

# Endbericht

## Evaluierung von AMS-geförderten Telelern – Projekten in der Steiermark

Ein Forschungsbericht

von

Peter Stoppacher und Renate Zingerle

G r a z , M ä r z 2 0 0 0

INSTITUT für  
Arbeitsmarktbetreuung  
und -forschung



SOZIALWISSENSCHAFTLICHE  
FORSCHUNG &  
ENTWICKLUNG



Pflanzengasse 16/II

A-8020 G r a z

T e l.: 0316/724 766

F a x: DW 4

e-mail: [iambf@sime.com](mailto:iambf@sime.com)

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
1.1	Telelernen als neue Möglichkeit beruflicher Weiterbildung	4
1.2	Ablauf und Methoden	7
<b>2</b>	<b>ARBEITSMARKTPOLITISCHE ZIELSETZUNGEN</b>	<b>9</b>
2.1	Ziel: Integration	9
2.2	Ziel: Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit	11
2.3	Ziel: Erreichbare Weiterbildungsmöglichkeiten und Arbeitsplätze	14
2.4	Ziel: Einsparung von Schulungskosten	15
<b>3</b>	<b>DIE UNTERSUCHTEN KURSE</b>	<b>16</b>
3.1	Motive für die Durchführung der Kurse	17
3.2	Zielgruppen und Auswahl der TeilnehmerInnen	19
3.3	Aufbau der Kurse	21
<b>4</b>	<b>ARBEITSMARKTRELEVANTE MERKMALE DER TEILNEHMERINNEN</b>	<b>25</b>
4.1	Gründe für die Teilnahme	29
<b>5</b>	<b>DIE SUBJEKTIVE BEURTEILUNG DER KURSE</b>	<b>31</b>
5.1	Vorinformationen zum Kurs	32
5.2	Rahmenbedingungen des Telelernens	34
5.2.1	Vorbereitung auf das Telelernen zuhause	35
5.2.2	Die Gruppentreffen	36
5.2.3	Die Bewertung der TrainerInnen	42
5.3	Das Praktikum bei INNOVA	43
5.4	Potentiale und Restriktionen des Telelernens	45
5.4.1	Nutzung der Flexibilität des Telelernens	45
5.4.1.1	Zeitmanagement als Herausforderung	49
5.4.2	Methodisch-didaktische Aspekte des Telelernens	50
5.4.2.1	Überforderung durch das Lernen am Computer	52
5.4.3	Problemlösungsstrategien und Unterstützungsangebote seitens der Schulungseinrichtung	53
5.4.4	Lernkontrollen während des Telelernens	55

5.4.5	Kontakte zwischen den KursteilnehmerInnen	56
5.4.5.1	Soziale Isolation beim Telelernen	57
5.4.6	Förderung arbeitsmarktrelevanter Schlüsselqualifikationen durch das Telelernen	58
5.4.7	Die Nachhaltigkeit der vermittelten EDV-Kenntnisse	61
<b>6</b>	<b>DER BERUFLICHE WEG DER KURSABSOLVENTINNEN</b>	<b>64</b>
6.1	Arbeitsmarktstatus der TeilnehmerInnen zu verschiedenen Zeitpunkten	65
6.2	Stabilität und Fluktuation	68
6.3	Beschäftigungsverhältnisse nach dem Kurs	71
6.4	Arbeitslosigkeit nach Kurs	74
6.5	Bedeutung der Telelernkurse aus der Sicht arbeitgebender Betriebe	79
<b>7</b>	<b>TELEARBEIT - EIN EXKURS</b>	<b>81</b>
7.1	Einordnung der Telearbeit	82
7.2	Aspekte der aktuellen Diskussion um Telearbeit	85
7.2.1	Definitionen, Formen und Anforderungen von Telearbeit	85
7.2.2	Telearbeit im internationalen Vergleich	89
7.2.3	Telearbeit in Österreich	89
7.2.4	Telearbeit zwischen Hoffnung und Realität	92
7.2.4.1	Telearbeit aus Sicht von Betrieben	92
7.2.4.2	Telearbeit aus der Sicht von Beschäftigten	96
7.3	Arbeitsmarktpolitische Möglichkeiten von Telearbeit	98
7.3.1	Telearbeit als Möglichkeit für „Problemgruppen am Arbeitsmarkt“?	99
7.3.2	Regionalpolitische Aspekte der Telearbeit	102
<b>8</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN</b>	<b>105</b>
<b>9</b>	<b>LITERATUR</b>	<b>108</b>

## 1 EINLEITUNG

### 1.1 Telelernen als neue Möglichkeit beruflicher Weiterbildung

„Lebensbegleitendes Lernen“ ist in den letzten Jahren zu einem fixen Begriff im betrieblichen und individuellen Wettbewerb geworden. Hand in Hand mit der Anforderung für Betriebe, rasch und flexibel auf neue Entwicklungen zu reagieren, um erfolgreich bestehen zu können, hat der strukturelle Wandel auch zu immer neuen Anforderungen für ArbeitnehmerInnen geführt. Genau so, wie es für ArbeitnehmerInnen wichtiger wird, ihre beruflichen Fertigkeiten auf dem neuesten Stand zu halten und zu verbessern, ist es auch für arbeitssuchende Menschen notwendig, in der Konkurrenz um Arbeitsplätze eine zeitgemäße Qualifikation vorweisen zu können. Damit nimmt Qualifizierung auch in der Arbeitsmarktpolitik einen immer wichtigeren Stellenwert ein.

Durch die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien werden auch neue Lehr- und Lernformen<sup>1</sup> wie z.B. „Telelernen“ ermöglicht. In der Schulung Arbeitsloser wird Telelernen als zukunftsweisende Organisationsform der Weiterbildung für jene Personen erachtet, die aufgrund von Mobilitätseinschränkungen nicht an konventionellen Weiterbildungen teilnehmen können. Dazu gehören traditionell Personen mit Betreuungspflichten, Behinderte und Arbeitsuchende aus abgelegenen Regionen ohne Weiterbildungsmöglichkeiten in erreichbarer Nähe.

Diesen Gruppen wird Weiterbildung in einer Form ermöglicht, die Mobilität weniger voraussetzt – das Wissen kann, bei geeigneter technischer Ausstattung, an jedem, falls nicht doch Präsenzzeiten erforderlich sind, beliebigen geographischem Ort erworben werden. Weiterbildung kann durch das Telelernen individuell an berufliche und familiäre Pflichten angepaßt werden - die durchgängige Anwesenheit entfällt, und Lernende entscheiden selbst, wann sie Schulungsinhalte erlernen bzw. stimmen das Lernen mit ihren sonstigen Verpflichtungen ab.

Neben der geographischen und individuellen Flexibilisierung werden in der Diskussion um das Telelernen auch die Möglichkeiten, mittels aktiver Beschäftigung mit dem Lernstoff sich selbst Wissen zu erarbeiten, und dieses mittels Wiederholung und Training nach Bedarf zu festigen, hervorgehoben. In Zusammenhang mit dem Telelernen werden auch immer wieder „Schlüsselqualifikationen“ wie eine gestiegene „Medienkompetenz“, eine höhere „Selbstorganisationsfähigkeit“ und ein größeres „Selbstheilpotential“ betont. Inwieweit diese Erwartungen in den gegenständlichen Schulungen eingelöst wurden, wird im Laufe dieses Berichtes noch behandelt werden. Den zentralen Aspekt der vorliegenden Evaluation bildet jedoch die Frage nach dem Beitrag der untersuchten Telelernmaßnahmen sowohl vom fachlichen Inhalt, der Orga-

---

<sup>1</sup> Vgl.: Petrovic, Otto; Kailer, Norbert; Scheff, Josef; Vogel, Douglas: Qualifizieren in der Informationsgesellschaft. Aktueller Stand und Zukunftsperspektiven des Einsatzes neuer Technologien in der Aus- und Weiterbildung. München und Mering: Rainer Hampp 1998.

nisationsform des Lernens und den bereitgestellten Unterstützungsstrukturen für die Wiedererlangung eines Arbeitsplatzes.

Folgende Schulungen, deren Inhalte, Abläufe, methodisch – didaktische Ansätze und flankierende „vermittlungsfördernde“ Maßnahmen noch dargestellt werden (vgl. Kap.3), bilden den Untersuchungsgegenstand:

- **Telcom I (B.I.T.):** EDV-Kurse für Wiedereinsteigerinnen
- **Telcom II (B.I.T.):** EDV-Kurse für behinderte Menschen
- **Learning at home (SZF):** EDV-Kurse für Wiedereinsteigerinnen, zusätzlich wurden Teile einer CAD-Ausbildung für das Telelernen erprobt
- **INNOVA (Regionalprojekt Frauen Feldbach):** EDV-Kurse für Wiedereinsteigerinnen

Neben der Organisationsform „Telelernen“ ist - mit einer Ausnahme - die inhaltliche Konzentration auf das MS-Office-Paket ein weiteres Merkmal dieser Schulungen. Damit sollen vor allem Kenntnisse für den Bürobereich bereitgestellt bzw. aktualisiert werden. Die Ausnahme sowohl in Hinsicht auf den zeitlichen Anteil des Telelernens an der gesamten Ausbildung als auch auf den Lernstoff stellen die CAD-Kurse des Schulungszentrums Fohnsdorf dar.<sup>2</sup>

Allen untersuchten Schulungsmaßnahmen gemeinsam ist ihr Charakter als „Pilotprojekt“ in unterschiedlichen Zusammenhängen. Damit verbunden ist, wie später noch zu zeigen sein wird, ein geringer Grad an operationalisierten arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen. Beim Schulungszentrum Fohnsdorf wurde Telelernen zunächst in der Beschäftigtenweiterbildung erprobt, danach sollte Telelernen auch im Bereich der AMS-finanzierten Arbeitslosenschulung weiterentwickelt und getestet werden. Beim regionalen Qualifizierungsprojekt INNOVA werden regionale Gesichtspunkte, individuelle und gruppenmäßige Ausbildungsplanung und spezifische Aspekte des „weiblichen Lebenszusammenhanges“ (LGS-Vertreterin) innerhalb einer Maßnahme zu verbinden getrachtet und in dieser Kombination getestet<sup>3</sup>. Die beiden Telcom-Maßnahmen des Ausbildungszentrums B.I.T. sollten hingegen das „Ausprobieren von Telelearning an einer entsprechenden [großen] Teilnehmeranzahl“ (LGS Vertreter) ermöglichen. Teilweise scheint auch bei diesen Maßnahmen (noch) der Aspekt der technologischen Entwicklung zu dominieren. Dieser Umstand wird von manchen ExpertInnen auch kritisiert:

*„Ein sehr starkes Problem sehe ich in der Technologiezentrierung vieler Telelern-Projekte, wo sehr viel Zeit und Geld investiert wird. ... Ich würde mir wünschen, daß Schulungsträger sagen, wir kooperieren in dieser teuren Erstellung von Inhalten und Lernsystemen, aber unterscheiden uns in der Nutzung, konzentrieren uns auf verschiedene Zielgruppen und sind einfach in der Nutzung besser.“ (Telelern-Experte).*

<sup>2</sup> Die wenigen CAD-Kurs-AbsolventInnen nehmen daher als Referenzgruppe für die Evaluierung von Telelernmaßnahmen bzw. des Vorteils von Telelernen eine Sonderstellung ein.

<sup>3</sup> Dieser Erstversuch findet auch eine Fortsetzung in Form von individuellen Ausbildungen in den Bezirken unter Nutzung von Telelernen; zumeist stehen in den AMS-Bezirken einige wenige PC zur Verfügung, die nach Bedarf Frauen mit nach Hause gegeben werden oder die auch in den Räumlichkeiten der Trägervereine „im Schichtbetrieb“ genutzt werden können.

Der Fokus der Evaluation liegt, wie erwähnt, auf der Analyse der arbeitsmarktpolitischen Effekte und „Erfolge“ der Qualifizierungsmaßnahmen bzw. der speziellen Organisationsform des Teelernens. Die potentiellen Erfolge werden dabei in Zusammenhang mit der Art und Qualität der Inhalte, der Vermittlung und auch der begleitenden Betreuung durch die Ausbildungsträger analysiert.

Ausschlaggebend für die Bewertung der beschäftigungspolitischen Effekte sind vor allem die Zielsetzungen und Erwartungen sowohl der Förderstellen als auch der Ausbildungsträger. Aufgrund des schon erwähnten Pilotcharakters der untersuchten Maßnahmen und aufgrund der verschärften Arbeitsmarktprobleme der Zielgruppen „WiedereinsteigerInnen“ und „Behinderte“, die in peripheren Herkunftsregionen durch ein mangelndes Angebot an geeigneten Arbeitsplätzen noch verstärkt werden, bieten herkömmliche Erfolgskriterien nach Ansicht vieler Befragter nur unzureichende Erfolgsmaßstäbe. Die Bestimmung von zusätzlichen bzw. „alternativen“ Kriterien allerdings stößt, wie gezeigt werden wird, häufig auch auf Schwierigkeiten. Als wichtige Funktionen der Teelernmaßnahmen gelten in diesem Zusammenhang jene einer impulssetzenden „Anstoßweiterbildung“ für weitere „jobrelevante“ Ausbildungen oder jene der Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit durch neue fachliche Kenntnisse und die Stärkung des Selbstbewußtseins, das auch die Zuversicht, neue Qualifikationen bewältigen zu können, erhöht.

Die Organisation der Teelernmaßnahmen wird in Hinsicht auf die Brückenfunktion von Ausbildungen hin zur Beschäftigung genauer betrachtet werden. Darunter fallen neben den Ausbildungsinhalten, ihrer Intensität und Qualität und der zur Verfügung stehenden Zeit auch persönlichkeitsbezogene Unterstützungsangebote zur Erhöhung der Vermittlungsfähigkeit. Angesprochen sind damit neue „aktive“ Lernformen mit einem „coaching“ durch TrainerInnen und die Möglichkeit zu einer breiten („virtuellen“) Kooperation unter den Lernenden. Zusammengefaßt geht es um die optimale Gestaltung eines Prozesses zur Erreichung von definierten Lernzielen: Ausgangsüberlegung müsse aber immer sein, welche Lernformen und Lernmodelle am geeignetsten für die Erreichung von angestrebten Zielen seien.<sup>4</sup> Die Qualität der Ausbildungen wird schließlich auch aus der Sicht der Arbeitgeber analysiert, wobei vor allem Kriterien wie die Einsetzbarkeit des Erlernen am Arbeitsplatz, notwendige Zusatzkenntnisse oder die Praxisnähe des Erlernen den Bewertungsrahmen bilden.

Für Zielgruppen mit dauerhaften Behinderungen bzw. Mobilitätseinschränkungen stellt sich zusätzlich die Frage nach „innovativen“<sup>5</sup> Arbeitsmöglichkeiten und der „Eignung“ der Zielgruppen für Telearbeitsplätze. Dabei handelt es sich weniger um technologisch-inhaltliche Aspekte („wer teelernen, kann auch telearbeiten“ – ein befragter Experte), sondern vor allem um Anforderungen von ArbeitgeberInnen sowie ihren Kriterien für die Auswahl von MitarbeiterInnen für Telearbeitsplätze. Dieser Frage wird in einem allgemeinen Exkurs zum Thema „Telearbeit“ nachgegangen.

Schließlich stellt sich die Frage, inwieweit die Ausbildungen den intendierten Zielgruppen angepaßt sind, ob die TeilnehmerInnen über- oder unterfordert wurden, bzw. ob die Informations- und Selektionsprozesse zu der intendierten Zielgruppe ge-

---

<sup>4</sup> Vgl.: Petrovic et al., Qualifizieren in der Informationsgesellschaft, S.15f.

<sup>5</sup> So die Umschreibung der Telearbeit in einem Schulungskonzept.

führt haben. Nicht zuletzt durch die vorliegende Evaluation sollen auch zielgruppenspezifische Probleme und Anforderungen in zukünftige Planungen von arbeitsmarktpolitischen Telelernmaßnahmen stärker einfließen. Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge auf allen Ebenen runden die Untersuchungsergebnisse ab.

## 1.2 Ablauf und Methoden

Im Verlauf der Forschungsarbeit wurden unterschiedliche sozialwissenschaftliche Methoden angewandt. Ausgehend von einer Literaturanalyse und der Sichtung der Konzepte und anderer Materialien zu den vorliegenden oder ähnlichen Maßnahmen, gefolgt von explorativen Interviews mit ExpertInnen aus unterschiedlichen Bereichen sowie SchulungsteilnehmerInnen und BetriebsvertreterInnen ist die Fragebogenerhebung mit großteils standardisierten Fragen über arbeitsmarktpolitische und persönliche Folgen der Schulungsteilnahme der zentrale Teil der Untersuchung.

Von Interesse für die Behandlung des Untersuchungsfeldes war auch der Umstand, daß Fragen und Probleme thematisiert wurden, die im Arbeitsalltag von Unternehmen eine zunehmend größere Rolle spielen werden. Das betrifft erstens die Frage einer bestmöglichen betrieblichen Weiterbildung, wobei dem Telelernen vor dem Hintergrund von Erfahrungen mit herkömmlichen EDV-Kursen, bei denen Lerninhalte in kürzester Zeit vorgetragen und durch mangelnde praktische Übung aber auch schnell wieder vergessen werden (können), eine verlockende Perspektive zufällt, falls die meisten der zugeschriebenen Effekte wie eine bessere Verankerung des Erlernten oder eine erhöhte EDV-Kompetenz auch zutreffen. Zweitens betrifft das die sinnvolle Gestaltung der Arbeitsorganisation bei „Telearbeit“, die bei Kooperationen mit anderen Firmen immer häufiger notwendig sein wird.

Insgesamt haben alle 167 TeilnehmerInnen der untersuchten Schulungsmaßnahmen einen umfangreichen Fragebogen erhalten, der es zuläßt, neben den leicht beobachtbaren Folgepositionen nach der Schulung auch die Zusammenhänge zwischen dem Kurs, den Arbeitsmarktpositionen nach dem Ausbildungsende und vor allem den Lerneffekten auf unterschiedlichen Ebenen – von der Kompetenz im Umgang mit neuen Medien und verschiedenen Anwenderprogrammen bis hin zu einer höheren Weiterbildungsbereitschaft oder einem gewachsenen Vertrauen, Neues bewältigen zu können, zu erfassen. Die Rücksendequote beträgt 58%.

Die Anzahl der nach dem Konzept vorgesehenen qualitativen Interviews wurde insgesamt leicht überschritten, bei den vorgesehenen Gesprächen mit unterschiedlichen Zielgruppen wurden im Verlauf der Untersuchung Umschichtungen vorgenommen: Bei den Gesprächen mit VertreterInnen der Schulungsträger bzw. des Arbeitsmarktservice sowie Bundessozialamtes stellten sich rasch einheitliche Argumentationslinien und Interpretationsansätze heraus. Ihre Anzahl wurde daher reduziert und statt dessen wurden zusätzliche Interviews mit SchulungsteilnehmerInnen und VertreterInnen von Betrieben durchgeführt. Die meisten BetriebsvertreterInnen wurden mündlich vor Ort befragt, einige gewährten aufgrund terminlicher Schwierigkeiten lediglich eine telefonische Befragung. Abschließend soll die Verteilung der GesprächspartnerInnen der qualitativen Interviews nach unterschiedlichen Zielgruppen dargestellt werden:

**Übersicht über getätigte Interviews**

6 Interviews mit 7 VertreterInnen der Schulungsträger	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 ProjektleiterInnen</li> <li>▪ 4 TrainerInnen</li> </ul>
11 Interviews mit 12 VertreterInnen des AMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 LGS-VertreterInnen</li> <li>▪ 9 VertreterInnen von 6 RGS, darunter eine aus einem benachbarten Bundesland</li> <li>▪ Vertreter des BSB</li> </ul>
2 Interviews mit VertreterInnen von beschickenden Organisationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regionale „Frauenprojekte“ in der Steiermark und in Kärnten</li> </ul>
13 ExpertInneninterviews	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 Personen aus dem wissenschaftlichen Bereich mit Schwerpunkt Telelernen und Telearbeit (davon eine Person aus Deutschland)</li> <li>▪ 5 Personen von Schulungsinstitutionen mit Erfahrungen in Telelernen (eine Person aus Deutschland)</li> <li>▪ 3 Telearbeitsinitiativen (Schulung und Vorbereitung auf Telearbeit), davon eine in der Stmk., zwei in anderen Bundesländern)</li> <li>▪ 2 VertreterInnen anderer Institutionen (einer gesamtösterreichischen Informationsplattform für Telearbeit, eine gemeinde- und wirtschaftsnahe Qualifizierungsverbundstelle in Deutschland)</li> </ul>
18 TeilnehmerInneninterviews	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6 TN von Telcom I</li> <li>▪ 5 TN von Telcom II</li> <li>▪ 4 TN von SZF</li> <li>▪ 3 TN von Innova</li> </ul>
15 VertreterInnen von Betrieben	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 Handelsbetriebe (Auto, Lebensmittel, Apotheke, Brennstoffe)</li> <li>▪ 3 Gewerbe und Handwerk (Fleischerei, Installation, Druckerei)</li> <li>▪ 3 Dienstleistungen (Reisebüro, Finanzierungsberatung, Versand)</li> <li>▪ 2 Körperschaften öffentlichen Rechts (Sozialversicherung, Interessenvertretung)</li> <li>▪ 3 Sonstiges (Lederindustrie, Telezentrum, Behinderteneinrichtung)</li> </ul>



## 2 ARBEITSMARKTPOLITISCHE ZIELSETZUNGEN

Wie schon in der Einleitung erwähnt, sind die arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen der vier untersuchten Maßnahmen nur wenig konkretisiert. Die geäußerten, teilweise widersprüchlichen Zielsetzungen werden im folgenden zu vier unterschiedlichen inhaltlichen Zielschwerpunkten zusammengefaßt. Diese stellen einen Beurteilungsrahmen für die Evaluationsergebnisse dar. Um arbeitsmarktpolitische Wirkungen beurteilen zu können, sind explizite Zielsetzungen der durchführenden Stellen und der Auftraggeber die notwendige Voraussetzung. Die Ambivalenz der Zielsetzungen für die untersuchten Maßnahmen verweist aber auch, abseits der Erfordernisse für die Evaluierungsforschung, auf die Wichtigkeit der Benennung konkreter Zielsetzungen bereits im Planungsstadium von Maßnahmen und der klaren Verantwortlichkeiten für die Umsetzung. Die folgenden Auswertungen beziehen sich vor allem auf Aussagen der VertreterInnen des AMS und des BSB.

### 2.1 Ziel: Integration

Wie auch bei anderen arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen wird als oberstes Ziel der untersuchten Qualifizierungen die (Re-) Integration der TeilnehmerInnen in den Arbeitsmarkt genannt. Diese wird in der Regel über Vermittlungs- oder Beschäftigungsraten zu bestimmten Zeitpunkten gemessen. Solche Vermittlungsraten ermöglichen auch eine Vergleichbarkeit mit ähnlichen Maßnahmen. Zumeist wird ein Mindestprozentanteil von Personen, die im Anschluß ein Dienstverhältnis, eine Folgeausbildung, oder eine selbständige Tätigkeit beginnen sollen, als Maßzahl für den Erfolg definiert. Auch zu festgelegten Zeitpunkten nach dem Ausbildungsende wie einem halben oder einem Jahr danach soll noch zumindest der definierte Prozentsatz von Personen in einer erwünschten Arbeitsmarktposition sein. Für die untersuchten Maßnahmen sind solche konkreten Integrationsquoten mit einer Ausnahme nicht festgelegt. Das weitgehende Fehlen solcher operationalisierten Ziele bei den untersuchten Maßnahmen steht nach Aussage der Befragten<sup>6</sup> vor allem im Zusammenhang mit ihrer Entwicklung im Rahmen von Gemeinschaftsinitiativen ohne Einbindung des AMS und dem „Pilotcharakter“ der Maßnahmen, die als erster Test des Telelernens im Rahmen der Schulung von Arbeitslosen gelten.

Vor allem bei den beiden Schulungsmaßnahmen mit den meisten TeilnehmerInnen, Telcom I und II, sei der „Spielwiesencharakter“ (Vertreterin AMS) von Gemeinschaftsinitiativen, besonders der ersten Antragsrunde, wo das AMS noch kaum involviert war, offensichtlich. Die Vertreterin betont gleichzeitig aber auch den Wunsch und die unbedingte Notwendigkeit, frühzeitig eingebunden zu werden, um Verantwortung übernehmen zu können:

---

<sup>6</sup> Dies widerspiegeln auch Aussagen der Schulungsträger wie: „wir haben keine konkreten Vermittlungsvorgaben vom AMS bekommen“ oder „allgemeines Ziel ist die Integration am Arbeitsmarkt, die Jobsuche ist aber Aufgabe des AMS bzw. der TeilnehmerInnen.“ Darüber hinaus wird zum Teil noch berichtet, daß im Auftrag des AMS auf „die regionale Streuung der TeilnehmerInnen“ zu achten sei.

*„Das hat ja auch seine Berechtigung, Entwicklungsarbeit zu machen, auch wenn man nicht gleich den Kontext einer weiblichen Lebensbiographie drum herum mitdenkt; das sind ja eher unsere Aufgaben. (...) Es ist prinzipiell schon eine Frage der Planung der Maßnahmen. Ist das so konzipiert, daß das - was weiß ich - tägliche Ausmaß so gewählt ist, daß sich die Frauen da wirklich freispielen können für beispielsweise drei Stunden Lernen am Tag? Haben sie dafür die Kinderbetreuungsmöglichkeit? Das sind sicher Fragen, die wir nicht allein dem Träger überstülpen können. Und ich muß auch ehrlich sagen, das war ein Punkt, warum ich dann recht froh war, wie es darum gegangen ist, sowas bei Innova zum Beispiel einmal auszuprobieren. Daß man das in ein Frauenqualifizierungsprojekt integriert, was von vornherein diesen Blick für den weiblichen Lebenszusammenhang haben sollte; daß sich jemand da intensiv um die Zielgruppendefinition und die Rahmenbedingungen kümmert, unter denen das wirklich für die Frauen ein Vorteil sein kann.“ (Vertreterin AMS)*

**Diese zuletzt erwähnte Maßnahme ist auch die einzige der untersuchten, für die im Fördervertrag eine fixe Integrationsquote von zwei Drittel festgelegt wurde. Auch von einem Vertreter des BSB wird die „Vorgeschichte“ der Gemeinschaftsinitiativen mitverantwortlich gemacht für anfängliche und aktuell noch immer vorhandene Unklarheiten bezüglich der arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen. Das BSB erwarte bei „Behindertenschulungen“ eine 30%ige Integrationsquote. Daran orientiert er sich auch für die Schulung von Behinderten im Rahmen von Telcom II:**

*„Die Entstehungsgeschichte ist über das Ministerium gelaufen, also die Abteilung Europäische Integration hat diese Projekte damals aufbereitet, sowohl die Projekte, die das AMS betreffen als auch die Projekte, die praktisch in die Zuständigkeit des BSB gefallen wären, also Behindertenschulungen. Dann hat man ziemlich bald gemerkt, daß das ein ziemliches Problem ist, zentral von Wien aus die regionalen Projekte mitzubetreuen. Es ist ja nicht nur damit getan, daß man einen Vertrag erstellt oder ein Förderungsgeld anweist, sondern man muß das Projekt ja vor Ort auch steuern bzw. betreuen. Jetzt haben wir diese Projekte mitten im Projektverlauf geerbt mehr oder minder. Erfolgskriterien wurden vergessen. Im Behindertenqualifikationsbereich ist sonst grundsätzlich eine Erfolgsrate von 30% zu liefern, dieser Arbeitsplatz soll sechs Monate nach Ende der Ausbildung noch bestehen.“*

**Manche BeraterInnen<sup>7</sup> der RGS bringen die „verspätete“ Einbindung des AMS auch in Zusammenhang mit Informationsdefiziten und vereinzelt Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von TeilnehmerInnen, besonders für die „Behindertenkurse“ und fordern für zukünftige ähnliche Maßnahmen eine verbesserte und frühzeitige Information:**

*„Man könnte das Kursprogramm anders gestalten. Daß man dort auch die Kurse, die während der Zeit neu anfangen, ergänzt. Daß man dann so Blätter kriegt und die nimmt man dann hinein in das Kursprogramm. (...) Wo man dann natürlich auch von Genehmigungen her abhängig ist und dann, wenn die Maßnahme da ist, halt sehr kurzfristig eben davon erfährt; aber im Grunde wäre sicher eine bessere Information*

---

<sup>7</sup> Andere BeraterInnen wiederum geben an, von Beginn an „ausreichend Information“ bekommen zu haben. Prinzipiell scheint nach den Angaben der Befragten eine Basisinformation über die EDV zugänglich zu sein, ob diese ausreichend ist bzw. ob darüber auch ein Überblick besteht, ist sowohl von einem frühzeitigen Anlaßfall („Schulungswunsch der KundInnen“) als auch von zeitlichen Ressourcen und dem persönlichen Interesse der BeraterInnen abhängig.

*notwendig. Und meistens ist es auch so, daß die Kurse Informationen erst dann hinaus geben, wenn sie den Kurs nicht voll kriegen. Das war genau auch bei dem Kurs der Fall.“ (RGS-Berater)*

Ein Hindernis für die Festlegung einer Erfolgsgröße bilden für die Befragten die unterschiedlichen und besonderen Arbeitsmarktprobleme der Zielgruppen. Besonders die Frage, inwieweit die unterschiedlichen Mobilitätshindernisse von nur temporärer oder - auch in Kontext mit regionalen Arbeitsplatzdefiziten – dauerhafter Natur sind, beeinflußt massiv die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Integration und führt zu nur vagen Zielsetzungen:

*„Für uns ist es um Mobilitätseinschränkungen jetzt im weiteren Sinn gegangen. Das heißt also, arbeitsmarktmäßig Benachteiligte im weiteren Sinn mit einer Behinderung, Mobilitätseinschränkung oder unter Umständen auch mit den Problemen einer geographischen Abgeschlossenheit, wenn wer jetzt im oberen Feistritztal sitzt und eines oder mehrere Kinder zu betreuen hat. Oder der oder die hat eine mehr oder weniger ausgeprägte Behinderung, die beim Verlassen des Hauses ebenso hinderlich sein kann. Und in ‚unseren Projekten‘ ist es jetzt eben so, daß ja in erster Linie nicht der oder die Behinderte, sondern die beiden anderen Hindernisse, die geographische Immobilität und Kinderbetreuungspflichten im Vordergrund stehen. Und da erhebt sich dann die Frage, ob nach Ablauf der Schulungszeit sozusagen diese Hindernisse wegfallen oder nicht.“ (LGS-Vertreter)*

Unausgesprochen gilt dieser Logik zufolge, daß Integrationsraten nicht fixiert werden können, solange nicht klar ist, ob Mobilitätshindernisse nach Kursende wegfallen oder nicht. Von anderen AMS-VertreterInnen hingegen wird gefordert, daß bei jeglicher Form von Schulung im Vorfeld geklärt werden sollte, ob die persönlichen Lebensumstände anschließend an die Schulung grundsätzlich eine Arbeitsaufnahme erlauben:

*„Das heißt, die Frauen sind insgesamt in Aufbruchsstimmung. (...) Sie machen sich auf den Weg in irgendeiner Form. Und kriegen eine Ausbildung über die Runden. Und wenn die Dynamik wieder absackt und sie wieder zurückfällt und eigentlich, weil sie keinen Job findet, immer mehr und mehr wieder die Rolle zu Hause auszufüllen anfängt und das andere wieder verloren geht, dann ist viel mehr verloren, als nur der fachliche Inhalt. Also ich denke mir, es sollte in einer guten Qualifikationsberatung auch wirklich so gecheckt sein, daß es wirklich um ein zielorientiertes Handeln geht: Eine Arbeitsaufnahme soll möglich sein zu dem Zeitpunkt, wo die Ausbildung fertig ist.“ (LGS-Vertreterin)*

## 2.2 Ziel: Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit

Quantifizierbare Erfolgsindikatoren wie Integrationsquoten „verbergen“ individuelle Entwicklungsprozesse und auch allgemeine dahinterliegende Faktoren wie die Aufnahmefähigkeit der jeweiligen Arbeitsmärkte für bestimmte Gruppen. Die unterschiedliche Berücksichtigung der Mobilitätshindernisse durch die zuletzt zitierten Befragten verdeutlicht dieses Dilemma. Als Ausweg werden die „harten“ bzw. als „technokratisch fixiert“ kritisierten Indikatoren oft um sogenannte „weiche“ Indikatoren ergänzt. Erstere sind zumeist einfacher zu überprüfen und werden daher für Er-

folgsnachweise bevorzugt eingesetzt. Letztere, die „weichen“ Indikatoren, beziehen sich zumeist auf „qualitative Ergebnisse“, die zumeist nur aus einem Naheverhältnis heraus beurteilt werden können. So können z. B. TrainerInnen oder RGS-BetreuerInnen im idealen Fall einer laufenden Einbindung die persönliche Entwicklung ihrer „Schützlinge“ während einer Schulung miterleben und darüber Aussagen treffen. Für gewöhnlich jedoch stehen diese Aspekte für „schnelle“ und „einfache“ Überprüfungen nicht zur Verfügung. Ein Begriff, der sich in letzter Zeit für individuelle Entwicklungen eingebürgert hat, ist jener der „Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit“ (employability), der auch in Zusammenhang mit den untersuchten Maßnahmen unter Hinweis auf seinen „Hilfskonstruktionscharakter“ verwendet wird. Als Indikatoren für eine erhöhte Beschäftigungsfähigkeit werden im folgenden Beispiel die Impulse der Telelern-Weiterbildung für eine weitere Verbesserung der Qualifikation und das Erreichen eines formalen Qualifikationslevels herangezogen:

*„Wenn das nicht so stabil in Richtung beruflicher Umsetzung geht, wenn ein paar Ecken drinnen sind in der weiteren beruflichen Karriere, da haben wir uns eigentlich gedacht, wir werden uns da mit diesem Hilfskonstrukt der ‚employability‘ behelfen. Und wie wir die allerdings messen, das haben wir dann weiters noch nicht wirklich auf den Punkt ausgedacht. (...) Wenn dann diese Telelearning-Ausbildung die Grundlage für eine weitere Qualifizierung wäre. Oder daß man zumindest Module damit irgendwie identifizieren kann, die also dann insgesamt zu einem doch echten Qualifizierungsschub bei der Betreffenden führen könnten. Was natürlich wiederum dann in weiterer Folge mit einer Integration zu messen wäre. Oder wo man zumindest auch einmal hinschaut, da sagen würde: also bitte schön, dieser Computerführerschein, dieser Europäische, das ist immerhin etwas, der würde also doch als Kennzeichen für eine gewisse ‚employability‘ gelten können.“ (LGS-Vertreter)*

Andere genannte „weiche“ Zielsetzungen betreffen bei den Wiedereinsteigerinnen vor allem den Aspekt der erforderlichen Anpassung von Qualifikationen, die durch die lange Berufspause nicht mehr am aktuellen Stand sind, und die Wiedergewöhnung an Arbeitsstrukturen in einer „Übergangsphase“. Frauen, „die momentan noch nicht so mobil“ sind, soll noch während der Weiterbildung ein „sanfter Übergang“ ermöglicht werden, das heißt, zu lernen, „das Kind langsam wieder loszulassen, die Zeit einzuteilen, auch das Kind wieder daran zu gewöhnen, daß die Mutter nicht immer Zeit hat.“ (RGS-Beraterin)

Nach Ansicht der Befragten bietet Telelernen nahezu ideale Möglichkeiten, sich in dieser Phase der „Überbrückung“ von Zeiten mit eingeschränkter Arbeitsmöglichkeit präventiv auf eine spätere Arbeitsaufnahme vorzubereiten. Die Gefahr des Verlusts der neu gelernten Kompetenzen durch mangelnde Anwendungs- bzw. Trainingsmöglichkeiten im Anschluß sollte aber berücksichtigt werden:

*„Für Wiedereinsteigerinnen denke ich mir liegt es auf der Hand. Das Betreuungsproblem ist meistens noch nicht gelöst, aber ich sage einmal, der Wille ist da, wieder einzusteigen und einfach für sich hat jede Frau das in ihrer Lebensplanung vorgesehen, ab dem und dem Zeitpunkt möchte ich halt gerne wieder versuchen, am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen, und dann kommen sie zu uns. Und ich denke mir, das Telelernen bietet sich an, das ist die Möglichkeit, sich zu Hause Kenntnisse anzueignen.“ (RGS-Berater)*

In diesem Kontext wird auch auf die **Notwendigkeit der Unterstützung von Frauen, die lange vom Arbeitsmarkt weg sind**, *„sich wieder bewegen, sich bewerben zu lernen, diese Schwellenängste auch wieder zu überwinden“* (LGS-Vertreterin), **hingewiesen**. **Psychosoziale Effekte im Zusammenhang mit Schulungen wie Veränderungen im Selbstbewußtsein, der Beitrag von Weiterbildung zur Erhöhung der Eigenaktivitäten und der Motivation, der Suchstrategien und des Ideenreichtums für angestrebte „Arbeitskarrieren“** werden ebenfalls als wichtige Ziele der Maßnahmen genannt, auch wenn im Gegensatz zu „normalen“ Kursen dafür relevante **gruppendynamische Komponenten wie die gegenseitige Lernunterstützung oder der Erfahrungsaustausch nur in reduzierter Form vorhanden sind**:

*„Sie müssen sich anstrengen, um das zu schaffen, sie lernen untereinander, werden insgesamt aktiver, haben einen Auftrieb und finden auch leichter ‚Nischen‘, wo sie arbeiten können.“* (RGS-Beraterin)

**Negative Arbeitsmarktkriterien wie eine fehlende oder nicht mehr aktuelle Qualifikation, lange Abwesenheit vom Arbeitsmarkt mit den damit in Verbindung stehenden Folgen für das Selbstbewußtsein und Bewerbungsängste liegen nach den Befragten auch bei Behinderten vor. Zusätzlich wird ein weiterer Gesichtspunkt angeführt, nämlich jener der eingeschränkten Weiterbildungsmöglichkeiten, sofern mit der „Behinderung“ eine starke Mobilitätseinschränkung verbunden ist.**

*„Ich sehe das unter Chancengleichheit. Jemand, der nicht behindert ist, hat die Möglichkeit, sich weiterzubilden, warum soll jemand, der eine Behinderung hat, diese nicht haben. Es ist nur nicht so einfach, aber unter gewissen Rahmenbedingungen muß es möglich sein, daß man diesen Kunden das genauso ermöglicht, daß sie sich weiterbilden, schulen, um eben dann später einmal am Arbeitsmarkt zu bestehen. Ich meine da jetzt nicht nur das klassische Beispiel, was weiß ich, den beinamputierten Buchhalter, der halt einen EDV-Kurs macht. Der hat sowieso kein Handicap in dem Bereich. Da denke ich schon an Sinnesbehinderungen oder so etwas, ob jetzt Gehör oder Augenlicht. Das ist möglich. Es ist wahrscheinlich sogar die einzige Möglichkeit oder eine der wenigen Möglichkeiten.“* (RGS-Berater)

**Auf einen weiteren Aspekt der Mobilitätseinschränkung verweist das nächste Beispiel. Der RGS-Betreuer spricht die Scheu, mit fremden Menschen in Kontakt zu treten, als Hindernis für Weiterbildung an. Durch das Telelernen sei ein dosierter Abbau dieser Hemmungen und damit auch eine Persönlichkeitsstabilisierung neben der fachlichen Qualifikation möglich. Die Weiterbildung in der Anonymität sei für die Betroffene eine Notlösung:**

*„Die hat halt von ihrer Behinderung her irrsinnige Probleme, im Bürobereich Fuß zu fassen. Die hat so eine Krebsoperation. Also die hat da eine große Narbe. Und die tut sich halt da sehr schwer. Gesellschaftlich und auch sozial eben hat sie da Probleme, daß sie sich da irgendwo integriert. Natürlich war das aber auch eine Notlösung, und wenn sie eine Stelle gefunden hätte, hätte sie das gar nicht gemacht.“* (RGS-Berater)

## 2.3 Ziel: Erreichbare Weiterbildungsmöglichkeiten und Arbeitsplätze

Liegen dauerhafte Mobilitätseinschränkungen vor, wie es bei bestimmten Behinderungen oder der Kombination von fehlenden Arbeitsmöglichkeiten in der Region mit andauernden Betreuungspflichten der Fall ist, so stellt sich die Frage, inwieweit nach den durch das Telelernen ermöglichten Weiterbildungen adäquate Arbeitsplätze erschlossen werden können. Für diese Personen kann Telelernen eine adäquate Vorbereitung auch für Telearbeit bieten. Allerdings wird nur in einer untersuchten Maßnahme diese Arbeitsform über die Formulierung „Erschließen von innovativen Beschäftigungsfeldern“ angesprochen. Nach Aussagen von TeilnehmerInnen wurde diesem Thema in der Maßnahme aber kaum weitergehende Beachtung geschenkt. Befragte TrainerInnen führen diesen Umstand vor allem auf das Wissen um den realen Mangel an Telearbeitsplätzen bzw. auf die Schwierigkeit, „betriebsfremde“, arbeitslose Menschen gerade auf solch spärlich gesäte Arbeitsplätze unterbringen zu können, zurück<sup>8</sup>.

Der Bedarf an „erreichbaren“ Weiterbildungen ist nach übereinstimmenden Aussagen von RGS-BeraterInnen durchwegs gegeben, vor allem in den innerbezirklichen Randlagen mit zumeist sehr schlechter öffentlicher Verkehrsanbindung. Verschärft wird die Situation dann, wenn in der Bezirkshauptstadt entweder gar keine entsprechende Weiterbildung oder wenn diese nur abends angeboten wird. Den Bedarf an individuellen Angeboten wie Telelernen bestätigen auch andere Studien, die die Benachteiligung von abgelegenen Regionen in Weiterbildungsfragen nachweisen<sup>9</sup>. Da zumeist auch keine (Büro-) Arbeitsplätze in diesen Randregionen angeboten werden, hoffen die RGS-BetreuerInnen darauf, daß ihr Klientel auch bei fortbestehender Mobilitätseinschränkung nach der Ausbildung mit viel zeitlicher und auch inhaltlicher Flexibilität „irgendwie“ Arbeitsplätze „ergattern“ und erfolgreich behalten kann. Die Alternative „Telearbeitsplatz“ ist nach übereinstimmenden Aussagen der BetreuerInnen kaum gegeben.

---

<sup>8</sup> Der Frage nach Telearbeitsmöglichkeiten in der Unternehmenslandschaft Österreichs bzw. den Zugangschancen von Arbeitslosen wird in Kapitel 7 genauer nachgegangen werden. Nach Aussagen von BetreiberInnen von Pilotprojekten zur Forcierung von Telearbeit und zur Ausbildung dafür ist das Potential in der ersten Euphorie aber bei weitem überschätzt worden.

<sup>9</sup> Vgl. dazu Lorenz Lassnigg, Andrea Leitner, Peter Steiner, Angela Wroblewski: Evaluation der Initiative für Wiedereinsteigerinnen des AMS. In: AMS info 23, S.2: „Unabhängig von dieser Konstellation der Betreuungspflichten spielen bei einem Teil der Nicht-Teilnehmerinnen auch regionale Erschwernisse eine Rolle, indem ein nennenswerter Teil aus entlegenen ländlichen Regionen kommt (40% der Frauen der Vergleichsgruppe wohnen im ländlichen Raum mit schlechter Verkehrsanbindung, aber nur 20% der Teilnehmerinnen).“

## 2.4 Ziel: Einsparung von Schulungskosten

Ein weiteres Ziel, das mit Telelernen verbunden wird, besteht neben den erhofften Vorteilen für das AMS-Klientel in der Reduktion von Kosten und dadurch der potentiellen Ausweitung des Geschultenkreises:

*„Und ganz dahinter steckt natürlich ein ganz deutliches materielles Interesse, das eben von uns, aber auch von der BGS so gesehen wird, daß es eben möglich sein könnte, sollte, über Maßnahmen des Distance-Learning - Telelearning im engeren Sinn, virtuelles Klassenzimmer - die Qualifikationslandschaft des AMS, also die sogenannte Arbeitsmarktausbildung, auch zu verändern, in dem man eben mit geringerem Einsatz und größerem Durchsatz mehr Teilnehmer etwa pro Jahr schulen könnte.“ (LGS-Vertreter)*

Ob Telelernen wirklich billigere Ausbildungen ermöglicht, ist nach manchen Aussagen und aus anderen vorliegenden Untersuchungen (ausgehend allerdings von der Anbieterseite der Schulungsträger<sup>10</sup>) eher zweifelhaft. Ihnen zufolge konnten bislang die Kosten noch nicht sehr reduziert werden. Mit als Grund dafür, daß diese Projekte bislang „noch sehr teuer“ seien, werden z.B. vom Vertreter einer Einrichtung für Behinderte die „hohen Entwicklungskosten“ angeführt (was wiederum auf die in der Einleitung kritisierte „Entwicklungskonkurrenz“ von Schulungsträgern zurückverweist). Aber auch die konkrete anfängliche „Hoffnung auf das Ersparen der Kinderbetreuungsbeihilfe“ wird von einer RGS-Beraterin rückblickend als „nicht realistisch“ eingestuft. Ohne organisierte Kinderbetreuung, so die gewonnene Erfahrung, sei es den Absolventinnen kaum möglich, die vereinbarte Lernzeit aufzubringen, geschweige denn die Lernziele zu erreichen:

*„Wir sind uns schon darüber im Klaren, daß da hier auch eine Kinderbetreuung durchaus notwendig ist während dieser Phase. Daß aber trotzdem die Vorteile dieser freien Zeiteinteilung, dieser an sich methodisch-didaktisch vielleicht sogar sehr modernen und sehr ausgeprägten Form, daß das was Interessantes ist.“ (LGS-Vertreter)*

---

<sup>10</sup> Marktunvollkommenheiten im Weiterbildungssektor. Analyse am Beispiel der steirischen Automobil- und Zulieferindustrie. FH Joanneum Arbeitspapier 98/002. Erstellt im Auftrag des AMS, S. 49. Die AutorInnen dieser Untersuchung (die allerdings hauptsächlich auf betriebliche Weiterbildung von Beschäftigten fokussiert ist) sehen die Perspektiven des Telelearning durch folgende strukturellen Rahmenbedingungen, die auch auf die Kosten rekurrieren, beeinträchtigt: \* der Aufbau eines Telelearn-systems ist (noch) sehr kosten- und arbeitsintensiv \* Telelearning sei nur bei einer großen Zahl von Lernenden kostendeckend zu betreiben, dem steht eine fehlende Infrastruktur (vor allem in Hinsicht auf die Zielgruppe KMU) gegenüber \* Berührungsängste mit neuen Medien, Unsicherheiten bei der Anwendung engen den TeilnehmerInnenkreis von vornherein ein \* Schulungsanbieter rechnen nicht damit, daß Telelernen ein wesentliches wirtschaftliches Standbein in Zukunft wird. Insgesamt werden die Perspektiven des Telelernens als positiv eingeschätzt, jedoch sollte dieses Medium nur unterstützend mit anderen Lernkomponenten kombiniert eingesetzt werden.

### 3 DIE UNTERSUCHTEN KURSE

Wie schon in der Einleitung erwähnt bieten die untersuchten Kurse vor allem EDV-Weiterbildungen für den Bürobereich an und sind als Telelernmaßnahmen mit ergänzenden Gruppenphasen konzipiert. Zielgruppen sind überwiegend WiedereinsteigerInnen, die Zielgruppe von Telcom II sind Behinderte. Eine Ausnahme in Hinblick auf die Bedeutung des Telelernens stellen die CAD-Ausbildungen im Schulungszentrum Fohnsdorf dar. Hier sind im Rahmen der orts- und zeitgebundenen Gesamtausbildung einführende Einheiten über einen Zeitraum von zwei Wochen in Form von Telelernen erprobt worden. Die TeilnehmerInnen, die sich dafür zur Verfügung gestellt hatten, waren in diesem Zeitraum in dislozierten Räumen des Schulungszentrums, den überwiegenden Teil der gesamten Ausbildung verbrachten sie mit den anderen aber in konventionellen Ausbildungssituationen.

Die Telelerneinheiten bei Telcom I, Telcom II und Innova dauerten ungefähr gleichlang, insgesamt war die Ausbildung bei Innova aber länger, weil verpflichtende Praktika als vermittlungsunterstützende Maßnahme die theoretische Ausbildung ergänzten. Alle drei Maßnahmen waren zum Zeitpunkt der Untersuchung bereits abgeschlossen. Die Ausbildungen im Schulungszentrum Fohnsdorf bestanden je nach dem individuellem Bedarf aus unterschiedlich vielen Modulen. Für die Evaluierung wurden jene TeilnehmerInnen berücksichtigt, die bis Ende Mai 99 den Kurs abgeschlossen haben.

Die Kursinhalte, die im Ausbildungsbereich EDV für Büro bei allen untersuchten Maßnahmen über Telelernen vermittelt wurden, waren im wesentlichen EDV-Grundlagen (EDV-Einführung, Windows), das MS-Office Paket und Telekommunikation, im Bereich CAD „AutoCAD 2D“-Grundlagen und Aufbau.

Nach dem folgenden tabellarischen Überblick über wichtige Kennzeichen der untersuchten Kurse werden diese näher beschrieben. Eingegangen wird dabei insbesondere auf die Ziele der Projektträger, auf die Zielgruppen und das Auswahlprocedere der TeilnehmerInnen und den Aufbau der Kurse. Diesbezüglich ist vor allem die Einbettung der Schulung in ein Maßnahmenpaket zu erwähnen, das das Erreichen des arbeitsmarktpolitischen Zieles der Reintegration der TeilnehmerInnen unterstützen soll. Defizite eines solchen arbeitsmarktpolitischen Rahmens für die Ausbildungen hängen oft auch mit den fehlenden externen Vorgaben und dem Pilotprojektcharakter der Maßnahmen zusammen (vgl. Kap.2). Berücksichtigt werden in diesem Abschnitt hauptsächlich die Projektkonzepte und die Stellungnahmen von VertreterInnen der Projekte und von TrainerInnen.



**Tabelle 1: Rahmendaten der Projekte**

<b>TELCOM I</b>	
<b>Projekträger</b>	Schulungszentrum B.I.T.
<b>Zielgruppe</b>	WiedereinsteigerInnen
<b>Lerninhalt</b>	EDV für Büro
<b>Zeitraumen</b>	Dauer jeweils ca. 6 Monate,
<b>Anzahl</b>	5 Kurse, 60 TeilnehmerInnen (4 Kurse mit 10, 1 Kurs mit 20 Teiln.)
<b>TELCOM II</b>	
<b>Projekträger</b>	Schulungszentrum B.I.T.
<b>Zielgruppe</b>	Behinderte
<b>Lerninhalt</b>	EDV für Büro
<b>Zeitraumen</b>	6 ½ Monate
<b>Anzahl</b>	58 TeilnehmerInnen (4 Kurse mit 15 Teiln., 2 Kursabbrüche)
<b>INNOVA</b>	
<b>Projekträger</b>	Verein Regionalprojekt Frauen in Feldbach
<b>Zielgruppe</b>	Wiedereinsteigerinnen
<b>Lerninhalt</b>	EDV für Büro
<b>Zeitraumen</b>	Dauer ca. 8 Monate
<b>Anzahl</b>	1 Kurs, 15 Teilnehmerinnen
<b>Learning at home</b>	
<b>Projekträger</b>	Schulungszentrum Fohnsdorf
<b>Zielgruppe</b>	WiedereinsteigerInnen, Arbeitslose mit Qualifizierungsbedarf im Bereich CAD
<b>Lerninhalt</b>	EDV für Büro, CAD
<b>Zeitraumen</b>	beide Fachbereiche modular aufgebaut, laufend Einstiege
<b>Anzahl</b>	34 (20 Fachbereich EDV, 14 Fachbereich CAD)

IFA-Telelernen-99

### 3.1 Motive für die Durchführung der Kurse

Die Schulungsträger B.I.T. (Telcom I und II) und das Schulungszentrum Fohnsdorf (LAH) begründen ihre Entwicklungsarbeiten im Bereich Telelernen vor allem mit dem Anliegen des AMS, Telelernen in der Schulung Arbeitsloser zu erproben, verknüpft mit der Möglichkeit, über die Nutzung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien, "neue" Zielgruppen (und damit einen neuen KundInnenkreis) zu erschließen: *"Es ist so, daß das AMS mehr oder weniger gesagt hat, schauen Sie, wir haben die und die Zielgruppen und die tun sich einfach schwer, zu einem herkömmlichen Präsenzunterricht zu kommen, könnten wir da nicht irgend etwas machen?"* (Vertreter Schulungsträger)

Erste Konzeptionen zu TELCOM gab es seitens des B.I.T. bereits 1995, Telcom I startete mit dem ersten Durchgang im Juni 1996. Das Schulungszentrum Fohnsdorf hat den Ansatz des Telelernens zunächst in der beruflichen Weiterbildung für Beschäftigte erprobt und versuchte mit „Learning at home“ (LAH) das Telelernen auch in die Schulung Arbeitsloser zu integrieren.

Im Gegensatz zu den beiden großen Schulungseinrichtungen, die jeweils eigenständig Entwicklungsarbeiten für Telelernen leisteten, nutzte INNOVA die Möglichkeit, auf bereits seit eineinhalb Jahren vorhandenes und erprobtes Wissen zurückgreifen zu können und integrierte das Telelernen in ein regionales Ausbildungsprojekt, das 1997 gestartet wurde. Für das damals noch junge „Regionalprojekt Frauen“ in Feldbach bot die Möglichkeit, *„das Telelernpackerl von TELCOM zuzukaufen, eher so das Mittel zum Zweck“* (Vertreterin Projektträger), um seine regionalpolitischen Interessen zu verfolgen: *„Es hat hier im Bezirk 180 Frauen gegeben, die vorgemerkt waren für Büro, die wollten einen Büroberuf haben. Und wenn man die anschaut, was die für EDV-Kenntnisse haben, war das erschreckend. Also da war eindeutig ein Bedarf. Man kann hier keine EDV-Kurse besuchen, sie müssen alle nach Graz fahren und der Aufwand ist groß“* (Vertreterin Projektträger).

Das Ziel der (Wieder-)Integration in den Arbeitsmarkt galt bei TELCOM und LAH nicht als prioritär. Nach Angaben der Befragten war die Möglichkeit der Überprüfung der entwickelten Lernsoftware und des gewählten Ansatzes für die Weiterbildung von Arbeitslosen mindestens ein ebenso wichtiges Ziel. Bei LAH werden in der Projektbeschreibung als Schwerpunkte die *„Durchführung eines Pilotversuches Telelernen für AMS-Bildungsmaßnahmen durch die Integration von Telelernen in das Modulare Ausbildungssystem“* und die *„Durchführung des Pilotversuches maßgeschneidert für Arbeitslose“* angeführt. Über die Vereinbarung hinaus, die Kurse durchzuführen und den Ansatz zu erproben, gäbe es, so ein Vertreter der Schulungseinrichtung, keine Vorgaben von Seiten des AMS. Auch bei TELCOM gab es keine speziellen arbeitsmarktpolitischen Vorgaben von Seiten des AMS. Konzeptionell war bei TELCOM als Zielsetzung die Erschließung *„innovativer Beschäftigungsformen“* vorgesehen, wobei dies *„in die Richtung geht, daß sie einen Job kriegen, der vielleicht etwas mit Telearbeit zu tun hat, weil sie ja schon gewohnt sind, faktisch fern zu lernen. Fern zu arbeiten sollte auch nicht viel anders sein“*. Die Aussichten auf eine Telearbeit für die KursabsolventInnen und damit die Umsetzung der gesetzten Ziele wurden als gering eingeschätzt, da *„das Problem natürlich ist, daß wir nicht den österreichischen Arbeitsmarkt umkrepeln können“*, der derzeit noch fast keine Möglichkeiten zur Telearbeit biete (vgl. auch Kap.7.2.3). Angesichts der wenigen Inhalte der Ausbildung<sup>11</sup>, die sich im Kurs konkret mit Telearbeit beschäftigten, scheint das im Rahmen der Antragstellung formulierte Ziel der *„Erschließung innovativer Beschäftigungsfelder“* insgesamt eher einen *„taktisch sinnvollen“* Charakter gehabt zu haben.

Bei INNOVA wurden im Konzept die *„jobreadyness“* der TeilnehmerInnen im Bürobereich und das Anstreben von Dienstverhältnissen in Zusammenarbeit mit Betrieben

---

<sup>11</sup> Die konkreten Lerninhalte und Schwerpunkte bei TELCOM reichen beispielsweise nach Einschätzung einer Vertreterin des AMS bei weitem nicht aus, um die TeilnehmerInnen tatsächlich zur Telearbeit mit ihren persönlichkeitsbezogenen, organisatorischen und arbeitsrechtlichen Aspekten zu befähigen.

als Ziele formuliert: *"Ziel war einfach sie [die TeilnehmerInnen] vorzubereiten auf die Arbeitswelt, eben nicht nur durch die Höherqualifizierung, sondern durch die Vermittlung von Schlüsselqualifikationen. Dadurch, daß sie vielleicht auch mobiler werden im Kopf."* (VertreterIn Projektträger). Als Erfolgskriterien für das Projekt wurden der positive Abschluß der Schulung, die an die Schulung anschließende Arbeitsuche der Frauen, eine gute Kooperation mit den Betrieben und eine Arbeitsaufnahme von mindestens zehn der 15 Teilnehmerinnen nach Ende der Maßnahme festgelegt.

### 3.2 Zielgruppen und Auswahl der TeilnehmerInnen

Die Rekrutierung der TeilnehmerInnen verlief je nach Projektträger unterschiedlich. Bei TELCOM und LAH war das AMS stark involviert: Die BeraterInnen in den RGS-Stellen trafen eine "Vorauswahl" und leiteten die potentiellen TeilnehmerInnen zur genaueren Information an die Projektträger weiter. Bei LAH hat es sich nach eigener Aussage bewährt, in der Zusammenarbeit mit den RGS-Stellen *"nicht nur für den Geschäftsstellenleiter, sondern für den Betreuer und auch weiter für die Teilnehmer auf jeden Fall schriftliches Material bereitzustellen"*. LAH organisierte auch *"Informationsabende"* für AMS-BeraterInnen und potentielle TeilnehmerInnen gemeinsam, wobei die Erfahrung gemacht wurde, daß *"man in den RGS-Stellen förmlich darauf gewartet hat, daß so ein Angebot kommt"*. Die TeilnehmerInnen von LAH wurden anschließend an die Erstinformation in einer *"Informationswoche"* an vier aneinanderfolgenden Tagen über den Kurs informiert und es wurde abgeklärt, ob die TeilnehmerInnen die notwendigen Voraussetzungen für Telelernen mitbringen. Diese spezielle *"Informationswoche für TelelearnerInnen"* wurde im Rahmen von LAH aus der Erfahrung heraus entwickelt, daß beim Telelernen noch zusätzlich andere Voraussetzungen abgeklärt werden müssen als bei konventionellen Weiterbildungen. Das B.I.T. bot den InteressentInnen an den beiden TELCOM-Maßnahmen nach der Erstinformation, die großteils das AMS übernommen hatte, im Rahmen eines Informationstages vertiefende allgemeine Informationen über die Kurse. Ergänzt wurden diese Gruppenveranstaltungen durch Einzelgespräche, die auch der Abklärung der persönlichen Eignung und des notwendigen Umfeldes für das Telelernen dienten.

INNOVA bewarb die Maßnahme vor allem in regionalen Medien, um auch nicht vorgemerkte Wiedereinsteigerinnen erreichen zu können: *"Wir haben zusätzlich über die Zeitung inseriert, da Wiedereinsteigerinnen beim AMS oft nicht im Bezug und damit nicht vorgemerkt sind"* (Vertreterin Projektträger). Bei INNOVA wurden anschließend an zwei Informationstagen die Teilnehmerinnen über Einzelgespräche aus den über 100 interessierten Frauen ausgewählt. Letztlich wurde bei INNOVA ein Drittel der Teilnehmerinnen nicht über das AMS rekrutiert.

Für die Abklärung, ob Telelernen die geeignete Form der Weiterbildung für potentielle TeilnehmerInnen ist, sind aus Sicht der Projektträger die folgenden Fragen grundlegend:

- Sind die räumlichen und infrastrukturellen Bedingungen für das Telelernen zuhause im Wohnbereich der TeilnehmerInnen gegeben?
- Ist tatsächlich genügend Zeitpotential für die Weiterbildung vorhanden? Erfahrungsgemäß überschätzen insbesondere Frauen mit Betreuungspflichten vorhan-

dene „Lernnischen“. Kinderbetreuung ist daher speziell bei Wiedereinsteigerinnen abzuklären.

- Sind die TeilnehmerInnen von ihren persönlichen Voraussetzungen her in der Lage, sich über Telelernen weiterzubilden? Diesbezüglich müsse besonders auf die „Selbstlernfähigkeit“ geachtet werden: *„Die Teilnehmerin muß sicher sehr selbstständig arbeiten und lernen können.“*
- Wird in der Familie, im sozialen Umfeld die Teilnahme an der Weiterbildung unter dieser Organisationsform akzeptiert?

Abgesehen von der Eignung zur TelelernerIn wurde im Auswahlverfahren laut VertreterInnen der Projektträger auch die Motivation oder die Möglichkeit der TeilnehmerInnen zur Arbeitsaufnahme überprüft, denn das *„Ziel der Ausbildung ist ja, dann wieder einen Job zu finden“*. Die Überprüfung, ob sich tatsächlich *„jemand schwer tut, am Präsenzunterricht im Haus teilzunehmen oder nur aus Bequemlichkeit von zu Hause aus lernen wollte“* wurde bei LAH und TELCOM prinzipiell als wichtig erachtet, trat aber vor allem bei TELCOM II aus der Schwierigkeit heraus, genügend TeilnehmerInnen zu finden<sup>12</sup>, in den Hintergrund (vgl. dazu auch: 5.4.1).

Zielgruppen der Telelernmaßnahmen waren Frauen und behinderte Personen. Die Wiedereinsteigerinnen sollten laut eines Vertreters eines Schulungsträgers im Idealfall *„die Kinderpause hinter sich, eine kaufmännische Ausbildung haben und schon gearbeitet haben. Sie wollen jetzt wieder in das Berufsleben einsteigen und die branchenspezifische Ausbildung oder das Wissen reicht nach wie vor dafür aus; Lohnverrechnung, Buchhaltung, Schriftverkehr oder wie immer auch. Aber ihnen fehlen die EDV-Kenntnisse, den Einstieg in den PC haben sie im Prinzip durch die Pause versäumt.“* Bei den körperlich Behinderten galt ebenso eine kaufmännische Vorbildung als Teilnahmevoraussetzung. EDV-Vorkenntnisse hingegen waren nicht als Teilnahmevoraussetzung notwendig.

In Zusammenhang mit den beruflichen Vorkenntnissen ist darauf hinzuweisen, daß die Zugangsvoraussetzungen nicht durchgängig klar gewesen sind. Dies betrifft vor allem die notwendigen Kenntnisse für eine Büroarbeit. RGS-BeraterInnen kritisieren die Aufnahme von Personen mit gänzlich anderen Berufserfahrungen und erachten die Ausbildung ohne vorherige Berufserfahrung im Bürobereich allein als nicht ausreichend, um eine realistische Beschäftigungschance zu erhalten, vor allem da in diesem Sektor der Arbeitsmarkt besonders angespannt sei: *„Kenntnisse im Bürobereich müssen vorhanden sein, nur EDV-Kenntnisse alleine helfen sicher nicht, um einen Bürojob zu bekommen.“* (RGS-BeraterIn)

Probleme in Bezug auf die beruflichen Vorerfahrungen traten vor allem bei TELCOM auf. Die TeilnehmerInnen hätten auch *„in 80% bis 90% der Fälle“* (Vertreter Projektträger) den Anforderungen entsprochen (vgl. auch Kap.4), *„der Rest“*, hauptsächlich TeilnehmerInnen an TELCOM II waren *„aus einer ganz anderen Sparte, die also mit Büro oder Briefe schreiben oder EDV oder irgend einer Bürotätigkeit noch nicht wirklich viel zu tun gehabt haben.“* Die Teilnahme wurde *„nach Absprache mit dem AMS doch bewilligt“, da „die [TeilnehmerInnen] von sich aus gesagt haben, sie wollen*

<sup>12</sup> Von diesen Schwierigkeiten wird insbesondere von RGS-BeraterInnen und TeilnehmerInnen berichtet.

*ganz konkret jetzt wirklich umsteigen, weil sie halt die körperliche Arbeit, die sie bis jetzt gemacht haben, aus gesundheitlichen Gründen oder was auch immer, nicht mehr machen können" (Vertreter Projekträger).*

**Als weitere wichtige Voraussetzung für das Telelernen gilt auch die Fähigkeit zur Selbstorganisation, wie die folgende exemplarische Aussage beweist:**

*„Dann kommt ja noch ein Aspekt dazu, den wir noch gar nicht angesprochen haben. Es ist ja nicht nur dieser Mobilitätsbereich, wo ich eine gewisse Mobilität trotzdem aufbringen muß und auch meine Kinderbetreuung checken muß. Es ist ja so, daß ich imstande sein muß, Telelearning machen zu können. Das heißt, ich muß relativ viel Selbstdisziplin haben. Gut organisiert sein. Also imstande sein, mein Leben so zu checken, daß ich das wirklich in der geforderten Intensität, in der geforderten Selbstorganisation bewältigen kann. Es ist sicher ein Programm insgesamt, von dem nur eine ganz bestimmte Gruppe von Menschen profitieren kann, die diese Voraussetzungen alle mitbringt“. (AMS-Vertreterin)*

### **3.3 Aufbau der Kurse**

Das Kernstück der untersuchten Telelern-Ausbildungen bildete das individualisierte Lernen zu Hause bzw. in wohnortnahen Räumlichkeiten von Gemeinden. Flankiert wurde dieser Ausbildungsteil durch verschiedenste Maßnahmen, die zum einen eine Gruppendynamik mit allen bekannten positiven Folgen gewährleisteten, zum anderen aber auch die Integration in den Arbeitsmarkt unterstützen sollten. In einem ersten Überblick können die Einführungsphase zu Beginn, die kontinuierlichen Präsenzphasen während der gesamten Ausbildung für die Besprechung fachlicher Probleme und für die Vorbereitung auf die Arbeitsuche und bei Innova die vorgesehenen Betriebspraktika unterschieden werden. Für die Erleichterung der Kommunikation der Lernenden und der gegenseitigen Hilfestellungen während des Telelernens war die technische Ausstattung von Bedeutung.

Die Einführung in das Telelernen konzentrierte sich bei TELCOM und LAH in der Praxis auf die Vermittlung des technischen Know-how für das Telelernen, in eingeschränktem Ausmaß wurde auch versucht, eine positive Gruppendynamik unter den TeilnehmerInnen zu initiieren, die auch für die Kommunikation der Lernenden per Telekommunikation als eine wichtige Voraussetzung gilt. Eine Gruppenleiterin bei TELCOM betrachtet aus ihren Erfahrungen heraus eine solche Gruppenphase in Vorbereitung auf das Telelernen *"als eine geschickte Sache, wo man gemeinsam einmal eine Basis schafft. Es ist zwar nicht immer notwendig, aber das ist vorab kaum absehbar. Braucht man eine Gruppe oder braucht man sie nicht?"*

INNOVA schaltete zum Zweck der Gruppenbildung eine 14tägige Gruppenphase vor, bei der sich die Teilnehmerinnen jeweils vormittags trafen. *„Das Ziel war einerseits, daß sich die Frauen untereinander kennenlernen und daß auch ein Gruppengefühl entsteht. Und das zweite Ziel war irgendwie zu helfen, daß sie sich selber Rahmenbedingungen schaffen, daß Telelearning gut geht. Also so Dinge wie, was heißt es, daß man konsequent sein muß, wo stelle ich den PC hin? Was mache ich wirklich mit den Kindern? Wie bereite ich meine Familie vor?“ (Vertreterin Projekträger).*

In allen Projekten wurde ein „alternierendes“ Telelernen, d.h. Telelernen mit Präsenzphasen angeboten. Die Häufigkeit und die Inhalte dieser Präsenzphasen waren je nach Projekt unterschiedlich. Bei TELCOM trafen sich die TeilnehmerInnen 14tägig zu "Gruppentreffen", die halbtägig organisiert waren und von der Gruppenleitung gestaltet wurden. Ziele dieser Gruppentreffen war die Vermittlung von Kenntnissen aus dem Bereich „Persönlichkeits- und Kommunikationstraining“ und die Gewährleistung eines persönlichen Kontaktes zwischen den TeilnehmerInnen, der als sozialer Hintergrund für das Telelernen von allen Schulungseinrichtungen als wichtig erachtet wird. Die Gruppentreffen waren aber auch als „Auffangbecken“ für Probleme vorgesehen, die sich während des Telelernens ergaben. Die GruppenleiterInnen, *„die erste Ansprechpersonen für die KursteilnehmerInnen in allen Belangen“* (Gruppenleiterin) sind, nahmen damit für die TeilnehmerInnen eine Schlüsselposition im Kursgeschehen ein. Ebenso 14tägig und abwechselnd mit den Gruppenterminen trafen sich die TeilnehmerInnen zu "Übungstagen", in denen mit FachtrainerInnen fachliche Inhalte erörtert und geübt wurden. Die Teilnahme an den Übungstagen war zwar freiwillig, die TeilnehmerInnen hatten aber somit prinzipiell die Möglichkeit, sich wöchentlich zu sehen.

Die TeilnehmerInnen von INNOVA nahmen ebenfalls 14tägig an Übungstagen teil, die vom B.I.T. organisiert und betreut wurden, sie trafen sich aber wöchentlich zu den Gruppentreffen, die die gleichen Inhalte und Zielsetzungen wie bei TELCOM hatten, da *„wir gesagt haben, zweiwöchentliche Gruppentreffen, das ist zuwenig. Wir machen es einmal in der Woche den ganzen Vormittag. Beim B.I.T. war es immer Freitag Nachmittag und wir haben gesagt, das wollen wir nicht, wir wollen das am Montag Vormittag haben, zwecks Motivation. Das war glaube ich ganz gut.“* (Projektleiterin INNOVA).

Die TeilnehmerInnen des Fachbereichs EDV bei LAH, die zu Hause lernen, haben je nach Modul unterschiedlich oft Präsenzphasen, wobei die Häufigkeit der Treffen im Verlauf der Ausbildung abnehmend war. Bei "Basismodulen", mit denen eine Ausbildung zumeist begonnen wurde, waren an zwei Halbtagen pro Woche Treffen vorgesehen. Insgesamt wurde Flexibilität betont und wurde auch aufgrund des modularen Aufbaus der Ausbildungen als unbedingt erforderlich erachtet, denn *„jetzt ist es so, daß sich die Gruppen monatlich, ja fast wöchentlich, neu bilden.“* (Vertreter Projektträger). Im Vergleich zu den anderen Schulungsmaßnahmen war das ein wesentlicher struktureller Unterschied: Bei TELCOM und INNOVA arbeiteten die TeilnehmerInnen über die gesamte Ausbildung konstant in einer Gruppe an denselben Lerninhalten; dies wurde auch als wichtige Basis für das Telelernen erachtet – bei LAH war das Telelernen modular aufgebaut, wodurch *„jeder eigentlich seinen individuellen Weg hat“* (Vertreter Projektträger). Je nach Ausbildungsplan können sich TeilnehmerInnen in verschiedenen Abschnitten der Ausbildung "treffen". Inhalt dieser Treffen war, ähnlich den Übungstagen bei TELCOM, hauptsächlich die Aufarbeitung fachlicher Probleme. Die Vermittlung von Inhalten, die auf fächerübergreifende Qualifikationen in Richtung Kommunikations- und Persönlichkeitstrainings abzielen, war nicht explizit erwähnt. Prinzipiell verpflichtend für die TelelernerInnen bei LAH war die Teilnahme an einem Bewerbungstraining. Dafür wurde eine eigene Telelerneinheit für jene KursabsolventInnen, für die eine Teilnahme am Bewerbungstraining im Präsenzunterricht nicht möglich war, entwickelt, bei *„der momentan der Schwerpunkt einfach die Arbeitsuche über Recherchen im Internet ist“* (Vertreter Schulungseinrichtung). Kon-

zepte zur Erweiterung des Bewerbungstrainings über Telelernen wurden zum Untersuchungszeitpunkt ausgearbeitet. Bei der Auswahl der FachtrainerInnen wurden auch ihre "sozialen" Kompetenzen berücksichtigt, um zu gewährleisten, daß mögliche soziale oder persönliche Probleme, zu denen es bei den TeilnehmerInnen durch das Telelernen kommen kann, in den Präsenzphasen erkannt und thematisiert werden. LAH wurde auch sozialpädagogisch begleitet, um die TelearnerInnen zu betreuen und Rückmeldungen systematisch zu erfassen. In Gruppen- und Einzelgesprächen wurden die Erfahrungen erörtert und fortlaufend in das Projektgeschehen eingebaut.

Direkten Kontakt zwischen dem AMS und den TeilnehmerInnen gab es während der Ausbildung bei allen Schulungsmaßnahmen nur *"in Ausnahmefällen, zumeist bei formalen Angelegenheiten"*, wobei dies insbesondere bei TeilnehmerInnen an TELCOM nach den Erfahrungen einer Trainerin kritisiert wurde. Besonders für Alleinerzieherinnen wünschte sich diese Trainerin vermehrte Unterstützung bei der Arbeitsuche bereits während der Telearn-Ausbildung. Den TeilnehmerInnen an LAH kam es nach Einschätzung des befragten Vertreters in ihrer Arbeitsuche während der Ausbildung zugute, daß *„eine Außendienststelle vom AMS direkt im Haus untergebracht ist.“* Die TeilnehmerInnen wurden – falls offene Stellenangebote vorhanden waren – auf kurzem Weg verständigt: Die Stellenausschreibungen werden in Postfächern deponiert und die TeilnehmerInnen wurden bei der nächsten Anwesenheit in der Schulungseinrichtung darauf hingewiesen. Zudem konnten Ressourcen des Schulungsträgers wie Briefpapier und Briefmarken für Bewerbungen genutzt werden, eine individuelle Arbeitsberatung sei ebenfalls jederzeit möglich gewesen.

Ein Spezifikum von LAH war weiters, daß auch das Telelernen in "Telezentren" in Kleingruppen erprobt wurde. In Räumlichkeiten der Gemeinde wurde während der Kursdauer die benötigte Infrastruktur zur Verfügung gestellt.

Die TeilnehmerInnen im Fachbereich CAD nahmen insgesamt eine Sonderstellung ein - sie wurden zumeist in der Informationswoche vom Projektträger ersucht, sich einige Inhalte der Ausbildung über Telelernen anzueignen, um diese erproben zu können. Die Vorteile der räumlichen und zeitlichen Flexibilität konnten dabei nicht genutzt werden. Zudem betrafen die Telearneinheiten nur jeweils einen kleinen Teil der gesamten Ausbildung – etwa zwei bis vier Wochen Telelernen waren in bis zu 20-wöchigen Ausbildungen vorgesehen.

Die Möglichkeiten zur Kommunikation während des Telelernens zwischen Schulungseinrichtung und TeilnehmerInnen bzw. zwischen den TeilnehmerInnen untereinander waren bei allen Projekten prinzipiell gleich und umfassten zumeist e-mail und „schwarze Bretter“, von seiten der Schulungseinrichtungen wurde auch die Möglichkeit einer Teleschulung angeboten, wobei die TrainerInnen einen Zugriff auf den PC der Lernenden hatten und sie im Bedarfsfall auf diese Weise Schritt für Schritt anleiten konnten. Während e-mail und schwarze Bretter bei TELCOM und INNOVA tatsächlich auch stark zur Kommunikation genutzt wurden, standen bei LAH TeilnehmerInnen und TrainerInnen hauptsächlich telefonisch in Kontakt. Die Teilprüfungen, die jeweils nach einem Telearn-Modul vorgesehen waren, wurden elektronisch an die jeweilige Schulungseinrichtung weitergeleitet.

Der Kurs bei INNOVA wurde in Gegensatz zu TELCOM und LAH durch ausbildungsbegleitende arbeitsmarktorientierte Maßnahmen flankiert. Die ganze Ausbildung hin-

durch war die Arbeitsuche explizit integrierter Bestandteil, die Telelernausbildung wurde etwa zur Mitte durch eine vierwöchige Betriebspraktikumsphase unterbrochen. Nach Abschluß des Telelernens begann für die TeilnehmerInnen, die noch keinen Arbeitsplatz gefunden hatten, eine vom Projektträger organisierte aktive Arbeitsuche. Weiters bestand auch die Möglichkeit individueller Zusatzqualifizierungen. In diesem Rahmen wurde direkt im Anschluß an die Ausbildung ein Buchhaltungskurs organisiert.

Die Kurse werden aus der Sicht der Projektträger insgesamt als gelungen erachtet. Telelernen wird als vielversprechende Weiterbildungsform bei Mobilitätseinschränkungen bezeichnet. In Hinsicht auf die TeilnehmerInnen an TELCOM II äußern manche BetreuerInnen den Bedarf nach einer stärkeren individuellen Unterstützung bzw. homogeneren Gruppen und vermehrter Unterstützung bei der Arbeitsuche. Bei INNOVA wurde die Erfahrung gemacht, daß die Dauer der Ausbildung für die TeilnehmerInnen eher zu lang war. Insgesamt relativieren sie mit arbeitsmarktpolitischen Argumenten auch die „Euphorie“, die dem Telelernen von Schulungseinrichtungen entgegengebracht wird: *„Ein Kurs [im Präsenzunterricht] ist eine bessere Vorbereitung für einen Wiedereinstieg in das Arbeitsleben, weil ich dort auch hingehen muß wie zu einer Arbeitsstelle und die Zeiten einhalten muß und wirklich die Kinder anders versorgen muß. Telelernen ist ein sanfter Einstieg, und weil er eben so sanft ist, denke ich, schafft es dann nicht jede.“* (Vertreterin Projektträger).

Die Ergebnisse der folgenden zwei Kapiteln beruhen hauptsächlich auf den Angaben der TeilnehmerInnen, die mittels 18 Interviews und einer schriftlichen Befragung erhoben wurden. An der schriftlichen Befragung beteiligten sich insgesamt 58% der 167 TeilnehmerInnen, wobei die Rücksendequote bei den Projekten unterschiedlich war. Bei TELCOM I betrug diese 62%, bei TELCOM II 40%, bei INNOVA 73% und bei LAH 77%<sup>13</sup>. Die Grundgesamtheit der TeilnehmerInnen wurde auf der Basis der beim AMS und den Schulungsträgern zur Verfügung stehenden Daten in Hinblick auf Alter, Geschlecht, Schulbildung und Berufsfeld vor Kursbeginn differenziert. Aus einem Vergleich läßt sich eine weitgehende Repräsentativität der Stichprobe ableiten.

---

<sup>13</sup> Die vergleichsweise niedrige, aber durchaus noch sehr zufriedenstellende Beteiligung der TeilnehmerInnen an TELCOM II läßt sich auf der Basis der Interviews am ehesten durch eine gewisse "Fragebogenüberhäufung" erklären: Diese TeilnehmerInnen berichten von einer Vielzahl von Fragebögen, die sie im Verlauf ihrer "Arbeitsmarktkarriere" ausgefüllt haben, ohne jedoch einen Nutzen für sich daraus zu ziehen.



## 4 ARBEITSMARKTRELEVANTE MERKMALE DER TEILNEHMERINNEN

Bei der Analyse der TeilnehmerInnen werden besonders jene Merkmale, die arbeitsmarktrelevant sind und die damit verbundenen „Arbeitsmarktsignale“, die die Chancen bei einer Stellenbewerbung beeinträchtigen können, berücksichtigt. Aus diesen lassen sich bereits erste Hinweise über Perspektiven der TeilnehmerInnen am Arbeitsmarkt und zielgruppenspezifisch sinnvolle oder notwendige arbeitsmarktpolitische Unterstützungsangebote für den (Wieder-) Einstieg ins Berufsleben ableiten.

Ein beachtlicher Teil der Gruppe der Wiedereinsteigerinnen aber auch der Gruppe der Behinderten, jeweils mehr als 40%, sind über 35 Jahre alt, und damit in einem Alter, das besonders von den Wiedereinsteigerinnen als Negativkriterium am Arbeitsmarkt wahrgenommen wird: *„Bei manchen Bewerbungen bist du mit 35 bereits zu alt“* (Teilnehmerin TELCOM I). Zusätzlich zum negativen Arbeitsmarktsignal „Alter“ kommt bei einem Teil auch eine auffällig lange Abwesenheit vom Arbeitsmarkt hinzu: Bei 60% aller TeilnehmerInnen liegt das letzte Dienstverhältnis länger als ein Jahr zurück, 41% der Wiedereinsteigerinnen und 22% der Behinderten haben bereits seit mehr als sechs Jahren nicht mehr in einem Dienstverhältnis gearbeitet<sup>14</sup>. In die Zeit der Nichterwerbstätigkeit fällt nicht nur das Etablieren des Computers im Bürobereich, auch die *„Berufsbilder“* und damit die Anforderungen an fachspezifische und fachübergreifende Qualifikationen haben sich *„insgesamt deutlich verändert“* (Vertreter Schulungsträger)<sup>15</sup>.

Die meisten TeilnehmerInnen können auf Formalqualifikationen bzw. Erstausbildungen in Bereichen zurückgreifen, die heute am Arbeitsmarkt durchaus noch anerkannt sind, aber in denen auch ein sehr großer Stellenandrang vorherrscht und das „technische Rüstzeug“ einem schnellen Wandel unterworfen ist. 37% der TeilnehmerInnen haben eine Lehre abgeschlossen, sehr viele Wiedereinsteigerinnen im kaufmännischen Bereich (Büro- oder Einzelhandelskauffrau), während behinderte TeilnehmerInnen vereinzelt auch Lehren im handwerklichen oder gastronomischen Bereich angeben. 25% bzw. 20% der TeilnehmerInnen geben als höchste abgeschlossene Ausbildung eine mittlere bzw. höhere Schule, zum Teil mit einer berufsbildenden Ausrichtung wie Handelsschulen und -akademien, an. Entsprechend den beruflichen Erstausbildungen haben 65% der Wiedereinsteigerinnen in der letzten beruflichen Tätigkeit vor dem Kursbeginn im Büro- und Verwaltungsbereich gearbeitet und 12% im Handel. Die ehemaligen Handelsangestellten verweisen in den Interviews darauf, daß sie durch die Erledigung von administrativen Aufgaben in geringem Ausmaß auch Büroerfahrungen sammeln konnten. 38% der behinderten TeilnehmerInnen waren zuletzt weder im Bürobereich noch im Handel, sondern in handwerklichen Bereichen tätig<sup>16</sup> und besitzen keinerlei ausbildungsrelevante Berufserfahrungen.

<sup>14</sup> Bei den Wiedereinsteigerinnen sind die älteren Teilnehmerinnen gleichzeitig auch die, die längere Zeit nicht gearbeitet haben, während sich bei den Behinderten dieser Zusammenhang nicht zeigt.

<sup>15</sup> Die lange Abwesenheit vom Arbeitsmarkt läßt bereits die Frage aufkommen, ob ein EDV-Kurs, der Grundkenntnisse vermittelt, bei der Zielgruppe ausreicht, um am Arbeitsmarkt wieder Fuß fassen zu können.

<sup>16</sup> Auch die Beschreibung der Berufe aller TeilnehmerInnen, die auf Basis der beim AMS bzw. bei den Schulungseinrichtungen zu Verfügung stehenden Daten durchgeführt wurde (s. Zwischenbericht 1),

Die TeilnehmerInnen an CAD haben im Vergleich zu den anderen Gruppen die wenigsten negativen Arbeitsmarktkriterien und damit die "besseren Arbeitsmarktaussichten": Sie sind jünger, haben vergleichsweise kürzere Zeiten der Arbeitslosigkeit (die z.T. bereits für Weiterbildungen genutzt wurden) und fundierte Ausbildungen im handwerklichen oder technischen Bereich, in denen die Zusatzqualifikation CAD nach eigenen Angaben als ein wichtiger individueller "Wettbewerbsvorteil" am Arbeitsmarkt gilt.

**Tabelle 2: Merkmale der TeilnehmerInnen**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Geschlecht</b>								
Weiblich	66	100,0	17	77,3	2	25,0	85	88,5
Männlich	-	-	5	22,7	6	75,0	11	11,5
Gesamt	66	100	22	100	8	100	96	100
<b>Alter</b>								
25 Jahre und jünger	2	3,0	4	18,2	5	62,5	11	11,5
26 - 35 Jahre	35	53,0	9	40,9	2	25,0	46	47,9
36 - 45 Jahre	25	37,9	7	31,8	-	-	32	33,3
46 Jahre und älter	4	6,1	2	9,1	1	12,5	7	7,3
Gesamt	66	100	22	100	8	100	96	100
<b>Höchste abgeschlossene Ausbildung</b>								
Pflichtschule	2	3,1	2	9,5	-	-	4	4,3
Lehre	24	36,9	10	47,6	1	12,5	35	37,2
Mittlere Schule	19	29,2	4	19,0	1	12,5	24	25,5
Höhere Schule	13	20,0	2	9,5	4	50,0	19	20,2
Akademie/Universität	4	6,2	1	4,8	2	25,0	7	7,4
Sonstiges*	3	4,6	2	9,5	-	-	5	5,3
Gesamt	65	100	21	100	8	100	94	100

IFA-Telelernen-99

\* sonstige Schulbildungen betreffen den 2-3 jährigen Besuch privater Büroschulen

zeigt, daß zumindest 78% der TeilnehmerInnen an TELCOM I und INNOVA Berufe im Bürobereich erlernt bzw. ausgeübt haben, während bei TELCOM II dies für 54% der TeilnehmerInnen zutreffend ist und 38% andere Berufe haben.

Tabelle 3: Merkmale der TeilnehmerInnen

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Abwesenheit vom Arbeitsmarkt</b>								
Bis ein Jahr	9	13,6	7	30,4	4	50,0	20	20,6
1 bis 2 Jahre	2	3,0	6	26,1	1	12,5	9	9,3
3 bis 5 Jahre	25	37,9	2	8,7	1	12,5	28	28,9
6-10 Jahre	18	27,3	4	17,4	-	-	22	22,7
11 Jahre und länger	9	13,6	1	4,3	-	-	10	10,3
Kein Dienstverhältnis	3	4,5	3	13,0	2	25,0	8	8,2
Gesamt	66	100	23	100	8	100	97	100
<b>Letzter Beruf vor Kursteilnahme</b>								
Büro- und Verwaltung	32	65,3	8	61,5	-	-	40	60,6
Handel	6	12,2	-	-	-	-	6	9,1
Betreuung und Unterricht	5	10,2	2	15,4	-	-	7	10,6
Sonstige Bereiche	6	12,2	3	23,1	4	100,0	13	19,7
Gesamt	49	100	13	100	4	100	66	100

IFA-Telelernen-99

57% aller TeilnehmerInnen waren beim AMS vor der Kursteilnahme arbeitslos vorgemerkt und erhielten eine finanzielle Unterstützung. Wiedereinsteigerinnen ohne Bezug eines Transfereinkommens sind häufig auch nur arbeitsuchend gemeldet bzw. nehmen die Möglichkeit der Kursteilnahme zum Anlaß, sich beim AMS<sup>17</sup> erneut zu melden: "Und dann hat eben die Nachbarin gemeint, sie macht den Kurs, ob ich nicht Lust habe, da mitzumachen", (Teilnehmerin TELCOM I). 38% der Wiedereinsteigerinnen sind bereits länger als 2 Jahre beim AMS vorgemerkt. Diese lange Vormerkdauer verweist auf die besondere Schwierigkeiten von Wiedereinsteigerinnen, einen geeigneten Arbeitsplatz zu finden. Auch zwei Drittel der behinderten TeilnehmerInnen von TELCOM II sind zum Zeitpunkt des Schulungsbeginns bereits länger als ein Jahr beim AMS vorgemerkt und fallen damit unter die Kategorie „langzeitarbeitslos“. Bei der Arbeitsuche sind sie damit mit den damit verbundenen negativen Zuschreibungen am Arbeitsmarkt konfrontiert. Die prekäre Arbeitsmarktsituation manifestiert sich auch deutlich an der finanziellen Unterstützung vor Kursbeginn. 57% der Behinderten und 36% der Wiedereinsteigerinnen beziehen Notstandshilfe, 35% der Wiedereinsteigerinnen und 13% der Behinderten erhalten keinerlei finanzielle Unterstützung. Arbeitslosengeld beziehen lediglich 18% aller TeilnehmerInnen.

<sup>17</sup> 14% der Wiedereinsteigerinnen geben explizit an, sich wegen der Kursteilnahme beim AMS gemeldet zu haben.

**Tabelle 4: Meldung beim AMS und Bezug vor Kursteilnahme**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Dauer der Meldung</b>								
1 Monat oder weniger	14	22,2	-	-	1	12,5	15	16,0
2-6 Monate	14	22,2	6	26,1	5	62,5	25	26,6
7-12 Monate	7	11,1	2	8,7	1	12,5	10	10,6
1-2 Jahre	4	6,3	7	30,4	1	12,5	12	12,8
Mehr als zwei Jahre	24	38,1	8	34,8	-	-	32	34,0
Gesamt	63	100	23	100	8	100	94	100
<b>Bezug vor Kursteilnahme</b>								
Arbeitslosengeld	8	12,1	5	21,7	4	50,0	17	17,5
Notstandshilfe	24	36,4	13	56,5	1	12,5	38	39,2
Sondernotstandshilfe	7	10,6	2	8,7	-	-	9	9,3
Karengeld	3	4,5	-	-	-	-	3	3,1
Kein Bezug	24	36,3	3	13,0	3	37,5	30	30,9
Gesamt	66	100	23	100	8	100	97	100

IFA-Teledernen-99

Die Behinderungen der TeilnehmerInnen an TELCOM II sind in Art und Schwere unterschiedlich. 30% der TeilnehmerInnen haben schwere Erkrankungen bzw. Behinderungen, die häufig von Geburt oder Kindheit an bestehen und Gesamtbeeinträchtigungen zur Folge haben (z.B. Hemiparesen, Morbus Recklinghausen). Bei der Hälfte der TeilnehmerInnen bezieht sich die Beeinträchtigung hauptsächlich auf den Bewegungsapparat (z.B. Wirbelsäulenschaden, Hüftprobleme). Diese Behinderungen sind häufig Berufskrankheiten. 15% der Behinderungen beziehen sich auf Krankheiten mit einer psychischen Symptomatik (z.B. endogene Depression, paranoide Psychose)<sup>18</sup>. Bei knapp über drei Viertel der TeilnehmerInnen an TELCOM II sind die Behinderungen nach dem Behinderteneinstellungsgesetz des Bundes und / oder nach dem Landesbehindertengesetz anerkannt. Die Behinderungen von 12 TeilnehmerInnen sind nach dem Behinderteneinstellungsgesetz und die von 13 TeilnehmerInnen nach dem Landesbehindertengesetz anerkannt.

In Zusammenhang mit bereits lange andauernden Perioden ohne Dienstverhältnis stellt sich die Frage, ob sich die TeilnehmerInnen bereits in anderen Maßnahmen beruflich weitergebildet haben. Dabei zeigt sich, daß vor allem die behinderten TeilnehmerInnen bereits häufig in AMS geförderten Maßnahmen waren. Die Hälfte der behinderten TeilnehmerInnen hat 1-2mal, 14% 3mal und öfter und 32% nie an

<sup>18</sup> Die intendierte Zielgruppe bei TELCOM II sind an und für sich körperlich Behinderte.

AMS-geförderten Kursen teilgenommen<sup>19</sup>. 72% der Wiedereinsteigerinnen haben sich bis zur Kursteilnahme noch nie, 28% 1-2mal über AMS-geförderte Kurse weitergebildet. Die häufigere Beteiligung der Behinderten an Weiterbildung ist jedoch nicht nur unter dem Blickwinkel eines höheren Weiterbildungsinteresses zu sehen, sondern vor allem als Ausdruck einer "Langzeitarbeitslosenkarriere", in der Weiterbildung als "Hoffnungsschimmer" (TrainerIn) und sinnvolle Alternative zur Arbeitslosigkeit gilt. Bezüglich der EDV-Erfahrungen zeigen sich ähnliche Ergebnisse: Während 94% der Wiedereinsteigerinnen kaum oder keine EDV-Kenntnisse in den Kurs mitbringen, geben 21% der Behinderten an, über EDV-Erfahrung zu haben. Die geringe EDV-Erfahrung der Wiedereinsteigerinnen bezieht sich zudem häufig auf firmenspezifische Anwendungen, mit "denen in jeder anderen Firma nichts anzufangen ist" (Teilnehmerin INNOVA), während TeilnehmerInnen an TELCOM II bereits mit gängiger Windows-Software gearbeitet und zum Teil geringe Erfahrungen mit Anwendungen haben, die am Ausbildungsplan von TELCOM stehen.

#### 4.1 Gründe für die Teilnahme

Die Notwendigkeit von EDV-Kenntnissen für die berufliche Zukunft ist für die meisten TeilnehmerInnen der ausschlaggebende Grund für die Entscheidung zur Teilnahme an der Telelern-Maßnahme: „Ohne PC -Kenntnisse, wenigstens den Grundkenntnissen, hast du gar keine Chance. Kannst nur putzen gehen und bist weg vom Fenster" (Teilnehmerin INNOVA).

Dem Wunsch der Wiedereinsteigerinnen, nach einer zumeist mehrjährigen familienbedingten Berufsunterbrechung wieder in den gelernten und ausgeübten Beruf im Bürobereich zurückzukehren, stehen dabei Erfahrungen aus der eigenen Arbeitsuche oder der aus dem Bekanntenkreis gegenüber, daß EDV-Kenntnisse mittlerweile zu den Standardanforderungen im Büroarbeitsalltag gehören. Auch bei den behinderten TeilnehmerInnen wird EDV als wichtige Voraussetzung für einen (Wieder)einstieg ins Berufsleben erkannt<sup>20</sup>, doch die Teilnahme wird stärker als vertiefende Zusatzqualifikation gesehen, da bereits EDV-Kenntnisse vorhanden sind. Für die behinderten TeilnehmerInnen, deren Herkunftsberuf nicht im Bürobereich liegt, bietet die Telelern-Maßnahme die Möglichkeit einer beruflichen Umorientierung. Sie hoffen, nach Abschluß des Kurses in einem neuen ausbildungsadäquaten Berufsbereich unterzukommen. Aus den Interviews ergibt sich, daß die behinderten TeilnehmerInnen zum Teil bereits viele negative Erfahrungen bei der Arbeitsuche gesammelt haben und daher auch bereit sind, Arbeiten, die nicht ihrer formalen Berufsausbildung entsprechen, anzunehmen bzw. bereits auf solchen Arbeitsplätzen gearbeitet haben.

Die allgemein bekannte Notwendigkeit der EDV für den Wiedereinstieg stellt ein Motiv für die Weiterbildungen dar. Erleichtert und attraktiver wird die Teilnahme durch

---

<sup>19</sup> Die Wiedereinsteigerinnen, die sich über AMS-Kurse beruflich weitergebildet haben, besuchten teilweise zusätzlich auch privat finanzierte Kurse. Bei den Behinderten sind im Gegensatz dazu manchmal die TeilnehmerInnen, die sich nicht über das AMS weiterbilden, diejenigen, die sich privat weiterbilden.

<sup>20</sup> Auch unter den Behinderten sind Frauen mit Betreuungspflichten, für die das Telelernen genauso wie für Wiedereinsteigerinnen eine wichtige Voraussetzung der Teilnahme war.

die Organisation in Form von Telelernen. So betonen Wiedereinsteigerinnen und Behinderte die Vorteile durch die örtliche und zeitliche Unabhängigkeit als wichtig für die Teilnahmeentscheidung. Bei den Wiedereinsteigerinnen ist *"die Möglichkeit, sich die Zeit frei einteilen zu können"* (Teilnehmerin LAH), zuhause zu lernen und damit *"Betreuungspflichten nicht vernachlässigen"* zu müssen, die *"größte Motivation überhaupt"* (Teilnehmerin an TELCOM I), während für die behinderten TeilnehmerInnen das Telelernen als innovative Lernform an sich attraktiv und für die Teilnahme motivierend ist. WiedereinsteigerInnen bezeichnen die Telelernkurse oft auch als einzige für sie mögliche Weiterbildung.

Zum Teil wird die Kursteilnahme auch als sinnvolle Alternative zur Arbeitslosigkeit gesehen. Mit dem Telelernen wird auch die Aussicht auf einen Telearbeitsplatz verbunden. In der Verknüpfung beider Motive äußert sich die spezifische Arbeitsmarktsituation von Frauen mit familiären Versorgungs- und Betreuungspflichten, die *"unbedingt arbeiten möchte[n] und müßte[n]"* (Teilnehmerin TELCOM I), aber keinen von den Rahmenbedingungen her passenden Arbeitsplatz finden.

Als wichtiges Kriterium für die Teilnahme erweist sich bei den Wiedereinsteigerinnen die Halbtägigkeit der Kurse: 88% der Wiedereinsteigerinnen wäre es nach ihren eigenen Angaben nicht möglich gewesen, bei einer ganztägigen Verpflichtung an dem Kurs teilzunehmen<sup>21</sup>: *"Alle Kurse, die vom AMS angeboten worden sind, waren ganztägig. Und nachdem ich drei Kinder habe, habe ich gesagt, das ist unmöglich. Und wie ich eben von dem Kurs gehört habe, war das für mich natürlich ideal."* (Teilnehmerin TELCOM I).

Die behinderten TeilnehmerInnen an TELCOM II unterscheiden sich von ihren Teilnahmemotiven beträchtlich von den Wiedereinsteigerinnen. Sie betonen besonders die Alternative zur Arbeitslosigkeit und die Aneignung von Kenntnissen, die für die berufliche Zukunft als wichtig erachtet werden: *"Daß ich wenigstens was zu tun habe, daß ich nicht daheim sitze und suche und nie eine Arbeit kriege, daß ich irgendwas zu tun habe. Das war für mich wichtig."* (Teilnehmer TELCOM II)

Zum Teil fühlen sich behinderte TeilnehmerInnen auch zur Teilnahme an der Maßnahme verpflichtet, betrachten das Telelernen zugleich aber auch als einzige Möglichkeit zur beruflichen Weiterbildung. *"Ich bin ewig nur am Bau gewesen und ich habe es nicht richtig gefunden, daß sie mir so etwas geben."* (Teilnehmer TELCOM II). Auch die Hoffnung, mit dem Kurs Aussicht auf einen Telearbeitsplatz zu bekommen, stellt für behinderte TeilnehmerInnen einen relevanten Grund für die Teilnahme dar.

---

<sup>21</sup> Bei den Behinderten hätten bei einer ganztägigen Verpflichtung 35% nicht oder eher nicht am Kurs teilnehmen können.

**Tabelle 5: Gründe für die Teilnahme (Mehrfachantworten)**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
EDV wichtig für Wiedereinstieg	44	67,7	5	22,7	-	-	49	51,6
Alternative zur Arbeitslosigkeit	21	32,3	11	50,0	1	12,5	33	34,7
Eigenständige Zeiteinteilung	52	80,0	11	50,0	1	12,5	64	67,4
Vereinbarkeit von Telelernen und Kinderbetreuung	48	73,8	7	31,8	-	-	55	57,9
Lernort	48	73,8	13	59,1	1	12,5	62	65,3
Einzige Möglichkeit der Weiterbildung	30	46,2	8	36,4	-	-	38	40,0
„Verpflichtung“ zur Teilnahme durch AMS	1	1,5	4	18,2	-	-	5	5,3
Aussicht auf Telearbeit	21	32,3	9	40,9	1	12,5	31	32,6
EDV notwendig für berufliche Zukunft	55	84,6	19	86,4	8	100,0	82	86,3
<b>Gesamt</b>	65		22		8		95	

IFA-Telelernen-99

## 5 DIE SUBJEKTIVE BEURTEILUNG DER KURSE

Die Beurteilung der Weiterbildungsmaßnahmen erfolgt für einzelne Teile wie die Vorinformation, den Rahmen, in den das Telelernen eingebettet ist und das Telelernen an sich. Den Rahmen für das Telelernen bilden Elemente wie die Einschulung zu Beginn, die begleitenden Gruppentreffen während des Telelernens und bei INNOVA die integrierte Praktikumsphase sowie die aktive Arbeitsuche. Diese Rahmenelemente werden vor allem unter dem Fokus der Wirkungen auf das Telelernen selbst und unter dem Fokus arbeitsmarktpolitischer Effekte, zum Beispiel der Auswirkungen des Bewerbungs- und des Kommunikationstrainings, untersucht. Beim Telelernen wird zunächst die Frage, ob die potentiellen Vorteile der Flexibilität des Telelernens für die Zielgruppen tatsächlich von Bedeutung sind, aufgegriffen. Einige methodisch-didaktische Aspekte des Telelernens, zu denen im weiteren Sinn auch der Prüfungsmodus und die Form der Hilfestellungen durch die Schulungseinrichtung während des Telelernens gehören, werden wie mögliche Nutzeffekte und Probleme des Telelernens auf verschiedenen Ebenen erörtert. Daraus werden auch Verbesserungsvorschläge abgeleitet.

## 5.1 Vorinformationen zum Kurs

In den Angaben der TeilnehmerInnen zu den ersten Informationen über den Kurs spiegeln sich die Informationsstrategien der Schulungseinrichtungen bzw. der RGS wider. Das AMS ist die wichtigste Erstinformationsquelle. 44% der TeilnehmerInnen werden vom AMS auf die Möglichkeit zur Kursteilnahme aufmerksam gemacht. Die Schulungseinrichtungen selbst, verschiedene Medien und auch der Familien- und Bekanntenkreis fungieren etwa gleich häufig als Erstinformationsquellen. Bei TELCOM I fällt die hohe Informationsquote durch informelle Kontakte auf (Familie/FreundInnen/Bekannte), die auf den guten Ruf der Ausbildung unter den Wiedereinsteigerinnen hinweist. *"Zuerst hat meine Nachbarin teilgenommen und die war sehr begeistert davon"* meint beispielsweise eine Teilnehmerin an TELCOM I. Diese „Werbung“ ist bei den TeilnehmerInnen an TELCOM II deutlich weniger ausgeprägt, der Großteil dieser TeilnehmerInnen wird vom AMS informiert. Das Bundessozialamt ist in der Informationsarbeit von geringer Bedeutung – nur ein Teilnehmer an TELCOM II wird durch das BSB informiert. Bei LAH ist die Schulungseinrichtung selbst mit 39% die häufigste Erstinformationsquelle, bei INNOVA kommt die durch den Projektträger organisierte Öffentlichkeitsarbeit zum Ausdruck: Fast drei Viertel der INNOVA-Teilnehmerinnen haben *"in der Zeitung gelesen, daß es diesen Kurs gibt"* (Teilnehmerin INNOVA). Sonstige Informationsquellen sind von geringer Bedeutung, die Arbeitsassistentin informiert zwei behinderte TeilnehmerInnen von TELCOM II. Angesichts der von unterschiedlicher Seite erwähnten Probleme, genügend TeilnehmerInnen für manche TELCOM II – Kurse zu rekrutieren, ist die geringe Einbindung des BSB und der ArbeitsassistentInnen verwunderlich. Sechs Frauen erhielten den Anstoß zu den Teledernmaßnahmen in unterschiedlichen Fraueneinrichtungen. Die Variante der Rekrutierung über solche Einrichtungen hat vor allem das Schulungszentrum Fohnsdorf genutzt. Interviewte Vertreterinnen von Fraueneinrichtungen betonen die Zufriedenheit mit dieser Vorgangsweise.



Tabelle 6: Erste Informationen zum Kurs und Informationsarbeit zum Kurs

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Informationsquelle</b>										
Arbeitsmarktservice	17	47,2	14	63,6	2	18,2	9	34,6	42	44,2
Schulungseinrichtung	2	5,6	2	9,1	-	-	10(6)	38,5	14	14,7
Medien	5	13,9	1	4,5	8	72,7	1	3,8	15	15,8
Familie/Bekannte	10	27,8	3	13,6	1	9,1	2(2)	7,7	16	16,8
Sonstige Quellen	2	5,6	2	9,2	-	-	4	15,4	8	8,5
Gesamt	36	100	22	100	11	100	26(7)	100	95	100
<b>Information zum Kurs</b>										
Ausreichend	14	37,8	12	52,2	5	45,5	7(4)	26,9	38	39,2
Eher ausreichend	16	43,2	5	21,7	4	36,4	9(3)	34,6	34	35,1
Eher nicht ausreichend	3	8,1	4	17,4	2	18,2	7(1)	26,9	16	16,5
Nicht ausreichend	4	10,8	2	8,9	-	-	3	11,5	9	9,3
Gesamt	37	100	23	100	11	100	26(7)	100	97	100

IFA-Telelernen-99

Insgesamt bezeichnen drei Viertel der TeilnehmerInnen die Informationen, die sie vor Kursbeginn durch die jeweilige Erstinformation, am Informationstag bzw. der „Informationswoche“ beim Projektträger und durch Einzelgespräche mit VertreterInnen der Projektträger erhalten, als ausreichend<sup>22</sup>. Ein Viertel ist mit der Vorinformation nicht zufrieden und bezeichnet sich als nicht ausreichend informiert. Besonders TeilnehmerInnen an LAH (38%) und TELCOM II (26%) verweisen auf Informationsdefizite. Ein Vertreter des Schulungszentrums Fohnsdorf berichtet im Interview von Schwierigkeiten im Informationstransfer zwischen der Schulungseinrichtung, dem AMS und potentiellen TeilnehmerInnen zu Beginn von LAH. Darauf wurde z.B. durch die Erstellung von schriftlichem Informationsmaterial für AMS-BeraterInnen und TeilnehmerInnen reagiert. Allerdings manifestiert sich die veränderte Information nicht in einer verbesserten Bewertung der Informationsarbeit durch spätere EinsteigerInnen in die LAH-Kurse in der gegenständlichen Untersuchung. Auch bei TELCOM fällt die Bewertung der Information durch die TeilnehmerInnen der unterschiedlichen Durchgänge annähernd gleich aus.

Die Informationsdefizite, die die TeilnehmerInnen auflisten, betreffen vor allem:

- Informationen über notwendige Vorkenntnisse (z.B. Maschinschreibkenntnisse, berufliche Vorerfahrung),

<sup>22</sup> Die Einschätzung der Informationsgenauigkeit vor Kursbeginn ist nicht von persönlichen Merkmalen der TeilnehmerInnen wie Alter, Geschlecht oder Schulbildung abhängig.

- Informationen über die Organisation der Kurse (z.B. Ablauf, Stundenanzahl, Orte, Testtermine, Kinderbetreuung, Unterbringung während des Kurses),
- Informationen über den genauen Inhalt (z.B. EDV-Programme, Gruppentreffen, Kommunikationstraining etc.) und
- Informationen über die arbeitsmarktbezogene Relevanz der Ausbildung (z.B. Berufschancen danach, welche EDV-Programme sind besonders nachgefragt).

Am häufigsten bemängeln TeilnehmerInnen ungenügende Informationen zur Organisation der Kurse. In der folgenden Tabelle sind die kritisierten Informationsmängel projektspezifisch angeführt.

**Tabelle 7: Fehlende Informationen zum Kurs (in Absolutzahlen)**

Fehlende Informationen über..	PROJEKT				Gesamt
	TELCOM I	TELCOM II	INNOVA	LAH	
Organisation der Kurse	2	3	2	3(2)	12
Inhalt der Kurse	2	3	-	1	6
Berufsaussichten nach dem Kurs	1	1	-	3	5
Notwendige Vorkenntnisse	1	1	-	-	2
Gesamt	6	8	2	9	25

IFA-Telelernen-99

## 5.2 Rahmenbedingungen des Telelernens

In der Diskussion um den Einsatz neuer Informations- und Kommunikationsmedien in der Weiterbildung Arbeitsloser geht es nicht mehr um eine grundsätzliche Entscheidung für oder gegen die Nutzung des Telelernens, sondern entwicklungsorientiert um Optimierungsmöglichkeiten: *"Es ist offensichtlich, daß die Informationsgesellschaft eine Reihe von Implikationen mit sich bringt, die noch nicht klar vorhergesagt werden können. Die oft beschworenen Nachteile stellen sich jedoch bei näherem Hinsehen vor allem als ein Dosierungsproblem dar. Wie man für wen die optimale Dosierung von Teleaktivitäten findet, muß noch erforscht werden."*<sup>23</sup>

Bei den gegenständlichen Projekten wurde versucht, potentielle Nachteile des Telelernens wie soziale Isolation, geringe gruppenspezifische Lerneffekte etc. durch die begleitenden Maßnahmen zu lösen: *"Wenn man den Projektträgern zuhört, wurde von vornherein schon, und zwar im System einiges getan, um eben die angeblichen Gefahren des Telelearnings irgendwie zu minimieren."* (Vertreter LGS). Die Einbettung wurde in Kapitel 3.3 näher beschrieben.

<sup>23</sup> Schwarzer, Ralf: Telelernen mit Multimedia in der Informationsgesellschaft. In: MultiMedia und TeleLearning. Hrsg. von Ralf Schwarzer. Frankfurt/Main, New York: Campus 1998, S.10.

Als wichtige Funktionen dieser Einbettung des reinen Telelernens in einen Gesamt-rahmen gelten insgesamt:

- eine ausreichende Vorbereitung auf das Telelernen in technischer, persönlicher und sozialer Hinsicht
- das Verhindern bzw. die Bewältigung möglicher inhaltlicher, technischer und kommunikativer Probleme auf verschiedenen Ebenen während des Telelernens
- die Gewährleistung von Hilfestellungen und die Vermittlung von Schlüsselqualifikationen, die den (Wieder-) Einstieg in den Arbeitsmarkt erleichtern.

### 5.2.1 Vorbereitung auf das Telelernen zuhause

Die TeilnehmerInnen werden je nach Kurs unterschiedlich auf das Telelernen vorbereitet. Diese unterschiedlichen Formen der Vorbereitung sind einleitend im Überblick:

- TELCOM I, TELCOM II: Einführung an zwei Halbtagen im Schulungscenter B.I.T., im Inhalt stark technisch orientiert an der Installierung und Handhabung des Computers und der Verwendung der Lernsoftware
- INNOVA: Zweiwöchige Gruppenphase zur Entwicklung eines „Gruppengefühles“ und zur Vorbereitung auf das Telelernen vor einem organisatorischen und persönlich-sozialen Hintergrund. Daran anschließend wird im Schulungscenter B.I.T. an zwei Halbtagen die oben beschriebene Einführung durchgeführt.
- LAH: Die TeilnehmerInnen nehmen an der allgemeinen, für alle SchulungsteilnehmerInnen im SZF vorbereitenden „Informationswoche“ (4 Tage) teil. Schwerpunkte sind dabei eine allgemeine Leistungsabklärung und die Erstellung eines Ausbildungsplanes. Die TelelernteilnehmerInnen werden im Umgang mit dem Computer geschult, im Verlauf von LAH wurden zusätzlich „spezielle“ Inhalte für TelelernerInnen entwickelt, die auf organisatorische, persönliche und soziale Aspekte des Telelernens eingehen.

Die Schulungseinrichtungen stufen die Einführung auf das Telelernen jeweils als **ausreichend und passend ein**: *„Bei dieser Einführung ist den TeilnehmerInnen alles erklärt worden, was sie wissen müssen. Dann, am Ende dieser beiden Tage sind die TeilnehmerInnen heimgefahren mit dem PC und haben ihn bei sich zuhause selbst aufgebaut, ganz alleine, auch diejenigen, die zuvor noch nie einen PC gesehen hatten. Das hat glücklicherweise immer funktioniert.“* (Vertreter Schulungscenter B.I.T.). Eine Trainerin verweist auf die **„gute und ausreichende“** Einführung seitens des B.I.T. und führt noch einen **„Nebeneffekt“** des selbständigen Aufbaus des Computers **zuhause an**: *„Die Männer schauen und die Kinder schauen. Wieso kannst du das jetzt? Das bringt sehr viel Selbstbewußtsein.“* **Auch im SZF wird die Vorbereitung als ausreichend erlebt**: *„Und nach der Planung, wie dann die Ausbildung genau abläuft, nehmen die Teilnehmer dann eigentlich Donnerstag Mittag, wenn sie nach Hause fahren, den Laptop mit und können von dort weg lernen.“* (Vertreter SZF)

Diese Einschätzung deckt sich mit der Zufriedenheit vieler TeilnehmerInnen: *„Oben [im B.I.T.] war es ja ganz toll. Jeder hat seinen Tisch gekriegt und dann hat der gesagt, das Kabel, das an der rechten Seite ist, das stecken wir jetzt da an und das da. (...) Und am 2. Tag sind wir dann heimgefahren, jede hat so einen Haufen Schach-*

teln mitgehabt.(...) Das Aufbauen war schon spannend, aber es hat bei allen funktioniert.“ (Teilnehmerin INNOVA).

Insgesamt ist die Vorbereitung auf das Telelernen für 82% der TeilnehmerInnen ausreichend. 85% bezeichnen die Einführung als „leicht verständlich“. Immerhin knapp weniger als ein Fünftel bezeichnet die Vorbereitung aber auch als nicht ausreichend. Die Beurteilung der Verständlichkeit und der Vollständigkeit der Vorbereitung ist unabhängig vom Alter, von der Dauer der Beschäftigungslosigkeit vor der Kursteilnahme und von den EDV-Erfahrungen der TeilnehmerInnen. Tendenziell zeigt sich, daß TeilnehmerInnen an LAH die Vorbereitung als weniger ausreichend empfinden. Die TeilnehmerInnen bei LAH, insbesondere die Wiedereinsteigerinnen vermerken, daß sie zuwenig auf die „vielen technischen Schwierigkeiten“ bzw. ihre Lösung vorbereitet wurden.

**Tabelle 8: Beurteilung der Vorbereitung auf das Telelernen**

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Ausreichend</b>										
Trifft zu	22	59,5	16	69,6	5	45,5	8 (2)	33,3	51	53,7
Trifft eher zu	10	27,0	4	17,4	5	45,5	8 (3)	33,3	27	28,4
Trifft eher nicht zu	4	10,8	3	13,0	1	9,1	5 (3)	20,8	13	13,7
Trifft nicht zu	1	2,7	-	-	-	-	3	12,5	4	4,2
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>24 (8)</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>Leicht verständlich</b>										
Trifft zu	23	65,7	14	60,9	4	36,4	13 (3)	54,2	54	58,1
Trifft eher zu	8	22,9	7	30,4	5	45,5	5 (3)	20,8	25	26,9
Trifft eher nicht zu	3	8,6	1	4,3	2	18,2	5 (2)	20,8	11	11,8
Trifft nicht zu	1	2,9	1	4,3	-	-	1	4,2	3	3,2
<b>Gesamt</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>24 (8)</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

IFA-Telelernen-99

### 5.2.2 Die Gruppentreffen

Die Organisation der Gruppentreffen ist je nach Projekt (vgl. Kap. 3.3 ) unterschiedlich. Im wesentlichen werden aber die gleichen Schwerpunkte gesetzt, die folgende im Überblick kurz skizzierte Funktionen gewährleisten sollen:

- Klärung von fachlichen Fragen und Problemen
- Gewährleistung eines persönlichen Kontaktes und Vermittlung eines „Gruppengefühls“ mit dem Ziel, daß die TeilnehmerInnen auch während des Telelernens

ein Mindestmaß an gegenseitiger Lernunterstützung praktizieren und Hemmschwellen für die Nutzung der Telekommunikation dafür abbauen<sup>24</sup>

- Vermittlung und Förderung arbeitsmarktrelevanter Schlüsselqualifikationen (z.B. Sozial- und Kommunikationstraining)
- Thematisierung der Arbeitsuche

Von den VertreterInnen und TrainerInnen der Projekte werden die Gruppentreffen als geeigneter Rahmen für das Telelernen und für das Erreichen der inhaltlichen Ziele erachtet. Nach ihren Angaben kam es teilweise zu Problemen von TELCOM II, wo *"einige Gruppen nicht so gut gelaufen sind"* und *"zum Teil ein schlechtes Klima war"* (Trainerin TELCOM II). Besonders die Motivation und die Mitarbeit der TeilnehmerInnen sei manchmal gering gewesen. Aufgrund von Unmutsäußerungen der TeilnehmerInnen bei TELCOM II in Bezug auf die Gruppentreffen wurde von der Projektleitung die Häufigkeit der Gruppentreffen reduziert, was die Trainerin als eher kontraproduktiv einschätzt, weil einerseits Inhalte nicht wie geplant behandelt werden konnten und die Behinderten insgesamt *"eine stärkere Betreuung gebraucht hätten"*.

Die meisten TeilnehmerInnen finden ihrer Einschätzung nach in den Gruppentreffen ausreichend Möglichkeiten, um EDV-Fachfragen persönlich zu klären. Sie werden für 91% der TeilnehmerInnen zufriedenstellend geklärt. Zu den Übungstagen beim Schulungscenter B.I.T, den Treffen, die ausschließlich EDV-Inhalte behandeln, gibt es von Seiten der TeilnehmerInnen vermehrt Anregungen, diese nicht am Freitag Nachmittag abzuhalten, sie eventuell ganztägig zu organisieren und die didaktische und fachliche Qualifikation einiger TrainerInnen zu überprüfen (vgl.auch Kap.5.2.3).

Das Sozial- und Kommunikationstraining als einer der zentralen Inhalte der Gruppentreffen, in dem die entsprechenden fächerübergreifenden Qualifikationen vermittelt werden sollten, ist für 82% interessant, 18% der TeilnehmerInnen bezeichnen es aber auch als nur wenig interessant. Das Bewerbungstraining finden 70% als anregend und sehr brauchbar, 30% der TeilnehmerInnen haben davon aber nicht profitiert. Angesichts der geringen Wiedereintrittsrates (vgl. Kap.6) nach den Kursen ist diese Bewertung des Bewerbungstrainings noch erstaunlich positiv. Die meisten kritischen Bewertungen des Kommunikations- und des Bewerbungstrainings werden von den TeilnehmerInnen von TELCOM II und LAH angegeben. In Bezug auf das Bewerbungstraining wird von den TeilnehmerInnen vorgeschlagen, es weniger als *"Trockentraining"* (Teilnehmerin INNOVA), sondern mehr *"auf die Praxis bezogen"* (Teilnehmerin TELCOM I) zu gestalten. *"Erstens müßte es noch intensiver sein und zweitens müßte es da Möglichkeiten geben, daß Personalchefs oder Unternehmen hinkommen und dann mit der Gruppe wirklich ein Bewerbungsgespräch durchmachen"*, schlägt eine Teilnehmerin von INNOVA zur Bereicherung des Bewerbungstrainings vor. Angesprochen wird in den Stellungnahmen zum Bewerbungstraining auch, daß die individuelle Arbeitsmarktproblematik zuwenig berücksichtigt wurde und das theoretisch Gelernte auch nicht wirklich auf reale Bewerbungssituationen übertragbar sei. Andererseits werden, vor allem von den Wiedereinsteigerinnen, aber auch sehr positive Stellungnahmen zum Bewerbungstraining abgegeben wie beispielsweise im

<sup>24</sup> Nach den Erfahrungen eines oberösterreichischen Schulungsvertreters kann die Telekommunikation in einem bestimmten Ausmaß auch die wichtigen gruppenspezifischen Funktionen übernehmen, Voraussetzung dafür sei aber, daß einmal ein persönlicher Kontakt hergestellt wurde.

Falle einer 39jährigen Wiedereinsteigerin: "Ich habe mir gesagt, überall, wo ich die Möglichkeit habe, ein Bewerbungsgespräch zu führen, gehe ich hin, einfach um zu lernen. Die Scheu davor ist sicher im Training abgebaut worden".

Im Rahmen des Bewerbungstrainings und der im Rahmen der Gruppentreffen initiierten Arbeitsuche erhielten 55% auch konkrete Tips für die Arbeitsuche. Am wenigsten Anregungen haben nach eigenen Angaben die TeilnehmerInnen von LAH erhalten. Fast zwei Drittel von ihnen geben an, keine konkreten Tips erhalten zu haben. Aber auch bei den anderen Weiterbildungsmaßnahmen kann ein beträchtlicher Teil der TeilnehmerInnen keinen Nutzen für die eigene Arbeitsuche wahrnehmen. Eine Trainerin verweist im Zusammenhang mit der Leistungsfähigkeit der Gruppentreffen auf den vorgegebenen zeitlichen Rahmen, angesichts dessen die Ansprüche an die Gruppentreffen zu relativieren sei: „Im Rahmen dieser Gruppentreffen wird wahrscheinlich vieles angerissen, kann aber auf Grund der Zeitprobleme dann nicht abgearbeitet werden, da ist die Zeit zu kurz.“

**Tabelle 9: Stellungnahmen zu zentralen Inhalten der Gruppentreffen**

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Kommunikationstraining war interessant</b>										
Trifft zu	24	64,9	13	56,5	6	54,5	7	41,2	50	56,8
Trifft eher zu	9	24,3	3	13,0	4	36,4	6 (2)	35,3	22	25,0
Trifft eher nicht zu	3	8,1	4	17,4	1	9,1	1 (1)	5,9	9	10,2
Trifft nicht zu	1	2,7	3	13,0	-	-	3 (1)	17,6	7	8,0
Gesamt	37	100	23	100	11	100	17 (4)	100	88	100
<b>Habe vom Bewerbungstraining profitiert</b>										
Trifft zu	20	54,1	11	47,8	5	50,0	1	5,3	37	41,6
Trifft eher zu	11	29,7	5	21,7	3	30,0	6	31,6	25	28,1
Trifft eher nicht zu	5	13,5	4	17,4	2	20,0	5 (3)	26,3	16	18,0
Trifft nicht zu	1	2,7	3	13,0	-	-	7 (2)	36,8	11	12,4
Gesamt	37	100	23	100	10	100	19 (5)	100	89	100
<b>Bekam konkrete Tips für die eigene Arbeitsuche</b>										
Trifft zu	14	37,8	9	39,1	3	30,0	2 (1)	10,5	28	31,5
Trifft eher zu	10	27,0	4	17,4	2	20,0	5 (3)	26,3	21	23,6
Trifft eher nicht zu	6	16,2	6	26,1	4	40,0	5 (1)	26,3	21	23,6
Trifft nicht zu	7	18,9	4	17,4	1	10,0	7 (1)	36,8	19	21,3
Gesamt	37	100	23	100	10	100	19 (1)	100	89	100

Voraussetzung für eine persönliche und soziale Stützung durch die Gruppentreffen ist eine positive Gruppenatmosphäre. Insgesamt geben über 90% der TeilnehmerInnen an, daß das Gruppenklima sehr positiv gewesen ist. Sie finden damit eine brauchbare Basis vor, um mögliche auftretende Probleme zu thematisieren: *"Die Gruppentreffen waren wichtig, weil da oft Dinge angesprochen worden sind, die auch z.B. für mich ein Problem waren, wo man dann einfach ein bißchen darüber geredet hat und dann war es eigentlich keines mehr."* (Teilnehmerin TELCOM I) Die Kontakte, die in den Gruppen geknüpft werden, führen auch zu einer verbesserten Kommunikation der Lernenden in den Telelernphasen über die zur Verfügung stehenden Telekommunikationsmittel: *"Einfach die Frage, von irgend jemand per e-mail oder so gestellt, spricht mich vielleicht nicht so an, als wenn ich jetzt weiß, das war jetzt die Elfi, die die Frage gestellt hat und ich weiß genau, wer die Elfi ist."* (Teilnehmerin TELCOM I)

Die TeilnehmerInnen an TELCOM II beurteilen das Gruppenklima tendentiell schlechter als die TeilnehmerInnen der anderen Maßnahmen. Sie bestätigen damit auch die vorhin zitierte kritische Einschätzung der befragten Trainerin. Auch die Bedeutung der Gruppe im Lernkontext wird im Vergleich deutlich weniger positiv beurteilt: 35% von ihnen empfinden die Gruppe als wenig aufbauend, gar 44% als wenig förderlich für den Lernfortschritt. Sie haben damit weniger die Möglichkeit, die Gruppe produktiv für das Lernen zu nutzen<sup>25</sup>: *"Ich habe mit der Gruppe nichts anfangen können, ich bin nicht einmal zu allen Treffen gegangen, weil es hat mich nicht interessiert, nicht inspiriert und nicht motiviert."* (Teilnehmer TELCOM II). Aber auch die TeilnehmerInnen von LAH kritisieren die Gruppen in ähnlich hohem Ausmaß. Die TeilnehmerInnen von INNOVA hingegen bewerten die Unterstützung durch die Gruppe weitaus am positivsten.

---

<sup>25</sup> Dem Lernen in der Gruppe werden in der Erwachsenenbildung gegenüber dem isolierten, individuell ausgerichteten Lernen allgemein der Vorteil der Abfederung von Motivationsschwierigkeiten durch auftretende Probleme sowie "Lernvorteile" durch den Erfahrungsaustausch in einem stärker sozialen Lernkontext zuerkannt.

**Tabelle 10: Beurteilung des Klimas in der Gruppe und der Wirkung der Gruppe**

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>In der Gruppe war ein gutes Klima</b>										
Trifft zu	27	73,0	14	60,9	7	70,0	14	70,0	62	68,9
Trifft eher zu	8	21,6	5	21,7	3	30,0	4	20,0	20	22,2
Trifft eher nicht zu	1	2,7	3	13,0	-	-	2	10,0	6	6,7
Trifft nicht zu	1	2,7	1	4,3	-	-	-	-	2	2,2
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
<b>Gruppe war förderlich für Lernfortschritt</b>										
Trifft zu	11	29,7	4	17,4	5	45,5	7	29,2	27	28,4
Trifft eher zu	13	35,1	9	39,1	3	27,3	7	29,2	32	33,7
Trifft eher nicht zu	9	24,3	4	17,4	3	27,3	7	29,2	23	24,2
Trifft nicht zu	4	10,8	6	26,1	-	-	3	12,5	13	13,7
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>Gruppe war aufbauend</b>										
Trifft zu	22	59,5	5	21,7	6	54,5	7	29,2	40	42,1
Trifft eher zu	8	21,6	10	43,5	5	45,5	9	37,5	32	33,7
Trifft eher nicht zu	3	8,1	5	21,7	-	-	4	16,7	12	12,6
Trifft nicht zu	4	10,8	3	13,0	-	-	4	16,7	11	11,6
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

IFA-Telelernen-99

In Zusammenhang mit diesen Bewertungen der Gruppentreffen in Hinsicht auf die Lernunterstützung und die Motivation stellt sich die Frage, welche Einflußfaktoren eine positive Gruppendynamik ermöglichen. Damit verbunden sind Überlegungen über zu homogene oder heterogene Gruppenzusammensetzungen. Als ein möglicher Faktor für die schlechte Gruppenbewertung bei TELCOM II wird dabei der Umstand ersichtlich, daß ungefähr drei Viertel der TeilnehmerInnen angeben, daß sowohl die EDV-Kenntnisse als auch die Berufserfahrungen zu unterschiedlich gewesen wären (vgl. dazu auch: Kap.4). TELCOM II hebt sich damit deutlich von den anderen Maßnahmen ab, wo jeweils ein geringerer Teil zu diesen Einschätzungen kommt<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Die TeilnehmerInnen an LAH kommen auch öfter als die TeilnehmerInnen an TELCOM I und INNOVA zum Schluß, daß die Gruppe zu unterschiedlich in Hinsicht auf die EDV-Vorkenntnisse sei – dies ist bei einem modularen Aufbau, wo sich TeilnehmerInnen in unterschiedlichen Abschnitten einer Ausbildung treffen, naheliegend. Diese Beurteilung wirkt sich jedoch nicht, wie bei TELCOM II auf die Bewertung von anderen Gruppenparametern aus.



Unterschiedliche Erfahrungen und Vorkenntnisse können in einer Weiterbildungsgruppe bereichernd sein, ab einem gewissen Grad aber können individuelle Lernrhythmen und -ziele jedoch eine permanente Über- bzw. Unterforderung zur Folge haben: Je unterschiedlicher EDV-Vorkenntnisse und berufliche Erfahrungen eingeschätzt werden, desto weniger positiv werden das Gruppenklima, die aufbauende Wirkung der Gruppe und die Wirkung auf den Lernfortschritt beurteilt. Besonders für die „langsameren“ Personen kann ein zu hohes Lerntempo auch zu persönlichen Schwierigkeiten führen, wie das folgende Beispiel belegt: „Weil die anderen lachen dich ja wirklich aus, wenn du nicht zusammenkommst. Ich bin mit dem Gesetz fast nicht fertig geworden, aus dem Programm bin ich hinausgefallen, weil das ganze überlastet war, weil ich schon hintennach war, man wird nervös, man wird schwindlig dabei.“ (Teilnehmer TELCOM II)

Die Heterogenität der Gruppen bei TELCOM II wird vor allem mit dem Mangel an potentiell geeigneten behinderten TeilnehmerInnen mit ähnlichen beruflichen Qualifikationen in Verbindung gebracht.

„18 Personen sind eingeladen worden und 15 haben teilnehmen können. Weniger als 15 sollen es nicht sein, weil es muß sich ja rentieren und wenn am Markt nicht so viel Nachfrage ist, also wenn da z.B. nicht 15 behinderte Bürokaufleute am Markt sind, dann muß man halt das nehmen, was da ist“, mutmaßt ein Teilnehmer an TELCOM II über das Zustandekommen der für ihn in Hinsicht auf die EDV-Vorkenntnisse zu heterogenen Gruppe, meint aber, daß unter anderen Umständen, zum Beispiel mehr Zeit, die Heterogenität kein großes Problem sein müsse: „Man kann ja ruhig so etwas machen, aber man muß es anders aufziehen.“ (Teilnehmer TELCOM II)

**Tabelle 11: Beurteilung der Zusammensetzung der Gruppe**

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>EDV-Vorkenntnisse waren zu unterschiedlich</b>										
Trifft zu	4	10,8	11	47,8	1	9,1	9	37,5	25	26,3
Trifft eher zu	8	21,6	7	30,4	4	36,4	11	45,8	30	31,6
Trifft eher nicht zu	10	27,0	3	13,0	6	54,5	3	12,5	22	23,2
Trifft nicht zu	15	40,5	2	8,7	-	-	1	4,2	18	18,9
Gesamt	37	100	23	100	11	100	24	100	95	100
<b>Berufliche Vorerfahrungen waren zu unterschiedlich</b>										
Trifft zu	5	13,5	11	47,8	1	9,1	5	21,7	22	23,4
Trifft eher zu	6	16,2	6	26,1	5	45,5	9	39,1	26	27,7
Trifft eher nicht zu	15	40,5	5	21,7	3	27,3	8	34,8	31	33,0
Trifft nicht zu	11	29,7	1	4,3	2	18,2	1	4,3	15	16,0
Gesamt	37	100	23	100	11	100	23	100	94	100

Die Gruppentreffen werden von 77% der TeilnehmerInnen von TELCOM I, INNOVA und LAH als notwendige Ergänzung zum Telelernen gesehen, jedoch nur von 44% der TeilnehmerInnen von TELCOM II<sup>27</sup>: Die Treffen werden um so weniger als notwendig erachtet, je schlechter das Gruppenklima ist.

Alle Teilnehmerinnen von INNOVA sind der Meinung, daß die Anzahl der Gruppentreffen während des Telelernens genau passend ist. Dieser Meinung sind auch etwa 67% der TeilnehmerInnen an TELCOM, die restlichen plädieren fast ausnahmslos für häufigere Treffen. Bei LAH empfinden 56% der TeilnehmerInnen die Häufigkeit der Treffen als passend, etwa jeweils an die 20% würden häufigere bzw. seltenere Treffen sinnvoll finden – das Ergebnis bei LAH ist vor dem Hintergrund zu sehen, daß die Anzahl der Treffen von Modul und Ausbildungsbereich (CAD bzw. EDV) abhängig sind.

### 5.2.3 Die Bewertung der TrainerInnen

Insgesamt sind an die 90% der TeilnehmerInnen mit der fachlichen Kompetenz und den didaktischen Fähigkeiten der EDV-TrainerInnen zufrieden. Nur vereinzelt äußern TeilnehmerInnen diesbezügliche Unzufriedenheit: Vor allem die TeilnehmerInnen, die die Übungstage beim Schulungscenter B.I.T. absolvieren, halten teilweise explizit fest, daß die "Qualität" der EDV-TrainerInnen, die manchmal von Übungstag zu Übungstag wechselten, sehr unterschiedlich sei, von ihr aber wesentlich die Sinnhaftigkeit dieser Übungsmöglichkeit abhängt: *„Manche Trainer waren anscheinend der Auffassung, daß Freitag-Nachmittagstermine bereits ‚Wochenende‘ sind: Diese Übungstage waren eine reine Zeitverschwendung. Andere Trainer versuchten jedoch stets, daß diese Nachmittage auch genutzt wurden: diese Tage waren dann wirklich gewinnbringend“* (Teilnehmerin an TELCOM I). Auch ein Teilnehmer an TELCOM II wünscht sich zur Erhöhung der Brauchbarkeit der Übungstage bessere Trainer: *„Es sollten bei den Übungstagen nur Trainer eingesetzt werden, die sich mit den Programmen auskennen. Einige von ihnen konnten uns nicht weiterhelfen, deshalb waren diese Tage verlorene Zeit.“*

Die GruppenleiterInnen sind in den Gruppentreffen für das Kommunikations- und Bewerbungstraining, für die gruppenspezifische Gestaltung und für die Unterstützung bei der Arbeitsuche zuständig und prägen wesentlich das soziale und kommunikative Umfeld, in dem das Telelernen stattfindet. An sie werden große Anforderungen in Hinsicht auf die positive Gestaltung der Weiterbildungen gestellt. Die fachliche Kompetenz der GruppenleiterInnen wird insgesamt von ebenfalls über 90% der TeilnehmerInnen geschätzt. Von 82% wird die Gestaltung der Treffen durch die GruppenleiterInnen als sinnvoll beurteilt. Diesbezüglich zeigen sich wieder die Probleme bei TELCOM II: Nur 65% der TeilnehmerInnen an TELCOM II geben an, daß die Gruppentreffen sinnvoll gestaltet wurden.

---

<sup>27</sup> Die Beurteilung, ob die Treffen eine notwendige Ergänzung zum Telelernen sind, hängt auch davon ab, wie das Kommunikationstraining, die Unterstützung bei der Arbeitsuche und das Gruppenklima bewertet wird, nicht jedoch von der Zufriedenheit mit der Klärung von EDV-Fachfragen.

Tabelle 12: Bewertung der EDV-TrainerInnen und GruppenleiterInnen

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>EDV-TrainerIn war fachlich kompetent</b>										
Trifft zu	20	55,6	14	66,7	4	40,0	16	69,6	54	60,0
Trifft eher zu	13	36,1	6	28,6	6	60,0	5	21,7	30	33,3
Trifft eher nicht zu	2	5,6	1	4,8	-	-	1	4,3	4	4,4
Trifft nicht zu	1	2,8	-	-	-	-	1	4,3	2	2,2
Gesamt	36	100	21	100	10	100	23	100	90	100
<b>EDV-TrainerIn vermittelte Inhalte verständlich</b>										
Trifft zu	19	52,8	13	59,1	5	50,0	14	63,6	51	56,7
Trifft eher zu	15	41,7	6	27,3	5	50,0	5	22,7	31	34,4
Trifft eher nicht zu	1	2,8	3	13,6	-	-	2	9,1	6	6,7
Trifft nicht zu	1	2,8	-	-	-	-	1	4,5	2	2,2
Gesamt	36	100	22	100	10	100	22	100	90	100
<b>GruppenleiterIn war fachlich kompetent</b>										
Trifft zu	27	73,0	14	63,6	6	54,5	16	72,7	63	68,5
Trifft eher zu	10	27,0	3	13,6	5	45,5	4	18,2	22	23,9
Trifft eher nicht zu	-	-	4	18,2	-	-	2	9,1	6	6,5
Trifft nicht zu	-	-	1	4,5	-	-	-	-	1	1,1
Gesamt	37	100	22	100	11	100	22	100	92	100
<b>GruppenleiterIn gestaltete Treffen sinnvoll</b>										
Trifft zu	24	64,9	13	56,5	4	36,4	14	73,7	55	61,1
Trifft eher zu	7	18,9	2	8,7	7	63,6	3	15,8	19	21,1
Trifft eher nicht zu	4	10,8	5	21,7	-	-	2	10,5	11	12,2
Trifft nicht zu	2	5,4	3	13,0	-	-	-	-	5	5,6
Gesamt	37	100	23	100	11	100	19	100	90	100

IFA-Telebilden-99

### 5.3 Das Praktikum bei INNOVA

Nur bei einer der vier untersuchten Telebildenmaßnahmen ist die praktische Erprobung des Erlernten im Rahmen von Betriebspraktika ein in das Curriculum integrierter Bestandteil. Damit wird die Hoffnung verbunden, daß dadurch auch der zukünftige Arbeitsplatz gefunden werden kann. „Das Ziel vom Praktikum war erstens einmal, wieder in eine Arbeitssituation zu kommen und zu überprüfen, was kann ich wirklich? Und gleichzeitig haben wir natürlich gesagt, sollen die Teilnehmerinnen auch zeigen,

was sie können, um möglicherweise eine Stelle daraus zu machen.“ (Vertreterin INNOVA). Die Dauer der Praktikumszeit beträgt laut Konzept insgesamt vier Wochen, die Anzahl der absolvierten Praktika in unterschiedlichen Firmen variiert individuell.

63% der Teilnehmerinnen (7 Personen) bei INNOVA geben an, durch das Praktikum das Gelernte in der Praxis erprobt und Einblick in das Berufsfeld bekommen zu haben. Wichtig für die Einschätzung, ob ein tatsächlicher Eindruck von den Arbeitsbedingungen in den Firmen gewonnen werden konnte, ist die Möglichkeit, die im Kurs gelernten EDV-Inhalte einsetzen zu können.

„Ja, ich habe eine Praktikumsstelle gehabt, so kann man sagen, aber das war vom Arbeiten her nicht so, daß du die neuen Kenntnisse wirklich probieren hättest können. Daher habe ich auch nicht gesehen, ob ich das jetzt wirklich verwerten kann, was ich eben am Computer gelernt habe.“ berichtet eine Teilnehmerin von INNOVA. Eine andere wiederum wurde aufgrund des Arbeitsdruckes in ihrer Praktikumsfirma kaum für Arbeiten herangezogen, die eigentlich für sie interessant gewesen wären, sondern sie erledigte zumeist diverse Hilfsdienste: „Also die sind selber alle so unter Zeitdruck gewesen, die haben mir da nicht viel sagen können. Was mich jetzt auch interessiert hätte, wie die das jetzt buchen mit dem PC und wie das da hinhaut. Ich hab wohl ein-, zweimal zuschauen können, aber das war ein bißchen wenig. So, ja, was habe ich denn gemacht? Kassabuch kontrolliert und so halt, also was mit der EDV nicht so viel zu tun gehabt hat.“ Bei der zweiten Praktikumsstelle aber habe sie es „total klass getroffen“.

Mit der Betreuung während des Praktikums durch den Projektträger zeigt sich keine der Teilnehmerinnen ganz zufrieden: 40% sind „eher zufrieden“, 40% „eher nicht zufrieden“ und 20% „nicht zufrieden“.

„Wir haben ja vorher [vor der Praktikumsuche] ein Bewerbungstraining gemacht und Telefontraining und solche Sachen, haben natürlich auch Hinweise gegeben, aber suchen haben die Teilnehmerinnen selber müssen“, meint die Vertreterin von INNOVA, für die eine Unterstützung bei der Praktikumsuche ein ständiges Abwiegen zwischen einer Hilfestellung ist, die das Finden einer sinnvollen Praktikumsstelle ermöglicht und dem "Abnehmen" von Aufgaben, die für die Teilnehmerinnen zwar mühsam, aber sehr lehrreich sind. In einem weiteren Schwerpunkt der Praktikumsbetreuung „haben wir die Frauen im Betrieb besucht, mit dem Zuständigen im Betrieb gesprochen, um abzuklären, wie zufrieden ist er? Was glaubt er, was sie noch können müßte? Und um auch abzuklären, ob da eine Chance für eine Stelle in naher Zukunft ist, um die Möglichkeiten aufzuzählen, Förderungen und solche Geschichten“. (Vertreterin INNOVA)

Die Unzufriedenheit der Teilnehmerinnen bezieht sich vor allem auf fehlende Hinweise im Vorfeld der Praktikumsuche, welche Firmen sich in Bezug auf das Aufgabengebiet und die Zeitressourcen als Praktikumsstelle eignen, „denn es war beim Großteil so, wir haben das zwar alle absolviert, aber das war, daß wir halt die Zeit dort verbracht haben“. (Teilnehmerin INNOVA) Andererseits wird teilweise von Schwierigkeiten bei den eingeplanten Betriebsbesuche berichtet: „Und es war dann halt so, daß sie [die Gruppenleiterinnen] uns versprochen hatten, sie kommen während des Praktikums in die Firmen hin und das hat überhaupt nicht funktioniert. Also es ist zwar dort eine Kursleiterin krank geworden, die hat nicht können, aber da sind sie dann

teilweise nach dem Praktikum erst zu den Arbeitsstellen, und das hat ja nichts mehr gebracht". (Teilnehmerin INNOVA).

## 5.4 Potentiale und Restriktionen des Telelernens

Telelernen wird als zukunftsweisende Organisation der Weiterbildung von arbeitslosen Menschen gesehen, die auf Grund von Mobilitätseinschränkungen nicht an konventionellen Weiterbildungen teilnehmen können: „Für uns geht es also um arbeitsmarktmäßig Benachteiligte im weiteren Sinn mit einer allenfalls Behinderung, Mobilitätseinschränkung oder unter Umständen auch mit den Problemen einer geographischen Abgeschlossenheit“ (Vertreter LGS). Als große Vorteile des Telelernens gelten die räumliche und zeitliche Flexibilisierung. Weiters werden mit Telelernen auch Perspektiven verbunden, „vielleicht auch methodisch besser, didaktisch besser, Teilnehmer zu qualifizieren“ (Vertreter LGS) als im konventionellen Präsenzunterricht und die TeilnehmerInnen als „Ergebnis einer solchen Telelearning-Erfahrung“ (Vertreter LGS) mit einer Reihe von Schlüsselqualifikationen auszustatten, die arbeitsmarktrelevant sind. Hier werden insbesondere eine kompetente "Selbststeuerung", zu der wesentlich Zeitmanagement, Selbstorganisation und Eigenmotivation gehören und "Medienkompetenz" genannt. Diese Fähigkeiten werden jedoch nicht nur als Lernziele – sondern im Sinne von Restriktionen des Telelernens – in einem gewissen Ausmaß auch als Lernvoraussetzung für das Telelernen gehandhabt<sup>28</sup>.

### 5.4.1 Nutzung der Flexibilität des Telelernens

Ein Aspekt der Beurteilung der Sinnhaftigkeit des Telelernens bezieht sich auf die räumliche und zeitliche Flexibilität, die eine leichtere Beteiligung an Weiterbildungen gewährleisten kann. Ein Großteil der Wiedereinsteigerinnen (88%) hätte bei täglicher Anwesenheit in der Schulungseinrichtung nicht die Möglichkeit zur Teilnahme gehabt. Die Intention von Telelernen wird bei ihnen erreicht: Telelernen überwindet hier Mobilitätsbarrieren bzw. Barrieren der Weiterbildung. Anders verhält es sich bei den behinderten TeilnehmerInnen an TELCOM II: Zwei Drittel von ihnen hätten den Kurs auch im Präsenzunterricht absolvieren können. Ihre „Behinderungen“ haben großteils keine Mobilitätseinschränkung zur Folge. Der Umstand, daß Behinderungen nicht zwangsläufig zu einer eingeschränkten Mobilität führen, sollte bei der Auswahl der TeilnehmerInnen zukünftiger Telelernkurse berücksichtigt werden, wenn Telelernen stärker eine Chance zur Weiterbildung für mobilitätseingeschränkte Arbeitslose werden soll.

---

<sup>28</sup> Vgl.: Schwarzer, Ralf: Telelernen mit Multimedia in der Informationsgesellschaft, S.9f.

**Tabelle 13: Teilnahmemöglichkeit bei täglicher Präsenz**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Ja	4	6,1	11	47,8	8	100,0	23	23,7
Eher schon	4	6,1	4	17,4	-	-	8	8,2
Eher nicht	23	34,8	2	8,7	-	-	25	25,8
Nein	35	53,0	6	26,1	-	-	41	42,3
Gesamt	66	100	23	100	8	100	97	100

IFA-Telelernen-99

Die zeitliche Flexibilität – bezogen auf die durchschnittliche tägliche Lernzeit, auf die Verteilung des Lernens über den Tag und über die Woche – wird von den Wiedereinsteigerinnen und Behinderten genutzt<sup>29</sup> und geschätzt: 64% lernen werktags durchschnittlich 4-6 Stunden, immerhin 16% 7-11 Stunden, wobei die durchschnittliche tägliche Lernzeit bei den Behinderten tendenziell höher liegt als bei den Wiedereinsteigerinnen. Auch das Wochenende und Feiertage werden häufig für das Lernen genutzt: „Wenn es eng geworden ist, hat mein Mann mitgeholfen, dann hat er mit unserem Sohn am Samstag oder am Sonntag was unternommen und ich habe gelernt“, berichtet eine Teilnehmerin an LAH über die Vorteile, daß auf das Wochenende zum Lernen ausgewichen werden kann.

Die TeilnehmerInnen, die wochentags mehr als die vereinbarten vier Stunden lernen, lernen oft auch am Wochenende und an Feiertagen: „Freizeit“ wird eher nicht dafür genutzt, mögliche „Minusstunden“ aufzuholen, sondern um insgesamt mehr als vereinbart bzw. vorgesehen zu lernen. Das Mehr an Zeit wird um so eher investiert, je weniger EDV-Erfahrungen vor Kursbeginn vorhanden sind<sup>30</sup>. In der vermehrten Beschäftigung mit den Lerninhalten wird im positiven Falle das Interesse und die Neugierde am "neuen" Medium umgesetzt, wie das Beispiel einer Teilnehmerin an INNOVA zeigt: "Ich war am Anfang voller Gier, ich bin gar nicht mehr weggegangen, die ganze Hausarbeit ist übriggeblieben". Häufig aber zeigen die Mehrstunden auch eine Überforderung an, den Lernstoff in der geplanten Zeit zu erlernen und zu beherrschen.

61% der Wiedereinsteigerinnen und Behinderten lernen am Vormittag, einem Tageszeitraum, der auch bei konventionellen Weiterbildungen häufig als Weiterbildungs-

<sup>29</sup> Bei den Angaben zur Nutzung der zeitlichen Flexibilität werden die TeilnehmerInnen im Fachbereich CAD nicht extra berücksichtigt, da ihre Weiterbildung ganztägig organisiert war und sie auch mehrmals angeben, am Wochenende nicht die Möglichkeit zum Lernen gehabt zu haben ("keine freie Zeiteinteilung und kein freier Zugang zum Computer" - Teilnehmer CAD).

<sup>30</sup> Die durchschnittliche tägliche Dauer der Beschäftigung variiert auch mit der Schulbildung: TeilnehmerInnen, die die Pflichtschule oder eine Lehre abgeschlossen haben, beschäftigen sich länger mit den Lerninhalten als AbsolventInnen einer Mittleren, Höheren Schule oder einer Akademie/Universität.

zeit vorgesehen ist. 65% der TeilnehmerInnen lernen (auch) abends, 38% nachts. Viele Frauen lernen zu verschiedenen Tageszeiten; eine häufige Kombination ist das Lernen am Vormittag und das Lernen am Abend bzw. nachts: „*Ich habe vormittags gelernt und nebenher eigentlich gekocht, und wenn mir die Stunden abgegangen sind, habe ich mich halt am Abend noch dazugesetzt*“. (Wiedereinsteigerin) Das Lernen nachts, das die Wiedereinsteigerinnen häufiger praktizieren als die Behinderten ist für diese kräftefordernd: „*Ich hatte permanent Schlafmangel durch nächtliches Lernen*“, berichtet beispielsweise eine Frau mit 3 Kindern. Diese Personen nehmen es jedoch als „*unvermeidbar*“ in Kauf, da sie hochmotiviert für die Weiterbildung und „*sehr dankbar und froh*“ sind, „*die Ausbildung machen zu dürfen*“ (Teilnehmerin TELCOM I). Nächtliches Lernen kann auf der einen Seite als maximale Ausschöpfung der zeitlichen Flexibilität gesehen werden, auf der anderen Seite kann sich darin mangelndes Zeitmanagement zeigen. Von den Teilnehmerinnen an INNOVA lernen „nur“ 18% nachts, von den Teilnehmerinnen an TELCOM I 54%. Das zeigt, daß die Thematisierung der Kinderbetreuung vor Beginn des Telelernens, wie es beispielsweise in der Gruppenphase bei INNOVA der Fall war, auch zu einer Reduktion des nächtlichen Lernens führen kann. Allerdings muß auch zusätzlich berücksichtigt werden, daß die Teilnehmerinnen von INNOVA laut Projektleiterin im ländlich geprägten Umfeld erfahrungsgemäß leichter privat eine Kinderbetreuung organisieren können.

**Tabelle 14: Tägliche Lernzeit, Nutzung von Wochenende und Feiertag und Lernzeitpunkte (Lernzeitpunkte sind Mehrfachantworten)**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Tatsächliche Lernzeit</b>								
Weniger als 4 Stunden	16	24,2	2	8,7	-	-	18	18,6
4-6 Stunden	41	62,1	16	69,6	-	-	57	58,8
7-8 Stunden	6	9,1	4	17,4	6	75,0	16	16,5
9-11 Stunden	3	4,5	1	4,3	2	25,0	6	6,2
Gesamt	66	100	23	100	8	100	97	100
<b>Lernen auch am Wochenende/Feiertags</b>								
Immer	2	3,0	1	4,3	-	-	3	3,1
Häufig	24	36,4	5	21,7	-	-	29	29,9
Manchmal	31	47,0	11	47,8	1	12,5	43	44,3
Selten	6	9,1	5	21,7	1	12,5	12	12,4
Nie	3	4,5	1	4,3	6	75,0	10	10,3
Gesamt	66	100	23	100	8	100	97	100
<b>Zeitpunkte des Lernens</b>								
Morgens	7	10,6	6	26,1	4	50,0	17	17,5
Vormittags	52	78,8	14	60,9	8	100,0	74	76,3
Mittags	2	3,0	2	8,7	5	62,5	9	9,3
Nachmittags	6	9,1	14	60,9	7	87,5	27	27,8
Abends	45	68,2	13	56,5	2	25,0	60	61,9
Nachts	29	43,9	5	21,7	-	-	34	35,1
Gesamt	66		23		8		97	

IFA-Telelernen-99

Die Möglichkeit der freien Zeiteinteilung wird von 97% aller TeilnehmerInnen als positiv für den Lernfortschritt bezeichnet. Die Wiedereinsteigerinnen betonen in den Interviews diese jedoch viel häufiger explizit als großen Vorteil der Weiterbildung. *"Hätte ich mir die Zeit nicht selbst einteilen können, hätte ich keine Chance gehabt, mich weiterzubilden"* meint beispielsweise eine Wiedereinsteigerin.

Ein wesentliches methodisch-didaktisches Kennzeichen der Computerunterstützten Trainings (CBT), daß das Telelernen in den Projekten deutlich von einem konventionellen Unterricht unterscheidet und auf zeitliche Flexibilität abzielt, ist die Steuerung des Lerntempos mit einer beliebigen Wiederholungsmöglichkeit der Lerninhalte. Von befragten TrainerInnen und ExpertInnen wird dies häufig als *"methodisches und didaktisches Plus"* angeführt.



*"Wenn ich so ein Modul durchmache, dann kann ich es wiederholen im Prinzip, entweder schneller oder langsamer vorgehen, wie es mir halt am besten liegt," meint ein Teilnehmer bei LAH der dies, wie der Großteil der Befragten, als großen Lernvorteil erachtet: Jeweils über 90% der TeilnehmerInnen gewinnen der individuellen Bestimmbarkeit der Lerngeschwindigkeit und der Möglichkeit der beliebigen Wiederholbarkeit positive Folgen ab.*

#### 5.4.1.1 Zeitmanagement als Herausforderung

Eigenständigkeit im Zeitmanagement wird in besonderer Weise von TelelernerInnen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes einen Lerninhalt bewältigen sollen, gefordert. Insgesamt haben 53% der TeilnehmerInnen nie Schwierigkeiten, neben den alltäglichen Verpflichtungen Zeit zum Lernen zu finden. Wiedereinsteigerinnen haben jedoch diese Probleme deutlich öfter als Behinderte und TeilnehmerInnen an CAD. Bei den Wiedereinsteigerinnen sind es insbesondere Frauen mit Kindern unter drei Jahren, die Zeitprobleme haben. Nur 14% dieser Gruppe haben nie Schwierigkeiten, die Zeit zum Lernen zu finden). *"Ich tat mich sehr schwer, jemand für ein paar Stunden zum Aufpassen für das Kind zu finden", berichtet eine Frau mit einem Kleinkind.* Frauen, die von Zeitproblemen berichten, wählen als täglichen Lernzeitraum auch eher die Nacht, das Zeitproblem kann damit jedoch nicht tatsächlich bewältigt werden: Treten Schwierigkeiten auf, neben den alltäglichen Verpflichtungen Zeit zum Lernen zu finden, so kommt es durch das Telelernen auch zu gehäuften Problemen mit der Familie und zu Schwierigkeiten, sich zum Lernen "aufraffen" zu können<sup>31</sup>. Beide Bereiche können für sich und insbesondere in Kombination den Lernfortschritt gefährden. Zeitmanagement als Lern- und Organisationsaufgabe müßte zukünftig insbesondere beim Telelernen von Frauen mit familiären Verpflichtungen deshalb stärker berücksichtigt werden. Erfahrungen von Seiten des AMS im Rahmen dieser Pilotprojekte, daß durch Telelernen der finanzielle Aufwand einer Kinderbetreuung nicht automatisch wegfällt, weisen ebenso in diese Richtung, wie die Erfahrung einer Trainerin, daß *"die Zeit, um mit den Inhalten über die Bühne zu kommen," ein „vorrangiges Thema“ vor allem bei den Wiedereinsteigerinnen ist und häufig ein Problem darstellt.*

---

<sup>31</sup> Bei den Wiedereinsteigerinnen bekommen insgesamt 14% der Teilnehmerinnen "oft" oder "manchmal" durch das Telelernen Probleme mit der Familie und 11% Schwierigkeiten mit der Lernmotivation. Im Vergleich dazu hat die Hälfte der Wiedereinsteigerinnen, die von Problemen, neben den alltäglichen Verpflichtungen die Zeit zum Lernen zu finden, berichten, durch das Telelernen Schwierigkeiten mit der Familie und fast ein Viertel motivationale Schwierigkeiten.

Tabelle 15: Schwierigkeiten im Zeitmanagement

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Oft	5	7,7	1	4,3	-	-	6	6,3
Manchmal	13	20,0	3	13,0	-	-	16	16,7
Selten	19	29,2	4	17,4	-	-	23	24,0
Nie	28	43,1	15	65,2	8	100,0	51	53,1
Gesamt	65	100	23	100	8	100	96	100

IFA-Telelernen-99

#### 5.4.2 Methodisch-didaktische Aspekte des Telelernens

Telelernen ist nicht nur eine andere Organisationsform von Weiterbildung, sondern erfordert auch darauf abgestimmte methodisch-didaktische Zugänge. Mit den neuen Technologien steigen auch die Möglichkeiten der Präsentation des Lernstoffes mittels multimedialer Techniken. Die „reichen pädagogischen Möglichkeiten“<sup>32</sup> bringen für Lehrende und Lernende neue Herausforderungen mit sich. „Telelernen ermöglicht strukturell völlig neue Formen des produktiven Lehrens und Lernens in offenen Lernumgebungen“ und „gestattet mit den didaktischen Kennzeichen der Aktivität, Interaktivität und Selbststeuerung eine Vielzahl von Lernwegen.“ Im Mittelpunkt der Überlegungen zum optimalen Einsatz unterschiedlicher Möglichkeiten und Techniken und zur Qualitätssicherung von Lernprozessen steht der Aspekt der Gestaltung der Lernunterlagen, insbesondere der Lernsoftware. Dieser Aspekt wird im folgenden aufgegriffen; wobei einige wichtige Anforderungen an die Lernsoftware auch in Verbindung zur potentiellen Lernüberforderung untersucht werden. Hinzuweisen ist darauf, daß die TeilnehmerInnen bei TELCOM und INNOVA das gleiche Lernprogramm verwenden, das SZF hat für seine TeilnehmerInnen ein eigenes entwickelt.

An den Inhalt einer Lernsoftware wird zumeist die Anforderung der Spezifität und Aktualität gestellt; unabhängig davon lassen sich strukturelle Qualitätskriterien einer Software, die sich für ein Telelernen eignen soll, in den folgenden Dimensionen zusammenfassen:

- BenutzerInnenfreundlichkeit

Die Lernsoftware muß durch eine einfache Handhabung eine weitgehend selbständige Anwendung ohne die Anwesenheit einer Unterstützungsperson erlauben: „Gute Computerprogramme müssen auf die Schwierigkeiten bei der Bearbeitung seitens des

<sup>32</sup> Vgl.: Schwarzer, Ralf: Telelernen mit Multimedia in der Informationsgesellschaft. Vorwort. In: Multimedia und TeleLearning, S.7f.

Lernenden vorbereitet sein und Hilfestellungen geben können. Hier besteht allerdings oft ein Defizit.“<sup>33</sup>

Die Anwendung des Programms wird von 24% der TeilnehmerInnen als kompliziert oder eher kompliziert empfunden<sup>34</sup>. Der Anteil der TeilnehmerInnen, für die die Lernsoftware zu kompliziert ist, ist bei den unterschiedlichen Weiterbildungsmaßnahmen annähernd gleich groß. 13 % der TeilnehmerInnen sind nach ihren Erfahrungen der Ansicht, daß das Lernprogramm zum „Alleine-lernen“ nur wenig geeignet ist<sup>35</sup>. Hier wird das Lernprogramm von LAH deutlich negativer bewertet. 87% aller TeilnehmerInnen kommen beim individuellen Lernen hingegen gut zurecht.

- **Anwendungsattraktivität**

Die Lernsoftware muß unter Nutzung multimedialer Elemente in seiner Anwendung nicht nur einfach, sondern auch attraktiv sein, um eine konstruktive Beschäftigung zu gewährleisten. *„Viele Computerprogramme haben den Nachteil, daß sie die Lernenden nicht genügend motivieren. Gerade bei längeren Lernprogrammen sinken Motivation und Konzentration. Bei zunehmender Bearbeitungsdauer wird damit auch der Lernerfolg geringer.“*<sup>36</sup>

Die Anwendungsattraktivität der Lernprogramme bei den in dieser Studie untersuchten Telelernprojekten wird insgesamt als hoch eingeschätzt: 93% der TeilnehmerInnen empfinden das Lernprogramm als ansprechend und abwechslungsreich. Auch eine Projektleiterin beschreibt das Programm *„als so lustvoll aufgebaut, daß man sehr leicht ein paar Stunden daran sitzen kann. Also man muß sich sicher nicht überwinden“*.

Die TeilnehmerInnen bei TELCOM und INNOVA schätzen ihr Lernprogramm als abwechslungsreicher und ansprechender ein als die TeilnehmerInnen bei LAH. Anwendungsschwierigkeit und mangelnde Attraktivität stehen in keinem Zusammenhang. Die TeilnehmerInnen von LAH empfinden das Programm trotz vergleichsweise geringerer Attraktivität gleich schwierig in der Anwendung wie die TeilnehmerInnen bei den anderen Projekten.

Den TeilnehmerInnen werden für die Telelernmodule auch schriftliche Unterlagen zu Verfügung gestellt. Dies erweist sich als sehr sinnvoll – der Großteil der TeilnehmerInnen verwendet die Skripten häufig in Ergänzung zum Telelernen.

---

<sup>33</sup> Vgl.: Geyken, Alexander; Mandl, Heinz; Reiter, Wilfried: Forumsbericht. In: MultiMedia und TeleLearning, S.184.

<sup>34</sup> Die Beurteilung der Eignung der Lernsoftware hängt nach vorliegenden Berechnungen nicht mit persönlichen und beruflichen Merkmalen der TeilnehmerInnen zusammen.

<sup>35</sup> Die TeilnehmerInnen bei LAH sind vergleichsweise seltener der Meinung, daß sich das Programm zum selbständigen Erwerb der Lerninhalte eignet. In den Interviews geben vor allem die TeilnehmerInnen aus dem Fachbereich CAD an, daß die Materie an sich teilweise zu kompliziert ist, um sich stets allein zurechtzufinden. Sie empfinden das Lernen in Kleingruppen als sehr vorteilhaft.

<sup>36</sup> Schwarzer, Telelernen mit mulitmedia, S. 7.

Tabelle 16: Beurteilung des Lernprogramms

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Ansprechend und abwechslungsreich</b>										
Trifft zu	23	63,9	15	65,2	10	90,9	8(1)	30,8	56	58,3
Trifft eher zu	12	33,3	7	30,4	1	9,1	13(6)	50,0	33	34,4
Trifft eher nicht zu	1	2,8	1	4,3	-	-	4(1)	15,4	6	6,3
Trifft nicht zu	-	-	-	-	-	-	1	3,8	1	1,0
Gesamt	36	100	23	100	11	100	26(8)	100	96	100
<b>Anwendung kompliziert</b>										
Trifft zu	3	8,3	2	8,7			2	8,0	7	7,4
Trifft eher zu	6	16,7	4	17,4	2	18,2	4	16,0	16	16,8
Trifft eher nicht zu	8	22,2	5	21,7	6	54,5	9(5)	36,0	28	29,5
Trifft nicht zu	19	52,8	12	52,2	3	27,3	10(3)	40,0	44	46,3
Gesamt	36	100	23	100	11	100	25(8)	100	95	100
<b>Geeignet, allein zu lernen</b>										
Trifft zu	25	67,7	15	65,2	9	81,8	6(1)	23,1	55	56,7
Trifft eher zu	10	27,0	6	26,1	2	18,2	11(3)	42,3	29	29,9
Trifft eher nicht zu	2	5,4	1	4,3	-	-	7(4)	26,9	10	10,3
Trifft nicht zu	-	-	1	4,3	-	-	2	7,7	3	3,1
Gesamt	37	100	23	100	11	100	26(8)	100	97	100

IFA-Telelernen-99

#### 5.4.2.1 Überforderung durch das Lernen am Computer

Technische Probleme mit zumeist abrupten Lernunterbrechungen und dem damit verbundenen Mehraufwand, „da ich mir dann wieder extra jemanden für die Kinder hab suchen müssen, weil wie ich Zeit gehabt hätte, ist nichts gegangen“ (Teilnehmerin TELCOM I), können ab einer gewissen Häufigkeit zu Frustrationen und zu negativen Auswirkungen auf den Lernprozeß führen. Bei 20% der TeilnehmerInnen kommt es oft, bei 37% der TeilnehmerInnen manchmal zu technischen Schwierigkeiten<sup>37</sup>. TeilnehmerInnen von LAH berichten öfters von technischen Problemen<sup>38</sup>, wobei diese

<sup>37</sup> Zwischen der Einschätzung der Kompliziertheit in der Anwendung und der Häufigkeit auftretender technischer Schwierigkeiten zeigt sich ein direkter Zusammenhang: Offen bleibt die Kausalität dieses Zusammenhanges.

<sup>38</sup> Bei LAH kommt es bei 44% der TeilnehmerInnen oft und bei 40% manchmal zu technischen Gebrechen, wobei insgesamt 90% der TeilnehmerInnen im Bereich EDV von oft bzw. manchmal auftretenden technischen Problemen berichten.

auch als Begleiterscheinungen der ersten Probephase gelten: „Wir waren, wie soll ich sagen, wir waren so eine Art Versuchskaninchen, ob das geht, das Telelearning oder ob es nicht funktioniert.“ (Teilnehmerin LAH) Die technischen Schwierigkeiten werden auch nicht dem Schulungsträger angelastet: „Theoretisch hätte ich das, was ich erarbeitet habe, täglich nach Fohnsdorf hinaufsenden müssen. Das wäre normal gewesen, nur hat das nie funktioniert, es ist immer wieder die Leitung zusammengebrochen.“ (Teilnehmerin LAH).

Zu Überforderungen durch das Lernen am Computer kommt es insgesamt kaum, mit zunehmendem Alter steigt jedoch die Wahrscheinlichkeit der Überforderung am PC<sup>39</sup>. Als Gründe dafür wurden in den Interviews eine altersabhängige „Scheu vor Computern“ und eine mit dem Alter häufig einhergehende „Lernentwöhnung“ durch bereits länger zurückliegende Lernerfahrungen genannt. Eine etwas intensivere Einschulung und Betreuung könnte Überforderungen vor allem in der Anfangsphase reduzieren helfen<sup>40</sup>.

**Tabelle 17: Überforderung durch das Lernen am Computer**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Oft	1	1,5	1	4,3	-	-	2	2,1
Manchmal	11	16,9	3	13,0	1	12,5	15	15,6
Selten	20	30,8	3	13,0	1	12,5	24	25,0
Nie	33	50,8	16	69,6	6	75,0	55	57,3
Gesamt	65	100	23	100	8	100	96	100

IFA-Telelernen-99

### 5.4.3 Problemlösungsstrategien und Unterstützungsangebote seitens der Schulungseinrichtung

In den untersuchten Projekten entwickeln die TeilnehmerInnen bei technischen Problemen und Anwenderschwierigkeiten effiziente Lösungsstrategien, die durchaus auch als arbeitsmarktrelevante Schlüsselqualifikationen gelten. Zum Beispiel steigt die Sicherheit im Umgang mit dem PC und insgesamt die Medienkompetenz. Nur sehr wenige TeilnehmerInnen, ausnahmslos solche an TELCOM II und LAH lassen beim Telelernen auftretende Probleme manchmal oder selten ungeklärt. Die Schulungseinrichtung wird nur von 14% der TeilnehmerInnen sofort unmittelbar nach Auftreten eines Problems kontaktiert. Alle anderen TeilnehmerInnen versuchen zunächst eine

<sup>39</sup> 6% der über 35jährigen fühlen sich oft, 21% manchmal, 32% selten und 43% "nie" durch das Lernen am Computer überfordert.

<sup>40</sup> Abhilfe könnte unter Umständen das Angebot einer freiwilligen Lernberatung, wie bei einem nord-deutschen Telelernkurs praktiziert, sein, die auch unterschiedliche Lerntypen berücksichtigt.

Zeitlang, Probleme selbst zu lösen. Führen Selbstlösungsversuche nicht zum Erfolg, wird je nach zu Verfügung stehenden Möglichkeiten vorgegangen: 65% der TeilnehmerInnen an TELCOM bzw. INNOVA schauen oft in den „schwarzen Brettern“ nach, ob die Problemstellung bereits Thema war. Diese Lösungsform spielt bei den TeilnehmerInnen an LAH keine Rolle. Die TeilnehmerInnen an CAD besprechen das Problem direkt mit den anderen TeilnehmerInnen, da diese ja in einer Kleingruppe lernen, während die TeilnehmerInnen bei LAH im Fachbereich EDV-Büro ihre KurskollegInnen kaum telefonisch kontaktieren<sup>41</sup>. Etwa 12% der TeilnehmerInnen an TELCOM und INNOVA kontaktieren oft und 53% manchmal andere KurskollegInnen bei auftretenden Problemen, wobei diese Möglichkeit von den Wiedereinsteigerinnen tendentiell häufiger genutzt wird als von den Behinderten. Dieser Unterschied ist auf das von den Behinderten erwähnten schlechterem Gruppenklima zurückzuführen, das zu verringerten gegenseitigen Kontakten und Hilfestellungen während des Teelernens führt.

Direkte Anfragen bei der Schulungseinrichtung, um zu Lösungen bei Schwierigkeiten zu kommen, werden selten direkt beantwortet. Die Fragen werden oft mit großer Verzögerung beantwortet, wobei dieses Fehlen *„der unmittelbaren Kommunikation“* und die Zeitverzögerung *„im Feedback auf einzelne Lernschritte“*<sup>42</sup> allgemein als Nachteil gesehen wird, der jedoch durch zeitlich und personell aufgestockte Ansprechstellen minimiert werden könnte.

Die TeilnehmerInnen an LAH *„stehen im Kontakt zum Trainer, der hauptsächlich jetzt einmal telefonisch ist, um die eine oder andere Frage zu klären. Alles was sich an Fragen im Prinzip dann weiter ergibt, wird einfach in der nächsten Präsenzphase dann wieder erörtert“* (Vertreter SZF). Zu bestimmten Zeiten gibt es einen Telefondienst, wo Fragen sofort geklärt werden, ansonsten kann auf den Anrufbeantworter gesprochen werden. Den Interviews nach sind zu den *„Sprechstunden“* die Leitung häufig besetzt ist und es besteht eine gewisse Hemmung, Nachrichten am Anrufbeantworter zu hinterlassen. Nach den Vorstellungen von VertreterInnen der Schulungseinrichtung sollen Fragen innerhalb eines maximalen Intervalls von zwei Tagen beantwortet werden: *„Im Moment ist es so, daß Anfragen innerhalb des nächsten Tages, maximal der nächsten 2 Tage geklärt sind.“* (Vertreter SZF).

Die TeilnehmerInnen an TELCOM und INNOVA nutzen computerunterstützte Medien (E-mail, schwarzes Brett) zur Kontaktaufnahme. Der Vertreter von TELCOM beziffert die Wartezeiten *„im Prinzip mit Antwortzeiten von maximal einer Stunde. Normalerweise waren die Betreuer ständig online, also immer verfügbar. Aber natürlich waren oft mehrere Fragen gleichzeitig und die sind einfach der Reihe nach abgearbeitet worden“*. Die ständige Verfügbarkeit erstreckt sich dabei auf werktags von 8-18 Uhr und deckt damit nur einen Teil der Lernzeiten der TeilnehmerInnen ab. Die Wartezeiten betragen möglicherweise aus diesem Grund nach den Aussagen in den Interviews zumeist wesentlich länger als die vorgesehene Stunde.

<sup>41</sup> Als Gründe dafür ergeben sich aus den Interviews ein insgesamt eher loser Kontakt zwischen den TeilnehmerInnen während des Teelernens wegen des modularen Aufbaus und die Möglichkeit zum persönlichen Austausch bei den teilweise zwei mal pro Woche stattfindenden Präsenzphasen.

<sup>42</sup> Dostal, Werner; Garbe, Dellef; Kawalek, Jürgen; Zimmer, Gerhard: Entwicklungstrends des Teelernens an ausgewählten Beispielen. In: Arbeitsmarkt und Beschäftigung in der Informationsgesellschaft BBJ Consult II/III. Hrsg. von BBJ SERVIS GmbH. Berlin: BBJ Verlag 1997, S47f.

Das Intervall zwischen Fragestellung und Antwort wird abhängig vom Projekt unterschiedlich bewertet: Für 68% der TeilnehmerInnen an LAH und für 23% der TeilnehmerInnen an TELCOM und INNOVA dauert das Antwortintervall zu lange. Von der Hälfte der TelelernerInnen werden die Wartezeiten als „lästige“ Lernunterbrechung empfunden, dies trifft bei Wiedereinsteigerinnen häufiger als bei behinderten TeilnehmerInnen zu. Die Unterschiede zwischen den Gruppen belegen wieder, daß bei Frauen mit familiären Versorgungs- und Betreuungspflichten auch bei flexibler Weiterbildung Zeitressourcen einer besonderen Beachtung bedürfen und eventuelle Wartezeiten zu vermeiden sind, da unvorhergesehene Unterbrechungen individuelle Lernzeitpläne zunichte machen und das Aufholen „verlorener“ Lernzeit für diese Frauen schwierig ist.

Trotz der störend empfundenen Lernunterbrechungen wird der bei den Projekten praktizierte Frage-Antwortmodus, insbesondere der bei TELCOM und INNOVA, insgesamt als passend und funktionierend erlebt: Für drei Viertel der TeilnehmerInnen ist die Klärung von Fragen insgesamt kaum umständlich<sup>43</sup>.

**Tabelle 18: Beurteilung von Wartezeiten**

Wartezeiten sind oft lästige Lernunterbrechungen	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Trifft zu	20	31,7	2	9,1	1	12,5	23	24,7
Trifft eher zu	14	22,2	6	27,3	4	50,0	24	25,8
Trifft eher nicht zu	13	20,6	4	18,2	3	37,5	20	21,5
Trifft nicht zu	16	25,4	10	45,5			26	28,0
Gesamt	63	100	22	100	8	100	93	100

Telelernen-IFA-99

#### 5.4.4 Lernkontrollen während des Telelernens

Bei allen Projekten ist es prinzipiell vorgesehen, daß nach dem Erarbeiten einer Lerneinheit der Lernerfolg durch Tests überprüft wird. Die Tests werden von den TeilnehmerInnen zuhause am PC bearbeitet und via elektronischer Medien in die Schulungseinrichtung geschickt, die diese korrigiert wieder an die TeilnehmerInnen rücksendet. Die TeilnehmerInnen sind damit mit einem für sie meist neuen Prüfungsmodus konfrontiert, der sich deutlich von "konventionellen" Prüfungssituationen unterscheidet. Der Umgang mit der Testsituation ist für etwa 80% der TeilnehmerInnen nicht schwierig, die restlichen TeilnehmerInnen berichten von Umstellungsschwierigkeiten, die sie jedoch zum Teil mit technischen Schwierigkeiten bei der Datenübertragung begründen.

<sup>43</sup> Die Klärung von Fragen während des Telelernens wird umso eher als umständlich erlebt, je länger die Wartezeiten sind.

Das Ablegen von Teilprüfungen während des Kurses liefert den TeilnehmerInnen nach Aussagen in den Interviews oft eine wichtige Standortbestimmung: „Man weiß dann einfach, eigentlich kann ich das Kapitel für mich jetzt abschließen, weil ich keine mich aus dabei.“ (Teilnehmerin TELCOM I). Sie heben die Möglichkeit, die Tests in einem gewissen Rahmen dem individuellen Lernrhythmus entsprechend anzufordern, als positiv hervor. Die TeilnehmerInnen nehmen den Prüfungsmodus auch als erwachsenengerecht wahr: „Es ist uns jetzt offen geblieben eigentlich, bei gewissen Dingen nachzuschauen. Beschummle ich mich jetzt selber oder beschummle ich mich jetzt selber nicht? Und das habe ich irgendwo recht toll gefunden, weil mir dadurch eine gewisse Mündigkeit geblieben ist. Ich sage, die vertrauen mir, daß ich das selber löse und ich löse es auch selber.“ (Teilnehmerin TELCOM I). Das „Vortäuschen“ von Lernerfolgen durch die Zuhilfenahme der Lernunterlagen bei den Tests ist aber spätestens bei der abschließenden Arbeit nicht mehr möglich: „Denn zum Schluß gibt es ein großes Abschlußprojekt, das ist bei uns im Haus, 2 Tage, also relativ umfangreich und da sehen wir genau die individuellen Leistungsniveaus.“

Neben der Kontrollfunktion haben die Zwischentests aber vorrangig die Funktion, den TeilnehmerInnen ein Feedback zu geben und eine Grundlage für die Behebung eventueller Wissensdefizite zu liefern. Drei Viertel der TeilnehmerInnen erachten die elektronischen Rückmeldungen auf die Tests als brauchbar, nur vereinzelt können daraus wenig Lernhinweise abgeleitet werden.

#### 5.4.5 Kontakte zwischen den KursteilnehmerInnen

Die Bedeutung einer Lerngruppe wird in der Erwachsenenbildung vor dem Hintergrund eines Lernaustausches und den positiven Aspekten einer sozialen Einbindung im Weiterbildungsgeschehen positiv hervorgehoben. Weiterbildung wird immer mehr auch als sozialer und kommunikativer Akt gesehen. Deshalb stellt sich besonders bei Telelernen die Frage, inwieweit trotz der individualisierten Lernform positive „gruppendynamische“ Effekte erreicht und genutzt werden können. Dafür spielt die Möglichkeit der Kommunikation der TeilnehmerInnen untereinander mittels der neuen Technologien eine wesentliche Rolle.

Am häufigsten treten die Teilnehmerinnen von INNOVA während des Telelernens über elektronische Medien in Kontakt: 55% der Teilnehmerinnen an INNOVA kontaktieren ihre Kolleginnen oft wegen Fragen zum Lerninhalt, 46% um sich über Arbeit und berufliche Vorstellungen auszutauschen. Von 36% wird der Kontakt auch zwecks Erfahrungsaustausch in Bezug auf das Lernen selbst oder auch einfach nur zum „Plaudern“ gesucht: „Also das war wirklich jeden Tag das erste, wenn du eingeschaltet hast: Ist was gekommen? Der könnte ich was schreiben und die könnte ich was fragen“, betont eine Teilnehmerin an INNOVA die Wichtigkeit der Kontakte während des Telelernens. Auch die Teilnehmerinnen an TELCOM I treten häufig in Kontakt zueinander, um sich zu verschiedenen Themen auszutauschen. Die TeilnehmerInnen an TELCOM II kontaktieren sich deutlich seltener. Die TeilnehmerInnen an LAH, Fachbereich EDV-Büro, tauschen sich während des Telelernens ebenfalls selten aus. Die Ursachen liegen sowohl in technischen Schwierigkeiten als auch im modularen Aufbau der Ausbildungen, aber auch darin, daß sich die Teilnehmerinnen teilweise zweimal die Woche persönlich treffen.



Die TeilnehmerInnen nehmen insgesamt um so öfter Kontakt auf, je besser das Klima bei den Gruppentreffen eingeschätzt wird. Ein ähnlicher Zusammenhang zeigt sich für qualitative Aspekte der Kontakte während des Telelernens: Die Kontakte mit den KollegInnen während des Telelernens werden insgesamt vom Großteil der TeilnehmerInnen als klärend für viele Fragen eingeschätzt und als aufbauend erlebt. Diese qualitativen Aspekte werden als um so wertvoller eingeschätzt, je besser das Gruppenklima erlebt wird.

Für die Kontakte via Telekommunikation während des Telelernens lassen sich folgende Punkte ableiten:

- Kontakte während des Telelernens werden von den TeilnehmerInnen als sehr wichtig und förderlich für das Lernen eingeschätzt
- Für das Zustandekommen von Kontakten ist ein persönliches Kennenlernen und ein positives Klima in den Gruppentreffen bzw. die Entwicklung eines „Gruppengefühls“ wichtig
- Unter Telelernbedingungen kann sich bei förderlichen Bedingungen eine Kommunikation ähnlich einem „Präsenzunterricht (mit Themen, die das gesamte Lebensumfeld betreffen)“ ergeben

#### 5.4.5.1 Soziale Isolation beim Telelernen

Soziale Isolation und der damit einhergehende Verlust der Lernmotivation wird häufig als „die soziale Falle“ des Telelernens gesehen. Dieser Aspekt ist bei den gegenständlichen Projekten auch stärker unter dem Aspekt zu berücksichtigen, daß viele TeilnehmerInnen langzeitarbeitslos sind und Langzeitarbeitslosigkeit teilweise als Parameter fehlender gesellschaftlicher Einbindung gesehen wird<sup>44</sup>. Das Gefühl der sozialen Isoliertheit tritt insgesamt bei 19% der TeilnehmerInnen, die allein zuhause lernen, auf. Im Vergleich der Projekte hebt sich INNOVA hervor, wo dieses Problem nicht auftritt. Bei TELCOM II wird am häufigsten davon berichtet<sup>45</sup>. Als bedeutend für die soziale Isoliertheit, die deutlich die Lernmotivation sinken läßt<sup>46</sup>, erweist sich die „Befindlichkeit“ in der Gruppe, die bei TeilnehmerInnen an TELCOM II nicht so positiv erlebt wird als bei den anderen Projekten und die Häufigkeit der Kontakte über Telekommunikation mit den KurskollegInnen. Telelernen bedingt nicht per se soziale Isolation, ihr Auftreten hängt wesentlich von den festgelegten Rahmenbedingungen ab, die zielgruppengerecht gestaltet sein müssen. So vertreten unterschiedliche AutorInnen die Auffassung<sup>47</sup>, daß „sich die angebliche Vereinzelung des Arbeitnehmers

<sup>44</sup> Vgl.: Bongartz, Thomas; Gröhnke, Klaus: Soziale Isolation bei Langzeitarbeitslosen? Eine netzwerkanalytische Betrachtung In: Schwer vermittelbar. Zur Theorie und Empirie der Langzeitarbeitslosigkeit. Hrsg. von Gabriele Klein, Hermann Strasser. Opladen: Westdeutscher Verlag 1997, S.197f.

<sup>45</sup> Bei INNOVA wurde, wie erwähnt, durch eine 14tägige Gruppenphase zu Beginn des Kurses und durch wöchentliche Gruppentreffen das Entstehen eines Gruppengefühls unter den TeilnehmerInnen strukturiert gefördert, bei TELCOM II wurden am häufigsten Bedenken bezüglich der Adäquatheit der Rahmenbedingungen geäußert.

<sup>46</sup> Die meisten TeilnehmerInnen, die häufig oder manchmal das Gefühl der sozialen Isoliertheit haben, können sich oft oder manchmal nicht zum Lernen überwinden.

<sup>47</sup> Schwarzer, Ralf: Telelernen mit Multimedia in der Informationsgesellschaft, S.10.

oder Lernenden, also die soziale Isolation von den Arbeitskollegen, sich nur dann als kritisch erweist, wenn die Praxis des Teleworking übertrieben wird“.

**Tabelle 19: Soziale Isoliertheit beim Telelernen**

	Projekte								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Oft	1	2,7	1	4,5	-	-	1	4,0	3	3,2
Manchmal	7	18,9	4	18,2	-	-	5 (2)	20,0	16	16,8
Selten	4	10,8	5	22,7	2	18,2	2 (1)	8,0	13	13,7
Nie	25	67,6	12	54,5	9	81,8	17 (5)	68,0	63	66,3
Gesamt	37	100	22	100	11	100	25 (8)	100	95	100

IFA-Telelernen-99

#### 5.4.6 Förderung arbeitsmarktrelevanter Schlüsselqualifikationen durch das Telelernen

Mit dem Telelernen wird auch die Hoffnung verbunden, daß zunehmend wichtige Schlüsselqualifikationen in der „Informationsgesellschaft“ erlernt werden können. Diese umfassen neben der „Medienkompetenz“ auch die Fähigkeit der eigenständigen Bewältigung von unterschiedlichsten Anforderungen.

*„Wenn also nach den neuen Anforderungen an die beruflichen Fähigkeiten und Qualifikationen in der Informationsgesellschaft gefragt wurde, so kann man zunächst ganz klassisch antworten: Basiswissen, -fähigkeiten und -fertigkeiten sind wie bisher unverzichtbar in einem bestimmten Ausbildungsberuf und Berufsfeld (...). Zukünftig wird die Medienkompetenz (oder präziser ausgedrückt: Eine Kommunikationsfähigkeit über und mit elektronischen Medien) dazugehören“.*<sup>48</sup>

Dem Telelernen wird durch das selbständige Erarbeiten der Lerninhalte und durch den Einsatz der Telekommunikation eine besondere Eignung zum Erwerb einer Medienkompetenz zuerkannt. Das Telelernen fördert nach den Ergebnissen dieser Untersuchung das Interesse am Computer wesentlich, das als Grundvoraussetzung für eine regelmäßige und längerfristige Auseinandersetzung mit dem Medium PC gesehen werden kann und damit auch eine kontinuierliche Anpassung an ständige Neuerungen im Bereich der neuen Technologien ermöglicht: 90% der TeilnehmerInnen bemerken speziell durch das Telelernen ein gestiegenes Interesse an der Computertechnologie. Aber auch die Sicherheit im Umgang mit dem Computer und die Selbständigkeit im Lösungsverhalten bei Problemen am Computer wird speziell durch die

<sup>48</sup> Hoffmann, Axel: Die Informationsgesellschaft – Neue Anforderungen an die beruflichen Fähigkeiten und Qualifikationen. Tele-Lernen – eine Perspektive zur Realisierung für das lebenslange Lernen. In: Arbeitsmarkt und Beschäftigung in der Informationsgesellschaft BBJ Consult II/III. Hrsg. von BBJ SERVIS GmbH. Berlin: BBJ Verlag 1997, S. 26.

**Lernorganisation des Telelernens gefördert:** „Ich habe einfach die Scheu verloren, mich mit dem PC auseinanderzusetzen. Ich habe keine Angst, irgendwohin zu klicken. Ich kenne mich durch das Telelernen am Computer wirklich so aus, daß ich nicht das Gefühl habe, bei jedem Problem muß ich sofort nach Hilfe schreien, sondern daß ich eigentlich den Großteil der Probleme selber löse.“ (Teilnehmerin TELCOM I). Jeweils 90% aller TeilnehmerInnen geben an, daß sie wesentlich an Sicherheit im Umgang mit dem PC gewonnen haben und daß sie sich nun vermehrt zutrauen, Anwenderprobleme eigenständig lösen zu können<sup>49</sup>.

**Tabelle 20: Erwerb von Medienkompetenz durch das Telelernen**

	PROJEKT								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Das Interesse am Computer ist gestiegen</b>										
Trifft zu	24	64,9	15	65,2	10	90,9	16 (2)	64,0	65	67,7
Trifft eher zu	10	27,0	6	26,1	1	9,1	4 (2)	16,0	21	21,9
Trifft eher nicht zu	2	5,4	2	8,7	-	-	3 (3)	12,0	7	7,3
Trifft nicht zu	1	2,6	-	-	-	-	2 (1)	8,0	3	3,1
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>25 (8)</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Mehr Sicherheit im Umgang mit dem Computer</b>										
Trifft zu	25	67,6	16	73,9	10	90,9	16 (3)	64,0	68	70,8
Trifft eher zu	9	24,3	5	21,7	1	9,1	3 (1)	12,0	18	18,8
Trifft eher nicht zu	3	8,1	-	-	-	-	4 (3)	16,0	7	7,3
Trifft nicht zu	-	-	1	4,3	-	-	2 (1)	8,0	3	3,1
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>25 (8)</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Mehr Zutrauen, Probleme am Computer selbst lösen zu können</b>										
Trifft zu	23	65,7	14	60,9	11	100,0	16	64,0	64	68,1
Trifft eher zu	10	28,6	7	30,4	-	-	4	16,0	21	22,3
Trifft eher nicht zu	1	2,9	2	8,7	-	-	5	20,0	8	8,5
Trifft nicht zu	1	2,9	-	-	-	-	-	-	1	1,1
<b>Gesamt</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

IFA-Telelernen-99

<sup>49</sup> Der Gewinn in Hinsicht auf die Sicherheit am Computer ist unabhängig vom Projekt und von den EDV-Vorkenntnissen; TeilnehmerInnen, die die Pflichtschule oder eine Lehre absolviert haben, geben im Vergleich zu AbsolventInnen einer Mittleren Schule, einer Höheren Schule oder einer Universität/Akademie häufiger an, speziell durch das Telelernen mehr Sicherheit im Umgang mit dem Computer erworben zu haben. Die niedrigere Zustimmung der TeilnehmerInnen bei LAH kommt wesentlich durch die Einschätzungen aus dem Fachbereich CAD zustande, die auf den Erfahrungen von nur 1-2wöchigen Telelernphasen beruhen.

Da „Weiterbildung längerfristig wichtiger als die berufliche (Erst-)Ausbildung“ und „Lernen lernen zu einer zentralen Schlüsselqualifikation“ wird, ist es „wichtig zu wissen, wie effizient gelernt wird und daß ständige Weiterbildung erforderlich ist. Um daraus keine gefährliche Drohung werden zu lassen, müssen Lernprozesse der Zukunft eine hochgradige Qualität an Selbstregulierung gewinnen“<sup>50</sup>.

Zu positiven Veränderungen durch das Telelernen in der Selbständigkeit, im Selbsthilfepotential und dem Selbstorganisationspotential beim Lernen ist es bei drei Viertel und mehr der TeilnehmerInnen gekommen. Diese positiven Effekte werden nach Erfahrungen der TeilnehmerInnen insbesondere durch die Nichtpräsenz von TrainerInnen verursacht<sup>51</sup>: „Also bevor ich da beim Trainer angefragt habe, da habe ich schon drei-, viermal probiert, selbst zurecht zu kommen. Aber wenn ich jetzt in einem Raum drinnen wäre und der Trainer ist vorne, da hätte ich sicher gleich vorgerufen: geht nicht, funktioniert nicht. Aber so habe ich mir gedacht, es muß ja irgendwie gehen. Selbständiger wird man mehr, ja, und wenn es wirklich nicht geht, kann ich ja eh noch einmal fragen.“(Teilnehmerin TELCOM I)

---

<sup>50</sup> Hochgerner, Josef; Höglinger, Andrea: Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit. Wien: BMAGS 1998, S.14.

<sup>51</sup> Jeweils Dreiviertel der behinderten TeilnehmerInnen und der WiedereinsteigerInnen gehen davon aus, dass sich das Lernen am Computer ohne Dabeisein einer Trainerin positiv oder eher positiv auf den Lernfortschritt auswirkt.

Tabelle 21: Positive Effekte des Telelernens auf das Lernverhalten

	Projekt								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH		Abs.	%
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%		
<b>Bin beim Lernen selbständiger geworden</b>										
Trifft zu	18	48,6	11	47,8	9	81,8	14	56,0	52	54,2
Trifft eher zu	12	32,4	8	34,8	2	18,2	7	28,0	29	30,2
Trifft eher nicht zu	5	13,5	3	13,0	-	-	1	4,0	9	9,4
Trifft nicht zu	2	5,4	1	4,3	-	-	3	12,0	6	6,3
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Habe gelernt, mir selbst zu helfen</b>										
Trifft zu	18	48,6	13	56,5	8	72,7	14	56,0	53	55,2
Trifft eher zu	15	40,5	7	30,4	2	18,2	9	36,0	33	34,4
Trifft eher nicht zu	3	8,1	2	8,7	1	9,1	-	-	6	6,3
Trifft nicht zu	1	2,7	1	4,3	-	-	2	8,0	4	4,2
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>Kann Lernen jetzt besser organisieren</b>										
Trifft zu	15	40,5	6	26,1	9	81,8	10	40,0	40	41,7
Trifft eher zu	9	24,3	11	47,8	2	18,2	8	32,0	30	31,3
Trifft eher nicht zu	10	27,0	4	17,4	-	-	5	20,0	19	19,8
Trifft nicht zu	3	8,1	2	8,7	-	-	2	8,0	7	7,3
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

IFA-Telelernen-99

#### 5.4.7 Die Nachhaltigkeit der vermittelten EDV-Kenntnisse

Der derzeitige Arbeitsmarkt verändert Qualifikationsansprüche und entwertet Ausbildungen in einer erstaunlichen Schnelligkeit. Dies trifft speziell für jene Segmente zu, in denen sich die enormen Entwicklungen moderner Informations- und Kommunikationsmittel besonders auswirken. Das betrifft im besonderen die Gefahr der Veralterung und Entwertung eines einmal erworbenen EDV-Wissens. Kann das EDV-Wissen unmittelbar nach dem Erwerb nicht umgesetzt werden – idealtypisch auf einem Arbeitsplatz mit dem entsprechenden Qualifikationsprofil – ist es zumindest mittelfristig in Gefahr, wieder vergessen zu werden.

*"Was ist, wenn die Frau eben mit Fug und Recht dafür ausgewählt wurde, weil sie eben Betreuungspflichten hat und nach Beendigung der Qualifizierung die Betreuungspflichten noch immer massiv da sind. Dann kann sie noch immer nicht arbeiten, wenn es nicht Telearbeit gibt. Gerade bei unseren Wiedereinsteigerinnen sehe ich die Lücke zwischen der Ausbildung und der Beschäftigung. Und diese Lücke dazwischen, die muß man sicher irgendwie füllen, damit die Frauen das Erlernte nicht wieder alles vergessen."* (Vertreter LGS)

An Nutzungsmöglichkeiten eines Computers mangelt es, in Gegensatz zu häufig geäußerten Vermutungen, vielen KursabsolventInnen prinzipiell nicht - das Marktangebot an professioneller und kostengünstiger Computerausrüstung wird anscheinend gut angenommen: 72% der TeilnehmerInnen haben im privaten Haushalt einen Computer zu Verfügung, 16% können bei Bedarf einen Computer im Bekanntenkreis nutzen und nur 12% der TeilnehmerInnen geben an, keinen Computer zur Verfügung zu haben.

Von den AbsolventInnen, die nach dem Kurs in einem Dienstverhältnis stehen, selbständig oder auf Werkvertrag arbeiten, wenden fast drei Viertel der TeilnehmerInnen Inhalte des Kurses häufig an. Unabhängig vom Einsatz des EDV-Wissens am Arbeitsplatz verwenden 30% der TeilnehmerInnen das erlernte EDV-Wissen häufig auch für private Zwecke. 13% der TeilnehmerInnen haben sich weder privat noch am Arbeitsplatz mit den EDV-Inhalten seit Kursabschluß beschäftigt.

**Tabelle 22: Verwertbarkeit der erworbenen EDV-Kenntnisse nach Kurs**

	Anwendung der EDV-Inhalte nach dem Kurs			
	am Arbeitsplatz		privat	
	Abs.	%	Abs.	%
Häufig	27	73,0	29	30,2
Manchmal	7	18,9	32	33,3
Selten	-	-	12	12,5
Nie	3	8,1	23	24,0
Gesamt	37	100	96	100

IFA-Telelernen-99

31% der TeilnehmerInnen geben an, daß sie die meisten EDV-Inhalte auch zum Zeitpunkt der Befragung noch anwenden könnten. Je länger der Kursabschluß zurückliegt, desto seltener geben die TeilnehmerInnen an, alles oder das meiste noch anwenden zu können. Eine befragte Teilnehmerin von INNOVA drückt ihre diesbezüglichen Befürchtungen wie folgt aus: „Wenn wir uns [die Kurskolleginnen] treffen, reden wir oft davon, daß wir uns jetzt fürchten würden, bei einer Bewerbung etwas am Computer vorzeigen zu müssen, weil man doch schnell vergißt“.

**Tabelle 23: Beherrschung der EDV-Kenntnisse zum Untersuchungszeitpunkt**

Anwendung	Zeit seit Beendigung des Kurses						Gesamt	
	bis 6 Monate		7-12 Monate		1Jahr oder länger			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Das meiste	14	36,8	11	31,4	5	21,7	30	31,3
Vieles	14	36,8	18	51,4	10	43,5	42	43,8
Manches	10	26,3	6	17,1	6	26,0	22	22,9
Wenig	-	-	-	-	2	8,7	2	2,1
Gesamt	38	100	35	100	23	100	96	100

IFA-Telelernen-99

36% der TeilnehmerInnen geben auch an, daß sie ihre Computerkenntnisse seit Kursabschluß weiter ausgebaut bzw. gefestigt haben.

Das Halten des erreichten EDV-Niveaus ist bei den TeilnehmerInnen ein wichtiges Thema – fast alle geben Stellungnahmen auf die Frage ab, was sie brauchen würden, um die erworbenen Computerkenntnisse nicht wieder zu "vergessen". Von den TeilnehmerInnen werden vor allem folgende Möglichkeiten für eine Weiterbeschäftigung mit der EDV<sup>52</sup> gewünscht. Frauen empfinden es nach den Interviews als besonders schwierig, neben den alltäglichen Verpflichtungen ohne speziellen Anlaß zuhause auch Zeit und Motivation zur Weiterbildung zu finden:

- Verfügbarkeit eines Computers mit der notwendigen Software in erreichbarer Nähe<sup>53</sup>
- Möglichkeit, sich im Wochenverlauf zeitlich flexibel mit EDV zu beschäftigen
- Aktuelle praxisorientierte Übungsbeispiele ("Üben um des Übens willen ist auf Dauer frustrierend")
- Möglichkeit, neue EDV-Kenntnisse zu erwerben
- Fixe Ansprechperson für EDV-Fragen, die leicht (telefonisch oder per e-mail) erreichbar ist

Vor dem Hintergrund dieser Anregungen kann ein Vorschlag eines LGS-Vertreters, der in ähnlicher Form auch von vielen RGS-BeraterInnen geäußert wurde, als konstruktiv erachtet werden, um ein "Zurückfallen" (Vertreterin LGS) zu verhindern: „Man hätte gerade mit diesen Leuten die Möglichkeit, im Rahmen einer Schulungsfirma sehr wohl wiederum mit modernsten technischen Möglichkeiten zu arbeiten. Also eine

<sup>52</sup> Dabei halten die TeilnehmerInnen häufig fest, daß die beste Variante ein Arbeitsplatz mit den entsprechenden Anforderungen im EDV-Bereich wäre. Dies wird dadurch bestätigt, daß 84% der AbsolventInnen, die zum Befragungszeitpunkt in Arbeit sind, aber nur 34% der arbeitslosen AbsolventInnen davon ausgehen, daß sie das meiste der erworbenen Computerkenntnisse noch anwenden können.

<sup>53</sup> In diesem Zusammenhang ist ein Salzburger Schulungsträger zu erwähnen, der den KursabsolventInnen den Computer im Anschluß an die eineinhalbjährige Telelern-Schulung unentgeltlich überläßt. Ein Grund dafür liegt auch darin, daß die AbsolventInnen damit auch mehr Chancen für eine Telearbeit vorfinden sollen. Potentielle TelearbeiterInnen bringen die Ausstattung bereits mit, für ArbeitgeberInnen fallen keine Investitionen an.

*Art Telework-Abteilung bei der Schulungsfirma einführen und mit Telelearn-erfahrenen TeilnehmerInnen besetzen.“ (Vertreter LGS)*

## 6 DER BERUFLICHE WEG DER KURSABSOLVENTINNEN

Der Schwerpunkt der Evaluierung liegt, wie in der Einleitung erwähnt, in der Analyse der arbeitsmarktpolitischen Effekte der Kurse. Für die Darstellung der beruflichen Laufbahnen der TeilnehmerInnen nach den Maßnahmen werden bei Evaluationen unterschiedliche Berechnungsarten und Parameter verwendet. Diese umfassen beispielsweise die Verteilung der Arbeitsmarktpositionen zu bestimmten Zeitpunkten nach den Maßnahmen, Berechnungen der Stabilität oder Fluktuation der Berufskarrieren oder qualitative Aspekte hinsichtlich der gefundenen Beschäftigung, wie z.B. die Zufriedenheit am Arbeitsplatz und die damit verbundene längerfristige berufliche Perspektive. Dabei gilt es allgemein als schwierig, die Stärke des kausalen Zusammenhanges zwischen arbeitsmarktpolitischen Interventionen und den beruflichen Effekten bemessen zu können, vor allem weil verlässliche Vergleichs- oder Erfahrungsparameter fehlen. Dies ist das Problem vieler Evaluationen im sozialen Feld, da es nur mit großem Aufwand möglich bzw. teilweise unmöglich ist, Gruppen oder Bedingungen zu finden, die Ansprüche an Kontrollfunktionen tatsächlich erfüllen. Auch wenn Vergleiche zu ähnlichen Maßnahmen aus unterschiedlichen Gründen nicht immer unproblematisch sind, so zeigen vorliegende Ergebnisse von Maßnahmen für Wiedereinsteigerinnen, daß unmittelbar nach Maßnahmenabschluß 38% in Beschäftigung standen, sechs Monate danach 54%.<sup>54</sup> Bei Ausbildungen für Menschen mit funktionalen Beeinträchtigungen sind die Erfolgserwartungen in der Regel geringer.

Einleitend zu den Ergebnissen wird ein Überblick über die Dauer der "Nachkarrieren" der TeilnehmerInnen gegeben. Die Dauer der Nachkarrieren ist besonders für die Beurteilung des zum Befragungszeitpunktes aktuellen Arbeitsmarktstatus zu berücksichtigen.

40% der TeilnehmerInnen haben den Kurs im letzten Halbjahr vor der Befragung abgeschlossen, bei fast genauso vielen liegt der Kursabschluß zwischen einem halben und einem Jahr zurück. Fast ein Viertel der TeilnehmerInnen hat Nachkarrieren von länger als einem Jahr. Kursabschlüsse, die länger als zwei Jahre zurückliegen, sind sehr selten. Bei den AbsolventInnen mit einer „Nachkarriere“ von über einem Jahr handelt es sich ausnahmslos um TeilnehmerInnen an TELCOM I und II.

Hervorzuheben sind die TeilnehmerInnen an LAH, die ihre Ausbildungen zu einem Großteil erst relativ kurz vor der Befragung abgeschlossen haben und die zum Teil daher erst seit kurzem wieder eine Arbeit suchen.

---

<sup>54</sup> Vgl. dazu: Lassnigg et al: Evaluation der Initiative für Wiedereinsteigerinnen des AMS. AMS info 23, S.2. Bei der Untersuchung von Zilian et al.: „Arbeitslosenschulung in der flexibilisierten Wirtschaft“ beträgt die Beschäftigungsquote ein Monat nach Ausbildungsabschluß 42%, sechs Monate danach 63%.



Tabelle 24: Zeit seit Beendigung des Kurses

	Projekt								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Bis 6 Monate	12	32,4	8	34,8	-	-	18 (6)	72,0	38	39,6
7-12 Monate	8	21,6	9	39,1	11	100,0	7 (2)	28,0	35	36,5
1-2 Jahre	13	35,1	5	21,7	-	-	-	-	18	18,8
2 Jahre und länger	4	10,8	1	4,3	-	-	-	-	5	5,2
Gesamt	37	100	23	100	11	100	25 (8)	100	96	100

IFA-Telelernen-99

In der Aufzeichnung der Nachkarrieren wurden einige potentielle Möglichkeiten für eventuelle (positive) Verzerrungen ausgeschaltet: Es wurde die Repräsentativität der Stichprobe in Hinblick auf persönliche Merkmale überprüft und die Daten so erhoben, daß mögliche Fehlerquellen ausgeschaltet werden konnten. Zum Beispiel bezeichnen sich TeilnehmerInnen mit geringfügigen Beschäftigungen teilweise im Fragebogen nicht als arbeitslos. Für die Analyse der Nachkarrieren wurde eine geringfügige Beschäftigung aber als Nichterreichen von erwünschten Arbeitsmarktpositionen wie Dienstverhältnis, Ausbildung, Selbständigkeit gewertet.

## 6.1 Arbeitsmarktstatus der TeilnehmerInnen zu verschiedenen Zeitpunkten

Unmittelbar nach dem Kursabschluß beginnen 12% der TeilnehmerInnen zu arbeiten, 8% schließen eine weitere Ausbildung an und 3% sind selbständig bzw. arbeiten auf Werkvertragsbasis. Der Großteil der TeilnehmerInnen ist nach dem Kurs zunächst arbeitslos<sup>55</sup>.

Nach den Projekten ergeben sich deutliche Unterschiede. TeilnehmerInnen von INNOVA sind deutlich mehr in Arbeit als jene der anderen Projekte. Ausschlaggebende Faktoren für den relativ bruchlosen Übergang von der Ausbildung in eine Beschäftigung sind der „Zeitvorsprung“ bei der Arbeitsuche und das integrierte Praktikum. Die Arbeitsuche ist während der gesamten Ausbildung ein intensiv behandeltes Thema und über das Praktikum finden manche TeilnehmerInnen auch den zukünftigen Arbeitsplatz. 82% der TeilnehmerInnen bei INNOVA geben an, bereits während des Kurses Arbeit gesucht zu haben und haben während der Praktika zum Teil auch schon ihre Arbeitgeber gefunden. Hingegen haben nur 35% der TeilnehmerInnen an TELCOM I sich bereits während des Kurses auf Arbeitsuche begeben, da „es eigentlich so war, daß ich warten wollte, bis der Kurs aus ist, bevor ich mich bewerben gehe“, (Teilnehmerin TELCOM I) um das Kurszertifikat vorweisen zu können. In Hinblick

<sup>55</sup> Im ersten Arbeitsmarktstatus nach Ausbildungsende lassen sich keine Unterschiede in Abhängigkeit von persönlichen Merkmalen wie Alter oder höchste abgeschlossene Schulbildung erkennen, ebenso spielt die Dauer der Abwesenheit vom Arbeitsmarkt vor Ausbildungsbeginn keine bedeutende Rolle.

auf den beruflichen Nutzen des Kurszertifikats werden von den TeilnehmerInnen an TELCOM mehrmals Bedenken geäußert. *„Die Abschlußprüfung und das Zertifikat sind total umsonst. Alle haben dasselbe Ergebnis, da die, die etwas konnten, den anderen geholfen haben. Das Können der Teilnehmer war auch nach dem Kurs noch sehr unterschiedlich, obwohl die Beurteilung für alle gleich war“* meint eine Teilnehmerin an TELCOM I, eine andere hält fest *„das B.IT. ist okay – aber es bringt nichts, alle teilnehmenden Personen mit einem positiven Zeugnis auszustatten, egal ob sie etwas können oder nicht, es wertet nur das Zeugnis insgesamt ab.“*

Bei LAH versucht knapp über die Hälfte der TeilnehmerInnen bereits während des Kurses eine Arbeit zu finden. Die Teilnehmerinnen im Fach EDV begründen die noch nicht so intensive Arbeitsuche z.T. ähnlich wie die Wiedereinsteigerinnen bei TELCOM I. Die TeilnehmerInnen im Bereich CAD haben manchmal bereits eine Arbeit in Aussicht, die sie jedoch nicht unmittelbar nach Kursabschluß, sondern erst nach einer „Verschnaufpause“ aufnehmen. Bei TELCOM II bewerben sich ähnlich wie bei INNOVA viele TeilnehmerInnen während des Kurses um Arbeitsstellen. Die Tatsache, daß niemand dieser TeilnehmerInnengruppe unmittelbar nach Kursabschluß eine Arbeit aufnimmt, verweist auch auf ihre besondere Arbeitsmarktproblematik.

Sechs Monate nach Kursende sind insgesamt mit 37% deutlich mehr AbsolventInnen aller Kurse in einem Dienstverhältnis, 51% sind arbeitslos. Die Unterschiede in der Vermittlungsquote zwischen den Projekten sind zu diesem Zeitpunkt mit einer Ausnahme nur tendentiell beobachtbar. Das „Schlußlicht“ bildet wieder TELCOM II, wo zu diesem Zeitpunkt einer von 15 TeilnehmerInnen in Arbeit ist.

Zwölf Monate nach Kursende ist von den 17 Wiedereinsteigerinnen von TELCOM I knapp über die Hälfte in einem arbeitsmarktpolitisch erwünschten Status, während von den TeilnehmerInnen an TELCOM II zu diesem Beobachtungszeitpunkt bis auf einen Teilnehmer, der einen Antrag auf Invalidenpension gestellt hat, wiederum alle arbeitslos sind.

**Tabelle 25: Arbeitsmarktstatus zu verschiedenen Zeitpunkten nach Kursabschluß**

	Projekt								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH		Abs.	%
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%		
<b>Status unmittelbar nach Kursende</b>										
Dienstverhältnis	4	10,8	-	-	6	54,5	2 (1)	7,7	12	12,4
Ausbildung	4	10,8	-	-	2	18,2	2	7,7	8	8,2
Selbst./Werkv.	2	5,4	-	-	-	-	1	3,8	3	3,1
Arbeitslos	24	64,9	23	100,0	3	27,3	19 (7)	73,1	69	71,1
Sonstiges <sup>56</sup>	3	8,1	-	-	-	-	2	7,7	5	5,2
Gesamt	37	100	23	100	11	100	26 (8)	100	97	100
<b>Status 6 Monate nach Kursende</b>										
Dienstverhältnis	11	44,0	1	6,7	6	54,5	4 (2)	50,0	22	37,3
Ausbildung	-	-	1	6,7	-	-	-	-	1	1,7
Selbst./Werkv.	2	8,0	-	-	1	9,1	-	-	3	5,1
Arbeitslos	10	40,0	13	86,7	4	36,4	3	37,5	30	50,8
Sonstiges	2	8,0	-	-	-	-	1	12,5	3	5,1
Gesamt	25	100	15	100	11	100	8 (2)	100	59	100
<b>Status 12 Monate nach Kursende</b>										
Dienstverhältnis	7	41,2	-	-	-	-	-	-	7	30,4
Selbst./Werkv.	2	11,8	-	-	-	-	-	-	2	8,7
Arbeitslos	8	47,1	5	83,3	-	-	-	-	13	56,5
Sonstiges	-	-	1	16,7	-	-	-	-	1	4,3
Gesamt	17	100	6	100	-	-	-	-	23	100

IFA-Telelernen-99

Zum Befragungszeitpunkt (Juli 1999) sind 52% der TeilnehmerInnen ohne Arbeit, 42% von ihnen haben einen im arbeitsmarktpolitischen Sinne "erwünschten" Status und 6% stehen dem Arbeitsmarkt nicht zu Verfügung. INNOVA-Absolventinnen sind wiederum deutlich öfter in Arbeit als TeilnehmerInnen der anderen Projekte. Auch manche TELCOM II-TeilnehmerInnen, vor allem mit einer kurzen Nachkarriere von unter einem halben Jahr, sind zu diesem Zeitpunkt in einer erwünschten Arbeitsmarktposition.

<sup>56</sup> Die Kategorie „Sonstiges“ umfaßt arbeitsmarktneutrale Positionen: Es sind Personen zusammengefaßt, die aufgrund ihrer Situation nicht dem Arbeitsmarkt zu Verfügung stehen. Das sind z.B. Personen in Karenz, in Sondernotstand, in Pension. Werden diese bei den Berechnungen nicht berücksichtigt, verändert sich die prozentuelle Verteilung geringfügig. Die Beschäftigungsquote nimmt im Schnitt bei allen Zeitpunkten um ca. 2% zu.

**Tabelle 26: Arbeitsmarktstatus zum Befragungszeitpunkt**

	Projekt								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Dienstverhältnis	10	27,0	4	17,4	8	72,7	9	34,6	31	32,0
Ausbildung	-	-	1	4,3	-	-	2	7,7	3	3,1
Selbst./Werkvertrag	4	10,8	1	4,3	1	9,1	1	3,8	7	7,2
Arbeitslos	20	54,1	16	69,6	2	18,2	12	46,2	50	51,5
Sonstiges	3	8,1	1	4,3	-	-	2	7,7	6	6,2
<b>Gesamt</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

IFA-Telelernen-99

## 6.2 Stabilität und Fluktuation

In Bezug auf die Stabilität der Berufslaufbahnen sind die Anzahl der Arbeitsplatzwechsel und die Dauer der Beschäftigung ausschlaggebende Parameter der Beurteilung. Arbeitsmarktpolitisch gibt die Stabilität insbesondere der arbeitsmarkterwünschten Positionen Auskunft über eine Mittel- bzw. Längerfristigkeit der Reintegration in den Arbeitsmarkt.

57 TeilnehmerInnen (59%) verändern ihre Arbeitsmarktposition im Beobachtungszeitraum nicht, 29 (30%) wechseln einmal, zehn (10%) zweimal und eine Person dreimal. Von den 32 Personen (das sind 33% aller TeilnehmerInnen), die nach dem Ausbildungsende überhaupt ein Dienstverhältnis beginnen, sind 28 Personen zum Untersuchungszeitpunkt nach wie vor auf dem gleichen Arbeitsplatz, drei haben den Dienstgeber gewechselt und eine Frau ist wiederum arbeitslos.

Von den zwölf TeilnehmerInnen, die unmittelbar nach Kursende in ein Dienstverhältnis wechseln, bleiben mit Ausnahme einer Frau, die den Arbeitsplatz, der sich nicht mit ihren Betreuungspflichten vereinbaren läßt, aufgibt und nach einem Sondernotstand wiederum arbeitslos wird, alle übrigen in Arbeit. Acht TeilnehmerInnen sind dabei kontinuierlich auf dem gleichen Arbeitsplatz, drei bleiben mit kurzen, selbstgewählten Unterbrechungen in Arbeit. Die Aussicht auf eine *"interessantere Tätigkeit"*, *"bessere zeitliche Bedingungen wegen der Kinder"* und eine *"Stelle im Landesdienst"* sind motivierend für den Arbeitsplatzwechsel.

Die 17 TeilnehmerInnen, die nach dem Kurs zunächst arbeitslos sind und nach einer Suchperiode ein Dienstverhältnis aufnehmen, sind zum Untersuchungszeitpunkt noch immer auf diesem Arbeitsplatz. Drei TeilnehmerInnen finden im Anschluß an eine weitere Ausbildung einen Arbeitsplatz, der zum Untersuchungszeitpunkt noch aktuell ist.

**Tabelle 27: Arbeitsmarktstatus in Bezug zur Anzahl der Arbeitsmarktpositionen**

	Anzahl der Arbeitsmarktstatus								Gesamt	
	1 AS		2 AS		3 AS		4 AS		Abs.	%
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%		
<b>Status unmittelbar nach Kursende</b>										
Dienstverhältnis	8	14,0	-	-	4	40,0	-	-	12	12,4
Ausbildung	2	3,5	6	20,7	-	-	-	-	8	8,2
Selbst./Werkv.	3	5,3	-	-	-	-	-	-	3	3,1
Arbeitslos	41	71,9	21	72,4	6	60,0	1	100	69	71,1
Sonstiges	3	5,3	2	-	-	-	-	-	5	5,2
<b>Gesamt</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
<b>Status zum Befragungszeitpunkt</b>										
Dienstverhältnis	8	14,0	18	62,1	5	50,0			31	32,0
Ausbildung	2	3,5	1	3,5	-	-			3	3,1
Selbst./Werkv.	3	5,3	3	10,3	-	-	1	100	7	7,2
Arbeitslos	41	71,9	4	13,8	5	50,0			50	51,5
Sonstiges	3	5,3	3	10,3	-	-			6	6,2
<b>Gesamt</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

IFA-Teilelernen-99

Als mittelfristiges stabiles Dienstverhältnis gilt in Bezug auf die eher kürzere Dauer der Nachkarrieren eine solches, das zum Untersuchungszeitpunkt bereits länger als sechs Monate aufrecht ist. 18 Personen von den 32, die im Beobachtungszeitraum eine Beschäftigung finden konnten, sind länger als ein halbes Jahr auf diesem Arbeitsplatz. Sie sind damit zumindest mittelfristig als stabil beschäftigt zu betrachten. Der Arbeitsvertrag von zwei TeilnehmerInnen ist befristet mit bzw. ohne Aussicht auf Verlängerung. Bei den 14 Dienstverhältnissen mit einer kürzeren Dauer (vier dieser TeilnehmerInnen haben vor weniger als einem halben Jahr den Kurs abgeschlossen), wird die Hälfte der Dienstverhältnisse als unbefristet bezeichnet, die anderen, mit einer Ausnahme, als befristet mit Aussicht auf Verlängerung<sup>57</sup>. Unabhängig davon bietet für 24 TeilnehmerInnen der aktuelle Arbeitsplatz eine persönlich längerfristige berufliche Perspektive, häufig verbunden mit dem Wunsch "bis zur Pensionierung dort bleiben zu können". (Teilnehmerin TELCOM I)

41 TeilnehmerInnen (42%) sind nach Kursabschluß in andauernder Arbeitslosigkeit; weitere vier Personen (4%) können diese durch eine kurzfristige Beschäftigung unterbrechen. "Einsparungsgründe seitens des Betriebes" und "mangelnde Sprachkenntnisse" führen in Kombination mit einer Befristung zum Verlust dieser kurzen Dienstver-

<sup>57</sup> Insgesamt beschreiben 65% der TeilnehmerInnen ihr Dienstverhältnis als unbefristet, 29% als befristet mit und 7% als befristet ohne Aussicht auf Verlängerung. Zwischen den Projekten zeigen sich keine Unterschiede.

hältnisse. Drei TeilnehmerInnen (3%) werden im Anschluß an eine weitere Ausbildung arbeitslos.

Die drei TeilnehmerInnen (3%), die unmittelbar in Anschluß selbständig werden oder auf Werkvertrag arbeiten, bleiben in diesem Status. Drei der ursprünglich arbeitslosen Personen (3%) werden – auch als Reaktion auf die frustrierend erlebten Sucherfahrungen - selbständig: *„Ich habe mich früher beworben bei Firmen, sie haben gesagt, was wollen Sie, gehen Sie in Pension, was wollen Sie arbeiten, wenn Sie eh schon hin sind beim Kreuz. Und ich habe mir gesagt, ich bin erst 42 und gehe es noch mal an.“* (Teilnehmer TELCOM II, nach fast zweijähriger Arbeitslosigkeit selbständig).

Das von der Mehrheit der ExpertInnen aber auch von TeilnehmerInnen thematisierte Versäumnis, zusätzlich zur Vermittlung der Wissensinhalte auch zielgruppenadäquate vermittlungsunterstützende Maßnahmen während der Ausbildung zu treffen, wirkt sich deutlich auf den Erfolg aus:

*„Ich denke mir, daß so die technische Seite und die didaktische Seite beim B.I.T. sicher ziemlich gut elaboriert ist und gut funktionieren dürfte. Also sozusagen die Schritte, die Aufbereitung, die Hilfestellungen, das Packerl scheint schon ganz gut zu laufen. Ich glaube, die Knackpunkte liegen eher außerhalb dieses Rahmens. Also daß man das Packerl in einen größeren Kontext stellt, daß man vorbereitend, begleitend und dann auch nachbereitend im Sinne von Integration in den Arbeitsmarkt wirklich was anbietet. Also mir gefällt das nackte Ding, isoliert hineinköpfeln und dann wieder hinausköpfeln, das gefällt mir nicht von der Konzeption her.“* (Vertreterin LGS im Vergleich TELCOM I und INNOVA)

Die Weiterbildungen sind nach den Ergebnissen dieser Untersuchung vor allem dann arbeitsmarktpolitisch effektiv, wenn auch intensive Bemühungen der Arbeitsuche und der Betriebskontakte in die Ausbildungen integriert werden. Aber auch die Thematisierung zielgruppenspezifischer Probleme, die einen (Wieder-) Einstieg in den Arbeitsmarkt erschweren, und das Erarbeiten von Möglichkeiten zu deren Bewältigung erweist sich als notwendig. Insbesondere angesichts der Integrationserfolge der TeilnehmerInnen von TELCOM II ist zu hinterfragen, ob die „Erprobung“ einer Weiterbildungsform ohne arbeitsmarktpolitische Einbettung bei einer Zielgruppe mit bekannter, stark ausgeprägter Arbeitsmarktproblematik zu rechtfertigen ist. Die Begründung seitens des Schulungsträgers für die häufige Arbeitslosigkeit der TeilnehmerInnen bei TELCOM II ist wenig befriedigend: *„Das sind teilweise Teilnehmer, die haben auch vorher noch nie einen Job gehabt, weil einfach die Behinderung wirklich sehr stark ist, sage ich einmal, so traurig es ist, die haben die Ausbildung gemacht so als Hoffnungsanker und haben dann halt auch keinen Job gefunden.“* (Vertreter B.I.T.). Die Realisierung *„einer speziellen Anlaufstelle für die Behinderten während des Kurses“* und *„einer Information für Betriebe zur Behinderteneinstellung“* (Trainerin B.I.T.), die aus den Erfahrungen des Kurses als wichtig erachtet werden, werden als Aufgaben des AMS definiert, auch wenn festgehalten wird, daß die Integration von Praktika und Betriebskontakte *„für zukünftige Projekte zu diskutieren wäre“* (Vertreter B.I.T.).

### 6.3 Beschäftigungsverhältnisse nach dem Kurs

Der Wiedereinstieg in eine Beschäftigung ist das arbeitsmarktpolitische Ziel der Weiterbildungen. Von den TeilnehmerInnen wird erwartet, daß sie die Suche nach einem Arbeitsplatz weitgehend selbständig durchführen. Die Unterstützung durch die Schulungsträger beschränkt sich zumeist auf das Bewerbungstraining, eine tiefergehende Unterstützung wird kaum gewährt (vgl. auch Kap.3.3.). Dies wird auch aus den Angaben der TeilnehmerInnen, wie sie zu ihrer ersten Arbeit gekommen sind, deutlich. Informelle Hinweise von Freunden und Bekannten sind für 26% der Personen die entscheidende Informationsquelle für den neuen Arbeitsplatz. 23% geben an, ohne spezielle Tips den neuen Arbeitsplatz im Rahmen der Arbeitsuche gefunden zu haben. 21% schließlich erhalten vom AMS die erste Information über den Arbeitsplatz. 16% der TeilnehmerInnen finden das Dienstverhältnis über die Zeitung. Die Schulungseinrichtungen spielen insgesamt in der Informationsarbeit eine geringe Rolle, einzig bei INNOVA bekommen 44% einen ersten Hinweis zum Arbeitsplatz vom Projektträger selbst, der im Zuge des Projektes auch für eine Präsenz des Kurses in den regionalen Medien sorgte: *„Da hat die Firma hin angerufen zu den Kursleiterinnen, die haben das eben auch gelesen in der Zeitung, daß Wiedereinsteigerinnen ausgebildet werden. Daraufhin haben sie mich angerufen, ob ich mich bewerben möchte.“* (Teilnehmerin INNOVA). Für 33% der Teilnehmerinnen bei INNOVA ist das Praktikum für den ersten Arbeitsplatz wegbereitend. Praktika sind nach Einschätzung eines Vertreters des AMS eine ideale Einstiegshilfe, auch wenn die Gefahr von Mitnahmeeffekten bei langen Praktika bestünde.

Aus Sicht der TeilnehmerInnen, die nach dem Kurs eine Beschäftigung gefunden haben, ist der Kurs eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Bewerbung. 64% der TeilnehmerInnen, die im Verlauf ihrer Nachkarriere einmal in einem Dienstverhältnis<sup>58</sup> waren, gehen davon aus, daß sie ihre erste Arbeit nach Kursende ohne das Wissen aus dem Kurs eher nicht bekommen hätten: *„Weil das war eigentlich eine der Voraussetzungen, warum sie sich dann auch für mich entschieden haben, weil ich eben diesen Kurs hatte, weil sie wollten jemanden, der sich gut mit EDV auskennt.“* (Teilnehmerin TELCOM I).

---

<sup>58</sup> Die Anzahl der AbsolventInnen, die insgesamt über ihr Beschäftigungsverhältnis Aussagen trifft, ist hier höher als bei der Verteilung nach Zeitpunkten. Das erklärt sich einerseits aus der Kürze der Nachkarriere (unter einem halben Jahr), andererseits mit kurzen Dienstverhältnissen zwischen den Erhebungszeitpunkten, die daher in der Verteilung nicht aufscheinen.

Tabelle 28 „Hätte Arbeitsplatz auch ohne das Kurswissen bekommen“

	Projekt								Gesamt	
	TELCOM I		TELCOM II		INNOVA		LAH			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Sicher	-	-	-	-	-	-	2	22,2	2	5,6
Eher schon	4	36,4	4	57,1	2	22,2	1	11,1	11	30,5
Eher nicht	3	27,2	2	28,5	3	33,3	3 (3)	33,3	11	30,5
Sicher nicht	4	36,4	1	14,2	4	44,4	3 (3)	33,3	12	33,3
Gesamt	11	100	7	100	9	100	9 (6)	100	36	100

IFA-Telelernen-99

Für die wenigen TeilnehmerInnen, die ihren Arbeitsplatz wieder verlieren und zum aktuellen Zeitpunkt arbeitslos sind, war das Wissen aus dem Kurs eher nicht wichtig für das Erhalten dieses Arbeitsplatzes. Sie waren großteils nicht ausbildungsadäquat beschäftigt. Den zum Untersuchungszeitpunkt aktuellen Arbeitsplatz, der mit wenigen Ausnahmen der gleiche wie der erste ist (Vgl. Kap.6.2), hätten nach subjektiver Einschätzung 71% der TeilnehmerInnen ohne das EDV-Wissen aus dem Kurs nicht bekommen.

80% der Wiedereinsteigerinnen und alle Behinderten arbeiten auf dem ersten Arbeitsplatz nach Kursende im Büro- und Verwaltungsbereich. Weitere Berufsbereiche, in denen jeweils eine Wiedereinsteigerin tätig ist, sind der Handel, neue Medien, der Gesundheitsbereich und das Gastgewerbe. Die TeilnehmerInnen an LAH, Fachbereich CAD sind mit einer Ausnahme als TechnikerInnen beschäftigt. Für den aktuellen Arbeitsplatz zeigt sich eine sehr ähnliche prozentuelle Verteilung der Berufssparten.

Bei allen TeilnehmerInnen, die nach Kurs einmal in Arbeit sind, ist mit drei Ausnahmen der Ort, an dem die Arbeit verrichtet wird, ausschließlich der Betriebsstandort. Bei den Personen, die aktuell in Arbeit sind, gibt jeweils eine Person an, teilweise zuhause und teilweise im Betrieb bzw. ausschließlich zuhause die Arbeiten für den Dienstgeber zu erledigen, wobei nur eine Teilnehmerin Telearbeit in dem Sinn, daß Daten mit dem Arbeitgeber telematisch ausgetauscht werden, betreibt. Dieser Befund steht in deutlichem Kontrast zur konzeptionellen Zielsetzung der "Erschließung innovativer Beschäftigungsfelder" im Sinne von Telearbeit bei TELCOM und zu den Überlegungen von arbeitsmarktpolitischer Seite, über Telelernen Möglichkeiten zur Telearbeit zu finden.

Die Verteilung auf die Berufssparten bewirkt auch, daß der Großteil der beschäftigten TeilnehmerInnen das im Kurs erworbene Wissen am Arbeitsplatz einsetzen kann. Über vier Fünftel der TeilnehmerInnen befindet sich auf ausbildungsadäquaten Arbeitsplätzen<sup>59</sup>, was wiederum auf die Bedeutung der Kursteilnahme für den Wiedereinstieg verweist. Die fachlichen Inhalte des Kurses werden von den TeilnehmerInnen häufiger als wichtiger erachtet wie das Sozialkompetenz- und Kommunikationstraining: 85% schätzen ersteres als sehr wichtig und 10% als eher wichtig ein. Lediglich

<sup>59</sup> Dies gilt sowohl für den ersten wie auch für den aktuellen Arbeitsplatz.



20% halten das Sozial- und Kommunikationstraining für sehr wichtig, weitere 60% für eher wichtig.

Ein wichtiges Kriterium der gefundenen Beschäftigung ist die Frage der wöchentlichen Arbeitszeit. In diesem Zusammenhang ist es besonders von Interesse, ob bestehende Betreuungspflichten auch nach dem Kurs weiter aufrecht sind und ob daher in überwiegendem Ausmaß nur in Teilzeitdienstverhältnissen gearbeitet wird.

Für Personen mit Betreuungspflichten ergibt sich die wöchentliche Arbeitszeit zumeist aus einem Kompromiß zwischen der Möglichkeit, "Arbeit und Kinder unter einem Hut zu bringen" und der Notwendigkeit, "Geld zu verdienen" (Teilnehmerin TELCOM I). So entscheidet das Ausmaß der wöchentlichen Beschäftigung wesentlich mit, ob ein Arbeitsplatz aus Sicht der TeilnehmerInnen längerfristig haltbar ist.

Die Wiedereinsteigerinnen arbeiten auf ihrem ersten Arbeitsplatz nach Kursende zum überwiegenden Teil auf Teilzeitarbeitsplätzen, die TeilnehmerInnen von INNOVA sind tendentiell eher mit einem höheren Stundenausmaß beschäftigt wie die TeilnehmerInnen von TELCOM I. Bei TELCOM II sind die Frauen zumeist teilzeitbeschäftigt, während die Männer von TELCOM II und alle TeilnehmerInnen von CAD Vollzeit (zwischen 38-40 Stunden) arbeiten. Auch bei den Arbeitsplätzen, die zum Untersuchungszeitpunkt eingenommen werden, zeigt sich eine ähnliche Verteilung. Der Umstand, daß 97% der TeilnehmerInnen mit den Arbeitszeiten am aktuellen Arbeitsplatz zufrieden sind, zeigt, daß insgesamt für die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen passende zeitliche Rahmenbedingungen gefunden werden konnten.

**Tabelle 29: Wochenarbeitszeit am ersten und aktuellen Arbeitsplatz nach Kursende**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
<b>Wochenarbeitszeit am ersten Arbeitsplatz</b>								
15-19 Stunden	1	4,3	1	14,3	-	-	2	5,6
20-29 Stunden	16	69,6	3	42,9	-	-	19	52,8
30-37 Stunden	2	8,7	-	-	-	-	2	5,6
Vollzeit	4	17,4	3	42,9	6	100,0	13	36,1
Gesamt	23	100	7	100	6	100	36	100
<b>Wochenarbeitszeit am aktuellen Arbeitsplatz</b>								
15-19 Stunden	3	13,6	-	-	-	-	3	9,7
20-29 Stunden	12	54,5	3	75,0	-	-	15	48,4
30-37 Stunden	3	13,6	-	-	-	-	3	9,7
Vollzeit	4	18,2	1	25,0	5	100,0	10	32,3
Gesamt	22	100	4	100	5	100	31	100

Die subjektive Zufriedenheit mit der gefundenen Arbeit setzt sich aus unterschiedlichen Komponenten zusammen. Diese sind die Tätigkeit, die Entlohnung, das Arbeitsklima, die Arbeitszeit und die Entfernung zwischen Wohn- und Arbeitsort. Diese ist besonders für mobilitätseingeschränkte Personen von Bedeutung. Insgesamt zeigt sich eine sehr hohe Zufriedenheit auf allen Dimensionen. Vor allem die Zufriedenheit mit den Arbeitszeiten und den Tätigkeiten ist besonders ausgeprägt. Die Zufriedenheit mit der Tätigkeit wird wesentlich davon bestimmt, ob das im Telelernkurs erworbene EDV-Wissen eingesetzt werden kann. Auch das Arbeitsklima ist für den Großteil der TeilnehmerInnen zufriedenstellend. Mit der Entfernung zwischen Arbeitsplatz und Wohnort sind 13% der TeilnehmerInnen eher nicht zufrieden; die Unzufriedenheit tritt bei den Wiedereinsteigerinnen im Vergleich zu den anderen Gruppen nicht gehäuft auf. Von allen Arbeitsplatzkriterien fällt die Beurteilung der Entlohnung am schlechtesten aus: Nur 50% sind damit uneingeschränkt zufrieden.

**Tabelle 30: Zufriedenheit bei wichtigen Bereichen des Arbeitsplatzes**

	Zufriedenheit								Gesamt	
	zufrieden		eher zufrieden		eher nicht zufrieden		nicht zufrieden			
	Abs.	Zeilen-%	Abs.	Zeilen-%	Abs.	Zeilen-%	Abs.	Zeilen-%	Abs.	Zeilen-%
Tätigkeit	24	80,0	4	13,3	1	3,3	1	3,3	30	100
Entlohnung	14	50,0	6	21,4	6	21,4	2	7,1	28	100
Arbeitsklima	21	70,0	6	20,0	2	6,7	1	3,3	30	100
Arbeitszeit	25	83,3	4	13,3	1	3,3	-	-	30	100
Entfernung Arbeitsplatz- Wohnort	21	70,0	5	16,7	1	3,3	3	10,0	30	100

IFA-Telelernen-99

Vor dem Hintergrund dieser allgemeinen hohen Zufriedenheit ist es nicht verwunderlich, daß der Großteil der auf diesen Arbeitsplätzen Beschäftigten damit eine längerfristige Perspektive verbindet. Für 80% der TeilnehmerInnen stellt der aktuelle Arbeitsplatz unabhängig von der Dienstgeberseite eine persönlich längerfristige berufliche Perspektive dar, 20% bezeichnen den Arbeitsplatz für sich persönlich eher als Übergangslösung. Wichtige Kriterien dafür sind die Tätigkeit und das Arbeitsklima: Je eher die KursabsolventInnen mit der Tätigkeit und dem Arbeitsklima zufrieden sind, desto eher verbinden sie mit ihrem Arbeitsplatz persönlich eine längerfristige berufliche Perspektive.

## 6.4 Arbeitslosigkeit nach Kurs

Angesichts der hohen Anzahl der arbeitslosen KursabsolventInnen stellt sich die Frage nach den Ursachen dafür bzw. nach konstruktiven Vorschlägen für zukünftige Projekte, um eine höhere Integration in den Arbeitsmarkt zu erreichen. Grundlegende Fragen formuliert eine Vertreterin des LGS im Interview: „*War das regional so,*

daß es überhaupt keine Arbeitsplätze gibt? Waren wir so bös daneben mit der Ausführung? Oder waren trotzdem die Einschränkungen der Teilnehmerinnen so groß oder die Teilzeitwünsche nicht realisierbar?“

Das Fehlen von Teilzeitarbeitsplätzen, die mit familiären Versorgungspflichten vereinbar sind, wird von den Wiedereinsteigerinnen am öftesten, in 83% der Fälle, als Grund für die Arbeitslosigkeit gesehen. Die Bereitschaft der Betriebe, Teilzeitarbeitsplätze zu stellen, steigt in den letzten Jahren zwar, das tatsächliche Angebot ist jedoch bei weitem noch nicht bedarfsdeckend.

„Weil man ja auch noch mitdenken muß, es ist auf der Seite der Frauen oft das Klientel schwierig oder jedenfalls auch nicht unkompliziert. Also da sind die hunderttausend Wenn und Aber. Weil ich brauche eine Teilzeitstelle von 8 bis 12 oder alle die Geschichten, die wir kennen. Das heißt, es ist da und auf der anderen Seite [Seite der Betriebe] viel Arbeit zu machen.“ (Vertreterin LGS).

Die Aufgabe einer arbeitsmarktorientierten Qualifizierung für Wiedereinsteigerinnen ist nach den Aussagen unterschiedlicher Befragter auch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zunächst zu thematisieren und insbesondere Möglichkeiten der Organisation der Kinderbetreuung in Hinblick auf eine Arbeitsaufnahme zu fördern: „Die Frau muß zeitlich und regional so viel Flexibilität aufbringen, daß es wahrscheinlich ist, daß sie die Ausbildung umsetzen kann“ (Vertreterin LGS). Aus der Befragung der TeilnehmerInnen zeigt sich, daß mit Ausnahme von INNOVA bei den Wiedereinsteigerinnen kaum Möglichkeiten zur Vereinbarkeit von Familie und Berufstätigkeit besprochen wurden. Die Einschätzung zu den aufgezeigten Möglichkeiten der Vereinbarkeit von Kinderbetreuung und Berufsausübung ist unabhängig davon, ob eine Wiedereinsteigerin berufstätig ist, es zeigt sich jedoch, daß Frauen mit jüngeren Kindern noch seltener angeben, im Kurs Hinweise für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf erhalten zu haben.

**Tabelle 31: Thematisierung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf**

Vereinbarkeit der Kinderbetreuung mit dem Beruf war Thema	PROJEKT						Gesamt	
	TELCOM I		INNOVA		LAH*			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Trifft zu	1	2,9	5	45,5	2	11,8	8	12,7
Trifft eher zu	6	17,1	2	18,2	3	17,6	11	17,5
Trifft eher nicht zu	9	25,7	4	36,4	1	5,9	14	22,2
Trifft nicht zu	19	54,3	-	-	11	64,7	30	47,6
Gesamt	35	100	11	100	17	100	63	100

IFA-Telelernen-99

\* Für diese Berechnungen wurden bei LAH nur die Wiedereinsteigerinnen berücksichtigt.

Von weiteren 79% der Wiedereinsteigerinnen wird der Mangel an Arbeitsplätzen in erreichbarer Nähe (auch) als Grund für die Arbeitslosigkeit gesehen. Die Förderung der Ansiedlung von Betrieben in derzeit wirtschaftlich "uninteressanten" Regionen und die Förderung von Telearbeit sind hier theoretische Lösungsperspektiven.

Von 55% der arbeitslosen Wiedereinsteigerinnen werden (auch) fehlende Zusatzqualifikationen als Hemmnis für eine Arbeitsaufnahme angesehen. Gerade bei langer Arbeitsmarktabwesenheit, wie es bei den Wiedereinsteigerinnen der Fall ist, besteht die Gefahr, daß das Wissen bereits veraltet ist. *„Die heutige Buchhaltung fehlt mir. Ich sehe das ja selbst auch, was vor 5 Jahren richtig war, kann heute falsch sein.“* (arbeitslose Teilnehmerin TELCOM I). Diesbezüglich wäre eine Analyse der Qualifikationsdefizite im Verlauf einer Ausbildung und eine darauf abgestimmte Qualifizierungsberatung von vornherein einzuplanen<sup>60</sup>, da es *„in einer guten Qualifikationsberatung wirklich so gecheckt sein sollte, daß es um zielorientiertes Handeln geht“* (Vertreterin LGS). Auch eine Beraterin einer RGS betont, daß die Teilnahme an diesen Kursen nur dann sinnvoll ist, wenn sichergestellt ist, daß *„sonst alle notwendigen Qualifikationen vorhanden sind“*. Nicht nur die arbeitslosen KursabsolventInnen nehmen einen Mangel an Qualifikationen für den angestrebten Beruf wahr: Insgesamt geben 31% aller TeilnehmerInnen an, daß sie für ihren angestrebten Beruf Qualifikationsmängel besitzen. Die Wahrscheinlichkeit einer (längeren) Arbeitslosigkeit, die auch mit der Konsequenz verbunden ist, daß die Wertigkeit der EDV-Weiterbildung am Arbeitsmarkt abnimmt, könnte durch eine Qualifikationsberatung verkleinert werden und frustrierende Erfahrungen bei der Arbeitsuche reduziert werden. So berichtet beispielsweise eine Teilnehmerin von INNOVA von einer *„versäumten Chance“*: *„Ich habe jetzt eine Stelle in Aussicht gehabt, die haben aber Lohnverrechnung dabei haben wollen. Das wäre der Traumjob gewesen, 20 Stunden, nur Vormittags und nur 3 Kilometer weg.“*

Für viele TeilnehmerInnen ist die Erfahrung der mangelnden Qualifikation Ansporn, weitere Ausbildungen zu absolvieren – ein Ansporn, der sich auch aus den positiven Erfahrungen des Telelernkurses heraus begründet: Bei 70% der Wiedereinsteigerinnen ist durch die Teilnahme das Interesse, weiterhin Fortbildungen zu besuchen gestiegen, bei 19% eher gestiegen<sup>61</sup>.

88% der Behinderten sehen als einen der Hauptgründe für ihre Arbeitslosigkeit Vorbehalte der Betriebe gegenüber Behinderten. *„Die Betriebe kriegen Geld, wenn sie mich aufnehmen, aber sie wissen auch, daß sie mich mehr oder weniger nicht mehr los werden. Und da sagen die meisten, da zahlen sie lieber oft Strafe, als solche Leute aufzunehmen.“* (Absolvent TELCOM II). Der Vertreter eines Qualifikationsprojektes für Behinderte weiß aus Gesprächen mit Betroffenen: *„Der Vorhang fällt, wenn bei Bewerbungen die Behinderung zum Thema wird.“* und ein Vertreter des Schulungscenter B.I.T. sieht seiner Erfahrung nach als einen möglichen Grund für die Arbeitslosigkeit, daß *„es gerade bei den Behinderten ein sehr großes Hindernis ist, daß die ja meistens unter irgend eines dieser Gesetze fallen, Landes- oder Bundesbehinderteneinstellungsgesetz oder wie auch immer, das heißt, sie sind unkündbar für die*

<sup>60</sup> Insgesamt gibt nur ein Viertel der TeilnehmerInnen an, durch den Kurs alle und 44% der TeilnehmerInnen eher alle für den angestrebten Beruf benötigten Kenntnisse zu besitzen. Auch dieses Ergebnis verweist z.T. auf das Versäumnis einer fundierten Qualifikationsplanung vor der Teilnahme am Kurs und belegt deren Wichtigkeit.

<sup>61</sup> Dieses gestiegene Interesse ist vor dem Hintergrund der Notwendigkeit kontinuierlicher beruflicher Weiterbildung ein wichtiger arbeitsmarktpolitischer Nutzeffekt des Kurses.

*Arbeitgeber<sup>62</sup>. Und das war oft so, daß die TeilnehmerInnen gesagt haben, hätten sie sich bloß nie gemeldet oder einstufen lassen, weil dann würden sie viel leichter einen Job kriegen.“*

Betriebliche Vorbehalte gegenüber einer Behindertenbeschäftigung werden seit jeher als Hemmnis für eine Arbeitsaufnahme gesehen<sup>63</sup>. Als arbeitsmarktpolitische Konsequenz wird Informations- und Sensibilisierungsarbeit bei Betrieben und eine systematische Zusammenarbeit zwischen allen in die Behindertenarbeit involvierten Stellen und der Wirtschaft vorgeschlagen<sup>64</sup>.

Am zweithäufigsten wird von den TeilnehmerInnen (69%) an TELCOM II der Mangel an Arbeit, die für sie aufgrund der Behinderung bewältigbar ist, angegeben; am dritthäufigsten (44%) fehlende Zusatzausbildungen. Dabei geben TeilnehmerInnen an TELCOM II seltener als die Wiedereinsteigerinnen an, durch den Kurs zu weiteren Ausbildungen motiviert worden zu sein.

---

<sup>62</sup> Nach dem Behinderteneinstellungsgesetz (BEINSTG) begünstigte Behinderte sind "nicht unkündbar", ihre Kündigung muss jedoch beim zuständigen Bundessozialamt (Behindertenausschuss) beantragt und von ihm genehmigt werden. Falschinformationen zur "Unkündbarkeit" wurden in den Befragungen auf Seiten der Betriebe, der Behinderten und anderer Beteiligter gefunden.

<sup>63</sup> Vg. dazu: Manfred Saurug, Renate Zingerle: Beschäftigungspotentialanalyse. Arbeit für behinderte Menschen in Naturschutz, Landschaftspflege sowie in bereichsverwandten kommunalen Dienstleistungen. Graz :IFA Steiermark 1997.

<sup>64</sup> Im derzeit in der Steiermark laufenden Pilotprojekt "Job Allianz" wird versucht, das übergeordnete Ziel der Schaffung von Arbeitsplätzen für Menschen mit Behinderung unter anderem durch die Verbesserung der Informationsaufbereitung für die Betriebe, der direkten Kommunikation mit Unternehmen in der Region und durch die Sensibilisierung der Arbeitswelt zum Thema Behinderung zu erreichen (vg. Job Allianz Steiermark. Projektkurzbeschreibung des BSB Steiermark, S.4).

**Tabelle 32\*: Einschätzung der Gründe für die Arbeitslosigkeit (Mehrfachantworten)**

	GRUPPEN						Gesamt	
	Wiedereinsteigerinnen		Behinderte		TeilnehmerInnen CAD			
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Wenig Arbeitsplätze in erreichbarer Nähe	23	74,2	7	43,8	3	100,0	33	66,0
Ich brauche eine Teilzeitarbeit, die kaum angeboten wird	25	80,6	2	12,5	-	-	27	54,0
Mir fehlen bestimmte Zusatzausbildungen	17	54,8	7	43,8	1	33,3	25	50,0
Es ist schwer eine Arbeit zu finden, die sich mit familiären Aufgaben verbinden läßt	20	64,5	2	12,5	-	-	22	44,0
Für viele Betriebe bin ich zu alt	13	41,9	4	25,0	1	33,3	18	36,0
Die Betriebe haben wegen meiner Behinderung Vorbehalte	1	3,2**	14	87,5	-	-	15	30,0
AMS gibt zu wenig Unterstützung	8	25,8	5	31,3	2	66,7	15	30,0
Auf Grund meiner Behinderung gibt es kaum passende Stellen	1	3,2**	11	68,8	-	-	12	24,0
Mein Beruf wird am Arbeitsmarkt kaum noch gebraucht	7	22,6	5	31,3	-	-	12	24,0
Sonstige Gründe	10	32,3	2	12,5	-	-	12	24,0
Habe zu wenig intensiv gesucht	3	9,7	-	-	2	66,7	5	10,0
<b>Gesamt</b>	<b>31</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>50</b>	

IFA-Teilelernen-99

\* Den TeilnehmerInnen standen für die Beurteilung der Gründe für die Arbeitslosigkeit die Kategorien "trifft zu", trifft eher zu" "trifft eher nicht zu", trifft nicht zu" zu Verfügung. In dieser Tabelle sind die Wahlhäufigkeiten der ersten beiden Kategorien zusammengefaßt.

\*\* Die Wiedereinsteigerin, die diese Antwortmöglichkeit wählt, gibt explizit an, durch familiäre Versorgungspflichten am Arbeitsmarkt "behindert zu sein".

Die drei zum Untersuchungszeitpunkt arbeitslosen TeilnehmerInnen im Fachbereich CAD nennen als Grund für ihre Arbeitslosigkeit auch die nicht vorhandenen Arbeitsplätze in erreichbarer Nähe, zwei von ihnen haben nach eigener Auskunft bislang aber auch noch zuwenig intensiv gesucht.

Zusammenfassend lassen sich aus dem Vergleich der AbsolventInnen, die zum Befragungszeitpunkt in Arbeit bzw. arbeitslos sind, Hinweise, unter welchen Bedingungen eine EDV-Schulung in dem gebotenen Rahmen "erfolgreich" ist oder nicht, ableiten. Fortgeschrittenes Alter oder eine längere Abwesenheit vom Arbeitsmarkt wirken sich als besondere Vermittlungshemmnisse auch bei den KursabsolventInnen negativ auf die Integration nach Kursabschluß aus. Auch geringe EDV- Erfahrungen vor der Kursteilnahme, die bei den TeilnehmerInnen oft einhergeht mit nicht vorhandenen Büro-Erfahrungen oder Ausbildungen im Bürobereich, lassen die Kursteilnahme, wenn als Ziel eine Arbeitsaufnahme definiert wird, arbeitsmarktpolitisch wenig sinnvoll erscheinen. Als ausschlaggebend dafür erweisen sich zum einen bei man-

gelnden Erfahrungen die Schwierigkeiten, die gesetzten Lernziele tatsächlich zu erreichen bzw. die Unmöglichkeit im Kurs, die für eine Arbeit im Bürobereich fehlenden Grundkenntnisse auszugleichen: *"Ich kann das Zertifikat ja gar nicht herzeigen, weil das ist ja eine Schande normal, wenn ich mit zwei Fingerln da Buchstaben suchen gehe."* (Teilnehmer an TELCOM II). Auch der Vertreter des Schulungscenter B.I.T. ortet bei mangelnden Vorkenntnissen oder Berufserfahrungen erhöhte Schwierigkeiten, nach dem Kurs am Arbeitsmarkt unterzukommen: *„Zum Beispiel hat ein Zimmermädchen ein Bandscheibenproblem und kann nicht mehr als Zimmermädchen arbeiten. Sie möchte halt in einem Hotel irgendwo in der Rezeption, Buchhaltung, was auch immer, in irgend einem büroähnlichen Job arbeiten. Wenn sie jetzt nur einen EDV-Kurs macht, ist nicht gewährleistet, daß sie dort auch wirklich einen Job kriegt in einem Bürobereich, weil sich ja neben ihr 10 andere anstellen, die schon in einem Büro gearbeitet haben“.*

Zum anderen haben sich die Berufsbilder im Bürobereich so weit geändert, daß EDV *„als Grund und Basis und wirklich als Einmaleins“* gesehen wird, *„ohne die man sich wahrscheinlich gar nicht vorstellen braucht bei irgendwelchen interessanten Jobs.“* (Vertreterin LGS) und keinen *"Job im Bürobereich mehr macht"* (Trainerin B.I.T.). Die Anforderungen im Bürobereich gehen demnach immer mehr weg *"vom alten Standard Sekretärinnen, der ja eh von Maschinen übernommen wird"* und bekommt zunehmend *"den Charakter von Organisationsarbeit"* (Vertreterin LGS). *"Also was heute immer mehr gefordert wird, ist eigentlich nicht nur eine Sekretariatskraft, die Word und Excel kann, weil das können wirklich schon die meisten, sondern die Power-Sekretärin".* (Vertreter Schulungscenter B.I.T)

Auch Behinderungen stellen für die arbeitslosen TeilnehmerInnen ein negatives Selektionskriterium am Arbeitsmarkt dar. Weiters ist die Integrationswahrscheinlichkeit im Vergleich um so geringer, je mehr Kinder ein/e TeilnehmerIn hat.

EDV für Büro in dem bei TELCOM angebotenen Rahmen erweist sich nur dann als Türöffner zum Arbeitsmarkt, wenn sonstige fachliche Qualifikationen aktualisiert, Bürovorerfahrungen gegeben sind und keine ausgeprägte "Zusatzproblematik" wie höheres Alter, längere Abwesenheit vom Arbeitsmarkt, Behinderung oder hoher familiärer Versorgungs- und Betreuungsbedarf gegeben ist.

## 6.5 Bedeutung der Telelernkurse aus der Sicht arbeitgebender Betriebe

Parallel zur subjektiven Einschätzung der Bedeutung der Kursteilnahme für den beruflichen Verlauf durch die TeilnehmerInnen ist auch die Bedeutung der Kursteilnahme für die aufnehmenden Betriebe von Interesse. Für die betrieblichen Selektions- und Rekrutierungsprozesse sind nach den Aussagen der befragten VertreterInnen der Betriebe unterschiedlichste Entscheidungskriterien von Bedeutung. Basis dafür sind die 15 Interviews mit VertreterInnen von Betrieben, die AbsolventInnen der untersuchten Maßnahmen beschäftigen bzw. beschäftigen. Im Überblick sind das:

- das zukünftige Aufgabenfeld der neueinzustellenden Kraft in Abstimmung zu ihren tatsächlichen oder zugeschriebenen Fähigkeiten

- sonstige negative oder positive Arbeitsmarktsignale
- Förderungen für die Einstellung

Die Angaben von den drei BetriebsvertreterInnen, die „Behinderte“ beschäftigen, lassen zum Teil unterschiedliche Erwartungen und Zuschreibungen erkennen als die von den 11 befragten ArbeitgeberInnen von Wiedereinsteigerinnen.

Zwei der TeilnehmerInnen aus TELCOM II sind für Hilfstätigkeiten eingesetzt, in einem Fall hat die „Gehörbehinderte“ Daten einzugeben, im Rahmen der Bewerbung wurde sie auf Rechtschreibung, Schnelligkeit etc. zur Zufriedenheit getestet. Der Personalverantwortliche des Unternehmens gibt an, daß sie wahrscheinlich *„viel mehr kann, als sie für diese Hilfstätigkeit braucht.“* Aufgrund der vor allem durch ihre Behinderung eingeschränkten Einsetzbarkeit sieht er kaum Aufstiegschancen für sie im Betrieb. Die andere Person, ein ehemaliger *„kaum voll belastbarer“* Tischler mit Rückenleiden arbeitet im Lager einer Autofirma, zur Lager-EDV wurde er bislang nicht *„rangelassen“*, da ihm niemand EDV-Kenntnisse zugetraut und auch niemand vom Kurs gewußt hätte. Scheinbar hatte der Arbeitsuchende Scheu, seine im Kurs erlernten Kompetenzen in der Bewerbungssituation zu vermarkten. Der dritte „Behinderte“ wäre in *„seinem“* Betrieb für eine Stelle vorgesehen gewesen, für die er die im Kurs erlernten Inhalte großteils gebraucht hätte, in seinem Fall spricht die Arbeitgeberin davon, daß das *„Zeugnis weit mehr versprochen habe, als tatsächlich an Kompetenzen vorhanden war“* und daß überdies wichtige Informationen über seine Behinderung im Kurs übersehen wurden. Alle drei Personen sind mittels eines Lohnkostenzuschusses gefördert, in der Autofirma wird die Förderung als entscheidender Faktor für die Aufnahme hingestellt: *„Wir haben einen förderbaren Behinderten gesucht, um die Überstunden im Lager abzubauen.“* Alle drei Personen sind noch immer auf diesen geförderten Arbeitsplätzen.

Die Wiedereinsteigerinnen hingegen finden durchwegs eine ausbildungsadäquate Beschäftigung, auch wenn sie vielfach, sieht man ihre Aufgabenfelder genauer an, zumindest EDV-mäßig *„überqualifiziert“* sind. Als wichtige Einstellungsvoraussetzungen nennen die Dienstgeber zumeist *„EDV-Grundkenntnisse“*, das *„MS-Office-Paket“*, auf Nachfrage werden die benötigten Kenntnisse meistens auf das Programm *„winword“*, zum Teil ergänzt durch Datenbankkenntnisse wie *„excel“* spezifiziert, selten wird auch *powerpoint* am Arbeitsplatz benötigt. Als positives Selektionskriterium fungiert vor allem die Tatsache, daß die *„Bewerberinnen keine Scheu im Umgang mit PC“* oder einen *„normalen Umgang mit dem PC“* gezeigt hätten. Weitere wichtige Entscheidungsgrundlagen bilden fachliche Vorkenntnisse und zugeschriebene Arbeitshaltungen wie *„gedankliche Wandlungsfähigkeit“*, *„Lernfähigkeit“*, *„Flexibilität“*, *„Arbeitswille“*, *„Leistungsbereitschaft“*. Zum Teil sind auch die örtliche Nähe der Bewerberinnen zum Arbeitsplatz oder die Tatsache, daß *„die Kinder schon aus dem Größten heraus sind“* ausschlaggebend. Die Frauen besetzen zumeist *„durchschnittliche“* Sekretariatsstellen mit den dementsprechenden Aufgaben, nur in Ausnahmefällen haben sie mehr Verantwortung (z.B. als Verantwortliche für das gesamte Büromanagement bei einer Finanzierungsberatungsagentur) oder sind unterqualifiziert beschäftigt wie eine Kassiererin in einem Supermarkt oder eine Angestellte im Versandhandel.

Viele der Arbeitgeber haben gar nicht gewußt, daß es sich beim Kurs um eine Tele-



lernausbildung gehandelt hat, trotzdem liefert die Ausbildung durch ihre „Dauer im Vergleich zu einem Crash-Kurs, da muß ja was hängen bleiben“ oder durch das „EDV-Level am neuesten Stand“ (auch wenn die Kenntnisse nur vielleicht zu „5% gebraucht werden“) eine wesentliche Entscheidungshilfe. Nur wenige Arbeitgeber setzen die Wiedereinsteigerinnen auf Plätzen ein, wo zum Beispiel auch elektronische Kommunikation per e-mail oder Internetkenntnisse erforderlich sind, von ihnen wird das Teelernen „natürlich als optimale Vorbereitung“ bezeichnet.

Auch bei den Wiedereinsteigerinnen bezieht ein Großteil (sieben von elf) der Arbeitgeber eine Einstellungsförderung. Argumentiert wird dabei vor allem in Richtung Ausgleich für zusätzlich notwendige „betrieblichen Einschulungen.“ Die Förderung wird als notwendiger „Einarbeitungszuschuß“ bezeichnet. Hingewiesen wird auch darauf, daß „im Betrieb selbst ja kaum Zeit für Weiterbildung ist.“ Zum Großteil weisen die Arbeitgeber auf sehr gute Erfahrungen mit den Ex-KursteilnehmerInnen, aber auch auf die guten Erfahrungen mit dem AMS bei der Personalrekrutierung hin. Bis auf die Frau im Versandhandel, die nach relativ kurzer Zeit diese Arbeit wieder beendet hat, und die Chefsekretärin bei der Finanzierungsberatungsagentur, die nach drei Monaten ein Angebot einer Bank in ihrer Heimatgemeinde angenommen hat, sind alle Frauen noch am gleichen Arbeitsplatz tätig.

Verbesserungsmöglichkeiten für die Ausbildung sehen die befragten BetriebsvertreterInnen vor allem in der Integration gewisser fachlicher Inhalte in die reine EDV-Ausbildung (vor allem Basiskenntnisse in Buchhaltung, in der Kalkulation) oder mehr Praxisbezug in Bereichen wie der „Serienbrieferstellung“, der „Automatisierungen des Schriftverkehrs“, dem Internet- oder auch der Intranetkommunikation von der Erstellung einer Homepage bis hin zur Betreuung dieser etc. Ferner wird gefordert, daß die Ausbildung gezielter bei individuellen Stärken und Schwächen und auch bei den konkreten Bedürfnissen der Dienstgeber ansetzen müsse: „Zuerst soll der Job da sein, dann die gezielte Qualifikation.“ Ein Dienstgeber, der sich selbst als „PC-Freak“ bezeichnet, gibt an, daß der Kurs nach seinen Maßstäben gerade überall Basiskenntnisse streife, für „Normalbetriebe ist das aber sicherlich völlig ausreichend.“

## 7 TELEARBEIT - EIN EXKURS

In Politik und Wissenschaft findet seit einiger Zeit eine rege Debatte um Vor- und Nachteile (meistens der Vorteile) von Telearbeit statt<sup>65</sup>. Unternehmen und ihre Interessenverbände halten sich bei diesem Thema öffentlich bisher auffallend zurück. Angesichts der noch geringen Verbreitung von Telearbeit können die zum Teil euphorischen Prognosen bezüglich der Beschäftigungswirksamkeit von Telearbeit bisher als übertrieben erachtet werden. Teelernen wird gelegentlich auch als Vorbereitung für Telearbeit bezeichnet. Bei den untersuchten Teelernmaßnahmen wird Telearbeit manchmal als nachrangiges Ziel genannt. In diesem Zusammenhang wird in diesem

---

<sup>65</sup> Im steirischen Wirtschaftsmagazin „top of styria“ beschäftigen sich z.B. unter dem Schwerpunkt „Vision Arbeit“ gleich vier AutorInnen – vom Landesgeschäftsführer des AMS bis hin zum Betriebsrat von IBM Austria, des immer wieder erwähnten Vorzeigeunternehmens bei diesem Thema – mit dem Thema Telearbeit. In: top of styria. Sondernummer 46a. Hrsg. von der Wirtschaftskammer Steiermark. Graz: November 1999, S.26 – 36.

Kapitel der Frage nachgegangen, inwieweit und unter welchen Bedingungen Telearbeit eine „realistische“ Zielsetzung für arbeitslose Menschen sein kann bzw. welches arbeitsmarktpolitische Potential in Telearbeit liegt.

Der Schwerpunkt des folgenden Exkurses liegt auf der Darstellung und Problematik von unterschiedlichen Aspekten der aktuellen Telearbeits-Diskussionen. Das Kapitel beginnt mit einer Problematisierung des Begriffs Telearbeit und einer kurzen Darstellung der Verbreitung von Telearbeit im internationalen Vergleich. Es folgt ein Aufriß zur österreichischen Situation der Telearbeit. Anschließend werden im Kapitel "Telearbeit zwischen Hoffnung und Realität" Aspekte der Telearbeit aus Unternehmens- und Beschäftigtensicht dargestellt. Eine Diskussion der möglichen arbeitsmarktpolitischen Potentiale von Telearbeit für unterschiedliche Zielgruppen rundet auf der Grundlage von Interviews mit BetriebsleiterInnen und ExpertInnen dieses Kapitel ab. Der Exkurs versteht sich als Aufriß zum Thema, der die Notwendigkeit der theoretischen Durchdringung der Entstehungs- und Entwicklungsbedingungen von Telearbeit als Voraussetzung für strategische Politikkonzepte verdeutlichen will.

## 7.1 Einordnung der Telearbeit

In den verschiedenen Diskussionen und Theorien des gesellschaftlichen Wandels in der zweiten Hälfte dieses Jahrhunderts stehen zumeist äußerliche Phänomene wie Tertiarisierung oder die zunehmende Bedeutung der Informations- und Kommunikationsindustrien in den 90er Jahren im Vordergrund. Diese Argumentationen bestimmen auch weitgehend die aktuelle Diskussion um die Entstehung einer sogenannten Wissens-, Informations- oder auch Kommunikationsgesellschaft. Hierbei wird hauptsächlich an das Drei-Sektoren-Konzept von Fourastié<sup>66</sup> sowie an die Arbeiten Bells<sup>67</sup> angeknüpft. Die konkreten Veränderungen im Produktions- und Verteilungsprozeß stehen in diesen Theorieansätzen eher im Hintergrund. So werden diese Diskussionen auch meist unter den Schlagworten der "nach-industriellen Gesellschaft" oder der "Dienstleistungsgesellschaft" geführt.

Die 70er und 80er Jahre waren gekennzeichnet durch eine Rationalisierung der "Handarbeit", die u.a. die strukturelle Arbeitslosigkeit als eines der Hauptprobleme der hochentwickelten Industriestaaten zur Folge hatte. Dieser Rationalisierungsprozeß kann als Teil der Verwissenschaftlichung der Industrie<sup>68</sup> aufgefaßt werden. Einerseits

---

<sup>66</sup> Vgl. Fourastié, Jean: Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts. Erstmals 1949 erschienen. Köln: Bund-Verlag 1969.

<sup>67</sup> Vgl. u.a. Bell, Daniel: Die nach-industrielle Gesellschaft. Frankfurt/Main: Campus 1975.

<sup>68</sup> Nach Bernal hat mit der Revolution der Wissenschaften gegen Ende des 19. Jh. eine dreiphasige Entwicklung eingesetzt, deren Charakteristika in der Verwissenschaftlichung der Industrie und in der Industrialisierung der Wissenschaft bestehen. Die dritte Phase, die Bernal durch wissenschaftlich-industrielle Großprojekte wie das Manhattan-Projekt bestimmt sieht, beginnt in den 40er Jahren und dauert bis heute an. Der entscheidende Unterschied zwischen Bernals Ansatz und der aktuellen Diskussion besteht darin, daß er Umwälzungen in allen Bereichen der Industrie und Wissenschaft ausmacht, während die aktuellen Diskussionen wie oben erwähnt hauptsächlich an äußeren Phänomenen wie dem Entstehen neuer Industriezweige und -branchen ansetzen. Vgl. Bernal, John Desmond: Die Wissenschaft der Gegenwart. In: Wissenschaft. Science in History. Band 3. Reinbeck: Rowohlt 1965, S. 655ff.

wird heute vom "Ende der Arbeit"<sup>69</sup> gesprochen, andererseits entstanden durch diesen Prozeß neue Berufsfelder und Arbeitsplätze hauptsächlich im verwissenschaftlichten Bereich der Produktion und Verteilung. Die 90er Jahre sind durch die verstärkte Rationalisierung der "Kopfarbeit" oder auch "Technisierung geistiger Arbeit" gekennzeichnet.<sup>70</sup> Die Umstrukturierungen von Unternehmen in diesem Prozeß werden als Ergebnis neue Arbeitsformen erfordern und hervorbringen.<sup>71</sup> Die Telearbeit ist eine dieser neuen Arbeitsformen.

*"Der Weg ist frei für nachindustrielle Arbeitsformen. Aller Voraussicht nach werden sie folgende Merkmale aufweisen: die selbständige Arbeit wird an Bedeutung gewinnen (...). Aus dem Arbeitsmarkt wird ein Markt für Güter und Dienstleistungen (...). Erwerbsarbeit wird überwiegend aufgabenbezogen in befristeten Phasen geleistet."*<sup>72</sup>

Die hier zusammengefaßten Begleiterscheinungen der neuen Arbeitsformen weisen deutlich auf das Zurückdrängen der bisherigen Normalarbeitsverhältnisse mit ihren sozialen und kollektivvertraglichen Absicherungen hin. In den hochentwickelten Industriestaaten werden vor allem Industriearbeitsplätze durch Dienstleistungen aller Art ersetzt. Die aktuelle Diskussion um Telearbeit bezieht sich hauptsächlich auf diese unter dem Begriff „Kopfarbeit“<sup>73</sup> zusammengefaßten „nichthandwerklichen“ Tätigkeiten und „Dienstleistungen“. Da diese Entwicklung von Großunternehmen ausgeht, die international agieren, ist zu fragen, inwieweit KMU in der Lage sind, diese Entwicklung nachzuvollziehen, und unter welchen Bedingungen sie für KMU überhaupt sinnvoll bzw. zwingend notwendig ist.

Sofern Beschäftigte in dieser „Entwicklungslogik“ Berücksichtigung finden, geschieht dies auf der Ebene der Produktionsfaktoren: Ihr Wissen wird nach dem Ende der Fordistischen und Tayloristischen Entwicklung wieder verstärkt ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Die Verwissenschaftlichung der Industrie und Industrialisierung der Wissenschaft bedingen einen beschleunigten Wissensumschlag, der das berufliche Wissen kontinuierlich entwertet und Anstrengungen zur ständigen Erneuerung des beruflichen Wissens erfordert ("lebenslanges Lernen"). Die Beschäftigten werden im Zuge dieser Entwicklung zunehmend als sogenanntes „Humankapital“ angesehen. Die damit einhergehenden Umstrukturierungen der Arbeitsbedingungen und -formen werden unter den Schlagworten "Flexibilisierung" und "Deregulierung" der Arbeit durchgesetzt.

<sup>69</sup> Vgl. Rifkin, Jeremy: Das Ende der Arbeit und ihre Zukunft. Frankfurt/Main: Fischer 1997.

<sup>70</sup> Neben dem Entstehen neuer Beschäftigung im Dienstleistungssektor wird in diesem Prozeß Arbeit selbst neu definiert. So führen die vermehrten Fusionen in diesem Bereich, ganz deutlich zur Zeit bei Banken und Versicherungen, zum Arbeitsplatzabbau. Vergleiche hierzu Martin, H.-P. und Schumann, H.: Die Globalisierungsfalle. Reinbeck u.a.: Rowohlt 1996, S. 148ff.

<sup>71</sup> Im Zusammenhang mit diesen Umstrukturierungen wird auch von "Lernenden Organisationen" gesprochen, d.h. die bestehenden betrieblichen Strukturen werden den veränderten Bedingungen prozessual angepaßt.

<sup>72</sup> Jagoda, Bernhard: Internet - Medium für neue Berufe und Arbeitsplätze?, In: Spektrum der Wissenschaft, Dossier: Die Welt im Internet 1/98, hier S. 88. Bernhard Jagoda ist Präsident der Bundesanstalt für Arbeit in Nürnberg.

<sup>73</sup> Darunter fallen aber auch Routinetätigkeiten wie z.B. Dateneingaben, Abrechnungen etc., also leichter „auslagerbare“ Aufgabenbereiche.

Die einfache Tatsache, daß die Kosten für Hard- und Software im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) ständig sinken, läßt den Zeitpunkt absehen, wann Telearbeit, vor allem wenn sie in Form von ausgelagerter „Neuer Selbständigkeit“ erfolgt, in bestimmten Bereichen billiger als herkömmliche Arbeit in Normalarbeitsverhältnissen sein wird. Spätestens zu diesem Zeitpunkt werden sich auch die Unternehmen<sup>74</sup> auf breiterer Basis an der Debatte um Telearbeit beteiligen. In diesem Prozeß ist zu erwarten, daß auch bisherige Arbeitskosten externalisiert, d.h. von den Betrieben auf die Beschäftigten oder die Gesellschaft übertragen werden. In diesem Zusammenhang sind Kosten für Krankheit, Weiterbildung und Urlaub zu nennen: *„Eine Beschäftigung wird von Phase zu Phase neu vertraglich vereinbart. Zwischen diesen Arbeitsphasen können Zeiten der Nichterwerbstätigkeit beliebiger Länge eingeschoben werden.“*<sup>75</sup>

Diese Entstehungsursachen und -bedingungen der neuen Arbeitsformen müßten reflektiert werden, um die Vor- und Nachteile von Telearbeit besser erfassen und antizipativ mitbestimmen zu können. Hochgerner vertritt die These, daß die 90er Jahre als „Bifurkationsphase“ verstanden werden können, d.h. als eine Phase der Richtungsentscheidung über die künftige Entwicklung, in der je nach gesellschaftlichem Kräfteverhältnis die Richtung durch bewußtes Handeln beeinflußt werden kann.<sup>76</sup>

*„In Telearbeit werden zum Teil große Hoffnungen gesetzt, z.B. neue Arbeitsplätze im Informationssektor zu schaffen, Frauen eine bessere Vereinbarung von Haushalt, Kinder und Beruf zu ermöglichen, peripheren Regionen neue Arbeitsmärkte zu öffnen, den täglichen Pendelverkehr von zu Hause in Büro zu vermeiden, Büroflächen abzubauen und Büromieten zu sparen, oder den ArbeitnehmerInnen die verlorengegangene Arbeitssouveränität zurückzugeben. Mit diesen prophezeiten, möglichen Chancen sind aber, so geben KritikerInnen zu bedenken, auch Risiken und Unklarheiten verbunden.“*<sup>77</sup>

Bisher steht die Debatte um Telearbeit auch in Österreich eher unter einem "benefit for all"-Diktum und blendet die Rahmenbedingungen von Telearbeit größtenteils aus. Dafür stehen zwei exemplarische, immer wieder erwähnte Linien der Diskussion: Erstens werden die neuesten Entwicklungen der IuK-Technologien, wie Internet und Mobiltelefonie, per se hauptsächlich unter dem Nutzen für alle betrachtet, zweitens zählen bisher Personen, deren Tätigkeitsformen als Telearbeit bewertet werden kann, zu den „Information-Rich“ der Erwerbstätigen<sup>78</sup> und belegen somit scheinbar ebenfalls

<sup>74</sup> Eine Befragung österreichischer Unternehmen zu Telearbeit ergab, daß Telearbeit kaum ein Thema ist. Weniger als 1% der österr. Unternehmen setzen Telearbeit ein. Dieses Ergebnis bestätigen auch die Unternehmens- und ExpertInneninterviews, die für die vorliegende Evaluierung durchgeführt wurden. Vgl. Walter, H. und Finder, R.: Telearbeit: Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen. Herausgegeben vom BMAGS. Wien: 1998, S. 68.

<sup>75</sup> Ebenda.

<sup>76</sup> Hochgerner, J.: Die Telematische Formierung von Arbeit. In: Hartmann, Frank (Hrsg.): Informationsgesellschaft. Wien: Forum Sozialwissenschaft 1998, S. 137ff.

<sup>77</sup> Hammer, G. 1998: "Telearbeit" - Alltag oder Rarität? Herausgegeben vom BMAGS, Wien: 1998, S.1.

<sup>78</sup> Vgl. dazu befragte TelearbeiterInnen in der Untersuchung von Hochgerner und Höglinger. Sie beschreiben die Befragten als Personen, die sich auszeichnen durch "die gute Ausbildung und die hochqualifizierten Tätigkeiten, die vor allem technischer, datenverarbeitender bzw. wissenschaftlicher Natur [...] sind. Vor allem Männer, Personen, die in der Stadt leben (nämlich Wien) und eher Jün-

die "benefit for all"-These entgegen der oben dargestellten Aspekte einer "telematischen Formierung von Arbeit"<sup>79</sup>, die eher eine Verschlechterung der Arbeitsbedingungen und der sozialen wie auch tariflichen Bedingungen von Erwerbsarbeit auf einer breiten Basis andeuten, wie sie bereits deutlich bei der Teilzeitarbeit zu beobachten ist.<sup>80</sup>

## 7.2 Aspekte der aktuellen Diskussion um Telearbeit

### 7.2.1 Definitionen, Formen und Anforderungen von Telearbeit

Von "der" Telearbeit zu sprechen, ist problematisch, da Arbeit, die als Telearbeit definiert wird, je nach Unternehmensaufgaben und Tätigkeitsfeldern stark nach Inhalt und Form differieren kann. Die Definitionen von Telearbeit sind demnach sehr unterschiedlich. Eine entscheidende Rolle dafür, ob Arbeit als Telearbeit gilt, liegt in IuK-Technologien, die für die Tätigkeit selbst oder zumindest für die Kommunikation der TelearbeiterInnen mit Auftrags- oder Arbeitgebern genutzt werden. Die Möglichkeit der Digitalisierung von Arbeitsinhalten und -ergebnissen ist somit eine entscheidende Voraussetzung für Telearbeit. Eine umfassende Definition von Telearbeit lautet:

*"In der Telearbeit werden Arbeitsvollzüge via Telekommunikation arbeitsteilig organisiert. Somit sind alle Arbeitskräfte, die für ihre Aufgabenerledigung Telekommunikation benutzen, auch Telearbeiter."*<sup>81</sup>

Für diese weite Definition von Telearbeit wird häufig auch der Begriff der *Telekooperation* gebraucht, der besagt, daß Arbeitsschritte räumlich verteilt erledigt werden und der Informationsaustausch mit Telekommunikationsmitteln realisiert wird.<sup>82</sup> In anderen Definitionen wird der lokale Aspekt der Leistungserbringung durch Formulierungen wie *"ortsunabhängig - im speziellen von anderen Orten als jenem des traditionellen Arbeitsplatzes"*<sup>83</sup> oder auch *"wohnnortnahe Arbeit unabhängig vom Firmen-*

---

gere (zwischen 30 und 39 Jahren) [...] die überwiegende Mehrheit (fast 90%) arbeitet Vollzeit [...]." Vgl. Hochgerner, J.; Höglinger, J.: Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit. Herausgegeben vom BMAGS. Wien: 1998, S. 85.

<sup>79</sup> Vgl. Hochgerner, J.: Die Telematische Formierung von Arbeit.

<sup>80</sup> Ein deutlicher Zuwachs an neuen Arbeitsplätzen läßt sich bei „Callcentern“ verzeichnen. Auch wenn diese Arbeitsplätze nicht unter alle Telearbeitsdefinitionen fallen, so läßt sich hier doch am deutlichsten sehen, mit welchen Problemen die "telematische Formierung der Arbeit" verbunden sein kann. Callcenter werden daher in der Diskussion um Telearbeit im engeren Sinne nicht beachtet, allerdings sollten sie in diesem Zusammenhang durchaus erwähnt werden: Erstens wegen neu entstehender Qualifikationsprofile, zweitens in Richtung auf soziale sowie arbeits- und tarifrechtliche Standards.

<sup>81</sup> Dostal, Werner: Die Informationierung der Arbeitswelt - Multimedia, offene Arbeitsformen und Telearbeit, in: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nummer 4. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz: Kohlhammer 1995, S. 536.

<sup>82</sup> Die Verwendung des Begriffes Telearbeit in diesem Exkurs orientiert sich an der Definition von Telekooperation.

<sup>83</sup> Europäische Charta für Telearbeit, 21.06.1999. Die Europäische Charta für Telearbeit ist initiiert durch das EU-Projekt DIPLOMAT der DG XIII.

<http://www.telework-forum.org/diplomat/gr/what/what.htm>

standort"<sup>84</sup> hervorgehoben. Die EU-Definition, die häufig in der Debatte um Telearbeit benutzt wird, bezieht sich auf Ort und Zeit der Arbeit:

*„People working at other places than the traditional office (where they would have worked some years ago); making best use of information and communication technologies to enable them to do so, effectively; for at least (the equivalent of) a day a week; specifically the focus is not upon whether the work is performed at home. Specific office facilities nearer to the home, or support of "mobile" work fits in, as well. Also there is no specific focus on employees/self-employed.“<sup>85</sup>*

Entsprechend des unterschiedlichen Einsatzes und Inhalts sind auch die Formen der Telearbeit sehr unterschiedlich. Grob wird meist folgende Einteilung der bisher denkbaren und realisierten Formen von Telearbeit<sup>86</sup> vorgenommen:

- heimbasierte Telearbeit,
- mobile Telearbeit,
- Telearbeit im Telecenter,
- On-Site-Telearbeit.

Bei **heimbasierter Telearbeit** werden zwei Formen unterschieden: die Telearbeit, welche ausschließlich in der "eigenen" Wohnung erfolgt (auch **isolierte Telearbeit**), und die **alternierende Telearbeit**, bei der abwechselnd in der "eigenen" Wohnung und am Arbeitsplatz beim Arbeit- bzw. Auftraggeber gearbeitet wird. Die alternierende Telearbeit ist nach übereinstimmenden Aussagen die aktuell am häufigsten praktizierte Form und wird der isolierten Telearbeit oft vorgezogen, da ein regelmäßiger persönlicher Kontakt mit KollegInnen und Vorgesetzten bzw. Auftraggebern gewährleistet ist. Die isolierte Heimarbeit wird vor allem für Personen als sinnvoll erachtet, die aufgrund von eingeschränkter Mobilität außerhäusliche Arbeit nur unter erheblichem Aufwand realisieren können. Im Rahmen der isolierten Telearbeit sind in der Regel „Unterstützungstätigkeiten“ zu realisieren, während im Rahmen der alternierenden Telearbeit höherqualifizierte Tätigkeiten geleistet werden.

Unter **mobiler Telearbeit** werden solche Tätigkeiten verstanden, bei denen die Arbeit ortsunabhängig mit Hilfe mobiler Kommunikationstechnik vollzogen wird. Klassische Außendiensttätigkeiten und Servicearbeiten sowie Leitungstätigkeiten im Baugewerbe lassen sich hier als Anwendungsgebiete ebenso anführen wie journalistische Arbeiten.

**Telearbeit im Telecenter** kann in verschiedenen Formen organisiert sein und z.B. im Satelliten-, Nachbarschaftsbüro, Teleservicecenter oder auch in Telehäusern

<sup>84</sup> Korte, W.: Einführung von Telearbeit in Unternehmen und Verwaltungen. Seminarunterlagen zur Tagung „Telearbeit in Bayern“ im Kloster Banz 1995.

<sup>85</sup> Definitionsempfehlung der EU-Kommission DG XIII-B (Fortgeschrittene Kommunikationsdienste und -technologien), zitiert nach ÖSTAT: Telearbeit - Ergebnisse des Mikrozensus September 1997. In: Statistische Nachrichten 12/1998.

<sup>86</sup> Eine etwas andere Typisierung nimmt die Vertreterin der Österreichischen Telearbeitsvereinigung (ÖTA) vor: Sie differiert nach drei Aspekten:  
 Zeitlich: permanent oder alternierend  
 Örtlich: on the road – daheim – Telezentrum  
 Status: angestellt – gewerblich/selbständig – neue/r Selbständige/r

bzw. Telestuben stattfinden. Telecenter entstehen, wenn ganze Abteilungen in neue Räumlichkeiten außerhalb der Hauptgebäude der Unternehmen ausgelagert werden, nach Möglichkeit in die Nähe der Wohnungen der MitarbeiterInnen. Aus den Hauptgebäuden ausgelagerte Büroräume, die zu einem Unternehmen gehören, werden als **Satellitenbüro** bezeichnet. Unter **Nachbarschaftsbüro** versteht man ausgelagerte Arbeitsstätten möglichst in Nähe der Wohnungen der Beschäftigten, allerdings wird ein Nachbarschaftsbüro von mehreren Firmen genutzt. Als **Teleservicecenter** werden Räumlichkeiten bezeichnet, in denen Dienstleistungen für Fremdfirmen erledigt werden. Teleservicecenter rechnen daher bei enger Definition nur bedingt zur Kategorie Telearbeit, obwohl sie alle Kriterien von Telearbeit erfüllen. **Telehäuser bzw. -stuben** können ebenfalls zur Kategorie der Telecenter gerechnet werden. Hier bieten private Vereine oder kommerzielle Unternehmen sowohl Telearbeit als auch Qualifizierungen an oder stellen die technischen Voraussetzungen für Telearbeit zur Verfügung. Mit Telearbeit im Telecenter werden verkehrs- und regionalpolitische Vorteile verbunden.

Unter **On-Site-Telearbeit** wird Arbeit verstanden, welche stationär ausschließlich beim Auftraggeber verrichtet wird. Als Anwendungsgebiete sind hier Unternehmens- und Organisationsberatung sowie Software- und Systementwicklung zu nennen.

**Die Telearbeitsinhalte und Anforderungen** für Telearbeit werden aus praktischen, arbeitsorganisatorischen und Sicherheitsaspekten abgeleitet. Demnach müßte eine Arbeit als Telearbeit möglich sein, die nur gering oder gar nicht auf zentral gelagerte Ressourcen wie Akten zurückgreifen muß; die nur soviel Arbeitsmittel benötigt, daß sie zuhause unterzubringen sind; die keine permanente oder ad-hoc-Anwesenheit im Betrieb erfordert; die aus dem betrieblichen Arbeitsprozeß ausgelagert werden kann; die nur in geringem oder gar keinem Grad mit vertraulichen Informationen zu tun hat. Im Sinne einer tatsächlichen kostengünstigen Arbeitsform wird auch ein gewisses technisches Wissen<sup>87</sup> verlangt.

Bei den Tätigkeiten der TelearbeiterInnen wird prinzipiell zwischen Unterstützungstätigkeiten und höherqualifizierten Tätigkeiten unterschieden. Die zumeist als Telearbeit definierten Arbeiten sind eher im Bereich der höherqualifizierten Tätigkeiten angesiedelt: in den Bereichen Controlling, Beratung, Entwicklung, Außen- und Kundendienst, Grafik und Design etc.; während zukünftig Unterstützungstätigkeiten, vor allem Datenerfassung und -verarbeitung aller Art sowie Auskunftstätigkeiten, an Bedeutung für Telearbeit gewinnen werden.<sup>88</sup>

Als Anforderungen<sup>89</sup> an TelearbeiterInnen und ihre MitarbeiterInnen und Vorgesetzten im Betrieb werden die in der folgenden Tabelle dargestellten Merkmale im Überblick benannt, wobei von allen ExpertInnen „Freiwilligkeit“ als wichtiger Faktor für das Funktionieren vorausgesetzt wird:

---

<sup>87</sup> „Ein weiterer Aspekt ist die Wartung der Software, der Geräte. Da muß ein Minimum an technischer Kompetenz bei den Leuten selbst liegen, für die Softwareaktualisierung, für die Datenaktualisierung, ja, vom Austausch der Geräte her, von der laufenden Wartungsarbeit.“ (Wissenschaftler mit Schwerpunkt „Organisationsformen von Arbeit“)

<sup>88</sup> Eine Aufzählung möglicher Tätigkeitsfelder findet sich u.a. in: Telearbeit. Ein Leitfadens für die Praxis. S 61 und 64. <http://bma.bund.de/download/broschueren/a199.pdf>, 22.07.1999.

<sup>89</sup> Ebenda.

**Übersicht: Anforderung an TelearbeiterInnen und Vorgesetzte**

<b>Anforderungen für</b>	
<b>TelearbeiterInnen</b>	<b>Vorgesetzte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Teamfähigkeit</li> <li>● Zuverlässigkeit</li> <li>● Flexibilität</li> <li>● Vertrauenswürdigkeit</li> <li>● Selbständigkeit</li> <li>● Technikverständnis</li> <li>● Kommunikationsfähigkeit</li> <li>● Berufserfahrung</li> <li>● Geeignetes häusliches Umfeld</li> <li>● Geeignetes betriebliches Umfeld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vertrauen in die MitarbeiterInnen</li> <li>● Ergebnisorientierte Führung</li> <li>● Flexibilität</li> <li>● Kommunikationsfähigkeit</li> <li>● Motivationsfähigkeit</li> <li>● Berufserfahrung</li> </ul>



## 7.2.2 Telearbeit im internationalen Vergleich

Die Angaben über die Verbreitung von Telearbeit divergieren entsprechend der verwendeten Definitionen und der Stichprobenermittlung. Telearbeit hat bisher in keinem Land der EU eine solche Bedeutung erlangt, wie dies prognostiziert wurde. Bisher fehlen größtenteils vergleichbare empirische Grundlagen. Die vorliegenden Vergleiche sehen Österreich teils im oberen Drittel und teils als Schlußlicht der Entwicklung in EU-Europa.<sup>90</sup>

In der Literatur wird meist auf Erhebungen aus der Mitte der 90er Jahre verwiesen, während die Prognosen des Telearbeitsbooms das Jahr 2000 anvisieren. Die Angaben bezüglich der vermuteten und prognostizierten Telearbeit weichen zwischen den einzelnen Untersuchungen so weit voneinander ab, daß ihr Aussagewert eher fragwürdig erscheint.<sup>91</sup>

*"Ein einigermaßen sicheres Ergebnis der vorliegenden Untersuchungen dürfte sein, daß ‚reine‘ Telearbeit bislang nur von einer verschwindenden Minderheit der Beschäftigten ausgeübt wird und den relativ stärksten Verbreitungsgrad in den Niederlanden, Großbritannien, Frankreich und Deutschland haben dürfte. Dies erscheint auch angesichts der Marktpenetration durch PC´s, dem allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklungsstand, der Rolle von Ballungszentren usw. durchaus plausibel."*<sup>92</sup>

Für Österreich wird argumentiert, daß das Verhältnis von TelearbeiterInnen zu allen Erwerbstätigen hinter jenem in Deutschland liegt. Nur etwa jedes hundertste Unternehmen ist demnach mit "Telearbeit" schon einmal in Berührung gekommen.<sup>93</sup>

Neuesten Angaben zufolge ist der Anteil der TelearbeiterInnen in Skandinavien mit 8,2% am höchsten, in südeuropäischen Ländern wie Spanien, Portugal und Griechenland mit 1,9% am geringsten. Österreich liegt – dieser Quelle zufolge gleichauf mit Deutschland – bei einem Anteil von 4,4%.<sup>94</sup> Diese Einschätzung ist allerdings weit höher als die Ergebnisse der im folgenden Kapitel vorgestellten empirischen Untersuchungen.

## 7.2.3 Telearbeit in Österreich

*"Je nach Definition von ‚Telearbeit‘ üben in Österreich zwischen 21.800 (0,6% der Erwerbstätigen) und 51.600 (1,4%) Personen diese Arbeitsform aus. Telearbeit ist eine männlich dominierte Arbeitsform: 81% aller Telearbeiter sind männlich, je 50% aller Telearbeiter sind selbständig bzw. unselbständig erwerbstätig. Des weiteren sind*

<sup>90</sup> Vgl. Hammer, "Telearbeit" - Alltag oder Rarität?, S. 22ff.

<sup>91</sup> Zur Problematik dieser Untersuchungen und Erhebungen vgl.: Walter, H. ; FINDER, R. : Telearbeit: Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen, S. 25ff.

<sup>92</sup> Ebenda, S. 28.

<sup>93</sup> Ebenda, S. 28.

<sup>94</sup> Status Report on European Telemarketing. European Commission, Directorate-General Information Society 1999. Zitiert nach: Tallafuss, Werner: Telearbeit ist kein Hirngespinnst. In: top of styria, S. 36.

*Telearbeiter überdurchschnittlich gebildet: nahezu 60% weisen einen Abschluß einer höheren Schule oder Hochschulabschluß auf.*"<sup>95</sup>

Die Angaben über die Zahl der als TelearbeiterInnen geltenden Beschäftigten oder Selbständigen in Österreich schwanken stark. Die Differenz der Angaben ergibt sich aus den unterschiedlichen Definitionen der Telearbeit und den Erhebungsmethoden.

*"Wie viele Menschen heute in Österreich als Telearbeiter bezeichnet werden können, kann keiner wirklich beantworten. Die Angaben schwanken zwischen 8.000 und 15.000."*<sup>96</sup>

In einer im Juni 1999 vorgestellten Studie der Gewerkschaft für Privatangestellte<sup>97</sup> wird die Zahl der in Österreich tätigen TelearbeiterInnen, ähnlich der Mikrozensusbefragung, mit 52.000 angegeben, die sich je zur Hälfte aus unselbständig Beschäftigten sowie FreiberuflerInnen und Gewerbetreibenden zusammensetzen. Auch dieser Studie gemäß handelt es sich bei Telearbeit zur Zeit um eine Bastion von Männern (80%) und sehr gut ausgebildeten Personen. Bei den angeführten Tätigkeiten ist eine deutliche Geschlechterdifferenz auszumachen: Während Frauen bisher vor allem in Berufen wie Journalistinnen, Dolmetscherinnen, gefolgt von Büroarbeiterinnen oder Verwaltungshelfern als Telearbeiterinnen tätig sind, führen Männer bisher vor allem Tätigkeiten als Computer-Techniker und Datenverarbeiter in Form von „Telearbeit“ aus. Bei Männern findet sich auch häufiger „nach Hause mitgenommene Arbeit“ als Quasi-Telearbeit.<sup>98</sup>

Laut Mikrozensusbefragung aus dem September 1997<sup>99</sup> findet Telearbeit zu 3/4 im Tertiärsektor und zu einem Viertel im Sekundärsektor statt. Sowohl die meisten männlichen als auch weiblichen TelearbeiterInnen wurden im Realitätenwesen ermittelt - 1/4 bzw. 1/5 aller TelearbeiterInnen. Die anderen männlichen Telearbeiter sind nach dieser Erhebung zu 22% im Handel, zu 18% in der Sachgütererzeugung und zu je 7% im Unterrichtswesen und des Erbringens sonstiger Dienstleistungen sowie zu 6% im Kredit- und Versicherungswesen beschäftigt. Die anderen Telearbeiterinnen

<sup>95</sup> Hammer, G.: Telearbeit. Ergebnisse des Mikrozensus September 1997. In: ÖSTAT, Statistische Nachrichten 12/1998, S. 1023.

<sup>96</sup> Pollauf, Marcel: Abenteuer Telearbeit, Diskussionsveranstaltung über Chancen und Risiken der Telearbeit "Zukunft der Arbeit - 1999 Jahr der Telearbeit" von der GPA Steiermark, der Arbeiterkammer Steiermark, dem ÖGB Bildungsausschuß und dem BFI.  
<http://www.gpa.at/kompetenz/artikel/35.htm> (22.07.99).

<sup>97</sup> Vgl. zu den Ergebnissen der Studie: Ninz, Lydia: Die Telearbeit ist männlich. Frauen stellen Minderheit; in: Der Standard, 5./6. Juni 1999.

<http://derstandard.at/arc/19990605/182.htm> (22.07.99).

<sup>98</sup> Es ist fraglich, ob diese Art der Heim-Arbeit unter Telearbeit zu fassen ist. „Der Zustand, daß Arbeitnehmer sich unerledigte Arbeit mit nach Hause nehmen, hat nach Ansicht des IBM Betriebsrates Werner Tallafuss nichts mit dem Begriff der Telearbeit zu tun.“ Vgl. Pollauf, Marcel; a.a.O. Durch die Einbeziehung dieser zuhause erledigten Mehrarbeit wird der Umfang der Telearbeit künstlich vergrößert; die Dominanz von Telearbeitern erklärt sich hieraus zu einem Großteil. Die Einbeziehung der meist von Männern zu Hause erledigten Mehrarbeit verweist auf ein eventuelles „Übergangsphänomen“.

<sup>99</sup> Vgl. ÖSTAT: Telearbeit, Ergebnisse des Mikrozensus September 1997, in: Statistische Nachrichten 12/1998, S. 1023ff. Die Erhebung ergab, daß 60% der hier als TelearbeiterInnen definierten Personen weniger als 8 Stunden in der Woche am PC arbeiteten!

sind zu 19% im Bereich sonstiger Dienstleistungen, zu 17% in der Sachgütererzeugung, zu 12% im Handel und zu 7% im Unterrichtswesen beschäftigt.<sup>100</sup>

Ungefähr 90% aller ermittelten TelearbeiterInnen wurden in den Berufsgruppen Gesundheits-, Lehr- und Kulturberufe (24%), Rechts-, Verwaltungs- und Büroberufe (23%), Handels- und Verkehrsberufe (21%) sowie Technische Berufe (21%) ausgemacht.

Bezüglich der soziodemografischen Merkmale der TelearbeiterInnen wurde festgestellt, daß diese hauptsächlich im Alter zwischen 25 und 49 Jahren sind. Telearbeiterinnen sind im Vergleich zu Telearbeitern durchschnittlich jünger.

Über die Potentiale der Telearbeit in der Zukunft gibt es unterschiedliche Angaben: Für Österreich werden für das Jahr 2000 bis zu 80.000 TelearbeiterInnen prognostiziert.<sup>101</sup> Dies würde, hält man sich an die niedrigeren Erhebungsergebnisse, eine Ver vierfachung innerhalb von einigen Jahren bedeuten.

---

<sup>100</sup> Siehe Hammer, G.: Telearbeit. Ergebnisse des Mikrozensus 1997. A.a.O, S. 1026f.

<sup>101</sup> Vgl. hierzu u.a. Mantl, Wolfgang: Telearbeit (Auswertung und Interpretation der Online-Umfrage der WK Steiermark von Dezember 1998), <http://www.wkstmk.at/innovation/telearbeit.htm>, 22.07.1999.

## 7.2.4 Telearbeit zwischen Hoffnung und Realität

### 7.2.4.1 Telearbeit aus Sicht von Betrieben

Eine Online-Umfrage der Wirtschaftskammer Steiermark<sup>102</sup> ergab, daß über 90% der an der Umfrage beteiligten Unternehmen annehmen, daß sie von Telearbeit profitieren würden, und mehr als 1/3 gab an, daß sie schon Telearbeit einsetzen. Ganz im Gegensatz zu dieser Untersuchung lautet die Erfahrung eines mit Telearbeit beschäftigten Wissenschaftlers:

*"Aus meiner Sicht ist das Hauptproblem der Telearbeit, daß es zu wenig Unternehmen gibt, die sagen, wir sind bereit, daß unsere Mitarbeiter in bestimmten Phasen Telearbeit betreiben, Teile ihrer Arbeit in Form von Telearbeit wahrnehmen. Und das hat natürlich eine Ursache, daß sie nämlich keinen Nutzen sehen."*

Eine Stichprobenbefragung von österreichischen Unternehmen ergab 1997, daß ca. 4% der befragten Unternehmen Telearbeit im engeren Sinne und weitere 3% Telearbeit im weiteren Sinne praktizierten.<sup>103</sup> Im Rahmen dieser Stichprobenbefragung ergaben sich bezüglich der Unternehmen, die Telearbeit durchführen, folgende Parameter: Hoher Umsatz, größere Beschäftigtenzahl, Unternehmen aus den Bereichen Industrie, Bauwirtschaft und Handel. Als Voraussetzung für Interesse an Telearbeit wurden folgende Faktoren ausgemacht: Gute Umsatzperspektiven, überdurchschnittliche Beschäftigtenqualifikation und regionale Streuung der Unternehmensaktivitäten, aktuelle EDV-Ausstattung, Nutzung neuer Kommunikationstechnologien.<sup>104</sup>

Im Rahmen dieser Befragung gaben über 50% der Unternehmen an, daß sie keinen Bedarf an Telearbeit hätten. Ca. 1/3 der befragten Unternehmen gab an, zukünftig Telearbeit einsetzen zu wollen, aber nur ca. 5% hatten konkrete Pläne diesbezüglich ausgearbeitet. Die Ergebnisse dieser Befragung zeichnen demnach eine ganz andere Realität als die eingangs zitierte Umfrage der Wirtschaftskammer.

Offensichtlich sind die Bedingungen für die Umstrukturierung der Arbeitsorganisation auf Telearbeit für österreichische Betriebe, vor allem bei KMU, noch nicht so zwingend, daß sich diese in einer deutlich wahrnehmbaren Größenordnung mit dem Thema auseinandersetzen würden.

In Bezug auf den von ExpertInnen erwähnten „unklaren Nutzen“ der Telearbeit lautet eines der am häufigsten vorgebrachten Argumente, Telearbeit müßte viel mehr propagiert und bei den Unternehmen bekannt gemacht werden. Dann würden die Unternehmen die Vorteile der Telearbeit erkennen und diese auch einführen. Tatsächlich ergeben die Betriebsbefragungen sowohl bei Klein- und Mittelbetrieben im Rahmen der vorliegenden Untersuchung hauptsächlich distanzierte Äußerungen gegen-

---

<sup>102</sup> Vgl. ebenda. Die Online-Umfrage der Wirtschaftskammer Steiermark umfaßt 36 Stimmabgaben von Unternehmen. Hierbei handelt es sich wohl um Unternehmen, die überhaupt die Möglichkeit besitzen, an einer Online-Umfrage teilzunehmen und das Internetangebot der Wirtschaftskammer auch nutzen. Diese Einschränkung sollte bei den Ergebnissen der Umfrage berücksichtigt werden.

<sup>103</sup> Vgl. Walter, H. ; Finder, R.: Telearbeit: Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen, S.47.

<sup>104</sup> Vgl. ebenda.

über der Telearbeit. Die Antworten auf die Frage, ob man sich im Betrieb bereits mit Telearbeit beschäftigt habe, reichen von Unkenntnis – „Was für eine Arbeit?“ - bis zu „Telearbeit ist prinzipiell möglich und wird zum Teil schon praktiziert“ und „Telearbeit ist in outgesourceten Bereichen wie Verwaltungstätigkeiten, Telefon- und anderen Kommunikationsarbeiten angestrebt.“ Am häufigsten wurde angegeben, daß Telearbeit als prinzipiell sinnvoll angesehen wird, aber nicht zum Unternehmen passe. Hierfür wurden Organisationsstruktur, Bedenken bezüglich der Datensicherheit oder auch das Arbeitsgebiet, z.B. Kundenberatung, angegeben. Ein Interviewpartner gab an, daß die Beschäftigte, die in einem Teelernkurs das „Werkzeug“ für Telearbeit erlernt hat, zwar telearbeiten könne, dies aber der sozialen Kontakte wegen nicht möchte. Bei allen InterviewpartnerInnen kam deutlich zum Ausdruck, daß das Thema „Telearbeit“ - wenn überhaupt - erst in Zusammenhang mit den StellenbewerberInnen aus den untersuchten AMS-Maßnahmen zumeist kurzfristig angerissen wurde. Diese Betriebshaltung zwischen Nichtwissen und Desinteresse bestätigt auch ein leitender Angestellter einer Schulungseinrichtung, die einer Interessenvertretung nahe steht, aus seinen eigenen Betriebskontakten: *„Für Telearbeit muß auch mental viel passieren bei den Unternehmen. Wenn der oder die bei mir im Betrieb sitzt, sehe ich noch drauf, zumindest kann ich die Zeit messen. Vielleicht ist einfach die ganze Materie noch zu unsicher, noch nicht ganz greifbar.“*<sup>105</sup>

Von ähnlich geringem Interesse berichten auch sonstige GesprächspartnerInnen, die in unterschiedlichen Funktionen mit Betrieben in Kontakt bezüglich Telearbeit stehen. So haben von ungefähr 600 eingeladenen BetriebsvertreterInnen drei Personen einen ersten Workshop in der Dauer eines Nachmittags, der von einer Informationsplattform für Telearbeit in der Steiermark organisiert wurde, besucht. Viele haben ihr Fernbleiben mit „nicht wirklichem Interesse“ an dem Thema entschuldigt. Die Projektleiterin sieht im nachhinein, daß die – auch arbeitsmarktpolitische – Euphorie, mit der das Thema noch vor wenigen Jahren behandelt worden sei, auch mit falschen Perspektiven verbunden gewesen sei, nämlich, daß Telearbeit neue Arbeitsplätze bringe und nicht vorhandene Arbeit neu organisiert werde. In Zukunft findet sie es auch sinnvoller, das Thema in einem größeren Zusammenhang, „unter dem Fokus der Entwicklung von Organisationsstrukturen, Rollen und Funktionen der Arbeit“ zu diskutieren. Ihrer Erfahrung nach ist Telearbeit in den Unternehmen solange ein „Nullthema“, bis sich ein konkreter Bedarf ergibt: Sie verweist auf das Beispiel einer Frau in einer Interessenvertretung, die nach ihrer Karenz nicht mehr pendeln wollte, vom Arbeitgeber aber unbedingt „gehalten“ werden sollte. Ein anderes Beispiel ist ein Unternehmen, das eine Filiale in der Obersteiermark schloß und eine dortige Mitarbeiterin mit „äußerst guten Kontakten“ auf Telearbeitsbasis zur Betreuung der Region weiterbehalten wollte. Auch ein deutscher Telearbeitsexperte betont den Zusammenhang der Organisationsgestaltung mit den Aufgaben und Inhalten und Formen der Telearbeit: *„Ob ich jetzt eine komplexe Tätigkeit mache, die viel Wissen voraussetzt, oder eine Tätigkeit, die stupide ist, wo ich irgendwo Daten rübergeschaufelt bekomme, das ist abhängig von den Managementkonzepten, von den Unternehmenskonzepten, die betreffen die Organisationsstruktur, die betreffen die Prozesse innerhalb des Unternehmens.“*

<sup>105</sup> Im Betrieb und in der Interessenvertretung gibt es bislang nach Wissen des Befragten noch keine TelearbeiterInnen.

Hürden für die Telearbeit stellen vielfach – neben den nicht darauf abzielenden Konzepten der Betriebe und ihrer Arbeitsorganisation – vor allem rechtliche Rahmenbedingungen, die Frage der Kosten, und die Unsicherheit, „was brings“ dar – dies trotz bereits empirisch nachgewiesener Produktivitätszuwächse im Rahmen von „10-50%, meistens 20-30%“ (Telearbeitsexpertin) und einer relativ hohen Arbeitszufriedenheit, die wiederum zu mehr Produktivität führe.

Insgesamt liegen die erwarteten<sup>106</sup> Vorteile einer Einführung von Telearbeit bei verschiedenen Befragungen auf unterschiedlichen, immer erwähnten Ebenen.

*„Produktivitätssteigerungen (...) Kostenrückgang (...) Wettbewerbsvorteile aufgrund gewonnener Flexibilität, die Chance, überdurchschnittliche MitarbeiterInnen an das Unternehmen zu binden, Imagegewinne usw. Das entspricht im wesentlichen auch den Wunschvorstellungen der österreichischen Unternehmen.“<sup>107</sup>*

Die Frage, welche dieser Gesichtspunkte für Betriebe vorrangig gelten, hängt vom jeweiligen Unternehmen und dessen konkreten Produktions- und Wettbewerbsbedingungen ab. Von daher können die teilweise empirisch nachgewiesenen Vorteile nur grobe Anhaltspunkte sein. Mitausschlaggebend für die Umstrukturierung der Arbeit könnte die Verknüpfung der Einführung von Telearbeit mit der Auflösung der sogenannten Normalarbeitsverhältnisse über Scheinselbständigkeiten sein.

Als Vorteile der Telearbeit aus Unternehmenssicht werden meist die folgenden Gesichtspunkte im Bereich von Qualität, Kosten und Produktivität aufgeführt:

Qualitätssteigerung :

- Bessere Qualität durch störungsfreieres Arbeiten am Telearbeitsplatz
- Rekrutierung qualifizierter Arbeitskräfte, Erweiterung des Einzugsgebietes
- Bessere Dienstleistungen und höhere Servicequalität
- Verbesserte Umsetzung der Kundenorientierung und des Kundenservice

Produktivitätssteigerung und Kostenreduktion:

- Einsparung von Büroraum
- Geringere Fehlzeiten der TelearbeiterInnen
- Einsparungen bei Sonderleistungen (Essen, Fahrtkosten)
- Einsparung von Parkplatzflächen, Energie etc.
- Einsparung von Umzugskosten
- Produktivitätssteigerung durch höhere Zufriedenheit der MitarbeiterInnen und bessere Arbeitsmoral
- Senkung der Personalfuktuation
- Erhöhte Ausfallsicherheit

<sup>106</sup> Der Begriff „erwartet“ wird auch durch die empirische Datenlage gerechtfertigt: „Das Problem ist das, es gibt mehr Studien über Telearbeiter als Telearbeit. Und dann präsentieren Unternehmen, mit 500 Beschäftigten stolz ihren Telearbeiter und sagen, wie innovativ sie sind. Es gibt zuwenig gute Beispiele für Telearbeit. Meistens beruft man sich auf Befragungen, aber da gibt es halt den berühmten Unterschied zwischen Bedarf und Nachfrage.“ (Experte/Wissenschaftler)

<sup>107</sup> Siehe: Walter, H. ; Finder, R.: Telearbeit: Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen, S. 55.

- Nutzung von Kreativitätspotentialen durch die Nutzung von längeren Konzentrationsperioden
- Bessere Kapazitätsauslastung durch eine flexiblere Gestaltung der Arbeitszeiten

Die genannten Vorteile für die Unternehmen ergeben sich einerseits aus Kosteneinsparungen und andererseits aus der Erhöhung der Arbeitsintensität durch Telearbeit. Für kleine Unternehmen werden die geringeren Einführungsschwierigkeiten in den Bereichen Organisation, Technik sowie die rechtlichen Aspekte im Vergleich zu Großunternehmen und öffentlichen Verwaltungen als vorteilhaft für die Telearbeit gesehen.<sup>108</sup>

Aus gewerkschaftlicher Sicht werden die oben angeführten Gründe für die Einführung der Telearbeit aus Unternehmenssicht vor allem noch um folgende ergänzt:

- *„Die Anwendung kollektivvertraglicher Mindeststandards wird eingeschränkt.“*
- *„Ausnutzung regionaler Gehaltsgefälle bzw. Ausweichen in Billiglohnländer.“*
- *„Flexibler Arbeitseinsatz durch Arbeit in den Nachtstunden und an Wochenenden ermöglicht bessere Nutzung der internen EDV bzw. billigere Rechenzeiten.“*
- *„Größere Freiheit in der Vertragsgestaltung und Wegfall von Lohnnebenkosten durch den Einsatz "selbständiger" Arbeitskräfte bzw. durch Werkverträge.“<sup>109</sup>*

Als Nachteile der Telearbeit werden von den Unternehmen die geringere Datensicherheit, die komplizierte und teure Installation, die eingeschränkte Kommunikation zwischen TelearbeiterIn und Unternehmen, die geringere Kontrolle der TelearbeiterInnen und der fehlende direkte Kundenkontakt gesehen. Es wird darauf hingewiesen, daß die Einführung von Telearbeit auch veränderte Managementfähigkeiten erfordert.

Von den 15 im Rahmen dieser Evaluierung befragten Betrieben verfügen drei über Erfahrungen mit Telearbeit. In einem Fall ist es ein Beschäftigungsprojekt, das einem durch Krankheit mobilitätseingeschränkten Schulungsteilnehmer die Chance auf teilweise Telearbeit für einfache Tätigkeiten bieten wollte. Aus Sicht der Geschäftsführerin führten sowohl Qualifikationsdefizite als auch die negativen psychischen Folgen der damit zusammenhängenden „sozialen Isolation“ zum Abbruch des Versuchs. In einem anderen zum Zeitpunkt der Erhebung noch geförderten Betrieb, einer Plattform für Telekommunikationsdienste in der Oststeiermark, stand die Bemühung, für regionale Betriebe administrative und PR-Tätigkeiten ausgelagert durchzuführen<sup>110</sup>, zum Zeitpunkt der Befragung erst im Anfangsstadium. Auch hier handelte es sich zunächst um eher einfache Tätigkeiten. Der dritte Betriebsvertreter, ein Graphik- und Druckereiunternehmer, hält Telearbeit in seiner Branche prinzipiell für denkbar und verweist auch auf platzbedingte Überlegungen, Telearbeit für Angestellte auszubau-

<sup>108</sup> Vgl. u.a. Telearbeit. Ein Leitfadens für die Praxis. S. 22 ff.

<http://bma.bund.de/download/broschueren/a199.pdf>, 22.07.1999.

<sup>109</sup> Telearbeit, Vorschläge zur Gestaltung, Hrsg. von der GPA.: Wien: 1996, S. 8.

<sup>110</sup> Ähnliche Aufgaben verfolgt eine steirische Beschäftigungsgesellschaft mit ungefähr 20 Beschäftigten.

en. Diese sollten sich nach seiner Vorstellung zumindest einmal in der Woche zu Abstimmungen treffen. Aufgrund ihrer Medienkompetenz sieht er für eine ausreichende Kommunikation keinerlei Hindernisse. Mit „freelancern“ arbeitet sein Betrieb schon länger auf dieser Basis.

Für drei weitere Betriebe läge Telearbeit zur Zeit bzw. zukünftig im Bereich des Möglichen. In einem Reisebüro wird zwar noch keine Telearbeit praktiziert, da zur Zeit der persönliche Kontakt zu Kunden noch notwendig sei. Wenn die Buchungen über Internet weiter zunehmen, kann sich der Befragte aber durchaus Telearbeitsplätze vorstellen. Der Personalchef einer Versicherungsanstalt gibt an, daß bislang zwar noch keinerlei Gespräche über Telearbeit firmenintern stattgefunden hätten, er sieht diesbezüglich aber mittelfristige Perspektiven bei eher einfachen Unterstützungsleistungen wie EDV-Dateneingabe, Tonbandtranskriptionen etc. Als Vorteil nennt er die „Ersparnis von Schreibtischen“, als Nachteile den „Datenschutz und die Zugriffssicherheit“. Der Besitzer einer Apotheke könnte sich alternierende Telearbeit in bestimmten Rahmen für eine seiner Angestellten, die ein behindertes Kind zu betreuen hat, vorstellen, betrachtet aber ausreichende persönliche Kontakte zu ihr als unverzichtbar. Sie wiederum fürchtet langfristig den Verlust sozialer Kontakte durch Telearbeit.

#### 7.2.4.2 Telearbeit aus der Sicht von Beschäftigten

In der Literatur zur Telearbeit werden neben den arbeits- und sozialrechtlichen Bedenken bezüglich der Einführung von Telearbeit hauptsächlich positive Erwartungen aus der Sicht von TelearbeiterInnen angeführt:

*„Die Bedeutung der Telearbeit ergibt sich bisher nicht so sehr aus ihrer quantitativen Verbreitung, sondern aus den Potentialen des größeren Wandels in Wirtschaft und Gesellschaft, die sie anzeigt. Sie bietet Chancen zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und von Arbeitseffizienz, kann aber auch erreichte soziale Standards und zwischen den Sozialpartnern etablierte Vereinbarungen gefährden.“<sup>111</sup>*

Bisher wird stets betont, daß Telearbeit unbedingt der Freiwilligkeit zu unterliegen hat. Nach vorliegenden Erfahrungen unterscheiden ExpertInnen in Bezug auf das Interesse der Beschäftigten an Telearbeit zwei wesentliche Punkte: Neue Möglichkeiten der Lebensgestaltung sowie „Notlösungen“, die ein gesellschaftliches Versagen in spezifischen Bereichen auf persönlicher Ebene ausgleichen sollen. Daß Telearbeit hauptsächlich als Alternative für fehlende reguläre Dienstverhältnisse in Betracht gezogen wird, bestätigen Aussagen der im Rahmen dieser Evaluation befragten SchulungsteilnehmerInnen, die sich zumeist erst nach längerer Arbeitsuche auch für Telearbeit konkreter zu interessieren – in allen Fällen bislang aber erfolglos – begannen. Mögliche Motivationen für Telearbeit sind demnach im einzelnen<sup>112</sup>:

- *Bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf*
- *Verringerung der Fahrtzeiten und Fahrtkosten, dadurch Gewinn an Freizeit*
- *Größere Flexibilität bei der Wahl des Wohnortes*

<sup>111</sup> Hochgerner, J. 1998: Die Telematische Formierung der Arbeit, S. 153.

<sup>112</sup> Vgl. GPA (Hrsg.): Telearbeit, S. 9, a.a.O. bzw.: TeleArbeit Info. Hrsg. von mountain unlimited. Leibnitz. Ohne Jahresangabe.



- Chancen für den Einstieg in eine selbständige Tätigkeit
- Arbeitsmöglichkeit während der Zeit der Kinderbetreuung
- Höhere Arbeitszufriedenheit durch Eigenverantwortung und Zeitsouveränität

Neben diesen vermuteten Möglichkeiten stehen aus Beschäftigtensicht vor allem arbeits- und sozialrechtliche Probleme sowie Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes im Zentrum der Diskussion.<sup>113</sup> Ein Problem stellt sich heute schon deutlich dar - die Isolation von TelearbeiterInnen erschwert die organisierte Interessenvertretung dieser Beschäftigtengruppe, wobei zu beachten ist, daß die Gruppe der TelearbeiterInnen zukünftig sehr viel heterogener zusammengesetzt sein wird, als dies noch derzeit der Fall ist. In diesem Zusammenhang wird in Bezug auf die Chancengleichheit vor allem die Gefahr, daß „Frauen nochmals aus der Öffentlichkeit [und damit öffentliche Vertretung und Einflußnahme verlieren] verbannt“ werden, genannt, des weiteren wird vor allem bei „Scheinselbständigen“ die „Selbstausbeutung in niedrig qualifizierten Bereichen“ (Projektleiterin) als Bedrohung erwähnt.

Die tatsächliche Beschäftigungsform von TelearbeiterInnen ist formaljuristisch von den Inhalten des Vertrages zwischen dem Unternehmen und der/dem TelearbeiterIn abhängig, weiters vom Arbeitsinhalt und von der Arbeitsorganisation. Allerdings zeigt die Debatte um die sogenannte Scheinselbständigkeit, daß sich in der Praxis eine eindeutige Trennlinie zwischen den Beschäftigungsformen nicht ziehen läßt. Die GPA stellte für die arbeits- und sozialrechtlichen Fragen sowie für die Probleme der Sicherheit und Gesundheit einen umfangreichen Forderungskatalog auf und legte eine Musterbetriebsvereinbarung sowie einen Musterdienstvertrag vor.<sup>114</sup>

Eine weitere Frage im Zusammenhang mit Telearbeit ist die Auflösung der Trennung zwischen Arbeits- und Privatleben; hier spielen sowohl zeitliche als auch räumliche Aspekte eine Rolle. Besonders gravierend könnte sich die Telearbeit bei isolierter oder auch alternierender Tele-Heimarbeit auswirken.

*„Es besteht die Gefahr der Vereinsamung durch fehlende soziale Kontakte (...). Die Flexibilität des Wechsels zwischen bezahlter Arbeit und Kinder- und Haushaltsbetreuung birgt die Schwierigkeit in sich, daß die gewohnte, gesellschaftlich etablierte Ordnung von Raum und Zeit aufgehoben wird.“<sup>115</sup>*

Auf den potentiellen Verlust der Funktion der Erwerbsarbeit für soziale Kontakte wurde auch in den Interviews immer wieder hingewiesen. So z.B. gab ein Arbeitgeber an, daß die Teilnehmerin eines Teelernkurses, die er für Sekretariatsarbeiten eingestellt hat, auch alternierende Telearbeit leisten könnte, dies von sich aus aber wegen der fehlenden sozialen Kontakte nicht möchte. Eine Leiterin einer Behinderteneinrichtung, die einen Teilnehmer einstellte, verwies auf die Notwendigkeit der räumlichen und zeitlichen Trennung zwischen Arbeits- und Privatleben besonders für die Zielgruppe der behinderten Personen.

<sup>113</sup> Vgl. hierzu: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien (Hrsg.): Telearbeit, Die soziale Dimension, Wien: ohne Jahresangabe.

<sup>114</sup> Vgl. Vgl. GPA (Hrsg.): Telearbeit, S. 10-21.

<sup>115</sup> Hochgerner, J. 1998: Die Telematische Formierung von Arbeit, S. 151.

Ein weiterer Aspekt, der sich sowohl in der Debatte um Telearbeit als auch als Ergebnis der ExpertInneninterviews findet, betrifft den Platzbedarf von Teleheimarbeit in den Wohnungen der Erwerbstätigen. Auf der Grundlage bisheriger **Wohnbaukonzepte** und dem Verhältnis von Einkommen und Miethöhen sind Teleheimarbeitsplätze nur in den günstigsten Fällen optimal, d.h. in einem separaten Raum einzurichten. Bei Familien mit Kindern läßt sich dies oft nicht realisieren. Die soziale Komponente der Wohnsituation spielt hier eine entscheidende Rolle und müßte in der Diskussion um die Telearbeit stärker berücksichtigt werden.

In den Projekten, die sich mit Telearbeit auseinandersetzen oder diese forcieren wollen, sind zumeist, um Gefahren der Selbstausbeutung, von Rechtsunsicherheiten etc. vorzubeugen, dementsprechende Unterrichtseinheiten in die Ausbildung integriert. Notwendig für die zukünftigen TelearbeiterInnen seien gemeinsame Abklärungen zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen. Dazu gehörten:

*„Was ist wann zu tun? Welche Prioritäten werden gesetzt? Ein Zeitpuffer soll mitbedacht werden. Zeitaufzeichnungen sind notwendig, aber nicht zu aufwendig. Wenn der Auftrag in vorgesehener Zeit nicht erfüllt werden kann, soll das begründet werden können, dann gibt es unserer Erfahrung nach auch keine Probleme. Und Leute werden schon im Kurs aufgefordert, Zeitaufzeichnungen vollständig zu schreiben und kein Auge zuzumachen für die Selbstausbeutung.“* (Geschäftsführerin Telearbeitsprojekt)

Eine abschließende Bewertung von „Telearbeit“ liefert eine befragte Expertin<sup>116</sup>, die nunmehr selbst telearbeitet, aber eingesteht, daß ihr dies nur möglich geworden sei, weil sie schon lange vorher mit Telearbeit und mit Projektarbeit konfrontiert war:

*„Vorteile, ja, freie Zeiteinteilung, bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, selbständiges Arbeiten. Also, wenn einem das liegt, ist es einfach phantastisch. Und die Nachteile ergeben sich, wenn ich Anforderungen nicht berücksichtige, wenn ich keine Prioritäten setzen kann etc., dann kann ziemlich alles in die Hose gehen, nämlich, daß ich mich sozial isoliert fühle, daß ich mich einfach total gestreßt fühle, daß ich eben keine Aufstiegschancen habe, daß ich keine Weiterbildungsveranstaltungen besuchen kann. Ja, und das Risiko mit dem Arbeitnehmerstatus, also wirklich so Selbstausbeutung, daß ich abrutsche in den ungeschützten Bereich.“*

### 7.3 Arbeitsmarktpolitische Möglichkeiten von Telearbeit

In der Diskussion um die Vorteile der Telearbeit werden im Überblick drei Aspekte besonders hervorgehoben: Zunächst die „Beschäftigungsperspektiven,“ die sich aus dieser Arbeitsform für betreuungspflichtige Frauen (selten Männer) sowie für behinderte Personen eröffneten. Diesbezügliche *„Vorteile für den Telearbeiter sind: (...)“*

<sup>116</sup> Manko bei den meisten Erfahrungsberichten von TelearbeiterInnen ist es, wie hier, daß sie sich zumeist auf gehobene Tätigkeiten beschränken, und kaum auf jene im unqualifizierten Bereich zunehmenden Tätigkeiten. Auch bei den Beispielen in der Fachliteratur werden immer wieder die gleichen Betriebe, nämlich alle großen elektronischen Marktführer, die Telearbeit schon „ihrem Image schuldig“ sind, erwähnt.

*Erleichterung der Wiedereingliederung in das Erwerbsleben für bestimmte Gruppen (Beschäftigte mit Familie, Alleinerziehende, Behinderte).“<sup>117</sup>*

Hochgerner und Höglinger fassen diese Zielgruppen als „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ zusammen.<sup>118</sup> Auch bei Mantl sind diese Zielgruppen besonders hervorgehoben, weiters nennt er den dritten immer wieder auftauchenden Aspekt, die Arbeitsplatzchancen für periphere Regionen, die ansonsten noch weiter an Arbeitsplätzen verlieren könnten:

*„Hierzu gehören neue Arbeitsformen für Mütter mit Kindern [!], für Menschen, die flexibel leben und arbeiten wollen (...) und schließlich auch für Behinderte, die Probleme haben, sich physisch fortzubewegen (...) und die Förderung strukturschwacher Regionen.“<sup>119</sup>*

Die **Vermischung unterschiedlichster Ebenen und Beschäftigtengruppen** birgt ein Problem in sich. Die Behinderungen, denen Menschen, die nicht der ‚definierten körperlichen Norm entsprechen‘, aufgrund ihrer vorgefundenen Umwelt unterliegen, werden gleichgesetzt mit den Problemen der Kinderbetreuung und mit „neuen“ Bedürfnissen von Erwerbstätigen, die zu den „Information-Rich“ gerechnet werden, sowie mit regionalen Entwicklungsdifferenzen. In der Praxis sind die Bedürfnisse der Menschen, die hier gleichgesetzt werden, sehr unterschiedlich und schließen sich zum Teil auch aus. Während behinderte Personen und betreuungspflichtige Frauen aus unterschiedlichen Gründen eine Erwerbstätigkeit aufnehmen wollen/müssen, ist es für hochqualifizierte, gut bezahlte Erwerbstätige unter Umständen attraktiv, in den eigenen, überdurchschnittlich gut ausgestatteten „vier Wänden“ zu arbeiten. Im einen Falle entspräche Telearbeit dem Bedürfnis, im anderen Falle wäre eine adäquate Kinderbetreuung und eventuell ein gut funktionierender öffentlicher Nahverkehr sowie eine andere Transportmöglichkeit für Mobilitätsbehinderte zur Arbeitsstätte ein Lösungsansatz. Der arbeitsmarktpolitischen Ansatz, Telearbeit für Mobilitätseingeschränkte zu fördern, anstatt an der Beseitigung der Mobilitätshindernisse anzusetzen bzw. auch behindertengerechtere betriebliche Umfelder zu initiieren, stößt bei manchen Befragten auch auf prinzipielle Kritik. Sie verweisen besonders auf die Gefahr, daß diese Behinderungen bzw. ihre psychosozialen Folgeerscheinungen dadurch weiter gefestigt werden könnten.

### 7.3.1 Telearbeit als Möglichkeit für „Problemgruppen am Arbeitsmarkt“?

Die bisherigen Ergebnisse zeigen, daß Telearbeit, sofern es sich um Anstellungsverhältnisse handelt, nur unter bestimmten Bedingungen praktiziert wird. Für Telearbeit scheinen genaue **Bedarfsermittlungen** von Unternehmen und Beschäftigten notwendig zu sein, um eine für beide Vertragspartner akzeptable Lösung zu finden, denn, *„in der ersten Hoffnung, daß Telearbeit eine Arbeitsplatzlösung und nicht eine*

<sup>117</sup> Siehe: GPA (Hrsg.): Telearbeit, S. 21, a.a.O.

<sup>118</sup> Vgl. Hochgerner, J. und Höglinger, S. 29.

<sup>119</sup> Vgl. Mantl, W.: a.a.O.

*Arbeitsplatzform ist, wurde auch nicht gesehen, daß weder alle Bereiche und Tätigkeiten noch alle Personen ‚telearbeitstauglich‘ sind.“ (Geschäftsführerin TA-Projekt)*

Bezüglich der (Wieder-) Integration von Personen in den Arbeitsmarkt ergeben die Interviewergebnisse ein eindeutiges Bild: Telearbeit kann für langjährige MitarbeiterInnen oder wenige ausgesuchte ExpertInnen eine Möglichkeit sein, Arbeit teilweise oder auch ganz außerhalb des Betriebes zu erledigen. Diese Personen, die aus Unternehmenssicht für Telearbeit in Frage kommen, müssen betriebliche Arbeitsabläufe genau kennen und in einem Vertrauensverhältnis zum Unternehmen stehen. Zusätzlich kann Telearbeit in einigen Fällen als Anreiz angesehen werden, ExpertInnen für den Betrieb zu gewinnen oder diese auch dem Betrieb zu erhalten. Allein von diesen Voraussetzungen her ist es sehr fragwürdig, ob Problemgruppen am Arbeitsmarkt von den Betrieben für Telearbeit in Betracht gezogen werden. Weitere von befragten ExpertInnen und BetriebsvertreterInnen genannte Voraussetzungen verstärken die Zweifel, daß Telearbeit eine arbeitsmarktpolitische Bedeutung für benachteiligte Personen am Arbeitsmarkt bieten kann, noch weiter.

Voraussetzungen für den Erhalt einer Telearbeit sind nach den Erfahrungen der Betreiberin eines Telearbeitsprojektes *„Berufserfahrung im Bereich, in dem die Telearbeit ausgeübt wird, ein EDV-Niveau, das bei technischen Problemen auch für das ‚troubleshooting‘ ausreichend ist und ein erforderliches Wissen um Zeitmanagement und Arbeitsorganisation und Kommunikation, um sowohl im privaten als auch betrieblichen Umfeld in ausreichendem Ausmaß integriert zu sein, ohne überfordert zu werden.“*

Für Personen, welche erst in den Arbeitsmarkt integriert werden sollen, scheint die Orientierung auf Telearbeitsplätze allein in Hinsicht auf diese genannten Voraussetzungen bisher allerdings kein erfolgversprechendes Mittel zu sein.

Besonders bei WiedereinsteigerInnen und auch Behinderten ist die fehlende Berufspraxis eine Hürde für eine Telearbeit:

*„Ganz wichtig ist die junge Berufserfahrung, wenn ich Telearbeit will. Wenn ich 10 Jahre weg vom Arbeitsmarkt bin, da fehlt mir ein gewaltiges Stück. Und die Leute brauchen zumindest einige Jahre Berufserfahrung. Viele Arbeitslose wären total interessiert, telearbeiten, nur fehlt ihnen immer irgendwas. Auch daß sie im Arbeitsprozeß drinnenstehen. (...) Und wenn’s ums Auslagern betriebsnaher Dienstleistungen geht, dann sagt das Wort ‚betriebsnahe‘ schon, daß ich betriebliche Abläufe kennen muß.“ (Leiterin Regionales TA-Projekt)*

Fast übereinstimmend lauten die Aussagen aus Projekten, die arbeitslose Personen für Telearbeit qualifizieren oder die zumindest das EDV-Rüstzeug für Telearbeit liefern sollten, daß die Integrationshoffnungen über Telearbeit bislang nicht erfüllt wurden. Exemplarisch für derartige Versuche kann das Resümee eines Kärntner Telearbeitsprojektes stehen: *„Eine Qualifizierung für die Arbeit mit den EDV-Programmen und den IT-Technologien reicht nicht aus, um den Bedürfnissen des Marktes gerecht zu werden. Von den TelearbeiterInnen wird genauso unternehmerisches und fach- bzw. branchenspezifisches Know-how gefordert. Das bestätigt die Definition: Telearbeit ist kein Beruf, sondern eine Arbeitsform. Ein weiteres Ergebnis ist, daß eine intensive Zusammenarbeit mit Unternehmen von Anfang an zielführender ist. Zuerst qualifizie-*

ren und dann ‚Arbeit suchen‘ ist kaum realisierbar. Eine Qualifizierung als TelearbeiterIn garantiert nicht die Vermittelbarkeit.“ (Mitarbeiterin Telearbeitsprojekt)

In einem oberösterreichischen Telearbeitsprojekt ist man aufgrund der Schwierigkeiten, geschulte Arbeitslose auf Telearbeitsplätze unterzubringen, dazu übergegangen, nur „Frauen mit EDV-Kenntnissen, Büroerfahrung und kürzerer Beschäftigungslosigkeit“ aufzunehmen, da „das zusätzliche Selektionskriterium ‚lange Zeit arbeitslos‘“ die Integrationschancen noch mehr verringere. Integrierter Bestandteil der Ausbildung ist eine Praktikumsphase, wobei versucht wird, bei ehemaligen ArbeitgeberInnen anzusetzen. Der Schulungsträger bietet diesen Firmen auch technische Beratung und „Betreuung für die Auslagerung ins ‚home-office‘: rechtlich, Zugang zum Netz, welche Bereiche eignen sich für Telearbeit etc.“ (Geschäftsführerin). Das Praktikum beginnt in der Regel im Betrieb, bei Bedarf und Interesse wird die zu verrichtende Arbeit in Form eines sanften Übergangs „sukzessive nach Hause verlagert.“<sup>120</sup>

Die Schwierigkeit, arbeitslose Personen auf Telearbeitsplätzen unterzubringen, verdeutlicht auch die Aussage eines Salzburger Schulungsträgervertreters. Bei dieser Teelern-Qualifizierungsmaßnahme wurde den TeilnehmerInnen sogar die technische Ausstattung überlassen, unter anderem, um die potentiellen betrieblichen Kosten für die Einführung von Telearbeit zu verringern:

„Für den Arbeitgeber ist wichtig, was die [die behinderten SchulungsteilnehmerInnen] für das Unternehmen können. Und erst dann, wenn die Qualifikation stimmt und wenn er sich eventuell auch in dem Unternehmen eingelebt hat und dort zeigt, daß er gut arbeiten kann, wird die Möglichkeit in Betracht gezogen, den Arbeitsplatz auszulagern, damit er zu Hause arbeiten kann.“

Ähnliche Erfahrungen veranlaßten eine Institution für die berufliche Rehabilitation von Behinderten, zu empfehlen, sich bei Interesse an Telearbeit in herkömmlicher Form um einen Arbeitsplatz zu bewerben, und die Möglichkeit, auch telearbeiten zu können, lediglich als Zusatzqualifikation im Bewerbungsschreiben anzuführen.<sup>121</sup>

Die Frage ob die Kosteneinsparungs- und Externalisierungsaspekte im Zusammenhang mit der Einführung von Telearbeit zukünftig auch für KMU Telearbeit in größeren Maßstab interessant werden läßt und ob sich dann eine Perspektive für arbeitslose- oder suchende Menschen hiermit ergeben wird, kann heute noch nicht beantwortet werden.

Eine Schlußfolgerung des im Auftrag des AMS Steiermark durchgeführten Projektes „Teleworkshop“ ist, daß in Europa insgesamt die Telearbeit als neue Form der Arbeitsorganisation noch vor „großen Hürden“ stehe und daß es für Frauen um so schwerer sei, einen Telearbeitsplatz zu finden, vor allem wegen typisch weiblicher

<sup>120</sup> Die Vermittlungsquote liegt nach eigenen Angaben bei 50%, die Hälfte von ihnen arbeitet auf einer zumeist alternierenden Telearbeitsstelle, einige wenige auch als Selbständige mit Aufträgen von mehreren Firmen.

<sup>121</sup> Vgl. BBRZ Linz: Vorläufige Unterlagen zum EU-Projekt: „Multimedia in der beruflichen Rehabilitation“. Typoskript 1999. Diesen Unterlagen beigefügt waren auch aus unserer Sicht sehr brauchbare Checklisten, Tips und Hinweise für Beschäftigte und Unternehmen, die sich für Telearbeit interessieren.

**Arbeitsbiographien:** „Mit sogenannten ‚patchwork-Biographien‘ ergeben sich kaum echte Karrierechancen.“<sup>122</sup>

Eine ebenso ernüchternde Bilanz wurde auch bei einem 1997 gestarteten Pilotprojekt von Jugend am Werk mit dem Namen „Telearbeit für Menschen mit Behinderung“ gezogen. Die Hälfte der Teilnehmerinnen konnte anschließend einen Job finden, allerdings waren das ausschließlich Sekretariatsarbeiten vor Ort im Betrieb.<sup>123</sup>

### 7.3.2 Regionalpolitische Aspekte der Telearbeit

Arbeitsmarkt- und beschäftigungspolitisch werden mit Telearbeit immer wieder auch positive Effekte für altindustrielle und ländliche Regionen erwartet.

*„Telearbeit wird für ländliche Regionen zunehmend wirtschafts-, arbeitsmarkt- und beschäftigungspolitisch relevant werden. Einerseits können dadurch, daß qualifizierte Arbeitskräfte zum Teil von zu Hause bzw. von Telezentren aus arbeiten, Abwanderungstendenzen in urbane Zentren vermieden, Verkehrsspitzen entschärft, und die wirtschaftliche Kaufkraft im ländlichen Raum gesichert werden. Andererseits werden durch eine solche Verlagerung von Arbeit in den traditionell benachteiligten Regionen zusätzliche Arbeitsmöglichkeiten geschaffen.“*<sup>124</sup>

Eine Betrachtung der Konzentration von TelearbeiterInnen in Österreich bzw. in Europa läßt allerdings an der Realisierbarkeit der Verlagerung von Arbeitsplätzen in größerem Stil zweifeln. Eine der ersten Untersuchungen zur regionalen Verteilung der Telearbeit in Österreich hat ergeben, daß fast 1/3 der TelearbeiterInnen in Wien arbeiten. Mehr als 3/4 aller in Österreich als TelearbeiterInnen definierten Beschäftigten kommen aus den Bundesländern Wien (29%), Niederösterreich (ca. 20%), Tirol (18%) und Oberösterreich (12%). Demnach entfallen auf das urbane und wirtschaftliche Zentrum Österreichs und das umliegende Bundesland die Hälfte der gezählten TelearbeiterInnen.<sup>125</sup>

Betrachtet man die europäische Entwicklung, so fällt auf, daß die Wachstumsregion der Telearbeit derzeit Dublin und Umgebung ist – im europäischen Kontext eine sehr periphere Region, im nationalen das wirtschaftliche Zentrum. Niedrige Sozialstandards und überdurchschnittliche hohe Arbeitslosigkeit sowie großzügige Förderprogramme für Firmenansiedlungen haben zur Ansiedlung von Telearbeitsgebern geführt, die Arbeitskräfte in die Region Dublin ziehen. Die regionale Verteilung der Telearbeit in Österreich und in Irland zeigt, daß regionale Hoffnungen in Verbindung mit Telearbeit, vor allem jene, damit regionale Ungleichgewichte ausgleichen zu können, bislang nicht erfüllt wurden. Regionen, die um Telearbeitsplätze ringen, befinden sich im nationalen und internationalen Standortwettbewerb. Die besten Startbedingungen haben dafür bisher die urbanen und wirtschaftlichen Zentren aufzuwei-

---

<sup>122</sup> Teleworkshop. Europäisches Curriculum zur Ausbildung von Frauen für die Telearbeit im Rahmen der GI NOW. Ohne Jahres- und Ortsangabe.

<sup>123</sup> Vgl.: Steirische Telefitness muss erst errungen werden. In: korso – die Informationsalternative für die Steiermark Nr. 10/Dez.1999, S.7.

<sup>124</sup> Ebenda, S. 143.

<sup>125</sup> Der Anteil Wiens und Niederösterreichs an den Erwerbstätigen liegt bei etwa 40%.

sen. Industriell schwächer strukturierte und altindustrielle Regionen haben zunächst einen enormen Aufholbedarf, was Telekommunikationsinfrastruktur und auch Qualifikationen angeht, außerdem sind sie meist von KMU geprägt, die die Entwicklung bisher nicht bestimmen. Trotzdem werden in die aktuellen Entwicklungsprozesse sehr große Erwartungen gesetzt.<sup>126</sup> Beispielgebend dafür stehen politische Strategien in der Steiermark, die allerdings noch sehr allgemein formuliert sind.<sup>127</sup>

Die konkreten Projekte der steirischen Telekommunikationsinitiative für den Bereich „Regionen“ liegen in der Förderung und Initiierung von "Regionalen Telekommunikationsinitiativen" (RIT) in altindustriellen und ländlichen Regionen der Steiermark. Als Ziele im Regionenschwerpunkt werden genannt: *„Bewußtsein bilden (...) Informationssysteme und Telezentren und (...) Kompetenznetzwerk RIT aufbauen“*.

Telezentren und Telehäuser in Österreich sind bislang vor allem Vereinsinitiativen mit Beteiligung von Gemeinden. Bislang wurden an die 15 solcher Einrichtungen gegründet, einige aber bereits auch wieder geschlossen, weil der *„große Ansturm auf die Telearbeitsplätze“* ausblieb und zum Teil beträchtliche Auslastungsprobleme bestehen. *„Nach dem Gründerboom der letzten Jahre folgt bei den meisten Zentren die Ernüchterung.“*<sup>128</sup>

Ein derartiges Telezentrum, bei dem auch eine Teilnehmerin aus einem Teblearn-Kurs als eine von zwei Angestellten beschäftigt ist, besteht seit mehr als zwei Jahren, momentan noch nicht kostendeckend, wie der Geschäftsführer angibt, er rechnet damit ab Ende 2000. Die Tätigkeitsfelder liegen in der Übernahme *„gewisser Dienstleistungen“* für die Gemeinde, das Hauptziel ist aber, die Betriebe über Beratung und Unterstützung bei der Installation *„telekommunikationsreif zu machen.“* Ein zukünftiges Standbein soll aber hauptsächlich die Übernahme von ausgelagerten Dienstleistungen von Betrieben *„für Verwaltungsbereiche, Telefon- und andere Kommunikationsarbeiten wie mailings, eventuell auch Buchhaltung anbieten.“* *„Zwischen Anspruch und Realität“* klaffe aber noch eine große Kluft, *„die Chancen liegen – glaube ich – viel eher in den Ballungszentren als am Land.“* Vom Tätigkeitsfeld ähnelt diese Initiative damit einer obersteirischen Beschäftigungsgesellschaft, die aber vom Kundenumfang und von den Beschäftigten wesentlich größer dimensioniert ist – vielleicht auch deswegen, weil sie im zweitgrößten steirischen Ballungsraum operiert. Ähnliche Telezentren gibt es noch in mehreren anderen steirischen Gemeinden, wengleich zum Teil mit anderen Aufgabenschwerpunkten wie z.B. eines mit Schwerpunkt Tou-

<sup>126</sup> Das Deutsche Institut für Urbanistik bestätigt eine zurückhaltende Sichtweise bezüglich der Potentiale: *„Wird der ländliche Raum gestärkt oder profitieren nur die Verdichtungsräume von Telearbeit? Nach allen Erfahrungen kann Telematik kaum eine Trendwende bewirken, sie wirkt vielmehr trendverstärkend.“*

Vgl. <http://www.difu.de/projektforen/iuk/dokumente/telearbeit.shtml> oder auch o.g. Studie: Telearbeit. Chancen für neue Arbeitsformen, mehr Beschäftigung, flexible Arbeitszeiten, S. 46ff.

<sup>127</sup> Vgl. Land Steiermark, Ressort für Wirtschaftspolitik und Telekommunikation (Hrsg.): @telekis. Telekommunikationsinitiative Steiermark. Graz: 1998. Falls nicht anders ausgewiesen, entstammen die folgenden Zitate dieser Broschüre. Zur Erreichung dieser Ziele soll u.a. ein "Strategie- und Aktionsplan für den Eintritt der Steiermark in die Wissensgesellschaft" erarbeitet werden, der auch als Grundlage zukünftiger EFRE-Förderungen in der Steiermark dienen soll.

<sup>128</sup> Vgl. Maria Beham, Lena Doppel, Monika Eisenbeutel, Martin Rapf, Gerhard Reisecker, Sonja Ulrich: Status-Bericht Telearbeit in Österreich. Zum Stand der Telearbeit in Österreich vor dem Hintergrund der Entwicklungen in der EU. Wien: BMAGS 1999, S.29f.

risimus oder mit Schwerpunkt Landwirtschaft. Weitere Arbeitsplätze in Zusammenhang mit den neuen Technologien sind nach Berichten von RGS-VertreterInnen in mehreren Bezirken der Steiermark in Form von „Call-Centern“ entstanden. Über Arbeitsbedingungen und die Anzahl der Arbeitsplätze liegen uns keine Informationen vor.

Hinweise darauf, daß die Umsetzung von Telearbeit in peripheren Regionen und die damit verbundenen Erwartungen, Arbeitsplätze in die Region zu bringen, sich schwieriger gestaltet als erwartet, gibt es von mehreren Telearbeitsinitiativen. Exemplarisch dafür ist eine sozial- und arbeitsmarktpolitische Initiative in Oberkärnten. Das Konzept des Modellprojektes, das in Zusammenarbeit zwischen einer regionalen Initiative und einem Wiener Forschungsinstitut entwickelt wurde, enthält zunächst eine Qualifizierung für Wiedereinsteigerinnen und arbeitslose Frauen im Informations- und Telekommunikationsbereich als Vorbereitung für die Erledigung von Telearbeiten am Wohnort. Nach der Ausbildung sollten die Teilnehmerinnen mindestens ein Jahr lang beim Projektträger angestellt sein und unter Berücksichtigung von arbeits- und sozialrechtlichen Standards und Fragen der Daten- und Qualitätssicherung sowie Haftungsfragen von Betrieben ausgelagerte Dienstleistungen erledigen. Zur Akquisition von Aufträgen wurde vorgelagert eine Bedarfserhebung bei den regionalen Betrieben durchgeführt und eine „Telearbeitsbörse“ eingerichtet. Die Kernidee des Projektes besteht darin, *„die Arbeit statt Menschen pendeln zu lassen.“* Die neuen Telearbeitsmöglichkeiten sollten zu einer erhöhten regionalen Wertschöpfung führen. Nach Auskunft einer Projektbetreuerin wurden vor allem die Nutzung dieser Dienstleistung durch regionale Betriebe, aber auch durch Betriebe von außen bislang viel zu optimistisch eingeschätzt. In einer internen Zwischenbilanz werden vor allem ausschlaggebende Gründe dafür aufgezählt. Diese reichen von dem *„noch zu wenig ausgereiften Angebot an Dienstleistungen“* über die Konkurrenz durch spezialisierte Unternehmen und auch durch billigere AuftragnehmerInnen wie StudentInnen für bestimmte Dienstleistungen wie dem Webdesign u.ä.m. bis hin zu Problemen der Überwindung räumlicher Distanzen für notwendige persönliche Kontakte zur Auftragsanbahnung und Abstimmung bei der Durchführung. Hinderliche Faktoren seien weiters die Neuheit der Idee und das damit verbundenen „Risiko“ für viele regionale Unternehmen und allgemein das noch geringe Interesse und der geringe Informationsstand der Unternehmen über die Möglichkeiten der digitalen Information.

Auch VertreterInnen von anderen Initiativen zur Forcierung von Telearbeit in ländlichen Regionen weisen darauf hin, daß die breite Einführung von Telearbeit durch das geringe Interesse der Unternehmen auf Grenzen stößt. Die Widerstände betreffen sowohl Telearbeit in Rahmen eines Dienstverhältnisses als auch die Auslagerung von bestimmten Tätigkeiten. Eine Verantwortliche eines oberösterreichischen Telearbeitsprojektes kommt zum Schluß, daß die *„Firmen noch viel Unterstützung und Beratung brauchen“* würden, um diese neue Arbeitsform intensiver zu nutzen. Die wenigen Teilnehmerinnen des Projektes, die anschließend zumindest eine teilweise oder alternierende Telearbeit praktizieren, haben die Arbeitsstelle zumeist bei ehemaligen Arbeitgebern gefunden. Ihre Schlußfolgerung aus den Erfahrungen und ihre Einschätzung des regionalen Potentials von Telearbeit rückt allzu euphorische Erwartungen zurecht: *„Noch Mitte der Neunziger hat man gedacht, das [Telearbeit] ist die Arbeitsplatzlösung und man hat nicht gesehen, daß weder alle Personen noch alle Tätigkeiten ‚telearbeitstauglich‘ sind.“* Aus allen Ergebnissen kann bislang der Schluß gezogen werden, daß die hohen regionalen Beschäftigungserwartungen noch nicht ein-



gelöst werden konnten. Ob es damit aber gelingt, andere vorhandene Entwicklungsdifferenzen auszugleichen, erscheint eher fraglich. In Hinsicht auf die Erwartungen, die mit Telelernen bzw. Telearbeit für Zielgruppen aus entlegenen ländlichen Gebieten verbunden wurden, soll nochmals das eingangs von einem AMS-Vertreter erwähnte Beispiel der Wiedereinsteigerin aus dem oberen Feistritztal erwähnt werden: „Und wenn da eine Bereitschaft der Firmen gegeben ist, gewisse Dinge auszulagern und an die Leute zu vergeben, dann hat sie ein Glück gehabt und dann hat das gepaßt. Und das ist dann natürlich ein Volltreffer.“

## 8 ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Das Schlagwort vom *"lebenslangen Lernen verliert seinen plakativen Charakter"* und wird auch in der beruflichen Weiterbildung zunehmend zur *"selbstverständlichen Tatsache"*<sup>129</sup>, die eine Anpassung an sich schnell verändernde Qualifikationsansprüche am Arbeitsmarkt ermöglicht. An eine zukunftsweisende berufliche Weiterbildung ergeben sich daraus Herausforderungen in verschiedener Hinsicht: Die Teilhabe an beruflicher Weiterbildung soll möglichst vielen offen sein und neben fachlichen Inhalten und arbeitsmarktrelevanten Schlüsselqualifikationen die Fähigkeit vermitteln, eigene Qualifikationsdefizite zu erkennen und selbständig an deren Behebung zu arbeiten.

In der vorliegenden Untersuchung wurden über das AMS geförderte Telelern-Projekte in der Steiermark evaluiert, die als Organisationsform des Lernens „Telelernen“ erprobten und auf die Vermittlung von EDV-Inhalten (Word, MS-Office-Paket) für den Arbeitsbereich Büro an "WiedereinsteigerInnen" und "Behinderte" abzielten.

Telelernen bietet unter den bei den Projekten gegebenen Rahmenbedingungen eine Lern- und Lehrform, die von den meisten TeilnehmerInnen als sehr geeignet zur Erreichung der Lernziele bezeichnet wird. Sie geben an, das fachliche Wissen durch das eigenständige Erarbeiten sicherer und nachhaltiger erlernt zu haben, sie haben im Verlauf des Telelernens Kompetenz im selbständigen Umgang mit dem Medium Computer erreicht und sehen sich befähigt, viele anstehende Probleme selbständig zu lösen. Neben dem fachlichen Wissen sind damit „Schlüsselqualifikationen“ angesprochen, die von Arbeitgebern immer mehr vorausgesetzt werden. Auch ein gestiegenes Interesse an Weiterbildung und die Erhöhung der Selbstlernfähigkeit wurde bei vielen TeilnehmerInnen erreicht.

Das Telelernen wurde um Gruppentage ergänzt, bei denen fachliche, organisatorische, „kommunikative“ und arbeitsbezogene Probleme thematisiert wurden. Diese Gruppentreffen waren auch für die Herstellung einer Basiskommunikation zwischen den Lernenden wichtig, die dazu führte, daß die zur Verfügung gestellten technischen Möglichkeiten während des Telelernens für die Kommunikation und den gegenseitigen Erfahrungsaustausch genutzt wurden. Damit können zum Teil die positiven gruppenspezifischen Effekte des kollektiven Lernens substituiert werden.

---

<sup>129</sup> In J. Hochgerner, A. Höglinger Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit, Wien 1998, S.

Überfordert von der für sie neuen Lernsituation und den Lerninhalten waren vor allem jene TeilnehmerInnen, die keine Büroerfahrungen mit sich brachten oder die den Gruppenkontext als nicht lern- und kommunikationsfördernd bezeichneten. Dafür werden vor allem zu große Unterschiede zwischen den TeilnehmerInnen in Hinsicht auf Vorkenntnisse, Lerntempo und berufliche Zielvorstellungen verantwortlich gemacht. Bei zukünftigen Telelernmaßnahmen sollte daher auf eine genauere Selektion der TeilnehmerInnen geachtet werden, die bei den untersuchten Maßnahmen auch unter ihrem „Pilotcharakter“ gelitten hat. Bei einem schlechten Gruppenklima tritt insbesondere das Gefühl sozialer Isolierung beim Telelernen auf, das allgemein zwar als große Gefahr des Telelernens gilt, bei den TeilnehmerInnen der untersuchten Projekten aber kaum auftritt. Ebenso verbesserungswürdig ist zum Teil die Vorbereitung für das Lernen zuhause, wobei sich dies für bestimmte TeilnehmerInnengruppen besonders zeigt: Ältere TeilnehmerInnen fühlen sich durch das Lernen am Computer häufiger überfordert, wobei diese Überforderung mit einem Sinken der Lernmotivation einhergeht. Frauen mit Kindern, insbesondere mit Kindern unter drei Jahren haben zumeist Schwierigkeiten, neben den alltäglichen Verpflichtungen die Zeit zum Lernen zu finden. Nächtliches Lernen, Probleme mit der Familie und ein Verlust der Lernmotivation sind Resultate bei Schwierigkeiten mit dem Zeitmanagement. Ebenso könnte eine optionale „Lernberatung“ möglicherweise zu einer Verringerung der gegenüber den Sollzeiten überzogenen tatsächlichen Weiterbildungsstunden führen, falls diese aus einer Überforderung und nicht, wie sich manchmal auch im positiven Falle zeigt, aus einem besonderen Interesse am Medium Computer ergibt.

In Hinsicht auf individuelle und regionale Weiterbildungsbarrieren wie eingeschränkter Mobilität oder einem nicht vorhandenen Weiterbildungsangebot zeigt die Untersuchung, daß Telelernen prinzipiell in hohem Maß geeignet ist, solche Barrieren zu verringern. Falls zukünftig Telelernen jedoch noch verstärkt als Weiterbildungsmöglichkeit für mobilitätseingeschränkte Personen eingesetzt werden soll, sind im Auswahlverfahren stärker individuelle Bedingungen zu berücksichtigen: Die Wiedereinsteigerinnen geben überwiegend an, nicht an „normalen“ Präsenzweiterbildungen teilnehmen zu können, während dies für mehr als die Hälfte der Behinderten möglich gewesen wäre. Aus einem regionalen Gesichtspunkt sind aber der unbeschränkten Einsetzbarkeit von Telelernen durch die sinnvolle Koppelung von Telelernen mit Präsenzzeiten Grenzen durch die punktuell notwendige tägliche Erreichbarkeit gesetzt.

Arbeitsmarktpolitisch wurden mittels der Telelernmaßnahmen nur geringe Integrationseffekte erzielt. Nur ein Drittel der TeilnehmerInnen fand im Anschluß an den Kurs eine Beschäftigung. Die arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen der untersuchten Maßnahmen waren von Anfang an unklar und wenig operationalisiert, der intentionale Schwerpunkt lag eher auf dem Testen bzw. dem Entwickeln von Telelernen. Demgemäß wurden etablierte Maßnahmen zur Unterstützung der Vermittlung auf dem Arbeitsmarkt nur wenig berücksichtigt. Die Verantwortung für vermittlungsunterstützende Maßnahmen war nicht transparent. Aus Sicht der Schulungsträger liegt die Verantwortung für die Vermittlung eindeutig beim AMS. Nur in einer Maßnahme ist das Telelernen eingebettet in Elemente der individuellen Ausbildungsplanung im regionalen Kontext bzw. in vermittlungsunterstützende Maßnahmen wie Praktika bei potentiellen Abnehmerbetrieben, hier konnten auch deutlich mehr Teilnehmerinnen eine bislang erfolgreiche berufliche Reintegration bewerkstelligen. Jene Dienstver-

hältnisse, die von den „erfolgreichen“ TeilnehmerInnen nach dem Kurs begonnen wurden, bestehen größtenteils bis zum Untersuchungszeitpunkt, d.h. auch, daß die Ausbildung durchaus das Rüstzeug geliefert hat, auf konkreten Arbeitsplätzen zu bestehen. Besonders bei den behinderten TeilnehmerInnen, die teilweise wenig berufliche Erfahrungen im Zielbereich Büro besitzen, sind sehr wenig Beschäftigungseffekte vorhanden. Dies bestätigt auch die Ansicht von RGS-BeraterInnen und sonstigen ExpertInnen, daß eine EDV-Ausbildung, und sei die Organisationsform des Lernens, auf der sie basiert, noch so gut, allein und ohne zusätzliche Unterstützung bei den Zielgruppen kaum eine Aussicht auf eine erfolgreiche Rückkehr auf den Arbeitsmarkt bietet.

Als wenig aussichtsreich muß die Hoffnung bezeichnet werden, arbeitsuchende Menschen mit einer langen Abwesenheit vom Arbeitsmarkt auf Telearbeitsplätzen in das Arbeitsleben zurückzubringen. Telearbeit ist bei einer untersuchten Maßnahme zwar konzeptionelles Ziel, diesbezügliche Akquisitionsarbeiten aber wurden kaum vorgenommen. In der Praxis allerdings gibt es aktuell noch kaum genügend Telearbeitsplätze, und wenn, dann werden sie nicht von betriebsfremden Arbeitskräften, sondern vorzüglich von bewährten MitarbeiterInnen mit einer guten Kenntnis des Betriebes und der Arbeitsabläufe eingenommen. Die TeilnehmerInnen selbst bezeichnen Telearbeit eher als Notlösung für den Fall, daß kein „normaler“ Arbeitsplatz gefunden wird. Aussagen von BetreiberInnen von Telearbeitsinitiativen gehen in die Richtung, daß das arbeitsmarktpolitische Potential von Telearbeit, besonders jenes zur Reintegration von arbeitslosen Menschen, in der „Anfangseuphorie“ bei weitem überschätzt wurde.

## 9 LITERATUR

Arbeitsmarkt und Beschäftigung in der Informationsgesellschaft. BBJ Consult II/III. Hrsg. von BBJ SERVIS GmbH. Berlin: BBJ Verlag 1997

Bell, Daniel: Die nach-industrielle Gesellschaft. Frankfurt/Main: Campus 1975.

Bernal, John Desmond: Die Wissenschaft der Gegenwart. In: Wissenschaft. Science in History. Band 3, S. 655ff. Reinbeck: Rowohlt 1965.

Bits und Bytes vom Apfel der Erkenntnis. Frauen - Technik - Männer. Hrsg. von Martina Ritter. Westfälisches Dampfboot. Münster 1999.

Dostal, Werner: Die Informationierung der Arbeitswelt - Multimedia, offene Arbeitsformen und Telearbeit. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nummer 4. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz: Kohlhammer 1995.

Europäische Charta für Telearbeit,

<http://www.telework-forum.org/diplomat/gr/what/what.htm>, 21.06.1999.

Fourastié, Jean: Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts. Köln: Bund-Verlag 1969.

Hack, Lothar: Vor Vollendung der Tatsachen. Die Rolle von Wissenschaft und Technologie in der dritten Phase der Industriellen Revolution. Frankfurt/ Main: Fischer 1988.

Hammer, Gerald: "Telearbeit" - Alltag oder Rarität. Herausgegeben vom BMAGS. Wien 1998.

Hochgerner, Josef. ; Höglinger, Andrea.: Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit. Herausgegeben vom BMAGS. Wien 1998.

Hochgerner, Josef: Die Telematische Formierung von Arbeit. In: Hartmann, Frank (Hrsg.): Informationsgesellschaft. Wien: Forum Sozialwissenschaft 1998.

<http://derstandard.at/arc/19990605/182.htm> (22.07.99).

Jagoda, Bernhard: Internet - Medium für neue Berufe und Arbeitsplätze? In: Spektrum der Wissenschaft. 1/98, Dossier: Die Welt im Internet. Heidelberg.

Korte, W.: Einführung von Telearbeit in Unternehmen und Verwaltungen; Seminarunterlagen zur Tagung „Telearbeit in Bayern“ im Kloster Banz 1995.

Kursbuch Neue Medien. Trends in Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur. Hrsg. von Stefan Bollmann. Mannheim: Bollmann-Verlag 1995.

Mantl, Wolfgang: Telearbeit (Auswertung und Interpretation der Online-Umfrage der WK Steiermark von Dezember 1998).

<http://www.wkstmk.at/innovation/telearbeit.htm>, 22.07.1999.

Martin, H.-P. und Schumann, H.: Die Globalisierungsfalle. Der Angriff auf Demokratie und Wohlstand. Reinbeck: Rowohlt 1996.

Ninz, Lydia: Die Telearbeit ist männlich. Frauen stellen Minderheit; in: Der Standard, 5./6. Juni 1999.

ÖSTAT: Telearbeit - Ergebnisse des Mikrozensus September 1997. In: Statistische Nachrichten 12/1998.

Pollauf, Marcel: Abenteuer Telearbeit, Diskussionsveranstaltung über Chancen und Risiken der Telearbeit "Zukunft der Arbeit - 1999 Jahr der Telearbeit" von der GPA Steiermark, der Arbeiterkammer Steiermark, dem ÖGB Bildungsausschuß und dem BFI.

<http://www.gpa.at/kompetenz/artikel/35.htm> (22.07.99).

Rifkin, Jeremy: Das Ende der Arbeit und ihre Zukunft. Frankfurt/Main: Fischer 1997.

Status-Bericht Telearbeit in Österreich. Zum Stand der Telearbeit in Österreich vor dem Hintergrund der Entwicklungen in der EU. Erstellt von Maria Beham, Lena Doppel, Monika Eisenbeutel, Martin Rapf, Gerhard Reisecker und Sonja Ulrich. Wien: BMAGS 1999, S.29f.

Steirische Telefitness muss erst errungen werden. In: korso – die Informationsalternative für die Steiermark Nr. 10/Dez.1999,

Telearbeit, Die soziale Dimension. Hrsg. von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien . Wien: ohne Jahr.

Telearbeit. Chancen für neue Arbeitsformen, mehr Beschäftigung, flexible Arbeitszeiten. Ein Ratgeber für Arbeitnehmer und Unternehmen. Hrsg. vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung. Bonn 1998. Telearbeit, Vorschläge zur Gestaltung. Hrsg. von GPA . Wien 1996.

Telearbeit. Ein Leitfaden für die Praxis. Hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung; Bundesministerium für Wirtschaft; Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie. Bonn 1998.

<http://www.bma.bund.de/download/broschueren/a199.pdf>, 22.07.1999.

Telekommunikationsinitiative Steiermark, Hrsg. vom Ressort für Wirtschaftspolitik und Telekommunikation. @telekis. Graz: Land Steiermark 1998.

Teleworkshop. Europäisches Curriculum zur Ausbildung von Frauen für die Telearbeit im Rahmen der GI NOW. Ohne Jahres- und Ortsangabe.

top of styria. Sondernummer 46a. Hrsg. von der Wirtschaftskammer Steiermark, November 1999.

Walter, H. ; Finder, R.: Telearbeit: Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen. Herausgegeben vom BMAGS. Wien 1998.

Zilian, Hans Georg; Lassnigg, Lorenz; Wroblewski, Angela: Arbeitslosenschulung in der flexibilisierten Wirtschaft. Am Beispiel des Schulungssystems des AMS Steiermark. Hampp 1999.

**Weiterführende Hinweise:**

Ausführliche Hinweise und Literaturlisten bieten u.a. an:

<http://www.telework.at>

<http://www.onforte.de>

<http://www.empirica.de>

Literatur zum Downloaden:

Europäische Kommission: Status Report on European Telework. September 1998.

<http://www.eto.org.uk/twork/tw98>

Bundesministerium für Bildung und Forschung: Leitfaden zur Telearbeit. 1998:

<http://www.iid.de/telearbeit/leitfaden/>

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie: Telearbeit und Telekooperation. 1995:

[http://www.iid.de/informationstechnik/telearbeit/bmbf\\_studie](http://www.iid.de/informationstechnik/telearbeit/bmbf_studie)

Projektinformationen:

NOW-Hermagor: <http://www.zsi.at/now-hermagor>

<http://www.telearbeitsboerse.at>

Mountain unlimited. Projekt TeleWorkShop: <http://www.teleworkshop.at>

Techno-Z FH. Projekt Horizon. Teleschulung für Mobilitätsbehinderte.

<http://www.newmedia.at>

IBIS-acam, Wels: Seminare für Telearbyte und Telelernausbildung im Bereich EDV für wiedereinsteigerinnen mit kaufmännischer Vorerfahrung

Tele-Ost, Gnas: <http://www.bumerang.at>

Österreichische Telearbeitvereinigung: <http://www.oeta.at>

Multimedia in der beruflichen Rehabilitation: <http://www.bbrz.at>