension den Sprung in eine höhere Entwicklungsphase geschafft haben, ohne dabei Rückschritte in anderen Analysedimensionen gemacht zu haben. Auf der anderen Seite verdeutlicht ein Rückfall in einer Analysedimension in eine niedrigere Entwicklungsphase eine negative Entwicklungsdynamik. Stagnation wiederum bedeutet ein Verharren in den bereits 2009 erreichten Entwicklungsphasen.

Beim Vergleich mit 2009 muss immer mitgedacht werden, dass die detaillierte Erhebungs- und Bewertungsmethode 2011 einen genaueren Blick auf Stärken und Schwächen erlaubt. Trotz der dadurch möglicherweise entstehenden Unschärfen beim direkten Vergleich zeigen die Ergebnisse aber plausible Entwicklungslinien und ein stimmiges Gesamtbild.

#### ➤ Stand 2011

12 von 18 direkt mit dem Erstmonitor 2009 vergleichbare Einrichtungen konnten in den vergangenen zwei Jahren ihr Diversitätsmanagement verbessern.

Nach Handlungsfeldern betrachtet ist eine jeweils mehrere Einrichtungen umfassende Entwicklungsdynamik in den Bereichen Gesundheit & Pflege, Bildung, Wohnen und Infrastruktur beobachtbar. D.h. es gibt eine grund-

legend positive Entwicklungsdynamik beim Diversitätsmanagement der Stadt: jenen zwei Dritteln der Einrichtungen, die sich verbessern konnten, steht ein Drittel gegenüber, die im Diversitätsmanagement stagnieren bzw. in einer Analysedimension zurück gefallen sind. Letzteres zeigt, dass die Entwicklung des Diversitätsmanagements kein linearer Prozess ist, sondern Rückschritte – z.B. aufgrund einer mangelnden organisatorischen Verankerung – möglich sind. Die Implementierung von Diversitätsmanagement verläuft zuweilen auch widersprüchlich, wenn einer niedrigeren Bewertung in einer Analysedimension der Sprung in die nächst höhere Entwicklungsphase in einer anderen Analysedimension gegenübersteht.

**Im Einzelnen erreichen folgende 12 Einrichtungen eine höhere Entwicklungsphase:**

... in drei Analysedimensionen: MA 15

... In zwei Analysedimensionen: MA 11, MA 44, FSW, VHS, waff, Wiener Wohnen

... in einer Analysedimension: MA 48, MA 50, MA 57, MA 59, Wohnservice Wien

**Folgende Einrichtungen stagnieren im Diversitätsmanagement:**

Wirtschaftsagentur Wien, KAV

**Folgende Einrichtungen sind in einer Analysedimension zurückgefallen:**

Wiener Linien, Friedhöfe Wien

**Folgende Einrichtungen sind in einer Analysedimension zurückgefallen und erreichen gleichzeitig in einer anderen Analysedimension eine höhere Entwicklungsphase:**

MA 10, MA 42

### **Was sonst noch auffällt**

**Schwächere Ergebnisse im Personalbereich.** Die Ergebnisse zeigen, dass bei vielen Einrichtungen im Personalbereich die vergleichsweise geringste Dynamik bei der Umsetzung von Diversitätsmanagement gegeben ist. In Summe erzielten 20 der 38 einbezogenen Einrichtungen in der Analysekatgorie „Personal & Kompetenz“ die schlechtesten Werte, teilweise ist der Abstand zu den in den Kategorien „Dienstleistungen & KundInnen“ sowie „Organisation & Strategie“ erzielten Ergebnissen beträchtlich. Zu diesem Bild passt auch, dass im Personalbereich nur wenige Einrichtungen die Professionalisierungs- bzw. die Erprobungs- und Umsetzungsphase erreichen. Die Gründe dafür sind vielfältig: besonders häufig ist die Anzahl der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und/oder Diversitätskompetenz gering oder wird interkulturelle Fortbildung zu unsystematisch oder gar nicht umgesetzt.

**„Nachzügler“ in einigen Handlungsfeldern.** Die Ergebnisse zeigen eine breite Streuung im Hinblick auf die Qualität des Diversitätsmanagements in den einbezogenen Einrichtungen. Neben einem hohen Grad an Professionalisierung finden sich auch Beispiele für eine äußerst schwach verankerte Diversitätsorientierung. Diese Diskrepanzen finden sich in zahlreichen Handlungsfeldern und sind ein Hinweis darauf, dass strategische Steuerung, Vernetzung und Wissensaustausch forciert werden müssen.

## Herausforderungen

### Strategische Verankerung von Diversitätsmanagement in der Stadt Wien

Auffällig ist, dass es im Diversitätsmanagement der Stadt große Qualitätsunterschiede zwischen den einzelnen Einrichtungen und Abteilungen gibt. Wie schon 2009 finden sich auch 2011 umfassend diversitätsorientierte Einrichtungen neben solchen, die erst am Beginn einer Implementierung von Diversitätsmanagement stehen. Starkes „strategisches Controlling“ und Leadership in allen Geschäftsgruppen können helfen, diese Abstände zu verringern und konzernweite Standards zu verankern. Dazu braucht es politisches Commitment und eine starke organisatorisch-strategische Verankerung sowie eine offensive Nutzung vorhandener strategischer Steuerungsinstrumente (z.B. des Kontraktmanagements<sup>1</sup>) als Richtschnur für die Umsetzung von Diversitätsmanagement.

### Stadtinterne Vernetzung & Wissensmanagement

Um Synergieeffekte zu erzielen, Wissenstransfer zu erleichtern und somit zu einer beschleunigten Angleichung von Entwicklungsniveaus beizutragen, ist mehr und strukturierter „Good Practice“-Transfer notwendig. Vehikel dafür können Wissensplattformen für unterschiedliche Einrichtungen aus einem Handlungsfeld oder einer Geschäftsgruppe sein. Die MA 17 kann diesen Austauschprozess in ihrer Rolle als Diversitäts-Kompetenzstelle und interne Dienstleisterin unterstützen. Gutes Diversitätsmanagement kann darüber hinaus durch Auszeichnungen für Einrichtungen und durch magistratsweite Präsentationen vor den Vorhang geholt werden.

### Personal- & Kompetenzentwicklung

Im Personalbereich sind aktuell zwei Problembereiche auszumachen: Zum einen steht die Stadt Wien erst am Beginn der Umsetzung ihres Ziels, den Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund an der Bevölkerung in ihrer Beschäftigtenstruktur widerzuspiegeln. Zum anderen wird darauf verzichtet, die Diversitätskompetenz der MitarbeiterInnen durch konzernweite Standards für diversitätsorientierte Weiterbildung gezielt zu stärken. Um die MitarbeiterInnenschaft der Stadt zu einem Spiegelbild der Stadtgesellschaft zu machen, ist es notwendig, in der Außenkommunikation stärker zu betonen, dass die Stadt attraktive Arbeitgeberin für alle WienerInnen ist bzw. sein möchte. Kampagnen wie „Berlin braucht dich“ bzw. „Wien braucht dich“ der Wiener Polizei können dabei als Vorbild dienen. Weiters müssen gemeinsam mit für die Stadt relevanten Ausbildungseinrichtungen gezielte Anstrengungen unternommen werden, um mehr SchülerInnen bzw. StudentInnen mit Migrationshintergrund zu gewinnen.

Für die Stärkung der Diversitätskompetenz der MitarbeiterInnen braucht es eine weitere Professionalisierung und Systematisierung der Weiterbildung, die sicherstellt, dass alle MitarbeiterInnen der Stadt diversitätsorientierte Fort- und Weiterbildungsangebote besuchen können. Vorbild dafür kann die erfolgte Aufnahme von diversitätsorientierten Fortbildungsinhalten in das verpflichtende Ausbildungscurriculum für Lehrlinge der Stadt Wien sein.

<sup>1</sup> Das Kontraktsystem stellt eine umfassende Vereinbarung über Ziele, Produkte, Ressourcen und Berichtswesen zwischen einer Dienststelle der Stadt und der Verwaltungsspitze (= MagistratsdirektorIn) und dem/der jeweils politisch zuständigen Stadtrat/Stadträtin dar.

### 2.3.2 Was und wie misst das Diversitätsmonitoring

Wie schon der Ausgangsmonitor 2009 verdeutlicht der vorliegende Bericht in Gestalt von sogenannten „Diversitätsanzeigern“ den jeweiligen Umsetzungsstand von integrationsorientiertem Diversitätsmanagement in den Einrichtungen der Stadt Wien und zeigt damit, inwieweit organisatorische Strukturen, Personalpolitik und Dienstleistungen an eine in ethnischer, sozialer und kultureller Hinsicht vielfältige Stadt angepasst wurden. ➤ **Die Schlüsselbegriffe des Diversitätsmonitors**

#### **Drei Analysedimensionen – Elf Benchmarks – Vier Entwicklungsphasen – Ein Diversitätsanzeiger**

**Drei Analysedimensionen.** Der Umsetzungsgrad des Diversitätsmanagements wird in Bezug auf das Leistungsspektrum (Dienstleistungen & KundInnen), auf die Personalentwicklung (Personal & Kompetenz) sowie die generelle Bedeutung von Diversitätsthemen in der Organisationsentwicklung (Organisation & Strategie) erfasst. Die Darstellung in diesen drei Analysedimensionen garantiert nicht nur, dass alle Organisationsaspekte berücksichtigt werden, sondern macht auch eine differenzierte Aufbereitung der Ergebnisse möglich und sowohl Erfolge als auch Handlungsanforderungen deutlich sichtbar.

**Elf Diversitätsbenchmarks.** Die Bewertung des Diversitätsmanagements basiert auf dem Grundprinzip, dass gemessen wird, wie weit definierte Benchmarks der diversitätsorientierten Organisationsentwicklung erfüllt werden. Unter einem Benchmark (dt. Bezugspunkt, Maßstab) wird dabei eine Praxis verstanden, die aus der Perspektive des Diversitätsmanagements einen Idealzustand markiert und daher im Sinne einer weitreichenden Diversitätsorientierung anzustreben ist. Man kann folglich eine Aussage formulieren, die diesen Idealzustand beschreibt; und bewerten, ob bzw. in welchem Grad der Annäherung dieser Zustand erreicht wird. In weiterer Folge werden derartige Bewertungen mithilfe eines Punktesystems quantifiziert. Dabei bedeutet der Höchstwert, dass der Benchmark voll erfüllt ist.

Hinter der Bewertung dieser elf übergeordneten Diversitäts-Benchmarks steht die Analyse von Detail-Benchmarks. Diese bilden Detailaspekte des Diversitätsmanagements ab und sind jeweils einem der 11 Diversitäts-Benchmarks zugeordnet. In Summe geben sie daher darüber Auskunft, inwieweit der betreffende Diversitäts-Benchmark erfüllt ist. ➤ **Anhang: Benchmarks, S. 192 ff.**

**Vier Entwicklungsphasen.** Die Qualität des Diversitätsmanagements drückt sich im Ausmaß aus, in dem die Diversitäts-Benchmarks erfüllt werden. Je höher der Erfüllungsgrad, desto weiter fortgeschritten das Diversitätsmanagement. Im Diversitätsmonitor werden die unterschiedlichen Intensitäts- und Entwicklungsgrade durch vier Entwicklungsphasen dargestellt. Dabei handelt es sich um 1) die Sensibilisierungsphase; 2) die Planungs- und Aufbauphase; 3) die Erprobungs- & Umsetzungsphase und schließlich 4) die Weiterentwicklungs- und Professionalisierungsphase.

**Ein Diversitätsanzeiger.** Wie schon 2009 werden die Ergebnisse des Monitorings durch Diversitätsanzeiger dargestellt. Durch eine Verfeinerung des Bewertungsrasters ist es nunmehr möglich, genau festzumachen, wo innerhalb der jeweiligen Entwicklungsphase eine Einrichtung steht. Diese Präzisierung sowie die detaillierte Bewertung aller Diversitäts-Benchmarks ermöglichen nicht nur konkretere Aussagen zum Diversitätsstand, sondern auch flexible Darstellungsformen.

#### **System der Benchmarks**

Die Detail-Benchmarks, die den 11 Diversitäts-Benchmarks zugeordnet sind, bilden die Basis der Bewertung. Ihnen sind einzelne Fragen der Online-Erhebung zugeordnet, auf der Ebene der Detail-Benchmarks erfolgt daher die tatsächliche Auswertung der gegebenen Antworten. Die Bewertung eines Detail-Benchmarks funktioniert folgenderweise:

**Detail-Benchmark:** „Der Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund wird systematisch erhoben und ist angemessen.“ Diese Aussage kann nicht, ansatzweise, teilweise, weitgehend oder voll zutreffen, wofür 0, 1, 2, 3 oder 4 Punkte vergeben werden können.

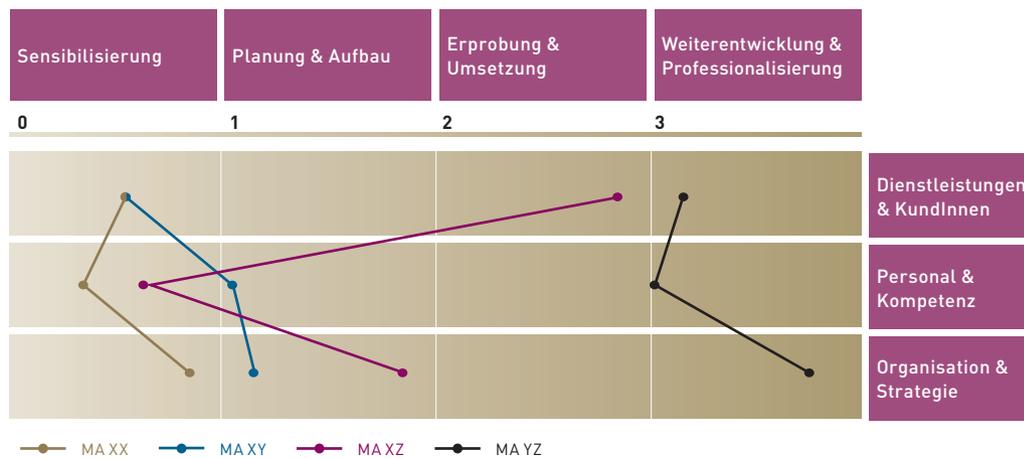
Der für die Diversitäts-Benchmarks vergebene Wert (ebenfalls eine Punktebewertung auf Basis einer der Aussagen trifft nicht, ansatzweise, teilweise, weitgehend oder voll zu) ergibt sich aus dem mathematischen Durchschnitt der Bewertungen der Detail-Benchmarks.

Im vorliegenden Bericht ist ein Diversitätsanzeiger für jedes der neun Handlungsfelder dargestellt. Dadurch wird sowohl ein gesamthafte Bild möglich, wie auch ein Blick auf die Leistung der Einrichtungen in den drei Analysedimensionen. Eine detaillierte und kommentierte Auswertung entlang der elf Benchmarks steht den beteiligten Abteilungen bzw. Einrichtungen zur Verfügung und kann für die gezielte Weiterentwicklung des Diversitätsmanagements genutzt werden.

**System der Benchmarks**  
Für die drei übergeordneten Analysedimensionen Dienstleistungen & KundInnen, Personal & Kompetenz und Organisation & Strategie wird schließlich eine weitere Aggregation durch die Bildung von Durchschnittswerten aus den jeweils zugeordneten Diversitäts-Benchmarks vorgenommen.

### Ein Beispiel: Gesamtsicht auf ein thematisches Handlungsfeld

Jeder Abteilung ist eine Farbe zugeteilt, ein Punkt (•) bezeichnet den genauen Stand des Diversitätsmanagements einer Abteilung in einer der drei Analysedimensionen.



### Die Online-Erhebung

Voraussetzung für die valide Bewertung entlang von Diversitäts-Benchmarks und damit der Gesamtleistung ist eine fundierte empirische Grundlage. Eine detaillierte Online-Erhebung schuf diese Basis und erbrachte umfangreiche Informationen über Art und Umfang des Diversitätsmanagements in den einbezogenen Einrichtungen (**2.3.3 Welche Einrichtungen der Stadt Wien wurden bewertet und warum, S. 37**). Im Zuge dieser Erhebung wurden die Einrichtungen der Stadt gebeten, 56 Fragen zu ihrem Diversitätsmanagement zu beantworten. Der Fragebogen war so gestaltet, dass sowohl quantitative als auch qualitative Ergebnisse erzielt wurden. Die quantitative Komponente ist ein wesentliches Element, um die Vergleichbarkeit zu erhöhen und in Hinblick auf Folgemonitore quantifizierbare Fort- oder Rückschritte im Diversitätsmanagement sichtbar zu machen. Durch die qualitative Komponente kann die Tiefe und Breite der Verankerung von Diversitätsmanagement, die Angemessenheit von einzelnen Maßnahmen und Strategien sowie die Bedeutung, die in einer Einrichtung dem Diversitätsmanagement beigemessen wird, analysiert und bewertet werden.

## ➤ Die Schlüsselbegriffe des Diversitätsmonitors

**Integrationsorientiertes Diversitätsmanagement:** Diversitätsmanagement bezeichnet einen ganzheitlichen Managementansatz, der im vergangenen Jahrzehnt im öffentlichen Dienst verstärkt zur Anwendung kommt. Im Zentrum stehen dabei die Wertschätzung aller KundInnen, die gezielte Nutzung der Vielfalt der MitarbeiterInnen bzw. die Zielsetzung, die MitarbeiterInnenschaft zu einem Spiegelbild der Stadtgesellschaft zu machen, sowie die entsprechende Adaptierung der Organisation. In der theoretischen und praktischen Auseinandersetzung mit dem Thema stehen die Kerndimensionen Alter, Geschlecht/Gender, sexuelle Orientierung, physische und psychische Fähigkeiten inklusive Behinderung, Religion/Weltanschauung sowie Ethnie/Herkunft im Mittelpunkt. Die Stadt Wien konzentriert sich beim Diversitätsmanagement in erster Linie auf die Dimension Ethnie/sozio-kulturelle Herkunft in Verbindung mit Alter und Geschlecht. Daher spricht man von integrationsorientiertem Diversitätsmanagement.

Vorteile von Diversitätsmanagement, die für Einrichtungen der öffentlichen Hand besonders ins Gewicht fallen, sind eine höhere KundInnen-Zufriedenheit durch passende Produkte bzw. Dienstleistungen für alle, höhere Arbeitszufriedenheit, geringere Fluktuation und damit eine Effizienzsteigerung durch einen wertschätzenden Umgang mit den MitarbeiterInnen, die Positionierung als attraktive Arbeitgeberin sowie die Wahrnehmung einer Vorreiterrolle im Gleichstellungs- und Antidiskriminierungsbereich.

**Diversitätskompetenz:** Ein Aspekt des Diversitätsmanagements ist die Diversitätskompetenz. Sie ist die Fähigkeit, die u.U. in der Herkunft begründete Verschiedenartigkeit individueller Bedürfnisse wahrnehmen und diesen entsprechend erfolgreich mit KundInnen interagieren zu können. Komponenten von Diversitätskompetenz sind u.a. kulturspezifisches Wissen, Sprachkenntnisse, Fähigkeit zu interkultureller Kommunikation und Konfliktmanagement in interkulturellen Kontexten. Aus Sicht der Organisation geht es darum, Diversitätskompetenz bei der Erledigung der Aufgaben so einzusetzen, dass die Zufriedenheit der KundInnen und die Produktivität der MitarbeiterInnen gewährleistet sind. Die Diversitätskompetenz einer Organisation kann einerseits durch Weiterbildungsmaßnahmen für die MitarbeiterInnen, andererseits durch die gezielte Einstellung von diversitätskompetenten MitarbeiterInnen, häufig mit Migrationshintergrund, gestärkt werden.

**Diversitätsorientierte Leistungserbringung:** Dienstleistungen und andere Produkte sind dann diversitätsorientiert, wenn sie in ihrer Erbringung und Ausgestaltung die unterschiedlichen Bedarfslagen einer sozio-kulturell ausdifferenzierten KundInnenschaft berücksichtigen. Fundiertes Wissen über die Zusammensetzung der KundInnenschaft, die Erfassung spezifischer Bedürfnisse und deren Integration in die Angebotsentwicklung, eine zielgruppengerechte Kommunikation der Leistungen, die Evaluierung zielgruppenspezifischer Angebote in Hinblick auf Bekanntheit, Wirkung und Inanspruchnahme sind neben Kultursensibilität im direkten KundInnenkontakt die Hauptelemente einer diversitätsorientierten Leistungserbringung. Gut umgesetzt, steigert sie die Qualität der Dienstleistungen, die Zufriedenheit der KundInnen sowie Effektivität und Effizienz der städtischen Verwaltung.

### 2.3.3 Welche Einrichtungen der Stadt Wien wurden bewertet und warum

Die Kriterien für die Auswahl der in das Monitoring einbezogenen Organisationen blieben dieselben wie für den Monitor 2009. Berücksichtigt wurden Abteilungen bzw. Einrichtungen,

- 1** die einen hohen KundInnenkontakt und/oder
- 2** einen hohen MitarbeiterInnenstand und/oder
- 3** eine hohe strategische Relevanz haben.

Im Zuge der Erhebung, die nach der Beantwortung des Online-Fragebogens auch eine Feedbackschleife auf Leitungsebene umfasste, konnten für insgesamt 38 Abteilungen bzw. Einrichtungen Diversitätsanzeiger erstellt werden. Für 20 dieser Organisationen waren bereits im Erstmonitor 2009 Diversitätsanzeiger ausgewiesen; d.h. die betreffenden Anzeiger im Monitor 2011 sind direkt mit den damaligen Ergebnissen (die auf denselben Analyse kategorien, aber einer halbstandardisierten mündlichen Erhebung basierten) vergleichbar.

Handlungsfeld	Diversitätsmonitor: Abteilungen/Einrichtungen
Gleichstellung & Partizipation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 3 Bedienstetenschutz und berufliche Gesundheitsförderung</li> <li>• MA 17 Integration und Diversität</li> <li>• MA 21 A und B Stadtteilplanung und Flächennutzung</li> <li>• MA 35 Einwanderung, Staatsbürgerschaft, Standesamt*</li> <li>• MA 57 Frauenförderung und Koordinierung von Frauenangelegenheiten*</li> </ul>
Bildung, Aus- und Fortbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 10 Wiener Kindergärten*</li> <li>• MA 11 Amt für Jugend und Familie*</li> <li>• VHS Wiener Volkshochschulen*</li> <li>• SSR Stadtschulrat Wien</li> </ul>
Beschäftigung & Arbeitsmarkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 36 Technische Gewerbeangelegenheiten, behördliche Elektro- und Gasangelegenheiten, Feuerpolizei und Veranstaltungswesen</li> <li>• MA 59 Marktamt*</li> <li>• MA 63 Gewerbewesen und rechtliche Angelegenheiten des Ernährungswesens</li> <li>• waff Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds*</li> <li>• WIAG Wirtschaftsagentur Wien*</li> </ul>
Einkommen & soziale Sicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 40 Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht</li> </ul>
Gesundheit & Pflege	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 15 Gesundheitsdienst der Stadt Wien*</li> <li>• MA 70 Rettungs- und Krankenbeförderungsdienst der Stadt Wien</li> <li>• FSW Fonds Soziales Wien*</li> <li>• KAV Wiener Krankenanstaltenverbund*</li> <li>• KWP Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser</li> </ul>
Wohnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 25 Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser/Gebietsbetreuungen</li> <li>• MA 50 Wohnbauförderung und Schlichtungsstelle für wohnrechtliche Angelegenheiten*</li> <li>• Wiener Wohnen*</li> <li>• Wohnservice Wien/Wohnpartner*</li> </ul>
Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 48 Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark*</li> <li>• MBÄ Magistratische Bezirksämter der Bezirke 10, 12, 15, 20</li> <li>• Friedhöfe Wien*</li> <li>• Wiener Linien*</li> </ul>
Kultur & Freizeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 13 Bildung und außerschulische Jugendbetreuung*</li> <li>• MA 42 Wiener Stadtgärten*</li> <li>• MA 44 Bäder*</li> <li>• stadt wien marketing</li> </ul>
Öffentlicher Raum, Zusammenleben & soziales Klima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 18 Stadtentwicklung und Stadtplanung</li> <li>• MA 53 Presse- und Informationsdienst</li> </ul>

\* Ergebnisse mit im Erstmonitor 2009 ausgewiesenen Entwicklungsstand direkt vergleichbar.

## 2.4 Integrationsorientierte Diversitätspolitik – Schlüsselherausforderungen für die folgenden Jahre

Der gemeinsame Blick auf das Integrations- und Diversitätsmonitoring ermöglicht es, zentrale Herausforderungen für die integrationsorientierte Diversitätspolitik der Stadt in den nächsten Jahren zu identifizieren. Auch hier gilt wieder, dass nicht alles, was notwendig wäre, von der Stadt in Eigenregie geleistet werden kann. Die Stadtpolitik hat aber die Möglichkeit, ihre Stimme und ihr Gewicht in Debatten auf Bundesebene einzubringen.

### Partizipation & Gleichstellung

#### Lobbying für Maßnahmen auf Bundesebene

**Entkoppelung von Wahlrecht und Staatsbürgerschaft.** Die Koppelung des Wahlrechts an die Staatsbürgerschaft stellt Wien vor demokratiepolitische Herausforderungen. Modelle wie die „Wohnbürgerschaft“, die ZuwanderInnen nach einem bestimmten Zeitraum – unabhängig von der Staatsbürgerschaft – volle politische und soziale Rechte gewähren, können verhindern, dass ein wachsender Teil der Stadtbevölkerung aufgrund der Staatsbürgerschaft von grundlegenden demokratischen Teilhabemöglichkeiten ausgeschlossen bleibt. Sie sollten daher von der Stadt im politischen und gesellschaftlichen Diskurs entsprechend thematisiert und forciert werden.

**Evaluierung & Reform der Fremden Gesetze.** Wie schon vor Jahren von der Bundesregierung geplant und angekündigt, sollten die Fremden Gesetze dringend einer umfassenden Evaluierung unterzogen werden. Erforderlich ist eine Reform, die das System vereinfacht, übersichtlich macht sowie Rechtssicherheit und Gleichstellung fördert.

#### Umsetzung im eigenen Wirkungsbereich

**Partizipation & Mitbestimmung auf kommunaler Ebene forcieren.** Unabhängig von bundesgesetzlichen Vorgaben kann die Stadt im eigenen Wirkungsbereich Beteiligungsprozesse forcieren, die allen BürgerInnen Mitgestaltungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten und damit auch Identifikationsmöglichkeiten mit der Stadt bieten. Mit der Charta des Zusammenlebens wird in diesem Zusammenhang ein neuer Zugang erprobt. Erfahrungen aus diesem Prozess können wichtige Inputs für die Gestaltung künftiger Beteiligungsprozesse zur Mitgestaltung kommunaler Politik und des Zusammenlebens der Stadtgesellschaft bringen. Neben der Öffnung von Beteiligungsprozessen sollte darüber hinaus über neue Formen der politischen Repräsentation von MigrantInnen nachgedacht werden. Dabei geht es nicht mehr um „klassische“ Ausländer- oder MigrantInnenbeiräte, sondern um Repräsentationsstrukturen, die in der Lage sind, die unterschiedlichen Perspektiven, Lebensstile, Interessen und Einstellungen einer pluralistischen Stadtgesellschaft abzubilden und damit demokratische Prozesse und Diskussionen zu stärken. Ein mögliches Modell für solche Strukturen sind themenspezifische Beratungsgremien unter Einbeziehung fachkompetenter WienerInnen mit unterschiedlichen sozialen, kulturellen und ethnischen Hintergründen.

**Diversitätsmanagement als Gleichstellungsinstrument – strategische Verankerung und flächendeckende Implementierung.** Diversitätsmanagement ist ein zentraler Bestandteil einer umfassenden Gleichstellungsagenda, da es gleichberechtigten Zugang zu allen öffentlichen Leistungen sicherstellt und MigrantInnen berufliche Aufstiegschancen und Etablierung ermöglicht. Damit die gleichstellungspolitischen Potenziale des Diversitätsansatzes tatsächlich voll zur Geltung kommen, müssen die Stadt und ihre Einrichtungen ihr Diversitätsmanagement noch stärker strategisch verankern und gezielt und flächendeckend implementieren. Signifikanten Aufholbedarf gibt es dabei insbesondere im Personalbereich.

## Bildung

### **Lobbying & Umsetzung im eigenen Wirkungsbereich**

**Unterstützung beim Zugang zu höherer Bildung.** Die Ergebnisse des Integrationsmonitorings zeigen, dass das Bildungsniveau der gesamten Bevölkerung steigt, und WienerInnen mit Migrationshintergrund den Bildungsaufstieg in zunehmendem Ausmaß schaffen. Im Diversitätsmonitor zeigt sich wiederum, dass in den Bildungseinrichtungen bereits wichtige Maßnahmen gesetzt wurden, um besser mit Vielfalt umgehen zu können und damit die Bildungschancen von allen SchülerInnen zu erhöhen. In einem nächsten Schritt gilt es nun, 1) die interkulturelle Öffnung von Ausbildungseinrichtungen zu forcieren, 2) Mehrsprachigkeit zu einem selbstverständlichen Teil des Unterrichts zu machen und 3) die Unterrepräsentation bestimmter Herkunftsgruppen in höheren Bildungseinrichtungen genauer in den Blick zu nehmen.

## Anerkennung von Qualifikationen

### **Lobbying & Umsetzung im eigenen Wirkungsbereich**

**Anerkennung von Bildungsabschlüssen und beruflichen Qualifikationen.** Auf Bundesebene ist Dynamik in die Debatte rund um die Anerkennung von ausländischen Bildungsabschlüssen und Berufsausbildungen gekommen. In allen Bundesländern sollen nun Informations- und Anlaufstellen eingerichtet werden, die bei Berufs- und Bildungsanerkennung beraten und begleiten sollen. Wien hat mit der Förderung des Projekts „Perspektive“ des Beratungszentrums für MigrantInnen Pionierarbeit geleistet und verbessert die Arbeitsmarktchancen von ZuwanderInnen durch berufliche Erstinformation im Rahmen von „Start Wien“ und vielen anderen Projekten (Frauencollege, Jugendcollege ...). Neben einheitlichen Anlaufstellen braucht es darüber hinaus aber auch rasche, unbürokratische und transparente Verfahren. Schließlich können die Jobchancen von Menschen mit ausländischen Bildungsabschlüssen erhöht werden, wenn potentielle ArbeitgeberInnen die Möglichkeit erhalten, sich rasch darüber zu informieren, ob gesuchtes Job- und Qualifikationsprofil übereinstimmen (ohne auf den Abschluss von langwierigen Nostrifizierungsverfahren zu warten).

**Maßnahmen gegen Diskriminierung am Arbeitsmarkt („Discrimination Testing“) auf Wiener Ebene.** Die Ergebnisse des Integrationsmonitorings verweisen darauf, dass die Herkunft Etablierung und Erfolg am Arbeitsmarkt beeinflussen kann; anders gesagt: Diskriminierung scheint eine Rolle zu spielen. Wie stark diese Diskriminierung ist und in welchen Kontexten sie stattfindet, ist allerdings noch kaum bekannt. Vor diesem Hintergrund werden auf Bundesebene Maßnahmen gesetzt, um mit Hilfe des Instrumentes „Discrimination Testing“ das Ausmaß von Diskriminierung am Arbeitsmarkt zu überprüfen. Die Stadt Wien sollte auch in diesem Bereich ihrer VorreiterInnenrolle gerecht werden und diesen Prozess aktiv unterstützen und vorantreiben.

## Soziales Klima und respektvolles Miteinander

### **Umsetzung im eigenen Wirkungsbereich**

**Kontrovers-konstruktive Auseinandersetzung ermöglichen.** Unverzichtbare Grundlage für die Offenheit der Gesellschaft ist das Bekenntnis zu Demokratie, Antidiskriminierung und Gleichstellung. Die integrationsorientierte Diversitätspolitik der Stadt Wien und ihr Selbstverständnis als Einwanderungsstadt sind Ausdruck dieser Notwendigkeit. Innerhalb der Stadtgesellschaft bleibt aber noch immer ein erhebliches Maß an Skepsis und Misstrauen. Wien muss sich den widersprüchlichen „Gefühlslagen“ in der Stadt stellen. Dazu braucht es mehr Räume und Formate, um – auch kontroverse – Diskussionen zur Entwicklung von Stadt und Stadtgesellschaft zu ermöglichen. Letztlich geht es um die Herausbildung eines neuen Selbstverständnisses von Wien als einer von Zuwanderung geprägten Stadt. Dieser Bewusstseinswandel kann durch die Art gefördert werden, in der sich die Stadt selbst darstellt, Haltung gegenüber Diskriminierungen jedweder Art bezieht und ihre migrationsbezogenen Strategien bzw. Maßnahmen kommuniziert.