

JOANNEUM



RESEARCH

INSTITUT FÜR TECHNOLOGIE- UND REGIONALPOLITIK

*BEGLEITENDE EVALUIERUNG
DER IT-LOUNGE
UND DES IKT-SONDERPROGRAMMS*

ENDBERICHT

Helene Schiffbänker, Birgit Woitech

September 2002

BEGLEITENDE EVALUIERUNG DER IT-LOUNGE UND DES IKT-SONDERPROGRAMMS

ENDBERICHT

Helene Schiffbänker, Birgit Woitech

*Dieser Forschungsbericht wurde aus Mitteln des
Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds finanziert*



September 2002

Projekt No. RTW.2001.AF.013-01

Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH
Institut für Technologie- und Regionalpolitik (InTeReg)
Wiedner Hauptstraße 76, 1040 Wien
Tel. +43 (1) 581 75 20 und
Elisabethstraße 17, 8010 Graz
Tel. +43 (316) 876-1488

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	4
TABELLENVERZEICHNIS	4
ZUSAMMENFASSUNG.....	6
EINLEITUNG	8
1 BESCHREIBUNG IT-LOUNGE	9
1.1. Maßnahmenbeschreibung.....	9
1.1.1 Hintergrund und Konzeption.....	9
1.1.2 Zielsetzungen und Zielgruppe	10
1.1.3 Organisation und Durchführung der Maßnahme	11
1.1.4 Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen	13
1.2. Maßnahmenumfeld.....	16
1.2.1 Beschreibung aus Sicht externer ExpertInnen	16
1.2.2 Wirtschaftliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen.....	19
1.2.3 Förderlandschaft	21
1.2.4 Internationale Erfahrungen.....	21
2 CHARAKTERISIERUNG DER KUNDINNEN.....	25
2.1. Fokus-Interviews	25
2.1.1 Motivation.....	25
2.1.2 Erwartungen.....	27
2.1.3 Beurteilung des Dienstleistungsangebotes.....	29
2.2. KundInnenbefragung.....	30
2.2.1 Grundgesamtheit und Stichprobe	30
2.2.2 Die Struktur der befragten KundInnen.....	31
2.2.3 Zugang	34
2.2.4 Motivation.....	35
2.2.5 Beurteilung des Leistungsangebotes	37
2.2.6 Persönlicher Nutzen.....	41
2.2.7 Relevanz der Förderung.....	44
2.2.8 Beurteilung der finanziellen Rahmenbedingungen.....	46
2.2.9 Einkommens-Vergleich.....	47
2.2.10 Gender-spezifische Aspekte der IT-Lounge	48
3 QUALIFIZIERUNGSINHALTE	50
3.1. Zielsetzung und Zugang	50
3.2. Profilentwicklung	51
3.3. Bewertung der Profile.....	58
4 ARBEITSMARKTPOLITISCHE BEURTEILUNG.....	60
4.1. Vergleichsgruppe.....	60
4.2. Mitteleinsatz.....	64
4.3. Implacement.....	65
4.4. Handlungsoptionen.....	66

5	ANHANG	69
5.1.	Literaturliste	69
5.2.	Sonstige Materialien	71
5.2.1	GesprächspartnerInnen	71
5.2.2	Internationale Recherche	72
5.3.	Frageinstrumente	73
5.4.	SUMMARY	89

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 2-1	KundInnenstruktur im Zeitverlauf	34
Abbildung 2-2	Gründe für die Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge, GesamtkundInnen	36
Abbildung 2-3	Motivation für Kontaktaufnahme, Arbeitslose/Arbeitsuchende und Beschäftigte	37
Abbildung 2-4	Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten der IT-Lounge	38
Abbildung 2-5	Beurteilung der Leistungen der IT-Lounge: Organisation	39
Abbildung 2-6	Beurteilung der Leistungen der IT-Lounge: Information	39
Abbildung 2-7	Beurteilung der Leistungen der IT-Lounge: Beratung und formale Abwicklung	40
Abbildung 2-8	Wobei war die IT-Lounge besonders von Nutzen?	42
Abbildung 2-9	Persönlicher Nutzen, Arbeitslose/Arbeitsuchende und Beschäftigte	43
Abbildung 2-10	Persönlicher Nutzen, Beratungs- und FörderkundInnen	44
Abbildung 3-1	Profilentwicklung schematisch	51
Abbildung 3-2	Bewertung der Qualifizierungsinhalte anhand der Dimensionen	53
Abbildung 3-3	Gesamtbewertung der Maßnahmen	55
Abbildung 3-4	Einschätzung der Praxisrelevanz	55
Abbildung 3-5	Einschätzung der gehaltserhöhenden Wirkung	55
Abbildung 3-6	Einschätzung des Nutzengewinn im Unternehmen	55
Abbildung 3-7	Einschätzung der Einstellungsrelevanz	55
Abbildung 3-8	Einschätzung der Vermittelbarkeit in der Qualifizierungsmaßnahme	56
Abbildung 3-9	Einschätzung der zukünftigen Nachfrage	56
Abbildung 3-10	Profil der besten drei Maßnahmen	57
Abbildung 3-11	Bewertung der Netzwerk-Maßnahmen	57
Abbildung 3-12	Bewertung der Programmier-Maßnahmen	58
Abbildung 3-13	Bewertung der Web/Internet-Maßnahmen	58

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 2-1	KundInnen-Gruppen nach Motiven für Qualifizierung	27
Tabelle 2-2	KundInnen-Typen nach Erwartung	28
Tabelle 2-3	Alter	30
Tabelle 2-4	Status FörderwerberInnen	30
Tabelle 2-5	Verteilung der befragten KundInnen nach Geschlecht	31
Tabelle 2-6	Ausbildungsniveau	31
Tabelle 2-7	Alter	32
Tabelle 2-8	Berufe	32

Tabelle 2-9	EDV-Kenntnisse	32
Tabelle 2-10	Status	33
Tabelle 2-11	Erstkontakt	34
Tabelle 2-12	Zeitpunkt des Erstkontakts.....	35
Tabelle 2-13	Art des Erstkontakts	35
Tabelle 2-14	Welche zusätzlichen Dienstleistungsangebote werden gewünscht?.....	41
Tabelle 2-15	Entscheidungsklarheit über Qualifizierung vor Erstkontakt mit IT-Lounge.....	43
Tabelle 2-16	Warum gibt es noch keine Entscheidung für eine Qualifizierung?	45
Tabelle 2-17	Warum wurde kein weiterer Kontakt mit IT-Lounge vereinbart?.....	46
Tabelle 2-18	Beurteilung der Vorausfinanzierung, nach Status.....	46
Tabelle 2-19	Beurteilung des 30%igen Selbstbehaltes, nach Status	46
Tabelle 2-20	Einkommenserwartungen nach Geschlecht	47
Tabelle 3-1	Analysierte Maßnahmen	52
Tabelle 3-2	Beurteilung der Maßnahmen	54
Tabelle 3-3	Maßnahmen-Beurteilung inkl. ergänzender Faktoren	59
Tabelle 4-1	Verteilung nach Geschlecht.....	60
Tabelle 4-2	Ausbildungsniveau.....	61
Tabelle 4-3	Berufe	61
Tabelle 4-4	Gründe für Kontaktaufnahme IT-Lounge, Vergleichsgruppe	63
Tabelle 4-5	Gründe für die Aufnahme der Qualifizierungsmaßnahme, Vergleichsgruppe.....	63
Tabelle 4-6	Erwartete Einkommensveränderung	64
Tabelle 5-1	Interviewte Personen im waff	71
Tabelle 5-2	Interviewte Personen aus dem Maßnahmenumfeld	71
Tabelle 5-3	Exemplarische Auflistung von Einrichtungen in Irland	72
Tabelle 5-4	Mittelwerte der Qualifizierungsinhalte.....	88

Zusammenfassung

In diesem Bericht werden die Ergebnisse der begleitenden Evaluierung der IT-Lounge und des IKT-Sonderprogramms dargestellt, welche am Joanneum Research, Institut für Regional- und Technologiepolitik, im Zeitraum von Jänner bis September 2002 durchgeführt wurde.

Die IT-Lounge stellt ein Beratungs-Center für Personen dar, die eine Neu-, Um- oder Höherqualifizierung im IKT-Bereich anstreben. Das Dienstleistungsangebot der IT-Lounge umfasst die Information und Beratung zu Berufsbildern, Qualifizierungsinhalten und Zertifikaten sowie Arbeitsmarktentwicklungen, aber auch die Abklärung der persönlichen Eignung und Situation, und wird durch weitere Angebote ergänzt (Veranstaltungen, Info-Material etc.). Zusätzlich zum Beratungs-Center wird eine Förderschiene angeboten (=IKT-Sonderprogramm); beides firmiert in diesem Bericht unter der Bezeichnung IT-Lounge.

Zielsetzung der Maßnahme ist auf der individuellen Ebene die Steigerung der beruflichen Mobilität der Personen, und auf der strukturellen Ebene die Steigerung des Angebots an qualifizierten Arbeitskräften für den Wirtschaftsstandort Wien. Damit richtet sich das Programm sowohl an Beschäftigte als auch an Nicht-Beschäftigte. Für die Genehmigung der Förderung wird nach einem oder mehreren Beratungsgesprächen zwischen BeraterIn und KundIn ein Bildungsplan vereinbart, der den individuellen Qualifizierungswunsch des/der KundIn enthält. Nach erfolgreicher Absolvierung der Maßnahme werden max. 70% der Kosten, jedoch höchstens 3.640 € gefördert.

Der Anteil an arbeitslosen Personen bei den KundInnen erwies sich als überraschend hoch, was auf die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen (Konjunkturunbruch) ebenso zurückzuführen ist wie auf das angespannte AMS-Förderbudget in den ersten Monaten der Maßnahme (kaum Vergabe von Förderungen) und die geringen Beratungsressourcen der AMS-BeraterInnen für (potenzielle) UmsteigerInnen in den IKT-Bereich (wenig Zeit, Informationen, Praxiserfahrung). Somit nahmen mehr arbeitlose Personen die Beratungsleistung der IT-Lounge in Anspruch. Diese fragten stärker das Beratungsangebot nach, Beschäftigte hingegen eher die Förderleistung.

Frauen stellen eine spezifische Zielgruppe dar, exakt ein Drittel der KundInnen im Evaluierungszeitraum waren Frauen. Ihr Anteil macht 36,2% bei den BeratungskundInnen aus, jedoch nur 18,6% bei den FörderkundInnen. Dies bedeutet gleichzeitig, dass nur 24% der Frauen, im Gegensatz zu 56% aller Männer, eine Förderzusage haben. Damit wird deutlich, dass eine gezielte Förderung von Frauen im beruflichen Umorientierungsprozess zwei Aspekte berücksichtigen muss: den geringeren Zugang von Frauen zur Maßnahme und den geringeren Übergang von der Beratung zur Förderung bzw. zur Aufnahme einer Qualifizierung.

Mit den Beratungs- und FörderkundInnen wurden im Zuge der begleitenden Evaluierung sowohl Fokus-Interviews als auch eine Zufriedenheitsbefragung durchgeführt. Diese zeigen einerseits die Heterogenität der Motive und Erwartungen, andererseits aber auch eine hohe Zufriedenheit mit den in Anspruch genommenen Leistungen. Gleichzeitig wird die Notwendigkeit einer solchen Maßnahme bei der Umorientierung in den IKT-Arbeitsmarkt betont. Der IKT-Bereich ist nach wie vor durch eine Unübersichtlichkeit des Ausbildungsangebots, der KursträgerInnen, Berufsbilder, Arbeitsmarkt-Trends, etc. gekennzeichnet. Die KundInnen unterscheiden sich in ihren Erwartungen und im Nutzen aufgrund ihrer jeweiligen Position im Umorientierungsprozess: Jene Personen, die sich noch nicht festgelegt haben, benötigen Information und Beratung in strukturierter Form, um ihre Perspektiven zu entwickeln und die notwendigen Entscheidungen zu treffen.

Für Personen mit umfassendem autodidaktischen Wissen und Berufserfahrung im IKT-Bereich ist die Zertifizierung von entscheidendem Nutzen für den weiteren beruflichen Werdegang, da sonst ihr erworbenes Wissen am Arbeitsmarkt nicht transferierbar ist.

Jene KundInnen hingegen, die schon mit einem klaren Qualifizierungswunsch zur IT-Lounge kommen, sind vorwiegend an der Finanzierung dieser Ausbildung interessiert. Tendenziell handelt es sich bei dieser KundInnengruppe um Personen in Beschäftigung bzw. um Männer.

Ein Vergleich der FörderkundInnen der IT-Lounge mit Personen ohne Förderung (Personen, die die gleichen Ausbildungen privat finanzieren) zeigt, dass sich letztere durch wesentlich bessere IKT-Kenntnisse und eine bessere berufliche Verankerung im IKT-Arbeitsmarkt auszeichnen. Damit wird deutlich, dass die IT-Lounge sehr wohl von Personen in Anspruch genommen wird, die erst im IKT-Bereich Fuß fassen müssen.

Um die Relevanz der Ausbildungsinhalte für den Wiener Standort zu überprüfen, wurden ausgewählte Unternehmen dazu befragt. Bezüglich der Ausbildungsinhalte weisen die Kursmaßnahmen im Netzwerk-Bereich die höchste Relevanz auf. Als wesentliche Kriterien für den Erfolg von Qualifizierungsmaßnahmen wurden die Praxisrelevanz und der erwartete Nutzengewinn für das Unternehmen genannt. Betont wurde weiters die Wichtigkeit anerkannter Zertifikate und eine längere Dauer der Maßnahmen, um sowohl ein technisches Grundverständnis als auch Spezialwissen vermitteln zu können.

Einen entscheidenden Einfluss auf den bisherigen Verlauf der Maßnahme hatten die Veränderungen der wirtschaftlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen: Die zum Zeitpunkt der Maßnahmenkonzeption herrschende hohe Nachfrage nach IKT-Fachkräften war rasch vorbei bzw. beschränkt sich nun auf einige Beschäftigungsbereiche, wobei die AbsolventInnen der IKT-Fördermaßnahmen mit zunehmender Konkurrenz vor allem aus dem sekundären Ausbildungssystem konfrontiert sind. Einige der befragten AbsolventInnen berichten auch von Schwierigkeiten beim Eintritt in den Arbeitsmarkt und wünschen sich von der IT-Lounge eine stärkere Unterstützung beim Aufbau von Unternehmenskontakten in Form von Praktika und Einstiegsarbeitsplätzen. Diese Vermittlungsunterstützung wurde auch in der KundInnenbefragung sehr deutlich nachgefragt.

Die nach wie vor bestehenden wenig realistischen Bilder und Erwartungen der KundInnen bezüglich des Beschäftigungssegments IKT werden im Beratungsalltag von den BeraterInnen der IT-Lounge zu relativieren versucht. Eine realistische Einschätzung der Arbeitsmarktperspektiven stellt eine explizite Zielsetzung ihres Beratungsverständnisses dar und ist angesichts der angespannten Arbeitsmarktsituation besonders wichtig. Übereinstimmend wurde von den IT-Lounge-KundInnen die Möglichkeit der Förderung einer IKT-Qualifizierung (auch für unselbständig Beschäftigte und freie DienstnehmerInnen) als sehr positiv beschrieben, sowohl für einen angestrebten beruflichen Wechsel in den IKT-Bereich, als auch für die Erweiterung der IKT-Kompetenz in bestehenden Arbeitsverhältnissen, bzw. zur Verwirklichung persönlicher Interessen.

Einleitung

Ende 2001 wurde das Institut für Technologie- und Regionalpolitik der Joanneum Research mit der begleitenden Evaluierung der IT-Lounge und des angegliederten IKT-Förderprogramms beauftragt. Der offizielle Projektstart erfolgte im Rahmen eines Kick-Off-Treffens Mitte Jänner 2002, mit den an der Evaluierung beteiligten Personen (AuftraggeberInnen der Studie, Abteilungsleiterin, Projektkoordinatorin und Verantwortlicher aus Förderabteilung sowie dem Evaluatorteam). Diese und die BeraterInnen der IT-Lounge nahmen auch an den Steuerungsgruppentreffen teil: Diese fanden nach Erstellung des ersten Zwischenberichts im März 02 sowie bei Abgabe des Rohberichts (Juli 02) in Anwesenheit der Geschäftsführung der **waff** Arbeitsintegrations GmbH statt.

Der vorliegende Endbericht spiegelt sowohl die Ergebnisse der Diskussionen in der Steuerungsgruppe als auch die der einzelnen Analyse-Schritte wider.

Diese Evaluierung umfasst die Analyse vorliegender Dokumente, die Befragung von ExpertInnen in der **waff**-Unternehmensgruppe und im weiteren Umfeld der Maßnahme. Ein starker Fokus ist auf die KundInnen gerichtet und auf ihre Motivation und Beweggründe für die Qualifizierung bzw. die berufliche Veränderung. Die Relevanz der geförderten Maßnahmen für den Wiener Arbeitsmarkt wurde schließlich bei Wiener IKT-Unternehmen erhoben und in Profilen dargestellt.

An dieser Stelle möchten wir uns für die gute Zusammenarbeit bei den Mitgliedern der Steuerungsgruppe, sowie bei den Interview-PartnerInnen und Befragten für ihre Bereitstellung der zeitlichen und inhaltlichen Ressourcen bedanken.

Im Sinne des gender mainstreaming sind alle Daten geschlechtssensibel dargestellt.

Nach der Einleitung werden im Kapitel 1 die Maßnahmen genauer beschrieben, sowohl was ihre Entstehung, Intention, die Zielgruppe als auch die Organisation und den Ablauf betrifft. Auch die Schnittstellen außerhalb des **waff** werden beleuchtet. Schließlich wird die Maßnahme in der Wiener Förderlandschaft, im Wiener Arbeitsmarkt und im internationalen Ausblick verortet.

Kapitel 2 beschäftigt sich mit den Beratungs- und FörderkundInnen der IT-Lounge. Dabei gilt es, die Motive für einen Um- und Aufstieg zu analysieren, und den Beitrag der IT-Lounge im Umorientierungsprozess zu betrachten. Dazu wurden sowohl ausführliche Fokusinterviews mit ausgewählten KundInnen als auch eine Vollerhebung bei allen registrierten KundInnen durchgeführt.

In Kapitel 3 werden Maßnahmen, die im Zuge der IT-Lounge gefördert wurden, einer Betrachtung hinsichtlich ihrer Relevanz für den Wiener Arbeitsmarkt unterzogen, die auf einer Einschätzung von Unternehmen beruht.

Kapitel 4 umfasst die arbeitsmarktpolitische Beurteilung der Maßnahme. Soweit dies möglich war, werden sowohl die Ergebnisse der Vergleichsgruppenanalyse als auch der Wirkungsanalyse dargestellt. Eine Einschätzung der zukünftigen Arbeitsmarktentwicklung im IKT-Bereich auf Basis der verschiedenen Analyseschritte und eine Auflistung der möglichen Handlungsoptionen für die zukünftige Ausrichtung der IT-Lounge bilden den Abschluss.

1 Beschreibung IT-Lounge

1.1. MAßNAHMENBESCHREIBUNG

1.1.1 Hintergrund und Konzeption

Die rasche Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien hat die Arbeitswelt in vielfacher Hinsicht verändert, sowohl was die Art und Gestaltung der Arbeitsplätze bzw. die Anforderungen an die ArbeitnehmerInnen betrifft als auch die Quantität der neuentstehenden Arbeitsplätze.

Über das tatsächliche Ausmaß des Arbeitskräftedefizits wurden unterschiedlichste Daten genannt. Auf Basis einer Bedarfserhebung für den Wiener Raum, die einen Bedarf von 9.000 Arbeitskräften im IKT-Bereich prognostizierte (Leo 2000), wurde der *Wiener Qualifizierungsdialog* initiiert und verschiedenste Aktivitäten zur Verringerung des IKT-Fachkräftemangels gesetzt. Dieses sich rasch entwickelnde, sehr heterogene Angebot war schwierig zu überschauen. Die Unübersichtlichkeit im IKT-Bereich zeigte sich bei Qualifizierungsmaßnahmen, Jobbeschreibungen, Karriereaussichten etc. Für Interessierte, die eine Umorientierung bzw. eine Ausbildung in diesem Bereich erwägen, wurde die Orientierung zunehmend schwieriger.

Ausgangspunkt für die Etablierung der Maßnahme IT-Lounge im **waff** war also einerseits der für Wien festgestellte Mangel an qualifizierten Arbeitskräften und andererseits die Notwendigkeit der Aneignung von IKT-Qualifikationen durch die ArbeitnehmerInnen, um ihre berufliche Mobilität zu erhöhen. Es sollte ein Dienstleistungsangebot für Personen geschaffen werden, die sich für Aus- oder Weiterbildungen im IKT-Bereich interessieren. Um die teilweise sehr kostenintensiven Qualifikationsmaßnahmen und damit eine entsprechende Beschäftigung im IKT-Sektor möglichst vielen Personen zu ermöglichen, wird dies um eine finanzielle Leistung (=Förderung) ergänzt.

Im Oktober 2000 wurde im **waff** eine abteilungsübergreifende ExpertInnengruppe eingerichtet - mit der Zielsetzung, eine Maßnahme zu konzipieren, die Personen den Ein- oder Umstieg in die IKT-Branche erleichtert bzw. ermöglicht. Damit wurde ein starker Fokus auf die Qualifizierung von Beschäftigten gelegt. Nach einer halbjährigen Vorlaufphase wurde das Maßnahmenkonzept im April 2001 mittels Vorstandsbeschluss bewilligt. Nach Ablauf der internen Personalauswahl für die Projektkoordination bzw. das Projektteam wurde ab Juli 2001 an der Ausarbeitung der Durchführungsbestimmungen (= rechtlicher Rahmen) und der konkreten Umsetzung gearbeitet, welche bis zum Projektstart Mitte September 2001 abgeschlossen waren.

Das Angebot besteht aus zwei Maßnahmen: Im Rahmen der IT-Lounge können sich weiterbildungs- oder an einer beruflichen Veränderung interessierte Personen einen Überblick über Ausbildungsmöglichkeiten im IKT-Bereich verschaffen, für welche - bei positivem Bescheid und entsprechender Interessensbekundung - eine finanzielle Förderung bei gleichzeitig verpflichtendem Eigenkostenanteil gewährt wird (*IKT-Förderprogramm*¹).

Im Vorfeld der Maßnahmenkonzeption wurde eine telefonische Umfrage bei Unternehmen und ehemaligen StiftungsteilnehmerInnen durchgeführt, welche zu dem Ergebnis kam, dass die Nachfrage nach zertifizierten Ausbildungen an Bedeutung gewinnt. Dementsprechend werden im Rahmen des Förderprogramms vor allem zertifizierte Kurse und Lehrgänge mit hohem Bekanntheitswert und breiter Anwendbarkeit gefördert, um einen möglichst gesicherten Einstieg in die IKT-Branche zu gewährleisten.

¹ In den Interviews und auch in der Terminologie dieses Evaluierungsberichts inkludiert die Bezeichnung IT-Lounge – sofern nicht explizit angegeben – auch diese Förderung.

Die Lernmethode stellt *kein* Kriterium für die Förderwürdigkeit dar: Auch Qualifizierungen mittels Fernlehre, E-learning etc. sind förderbar.

Für die Durchführung des Förderprogramms wurde eine Gesamtfördersumme von € 763.064,76 budgetiert. Die maximale Förderhöhe beträgt 70% der Maßnahmenkosten, höchstens aber € 3.640. Externe Förderungen (z. B. AK-Bildungsgutschein etc.) werden von der Gesamtsumme abgezogen und aus diesem Betrag errechnet sich dann der Eigenmittelanteil. Die Qualifizierung muss von den FörderwerberInnen vorfinanziert werden, die Fördersumme wird nach erfolgreicher Absolvierung ausbezahlt.

Der Förderzeitraum wurde bis Ende 2002 festgelegt. Das Förderbudget (für das Pilotprojekt) war vorläufig bis August 2002 bedeckt, eine Verlängerung wurde genehmigt.

Das geplante Angebot der IT-Lounge umfasst lt. Konzept folgende Dienstleistungen:

- telefonische oder persönliche Beratung (Qualifizierungsinformation, Bildungsberatung, Information über Arbeitsmarkt und –entwicklung, Potenzialanalyse, finanzielle Beratung)
- Information/Beratung über Fördermöglichkeiten
- Angebote für Entscheidungshilfen
- Begleitendes Coaching
- Informationsveranstaltungen und Veranstaltungskalender
- Gruppenangebote (Lerntechniken, Zeitmanagement, etc.)
- Angebote im Foyer: Lernsoftware, Informationsbroschüren etc.
- E-Communication (ab 2002 geplant, soll ev. in Kooperation mit FRECH realisiert werden)
- Firmenkontakte.

1.1.2 Zielsetzungen und Zielgruppe

Die Betrachtung der Zielgruppe und Zielsetzungen beruht auf unterschiedlichen Dokumentenanalysen wie auch auf Interviews mit Personen im **waff**. Die Auflistung der Interview-PartnerInnen findet sich im Anhang, Kap. 5.2.

Die Zielsetzungen der IT-Lounge und des IKT-Sonderprogramms betreffen auf der individuellen Ebene die Förderung der beruflichen Mobilität durch Höherqualifizierung, auf der strukturellen die Bereitstellung eines qualifizierten Arbeitskräfteangebotes und die Erhöhung der Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Wien.

Die Bereitstellung eines qualifizierten Arbeitskräfteangebotes für Wiener Unternehmen stellte eine zentrale Zielsetzung bei der Konzeption der Maßnahmen dar. Infolge der Veränderungen am Arbeitsmarkt bzw. der rückläufigen Arbeitskräftenachfrage hat diese Zielsetzung an Bedeutung verloren; die Qualifizierungsnotwendigkeit und die Legitimation der Maßnahme bleibt von Seiten des Trägers aufrecht, „weil es sich dabei mittlerweile um eine Kulturtechnik auch für andere Bereiche handelt“ (Interview-PartnerIn) und weil sich neue Zielsetzungen herausgebildet haben (siehe unten).

Das Beratungscenter IT-Lounge ist eine Anlaufstelle für allgemeine Berufsorientierung und -informationen zu IKT-Arbeitsplätzen und Berufsbildern sowie Qualifizierungs- und finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten. Sie besteht für Personen, die sich in Richtung IKT-Branche verändern möchten bzw. ihre bereits bestehenden IKT-Kenntnisse zertifizieren und vertiefen möchten. Die Zielsetzungen der Maßnahme und die persönlichen Ziele in der Arbeit wurden auch in den Interviews thematisiert, die mit jenen **waff**-MitarbeiterInnen geführt wurden., die mit der IT-Lounge zu tun haben. So

wurde als persönliche Zielsetzung formuliert, „Personen mit Interesse und Wankelmut über das Einsteigen in den IKT-Bereich zu unterstützen“ (Interview-PartnerIn).

Das Leistungsangebot umfasst nicht nur die fachliche Beratung, sondern bezieht auch die Vermittlung eines realistischen Berufsbildes und eine Abklärung der persönlichen Situation aufgrund der beruflichen Veränderung mit ein. Die „Vermittlung eines kritisch-realistischen Bildes von den IKT-Jobs hinsichtlich Anforderungen, Gehälter, Konkurse...“ wird in einem Interview als Zielsetzung beschrieben. Die Abklärung der persönlichen Ziele der BeratungskundInnen ist dabei die zentrale Zielsetzung, nicht jedoch die unbedingte Überführung in eine Qualifizierungsmaßnahme.

Entsprechend wurden auch keine Zielquoten für den Übergang von der Beratung in die Qualifizierung vereinbart. Gleichzeitig wird als Zielsetzung formuliert, „die KundInnen an(zu)spornen, dass sie sich eine Ausbildung zutrauen“ (Interview-PartnerIn).

Für die Gewährung einer Förderung ist die vorhergehende Inanspruchnahme der Beratung und die Erstellung eines entsprechenden Bildungsplanes Voraussetzung.

Die IT-Lounge unterscheidet sich hinsichtlich der Zielsetzung und der Zielgruppe von anderen Dienstleistungsangeboten des **waff**: Sie fokussiert stärker auf die *Beratung* von Personen, und dabei vor allem auf *beschäftigte Personen* (zur Zusammensetzung der KundInnen siehe Kap.2.2). Damit ist die IT-Lounge ein wichtiges Instrument des **waff** zur *Förderung der Flexibilität* von Beschäftigten.

Insgesamt wurde eine breite Definition der Zielgruppe gewählt: Zwar liegt der Schwerpunkt auf der Förderung der Qualifizierung von Berufstätigen, als förderwürdig gelten aber ebenso Personen, die Leistungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz beziehen, SozialhilfeempfängerInnen, WiedereinsteigerInnen (nach der Kinderbetreuung oder der Pflege von Angehörigen), Personen in Karenz (sowohl Eltern- als auch Bildungskarenz), Schul-, Studien- und LehrabbrecherInnen (bis maximal 12 Monate nach Abbruch) und Vertragsbedienstete.

Im Laufe der Beratungstätigkeit der IT-Lounge zeigte sich, dass aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen am Wiener Arbeitsmarkt eine weitere Personengruppe starken Qualifizierungsbedarf hat: Jenen IKT-Fachkräften, die in den letzten Jahren viel autodidaktisches Wissen und viel Erfahrung im IKT-Bereich angesammelt haben, fehlen nun die entsprechenden Nachweise ihrer Kompetenzen (Zertifikate). Bei den einsetzenden Verdrängungsmechanismen infolge des Beschäftigtenabbaus im IKT-Bereich ist daher diese Gruppe von Fachkräften besonders gefährdet, ihren Job zu verlieren und dann Schwierigkeiten bei der Stellensuche zu haben, weil sie ihre Kompetenzen mangels Zertifikat nicht nachweisen können.

Um diesen veränderten Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen, wurden – dem Pilotcharakter der Maßnahme entsprechend – die Durchführungsbestimmungen insofern angepasst, als die Zielgruppe auf Fachkräfte mit Berufserfahrung, aber ohne Ausbildungsnachweis, ausgedehnt wurde. Zielsetzung war nicht mehr nur Umstieg bzw. Neuqualifizierung, sondern auch Höherqualifizierung (nicht jedoch von IKT-SpezialistInnen).

Eine weitere Anpassung der Durchführungsbestimmungen betrifft die Zielgruppe Frauen: Die Zielgruppendefinition wurde auf *alle Frauen* ausgedehnt, womit eine bessere Erreichung des Maßnahmenziels einer 50%-igen Förderquote bei Frauen gewährleistet werden sollte. Für notwendige Kinderbetreuung wurden ca. 14.000 € bereitgestellt, die jedoch nicht ausgeschüttet wurden.

1.1.3 Organisation und Durchführung der Maßnahme

Innerhalb der Organisation des **waff** ist die IT-Lounge in der Abteilung Inplacement-Beratung der **waff** Arbeitsintegrations GmbH angesiedelt. Aufgrund des Aufbaus der Maßnahmen ergibt sich eine

unmittelbare Anbindung an die Förderabteilung (Abteilung 2). Die IT-Lounge ist als Beratungscenter eingerichtet, welcher neben der administrativen Abwicklung (Erstellen des Bildungsplanes und des Förderansuchens, Sammlung der notwendigen Unterlagen) auch die inhaltliche Prüfung der Förderanträge obliegt.

Die Maßnahme selbst wird in zwei Abteilungen – über die Grenzen von Mutter- und Tochterunternehmen (**waff** und **waff** Arbeitsintegrations GmbH) hinweg - abgewickelt, woraus ein erhöhter Abstimmungs- und Kommunikationsbedarf resultiert. In den Interviews mit den involvierten Personen wurde eine hohe Zufriedenheit mit dieser Abwicklung bekundet: „Ich möchte betonen, dass ich froh bin, dass im **waff** so gut über Organisationseinheiten hinweg zusammen gearbeitet wird, inklusive der fruchtbaren Reibungspunkte“ (Interview-PartnerIn). Die meisten Kooperations- und Austauschprozesse sind standardisiert, bei besonderen Vorkommnissen - in der Anfangsphase mussten Einzelheiten abgeklärt werden - erfolgt die Abstimmung persönlich.

Die Entscheidung für eine bestimmte Maßnahme wird von den KundInnen nach erfolgter Beratung selbst getroffen und in einer gemeinsamen Sitzung von allen Teammitgliedern der IT-Lounge inhaltlich geprüft. Nach Genehmigung des Bildungsplans wird eine Fördervereinbarung abgeschlossen auf der Basis eines verbindlichen Kostenvoranschlags für die angestrebten Fördermaßnahmen.

Der Abteilung 2 obliegt die formale Überprüfung der Anträge (Wiener Hauptwohnsitz etc.), die Übermittlung der Förderzusage sowie die Auszahlung der Fördermittel bei Vorlage der entsprechenden Unterlagen (Prinzip: „one face to the customer“) innerhalb eines bestimmten Zeitraums nach Beendigung der Qualifizierung. Nach Eingehen aller Unterlagen wird die Fördersumme ausbezahlt.

Das Leistungsspektrum im Beratungs-Center wurde in der Anfangsphase von einer für die Administration (inklusive Telefon- und Foyerbetreuung) zuständigen Person und zwei BeraterInnen erfüllt. Beide Beratungspersonen kommen aus dem EDV-Bereich und verfügen damit sowohl über fachliches Know-how als auch über Praxiserfahrung: In den Fokus-Interviews wurden von den KundInnen immer wieder die kleinen praktischen Tipps erwähnt, die sie von den BeraterInnen bekommen und als sehr hilfreich erleben. Im Frühjahr kam eine dritte Beratungsperson dazu, womit die bis dahin bestehende zeitliche Ressourcenknappheit der BeraterInnen verbessert werden konnte.

Die zeitliche Auslastung durch Beratungsleistungen stellt auch die Begründung für die bislang nur bedingte Realisierung des Dienstleistungsangebotes dar: So wurden die Informationen, die fachliche und persönliche Beratung sehr wohl realisiert, ebenso fünf themenspezifische Veranstaltungen für KundInnen und die Angebote im Foyer. Hinsichtlich des Aufbaus von Unternehmenskontakten erfolgt eine Kooperation mit dem Cluster Support Programm; eine Intensivierung wäre jedoch erstrebenswert.

Aufgrund der starken Nachfrage nach Beratungsleistungen konnten die restlichen Angebote (Gruppenangebote, E-Communication, etc.) noch nicht angeboten werden; ihre Realisierung ist kurz- oder mittelfristig geplant. Bei der Ausschöpfung der Zeitressourcen wurde davon ausgegangen, dass die Qualität der Beratung nicht eingeschränkt werden sollte und Wartezeiten über zwei Wochen zu vermeiden sind.

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt in Zusammenarbeit von IT-Lounge-Projektkoordination, Abteilungsleitung und Öffentlichkeitsarbeit der **waff**-Unternehmensgruppe. Aufgrund der limitierten Zeitressourcen der BeraterInnen wurde sie eher reduziert angegangen. Zum Zeitpunkt des Maßnahmenstarts wurden Inserate in Bezirksjournalen geschaltet und rund 40 Frauenberatungseinrichtungen angeschrieben. Weitere Aktivitäten hinsichtlich der Zielgruppe Frauen waren in Planung (Inserate in Frauenzeitschriften). Laufend werden Folder an Interessierte und auf Anfrage an Kursträger verschickt. Aufgrund der begrenzten Personalressourcen wurde allerdings von weiteren Aktivitäten abgesehen. Der sehr begrenzte Wirkungsraum dieser Öffentlichkeitsarbeit wurde auch in den Interviews thematisiert: „Sind

wir uns ehrlich, die IT-Lounge kennen nur einige Promille der Wiener Bevölkerung, eigentlich ist das ungerecht den anderen gegenüber“ (Interview-PartnerIn).

Die Mitglieder des IT-Lounge-Teams zeigten sich in ihrem Arbeitsverständnis äußerst engagiert. Aufgrund der hohen Arbeitsdichte wurden die Zeitressourcen für Kommunikation zeitweise als sehr begrenzt erlebt, sowohl untereinander wie auch zur Leitung. Gespräche zur Verbesserung dieser Situation (Organisationsentwicklung) wurden von den Beteiligten als erfolgreich beurteilt. Eine enge Zusammenarbeit besteht zwischen Projektkoordination und Abteilungsleitung.

1.1.4 Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen

Für die Abwicklung der Maßnahme ist eine Kooperation mit **waff**-internen Stellen und Stellen außerhalb der **waff**-Unternehmensgruppe notwendig.

Die Zusammenarbeit der IT-Lounge mit anderen Angeboten der **waff**-Unternehmensgruppe ist vorgesehen und stellt eine wichtige Intention zur Optimierung einer umfassenden KundInnen-Betreuung des **waff** dar (Interview-PartnerIn). Eine zentrale Anforderung auf finanzieller Ebene ist es, diesbezügliche Doppelförderungen zu vermeiden.

a) CSP (Cluster-Support-Programm)

Mit dem CSP soll die Kooperation auf einem breiten Niveau erfolgen: Gemeinsame Teamtreffen und ein Teambuildingtag haben stattgefunden. Zum Befragungszeitpunkt stand gerade die Formalisierung der Kooperation bevor, die die bestehende Zusammenarbeit festschreiben und darüber hinaus Synergien bringen soll. Zwar wurde auch in einem Interview angemerkt, „dass wir mit dem CSP nicht mehr Gemeinsamkeiten haben wie mit anderen Maßnahmen, denn die kümmern sich um Unternehmen und wir um Individuen“, aber gerade der Bereich der Unternehmenskontakte wurde wiederholt als Möglichkeit der Synergien-Nutzen beschrieben. Vom CSP kommt das Know-how über den IKT-Arbeitsmarkt, vorhandenes Wissen soll jedenfalls vermehrt ausgetauscht werden. Ein Ausbau der Zusammenarbeit ist intendiert. Derzeit besteht eine Kooperation in der Betreuung der KundInnen bereits insofern, als Personen im Rahmen der IT-Lounge qualifiziert werden können, was ihre Chancen für die Aufnahme ins CSP erhöht.

b) Outplacement-Beratung

Der Kontakt zur Outplacement-Beratung erklärt sich vor allem aus der räumlichen Nähe zur IT-Lounge, was sich in regelmäßigen sozialen Kontakten niederschlägt. Eine reger KundInnen-Austausch hatte während der Zeit der zahlreichen Start-up-Konkurse stattgefunden, wobei Personen in der Kündigungsphase zur Beratung in die IT-Lounge geschickt wurden: Gerade wenn es an einer Zertifizierung ihrer Kompetenzen mangelt, kann eine Förderung einer solchen Qualifizierung im Rahmen des IKT-Sonderprogramms erfolgen (siehe Veränderung der Durchführungsbestimmungen, voriges Kapitel). Von den Interview-PartnerInnen wird in dieser Zusammenarbeit noch ein Potenzial für Verbesserungen geortet: „Da könnte man schon was optimieren, denk ich mir“ (Interview-PartnerIn).

c) Weitere interne Schnittstellen

Auch die Zusammenarbeit mit Flexwork sollte intensiviert werden. Darüber hinaus bestehen Kontakte zur Öffentlichkeitsabteilung des **waff**, gelegentlich zu den Abteilungen 3 und 4 sowie zu allgemeinen Organisationseinheiten (z.B. Geschäftsführung bei der Änderung der Durchführungsbestimmungen, Rechnungswesen, etc.).

Eine „virtuelle“ Schnittstelle bestand zum Interview-Zeitpunkt zu FRECH (FRauen Ergreifen CHancen), einem Beratungscenter speziell für berufstätige Frauen mit wenig oder durchschnittlicher Qualifikation, für das im Evaluierungszeitraum der IT-Lounge das Durchführungskonzept entwickelt und

die Umsetzung begonnen wurde. Verantwortlich dafür war die Projektkoordination der IT-Lounge. Gemeinsam mit der IT-Lounge bildet FRECH innerhalb des **waff** den Schwerpunkt *Mobilitätsberatung*.

Externe Schnittstellen

a) Arbeitsmarktservice Wien

Bezüglich der Kooperation mit dem AMS Wien wurden in der Implementierungsphase der IT-Lounge Gespräche geführt und klare Regeln der Zusammenarbeit festgelegt. Dies war notwendig, weil auch Personen mit Leistungsbezug nach ALVG im IKT-Sonderprogramm förderbar sind, daher Zuständigkeiten zu regeln und Doppelförderungen auszuschließen waren. Demzufolge können BezieherInnen von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe in Bezug bleiben, wenn bei der IT-Lounge ein Bildungsplan erstellt und dieser dem/der AMS-BeraterIn vorgelegt wird. Dabei wird überprüft, ob der Bildungsplan durch einen AMS-geförderten Kurs realisiert werden kann bzw. in Ausnahmefällen eine Individualförderung möglich ist. Sowohl von MitarbeiterInnen des **waff** wie auch des AMS wurde betont, dass die Auslastung des AMS Förderbudgets dabei ein bestimmender und variierender Faktor ist, weil das AMS weniger Kurse fördert, wenn die Budgetmittel knapp sind. Mit diesem Faktum wird das Ansteigen der arbeitslos gemeldeten KundInnen der IT-Lounge im Winter erklärt (siehe dazu Kap. 2.2). Wird die Qualifizierung vom AMS gefördert, so sind die KundInnen bei der IT-Lounge zwar als Beratungs-, nicht aber die FörderkundInnen registriert.

Von AMS-Seite wurde angemerkt, dass für arbeitslos gemeldete Personen der Finanzierungsmodus der IT-Lounge (30% Selbstbehalt und Vorausfinanzierung) wohl schwer leistbar und generell kein notwendiges Mittel zur Motivation und zur erfolgreichen Absolvierung der Qualifizierungsmaßnahme sei.

In den Fokus-Interviews kam zum Ausdruck, dass bei den AMS-BeraterInnen große Unterschiede hinsichtlich der Bekanntheit der IT-Lounge bzw. ihres Unterstützungsangebotes bestehen. Von Seiten des AMS wurde dies mit den zusätzlichen Belastungen im Zuge der Umstrukturierung des AMS Wien sowie mit der persönlichen Verantwortung der Nutzung der Informationsquellen (vor allem Intranet und Internet sowie aufliegende Folder) begründet.

Andererseits kommt es sehr wohl vor, dass informierte AMS-BeraterInnen vor der Entscheidung über eine IKT-Ausbildungsgenehmigung die IT-Lounge-BeraterInnen kontaktierten, was diese als große Anerkennung ihrer Kompetenz empfinden. Manchmal rufen AMS-BeraterInnen direkt an, um Beratungstermine für die KundInnen zu fixieren. Von den BeraterInnen der IT-Lounge wurde die Zusammenarbeit mit dem AMS als gut funktionierend beschrieben.

Für die AMS-BeraterInnen stellt die Beratung von (arbeitslosen) Personen, die noch kaum über IKT-Kenntnisse verfügen und aus gänzlichen anderen beruflichen Bereichen in die IKT-Branche wechseln wollen, eine besondere Herausforderung dar. Aufgrund der Ferne zum IKT-Bereich ist die Vermittlung realistischer Anforderungen und Erwartungen von zentraler Bedeutung in der Beratung dieser Zielgruppe. Dies betrifft die Organisation der Jobs (teilweise atypische Beschäftigung) ebenso wie die Arbeitsmarktchancen. Dabei fühlen sich AMS-BeraterInnen zeitlich wie inhaltlich überlastet, was eine Kooperation mit der IT-Lounge sinnvoll macht.

Um eine bessere Übereinstimmung zwischen Erwartungen und individuellen Möglichkeiten zu schaffen, wurden die vom AMS förderbaren IKT-Maßnahmen auf 4 Levels gegliedert. Diese orientieren sich an den Vorkenntnissen der FörderwerberInnen:

Level 1: Fachkurs mit IKT-Element (z.B. Kostenrechnung mit IKT-Element)

Level 2: Basiskurse (wie ECDL)

Level 3: Aufbaukurse (Standardprogramme, Fach-Applikationen, Grundlagen Netzwerktechnik)

Level 4: IKT-Spezialkurs, Detailkenntnisse, teilweise mit anerkannten Zertifikaten

b) Bildungsträger

Die Zusammenarbeit mit den potenziellen AnbieterInnen von Qualifizierungsmaßnahmen wurde vor oder zu Beginn der Projektlaufzeit aufgebaut. Damals wurden von den BeraterInnen der IT-Lounge Internet-Recherchen bezüglich Maßnahmen, Inhalten, Methoden, Hardware etc. durchgeführt. Mit einzelnen Trägern wurde persönlich Kontakt aufgenommen, es gab auch gegenseitige Besuche, die der Vorstellung des beiderseitigen Dienstleistungsangebots dienten. Die laufende Adaptierung des Angebots erfolgt automatisch: Die Träger übermitteln neue Angebote, Broschüre und Kataloge per Post, etc. Diese Angebote liegen im Foyer der IT-Lounge auf. Zum Zeitpunkt der Interviews mit den BeraterInnen stellte es eine zusätzliche Arbeiterschwernis dar, dass die Vielzahl der Träger und ihre Angebote nicht in einer funktionierenden Datenbank erfasst werden konnten.

Allgemein zeigt sich, dass die Träger hohes Interesse an der IT-Lounge haben: Auf ihren Homepages gibt es teilweise Links zu Fördermöglichkeiten, das macht die IT-Lounge bekannt bei Qualifizierungsinteressierten. Häufig sind es die Träger, die Personen vor Maßnahmenbeginn darauf hinweisen, dass es die Fördermöglichkeit durch die IT-Lounge gibt (siehe dazu Kap. 2.2.3).

Von den KundInnen erhalten die IT-Lounge-BeraterInnen ein laufendes Feedback über die Qualität der Maßnahmen. Allerdings wurde auch angemerkt, dass das Angebot in manchen Bereichen dürftig ist: So würden die Träger derzeit viel zu wenig auf das Bedürfnis nach Daten-Security-Schulungen reagieren.

c) Unternehmen

Die Unternehmenskontakte laufen vor allem über CSP, das soll eine „Symbiose“ (Interview-PartnerIn) ermöglichen, CSP nimmt Kontakt zu Firmen auf, dorthin sollen auch die AbsolventInnen der von der IT-Lounge geförderter Maßnahmen geschickt werden. Allerdings wurde sowohl in den Interviews mit den Mitgliedern des IT-Lounge-Teams wie auch in der Befragung der KundInnen ein starker Bedarf nach der Vermittlung von Praktika und Jobs zum Ausdruck gebracht (vgl. dazu auch Kap. 12.4: Internationale Erfahrungen). Unternehmenskontakte sind auch wesentlich, um über die Veränderung des aktuellen Qualifikations-Bedarfs informiert zu sein, was derzeit auch durch die Kooperation mit dem CSP versucht wird.

1.2. MABNAHMENUMFELD

1.2.1 Beschreibung aus Sicht externer ExpertInnen

Ergänzend zu den Interviews mit MitarbeiterInnen der **waff**-Unternehmensgruppe wurden auch VertreterInnen der Sozialpartner, von anderen Fördergebern (AMS Wien), Bildungsträgern sowie Unternehmensberatung befragt (Leitfaden siehe Kap. 5.3). Eine Auflistung der Interview-PartnerInnen findet sich im Anhang (Kap. 5.2.1). Die Interviews wurden zwischen März und Juli 2002 geführt.

Zielsetzung war es, einerseits die Bekanntheit der IT-Lounge zu erfragen und andererseits die Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot bzw. der Zusammenarbeit zu konkretisieren. Darüber hinaus wurden die „Kernbereiche der IT-Lounge“, nämlich die aktuellen und zukünftigen Anforderungen an IKT-Fachkräfte, QuereinsteigerInnen und die entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen sowie Arbeitsmarkt-Perspektiven thematisiert und diskutiert sowie notwendige Handlungsoptionen aufgezeigt.

a) Dienstleistungsangebot

Bei Durchführung der Interviews zeigte sich, dass einigen Personen die IT-Lounge bzw. ihr Dienstleistungsangebot gänzlich unbekannt war. Die Fragestellungen wurden daher auf einer abstrakteren Ebene diskutiert. Allgemein wird die Notwendigkeit einer Beratungs-Einrichtung im IKT-Bereich betont,

weil nach wie vor ein hoher Informations-Bedarf besteht: Dieser zeigt sich laut Einschätzung der ExpertInnen vor allem hinsichtlich der Information und Vermittlung von konkreten Berufsbildern und deren Anforderungen. Die Abklärung, ob der angestrebte Beruf auch tatsächlich den persönlichen Neigungen der Interessierten entspricht, also eine Vorselektion, wird als wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeitsmarktintegration gesehen.

Als weiterer wesentlicher Informations- und Unterstützungsbereich wird die inhaltliche Beratung bei der Auswahl der Qualifizierungsmaßnahmen gesehen. Auch Informationen über entsprechende Zertifizierungen und ihre Relevanz für den Arbeitsmarkt wurden als wichtige Orientierungs-Instrumente im unübersichtlichen IKT-Arbeitsmarkt beschrieben.

b) Zielgruppe

QuereinsteigerInnen stellen eine der Zielgruppen der IT-Lounge dar. Ihnen wird dann eine gute Chance zur erfolgreichen Integration in den IKT-Arbeitsmarkt attestiert, wenn sie aus ihrer vorangehenden Berufstätigkeit bestimmte Erfahrungen und Skills mitbringen: Von einem Interview-Partner wurde angemerkt, dass Personen aus anderen Branchen beispielsweise über andere Zugänge hinsichtlich Projektmanagement verfügen, was als Bereicherung erlebt wird. Aber auch Führungs- und Teamfähigkeit sowie Erfahrungen im Umgang mit KundInnen können transferiert werden und somit einen Pluspunkt bei einer Stellenbesetzung darstellen.

Personen, die durch ihre Ausbildung oder Berufstätigkeit mit abstraktem Denkmustern vertraut sind – als Beispiel wurden ChemikerInnen genannt –, werden gute Voraussetzungen für den Umstieg in den IKT-Bereich zugeschrieben, während andererseits davor gewarnt wird, dass Personen ohne diese Erfahrungen teilweise unrealistische Erwartungen an dieses Arbeitsmarktsegment haben und für sie der Umstieg in den IT-Bereich einen längerfristigen Prozess darstellt. Als zentrale Anforderungen für die QuereinsteigerInnen werden die Bereitschaft zu ständigem Lernen und laufender Veränderung gesehen, denn „...IKT ist nichts für bequeme Zeitgenossen“ (Interview-PartnerIn), auch eine gewisse „Abenteuerlust“ sei vonnöten.

Als große Schwierigkeit dieser Zielgruppe wird die mangelnde Praxis erlebt, was mit Praktika während der Maßnahmen relativiert werden könnte. Diese sind erfahrungsgemäß schwierig zu organisieren. Ein Unternehmensvertreter hat angemerkt, dass PraktikantInnen dann für ein Unternehmen interessant sind, wenn sie in der Lage sind, einfache (Programmier-) Arbeiten zu erledigen, und so der entstehende Betreuungsaufwand etwas kompensiert wird.

Weiters wurde erwähnt, dass bei QuereinsteigerInnen die Tendenz zu „Überschulung“ zu beobachten sei: Das bedeutet, dass eine Qualifizierungsmaßnahme nach der anderen besucht und eine Reihe von Zertifikaten erworben werden, ohne das gelernte Wissen in der Praxis zur Anwendung zu bringen, womit die Erfahrung bei der Projektumsetzung fehlt: „Solche Personen sind den Firmen suspekt“ (Interview-PartnerIn).

Darüber hinaus werden die Arbeitsmarkt-Chancen von IKT-UmsteigerInnen zukünftig durch das höhere Angebot an gut ausgebildeten SchulabgängerInnen begrenzt, welches durch die stärkere Ausrichtung des sekundären Ausbildungssystems (v.a. berufsbildenden höheren Schulen) auf den IKT-Bereich in den nächsten Jahren zu erwarten ist². Besonders bei älteren ArbeitnehmerInnen ist eine Verschärfung zu befürchten, denn „...je schneller sich das technische Karussell dreht, desto weniger zählt Erfahrung“ (Interview-PartnerIn). Auch Uni-AbsolventInnen werden als zunehmende Konkurrenz in Zeiten einer angespannten Arbeitsmarktlage beschrieben: Derzeit wird der Trend im topadvance-Bereich hin zu

² Für 2002 und 2003 wird für Wien ein potenzielles IKT-Arbeitsmarktneueangebot von jeweils knapp 3.000 AbsolventInnen prognostiziert (http://www.berufsinfo.at/infopool/it_berufe/ikt/ikt.htm)

FH-AbsolventInnen (v.a. BetriebsinformatikerInnen) beobachtet, die über fundiertes Grundverständnis und Spezialwissen gleichermaßen verfügen: „Jetzt in der Krise, da sichern sich die Personalisten ab mit Zertifikaten, da haben Autodidakten keine Chance mehr“ (Interview-PartnerIn).

c) Qualifizierungsinhalte

Bei der Auswahl der geförderten Qualifizierungsmaßnahmen soll laut Einschätzung der ExpertInnen verstärkt darauf geachtet werden, dass sie sowohl das Grundverständnis (z.B. für Daten-Programmierung) schärfen, wie auch ein fundiertes Fachwissen vermitteln, das für Unternehmen rasch einsetzbar ist.

Immer wieder wurde der Bedarf an entwickelten Soft-skills artikuliert und die Wichtigkeit einer Kombination sozialer mit fachlich-technischen Kompetenzen betont. Angemerkt wurde aber auch, dass es teilweise in größeren Unternehmen eine sehr spezifizierte Karriereplanung gibt, die technische Spezialisierungen (Fachkompetenzen), Mischformen und Management-Karrieren (v.a. mit Soft-skills) unterscheidet. Als zunehmend wichtiger Aufgabenbereich werden Projektkonzeption- und -management beschrieben. Auch bei Netzwerkbetreuung und Systemadministration besteht immer noch Nachfrage, ebenso wie bei der KundInnen-Betreuung.

In Kapitel 3 werden Qualifikationsprofile dargestellt, die auf Unternehmensbefragungen beruhen. Dabei wurden unterschiedliche Qualifikationsinhalte anhand unterschiedlicher Kriterien bewertet; unter anderem wurde auch die Einschätzung der zukünftigen Nachfrage nach den jeweiligen Qualifikationsinhalten beurteilt. Dabei zeigt sich (wie aus Tabelle 5-4 im Anhang zu entnehmen ist) eine hohe Erwartung an die zukünftige Nachfrage nach Netzwerk-Kenntnissen: für Netzwerksicherheit wird die zukünftige Nachfrage am stärksten eingeschätzt, gefolgt von Programmentwicklung und Netzwerkinfrastruktur.

d) Arbeitsmarkt-Nachfrage

Die Einschätzung der zukünftigen Arbeitsmarktentwicklung aus Sicht der ExpertInnen ist stark von ihrer individuellen beruflichen Position bzw. Funktion geprägt. Einheitlich war die Einschätzung darüber, dass die Nachfrage am Arbeitsmarkt nicht mehr stark und daher der Berufseinstieg für neu ausgebildete IKT-Fachkräfte schwieriger geworden ist. Nach wie vor wird eine bestehende Nachfrage in bestimmten Bereichen bzw. Nischen gesehen, aber auch in bestimmten Qualifikationsfeldern.

1) *Einstiegsfelder*

Als vergleichsweise günstiges Einstiegsfeld für QuereinsteigerInnen wurde die Old-economy bzw. Unternehmen außerhalb des IKT-Sektors genannt, wo zunehmend IKT-Qualifikationen gefragt werden und der Bedarf nach qualifizierten IKT-Arbeitskräften weiter steigen wird. Dort besteht eher die Möglichkeit, neu erworbenes Wissen im Rahmen der laufenden Tätigkeit zu integrieren. Es wurde die dringende Empfehlung an Personen in einer IKT-Qualifizierung abgegeben, nicht den alten Job aufzugeben, um einen “richtigen IT-Job“ zu suchen, sondern am angestammten Arbeitsplatz nach Möglichkeiten zur Realisierung eines Projekts zu suchen, das bei späteren Bewerbungen als Referenzprojekt dienen kann. Damit können Erfahrungen transferiert und Handlungswissen gesammelt werden.

2) *Einstiegsmöglichkeiten*

Auch für bestimmte Qualifikationen wird eine weiterhin bestehende Nachfrage gesehen:

- So sind derzeit Host-Spezialisten äußerst rar und müssen für Train-the-trainer-Zwecke im Ausland gesucht werden.

- Ein stark steigender Bedarf wird jedenfalls in der Betreuung und im Umgang mit KundInnen gesehen: Dies betrifft den Vertrieb ebenso wie die Beratung, IT-ConsulterInnen werden als stark nachgefragte Berufsgruppe bezeichnet.
- Nach wie vor wird eine Nachfrage nach Netzwerk- und Systemadministration bzw. –management und Datenbank-Kompetenzen geortet.
- Arbeitsmarktchancen werden von den ExpertInnen zukünftig im Bereich des E-Commerce gesehen, wobei das Fehlen einer anerkannten Ausbildung dafür bemängelt wird.
- In manchen Punkten wird die Nachfrage uneinheitlich eingeschätzt: Während die Software-Entwicklung von ExpertInnen als rückläufig beschrieben wird, sind andere der Meinung, dass weiterhin eine beachtliche Nachfrage nach solchen ProgrammiererInnen besteht.
- Hingegen haben andere Branchen, v.a. der Telekommunikationsbereich, ihre Personalpolitik „konsolidiert“ (InterviewpartnerIn), es ist keine weitere Personal-Nachfrage zu erwarten. Auch der Web-Bereich wird als gesättigt beschrieben.

Von einigen ExpertInnen wurde betont, dass die weitere Entwicklung des IKT-Arbeitsmarktes stark von globalen und technischen Entwicklungen (z.B. UMTS) abhängig und nach dem zurückliegenden Einbruch derzeit schwer abzuschätzen ist. Hinsichtlich der Qualifizierung und der Bereitstellung eines qualifizierten Arbeitskräfteangebots besteht jedoch die Herausforderung, „den Finger am Puls der Zeit zu haben“ (Interview-PartnerIn), um neue Entwicklungen antizipieren zu können und für den nächsten Boom gerüstet zu sein.

1.2.2 Wirtschaftliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen

Die Konzeption der IT-Lounge erfolgte vor dem Hintergrund einer prosperierenden Wirtschaftsentwicklung und einem aus dem technologischen Wandel resultierenden Mangel an qualifizierten Fachkräften. Die Wiener Wirtschaft war jedoch bereits seit Mitte der 90er Jahre von einer hohen strukturellen Dynamik gekennzeichnet. Dieser Strukturwandel hat zu einer stetigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Standortes beigetragen und zeigt sich einerseits in einem überdurchschnittlichen Produktivitätswachstum und andererseits in der deutlichen Ausweitung des Dienstleistungssektors. Zu den Branchen mit den stärksten Wachstumsraten zählen vor allem die unternehmensnahen Dienstleistungen, Datenverarbeitungsdienste sowie software-intensive Branchen.

Wien nimmt innerhalb des IKT-Sektors eine Schlüsselrolle ein: Mehr als ein Drittel der IT-Unternehmen haben sich in Wien angesiedelt. Nach Angaben des Fachverbandes für Datenverarbeitung und Informationstechnologie stieg die Mitgliederanzahl in Österreich zwischen 1976 und 2001 von 600 auf knapp 20.000 (03/2001) an, davon sind 7.300 Betriebe in Wien angesiedelt. Der stärkste Zuwachs war 1996 zu verzeichnen. Auch haben die software-intensiven Branchen in Wien deutliche Größenvorteile gegenüber anderen österreichischen Unternehmen. Laut einer Studie des WIFO liegt die durchschnittliche Größe dieser Betriebe in Wien bei 31 Beschäftigten, in Gesamtösterreich hingegen nur bei 12 Beschäftigten.

Ein weiterer Indikator für die hohe wirtschaftliche Dynamik ist die Anzahl der Unternehmensgründungen, vor allem im Bereich der personenbezogenen und softwareintensiven Dienstleistungsbereiche. Eine aktuelle Studie des WIFO (Huber et al., 2002) hat, basierend auf Daten des KSV (Kreditschutzverbandes), errechnet, dass sich zwischen 1993 und 2000 der Anteil von Neugründungen in Wien von 5,8% auf 9,1% erhöht hat, das entspricht einem durchschnittlichen jährlichen Wachstum von 7,7% (Österreichschnitt 7,2%).

Diese positiven Auswirkungen des Strukturwandels können aber nicht über eine allgemeine Wachstumsschwäche hinwegtäuschen. Sowohl das Bruttoregionalprodukt Wiens als auch die Beschäftigung entwickelten sich im Zeitraum von 1995-2000 eher unterdurchschnittlich. Durch den Mitte 2001 einsetzenden Konjunkturabschwung kam es zu einem starken Wachstumseinbruch, der auch für die Wiener Wirtschaft eine entsprechend rückläufige Entwicklung zur Folge hatte (-0,4% Wachstum im 2. Quartal 2001). Die überzogenen Erwartungen, sowohl im Hinblick auf Wachstum als auch auf die Arbeitskräfteknappheit, haben sich dadurch auf ein realistisches Maß reduziert. Der Konjunkturrückgang machte sich auch auf dem Wiener Arbeitsmarkt deutlich bemerkbar: Die Zahl unselbständig Beschäftigter ist rückläufig, die Arbeitslosigkeit ist stark angestiegen und liegt höher als der österreichische Durchschnitt.

Ungeachtet dieses Wachstumseinbruchs – aber auch der positiven Entwicklungen in Bezug auf Innovation und Dynamik der Wirtschaft - weist der Wiener Arbeitsmarkt einige Besonderheiten im Vergleich zum österreichweiten auf, die als Indiz für deutliche strukturelle Probleme betrachtet werden können:

1) Die Zahl der unselbständig Beschäftigten ist in Wien bereits seit 1992 rückläufig, eine leichte Erholung zeigte sich nur zwischen 1997 und 1999, bedingt durch den Konjunkturaufschwung. Insgesamt liegt der Beschäftigtenzuwachs aber immer unter dem Österreichschnitt. Im abgelaufenen Jahr 2001 betrug das Beschäftigtenwachstum österreichweit immerhin noch 0,5%, in Wien jedoch war die Beschäftigtenzahl mit -0,4% rückläufig. Dieser Prozentsatz wiederum teilt sich auf in 0,9% für Frauen und -1,6% für Männer (AMS Jahresprofil 2001).

2) Die Arbeitslosenquoten sind in Wien seit Mitte der 90er Jahre durchgängig höher als im Österreichdurchschnitt – im Jahr 2001 betrug die Arbeitslosenquote in Österreich 6,1%, in Wien liegt sie mit 7,6% deutlich darüber. Dabei liegt – anders als im Österreichschnitt - die Arbeitslosenquote der Frauen immer unter jener der Männer (2001 7,3% gegenüber 9,7% bei Männern; AMS Jahresprofil 2001).

Trotz hoher Arbeitslosigkeit zeigen sich aber in einigen Branchen (vor allem in software-intensiven Branchen und bei unternehmensbezogenen Dienstleistungen) in Wien Anzeichen einer Arbeitskräfteknappheit und einer schlechten Übereinstimmung zwischen der Nachfrage nach Arbeitskräften und dem Angebot. Der Strukturwandel hin zu skill-intensiven und technologisch anspruchsvolleren Branchen wirkt auf den Arbeitsmarkt und verursacht erheblichen Anpassungsbedarf. In zunehmendem Maß werden sogenannte „high-skill“-Arbeitskräfte nachgefragt.

Auch wenn der Einbruch der sogenannten „New Economy“ und die Krise der High-Tech-Firmen die Berichte über den dramatischen IT-Fachkräftemangel in Österreich auf ein realistisches Ausmaß sinken ließen, ist die zunehmende Nachfrage nach IT-Qualifikationen unbestritten. Eine Abschätzung der zukünftigen Nachfrage nach Qualifikationen des WIFO (Walterskirchen/Biffel, 2001) findet die ausgeprägteste Beschäftigungslücke bei Hochschul- und BHS-AbsolventInnen (vor allem im technischen Bereich). Es zeigt sich auch, dass Branchen mit einem starken Wachstum im Durchschnitt auch höher qualifizierte Arbeitskräfte beschäftigen.

Dieser Trend in Richtung Höherqualifizierung lässt sich auch in Wien beobachten. In den wachsenden Branchen Wiens findet sich ein signifikant höherer Anteil an Beschäftigten mit mindestens Maturaniveau. „Besonders markant ist der hohe Anteil von Ausbildungsabschlüssen auf Universitätsniveau in den softwareintensiven Dienstleistungen“ (Huber et al., 2002, S. 119). Unternehmen in qualifikationsintensiveren Produktions- und Dienstleistungsbereichen sowie in software- und technologieintensiven Branchen versuchen daher, qualifiziertes Personal längerfristig zu binden. Neue Beschäftigungsaufnahmen kommen überwiegend direkt aus einem anderen Beschäftigungsverhältnis (job-to-job). Personen mit geringerer Qualifikation und mangelnden IT-Kenntnisse geraten damit zunehmend unter

Druck. Nicht nur sind ihre Einstiegsmöglichkeiten in diese Branchen schlecht, sie arbeiten auch in der Regel in Bereichen, die durch hohe Fluktuation und geringe Beschäftigungsstabilität gekennzeichnet sind. Daraus ergeben sich in der Folge strukturelle Probleme am Arbeitsmarkt, die sich zum einen in Arbeitslosigkeit und instabiler Beschäftigung und zum anderen in einer Knappheit an qualifizierten Fachkräften äußern.

Entsprechende Aus- und Weiterbildungsstrategien, die sich an einer generellen Höherqualifizierung sowohl Beschäftigter wie auch Arbeitsloser orientieren, könnten hier entsprechende Abhilfe schaffen. Die Weiterentwicklung von attraktiven Weiterbildungsangeboten könnte das Matching zwischen Angebot und Nachfrage, zwischen den Fähigkeiten von ArbeitnehmerInnen und –suchenden und den Anforderungen der Unternehmen deutlich verbessern. Dazu ist es notwendig, entsprechende Anreize für Aus- und Weiterbildung zu setzen. Die Einrichtung eines Weiterbildungskontos und/oder die Förderung von Qualifizierungsmaßnahmen ebenso wie die Beratung von ArbeitnehmerInnen und –suchenden über persönliche Ausbildungsstrategien sind hierbei geeignete Mittel. Langfristig muss aber auch ein qualitativ hochwertiges Bildungsangebot aufgebaut werden, das einerseits an den Bedürfnissen der Erwachsenenbildung ausgerichtet ist und den Erwerb zertifizierbarer Abschlüsse erlaubt, das andererseits aber auch mit der Erstausbildung kompatibel ist und vor allem Unternehmen in eine Ausbildungsplanung mit einbezieht – sowohl strategisch als auch finanziell.

1.2.3 Förderlandschaft

Neben der IT-Lounge gibt es in Wien weitere arbeitsmarktpolitische Qualifizierungsmaßnahmen, die eine Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit der Wiener Wirtschaft zum Ziel haben. Fördernde Einrichtungen sind neben dem **waff** das AMS, sowie das Bundesministerium für Finanzen. Um eine Relevanz für die IT-Lounge zu gewährleisten, werden hier nur jene Maßnahmen berücksichtigt, die sich an Beschäftigte richten – diese sind wiederum zum überwiegenden Teil bei **waff** und AMS angesiedelt. Die Maßnahmen gliedern sich ganz allgemein in drei Bereiche:

1. Förderung der Beratung von Weiterbildungsaktivitäten
2. Monetäre Förderung von Aus- und Weiterbildungskosten
3. Steuerliche Anreize (Absetzbarkeit).

Das AMS bietet neben der Qualifizierungsförderung für Beschäftigte im Rahmen des ESF (Ziel 3) die Möglichkeit von Qualifikationsförderung, der Inanspruchnahme eines Weiterbildungsgeldes im Falle von Bildungskarenz oder der Freistellung gegen Entgelt der Bezüge.

Innerhalb des **waff** wird im Rahmen von CSP, den Qualifizierungsverbänden sowie der Innovationsassistenten die Förderung externer Qualifizierungskosten von Unternehmen angeboten.

Weiters können Frauen Beratung und Förderung im Rahmen der Leistung FRECH in Anspruch nehmen. Darüber hinaus gibt es auch das Weiterbildungskonto, das nach Kursart und sozialrechtlicher Stellung gestaffelte Förderungen anbietet, wobei der Maximalbetrag € 450 beträgt. Zusätzlich kann auch die Weiterbildungsinformation in Anspruch genommen werden.

Außerdem gibt es auch die Möglichkeit der Absetzbarkeit von Weiterbildungskosten und berufsbezogenen Ausbildungskosten. Diese sind im Rahmen von Werbungskosten für unselbständig Erwerbstätige absetzbar. Ausgeschlossen sind dabei allerdings Bildungsmaßnahmen, die einen allgemeinbildenden Charakter haben.

1.2.4 Internationale Erfahrungen

Internationale Erfahrungen sollen in dieser begleitenden Evaluierung Anhaltspunkte darüber liefern, wie andere Länder mit der Problemstellung des Fachkräftemangels umgehen. Irland und Finnland

schiene aufgrund der jeweiligen Dynamiken des IKT-Sektors sowie der Größe der Länder als Referenzbeispiele geeignet.

Es wurde nach Beispielen gesucht, die mit dem Dienstleistungs-Angebot der IT-Lounge vergleichbar sind bzw. dieses sinnvoll ergänzen könnten. Dabei wurde von der IT-Lounge als Informations-, Beratungs – und Förderinstrument ausgegangen. Es gibt an vielen Stellen die Möglichkeit³, über den IKT-Sektor Informationen einzuholen, ebenso gibt es unterschiedliche Beratungsangebote: Viele Websites von privaten wie öffentlichen Anbietern verfolgen diese Zielsetzung. Bei den auszuwählenden internationalen Erfahrungen war auch die Trägerstruktur und das öffentliche Interesse der Angebote ein spezieller Fokus.

Trotz umfangreicher Bemühungen und Recherchen konnte keine Maßnahme gefunden werden, die in ihrer Gesamtheit mit der IT-Lounge vergleichbar wäre; dies ist aufgrund der jeweiligen nationalen Rahmenbedingungen und der Unterschiedlichkeit der Institutionenlandschaft jedoch nicht weiter überraschend. Sehr wohl gibt es jedoch Ähnlichkeiten bzgl. Zielgruppe oder Angeboten.

a) Irland

In Irland gibt es die Einrichtung FIT, deren Dienstleistungsangebot der IT-Lounge ähnelt, auch wenn sich die Zielgruppe unterscheidet und FIT ein breiteres Tätigkeitsspektrum sowie eine andere Organisations- bzw. Eigentümerstruktur aufweist.

Aufgrund des raschen strukturellen Wandels war und ist Irland im besonderen Maße von einem Fachkräftemangel betroffen, sowohl im IKT-Bereich wie auch in anderen Branchen. Andererseits gab und gibt es eine relativ hohe Arbeitslosigkeit aufgrund eines schlecht qualifizierten Arbeitskräfteangebotes: Qualifizierungsinitiativen sind im besondern Maße gefordert.

FIT (Fasttrack to Information Technology): FIT entstand aus dem unmittelbaren Bedarf der IKT-Industrie. Es wurde von den größten irischen IKT-Unternehmen initiiert und wird von der Regierung mitfinanziert. Die UnternehmensvertreterInnen der wichtigsten regionalen IKT-Unternehmen sind in die Managementstruktur eingebunden, FIT versteht sich als „industriengeleitete Initiative“, die an den Bedürfnissen der Unternehmen qualifiziert.

Klare Zielsetzung des Programms ist die Bereitstellung eines ausreichend qualifizierten Arbeitskräfteangebots durch die Qualifizierung von arbeitslosen Personen (wobei dieses um spezifische Angebote für Frauen, Jugendliche, AusländerInnen, etc. erweitert wurde). Es geht um die Neuqualifizierung bzw. um IKT-Ein- bzw. UmsteigerInnen. Das Dienstleistungsangebot besteht aus einer persönlichen Unterstützung sowie einer Online-Informations- und Interaktionsplattform (Maßnahmenübersicht, Stellenangebote, etc).

Zugangsvoraussetzung ist das Bestehen eines Eignungstest, ehe dann eine 6 bis 12-monatige modulare Ausbildung beginnt. In dieser Zeit wird normales Arbeitslosengeld bezogen, die Kosten der Qualifizierung werden von der öffentlichen Hand getragen.

Nach Ausbildungsende werden die AbsolventInnen bei der Arbeitsmarktintegration (mittels Praktika oder Jobs) betreut, wobei die intensiven Kontakte von FIT zu IKT-Unternehmen hilfreich sind.

b) Finnland

Berufliche Umorientierung hat in Finnland einen anderen Stellenwert, was sich in einer höheren Durchlässigkeit zwischen einzelnen Ausbildungsschienen zeigt. In Finnland sind berufsbegleitende Weiterbildungsmaßnahmen bei den Beschäftigten stärker verbreitet, E-learning kommt dabei ein wich-

³ Hinweis auf relevante Internetadressen für Irland finden sich im Anhang, Tab. 6-3.

tiger Stellenwert zu. Dies zeigt sich auch darin, dass im NAP 2000 die laufende Qualifizierung von beschäftigten Personen, insbesondere im Umgang mit IKT, als explizite Zielsetzung formuliert ist.

Zusätzlich gibt es spezielle Bemühungen zur Steigerung des Fachkräfteangebots: Gerade wurde ein Ausbildungsprogramm beendet, um mehr StudentInnen technischer Studienrichtungen für die Beratung im IKT-Bereich zu gewinnen.

Für Finnland konnte keine wirklich der IT-Lounge entsprechende Maßnahme gefunden werden. Initiativen zur Deckung des Fachkräftemangels gibt es in unterschiedlichen Branchen, z. B. Metallindustrie oder Gesundheitswesen. Oft haben sie eine regionale Verankerung und erfolgen in enger Kooperation zwischen Arbeitsmarktverwaltung, Bildungsträgern und Unternehmen.

c) Deutschland

Ein spannendes Beispiel zur Qualifizierung von Beschäftigten findet sich in Deutschland. Diese Initiative ist erst in der Entwicklungsphase und hat die innerbetriebliche (Höher-) Qualifizierung von Beschäftigten angesichts des Fachkräftemangels zum Ziel. Bezüglich der Zielgruppe und Zielsetzung bestehen Ähnlichkeiten zur IT-Lounge, wenn auch der Zugang ein anderer ist.

Arbeitsprozessorientierte Weiterbildung (APO): Im Wissen darum, dass Beschäftigte im IKT-Bereich einerseits ständig mit neuen Anforderungen konfrontiert sind und sich bei deren Bewältigung neues Wissen aneignen, andererseits aber kaum Zeit für formalisierte Weiterbildung haben, wurde nach einem Modell gesucht, das im Zuge der normalen Berufstätigkeit den Erwerb von Zertifikaten und damit eine Höherqualifizierung ermöglicht. Entsprechend ist von einer arbeitsprozessorientierten Weiterbildung (APO)⁴ die Rede.

In den teilnehmenden Unternehmen erfolgt auf unterschiedlichen Arbeitsplätzen (mit einem Bildungsabschluss in einem der vier seit 1997 eingeführten IKT-Lehrberuf) eine Weiterqualifizierung. Dazu wurden von unabhängigen Instituten (Fraunhofer Institut für Software und Systemtechnik & Experimentelles Software-engineering) drei Qualifikationsstufen der Weiterbildung abstrahiert:

1. Ebene SpezialistInnen
2. Ebene operative Professionals
3. Ebene strategische Professionals

Diese drei Ebenen verfügen über jeweils verschiedenen Tätigkeitsprofile: Während es auf der Ebene (1) 28 geschäftsfeldtypische Tätigkeiten sind, gibt es auf Ebene (2) noch vier Tätigkeiten (IT-Engineer, IT-Manager, IT-Consultant und IT-Commercial), auf der strategischen Ebene nur zwei (System + Business Engineer). Diese Qualifikationsprofile werden nach Abschluss der Qualifizierung zertifiziert, womit sie besser transferierbar sind und eine höhere Arbeitsmarkt-Flexibilität erreicht wird.

Vom Fraunhofer ISST werden diese Profile für jedes an der Qualifizierung teilnehmende Unternehmen auf der Basis eines unternehmensinternen, bereits abgeschlossenen Projekts entwickelt und entsprechende unternehmensspezifische Bewertungskriterien abgeleitet. Damit sind auch die Lernziele für die Qualifizierung am Arbeitsplatz festgelegt. Der Umsetzungsprozess wird beraten.

Der/die QualifizierungswerberIn bearbeitet in seinem/ihrer Aufgabenfeld ein neues eigenes Projekt und dokumentiert die Ergebnisse, wobei Unterstützung durch Lernsoftware und ein Coach zur Verfügung stehen. Entsprechen die Projektdarstellungen den Bewertungskriterien aus dem Referenzprojekt ist damit die zum Profil gehörende Qualifizierung gegeben. Die Kosten werden vom Unternehmen getragen (keine öffentlichen Mittel).

⁴ Vgl. Weber, F., 2001

Eine weitere Möglichkeit zur berufsbegleitenden Höherqualifizierung und Zertifizierung in Deutschland bildet SKIN (Skill-Improvement-Network): Beschäftigte von KMUs erwerben mittels Online-Lernprogramm unter Begleitung eines Tutors sowie Präsenzeinheiten international anerkannte Zertifizierungen (Microsoft, Cisco, etc). Kurskosten trägt das Unternehmen, bei arbeitslosen Personen das Arbeitsamt.

2 CHARAKTERISIERUNG DER KUNDINNEN

2.1. FOKUS-INTERVIEWS

Den ersten KundInnenzugang bildeten Fokusinterviews mit ausgewählten Förder- und BeratungskundInnen. Diese Interviews dienten einerseits als Vorbereitung für die Fragebogenkonzeption zur KundInnen-Zufriedenheitsbefragung, entsprechend waren die Intentionen und Ergebnisse explorativ. Andererseits war diese Methode für die Erschließung komplexer Befragungsinhalte am besten geeignet: Gerade der Prozess der beruflichen Umorientierung und der damit einhergehenden Erwartungen und Bedürfnisse ist besser durch eine qualitative Befragung zu erfassen.

Bei der Auswahl der 14 Fokus-Interview-PartnerInnen wurde darauf geachtet, die Verteilung in der Grundgesamtheit nach Alter, Geschlecht, Erwerbsstatus und Qualifikationsniveau so gut wie möglich abzubilden. Dennoch waren Frauen überrepräsentiert, während aufgrund der leichteren zeitlichen Verfügbarkeit arbeitslose gegenüber beschäftigten KundInnen stärker vertreten waren.

Die durchschnittlich einstündigen Interviews wurden aufgezeichnet, transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet.

Zielsetzung der Fokusinterviews war die Charakterisierung der KundInnen hinsichtlich ihrer Motivation und Erwartungen für den Besuch der IT-Lounge vor ihrem persönlichen und beruflichen Hintergrund. Der vorrangige inhaltliche Fokus der Interviews lag auf der Erfassung und Darstellung der KundInnen-Bedürfnisse und ihrer Erwartungen hinsichtlich des Dienstleistungs- bzw. Unterstützungsangebots der IT-Lounge. Dabei wurde vor allem der Nutzen fokussiert, den die KundInnen im Umorientierungsprozess bzw. bei der Konkretisierung der Ausbildungsmaßnahme aus der Beratungs- bzw. Förderleistung beziehen. Zentral war dabei, wie weit der Umorientierungsprozess fortgeschritten war, wie viel Klarheit und Information diesbezüglich bereits gegeben war. Auch die Frage, wie weit eine Qualifizierungsmaßnahme durch eine Förderung erst ermöglicht wurde, wurde betrachtet.

Ein weiterer Teil der Interviews beschäftigte sich mit den in Anspruch genommenen Dienstleistungen der IT-Lounge und deren Beurteilung. Diese Aspekte wurden in der quantitativen Erhebung genauer beleuchtet.

2.1.1 Motivation

Entsprechend der Definition der Ziele und Zielgruppe soll die Maßnahme für Personen, die einen Umstieg in die IKT-Branche erwägen, Unterstützung und Orientierung bieten, wobei die finanzielle Belastung einer Qualifizierung für die TeilnehmerIn durch die verfügbare Förderung verringert werden kann. Vor diesem Hintergrund kommt der Motivation der KundInnen ein besonderes Interesse zu bzw. den Erwartungen, die sie an die IT-Lounge im Zuge ihres Umorientierungsprozesses richten. Dabei ist ihr persönlicher und beruflicher Hintergrund von Interesse, vor allem aber die individuelle Motivation für die berufliche Veränderung. Bei den interviewten KundInnen sind folgende Motivationen zusammenfassbar:

- Bei jenen, die zum Befragungszeitpunkt nicht in Beschäftigung standen, die also arbeitslos waren oder Notstandshilfe bezogen, war der Wunsch nach einer Beschäftigung die Motivation für die Umorientierung. Mitunter begann der Umorientierungsprozess auch schon während der letzten Beschäftigung - als Übergangsform zu einem beruflichen Neustart.

-
- Bei der Entscheidung über die Richtung der Umorientierung spielten häufig die guten Jobchancen in der IKT-Branche eine zentrale Rolle. Diesbezüglich war von einigen KundInnen in den Interviews angemerkt worden, dass das bestehende Bild von lukrativen und zukunftssicheren Jobs von den BeraterInnen der IT-Lounge relativiert worden war. Diese Einschätzung war auch in den Interviews mit den BeraterInnen angeklungen, die davon berichteten, dass manche KundInnen mit äußerst unrealistischen Vorstellungen hinsichtlich Einkommen, Arbeitsanforderungen und Arbeitsplatzangebot in die Beratung kommen bzw. den Umorientierungsprozess beginnen. Wie auch die quantitative KundInnenbefragung zeigt, wurde diese relativierende Darstellung der BeraterInnen von den KundInnen sehr positiv aufgenommen.
 - Einige Male wurde als Begründung für die Aufnahme einer IKT-Qualifizierung angeführt, dass es „wichtig ist dranzubleiben“ an den modernen technologischen Entwicklungen und daher die IKT-Richtung „in jedem Fall was bringt“.
 - Neben den Personen, die überwiegend einen IKT-fremden beruflichen Hintergrund haben, gibt es jene, die im privaten oder beruflichen Umfeld bereits umfassende Erfahrung mit Informations- und Kommunikationstechnologien gesammelt haben: Die private, oft jahrelange Beschäftigung mit neuen Medien (Computer, Netzwerken, etc) hat bei IT-Lounge-KundInnen zur Überlegung geführt, diese privaten Interessen für eine berufliche Neupositionierung zu nützen. Diese private Interessen bzw. die dabei angeeigneten Kompetenzen wurden relativ häufig als Motivation für die Aufnahme einer Qualifizierung bzw. den Besuch der IT-Lounge angegeben.
 - Ein anderer Zugang ist für jene KundInnen gegeben, die in Beschäftigung stehen und bereits über gute IKT-Kompetenzen verfügen: Sie entscheiden sich für eine Qualifizierungsmaßnahme, um die vorhandenen IKT-Kompetenzen aus dem beruflichen Alltag zu zertifizieren und damit eine bessere Position im Unternehmen oder mehr berufliche Mobilität zu erreichen.
 - Das Zertifikat stellt auch für jene KundInnen eine zentrale Motivation dar, die die Absolvierung einer Qualifikationsmaßnahme, meist eines Lehrgangs, als Voraussetzung für die weitere Karriereentwicklung sehen. Die steigende Bedeutung der Zertifizierung ist unter dem Eindruck der Einbrüche in der IKT-Branche und einer damit zusammenhängenden stärkeren Fluktuation bzw. Konkurrenz um die IKT-Arbeitsplätze zu sehen.
 - Daneben gibt es eine KundInnengruppe, die die Beratung und Förderung in Anspruch nimmt, weil „Lust auf Neues“ besteht, etwa weil das angestammte Berufsfeld „ausgereizt“ ist und/oder neue Herausforderungen angestrebt werden. Diese KundInnen sehen das Angebot der IT-Lounge als willkommene Möglichkeit, einem persönlichen Interesse nachzukommen und dafür eine Finanzierungsmöglichkeit zu haben.

Somit lassen sich diese Motivationslagen auf Grundlage der bisherigen Verankerung im IKT-Arbeitsmarkt, wie in der folgenden Tabelle 2-1 dargestellt, zusammenfassen:

Tabelle 2-1 KundInnen-Gruppen nach Motiven für Qualifizierung

Verankerung im IKT-Bereich bisher	Motivation für Qualifizierung
Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> • Umorientierung notwendig auf Grund Erwerbslosigkeit • „gute sichere Jobs“ • dran bleiben an technologischer Entwicklung • private Interessen zum Beruf machen • Lust auf Neues • Zertifizierung beruflicher Erfahrungen • Notwendigkeit für Karriereschritt
Professionalisierung	

Entsprechend der Motivationslage für die Inanspruchnahme der IT-Lounge bzw. für die angestrebte Qualifizierung unterscheiden sich die KundInnen nach Erwartungshaltungen und Bedarf an Unterstützungsleistungen.

2.1.2 Erwartungen

Die KundInnen werden im Folgenden nach ihren Erwartungen an die IT-Lounge strukturiert und zu Typen zusammengefasst. Entsprechend der spezifischen Nutzenerwartung dieser KundInnen-Typen können die Dienstleistungsangebote der IT-Lounge optimiert werden. Dabei interessiert, wie weit das Informations- und Beratungsangebot zentral ist und wie weit die finanzielle Leistung (Förderung) die Motivation für die Kontakte darstellt.

Die Erwartungen an die IT-Lounge sind von zwei Faktoren bestimmt. Sie hängen zum einen stark vom Fortschreiten des Umorientierungs- bzw. Entscheidungsprozesses ab: Während bei jenen, die am Anfang stehen, Information und Orientierung im Vordergrund stehen, werden mit zunehmender Konkretisierung vor allem die organisatorischen und finanziellen Aspekte (Förderung) entscheidend. Weiters sind die IKT-Kenntnisse bzw. die diesbezüglichen beruflichen Vorerfahrungen relevant für die Erwartungen der KundInnen.

Zur Bestimmung des Entscheidungsprozesses für (oder gegen) eine Qualifizierungsmaßnahme wurden in den Fokus-Interviews Skalen eingesetzt (siehe Anhang Kap. 5.3), auf denen die Befragten das Fortschreiten des Umorientierungs- und Entscheidungsprozesses (*vor* dem Erstkontakt zur IT-Lounge und zum Befragungszeitpunkt) angeben konnten. Diese Skalierung diente als Grundlage für die folgende Typisierung (Tabelle 2-2):

Tabelle 2-2 KundInnen-Typen nach Erwartung

Typen nach Erwartung (idealtypisch)	Beschreibung des KundInnen-Typs	Nutzen durch IT-Lounge
Typ 1 Suche nach Orientierung	<ul style="list-style-type: none"> • Steht noch relativ am Beginn eines beruflichen Um-/ Neu-Orientierungsprozesses • Wenig berufliche und/oder private PC-Erfahrung • Wenig konkrete berufliche Vorstellungen • Ev. vom AMS geschickt 	<ul style="list-style-type: none"> • „Durchsicht im IKT-Dschungel“ gewinnen • persönliche Orientierung + erstes Zurechtfinden im IKT-Bereich • Motivation für den Umorientierungsprozess • Abklären der persönlichen Eignung und des Lebensumfeld • Überblick über Ausbildungsmöglichkeiten und Berufsbilder • Übersicht über Kursanbieter • Information über Fördermöglichkeiten
Typ 2 Konkretisierung des Qualifizierungsinhalts	<ul style="list-style-type: none"> • hat schon ungefähre Orientierung • entscheidet zwischen 2 oder mehreren Qualifizierungsinhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung bzgl. Qualität und Kosten der Ausbildung • Aufzeigen realistischer AM-Perspektiven • Abschätzung konkreter Jobchancen • Abklären der persönlichen Eignung im Verhältnis zu angestrebten Qualifizierungsinhalten bzw. Berufsbildern
Typ 3 Verwirklichung persönlicher Interessen	<ul style="list-style-type: none"> • Meist keine unmittelbaren beruflichen Veränderungen angestrebt, ev. schon gut in IKT-Job etabliert • persönliches Interesse oder beruflicher Zusatznutzen als Ausbildungsmotivation 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung bei endgültiger Entscheidung für Qualifizierungsmaßnahme • Möglichkeit, private Interessen durch Qualifizierung in berufliche überzuführen • Finanzierung privater Interessen, Förderung als Anreiz
Typ 4 Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> • will vorhandenes berufliches od. privates Wissen durch Zertifizierung absichern • berufliche Perspektiven schließen häufig an bisherigen Erfahrungen an 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserung der beruflichen Mobilität • Finanzierungsmöglichkeit als Anreiz für Kontakt
Typ 5 Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> • Ist über angestrebte Ausbildung im klaren • Ausbildung vom derzeitigen Arbeitgeber nicht finanziert • Für intendierte berufliche Veränderung erforderlich (ev. Jobzusage) • Häufig vom Weiterbildungsträger auf Finanzierungsmöglichkeit aufmerksam gemacht (auch TGA-KundInnen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit, feststehende Qualifizierungspläne zu finanzieren • Ev. Beratung zu konkretem Qualifizierungsinhalt • Information, Beratung zu Preis-Leistungs-Verhältnis der angestrebten Maßnahme

2.1.3 Beurteilung des Dienstleistungsangebotes

Die Einrichtung der IT-Lounge wurde von den Interview-PartnerInnen generell als sehr wichtig eingestuft. Auch die einzelnen angebotenen Dienstleistungen wurden überwiegend positiv beurteilt. Über alle Unterschiede hinsichtlich der Quantität und der Art der in Anspruch genommenen Dienstleistungen wurde in den Fokus-Interviews eine breite Zustimmung zu den Angeboten der IT-Lounge ausgedrückt. Betont wurde vor allem das Eingehen auf die individuelle Situation und die hohe fachliche wie soziale Kompetenz der BeraterInnen.

Vereinzelt wurden Anregungen für eine Optimierung der Dienstleistungen gegeben: Ein wahrnehmbares Verbesserungspotenzial wurde geortet hinsichtlich der Tatsache, dass in der IT-Lounge keine Jobs vermittelt bzw. kaum Kontakte zu Unternehmen auf dem IKT-Markt hergestellt werden. Diese würden das umfassende Angebot der IT-Lounge bei der beruflichen Neuorientierung abrunden („Gesamtpackage“).

Von jenen KundInnen, die nach einer Orientierung im IKT-Bereich suchen, wurde wiederholt der Wunsch nach einem „IKT-Guide“ geäußert: Dieser sollte kompakt und übersichtlich die wichtigsten Schritte und Adressen zusammenfassen. Als ausbaufähiges Dienstleistungsangebot wurden weiters aktuelle Daten und Informationen zur Entwicklung am Arbeitsmarkt genannt.

Bezüglich der Verortung der IT-Lounge in der Institutionen-Landschaft wurden zwei Punkte angemerkt: Vereinzelt hatten KundInnen vorerst gemeint, in das CSP-Programm aufgenommen zu werden, was aber nicht ihrer Intention entsprach. Deutlicher war hingegen der Verbesserungswunsch hinsichtlich der Zusammenarbeit der IT-Lounge mit dem AMS: Es wurde von einzelnen BeraterInnen berichtet, die trotz Erklärung die IT-Lounge nicht kannten, während andere BeraterInnen von sich aus auf die IT-Lounge verwiesen.

Bezüglich des Zugangs wurde angemerkt, dass der Zugang zur IT-Lounge eher zufällig (auf der Basis informeller Kontakte oder Homepage/Folder) passierte und eine Ausweitung der Informationsaktivitäten sinnvoll erscheint.

Verbesserungsmöglichkeiten wurden auch im „physischen Zugangsbereich“, dem Foyer gesehen: Angeregt wurde eine bessere Kenntlichmachung der Empfangsräumlichkeiten sowie eine personelle Betreuung im Empfangsbereich, die eine rasche räumliche wie auch inhaltliche Orientierung ermöglicht.

Bezüglich der Konzeption der Fördermaßnahme wurde angemerkt, dass die Notwendigkeit der Vorausfinanzierung für finanzschwache Personen benachteiligend bis ausschließend wirkt, besonders für Personen ohne aufrechtem Beschäftigungsverhältnis. Der Selbstbehalt wurde zum Teil als motivierend beschrieben, und es wurde ein kreativer Umgang im Auffinden (privater) Finanzierungsquellen dafür aufgezeigt.

Eine ausführliche Darstellung der quantitativen Bewertung des Dienstleistungsangebotes erfolgt im anschließenden Kapitel KundInnen-Befragung.

2.2. KUNDINNENBEFRAGUNG

2.2.1 Grundgesamtheit und Stichprobe

Von allen bis Ende Juni betreuten KundInnen der IT-Lounge haben 161 einen Förderantrag gestellt. Betrachtet man diese Förderfälle nach Geschlecht, so beträgt der Frauenanteil 18,6% (30 Frauen), der Männeranteil liegt entsprechend bei 81,4% (131 Männer). Hinsichtlich der Altersstruktur lässt sich feststellen, dass knapp zwei Drittel der FördernehmerInnen zwischen 18 und 34 Jahren alt sind (Tabelle 2-3). Lediglich zwei KundInnen sind älter als 45 Jahre.

Tabelle 2-3 Alter

	Fälle	in %
18-24 Jahre	17	12,4
25-34 Jahre	47	51,6
35-44 Jahre	27	32,3
über 45 Jahre	2	3,7

Von diesen 161 FörderungswerberInnen sind mehr als 60% in Beschäftigung, knapp 30% sind arbeitslos, NotstandshilfebezieherInnen oder auf Arbeitssuche, 2,5% zählen zu den neuen Selbständigen (vgl. Tabelle 2-4). Eine Begründung für den relativ hohen Anteil von arbeitslosen Personen kann in der zeitweiligen Ausschöpfung des AMS-Förderbudgets gesehen werden.

Tabelle 2-4 Status FörderwerberInnen

	Fälle	in %
in Beschäftigung	102	63,4
neue Selbständige	4	2,5
Arbeitslos/Notstand	45	28,0
Arbeitsuchend	1	0,6
Schul-/Studien-/Lehrabbruch	2	1,2
WiedereinsteigerIn	2	1,2

Bis Ende Juni 2002 waren 610 Personen in Beratung. Der Anteil von Frauen liegt mit 36,2% (Männer 63,8%, d.s. 389 Personen) deutlich höher als bei den FörderwerberInnen. Insgesamt wurden 877 Beratungsgespräche geführt. 708 Personen haben die telefonische Erstinformation, 157 die Beratung via E-Mail in Anspruch genommen.

Für die KundInnen-Befragung wurden an alle zum Befragungszeitpunkt registrierten KundInnen (insgesamt 467 BeratungskundInnen und FörderwerberInnen im Zeitraum September 2001 bis Mitte März 2002) Fragebögen ausgesandt, von denen 127 ausgefüllte Fragebögen eingegangen sind. Diese bilden die Grundlage der hier vorliegenden Auswertungen. Wenn man berücksichtigt, dass 24 Fragebögen unzustellbar waren, ergibt sich eine Rücklaufquote von 29%.

Ziel der Befragung war es, ein möglichst umfassendes Bild über die Zufriedenheit der KundInnen mit den Leistungen der IT-Lounge zu gewinnen und Ansatzpunkte für das Weiterentwicklungs- bzw. Veränderungspotential der IT-Lounge zu erhalten.

2.2.2 Die Struktur der befragten KundInnen

Unter den 127 befragten KundInnen finden sich 64 BeratungskundInnen (50%) und 57 FördernehmerInnen (45%). In sechs Fällen konnte keine klare Zuordnung getroffen werden, da die Fragebögen nur unvollständig ausgefüllt waren. Gegenüber den GesamtkundInnen der IT-Lounge sind damit in der Stichprobe die FörderwerberInnen deutlich überrepräsentiert. Der vergleichsweise hohe Rücklauf bei dieser KundInnengruppe ist wohl aus der stärkeren Bindung an die IT-Lounge durch eine längere bzw. verbindliche Zusammenarbeit zu erklären.

Ein Drittel der gesamten RespondentInnen sind Frauen (42 Personen, d.s. 33,3%). Von diesen sind 10 Fördernehmerinnen (26%) und 29 Beratungskundinnen (74%). Der Frauenanteil unter den FörderwerberInnen liegt demgemäss bei knapp 18%; bei den BeratungskundInnen ist er mit 46% deutlich höher. Frauen nehmen also eine Beratung eher in Anspruch, bei den Förderungen sind sie weniger vertreten.

Zwei Drittel der Befragten sind Männer (84 Personen, d.s. 66,7%), davon sind 47 Fördernehmer (58%), 34 sind Beratungskunden (42%). Bei den FördernehmerInnen beträgt der Anteil der Männer 82%, bei den BeratungskundInnen 54%. Die Verteilungen nach Geschlecht entsprechen damit auch der Struktur der KundInnen.

Tabelle 2-5 Verteilung der befragten KundInnen nach Geschlecht (in Prozent)

	gesamt	Beratung	Förderung
weiblich	33,3	46,0	17,5
männlich	66,7	54,0	82,5

In Bezug auf das formale Qualifikationsniveau (höchste abgeschlossene Ausbildung) fällt auf, dass der Anteil der Personen mit Universitätsabschluss relativ hoch ist (15,2% d.s. 19 Personen). Etwa ein Drittel der Befragten (32%) verfügt über Matura, weitere knapp 5% haben entweder ein Kolleg bzw. eine Akademie oder eine Fachhochschule besucht. Ein weiteres Drittel hat eine abgeschlossene Lehrausbildung. Unterschiede zwischen Beratungs- und FörderkundInnen lassen sich nur hinsichtlich des deutlich geringeren Anteils von AkademikerInnen unter den FördernehmerInnen (8,9%) und den etwas höheren Anteilen von AbsolventInnen mittlerer (10,7%) und höherer Schulen (knapp 34%) sowie Kollegs bzw. Akademien (siehe Tabelle 2-6) feststellen.

Tabelle 2-6 Ausbildungsniveau (in Prozent)

	Gesamt	Beratung	Förderung
Ausbildung abgebrochen	3,2	3,2	-
Pflichtschule	3,2	4,8	5,4
Lehre, Meisterprüfung	33,6	33,3	33,9
berufsbildende mittlere Schule	9,6	7,9	10,7
AHS/BHS	24,0	20,6	26,8
HTL	6,4	6,3	7,1
Kolleg/Akademie	4,0	1,6	7,1
Fachhochschule	0,8	1,6	-
Universität	15,2	20,6	8,9

Wesentlich auffälliger sind dagegen die Unterschiede im Qualifikationsniveau zwischen Frauen und Männern. Während bei den Männern der Lehrabschluss die dominante Ausbildungsform darstellt, liegt

bei den Frauen der Anteil von AHS/BHS-Maturantinnen (31,7%) und Universitätsabsolventinnen (22%) deutlich höher als bei den Männern.

Hinsichtlich der Altersstruktur lässt sich feststellen, dass die überwiegende Zahl der Befragten zwischen 25 und 44 Jahre alt ist (Tabelle 2-7). Unterscheidet man zwischen FördernehmerInnen und BeratungskundInnen, so zeigt sich, dass der Anteil der 25-34jährigen bei ersteren höher ist (53,6% gegenüber 43,5%). Dementsprechend sind die FördernehmerInnen etwas jünger als die BeratungskundInnen. Dies zeigt sich auch im Anteil der über 45jährigen: Dieser ist zwar insgesamt sehr klein (nur 6,5%), drei Viertel davon sind aber BeratungskundInnen.

Tabelle 2-7 Alter (in Prozent)

	Gesamt	Beratung	Förderung
18-24 Jahre	7,3	8,1	7,1
25-34 Jahre	46,8	43,5	53,6
35-44 Jahre	39,5	38,7	35,7
über 45 Jahre	6,5	9,7	3,6

In Bezug auf den Berufsbereich, in dem die Befragten aktuell beschäftigt sind oder dem die letzte Tätigkeit zuzurechnen ist, ist etwas mehr als ein Drittel der Personen in technischen Berufen (19%), EDV oder IKT-Berufen (16%) beschäftigt. 18% üben Verwaltungs- oder Büroberufe aus, wobei Frauen deutlich häufiger in letzteren beiden zu finden sind (Verwaltungs- und Büroberuf: 25%; EDV oder IT-Beruf: 23%). Männer dagegen sind in den technischen Berufen ebenso wie in Produktionsberufen stärker vertreten (Tabelle 2-8).

Tabelle 2-8 Berufe (in Prozent)

Berufs	in %	Beruf	in %
Bauberuf	0,8	EDV oder IKT-Beruf	15,6
Produktionsberuf	8,2	Verwaltungs- oder Büroberuf	18,0
Hilfsberuf (angelernt)	2,5	Gesundheits- oder Sozialberuf	5,7
Handelsberuf	5,7	Lehrberuf	2,5
Verkehrsberufe	6,6	Dienstleistungsberuf	5,7
Technischer Beruf	18,9	Sonstiges	9,8

Dementsprechend verfügen 34% der Befragten laut eigener Einschätzung über sehr gute EDV-Kenntnisse. Mehr als 50% schätzen diese als mäßig fortgeschritten ein. Nur 11% sehen sich als AnfängerInnen und 2 Personen gaben an, über keinerlei EDV-Kenntnisse zu verfügen. In mehr als 60% der Fälle sind diese Kenntnisse auf die selbständige Aneignung und Interesse (privates Hobby, eigener Computer) zurückzuführen. In 57% der Fälle stützen sich diese auch auf Berufserfahrung bzw. Training on the Job (Tabelle 2-9).

Tabelle 2-9 EDV-Kenntnisse (in Prozent)

sehr gute Kenntnisse	34,2
mäßig fortgeschritten	53,0
AnfängerIn	11,1
keine Kenntnisse	1,7

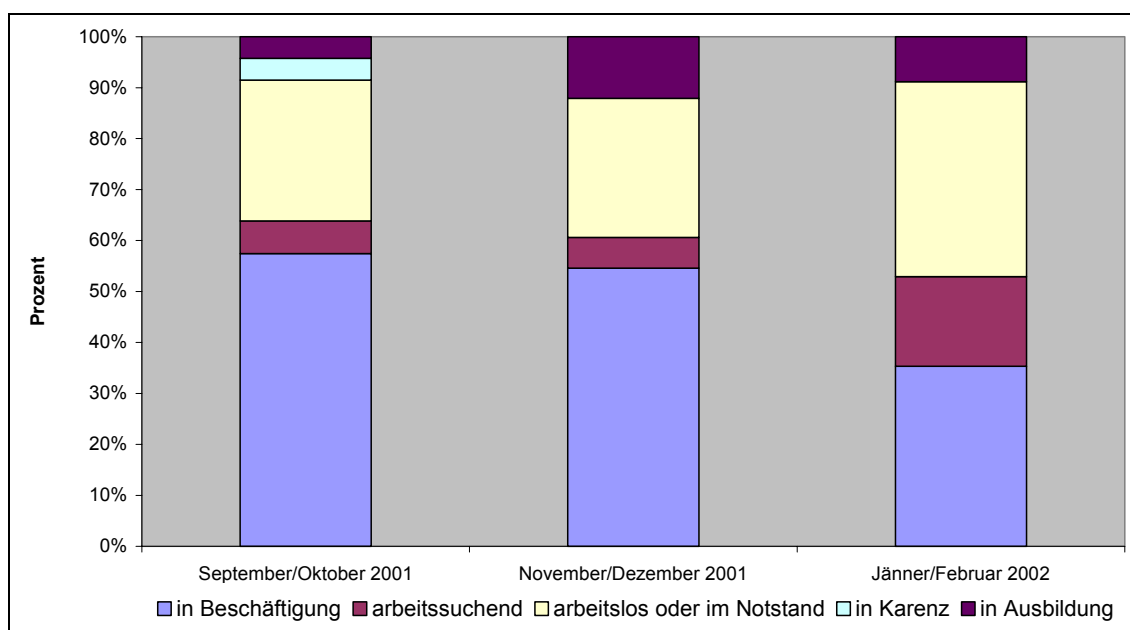
Knapp die Hälfte aller Befragten ist in Beschäftigung (48,8%). Obwohl es sich dabei um die prioritäre Zielgruppe handelt, machten Beschäftigte zum Befragungszeitpunkt nicht einmal die Hälfte der KundInnen aus. Knapp 10% gaben an, arbeitsuchend zu sein, 30,6% sind arbeitslos oder im Notstand. Weitere 9% sind noch in Ausbildung. Dabei handelt es sich entweder um StudentInnen oder um Personen, die sich bereits in der Qualifizierungsmaßnahme befinden. Auch hier zeigen sich große Unterschiede zwischen den BeratungskundInnen und den FördernehmerInnen. Damit zeigt sich, dass vor allem arbeitslose Personen ein hohes Orientierungsbedürfnis haben, das im AMS nicht ausreichend befriedigt werden kann (siehe auch Kap.1.1.4, Zusammenarbeit mit dem AMS). Während fast 61% der antwortenden FördernehmerInnen in einem Beschäftigungsverhältnis stehen, trifft dies nur auf 38% der BeratungskundInnen zu. Diese sind zu einem wesentlich höheren Teil arbeitslos oder im Notstand (43,3% gegenüber 16,1% bei den FörderkundInnen). Vergleicht man diese Ergebnisse mit der Grundgesamtheit, so stellt man hier eine große Übereinstimmung fest: Auch dort sind 61% der FörderkundInnen in Beschäftigung.

Tabelle 2-10 Status (in Prozent)

	Gesamt	Beratung	Förderung
in Beschäftigung	48,8	38,3	60,7
arbeitsuchend	9,9	6,7	14,3
arbeitslos oder im Notstand	30,6	43,3	16,1
in Karenz	1,7	1,7	1,8
in Ausbildung	9,1	10,0	7,1

Bereits aus den Auswertungen der Daten aus der KundInnendatenbank der IT-Lounge (=alle KundInnen), aber auch aus den Fokusinterviews und den Gesprächen mit ExpertInnen wurde ersichtlich, dass sich die KundInnenstruktur hinsichtlich Arbeitsmarktstatus seit Beginn der Maßnahme verändert hat. Grund dafür ist der bereits mit Ende des zweiten Quartals 2001 einsetzende Konjunkturunbruch, der die Arbeitslosenzahlen gegen Ende des Jahres 2001 stark ansteigen ließ. Gleichzeitig wurden auch die Budgetmittel des Arbeitsmarktservice gekürzt. Für die KundInnenstruktur der IT-Lounge würde das nun bedeuten, dass seit Maßnahmenstart im September letzten Jahres die Zahl der KundInnen in Beschäftigung abgenommen hat, die Zahl der Arbeitslosen oder Arbeitsuchenden hingegen stärker ansteigen müsste. Vergleicht man die befragten KundInnen nach ihrer Stellung im Arbeitsmarkt und ihrem erstmaligen Kontakt mit der IT-Lounge, so wird diese Annahme bestätigt: War von September bis Dezember der Anteil von KundInnen in Beschäftigung noch deutlich über der Hälfte, so wendet sich dieses Bild ab Jänner 2002. Die Zahl der Arbeitsuchenden oder Arbeitslosen ist nun deutlich höher, während sich der Anteil der beschäftigten KundInnen dementsprechend verringert (Abbildung 2-1).

Abbildung 2-1 KundInnenstruktur im Zeitverlauf



2.2.3 Zugang

Die Frage des Zugangs sagt einiges über die Außenwirkung der Maßnahme aus. Der größte Teil der Befragten hat durch ein Bildungsinstitut zum ersten Mal von der IT-Lounge gehört, der Bildungsträger hatte wohl über die Förderung informiert. Etwas weniger als ein Fünftel (18,1%) wurde durch das Internet bzw. die Web-Site des **waff** auf die IT-Lounge aufmerksam, weitere 13% wurden direkt von anderen Einrichtungen bzw. Maßnahmen des **waff** (z. B. CSP oder Outplacement) über die IT-Lounge informiert; für ebenso viele war der Freundes- oder Bekanntenkreis entscheidend.

Tabelle 2-11 Erstkontakt (in Prozent)

Inserat in Bezirkszeitung	5,5
AMS-BeraterIn	3,9
Internet/ waff -Internet	18,1
Bekannte/FreundInnen	12,6
ArbeitskollegInnen	4,7
Bildungsinstitut	27,6
andere waff -Einrichtung	12,6
Sonstiges	15,0

Die Zugangswege zur IT-Lounge verändern sich, wenn man die KundInnen nach dem Zeitpunkt ihrer ersten Kontaktaufnahme unterscheidet. War das Bildungsinstitut in den ersten vier Monaten des Bestehens der Maßnahme (bis Dezember) die häufigste Informationsquelle, so werden die späteren KundInnen (ab Jänner) vermehrt über das Internet bzw. die **waff**-Homepage auf die IT-Lounge aufmerksam. Die Gründe für diese Entwicklung können einerseits darin liegen, dass zu Beginn der Maßnahme die Öffentlichkeitsarbeit eher zurückhaltend angelegt wurde und daher den Bildungsträgern eine wichtigere Rolle zukam. Mit Fortbestehen der Maßnahme könnten die KundInnen in anderen Zusammenhängen von der IT-Lounge gehört oder eigenständig zu recherchieren begonnen haben. Es kann aber auch

in der zunehmenden Etablierung der Maßnahme innerhalb des Dienstleistungsangebotes des **waff** begründet sein.

Die folgende Tabelle 2-12 gibt einen Überblick über die zeitliche Entwicklung des KundInnen-Zugangs. Es zeigte sich, dass der Anteil der Personen, die bereits zu Beginn der Maßnahme – also im September und Oktober 2001 – zum ersten Mal zur IT-Lounge gekommen sind, am größten ist (40%). Dort sind auch die meisten FördernehmerInnen (insgesamt 29) vertreten.

Tabelle 2-12 Zeitpunkt des Erstkontakts (in Prozent)

September/Oktober 2001	40,0
November/Dezember 2001	28,8
Jänner/Februar 2002	27,2
März 2002 - Befragungszeitpunkt	4,0

In mehr als 50% der Fälle erfolgte die erste Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge telefonisch, 37% der Befragten hatten gleich ein persönliches Gespräch. Anfragen über E-Mail scheinen unter den hier befragten KundInnen eher die Ausnahme zu sein.

Tabelle 2-13 Art des Erstkontakts (in Prozent)

e-mail	5,6
telefonisch	57,1
persönlich	37,3

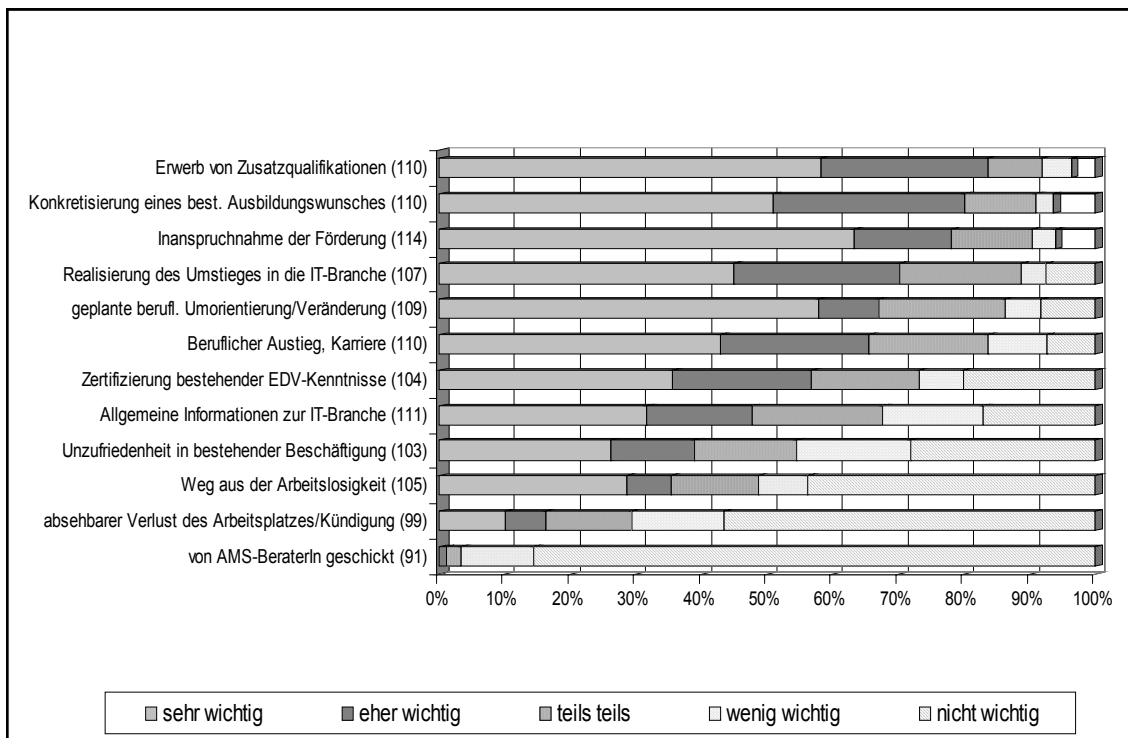
2.2.4 Motivation

Bereits aus den Fokusinterviews war ersichtlich, dass die Gründe und Motive für eine Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge sehr vielfältig sind: Das Spektrum reicht von der bloßen Orientierung und Unterstützung bei einem geplanten Umstieg, über die Notwendigkeit der Zertifizierung, dem Wunsch nach beruflichem Aufstieg, dem drohenden Verlust des Arbeitsplatzes bis hin zur Finanzierung einer bereits ausgewählten Qualifizierungsmaßnahme.

Zentrale Motive bei der KundInnen-Vollerhebung waren der Erwerb von Zusatzqualifikationen, die Inanspruchnahme der Förderung und mit etwas Abstand auch die Konkretisierung eines bestehenden Ausbildungswunsches. Im wesentlichen spiegelt dieses Ergebnis damit die zentralen Zielsetzungen der IT-Lounge wider.

Wie bereits ausgeführt, hat der Erwerb von Zusatzqualifikationen die *größte Relevanz* für die Befragten, wobei dies nicht unabhängig von der Inanspruchnahme der Förderung und der Konkretisierung eines bestehenden Ausbildungswunsches gesehen werden kann. KundInnen, die mit dem Wunsch nach Zusatzqualifikation zur IT-Lounge kommen, brauchen oft auch eine entsprechende Beratung, um zu einer Konkretisierung ihres Ausbildungswunsches bzw. der Entscheidung für eine bestimmte Qualifizierungsmaßnahme zu gelangen. Die Möglichkeit einer Teilfinanzierung der Qualifizierung ist auch für jene von zentraler Bedeutung, die schon mit einem mehr oder weniger klaren Bild zur IT-Lounge gekommen sind.

Abbildung 2-2 Gründe für die Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge, GesamtkundInnen (in Prozent, Mehrfachangaben möglich)

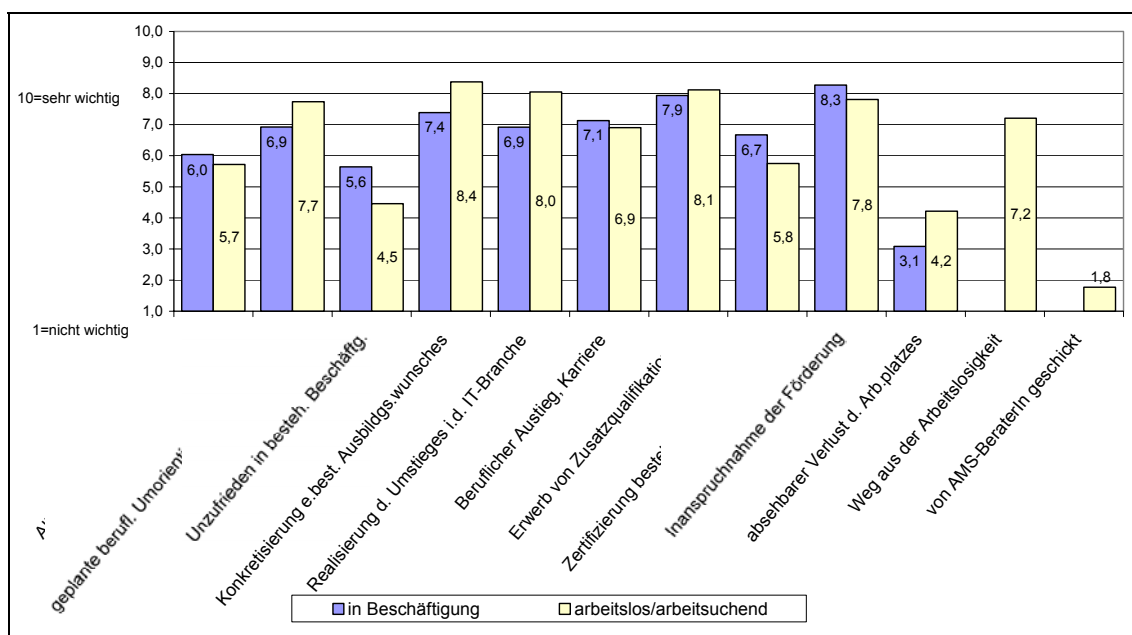


Darüber hinaus sind die Motive je nach KundInnengruppen unterschiedlich. Bei den *FörderwerberInnen* ist natürlich die Inanspruchnahme der Förderung der zentrale Grund. Der Mittelwert liegt hier deutlich höher (MW 8,7) als bei der Gesamtheit der Befragten. Mit etwas Abstand sind der Erwerb von Zusatzqualifikationen (MW 7,9) und die Konkretisierung eines bestehenden Ausbildungswunsches (MW 7,8) die weiteren wichtigsten Kriterien.

Bei den *BeratungskundInnen* steht hingegen der Erwerb von Zusatzqualifikationen im Vordergrund (MW 8,1). Neben der Konkretisierung der Ausbildung (MW 7,6) ist bei dieser KundInnengruppe vor allem eine geplante berufliche Umorientierung bzw. Veränderung (MW 7,4) ein wichtiger Grund für die Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge. Insgesamt zeigt sich, dass bei diesen KundInnen der Umorientierungsprozess bzw. in der Folge dann Möglichkeiten für die Realisierung des Umstiegs im Vordergrund stehen. Die Inanspruchnahme der Förderung ist hier eher nachgeordnet (MW 7,1).

Klare Unterschiede lassen sich auch zwischen der Gruppe der Beschäftigten und jener der Arbeitslosen bzw. Arbeitssuchenden finden. Bei den *in Beschäftigung stehenden* Personen ist wiederum die Inanspruchnahme der Förderung das zentrale Motiv (MW 8,3). Bei *Personen, die arbeitslos oder arbeitssuchend* sind, ist hingegen die Konkretisierung eines bestehenden Ausbildungswunsches von größter Relevanz für die Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge (MW 8,4). Dies macht deutlich, dass sie im Umorientierungsprozess noch weniger weit fortgeschritten sind und diesbezüglich Unterstützung brauchen. Neben dem Erwerb von Zusatzqualifikationen (MW 8,1) ist die Realisierung des Umstiegs in die IKT-Branche (MW 8,1) ein weiteres wichtiges Motiv. Auch bei dieser Personengruppe steht der Unterstützungs- und Orientierungsbedarf klar an oberster Stelle.

Abbildung 2-3 Motivation für Kontaktaufnahme, Mittelwertvergleich -Arbeitslose/Arbeitsuchende und Beschäftigte



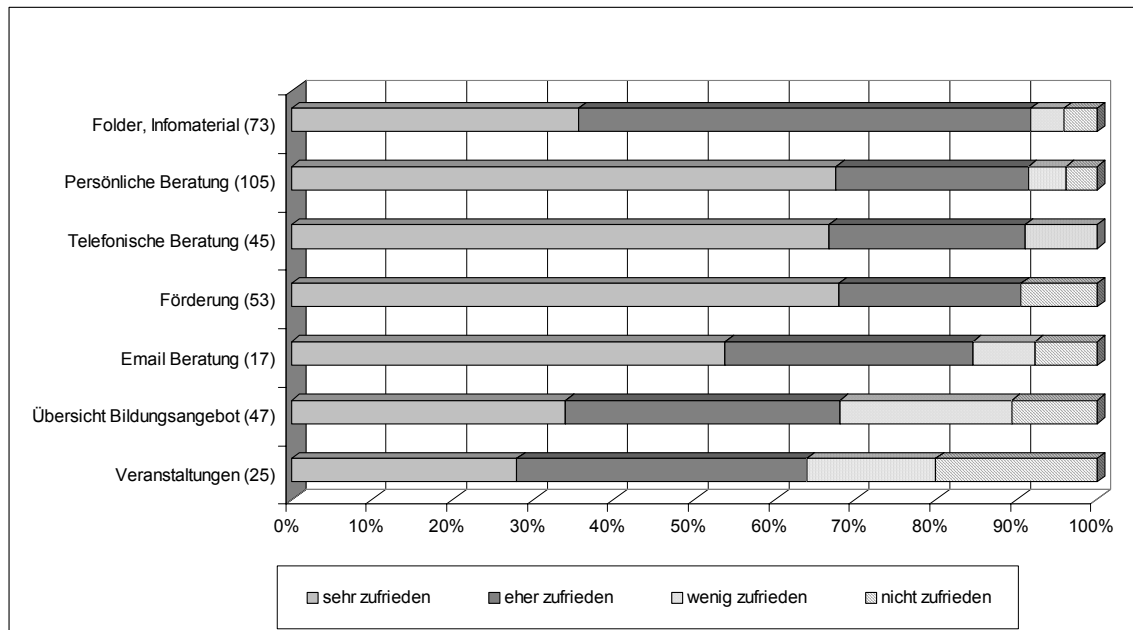
2.2.5 Beurteilung des Leistungsangebotes

Eine detaillierte Beurteilung der unterschiedlichen Dienstleistungsangebote der IT-Lounge ist im Sinne des begleitenden Charakters der Evaluierung vonnöten, um zukünftig eine optimale Ausrichtung des Dienstleistungsangebots zu gewährleisten. Die befragten KundInnen der IT-Lounge haben im Durchschnitt drei Dienstleistungsangebote in Anspruch genommen. Am häufigsten genannt wurde die persönliche Beratung, welche von 83% aller Befragten (d.s. Beratungs- und FörderkundInnen) genutzt wurde. Weitere 58% haben das Angebot von Folder und Informationsmaterialien wahrgenommen, 53% der KundInnen haben die Förderung in Anspruch genommen. Von jeweils mehr als einem Drittel der befragten Personen wurde die telefonische Beratung sowie die Übersicht über das Bildungsangebot genutzt. Auch hier sind Unterschiede zwischen den verschiedenen KundInnengruppen feststellbar: Klarerweise wurde von den BeratungskundInnen das Angebot der persönlichen Beratung, die Informationsmaterialien und Folder sowie die Übersicht über das Bildungsangebot am häufigsten genutzt. Diese Aufteilung der Inanspruchnahme findet sich praktisch in der gleichen Reihung bei der Gruppe der Arbeitslosen und Arbeitsuchenden. Bei den Beschäftigten hingegen wurde die Förderung neben der persönlichen Beratung am häufigsten genutzt.

Auch bei den Frauen überwiegt der Beratungs- und Informationsaspekt: Während 56% der Männer die Förderung in Anspruch genommen haben, sind es bei den Frauen nur 24% (siehe Kap. 2.2.9).

Die folgende Abbildung zeigt nun die Zufriedenheit der KundInnen mit den in Anspruch genommenen Dienstleistungen.

Abbildung 2-4 Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten der IT-Lounge (in Prozent)



Es ist feststellbar, dass die KundInnen mit fast allen Angeboten der IT-Lounge zufrieden bis sehr zufrieden sind. Dies gilt für alle KundInnengruppen. Auch bei den übrigen Angeboten (begleitendes Coaching, PC-Nutzung und Internetrecherche sowie Lernsoftware) ist, sofern sie genutzt wurden, eine hohe Zufriedenheit der KundInnen gegeben. Eine etwas geringere Zufriedenheit gibt es lediglich in Bezug auf die Veranstaltungen und die Übersicht über das Bildungsangebot. Bei letzterem wurde von verschiedenen KundInnen angemerkt, dass sie sich eine übersichtlichere Darstellung der verschiedenen Angebote wünschen, dass es keine Gesamtübersicht gibt, welche eine Orientierung erleichtern würde. Dies zeigt sich auch in ihrem starken Wunsch nach einem Wegweiser durch die IKT-Welt.

Bei jenen FörderkundInnen, die nur wenig bis gar nicht zufrieden waren, findet sich ein etwas stärkeres Bedürfnis nach zusätzlichen Entscheidungshilfen. Bei den KundInnen, die mit der persönlichen Beratung unzufrieden waren, zeigt sich auch ein gewisser Bedarf nach selbstorganisierten Lerngruppen. Die Nachfrage bzw. der Wunsch nach weiteren, zusätzlichen Dienstleistungen wird nachfolgend detaillierter behandelt.

Der Leistungsumfang der IT-Lounge beschränkt sich jedoch nicht nur auf die bereits angeführten Dienstleistungen, sondern umfasst ein insgesamt breites Spektrum, welches hier ganz allgemein in die Teile Organisation, Information, Beratung und formale Abwicklung untergliedert wurde. Die folgenden Abbildungen (Abbildung 2-5, Abbildung 2-6 und Abbildung 2-7) zeigen nun die Ergebnisse dieser Einschätzungen im prozentuellen Vergleich.

Abbildung 2-5 Beurteilung der Leistungen der IT-Lounge: Organisation (in Prozent)

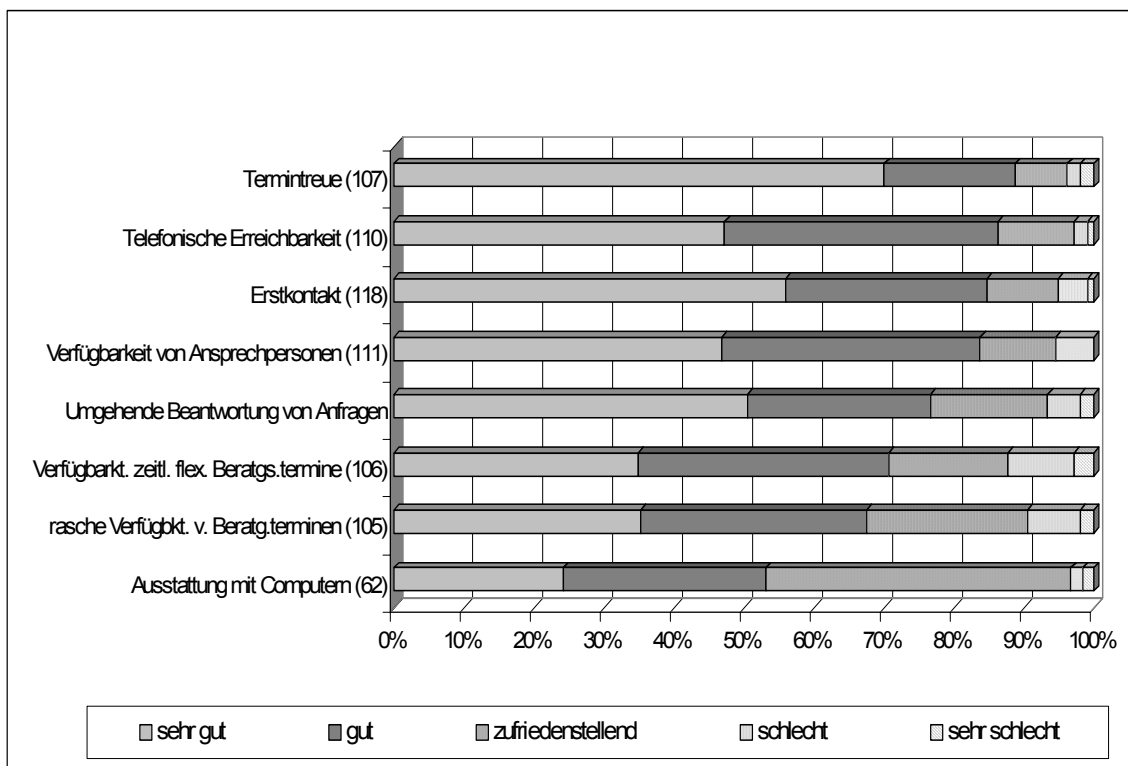


Abbildung 2-6 Beurteilung der Leistungen der IT-Lounge: Information (in Prozent)

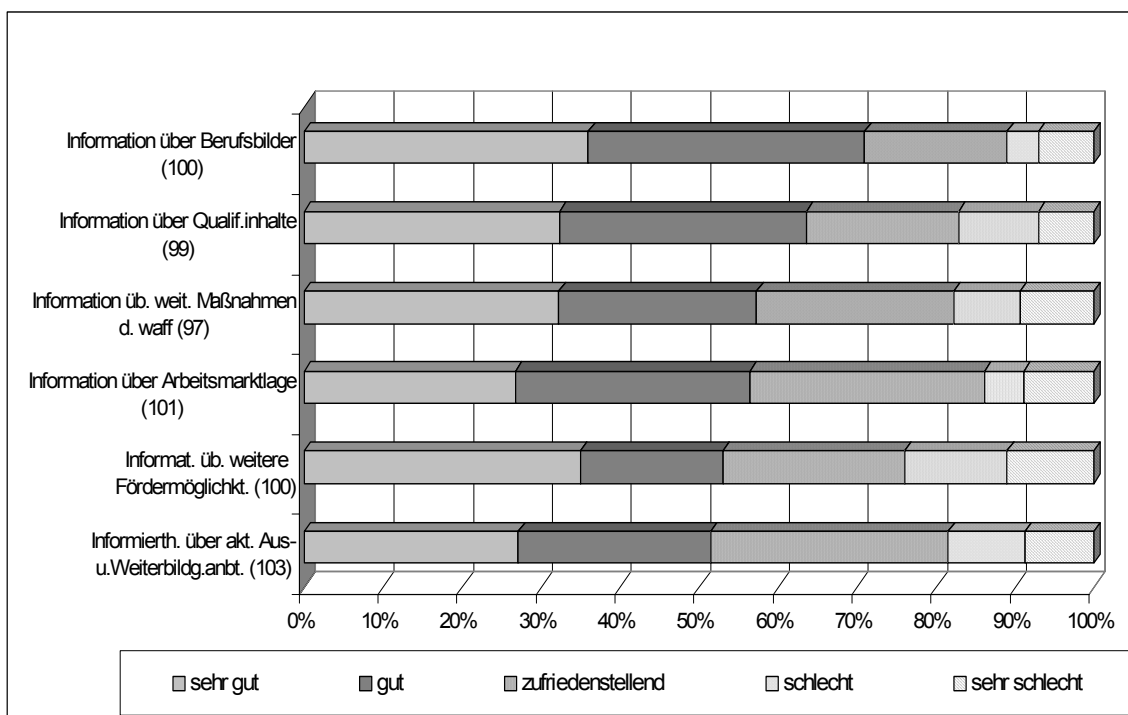
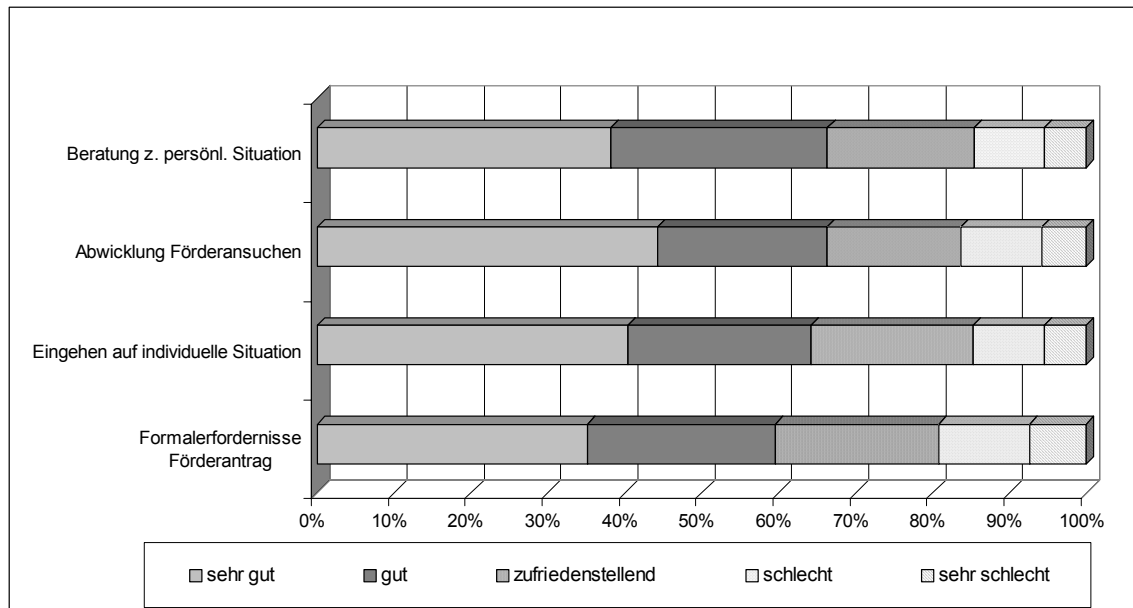


Abbildung 2-7 Beurteilung der Leistungen der IT-Lounge: Beratung und formale Abwicklung (in Prozent)



Die relative Zufriedenheit der KundInnen mit den angebotenen Leistungen zeigt sich darin, dass alle aufgelisteten Dienstleistungen von mehr als 50% der KundInnen mit sehr gut bis gut bewertet wurde. Vor allem Termintreue, die Verfügbarkeit von Ansprechpersonen, die telefonische Erreichbarkeit und den Erstkontakt beurteilten mehr als 80% der befragten KundInnen als sehr gut bis gut. Auch die weiteren organisatorischen Aspekte (Verfügbarkeit und zeitliche Flexibilität von Beratungsterminen, umgehende Beantwortung von Anfragen etc.) bewerteten die KundInnen durchwegs als zufriedenstellend. Ebenso positiv wurden die Beratung zur persönlichen Situation, das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse, die Information über Berufsbilder und die Abwicklung des Förderansuchens beurteilt (60-70% der KundInnen bewerteten diese mit sehr gut bis gut). KundInnen, die mit der persönlichen Beratung (6 von 105) oder der Förderung (3 von 53) nicht zufrieden waren, bemängelten allerdings die Beratung zur persönlichen Situation sowie das Eingehen auf die individuellen Bedürfnisse bzw. Interessen. Dazu ist aber anzumerken, dass es bei der großen Heterogenität der KundInnen unmöglich ist, die unterschiedlichen Betreuungsbedürfnisse eines/-r jeden einzelnen zu erfüllen. Gleichzeitig gibt es trotz der insgesamt großen Zufriedenheit doch noch ein gewisses Potential für Verbesserung.

Auch in Bezug auf die Ausstattung mit Computern waren die KundInnen etwas kritischer in ihrer Beurteilung. Das ist aber vor allem darauf zurückzuführen, dass vielen KundInnen das Angebot der Computernutzung im Foyer zu Beginn der Maßnahme noch relativ unbekannt war. Dieses wurde erst verstärkt von jenen KundInnen in Anspruch genommen, die später (ab Dezember) zur IT-Lounge gekommen sind.

Etwas niedriger ist die Zufriedenheit darüber hinaus bei der Information zur Arbeitsmarktlage und weiteren Fördermöglichkeiten sowie bei der Informiertheit über das aktuelle Aus- und Weiterbildungsangebot und den Qualifizierungsinhalt. Diese Aspekte wurde vor allem von jenen KundInnen bemängelt, die mit der persönlichen Beratung und/oder der Förderung wenig bis nicht zufrieden waren. Der Wunsch nach noch detaillierteren Darstellungen und Informationen über aktuelle Aus- und Weiterbildungsangebote ebenso wie nach der Situation am Arbeitsmarkt und weiteren Fördermöglichkeiten scheint auch hier insgesamt ein wichtiger Aspekt zu sein. Auch in den Fokusinterviews wurde vereinzelt ein Bedarf danach geortet.

Ganz deutlich wird dieser Wunsch, wenn man die KundInnen nach der Wichtigkeit zusätzlicher Dienstleistungen befragt. Dabei zeigt sich eine klare Bündelung auf drei zusätzlich gewünschte Angebote: Neben der Vermittlung von Arbeitsplätzen (von 70% als sehr oder eher wichtig erachtet) ist der Wegweiser durch die IKT-Welt von höchster Relevanz für die befragten KundInnen (75,5%). Auch das Angebot von Praktikumsplätzen wird noch von 48,3% der KundInnen als sehr wichtig und wünschenswert eingeschätzt. Je nach KundInnen-Gruppe unterscheiden sich die Präferenzen. Vor allem unter den beschäftigten Personen, den FördernehmerInnen und bei den Frauen wird ein IKT-Wegweiser als besonders vordringlich empfunden. Hingegen ist sowohl bei den BeratungskundInnen als auch bei den Arbeitslosen die Vermittlung von Arbeits- oder Praktikumsplätzen von größerer Wichtigkeit.

Tabelle 2-14 Welche zusätzlichen Dienstleistungsangebote werden gewünscht? (in Prozent)

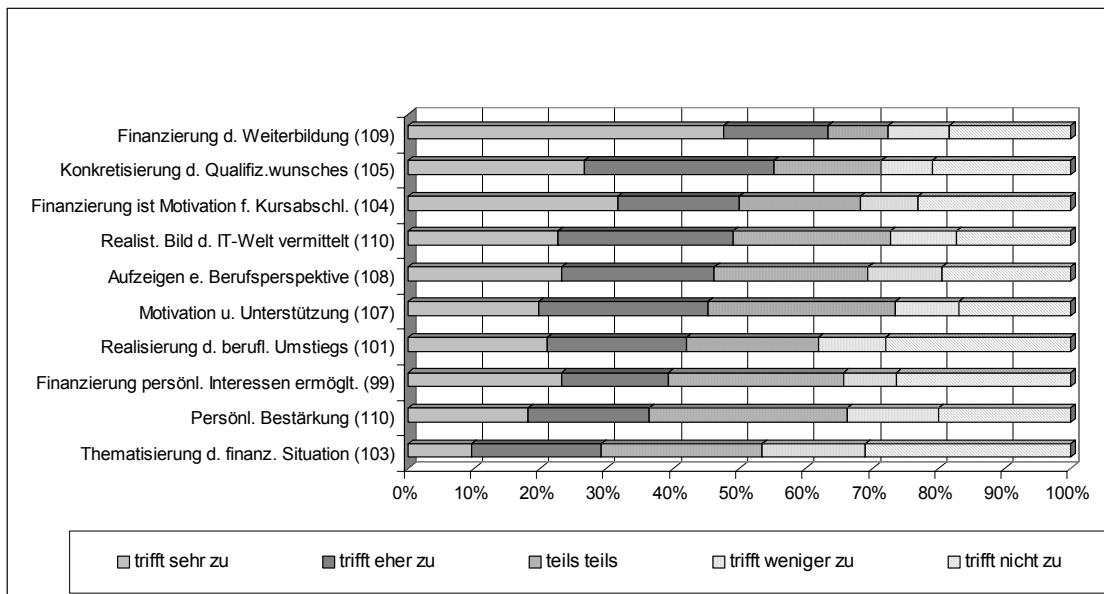
	Sehr wichtig	Eher wichtig	Teils teils	Weniger wichtig	Nicht wichtig
Vermittlung von Arbeitsplätzen	53,9	17,4	23,5	0,9	4,3
Wegweiser durch die IKT-Welt	50,0	25,5	18,2	2,7	3,6
Praktikumplätze	48,3	21,9	15,5	4,3	10,3
Entscheidungshilfen (Tests, Assessment Center)	22,9	20,2	32,1	15,6	9,2
Zusätzliche Lernsoftware	15,0	13,3	10,0	13,3	48,3
Selbstorganisierte Lerngruppen	12,5	15,4	30,8	17,3	24,0
Persönliche Betreuung im Foyer	9,7	13,6	33,0	15,5	28,2
Themenspezifische Gruppenangebote	8,8	7,0	10,5	15,8	57,9

Das Angebot themenspezifischer Veranstaltungen wurde von den KundInnen als weniger wichtig erachtet, wobei die möglichen Inhalte zum einen sehr stark auf den Bereich der Ermöglichung der Finanzierung der Qualifizierung fokussieren (z. B. Selbsthilfegruppe für diejenigen, die nicht über ausreichende finanzielle Mittel verfügen, Finanzierungsberatung etc.). Zum anderen werden E-learning, das Kennenlernen von Lernplattformen sowie mobile Telefonie bzw. Telekommunikation genannt. Hinsichtlich zusätzlicher Lernsoftware reichen die Vorstellungen von der Vermittlung sehr grundlegender Kenntnisse (PC plus Internet von A-Z) bis hin zu spezifischen Programmen bzw. Betriebssystemen wie SAP, Java Script, UML (Unified Modeling Language) oder Linux. Auch die Einrichtung von PC-Arbeitsplätzen mit webspezifischen Programmen und einer FTP-Zugangsmöglichkeit sowie einem Webspaces für Bewerbungsunterlagen wurde gewünscht. Einschränkend muss hier aber gesagt werden, dass diese offene Frage nur von einem kleinen KundInnen-Segment beantwortet wurde, wodurch keinerlei Repräsentativität gewährleistet werden kann.

2.2.6 Persönlicher Nutzen

Knapp 48% der KundInnen bezeichnen die *Finanzierung der Qualifizierungsmaßnahme* als wichtigsten Nutzen der IT-Lounge. Die positive Erledigung des Förderantrags ist an die erfolgreiche Beendigung der Weiterbildung gekoppelt, der erfolgreiche Kursabschluss ist eine Voraussetzung für die Förderauszahlung. Entsprechend stellt dieser notwendige Abschluss eine wichtige Voraussetzung für die Finanzierung der Qualifizierungsmaßnahme dar.

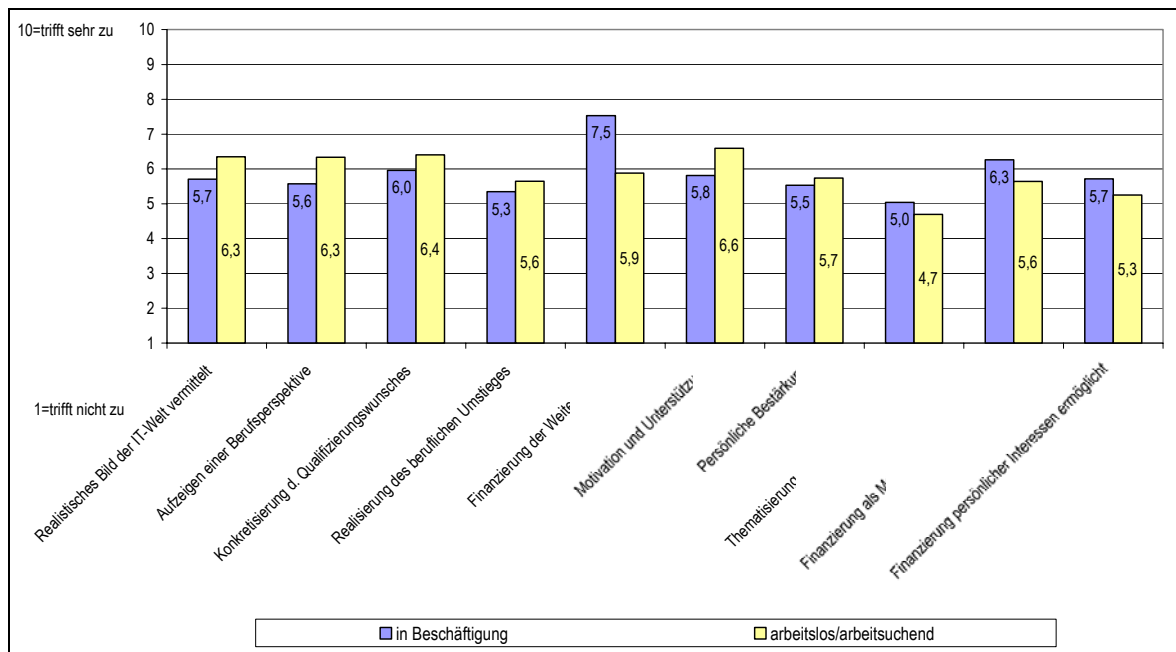
Abbildung 2-8 Wobei war die IT-Lounge besonders von Nutzen? (in Prozent)



Dem großen Informations- und Beratungsbedürfnis entsprechend ist die Konkretisierung des Ausbildungswunsches ein weiterer wichtiger Nutzen der IT-Lounge für die Gesamtzahl der KundInnen. Diesbezüglich – aber auch in anderen Nutzenerwartungen – zeigen sich jedoch deutliche Unterschiede zwischen KundInnen in Beschäftigung und jenen, die eine berufliche Integration erst anstreben.

Für jene KundInnen, die arbeitslos oder arbeitsuchend sind, waren vor allem die Motivation und Unterstützung bei der Konkretisierung eines bestehenden Ausbildungswunsches, das Aufzeigen von Berufsperspektiven sowie die Vermittlung eines realistischen Bildes der IKT-Welt wichtig. Bei den in Beschäftigung stehenden Personen steht hingegen die Finanzierung der Qualifizierungsmaßnahme im Vordergrund (Mittelwert 7,5 gegenüber 6,7 der Gesamtbefragten auf einer 10-stufigen Skala). Die Finanzierung wurde von diesen außerdem als starke Motivation für den Kursabschluss bewertet.

Abbildung 2-9 Persönlicher Nutzen, Mittelwertvergleich Arbeitslose/Arbeitssuchende und Beschäftigte



Auch BeratungskundInnen und FördernehmerInnen bewerten ihren individuellen Nutzen sehr unterschiedlich. Wenig überraschend steht bei den FörderwerberInnen die Finanzierung der Weiterbildung an wichtigster Stelle. Anzumerken ist, dass diese KundInnen teilweise bereits vor dem Erstkontakt mit der IT-Lounge eine sehr klare Vorstellung über ihren Qualifizierungswunsch hatten: Beratungsaspekte waren daher für sie von geringerer Wichtigkeit. So geben fast 2/3 der FörderkudInnen an, dass sie bereits vor dem ersten Besuch der IT-Lounge gewusst haben, welche Qualifizierungsmaßnahme sie machen wollen.

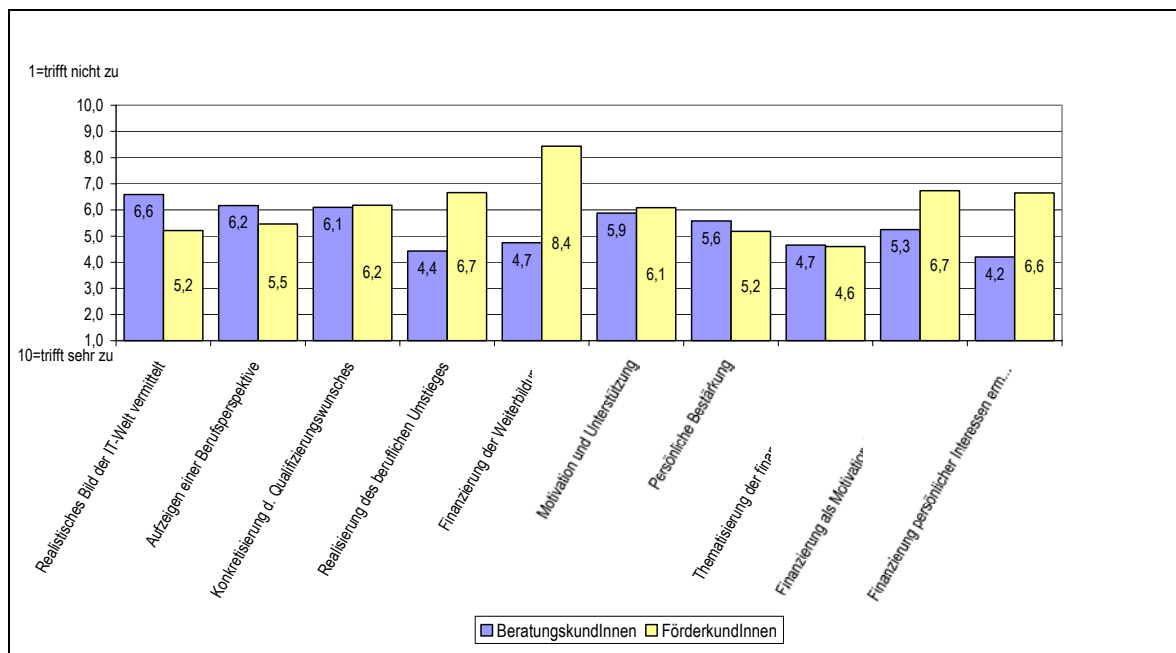
Tabelle 2-15 Entscheidungsklarheit über Qualifizierung vor Erstkontakt mit IT-Lounge (10-er Skala)

Kategorie	%
klar (8-10)	63,3
Mittel (4-7)	25,3
Nicht klar (1-3)	11,4

1 = nicht klar, 10 = sehr klar

Bei den BeratungskundInnen dagegen waren Informationsaspekte sowie konkrete Unterstützungsleistungen wichtiger. Neben der Vermittlung eines realistischen Bildes von der IKT-Branche waren das Aufzeigen von Berufsperspektiven und die Konkretisierung eines bestehenden Ausbildungswunsches zentral.

Abbildung 2-10 Persönlicher Nutzen, Mittelwertvergleich Beratungs- und FörderkundInnen



Auch zwischen Frauen und Männern sind Unterschiede feststellbar. Obwohl für beide Gruppen die Finanzierung der Weiterbildung am bedeutendsten war, beurteilen Frauen die Informations- und Unterstützungsleistungen der IT-Lounge als wichtig und nutzenstiftend. Bei den Männern hingegen stehen vor allem die finanziellen Aspekte der Förderung (Finanzierung als Motivation und Erfüllung persönlicher Interessen) im Vordergrund. Dies lässt sich auch aus dem Konkretisierungsprozess erklären.

2.2.7 Relevanz der Förderung

Die Förderung als wichtigster Nutzen der IT-Lounge verlangt eine detailliertere Betrachtung, wobei sich unter anderem folgende Fragen stellen:

1. Würde eine Qualifizierungsmaßnahme auch ohne Inanspruchnahme der Förderung gemacht?
2. Gibt es KundInnen, die eine Qualifizierungsmaßnahme besuchen, (nur) weil es die Fördermöglichkeit gibt?
3. Würden die Leistungen der IT-Lounge auch ohne der Möglichkeit einer Förderung in Anspruch genommen?
4. Gibt es KundInnen, die eine Qualifizierungsmaßnahme ohne der Förderung durch die IT-Lounge nicht gemacht hätten?
5. Gibt es KundInnen, die eine Qualifizierungsmaßnahme nicht machen können, weil die Förderung nicht hoch genug ist?

Eine detaillierte Betrachtung dieser Fragestellungen muss aufgrund der geringen Fallzahl mit Vorsicht betrachtet werden.

Bemerkenswert ist jedenfalls das Ergebnis der ersten Frage: Mehr als die Hälfte (53%) jener KundInnen, die zum Befragungszeitpunkt eine Förderzusage hatten ($n=57$), geben an, sie hätten die Qualifizierungsmaßnahme auch ohne Förderung gemacht. Sie zeigen keine Auffälligkeiten bezüglich des Erwerbsstatus und Zeitpunkts des Erstkontakts. Wohl verfügen sie aber über eine höhere Ausbildung

und über sehr gute bis gute EDV-Kenntnisse (ca. 90% der Befragten), die sich in hohem Maße durch privates Hobby und Selbststudium begründen. Das legt nahe, dass sie daraus die Motivation beziehen, diese Kompetenzen zu vervollständigen und eine Zertifizierung zu erreichen. Ihre zu vermutende finanzielle Potenz kommt auch darin zum Ausdruck, dass sie der Vorausfinanzierung wesentlich positiver gegenüberstehen als die Gesamtheit der Antwortenden (77% vs. 47%). Jedoch nur jedeR zweite dieser KundInnen findet den 30%-igen Selbstbehalt gut. Diese letzten Zahlen bringen eine gewisse Widersprüchlichkeit zum Ausdruck und lassen vermuten, dass trotz geäußerter Bereitschaft der tatsächliche Wille zur Selbstfinanzierung abnimmt, wenn es zur konkreten Kostenübernahme kommt.

Die zweite Gruppe umfasst jene KundInnen, die als Nutzen der IT-Lounge auf einer 10-teiligen Skala bei der *Finanzierung persönlicher Interessen ermöglicht* die Werte 8-10 angegeben haben. Das sind jene KundInnen, die eine Qualifizierung deshalb machen, weil sie durch die Förderung die Möglichkeit dazu haben. Sie machen insgesamt ein Viertel aller Befragten aus, ihr Anteil an allen FörderkundInnen liegt bei 39%. Der Anteil jener, die die Vorausfinanzierung und den Selbstbehalt ablehnen, ist gleichverteilt (jeweils 50%). Die Erwartungen aufgrund dieser Qualifizierungen betreffen die Steigerung der Arbeitsmarkt- und Karrierechancen sowie die Erhöhung der beruflichen Mobilität.

Die Nutzung der IT-Lounge auch ohne Fördermöglichkeit, also die alleinige Inanspruchnahme der Beratungsleistungen, ist für 61% der KundInnen attraktiv, wobei dieser Anteil unter den FörderkundInnen bei 47% liegt, bei den BeratungskundInnen hingegen bei 77%. Es handelt sich bei letzteren um Personen, die ein hohes Informations- und/oder Beratungsbedürfnis haben und für die es gilt, ihre auf einem unterschiedlichen Niveau befindlichen Vorstellungen zu präzisieren.

Beinahe die Hälfte der FördernehmerInnen (46%) hätte die Qualifizierung nicht gemacht, wenn keine Förderung zur Verfügung stehen würde, entsprechend ist auch die Inanspruchnahme der Förderung (MW 8,5) als Begründung für die Kontaktaufnahme mit der IT-Lounge deutlich wichtiger als beim Durchschnitt der Befragten.

Nicht zuletzt zeigt sich die Relevanz der Förderung auch bei denjenigen, die sich trotz dieses Förderangebots nicht in der Lage sehen, eine Qualifizierungsmaßnahme unter diesen finanziellen Rahmenbedingungen zu beginnen. Immerhin gibt jede sechste BeratungskundIn (n=11) an, keinen weiteren Kontakt zur IT-Lounge anzustreben, weil die Förderhöhe nicht ausreichend ist. Jedoch sind weitere finanzielle Aspekte ausschlaggebend dafür, dass manche der Befragten sich noch für keine Weiterbildungsmaßnahme entschieden haben. Fast zwei Drittel der BeratungskundInnen (62,0%) gaben an, keine Qualifizierungsmaßnahme machen zu können, weil die Vorausfinanzierung zum Befragungszeitpunkt nicht realisierbar war. Der Selbstbehalt wurde nicht abgefragt.

Tabelle 2-16 Warum gibt es noch keine Entscheidung für eine Qualifizierung?

	Sehr wichtig	Eher wichtig	Teils teils	Weniger wichtig	Nicht wichtig
Vorausfinanzierung zur Zeit nicht möglich	62,0	8,0	14,0	10,0	6,0
Weitere Informationen notwendig	46,3	12,2	7,3	12,2	21,9
Entscheidung braucht noch etwas Zeit	23,7	10,6	15,8	15,8	34,3
Private Gründe	18,9	10,8	18,9	10,8	40,5

Weiters ist es für viele BeratungskundInnen noch wichtig, weitere Informationen einzuholen. Bei mehr als der Hälfte der BeratungskundInnen wurde dieser Punkt als wichtig bis sehr wichtig bewertet. 30% dieser KundInnen haben weitere Schritte mit der IT-Lounge vereinbart. Bei mehr als der Hälfte der übrigen KundInnen werden bei Bedarf weitere Kontakte mit der IT-Lounge vereinbart. Letzterer

Grund wird auch am häufigsten von jenen KundInnen genannt, die zum Befragungszeitpunkt keinen weiteren Kontakt mit der IT-Lounge mehr anstrebten.

Tabelle 2-17 Warum wurde kein weiterer Kontakt mit IT-Lounge vereinbart?

	genannt	% aller Befragten ohne weiteren Kontakt
kein weiterer Bedarf, alle Informationen wird bei Bedarf vereinbart	10	22,2
Arbeitsaufnahme	22	48,9
Beginn einer anderen waff-Maßnahme	5	11,1
Beginn einer AMS-Maßnahme	3	6,7
Unzufriedenheit mit den Leistungen der IT-Lounge	9	20,0
Dienstleistungsangebot der IT-Lounge ist unpassend	6	13,3
Förderhöhe ist nicht ausreichend	7	15,6
	11	24,4

2.2.8 Beurteilung der finanziellen Rahmenbedingungen

Die finanziellen Rahmenbedingungen des Fördermodells bestehen einerseits aus dem 30%igen Selbstbehalt und andererseits aus der Vorausfinanzierung der Kurskosten durch die/den FörderwerberIn. Bereits in den Fokusinterviews ist angeklungen, dass diese Abwicklungsmodalitäten für einige KundInnen sehr problematisch sind, auch wenn sie dem Konzept prinzipiell positiv gegenüberstehen. In der Befragung zeigte sich nun, dass 53% aller befragten Personen die Vorausfinanzierung als eher schlecht beurteilen und sogar 59% den 30%igen Selbstbehalt als wenig bis gar nicht gut bezeichnen. Hier finden sich natürlich deutliche Unterschiede zwischen den unterschiedlichen KundInnen-Segmenten:

Für arbeitslose bzw. arbeitsuchende Personen ist die Situation ungleich schwieriger als für Beschäftigte. Dementsprechend lehnen auch 59% der Arbeitslosen und Arbeitsuchenden die Vorausfinanzierung ab; unter den beschäftigten Personen sind es 51%. Auf noch höhere Ablehnung stößt der 30%ige Selbstbehalt: Über 70% der Personen ohne Beschäftigung beurteilen diesen als wenig bis nicht gut, hingegen sagen mehr als 50% der Beschäftigten, dass der Selbstbehalt gut bis sehr gut ist.

Tabelle 2-18 Beurteilung der Vorausfinanzierung, nach Status (in Prozent)

	gesamt	Beschäftigte	Arbeitslose/Arbeitsuchende
nicht gut	32,4	32,7	36,6
weniger gut	21,0	18,2	22,0
gut	24,8	30,9	19,5
sehr gut	21,9	18,2	22,0

Tabelle 2-19 Beurteilung des 30%igen Selbstbehaltes, nach Status (in Prozent)

	gesamt	Beschäftigte	Arbeitslose/Arbeitsuchende
nicht gut	15,7	15,8	14,6
weniger gut	42,6	33,3	56,1
gut	32,4	36,8	24,4
sehr gut	9,3	14,0	4,9

Unterscheidet man nun die Personen ohne Beschäftigung nach FördernehmerInnen und BeratungskundInnen, so wendet sich dieses Bild völlig. 53% der arbeitslosen oder arbeitsuchenden FördernehmerInnen finden nun die Vorausfinanzierung gut bis sehr gut. An der schlechten Beurteilung des 30%igen Selbstbehalts ändert sich jedoch nur wenig. Ein ähnliches Ergebnis findet man, wenn man nur die FörderwerberInnen insgesamt betrachtet. Lediglich 44% bewerten die Vorausfinanzierung als weniger gut, jedoch 58% beurteilen den 30%igen Selbstbehalt als wenig bis gar nicht gut. Aber auch unter den BeratungskundInnen ist die Akzeptanz der Vorausfinanzierung etwas höher als jene des 30%igen Selbstbehaltes.

Der Grund für dieses Ergebnis scheint darin zu liegen, dass viele KundInnen die Notwendigkeit der Vorausfinanzierung der Kurskosten als Anreiz für einen tatsächlichen Kursabschluss verstehen können. Darüber hinaus scheint es häufiger möglich zu sein, die Vorausfinanzierung zu vermeiden, indem der Bildungsträger bei Personen, die eine Förderung der IT-Lounge bekommen, darauf verzichtet. Auf weniger Verständnis stößt jedoch der 30%ige Selbstbehalt, da die Kurse einerseits sehr teuer sind und daher die Finanzierung auch nur eines Drittels der Kurskosten eine erhebliche finanzielle Belastung darstellen kann. Andererseits sind einige KundInnen auch der Meinung, dass bereits die Anforderung des positiven Kursabschlusses eine vollständige Finanzierung der Qualifizierungsmaßnahme rechtfertigen würde.

Diese Ergebnisse finden sich auch in den Ausführungen der IT-Lounge-BeraterInnen wieder: Sie beschreiben die hohe Motivation der KundInnen, der auch der Selbstbehalt keinen Abbruch tut: „Zu uns kommen wirklich Leute, die Qualifizierungsmaßnahmen wollen und die halt dann den 30%-Selbstbehalt in Kauf nehmen“.

2.2.9 Einkommens-Vergleich

Um zu einer Einschätzung darüber zu gelangen, welche finanziellen Veränderungsmöglichkeiten die KundInnen der IT-Lounge erzielen – gemäß ihrer Einschätzung - können, wurden die Erwartungen in Bezug auf die Einkommenssteigerung nach der Qualifizierungsmaßnahme im Rahmen der KundInnenbefragung ermittelt. Nach Geschlecht aufgeschlüsselt ergibt sich folgendes Bild:

Tabelle 2-20 Einkommenserwartungen nach Geschlecht

	Frauen (n=19)	Männer (n=61)
kurzfristige Einbußen	10,5	9,8
keine Erhöhung	10,5	14,8
bis 10% Erhöhung	31,6	21,3
11-20% Erhöhung	26,3	18,0
über 20% Erhöhung	21,1	36,1

Der Anteil jener, die mit kurzfristigen Einbußen oder keiner Erhöhung des Einkommens rechnen, ist bei Frauen und Männern sehr ähnlich gelagert. Große Unterschiede werden jedoch sichtbar, wenn man die weiteren Kategorien betrachtet. Auffällig ist, dass Männer ihre Einkommenszuwächse wesentlich höher einschätzen als Frauen. Während etwas weniger als ein Drittel der Frauen eher moderate Einkommenssteigerungen bis maximal 10% erwarten, halten immerhin 36% der Männer Einkommenserhöhungen von mehr als 20% für realistisch.

In einem zweiten Schritt wurde nun versucht, diese Einkommenserwartungen in monetäre Größen umzurechnen. Dabei ist einerseits zu beachten, dass keine Informationen über das zuletzt bezogene

Gehalt vorlagen und andererseits, dass die Berechnungen nur auf der sehr subjektiven Einschätzung der befragten KundInnen beruhen. Daher können nur ungefähre Abschätzungen über eine mögliche finanzielle Weiterentwicklung ermittelt werden, deren Genauigkeit im Rahmen einer umfassenden Kosten-Nutzen-Analyse unter Einbeziehung von Verlaufsdaten ex-post überprüft werden müsste.

Einbezogen werden nur die Einkommenserwartungen der FörderwerberInnen (nicht jene der BeratungskundInnen), da nur diese KundInnen tatsächlich eine Qualifizierungsmaßnahme besuchen oder abgeschlossen haben. Die betrachtete Gruppe umfasst 9 Frauen und 44 Männer.

Als Näherungswert für das zuletzt bezogene Bruttoeinkommen wurde der Median des standardisierten Bruttojahreseinkommens für Frauen und Männer in Wien im Jahr 2000 herangezogen. Der Median des jährlichen Bruttoeinkommens beträgt für Frauen im Jahr 2000 € 19.345, für Männer € 25.983. Zu beachten ist, dass der Median und somit auch die errechneten Beträge nicht um die Unterschiede im Einkommen nach abgeschlossener Ausbildung, Branche und vor allem der Arbeitszeit korrigiert sind. Unter Einbeziehung der erwarteten Einkommenssteigerungen wurde dann die mögliche Erhöhung des Einkommens nach Beendigung der Qualifizierungsmaßnahme ermittelt und zum Medianeinkommen in Bezug gesetzt. Für die Kategorie „mehr als 20%“ wurde zwei Szenarien gerechnet: Ein eher moderates, in dem eine Einkommens-Steigerung von 25% angenommen wurde (Szenario 1) und ein progressiveres mit einer erwarteten Erhöhung von 35% (Szenario 2), das allerdings sehr unrealistisch erscheint.

Auf Basis des Medianeinkommens 2000 wurde in Szenario 1 eine durchschnittlich erwartete Einkommenssteigerung von brutto € 15.476 (€ 1.719,56 pro Person) pro Jahr für die weiblichen Förderwerberinnen ermittelt. Bei den männlichen Förderwerbern wurde eine jährliche Bruttosumme von € 126.017,55 (€ 2.864,04 pro Person) ermittelt. Wenn man diesen Zahlen nun die durchschnittlichen Förderkosten pro Person gegenüberstellt (d.s. € 3.076,88), so ist es theoretisch wahrscheinlich, dass sich aufgrund der zu erwartenden Rückflüsse an Steuern und Abgaben bzw. eingesparter Transferleistungen die Kosten in relativ kurzer Zeit amortisiert haben. Voraussetzung dafür ist aber, dass sich die Personen tatsächlich weiter bzw. wieder in Beschäftigung befinden und dass ihre zu erwartenden Einkommenserhöhungen auch tatsächlich den angenommenen Verlauf nehmen. Des weiteren ist zu beachten, dass hier keinerlei weitere Kosten der öffentlichen Hand (DLU, Arbeitslosengeld, Notstandshilfe etc.) berücksichtigt wurden. Das Ergebnis ist daher nur als eine ungefähre Einordnung in Bezug auf die fiskalische Relation zu interpretieren.

2.2.10 Gender-spezifische Aspekte der IT-Lounge

Der IKT-Bereich wird immer wieder als Beschäftigungsbereich für Frauen genannt, wo sie eine zukunftssträchtige und gutbezahlte Beschäftigung finden können, und der damit zum Abbau bestehender Segmentationsmuster und Ungleichheitsstrukturen beitragen kann. Die IT-Lounge hat sich die Förderung dieser Zielgruppe ebenfalls vorgenommen und eine sehr ambitionierte Quote von 50% Frauenanteil bei allen FörderkundInnen festgelegt. Dass diese nicht erreicht wurde überrascht nicht weiter, denn der IKT-Arbeitsmarkt ist männlich dominiert, was sich auch im Qualifizierungsverhalten zeigt.

Die vorliegenden Daten der befragten IT-Lounge-KundInnen werden nun hinsichtlich erklärender Unterschiede zwischen Frauen und Männern analysiert, um Anhaltspunkte und Erklärungen für die weitere Ausrichtung und Optimierung des Angebots der IT-Lounge zu gewinnen. Bei dieser Darstellung wird auf Ergebnisse der vorherigen Kapiteln Bezug genommen (dort finden sich auch die exakten Daten).

Wie die folgenden Ausführungen zeigen, bestehen zwischen Männern und Frauen Unterschiede in den Bedürfnissen, Ressourcen (Wissen, Geld, etc.) und Erwartungen im beruflichen Umorientierungspro-

zess, denen Rechnung zu tragen ist, um die gleichen Chancen für Frauen und Männer zu gewährleisten (was dem Gedanken des gender mainstreaming entspricht) und bestehende Ungleichheiten (vor allem bzgl. Einkommen) auszugleichen.

Betrachtet man die Struktur der befragten IT-Lounge-KundInnen, so zeigen sich hinsichtlich der Geschlechterverteilung deutliche Unterschiede zwischen den Beratungs- und FörderkundInnen: Während der Frauenanteil bei den BeratungskundInnen bei 46% liegt, sind nur knapp ein Fünftel der Geförderten Frauen. Das bedeutet, dass Frauen zwar die Beratungsleistung der IT-Lounge in Anspruch nehmen, aber sich auffällig seltener für eine *geförderte* Qualifizierungsmaßnahme entscheiden: 24% der weiblichen Kundinnen haben eine Förderzusage gegenüber 56% der Männer. Betrachtet man dieses Ergebnis über den gesamten Evaluierungszeitraum, zeigen sich diesbezüglich keine Veränderungen. Im Übergang von der Beratung zur Förderung zeigt sich also ein wesentlicher Unterschied zwischen Männern und Frauen.

Betrachtet man das Qualifikationsniveau, zeichnen sich die Frauen durch eine deutlich höhere Qualifikation aus: Während bei Männern der Lehraabschluss am häufigsten vorkommt, dominiert bei den Frauen der Anteil von AHS/BHS-Maturantinnen (31,7%) und Universitätsabsolventinnen (22%). Auffällig ist vor allem das deutlich höhere Ausbildungsniveau der *geförderten* Frauen.

Bezüglich des Beschäftigungsstatus zeigt sich, dass Frauen häufiger in Beschäftigung sind wie Männer, wobei der Unterschied bei den FörderkundInnen noch deutlicher ist (70% gegenüber 59% bei den Männern) als bei den BeratungskundInnen (46% vs. 38%). Frauen beginnen eine berufliche Umorientierung bzw. eine Qualifizierungsmaßnahme offensichtlich stärker vor dem Hintergrund einer existenziellen Absicherung durch ein aufrechtes Beschäftigungsverhältnis.

Entsprechend zeigen sich auch Unterschiede im Prozess der beruflichen Umorientierung und demnach in der Erwartungshaltung an die IT-Lounge: Frauen betonen als Zugangsmotiv stärker den beruflichen Aufstieg und die Umorientierung, während Männern die Finanzierung der Qualifizierungsmaßnahmen wichtiger ist. Dies lässt vermuten, dass die männlichen IT-Lounge-Kunden im Umorientierungsprozess bereits weiter fortgeschritten sind und sich um die Umsetzung ihrer Pläne, also um die Finanzierung konkreter Maßnahmen kümmern, während die Frauen noch eher mit dem Umorientierungsprozess beschäftigt sind. Daraus lässt sich auch erklären, dass Frauen im Schnitt ein stärkeres Bedürfnis nach weiteren Informationen haben; dieses Informationsbedürfnis wird von ihnen als wichtigster Grund dafür angegeben, dass sie sich noch nicht für eine Qualifizierung entschieden haben.

Damit zeigt sich, dass Frauen offensichtlich zu einem früheren Zeitpunkt bzw. mit weniger konkreten Vorstellungen den Kontakt mit der IT-Lounge suchen, woraus sich auch ihr stärkeres Bedürfnis nach Information und Beratung erklärt. Auch der wesentlich seltenere Übergang in eine *geförderte* Qualifizierung bestätigt dieses Bild.

Für den Umgang der IT-Lounge mit der Zielgruppe der Frauen bedeutet dies: Spezielle und intensive Betreuung innerhalb des bestehenden Informations- und Beratungsangebots ist erforderlich, um Frauen in ihrer beruflichen Umorientierung besser zu unterstützen. Diese spezielle Betreuung, in Ergänzung zu einer stärkeren Fokussierung auf die weibliche Zielgruppe, kann eine bessere Angleichung der Chancen von Frauen und Männern im Zugang zum IKT-Arbeitsmarkt gewährleisten.

3 Qualifizierungsinhalte

3.1. ZIELSETZUNG UND ZUGANG

Ein zentrales Programmziel der IT-Lounge und des IKT-Sonderprogramms stellt die Bereitstellung eines ausreichend qualifizierten Arbeitskräfteangebots für Wiener Unternehmen dar: So lautet §1 der Durchführungsbestimmungen: „Zielsetzung im engeren Sinn ist es, dem Arbeitsmarkt und den Unternehmen durch *geeignete Qualifizierungen* zusätzliche Personen mit *entsprechender Qualifizierung* (eigene Hervorhebung) zuzuführen“. In der laufenden Evaluierung wurde daher eine Diskussion mit Wiener Unternehmen über die Relevanz der Qualifizierungsmaßnahmen geführt.

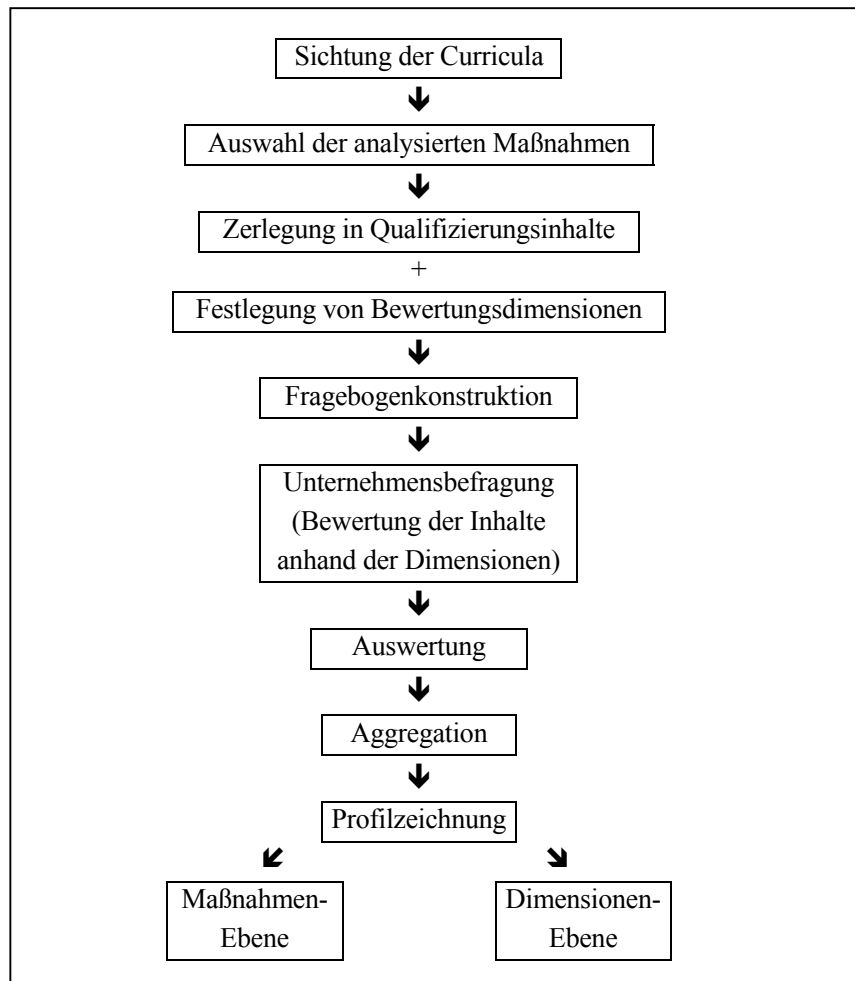
Einbezogen wurden einerseits Unternehmen, die innerhalb der letzten zwei Monate (vor dem Befragungszeitpunkt im Mai) in einer österreichischen Tageszeitung nach Arbeitskräften im IKT-Bereich gesucht hatten: Bei ihnen war anzunehmen, dass sie Interesse an Fragestellungen zur Qualifizierung im IKT-Bereich haben. Eine zweite Gruppe stellten jene Wiener IKT-Unternehmen dar, die im Zuge einer früheren Befragung⁵ ihr Interesse an weiteren qualifikatorischen Fragestellungen bekundet hatten. – Die Befragungen der Personal- bzw. Qualifizierungsverantwortlichen wurde schriftlich (E-mail) durchgeführt und mittels persönlichem Interview zu den Befragungsinhalten ergänzt, es konnten zehn Beiträge ausgewertet werden.

Die Analyse erfolgte auf der Basis der *Inhalte von Qualifizierungsmaßnahmen*. Auf dieser Basis konnte überprüft werden, wie weit die Inhalte von Maßnahmen, die von FörderkundInnen der IT-Lounge besucht wurden, den Maßnahmenzielen bzw. den Erwartungen aus Sicht der Unternehmen entsprechen. - Als methodische Grundlage wurde die Erstellung von Qualifikationsprofilen, basierend auf dem semantischen Differential (nach Osgood, Suci und Tannenbaum, 1957) gewählt. Allerdings erfolgte eine methodische Vereinfachung, indem auf die Benennung der gegensätzlichen Eigenschaften der zu bewertenden Dimensionen verzichtet wurde.

In die Analyse wurden 10 Maßnahmen einbezogen. Diese wurden in ihre Bestandteile (=Qualifizierungsinhalte) zerlegt, die von Unternehmen anhand von vorgeschlagenen Kriterien bewertet wurden. Anschließend wurden diese Bewertungen aggregiert, sowohl auf Maßnahmenebene wie auch auf Ebene der Beurteilungsdimensionen, womit eine Profilzeichnung erfolgen konnte. Dieser Prozess stellt sich folgendermaßen dar:

⁵ Vgl. Unternehmensbefragung in: Sturn, D., et al.: Feasibility Studie zur Errichtung eines Zentrums für Beschäftigung – Technologieinnovation – Qualifizierung (BTQ) im Tech Gate Vienna, Wien, Dezember 2001.

Abbildung 3-1 Profilentwicklung schematisch



3.2. PROFILENTWICKLUNG

Die von geförderten KundInnen der IT-Lounge besuchten Maßnahmen stellten den Ausgangspunkt für die Analyse dar. Aufgrund der Vielzahl und Heterogenität der Maßnahmen war eine Eingrenzung notwendig. Dazu wurden die ca. 40 von den Trägern übermittelten Curricula gesichtet und entsprechend ihrer inhaltlichen Ausrichtung gebündelt. Aus den drei Bereichen Netzwerke, Web/Internet und (Software-) Programmierung wurden schließlich jeweils drei Maßnahmen ausgewählt, die vergleichsweise häufig nachgefragt werden bzw. für die es auch alternative Angebote und Träger gibt (vgl. dazu Bewertung, Kap. 3.3). Analysiert wurden folgende Maßnahmen:

Tabelle 3-1 Analyisierte Maßnahmen

Kurztitel ⁶		Träger
A Netzwerke		
MA 1	CCNA –Cisco Certified Network Associate	WIFI
MA 2	Lehrgang MCSE für WIN 2000	WIFI
MA 3	Netzwerkadministrator	LEARN & USE
B Programmierung		
MA 4	Akademischer Software-Engineer	WIFI
MA 5	IT-Projektmanager f. Anwendungsentwicklung	IBM
MA 6	Werkmeisterausbildung f. Informationstechnologie	TGA
C Web/Internet		
MA 7	Webdesign mit Programmierung	META
MA 8	Web creator Profi	SPC
MA 9	Webdesign	WIFI

Diese Maßnahmen wurden entsprechend der Darstellung in den schriftlichen Curricula in ihre zentralen Qualifizierungsinhalte aufgespalten. Die insgesamt 38 Inhalte⁷ wurden mittels Fragebogen von den UnternehmensvertreterInnen auf einer 7-stufigen Skala (-3 bis +3) bewertet. Zur Beurteilung der Qualität bzw. Relevanz der Maßnahmen aus Sicht der Unternehmen wurden folgende Kriterien vorgeschlagen:

- Praxisrelevanz
- Nutzensgewinn im Unternehmen
- Kriterium bei Personaleinstellung (Einstellungsrelevanz)
- gehaltserhöhend
- gut vermittelbar in der Qualifizierung
- (zukünftig) steigende Nachfrage.

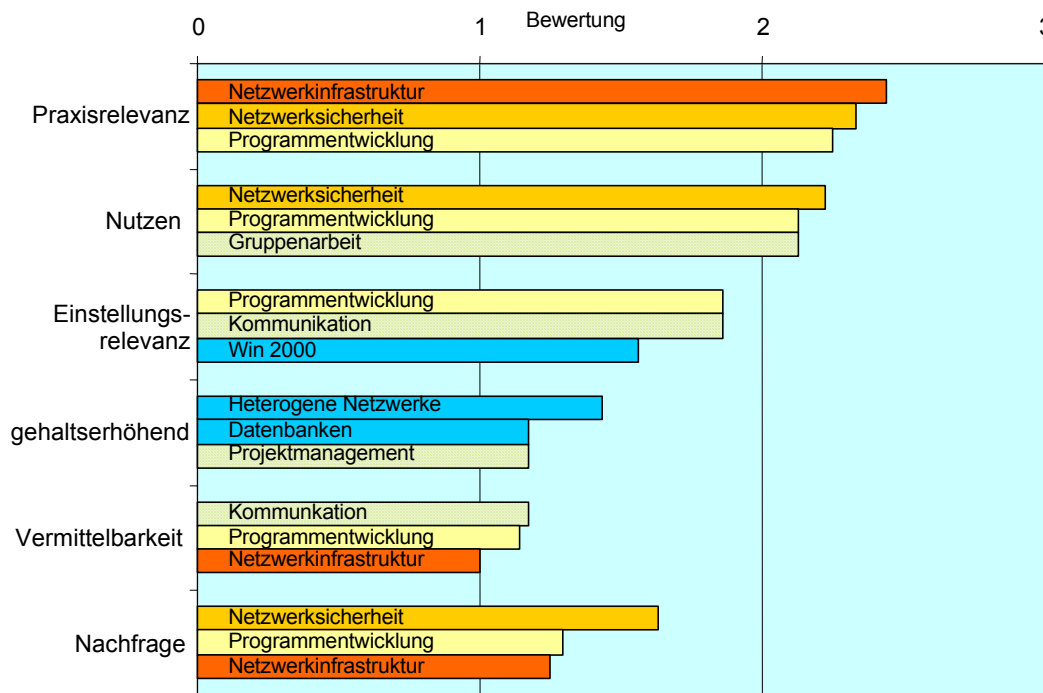
Während sich die ersten zwei Dimensionen auf die gegenwärtige Relevanz der Qualifizierungsinhalte im Unternehmen beziehen, fokussiert die dritte und vierte Dimension stärker den Nutzenaspekt auf Seite der potentiellen BewerberInnen. Die zwei verbleibenden Dimensionen fokussieren die Einschätzung der Vermittelbarkeit des Inhaltes sowie die zukünftige Entwicklung der Nachfrage nach diesem Inhalt.

Tabelle 5-4 im Anhang zeigt alle Mittelwerte, in der folgenden Abbildung 3-2 sind jeweils die 3 Qualifikationsinhalte mit der besten Bewertung dargestellt:

⁶ In der Folge wird nur mehr der Kurztitel verwendet.

⁷ Die Auflistung der Qualifizierungsinhalte ist im Fragebogen ersichtlich, siehe Anhang, Kap 5.3.

Abbildung 3-2 Bewertung der Qualifizierungsinhalte anhand der Dimensionen (Mittelwert der höchsten 3 Nennungen)



In der Folge werden die bewerteten Inhalte auf Maßnahmenebene aggregiert, also die Maßnahmen wieder entsprechend ihrer Qualifizierungsinhalte zusammengesetzt. Damit kann eine Bewertung und Profilzeichnung sowohl für die einzelnen Maßnahmen wie auch für die sechs Dimensionen erfolgen.

Entsprechend der Curriculumsbeschreibung ergibt die Aggregation auf Maßnahmenebene folgende mittlere Bewertung (Tabelle 3-2):

Tabelle 3-2 Beurteilung der Maßnahmen (Mittelwerte)

	Praxis- relevanz	Nutzen	Einstel- lungsrele- vanz	gehalts- erhöhend	Vermittel- barkeit	Nachfrage	Gesamt
MA 1	1,44	1,37	0,75	0,57	0,56	0,49	0,88
MA 2	1,68	1,55	1,13	0,61	0,79	0,79	1,13
MA 3	1,77	1,53	1,21	0,59	0,85	0,86	1,12
MA 4	1,54	1,44	0,95	0,54	0,65	0,5	1,03
MA 5	1,68	1,58	1,03	0,73	0,8	0,87	1,19
MA 6	1,46	1,44	0,93	0,41	0,57	0,13	0,96
MA 7	1,08	1,1	0,41	0,36	0,21	0,33	0,63
MA 8	0,83	0,79	0,14	0,29	-0,21	-0,04	0,46
MA 9	0,86	0,86	0,21	0,08	-0,08	0,13	0,4

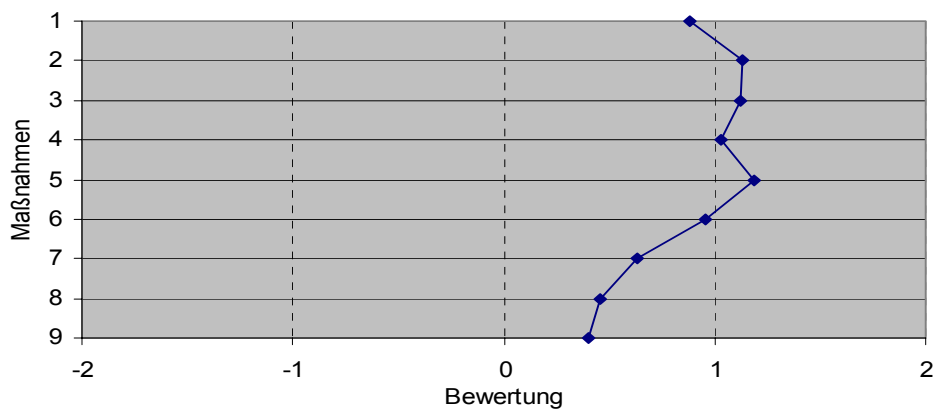
Skala von -3 bis +3

Aus diesen Werten werden die folgenden Profile entwickelt. Da die Mittelwerte im positiven Bereich nicht über den Wert +2 hinausgehen, umfasst die Darstellung nur den Bereich von -2 bis +2. Folgende Profile werden dargestellt:

- a) Profil der Gesamtbewertung auf Maßnahmenebene
- b) Profil der Bewertung einzelner Maßnahmen
- c) Profil der Wichtigkeit einzelner Dimensionen

In der folgenden Grafik (Abbildung 3-3) ist die Gesamtbeurteilung über alle sechs Dimensionen abgebildet. Sie zeigt, dass Maßnahme 5 insgesamt am positivsten beurteilt wird, gefolgt von Maßnahme 2 und Maßnahme 3. Diese Bewertungen erklären sich aus der allgemeinen Relevanz (über die 6 Dimensionen), die die Maßnahmen bzw. die Qualifizierungsinhalte für die befragten Unternehmen haben. Insgesamt zeigt sich, dass die Maßnahmen 1-3, die Netzwerk-Kenntnisse vermitteln, die höchste Relevanz haben. Etwas dahinter rangieren die Programmier-Maßnahmen, und mit deutlichem Abstand dazu werden die Maßnahmen 7-9 eingestuft, die Web- bzw. Internet-Kenntnisse vermitteln.

Abbildung 3-3 Gesamtbewertung der Maßnahmen



In den folgenden Profilen (Abbildung 3-4 - Abbildung 3-9) wird die Bewertung der Maßnahmen entlang der einzelnen Dimensionen abgebildet.

Abbildung 3-4 Einschätzung der Praxisrelevanz

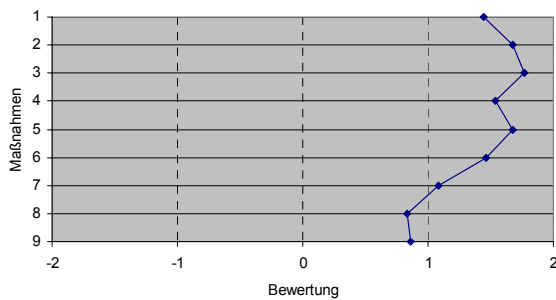


Abbildung 3-5 Einschätzung der gehaltserhöhenden Wirkung

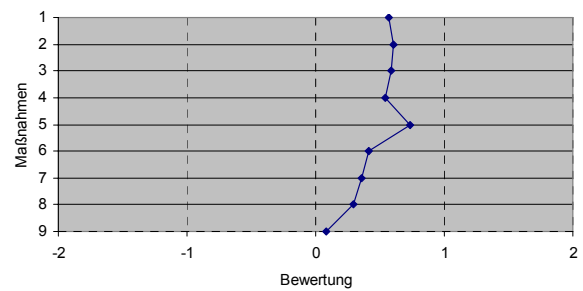


Abbildung 3-6 Einschätzung des Nutzens im Unternehmen

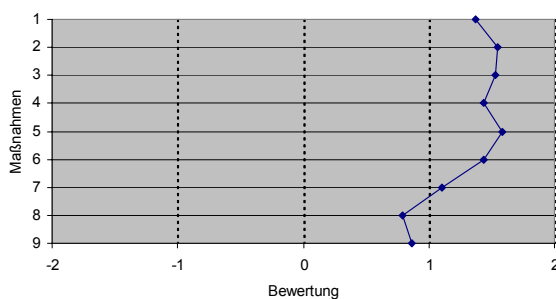


Abbildung 3-7 Einschätzung der Einstellungsrelevanz

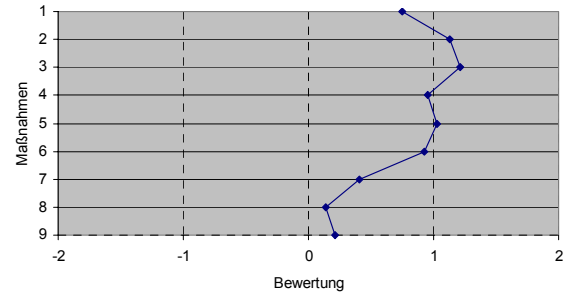


Abbildung 3-8 Einschätzung der Vermittelbarkeit in der Qualifizierungsmaßnahme

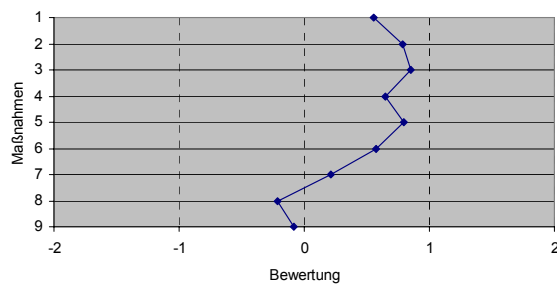
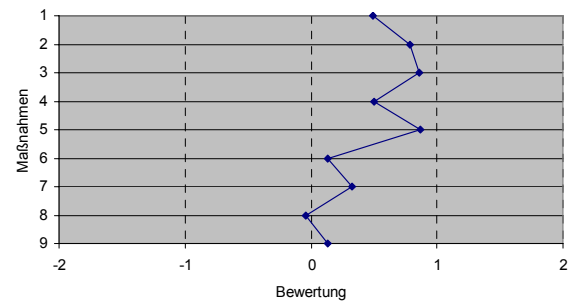


Abbildung 3-9 Einschätzung der zukünftigen Nachfrage



Diese Diagramme zeigen sowohl die zwischen den Maßnahmen sehr unterschiedliche Beurteilung entlang einer Dimension wie auch die unterschiedliche Beurteilung der einzelnen Dimensionen: So wird die Praxisrelevanz am wichtigsten eingeschätzt, die gehaltserhöhende Wirkung dieser Kompetenzen wird hingegen allgemein sehr gering eingeschätzt (etwas gehaltserhöhender: Maßnahme 5).

Die Praxisrelevanz und der erwartete Nutzengewinn im Unternehmen weisen unterdessen eine hohe Korrelation auf. Bezüglich einer erwarteten Nachfrage erreicht die Maßnahme 5 sowie die beiden Netzwerkmaßnahmen 2 und 3 die höchsten Erwartungswerte.

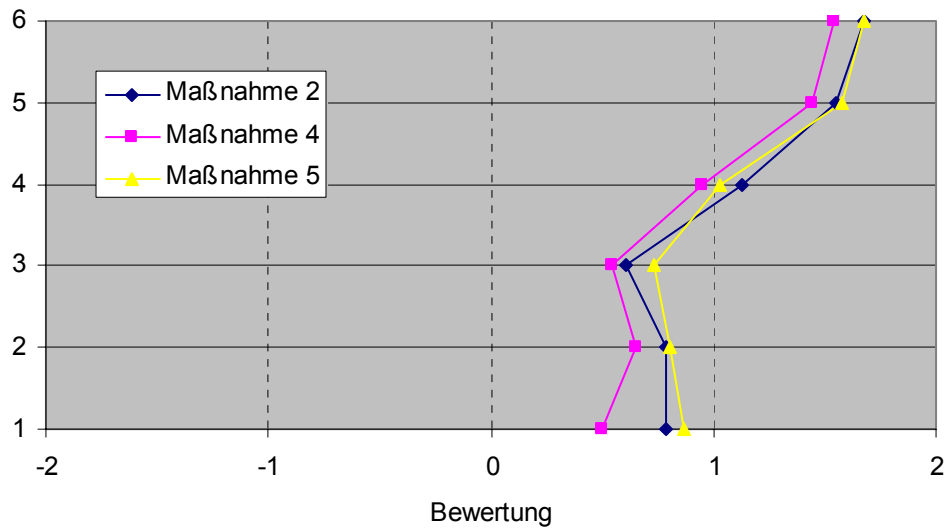
Im Folgenden werden jeweils drei Maßnahmen anhand der Bewertungskriterien verglichen: In der ersten Abbildung jene drei Maßnahmen, die die beste Gesamtbewertung bekamen; in den darauffolgenden Abbildungen jene, die in jeweils *einem* inhaltlichen Themenbereich liegen.

Für die folgenden Abbildungen gilt:

6=Praxisrelevanz	5=Nutzen	4=Einstellungsrelevanz
3=gehaltserhöhend	2=Vermittelbarkeit	1=Nachfrage

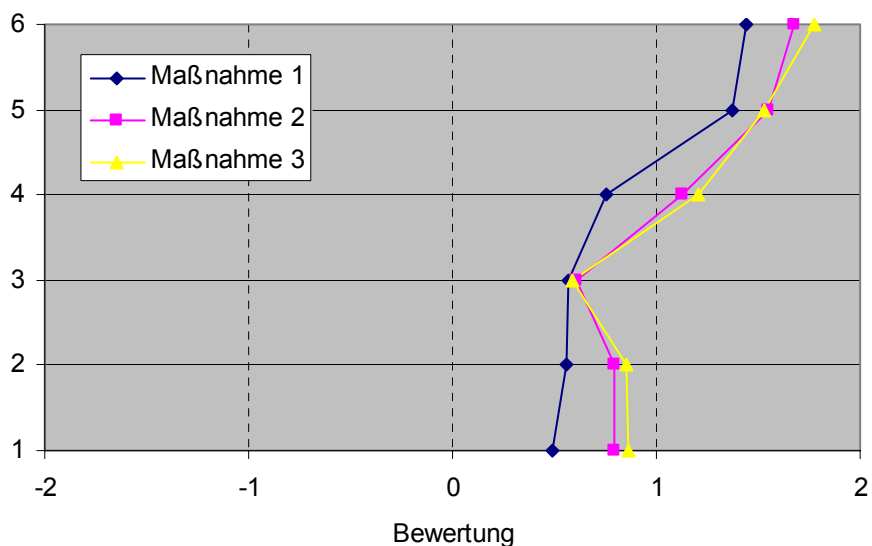
Die Einschätzung der drei bestbewerteten Maßnahmen ähnelt sich auch in den einzelnen Bewertungskriterien.

Abbildung 3-10 Profil der besten drei Maßnahmen



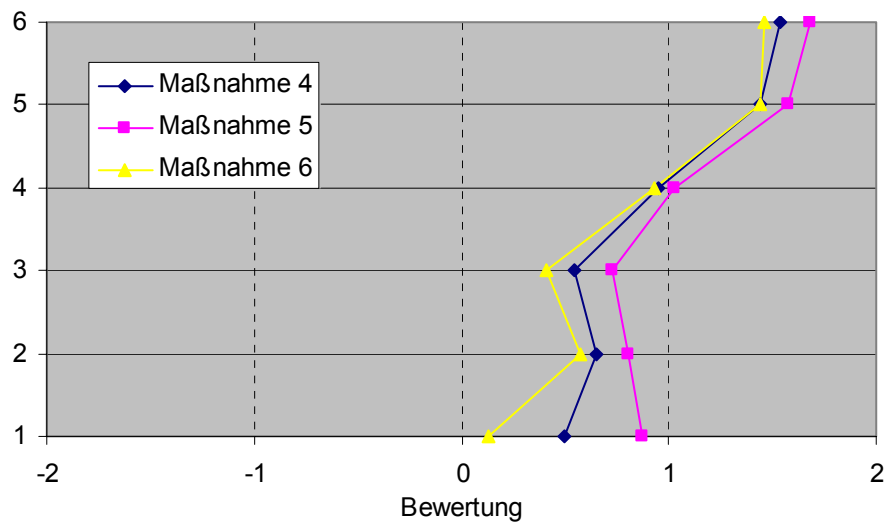
In der folgenden Abbildung werden die Maßnahmen im Bereich Netzwerktechnik verglichen. Dabei werden die Maßnahmen 2 und 3 in allen Dimensionen fast gleich beurteilt, Maßnahme 1 etwas negativer. Die Relevanz einer Gehaltserhöhung wird bei allen drei Maßnahmen gleich (niedrig) eingeschätzt.

Abbildung 3-11 Bewertung der Netzwerk-Maßnahmen



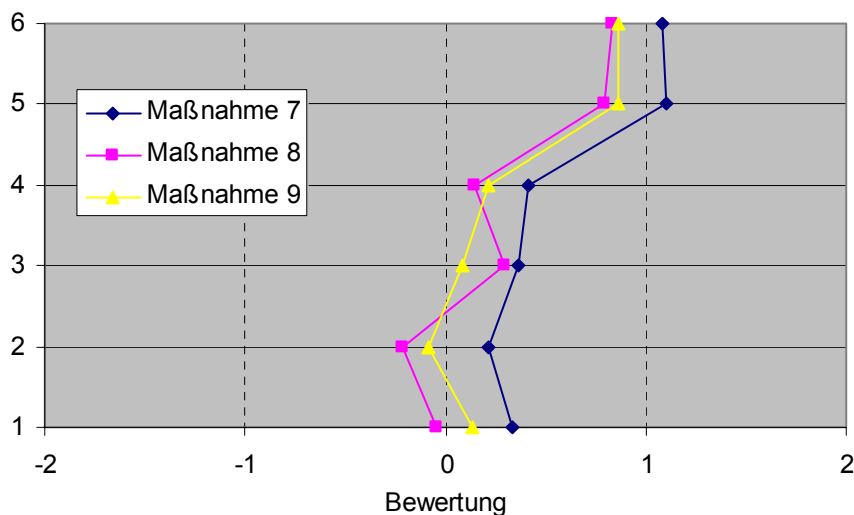
Ein Vergleich der Programmiermaßnahmen zeigt, dass zwar Maßnahme 5 durchgängig am besten bewertet wird (vgl. beste Bewertung unter allen Maßnahmen, Abbildung 3-3), doch insgesamt ist das Ergebnis recht gleichförmig. Am relativ unterschiedlichsten wird die zukünftige Nachfrage eingeschätzt.

Abbildung 3-12 Bewertung der Programmier-Maßnahmen



Das Profil der Web-/Internet-Maßnahmen weist auch Werte im negativen Bereich auf: die zukünftige Nachfrage und die Vermittelbarkeit dieser Inhalte in Qualifizierungsmaßnahmen werden zum Teil negativ eingeschätzt.

Abbildung 3-13 Bewertung der Web/Internet-Maßnahmen



3.3. BEWERTUNG DER PROFILE

Ergänzend zur Beurteilung der Qualifikationsinhalte war im Fragebogen die Wichtigkeit einiger allgemeiner Aspekte von Qualifizierungsmaßnahmen im IKT-Bereich einzuschätzen, die ebenfalls zwischen -3 und $+3$ bewertet werden konnten.

Dabei zeigt sich, dass die höchste Wichtigkeit den *Zertifizierungen* zukommt, sowohl allgemeinen (MW=1,63) wie auch international anerkannten (MW=1,25). Diese Ergebnis bestätigt die bei der Konzeption der IT-Lounge getroffene Einschätzung, dass zertifizierte Ausbildungen im besonderen Maß förderwürdig sind. Auch in den Interviews mit ExpertInnen innerhalb und außerhalb des **waff** war diese Einschätzung zum Ausdruck gebracht worden.

Als vergleichsweise wichtig wird weiters die Dauer⁸ (MW=1,13) – und mit einigen Abstrichen - die Didaktik (MW=0,75) der Maßnahme eingeschätzt. Eine geringe Bedeutung kommt hingegen dem Träger (MW=0,38) zu.

Abschließend wird nun die Bewertung der Qualifikationsprofile der einzelnen Maßnahmen mit diesen allgemeinen Bewertungskriterien in Zusammenhang gebracht und um die finanziellen Kosten ergänzt.

Tabelle 3-3 Maßnahmen-Beurteilung inkl. ergänzender Faktoren

Titel	Bewertung (MW)	Zertifikat	Umfang in Übungseinheiten	Kosten in €	Bewertung (deskriptiv)
Netzwerke					
MA 1	0,88	I	82	2.544	Schlechteste Bewertung innerhalb der Netzwerkmaßnahmen, geringster Umfang und Kosten
MA 2	1,13	I	320	6.100	Gute Bewertung, umfangreich, gutes PreisLeistungsverhältnis
MA 3	1,12	T	108	5.540	Gute Bewertung, geringfügig billiger und wesentlich kürzer als MA 2
Programmierung					
MA 4	1,03	T	1216	13.081	Am teuersten und längsten, mittlere Bewertung
MA 5	1,19	T, I	ca. 250	12.816	Beste Bewertung, lange Dauer, internat. Trägerzertifikat, hohe Kosten: fundierte Ausbildung,
MA 6	0,96	T	1.160		Umfangreiche Ausbildung
Web/Internet					
MA 7	0,63		148	5.100	teuerste Webmaßnahme, beste Bewertung
MA 8	0,46		ca. 80	1.800	„Niedrigschwellig-Angebot“: geringe Bewertung, wenig Geld, wenig Stunden
MA 9	0,4		184	3.150	Schlechtere Beurteilung, aber billiger wie MA 7

T=Trägerzeugnis: Zeugnis, das vom Träger dieser Maßnahme ausgestellt wird, I=international anerkannt

Es zeigt sich, dass längere Ausbildungen tendenziell besser bewertet werden hinsichtlich der allgemeinen Relevanz für die Unternehmen.

Diese Darstellungen sollen Einblick in die von der IT-Lounge geförderte Maßnahmenlandschaft geben. Sie sind als methodische Annäherung zu verstehen, die jedoch nicht in einer endgültigen Bewertung resultieren. Dazu müsste eine genauere Datenanalyse erfolgen. Dann wäre auch ein Vergleich mit anderen, inhaltlich ähnlichen Angeboten möglich, was aber nicht Zielsetzung im Rahmen dieser Evaluierung ist. Es bleibt eine spannende Herausforderung für weitere Forschungsarbeiten.

⁸ Eine positive Beurteilung wird als Zustimmung zu langer Dauer interpretiert.

4 Arbeitsmarktpolitische Beurteilung

4.1. VERGLEICHSGRUPPE

Im Anschluss an die KundInnenbefragung wurde eine Vergleichsgruppe aus nicht geförderten TeilnehmerInnen gebildet. Diese umfasst TeilnehmerInnen, die ebenfalls an den von den KundInnen der IT-Lounge besuchten Kursen teilnehmen bzw. teilgenommen haben, jedoch die Qualifizierungsmaßnahme selbst oder über sonstigen anderen Quellen finanzieren. In einer Gegenüberstellung der beiden Gruppen gilt es nun zu klären, welche Unterschiede sich in den Zugangsvoraussetzungen zeigen bzw. welche Faktoren die Förder-Inanspruchnahme begründen.

Um diese Personengruppe zu erreichen, wurde mit allen BildungsträgerInnen der durch die IT-Lounge geförderten Qualifizierungsmaßnahmen Kontakt aufgenommen. Diese wurden gebeten, auf freiwilliger Basis und im Rahmen der noch laufenden Kurse Fragebögen an die TeilnehmerInnen auszugeben. Insgesamt wurden 15 BildungsträgerInnen kontaktiert. Mit wenigen Ausnahmen haben sich die BildungsträgerInnen einverstanden erklärt, diese Befragung zu unterstützen. Leider hat ein großes Bildungsinstitut trotz mehrmaliger Aufforderung keine Fragebögen retourniert. Einige der Institute boten an, die Fragebögen auch an jene KundInnen zu schicken, die die Qualifizierungsmaßnahme bereits abgeschlossen hatten.

Der Fragebogen wurde in den zentralen Fragestellungen auf jenen der Gesamterhebung der KundInnen abgestimmt, um so eine bestmögliche Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Insgesamt sind 70 Fragebögen eingegangen, 6 davon wurden ausgeschieden, da es sich um FördernehmerInnen des **waff** (IT-Lounge, FAST) gehandelt hat. Von den verbleibenden 64 Personen wurden 22 durch das AMS gefördert, womit sie für die Vergleichsgruppe nicht geeignet waren, da die Qualifizierungsmaßnahme ebenfalls aus öffentlichen Fördermitteln und damit nicht selbstfinanziert war. Die nunmehr noch verbleibenden 42 Personen wurden der Gruppe der FörderwerberInnen (gesamt 57) gegenübergestellt.

In einem ersten Schritt werden nun die persönlichen Daten analysiert, ehe Zugang und Motivation betrachtet werden.

26% der Personen in der Vergleichsgruppe sind Frauen (d.s. 11 Personen). Der Frauenanteil liegt damit zwar deutlich über jenem der Gruppe der FördernehmerInnen (+17,5%), die starke Präsenz von Männern ist aber auch hier gegeben.

Tabelle 4-1 Verteilung nach Geschlecht (in Prozent)

	FörderkundInnen	Vergleichsgruppe
weiblich	17,5	26,2
männlich	82,5	73,8

Hinsichtlich des Qualifikationsniveaus fällt auf, dass bei der Vergleichsgruppe der Anteil von Personen mit Pflichtschulabschluss deutlich höher ist als in der Gruppe der FörderwerberInnen (vgl. Tabelle 4-2). Weitere Unterschiede sind nur bei Personen mit Abschlüssen berufsbildender mittlerer Schulen bemerkbar, wobei hier der Anteil in der Gruppe der FörderwerberInnen mit 10,7% fast doppelt so hoch ist wie in der Vergleichsgruppe (4,9%). Große Ähnlichkeiten im Qualifikationsniveau finden sich so-

wohl in Bezug auf die Verteilung auf Personen mit Lehrabschluss als auch auf jene mit höheren Abschlüssen (Matura bzw. darüber). In etwa die Hälfte der befragten Personen ist dem höheren Qualifikationssegment zuzuordnen. Die Ergebnisse zeigen, dass das Qualifikationsniveau nicht als erklärende Größe herangezogen werden kann.

Tabelle 4-2 Ausbildungsniveau (in Prozent)

	FörderkundInnen	Vergleichsgruppe
Ausbildung abgebrochen	-	-
Pflichtschule	5,4	17,1
Lehre, Meisterprüfung	33,9	26,8
berufsbildende mittlere Schule	10,7	4,9
AHS/BHS	26,8	24,4
HTL	7,1	7,3
Kolleg/Akademie	7,1	9,8
Fachhochschule, Universität	8,9	9,8

In Bezug auf das Alter ist anzumerken, dass der Anteil von Personen unter 25 Jahren in der Vergleichsgruppe bei 34% liegt. Von der Altersstruktur her ist sie damit deutlich jünger als die Gruppe der FörderwerberInnen, bei der 90% der Befragten zwischen 25 und 44 Jahre alt sind. Dies ist darauf zurückzuführen, dass in der Vergleichsgruppe zwei Qualifizierungsmaßnahmen deutlich überrepräsentiert sind und diese offenbar eine eher jüngere Zielgruppe ansprechen. Ohne dieser Personengruppe verschwindet dieser Unterschied in der Altersverteilung, womit auch dieser Faktor keinerlei zusätzlichen Erklärungswert bietet.

Wesentlich deutlichere Unterschiede ergeben sich, wenn man die Verteilung nach Berufsbereichen betrachtet: Knapp 33% der Vergleichsgruppe sind in einem EDV- oder IT-Beruf tätig. Weitere 20% üben einen technischen Beruf aus. Berücksichtigt man bei der Vergleichsgruppe auch noch jene Personen, die in Verwaltungs- oder Büroberufen tätig sind, so sind mehr als zwei Drittel der Befragten (70,5%) EDV-nahen Bereichen zuzuordnen.

Bei den befragten FörderkundInnen (FöKu) sind es in Summe nur knapp ein Drittel, die in technischen oder IT-Berufen arbeiten; äquivalent sind 57,1% in EDV-nahen Bereichen tätig.

Tabelle 4-3 Berufe (in Prozent)

	FöKu	VGr		FöKu	VGr
Bauberuf	-	2,5	EDV oder IT-Beruf	14,3	32,5
Produktionsberuf	10,7	-	Verwaltungs- oder Büroberuf	23,2	17,5
Hilfsberuf (angelernt)	-	2,5	Gesundheits- oder Sozialberuf	3,6	2,5
Handelsberuf	5,4	7,5	Lehrberuf	-	2,5
Verkehrsberufe	7,1	2,5	Dienstleistungsberuf	8,9	-
Technischer Beruf	19,6	20,0	Sonstiges	7,1	10,0

Dementsprechend finden sich innerhalb der Vergleichsgruppe (VGr) nur wenige Personen, die nur über geringe EDV-Kenntnisse verfügen. Fast 50% der Befragten schätzen ihre EDV-Kenntnisse als sehr gut ein, weitere 44% gaben an, mäßig fortgeschritten zu sein. Hier unterscheiden sich die Gruppen

allerdings: Auch wenn unter den FörderwerberInnen kaum AnfängerInnen zu finden sind, gaben dennoch nur knapp 40% der Befragten an, über sehr gute EDV-Kenntnisse zu verfügen.

Der beruflichen Verankerung kommt ein Erklärungswert insofern zu, als Personen, die ihre IKT-Qualifizierung ausschließlich selbst finanzieren, häufiger in IT- oder EDV-nahen Berufsfeldern integriert sind. Die rein personenbezogenen Merkmale wie Geschlecht, Ausbildung oder Alter sind hier wenig aussagekräftig und liefern keine zusätzlichen Informationen. Der geringe Frauenanteil in beiden Gruppen ist jedoch ein weiterer Hinweis darauf, dass es eines gezielten Informations- und Unterstützungsangebotes bedarf, um im Rahmen der IT-Lounge bestehende Zugangsbarrieren zu IKT-Ausbildungen für Frauen nicht weiter fortzuschreiben.

Zusätzlich zu den bereits dargestellten persönlichen Daten wurden auch Zugang zu und Motivation für die Qualifizierungsmaßnahme untersucht. Die Ergebnisse werden im Folgenden kurz dargestellt.

Wenn man davon ausgeht, dass die Personen in der Vergleichsgruppe aufgrund ihrer stärkeren Verankerung im IKT-Bereich mit einem größeren Maß an Informiertheit über Qualifizierungsmaßnahmen bzw. einer klareren beruflichen Perspektive ausgestattet sind, so müssten diese Unterschiede auch im Such- bzw. Auswahlprozess für eine bestimmte Ausbildung sichtbar werden. Der Unterstützungsbedarf wird bei diesen Personen vermutlich etwas geringer sein als bei den FörderkundInnen, was sich vor allem auch in den von ihnen benutzten Informationsquellen für die Auswahl der Qualifizierungsmaßnahme widerspiegeln sollte.

In fast 60% der Fälle haben die Personen in der Vergleichsgruppe das Internet als Informationsquelle für die Auswahl ihrer Qualifizierungsmaßnahme genutzt. Auch Folder und Informationsmaterialien sowie informelle Kontakte (Freunde, Bekannte) wurden häufig in Anspruch genommen.

Zwar ist es hier nicht möglich, den direkten Vergleich mit der Gruppe der FörderwerberInnen zu ziehen. Da diese jedoch zum überwiegenden Teil (42%) über das Bildungsinstitut zur IT-Lounge gekommen sind, kann angenommen werden, dass hier bereits ein größeres Selbsthilfepotential gegeben war. Auch hatten bereits über 80% ein sehr klares Bild von der Qualifizierungsmaßnahme, die sie machen wollten, was diese Einschätzung verstärkt.

Betrachtet man hingegen die ausschlaggebenden Gründe für die Aufnahme der Qualifizierungsmaßnahme, so verändert sich diese scheinbare Ähnlichkeit der Gruppen (vgl. Tabelle 4-4, Tabelle 4-5): Sind es bei den FörderwerberInnen neben der Inanspruchnahme der Förderung vor allem der Erwerb von Zusatzqualifikationen, der von knapp 60% der Befragten als sehr wichtig eingestuft wird, so steht bei der Vergleichsgruppe die geplante berufliche Umorientierung bzw. Veränderung an erster Stelle (sehr wichtig bei 71,4% der Befragten), was einer konkreten Absicht entspricht.

Auch stehen für die Vergleichsgruppe der berufliche Aufstieg, die Karrierechancen wesentlich deutlicher im Vordergrund als bei der Gruppe der FörderwerberInnen. Während bei diesen also eher der Erwerb bzw. die Zertifizierung von EDV-Kenntnisse eine zentrale Motivation für den Besuch der Qualifizierungsmaßnahme zu sein scheinen, intendieren die befragten Personen der Vergleichsgruppe eher einen beruflichen Veränderungsprozess, einen möglichen Wechsel des Arbeitsplatzes bzw. den beruflichen Aufstieg. Dass hier die Zertifizierung bestehender EDV-Kenntnisse eine wichtige Rolle einnimmt, wird ebenfalls deutlich.

Tabelle 4-4 Gründe für Kontaktaufnahme IT-Lounge (in Prozent), Vergleichsgruppe

	sehr wichtig	eher wichtig	teils teils	wenig wichtig	nicht wichtig
Erwerb von Zusatzqualifikationen	59,2	22,4	6,1	4,1	8,2
Geplante berufliche Umorientierung/Veränderung	53,1	8,2	20,4	8,2	10,2
Zertifizierung bestehender EDV-Kenntnisse	45,7	19,6	10,9	6,5	17,4
Beruflicher Aufstieg, Karriere	38,0	20	24	10,0	8,0
Weg aus der Arbeitslosigkeit	19,1	6,4	14,9	2,1	27,4
Absehbarer Verlust des Arbeitsplatzes/Kündigung	8,7	8,7	13,0	13,0	56,5

Tabelle 4-5 Gründe für die Aufnahme der Qualifizierungsmaßnahme (in Prozent), Vergleichsgruppe

	sehr wichtig	eher wichtig	teils teils	wenig wichtig	nicht wichtig
Geplante berufliche Umorientierung/Veränderung	71,4	14,3	8,6	2,9	2,9
Erwerb von Zusatzqualifikationen	66,6	22,3	8,4	-	2,8
Beruflicher Aufstieg, Karriere	59,4	16,2	16,2	8,1	-
Zertifizierung bestehender EDV-Kenntnisse	45,7	14,3	22,9	5,8	11,5
Weg aus der Arbeitslosigkeit	22,8	11,5	20,0	11,4	34,3
Absehbarer Verlust des Arbeitsplatzes/Kündigung	12,2	9,1	12,1	12,2	54,6

Diese Ergebnisse können auch als Indiz dafür betrachtet werden, dass die Personen in der Vergleichsgruppe durch ihre „Insider-Position“ im IKT-Bereich über einen Vorteil verfügen. Die Zertifizierung von EDV-Kenntnissen ist für sie keine notwendige Bedingung mehr, um in ihrem Berufsbereich zu reüssieren. Der Erwerb von Zusatzqualifikationen gibt ihnen allerdings die Möglichkeit, ihre Karrierechancen zu erhöhen, sich beruflich zu verändern und weiterzuentwickeln. Dafür spricht auch, dass die berufliche Notwendigkeit ein wichtiger Faktor bei der Entscheidung für die Qualifizierungsmaßnahme war.

Dieses größere Maß an Informiertheit über bzw. Integration in die IKT-Branche scheint auch die realistische Einschätzung über die zukünftig möglichen Einkommenssteigerungen zu beeinflussen: Während lediglich knapp 19% der FörderwerberInnen keine Erhöhung ihres Einkommens nach der Qualifizierungsmaßnahme erwarten, sind es bei den Befragten der Vergleichsgruppe knapp mehr als 30% (Tabelle 4-6). Auch der Anteil jener, die mit kurzfristigen Einbußen rechnen, die bei der Vergleichsgruppe deutlich stärker ausgeprägt. Betrachtet man die Kategorien mit Einkommenssteigerungen bis 20% bzw. darüber, so finden sich hier wiederum starke Parallelen zwischen FörderkundInnen und Vergleichsgruppe. In etwa 20% der Befragten rechnen mit einer Einkommenserhöhung zwischen 11% und 20%. Deutliche Divergenzen in der Einschätzung werden bei erwarteten Einkommensveränderungen von mehr als 20% sichtbar. 36,1% der Befragten innerhalb der Vergleichsgruppen erwarten eine Erhöhung von mehr als 20%, demgegenüber sind es nur 26,4% der FörderwerberInnen.

Tabelle 4-6 Erwartete Einkommensveränderung (in Prozent)

	FörderkundInnen	Vergleichsgruppe
kurzfristige Einbußen	5,7	13,9
keine Erhöhung	18,9	30,6
bis 10%	30,2	2,8
11-20%	18,9	16,7
über 20%	26,4	36,1

Zusammenfassend lässt sich also festhalten, dass es vor allem die stärkere berufliche Verankerung im IKT-Bereich ist, die als zentraler Faktor zur Erklärung der Unterschiede zwischen Vergleichsgruppe und FörderwerberInnen beitragen kann. Die klarere Orientierung am beruflichen Aufstieg sowie die größere Informiertheit über Entwicklungen und Trends im IKT-Sektor beeinflusst sowohl Zugang zu als auch Motivation für die Qualifizierungsmaßnahme. Auch wenn die FörderkundInnen der IT-Lounge in der Regel schon sehr genaue Vorstellungen über die Inhalte ihrer Qualifizierungsmaßnahmen haben, so steht für sie doch der Umorientierungsprozess (in Richtung IKT-Branche) sowie der Erwerb der dafür notwendige Fachkenntnisse im Vordergrund. Während also ein Großteil der Personen in der Vergleichsgruppe eher schon als „IKT-SpezialistInnen“ oder IKT-Fachkräfte zu bezeichnen sind, stehen viele der FörderwerberInnen noch eher am Rand des IKT-Segments. Da erstere nicht zur Zielgruppe der IT-Lounge zählen, kann man daraus schließen, dass die Maßnahme die relevante KundInnengruppe trifft.

Es zeigt sich aber auch sehr deutlich, dass Weiterbildungsaktivitäten in hohem Maße zu Lasten der finanziellen Eigenmittel von Einzelpersonen gehen. Mehr als zwei Drittel der befragten Personen in der Vergleichsgruppe finanzieren die Qualifizierungsmaßnahmen aus ihren Ersparnissen bzw. aus laufendem Einkommen. Nur in Ausnahmefällen werden die Kosten vom/von der Arbeitgeber/-in übernommen. Auch wenn Aus- und Weiterbildung die Mobilitäts- und Beschäftigungschancen erhöht, Förderungen damit also primär Beschäftigten oder Arbeitslosen zugute kommen, dürfen Unternehmen hier nicht aus der Verantwortung entlassen werden, sowohl in strategischer wie auch finanzieller Hinsicht.

4.2. MITTELEINSATZ

Für die IT-Lounge wurde ein Förderbudget von € 763.064,76 bereitgestellt. Bis Mitte Juli 2002 haben insgesamt 161 FörderkundInnen einer Förderzusage erhalten. Die vergebene Fördersumme beträgt damit € 495.377,38, d.s. 64,9% des zur Verfügung stehenden Förderbudgets. Daraus ergibt sich ein durchschnittliches Fördervolumen von € 3.076,88 pro Person. Dieses liegt damit unter der maximal pro Person zu vergebende Fördersumme von € 3.640. Dieser Maximalbetrag wurde insgesamt nur an 34 Personen ausbezahlt, da hier der zulässige Prozentanteil von 70% der Kosten der Qualifizierungsmaßnahme höher war als die maximal zur Verfügung stehende Fördersumme (um insgesamt € 47.633,59). Nimmt man nun an, dass sich die Zahl der KundInnen bis zum Ende des ersten Geschäftsjahres (31.08.2002) ähnlich entwickeln wird wie bisher, so stehen noch ausreichende finanzielle Mittel zur Verfügung, um auch diesen Personen eine entsprechende Förderung zu ermöglichen. Selbst wenn der Maximalbetrag ausgeschöpft wird, könnten noch weitere 73 Personen eine (Teil-)Finanzierung erhalten. Damit kann eine Zielgruppe zwischen 234 und 248 Personen erreicht werden. Diese liegt deutlich über den Planzahlen unter Annahme der maximalen Ausschöpfung der Förderhöhe (d.s. 204 Personen).

Für das Beratungscenter steht ein Jahresbudget von € 261.905 zur Verfügung. Bis Ende Juni 2002 waren 610 Personen in Beratung (389 Männer, 221 Frauen), insgesamt wurden 877 Beratungsgespräche geführt. Auch die telefonische Erstinformation und die Beratung via E-Mail wurden von vielen KundInnen in Anspruch genommen: 708 Personen haben ersteres, 157 haben letzteres Angebot genutzt. Bei diesen Angaben sind Doppelzählungen zu berücksichtigen, da der erste Kontakt häufig durch Telefon oder E-Mail erfolgt und ein persönliches Beratungsgespräch im Anschluss daran vereinbart wird. Die angestrebte Zahl von 50 neuen KundInnen pro Monat konnte bisher immer erreicht werden.

4.3. IMPLACEMENT

Eine Bewertung der Arbeitsmarktintegration der geförderten KundInnen der IT-Lounge ist nur in dem Maß möglich, wie die TeilnehmerInnen die Maßnahmen bereits beendet haben. Da der Förderung ein unterschiedlich langer Beratungsprozess vorausgeht und die Ausbildungen eine unterschiedlich lange Dauer aufweisen, ist der Zeitpunkt der Arbeitsmarkt-Integration für jede/n TeilnehmerIn ein anderer. Einbezogen in die Wirkungsanalyse werden alle FörderteilnehmerInnen, die bis Juni 2002 die Qualifizierung beendet hatten.

Für die Implacement-Analyse wurde die Projektlaufzeit über den Sommer 2002 ausgedehnt, sodass im August und September 22 Personen mit beendeter Ausbildung verfügbar waren. 8 Personen waren trotz umfassender Bemühungen telefonisch nicht zu erreichen, 14 Personen konnten telefonisch befragt werden, wobei vor allem ihr aktueller beruflicher Verbleib und der Nutzen der IT-Lounge und der Qualifizierungsmaßnahme für ihre berufliche Entwicklung von Interesse waren. Neben der Einschätzung der allgemeinen Arbeitsmarktsituation im IKT-Bereich und der individuellen Relevanz der geförderten Maßnahme war auch der erzielte Einkommenszuwachs von Interesse, vor allem in Bezug auf die in der KundInnen-Befragung geäußerten Erwartungen (vgl. Kap.2.2). Allerdings ist eine Verallgemeinerung der Ergebnisse aufgrund der geringen Stichprobengröße nur begrenzt möglich.

Es zeigt sich, dass die meisten der befragten 14 Personen nach oder im Zuge der Qualifizierung eine erfolgreiche berufliche Umorientierung geschafft haben, was mehrheitlich direkt auf ihre Neuqualifizierung zurückzuführen ist.

- Zwei Personen haben sich als WebdesignerInnen selbstständig gemacht und sind mit diesem beruflichen Status sehr bzw. halbwegs zufrieden.
- Ein neues unselbstständiges Beschäftigungsverhältnis haben sechs der QualifizierungsabsolventInnen begonnen, wobei bei vier Personen die abgeschlossene Ausbildung bzw. das erlangte Zertifikat von entscheidender Relevanz für die Beschäftigungsaufnahme war. Zwei Personen haben nach Beendigung der Qualifizierung einen neuen Job gefunden, für den das neu Gelernte nicht gebraucht wird. Sie haben jedoch durch die Qualifizierung eine Stärkung des Selbstbewusstseins und ein „auf die Sprünge kommen“ erreicht, welche eine Voraussetzung für die berufliche Veränderung waren. Eine Person ist auf der Suche nach einem Teilzeit-Anstellungsverhältnis, was mit Schwierigkeiten verbunden ist (zwei begonnene Jobs haben sich dafür nicht als tauglich erwiesen). Die erfolgreiche Jobsuche wurde meist in Form der Beantwortung von Inseraten und Blindbewerbungen realisiert.
- Das erworbene Zertifikat und das gesteigerte Selbstbewusstsein wurde auch von jener Person als Nutzen beschrieben, die neue Perspektiven und einen Karrieresprung in der *angestammten* Firma verwirklicht hat. Im Sinne eines Job-Enrichment wurde ihr Aufgabenfeld um spannende, ausbildungsrelevante Tätigkeiten erweitert, was auch mit einem Einkommenszuwachs verbunden war.

- Nur zwei Personen berichteten von Einkommenssteigerungen, doch haben die befragten KundInnen diesbezüglich kaum Unzufriedenheit erkennen lassen: Die Möglichkeit, kostengünstig Zusatzqualifikationen erworben zu haben, wird als wichtiger eingeschätzt.
- Auch jene drei Personen, die nach Ausbildungsende bereits unterschiedlich lang auf Arbeitssuche sind, betonen die persönliche Zufriedenheit und die arbeitsmarktpolitische Bedeutung des Qualifikationserwerbs. Von ihnen wird die Arbeitsmarktlage im IKT-Bereich als angespannt bezeichnet bzw. das Sommerloch für das Jobdefizit verantwortlich gemacht. Das Verfassen unzähliger Bewerbungen, meist ohne Antwort der Unternehmen, wird als demotivierend beschrieben und die fehlende Praxis als Hürde für einen erfolgreichen Berufseinstieg genannt. Diesbezüglich wurde auch der Wunsch an die IT-Lounge nach einem Zusammenbringen der Ausgebildeten mit Personal-nachfragenden Unternehmen geäußert.
- Zwei TeilnehmerInnen haben die Qualifizierungsmaßnahme besucht, um persönlichen privaten Interessen nachzukommen, wobei eine Person eine mittelfristige Veränderung im gleichen Unternehmen in Richtung IT/EDV beabsichtigt.

Arbeitsmarktpolitische Relevanz

Betont wird von der FördernehmerInnen allgemein die Bedeutung der erworbenen Zusatzqualifikationen für das zukünftige berufliche Vorankommen, unabhängig davon, ob ein beruflicher Neubeginn intendiert ist oder nicht. Die Möglichkeit, die Qualifizierung gefördert zu bekommen, wird als sehr positiv bewertet, vor allem auch, dass dies für eine breitere Zielgruppe als üblich (freie DienstnehmerInnen und neue Selbständige) möglich ist. Die erworbenen Zusatzqualifikationen werden als (erster) Schritt in die richtige Richtung interpretiert, auch wenn die Verwertbarkeit der erworbenen Qualifikation auf dem Arbeitsmarkt durch die rückläufige Nachfrage nach IKT-Fachkräften und die zunehmende Konkurrenz als schwierig beschrieben wird und von einer *Branchenkrise* die Rede ist.

Da neun der befragten 14 Personen eine positive berufliche Veränderung realisiert haben (das sind zwei Drittel der Befragten), kann vor dem Hintergrund der derzeitigen Arbeitsmarkt- und Konjunkturlage die arbeitsmarktpolitische Wirkung der evaluierten Maßnahme durchaus als erfolgreich bewertet werden. Dabei sind die Motivation und die Auseinandersetzung mit aktuellen Anforderungen des Arbeitsmarktes von stärkerer Bedeutung als die erzielbaren Einkommenszuwächse, die eher als Folgeerscheinung einer erfolgreichen beruflichen Umorientierung bzw. gesteigerten beruflichen Flexibilität gesehen werden.

4.4. HANDLUNGSOPTIONEN

Dem begleitenden Charakter der Evaluierung entsprechend sind Optionen für die weitere Gestaltung der Maßnahme angedacht werden. Diese betreffen folgende Inhalte:

- a) Kontakt zu den Unternehmen
- b) Zugang zu den KundInnen
- c) Zielgruppendefinition
- d) Gestaltung des Dienstleistungsangebots

Zu a) Kontakt zu Unternehmen

Status quo

- Sowohl in den Fokusinterviews als auch in der KundInnenbefragung hat sich gezeigt, dass es von den AbsolventInnen einen hohen Bedarf an Unterstützung bei der Integration in den Ar-

beitsmarkt gibt. Dieses bezieht sich auf die Bereitstellung von Praktika und die Vermittlung von Jobs im IKT-Bereich.

- Im Vergleich der IT-Lounge-FörderkundInnen zu Personen, die die Qualifizierung selbst finanzieren, hat sich gezeigt, dass die Vergleichsgruppe über einen vergleichsweise größeren Erfahrungshorizont in IKT-(nahen)Berufen verfügt. Für die FörderkundInnen ist der Einstieg hingegen unabsehbarer und unklarer.
- Die arbeitsmarktpolitische Ausgangssituation hat sich im Vergleich zur Maßnahmenkonzeption verändert: Nicht mehr die große Nachfrage der Unternehmen nach qualifizierten IKT-Fachkräften steht im Mittelpunkt, sondern starke Verdrängungsprozesse infolge Personalabbaus, stärkerer Konkurrenz aus dem schulischen Ausbildungssystem etc. Dies erschwert zusätzlich den Berufseinstieg für Ein- und UmsteigerInnen. Eine besondere Zielgruppe stellen dabei Frauen dar (vgl. Punkt b).
- Im ursprünglichen Dienstleistungsspektrum der IT-Lounge war ein begleitendes Coaching beim Berufseintritt angedacht (nicht jedoch eine Vermittlung). In den Gesprächen mit **waff**-MitarbeiterInnen wurde die Kooperation mit CSP als Möglichkeit zum Kontaktaufbau mit Unternehmen beschrieben.

Diskussionsvorschläge

- Aufgrund des dringenden KundInnen-Wunsches und der verschärften Arbeitsmarktlage könnte eine Ausweitung oder Umschichtung der Personalressourcen in der IT-Lounge erwogen werden, sodass eine aktive Betreuung der Unternehmen möglich wird.
- Die Kooperation mit CSP könnte forciert, formalisiert und unmittelbar an das Dienstleistungsangebot der IT-Lounge angebunden werden. Dabei ist zu klären, ob die Kooperation in Form des Wissensaustausches zwischen den BeraterInnen bestehen bleibt oder ob „IT-Lounge-AbsolventInnen“ über CSP direkte Zugangsmöglichkeiten zu Unternehmen bekommen.
- Auch andere Unternehmenseinheiten und Programme des **waff** verfügen über Zugang zu Unternehmen mit IKT-Bedarf, auch mit ihnen könnte eine Zusammenarbeit konkretisiert werden.

Zu b) Zugang zur Zielgruppe

Status quo

- Derzeit wird die Mehrheit aller KundInnen von den Bildungsträgern auf das Angebot der IT-Lounge und des IKT-Sonderprogramms aufmerksam gemacht. Dabei handelt es sich um Personen, die schon mit den KursträgerInnen Kontakt aufgenommen haben, also schon ziemlich fortgeschritten sind in ihrem Entscheidungsprozess, eine Qualifizierungsmaßnahme zu besuchen.
- Ein andere Teil der KundInnen kommt über informelle Kontakte zur IT-Lounge.
- Das Ziel einer 50%-igen Frauenförderquote wurde deutlich verfehlt, Frauen machen nicht einmal 1/5 aller geförderten Personen aus.

Diskussionspunkte

- Das Dienstleistungsangebot der IT-Lounge sollte einer breiteren Personengruppe bekannt gemacht und aus der Ecke des „Insider-Wissens“ geholt werden. Im Zuge einer breiten Öffent-

lichkeitskampagne kann im Sinne einer präventiven Arbeitsmarktpolitik auch bei Personen, die noch über keine IKT-Qualifikation verfügen, das Bewusstsein hinsichtlich der Wichtigkeit vom IKT-Kompetenzen geschärft werden. Wobei besonders jene Branchen anzusprechen sind, die von einem Beschäftigungsrückgang bedroht sind.

- Für Frauen braucht es einen spezifischen Zugang. Es ist zu überlegen, wie die Zielgruppe jener Frauen anzusprechen ist, die das entsprechende Interesse und die Voraussetzungen (Neigung, Erfahrung,) für die Qualifizierung mitbringt. – Die Öffentlichkeitsarbeit soll auch hinsichtlich dieser Zielgruppe verstärkt werden. Die genauere gender-spezifische Betrachtung hat gezeigt, dass das formale Qualifikationsniveau der weiblichen FörderkundInnen deutlich über jenem der Männer liegt. Es ist daher im Sinne des gender mainstreaming zu überlegen, wie eine breitere Gruppe von Frauen angesprochen werden kann.
- Möglicherweise könnten auch Personen dadurch gewonnen werden, dass verstärkt andere Lernmethoden zur Anwendung kommen bzw. mittels Gruppenangeboten ein erstes Kennenlernen/ein erster Einstieg in diese Methoden erfolgen kann (z.B. E-Learning etc).

Zu c) Zielgruppendefinition

Basierend auf den vorangegangenen Darstellungen ist zu überlegen, wie sehr der Mitteleinsatz tatsächlich die richtige Zielgruppe trifft. Einerseits haben ein Gutteil jener KundInnen, die in Beratung waren, aber sich noch nicht für eine Qualifizierung entschieden haben, angegeben, sich die Vorfinanzierung zur Zeit nicht leisten zu können. Andererseits finden sich unter den FörderkundInnen viele, die angegeben haben, sie hätten die Qualifizierung auch ohne Förderung gemacht. Vor allem bei letzterer Gruppe stellt sich die Frage, ob hier nicht beträchtliche Mitnahmeeffekte gegeben sind. Gerade im Hinblick darauf, dass die Zielsetzung sich stärker an „motivierte Personen ohne ausreichende Mittel“ richtet, sollte überlegt werden, wie hier eine bessere Fokussierung vorgenommen werden könnte.

Zu d) Gestaltung des Dienstleistungsangebots

Derzeit wird die Informationsleistung auch im persönlichen Beratungsgespräch vermittelt. Im Zuge der beabsichtigten Einführung der E-Communication wäre es überlegenswert (wie auch nationale und internationale Erfahrungen zeigen), weite Teile der Informationsleistungen per Internet anzubieten und die damit freiwerdenden Beratungsressourcen für die gezielte Personenunterstützung zu verwenden. Ein weiterer Vorteil wäre, dass das Image der IT-Lounge als zentraler Informationsstelle für IKT & Arbeitsmarkt dabei auf die virtuelle Ebene transferiert werden könnte. Hinsichtlich der Definition der Zielgruppe und der Zielsetzungen wäre weiters zu überlegen, wie weit die „Bereitstellung von qualifizierten IKT-Arbeitskräften“ tatsächlich die alleinige arbeitsmarktpolitische Zielsetzung darstellt. Da in vielen Berufen zunehmend mehr IKT-Kenntnisse gefragt sind, kann eine IKT-Qualifizierung im Sinne der präventiven Arbeitsmarktpolitik auch für die Aufrechterhaltung eines Beschäftigungsverhältnisses bzw. für die Übernahme anfallender IKT-Tätigkeiten in bestehenden Jobs (z.B. Aufbau einer Datenbank für KundInnen-Betreuung) zielführend sein.

Des Weiteren gibt es auch in Kapitel 2 noch weitere Anhaltspunkte für Wünsche von KundInnen in Bezug auf die Gestaltung bzw. Erweiterung des Dienstleistungsangebotes.

5 Anhang

5.1. LITERATURLISTE

- Aichholzer, G., Cas, J.: Beschäftigungstrend beim Übergang in die Informationsgesellschaft, Wirtschaftspolitische Blätter 2-3, 1998.
- Almus, M., Egel, J., Engel, D., Gassler, H.: Unternehmensgründungsgeschehen in Österreich bis 1998, ZEW-Dokumentationen Nr. 00-06, Mannheim, 2000.
- Biff, G.: Die Entwicklung des Arbeitsvolumens und der Arbeitsproduktivität nach Branchen, WIFO-Working Paper No. 136, Wien, 2000.
- Biff, G.: An welchen Qualifikationen fehlt es? – Berufsprognose bis 2005, in: Qualifikationsbedarf der Zukunft, hrsg. vom AMS Österreich, 2002.
- BMWA Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit: Endbericht der Arbeitsgruppen der Initiative „e-busines in a new economy“ Endbericht, Wien, Jänner 2001.
- Bott, P., Hall, A., Schade, H.-J.: Qualifikationsanforderungen im IT-Bereich: Wunsch und Wirklichkeit. Früherkennung von Qualifikationsentwicklung. BiBB Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn, 2000.
- Buzek, A. et al.: Der Arbeitsmarkt im Jahr 2001 Analysen, Prognosen, Forschungsergebnisse, im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Wirtschaft, ,Sekt. II, APF-Team, Wien, Februar 2002.
- Dachs B., Leo, H.: Die Innovationstätigkeiten der österreichischen Wirtschaft, Band 2: Dienstleistungssektor. Studie des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung im Auftrag von Eurostat und dem Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten, Wien, Juni 1999.
- Gehrke, B. und H. Grupp: Innovationspotential und Hochtechnologie, Technologische Position Deutschlands im internationalen Wettbewerb, Schriftenreihe des Fraunhofer-Instituts für Systemtechnik und Innovationsforschung (ISI), Hannover, 1994.
- Grupp, H. und H. Legler: Innovationspotential und Hochtechnologie: Technologische Position Deutschlands im internationalen Wettbewerb 1989/90, Fraunhoferinstitut für Systemtechnik und Innovationsforschung (ISI), Niedersächsisches Institut für Wirtschaftsforschung (NIW), Gesellschaft für Wirtschaftsförderung und Marktplanung (GEWIPLAN), Karlsruhe/Hannover, 1991.
- Huber P., Huemer U., Mahringer H., Novotny B., Peneder M., Pfaffermayr M., Schöberl M., Smeral K., Stiglbauer A.: Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten, Studie des Wirtschaftsforschungsinstitutes (WIFO), Wien, 2002.
- Hummel M., et al.: Der Beitrag des IuK-Sektors zur Verbesserung der Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit der inländischen Produktion und Beschäftigung, ifo-Studien zur Strukturforchung 28/I. München, 1999.
- Leo, H.: Die Innovationstätigkeiten der österreichischen Wirtschaft, Band 1: Produzierender Sektor. Studie des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung im Auftrag von Eurostat und dem Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten, Wien, Juni 1999.
- Leo, H.: Arbeits- und Qualifikationsnachfrage im Telekom- und Mediensektor Studie im Auftrag des Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds, Wien, 2000.
- OECD Organisation for Economic Co-Operation and Development: The OECD Job Study, Evidence and Explanations, Part II The Adjustment Potential of the Labour Market, Paris, 1994.
- OECD Organisation for Economic Co-Operation and Development: The OECD Job Study, Evidence and Explanations, Part I Labour Market Trend and Underlying Forces of Change, Paris, 1994.

-
- OECD Organisation for Economic Co-Operation and Development: Technology, Productivity and Job Creation, Vol. 2 Analytical Report, Paris, 1996.
- OECD Organisation for Economic Co-Operation and Development: Implementing the OECD Jobs Strategy, Members Countries' Experience, Paris, 1997.
- OECD Organisation for Economic Co-Operation and Development: Measuring the ICT Sector - Information Society, Paris, 2000.
- Osgood, C.E., Suci, G.J., & Tannenbaum, P.H. The measurement of meaning. Urbana: University of Illinois Press, 1957.
- ÖSTAT Österreichisches Statistisches Zentralamt: Systematik der Wirtschaftstätigkeiten – ÖNACE 1995, Wien, 1995.
- Peneder, M.: Intangible Investment and Human Resources. The New WIFO Taxonomy of Manufacturing Industries, WIFO Working Papers No. 114, Wien, 1999.
- Prognos AG und Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung: Künftige Entwicklung des Mediensektors. Beiträge zur Strukturforchung 162, Duncker und Humbolt ,1995.
- RWI Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung e.V.: Wachstums- und Beschäftigungspotentiale der Informationsgesellschaft bis zum Jahre 2010. Endbericht zum Forschungsauftrag Nr. 30/99 des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, Essen, 2000.
- Schiffbänker, H., Qualnet, Internationale Modelle zur Entwicklung der Human-Ressourcen in IKT-Bereich, Projektbericht IFA Wien, Jänner 2001.
- Schlögl, P.: Forschungslogik und Methodenkritik von früherkennender und antizipativer Qualifikationsforschung, in: Qualifikationsbedarf der Zukunft, hrsg. vom AMS Österreich, 2002.
- Sint, P. P.: Empirische Analyse der Beschäftigung im Informationssektor, in: Kurswechsel 2/98, Seite 45 – 64, Wien, 1998.
- Sturn, D., Schiffbänker, H., Zinöcker, K., Gründorfer, S: Feasibility Studie zur Errichtung eines Zentrum für Beschäftigung – Technologieinnovation – Qualifizierung (BTQ) im Tech Gate Vienna, Wien, Dezember 2001.
- Sturn, D., Schiffbänker, H., Zinöcker, K., Gründorfer, S.: BTQ Design zur Umsetzung eines Zentrum für Beschäftigung Technologie, Qualifizierung, Wien, Juni 2002.
- Walterskirchen E., Biffl G.: Knappheiten an Arbeitskräften, Studie des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung im Auftrag der Wirtschaftskammer, April 2001.
- Weber F. et al., Fachkräftemangel – Lösungsmodelle in ausgewählten EU-Ländern und Australien, Forschungsbericht im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich, 2001.
- <http://www.ams.or.at/statistik/berichte/jahresprofile/>
- http://www.berufsinfo.at/infopool/it_berufe/ikt/ikt.htm

5.2. SONSTIGE MATERIALIEN

5.2.1 GesprächspartnerInnen

Tabelle 5-1 Interviewte Personen im waff

Mag. Astrid Schwarz	Projektkoordination
Mag. Elisabeth Zehetner	Abteilungsleitung
Mag. Arthur Forstner	Förderabteilung, Projektverantwortung, Förderabwicklung
Mag. Christian Schlagitweit	Beratung
Mag. Daniela Hütter	Beratung
Andrea Weber	Administration, Telefonberatung

Tabelle 5-2 Interviewte Personen aus dem Maßnahmenumfeld

Interview 1	Mag. Wolfgang Pfabigan	Industriellen-Vereinigung
Interview 2	Dr. Ernst Pollak	Wirtschaftskammer Wien, Sparte Transport, Verkehr, Telekommunikation
Interview 3	Michael Wehse	Bildungsträger WIFI Wien, Leiter IKT Aus- und Weiterbildung
Interview 4	Dr. Stephan Reisetbauer	Personalberatung Wendtner
Interview 5	DI Wolfgang Hiermann Hartwig Lehner	Leiter Service Center Direktor f. Personal, Ausbildung und Services (beide BEKO)
Interview 6	Dr. Julia Unger	AMS Wien, Förderabteilung
Interview 7	Dr. Paul Bjetak	Arbeiterkammer Wien, IKT-Bildungsberatung

5.2.2 Internationale Recherche

Tabelle 5-3 Exemplarische Auflistung von Einrichtungen in Irland, die für Interessierte an IKT-Qualifizierungen relevant sind

National Center for Technology in Education		www.ncte.ie
FETAC -	Sammelstelle für IT-Infos und Träger	www.fetac.ie
Dublin Institute for Technology	Anbieter unternehmensnaher Qualifizierungen im IKT-Bereich mit Unterstützung bei AM-Integration	www.dit.ie
VTOS - Vocational Training Opportunities Scheme	IKT-Qualifizierungen für Langzeitarbeitslose	helen.keogh@cdu.cdvec.ie
Enterprise Ireland	Schnittstelle Unternehmen, Ausbildungsträger-Interessierte	www.enterprise-ireland.com
Department of Enterprise, trade & Employment	Beschäftigung und Beratung bezüglich <i>future-skill-needs</i>	www.entwmp.ie
FAS Foras Aiseanna Saothair	Trainings- und Beschäftigungszentrum: Weiterbildung, Vermittlung, Informationen, Beratung	www.fas.ie

5.3. FRAGEINSTRUMENTE

LEITFADEN FÜR WAFF-INTERNE INTERVIEWS

A persönlicher Zugang

1. Was ist Ihr beruflicher Hintergrund und wie sind Sie zur IT-Lounge gekommen?
2. Was ist Ihr persönlicher Aufgabenbereich?
3. Was sind Ihre persönlichen Ziele in der Arbeit?

B Maßnahmenbeschreibung und -ziele

4. Wie ist die Zusammenarbeit von IT-Sonderprogramm & IT-Lounge? Wie funktioniert Zusammenarbeit? (Die beiden Maßnahmen werden in der Folge beide als IT-Lounge bezeichnet)
5. Wie grenzt sich IT-Lounge von anderen **waff**-Dienstleistungen ab? (z. B. Weiterbildungsnummer, CSP, Outplacement, etc.)
6. Wo gibt es (Möglichkeiten zu) Synergien und Zusammenarbeit bzw. besteht Informationsaustausch?
7. Warum/wie/wann ist die IT-Lounge entstanden? (Gründe, EntscheidungsträgerInnen, beteiligte AkteurInnen) – (Zusammenarbeit Sozialpartner, Stadt Wien, AMS etc.); Wie erfolgte die Auswahl der MitarbeiterInnen?
8. Was sind die Ziele der Maßnahme?
9. Wie schätzen Sie das Erreichen der Maßnahmenziele ein? (d. s. Unterstützungsstruktur für berufliche Perspektiven, Erhöhung der beruflichen Mobilität, Informationsdrehscheibe, Förderung von Qualifikationen)?
10. Förderung der Qualifizierung von Beschäftigten – was beurteilen Sie das?

C Maßnahme - Ablauf

11. Wie gestaltet sich ein idealtypischer Ablauf eines KundInnenkontakts? Bitte beschreiben Sie einen Fall vom Erstkontakt bis zur Förderauszahlung?
12. Wo liegt Entscheidungskompetenz hinsichtlich Bewilligung der Förderung? Werden alle konkreten Aus- und Weiterbildungswünsche gefördert oder gibt es eine Abstimmung damit, was der „Markt“ (die Wr. Unternehmen) brauchen?

D Dienstleistungen - Inhalte

13. Welche Dienstleistungsangebote wurden bereits realisiert, welche sind in Planung (z. B. Firmenkontakte, Homepage etc.)?
14. Welche Dienstleistungsangebote werden (hauptsächlich) in Anspruch genommen? (telefonische und/oder persönliche Beratung, Informationsveranstaltungen, Gruppenangebote, Veranstaltungskalender, Homepage, Firmenkontakte, Assessment Center, Begleitendes Coaching)
15. Öffentlichkeitsarbeit: Wie/wo wurde geworben (welche Medien, auch bei BildungsträgerInnen)?

E KundInnen

16. Wie kommen KundInnen zur IT-Lounge?
17. Wie ist die **Struktur** der KundInnen? (Geschlechterverhältnis, Alter, etc.?) Was ist momentan die „Zielgruppe“? Deckt sie sich mit der angestrebten?
18. Was sind die **Motive** für die Inanspruchnahme der Beratung? Wie gut wissen die KundInnen bereits Bescheid über das Angebotes an Weiterbildung?
19. Mit welchen **Erwartungen** ist man konfrontiert? Was sind die „Bedürfnisse“ der KundInnen (z. B. Entscheidungshilfen, Coaching, ...)

F Umfeld

20. Wie erfolgt der Kontakt zu Bildungseinrichtungen bzw. anderen TrägerInnen (z. B. Beratungseinrichtungen)? Wie wird ausgewählt (Kurse, Bildungsträger, Kursinhalte)? Wie erfolgt die Qualitätskontrolle?
21. Wie erfolgt der Kontakt zu Unternehmen?
22. Gibt es Bedarfsabstimmung mit dem Markt (i. S. von positiven Impulsen für die Wr. Wirtschaft)? Wird eine laufende Arbeitsmarktbeobachtung durchgeführt? Wie halten Sie sich am laufenden über aktuelle Entwicklungen?
23. Gibt es Beispiele für ähnliche (Förder-)Maßnahmen in anderen Bundesländern (oder Wien)? International?

G Modifikation

24. Wo sehen Sie einen Veränderungsbedarf bei der IT-Lounge? Defizite? Schnittstellenproblematik?
25. Wie ist die IT-Lounge im **waff** eingebettet ? Bitte Organigramm mit Ausgangspunkt eigener Tätigkeitsbereich (keine formalen Strukturen, sondern eher Informations- und Kommunikationsfluss)

LEITFADEN FÜR EXTERNE EXPERTINNEN

A Einschätzung IT-Lounge

1. Kennen Sie IT-Lounge? Ihr DL-Angebot?
2. Was kann sie leisten?

B Qualifizierung von QuereinsteigerInnen zu IKT-Fachkräften

3. Welche Informationen ist Ihrer Meinung nach für Leute zentral, die in die IT-Branche wechseln wollen (QuereinsteigerIn)?
4. Was sollte unbedingt in der IT-Lounge (-Beratung) vermittelt werden.
5. Welche Voraussetzungen sollten Personen mitbringen, die in den IT-Sektor wollen'?
6. Wie schätzen Sie derzeit die AM-Chancen von „quergeschulten“ IKT-FK ein?
7. Für welche Berufsfelder/Jobs ist das sinnvoll?

C Förderungen/öffentliche Qualifizierung

8. Wie weit können monetäre Förderungen einen Anreiz zur Umschulung darstellen, besonders im IKT-Bereich? Wie sinnvoll ist das Ihrer Meinung nach?
9. Auswahl von Ausbildungsmaßnahmen/Bildungsträgern: welche Kriterien sind wichtig?

D Beschäftigungssituation

10. Wie schätzen Sie die zukünftige Arbeitskräfte-Nachfrage im IKT-Bereich ein?
11. Was sind Ihrer Meinung nach die entscheidenden Faktoren/was braucht man, um am IKT-AM zu reüssieren?
12. Wie haben Quereinsteiger eine Chance?

LEITFADEN FÜR FOKUSINTERVIEWS

A Persönlicher Hintergrund

1. Bitte beschreiben Sie zu Beginn kurz Ihren beruflichen Hintergrund (Ausbildung, Jobs, Weiterbildungen ...)

B Perspektiven vor erstem IT-Lounge-Besuch

Die folgenden Fragen beziehen sich auf Situation VOR dem ersten Kontakt mit IT-LO:

Persönliche Perspektiven

2. Warum wollen Sie sich berufliche verändern/was gab Anlass zur Umorientierung?
3. Was waren Ihre beruflichen Pläne, bevor Sie zur IT-Lounge gekommen sind? Wie konkret waren Ihre Pläne?
4. Welches Bild haben Sie sich von zukünftiger Tätigkeit gemacht?
5. Haben Sie konkrete Vorbilder oder gibt es Erfahrungen mit dem angestrebten Berufsziel?

MA-Ebene

6. Was wussten Sie über die IT-LO bereits?
7. Woher?
8. Was haben Sie von IT-LOUNGE erwartet? Frei
9. (DL-Angebot: Beratung über Ausbildungsangebot und berufliche Möglichkeiten vs. Förderung von konkretem Ausbildungswunsch)
10. Welche DL-Angebote kannten Sie bereits?
11. Infostand Förderung: War das vorher bekannt, wie weit entscheidend für Besuch bei IT-Lounge & Kursbesuch?

C Prozess der Umorientierung – seit IT-Lounge-Kontakt

12. Wie würden Sie Ihren Umorientierungsprozess in Stichworten beschreiben?
13. Wieso/warum sind Sie zur IT-Lounge gekommen? (Motivation)
14. Was hat Ihnen die IT-LO gebracht?
15. Wie haben sich Ihre Perspektiven durch die IT-Lounge verändert?
16. Was hätten Sie ohne IT-Lounge getan? Was wäre dann Ihre Vorgehensweise gewesen?
17. Wäre die Ausbildung auch ohne Förderung gemacht worden? Beurteilung der finanziellen Eigenleistung

E Umorientierungs-/Umqualifizierungs-Entscheidung

18. Was sind Ihre beruflichen Perspektiven/konkreten Pläne?(jetzt?)
19. Was sind Ihre nächsten Schritte?

Wenn Sie sich bereits für eine bestimmte Qualifizierung entschieden haben:

20. Wann? Wie lange hat Prozess gedauert?
21. Wie haben Sie sich entschieden? Was sind die entscheidenden Kriterien?
22. Welche sonstigen Orientierungs- und Informationsquellen benutzen Sie?
23. Für welche Qualifikationsinhalte haben Sie sich entschieden?
24. Wieso diese Ausbildung/Richtung gewählt?

D Bewertung-

25. Seit wann und wie häufig haben Sie Kontakt zur IT-Lounge?
26. Was ist Ihnen persönlich besonders wichtig?
27. Was sind Ihrer Meinung nach die Hauptaufgaben der IT-Lounge?
28. Was/welche DL haben Sie in Anspruch genommen?
29. Wie ist Ihre persönliche Zufriedenheit mit
 - Foyer: PC-Benutzung, Lernsoftware,
 - Fachliche Beratung:
30. a) Arbeitsmarktsituation,
 b) Qualifizierungsangebote und -inhalte
 - Persönliche/private Bedeutung
 - Veranstaltungen
 - Ev. Förderung: Höhe, Abwicklung,
31. Welche DL-Angebote haben Ihnen gefehlt?
32. Wie schätzen Sie die Dringlichkeit folgender DL ein?
 - Lernsoftware im Foyer
 - Persönliche Betreuung im Foyer

F Beschäftigungssituation

33. Wie schätzen Sie die zukünftige Arbeitskräfte-Nachfrage im IKT-Bereich ein, wie die von „quergeschulten“ IKT-FK?
34. Was sind Ihrer Meinung nach die entscheidenden Faktoren/was braucht man, wenn man in den IT-Bereich wechseln will?

FRAGEBOGEN FÜR DIE KUNDINNENBEFRAGUNG

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens:

Die Beantwortung des Fragebogens dauert ca. 15 Minuten. Überspringen Sie bitte einzelne Fragen nur, wenn Sie darauf hingewiesen werden. Falls Sie eine Frage nicht exakt beantworten können, geben Sie bitte eine möglichst genaue Einschätzung ab. Ihre Angaben sind anonym und werden streng vertraulich behandelt. Rückschlüsse auf Einzelpersonen sind daher ausgeschlossen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Mag. Birgit Woitech, Tel: 01/581 75 20-2812, E-Mail: birgit.woitech@joanneum.at

ERSTKONTAKT IT-LOUNGE

(1) Wo haben Sie zum **ersten Mal** von der IT-Lounge gehört? (Bitte ankreuzen)

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Inserat in der Bezirkszeitung | 5 <input type="checkbox"/> ArbeitskollegInnen |
| 2 <input type="checkbox"/> AMS-BeraterIn | 6 <input type="checkbox"/> Bildungsinstitut (z.B. WIFI, Venetia etc.) |
| 3 <input type="checkbox"/> Internet/ waff -Homepage | 7 <input type="checkbox"/> waff -Einrichtung (z.B. CSP, Outplacement) |
| 4 <input type="checkbox"/> Bekannte/FreundInnen | 8 <input type="checkbox"/> Sonstiges..... |

(2) a) **Wann** erfolgte die **erste Kontaktaufnahme** mit der IT-Lounge?

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> September/Oktober 2001 | 3 <input type="checkbox"/> Jänner/Februar 2002 |
| 2 <input type="checkbox"/> November/Dezember 2001 | 4 <input type="checkbox"/> März 2002 - laufend |

b) **Wie** erfolgte diese?

- | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> email | 2 <input type="checkbox"/> telefonisch | 3 <input type="checkbox"/> persönlich |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|

(3) **Wie oft** hatten Sie seither Kontakt zur IT-Lounge?

Anzahl	
.....	email
.....	telefonisch
.....	persönlich

MOTIVATION

(4) Welche **Gründe** waren für Sie **ausschlaggebend für die Kontaktaufnahme** mit der IT-Lounge?

(Bitte ordnen Sie zu)

	← nicht wichtig	→ sehr wichtig
Allgemeine Information zur IT-Branche		
Geplante berufliche Umorientierung/Veränderung		
Unzufriedenheit in bestehender Beschäftigung		
Wunsch nach Wechsel in die IT-Branche		
Konkretisierung eines besteh. Ausbildungswunsches		
Realisierung des Umstiegs in die IT-Branche		
Beruflicher Aufstieg, Karriere		
Erwerb von Zusatzqualifikationen		
Zertifizierung bestehender EDV-Kenntnisse		
Inanspruchnahme der Förderung		

Absehbarer Verlust des Arbeitsplatzes/Kündigung	
Weg aus der Arbeitslosigkeit	
Von AMS-BeraterIn geschickt	

Sonstiges:

DIENSTLEISTUNGSANGEBOT DER IT-LOUNGE

(5) Welche Dienstleistungsangebote der IT-Lounge haben Sie in Anspruch genommen, wie war Ihre Zufriedenheit mit diesen? (Bitte ankreuzen)

a) in Anspruch genommen

b) Wenn in Anspruch genommen, wie zufrieden sind Sie mit diesen?

		nicht zufrieden	wenig zufrieden	eher zufrieden	sehr zufrieden
1 <input type="checkbox"/>	Folder, Informationsmaterial	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Übersicht über das Bildungsangebot	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Veranstaltungen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	E-Mail Beratung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Telefonische Beratung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Persönliche Beratung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Begleitendes Coaching	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	PC-Nutzung, Internetrecherche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Lernsoftware	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1 <input type="checkbox"/>	Förderung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Wenn Sie mit einem der Angebote unzufrieden waren, was sind die Gründe dafür?

.....

(6) Welche zusätzlichen Dienstleistungsangebote würden Sie sich wünschen? (Bitte ordnen Sie zu)

	nicht wichtig	sehr wichtig
Angebot von Praktikumsplätzen	←————→	
Vermittlung von Arbeitsstellen		
Wegweiser durch die IT-Welt		
Persönliche Betreuung im Foyer		
Entscheidungshilfen (Tests, Assessment)		
Selbstorganisierte Lerngruppen		
Themenspezifische Gruppenangebote Welche?.....		
Zusätzliche Lernsoftware Welche?		

Weiteres:

(7) a) Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen der IT-Lounge? (Bitte ordnen Sie zu)

	sehr schlecht	sehr gut
Ausstattung mit Computern	←————→	
Erstkontakt (email, telefonisch, persönlich)		
Verfügbarkeit von Ansprechpersonen		
Umgehende Beantwortung von Anfragen		

	← sehr schlecht → sehr gut
Telefonische Erreichbarkeit	
Verfügbarkeit zeitl. flexibler Beratungstermine	
Termintreue bei Beratungsgesprächen	
Rasche Verfügbarkeit von Beratungsterminen	
Information über Berufsbilder	
Information über Qualifizierungsinhalte	
Information über die Arbeitsmarktlage	
Information zu weiteren Maßnahmen des waff	
Information über weitere Fördermöglichkeiten	

b) Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen der IT-Lounge? (Bitte ordnen Sie zu)

	← sehr schlecht → sehr gut
Informiertheit über aktuelles Aus- und Weiterbildungsangebot	
Beratung zur persönlichen Situation	
Eingehen auf individuelle Situation	
Formalerfordernisse für Förderantrag	
Abwicklung des Förderansuchens	

c) Wie beurteilen Sie folgende Aspekte

	nicht gut	weniger gut	gut	sehr gut
Vorausfinanzierung	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
30%igen Selbstbehalt	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

(8) Bitte beurteilen Sie:

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft sehr zu
Die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Förderung war mir VOR meinem Besuch in der IT-Lounge bekannt	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Ich würde die Beratungsleistung der IT-Lounge auch ohne angeschlossener Fördermöglichkeit in Anspruch nehmen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

(9) Was war der **Nutzen der IT-Lounge** für Sie? (Bitte ordnen Sie zu)

	← trifft nicht zu → trifft sehr zu
Realistisches Bild der IT-Branche vermittelt	
Aufzeigen einer Berufsperspektive	
Konkretisierung des Qualifizierungswunsches	
Realisierung des beruflichen Umstiegs	
Finanzierung der Weiterbildungsmaßnahme	
Motivation und Unterstützung	
Persönliche Bestärkung	
Thematisierung der finanziellen Situation	
Finanzierung ist Motivation f. Kursabschluss	
Finanzierung persönl. Interessen ermöglicht	

(10) Haben Sie sich **bereits** für eine Qualifizierungsmaßnahme **entschieden**? (Bitte ankreuzen)

1 Ja, → weiter mit Frage 11

2 Nein, → weiter mit Frage 17

QUALIFIZIERUNGSMABNAHME

(11) Wie klar war Ihr Qualifizierungswunsch bevor Sie zur IT-Lounge gekommen sind?

← nicht klar → sehr klar

(12) In welchen Bereich lässt sich die von Ihnen angestrebte Qualifizierungsmaßnahme einordnen?

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Datenbanken | 5 <input type="checkbox"/> EDV-TrainerIn |
| 2 <input type="checkbox"/> Netzwerkadministration | 6 <input type="checkbox"/> ECDL plus Aufbaulehrgang |
| 3 <input type="checkbox"/> Programmierung | 7 <input type="checkbox"/> WEB-Design |
| 4 <input type="checkbox"/> Software-Entwicklung | 8 <input type="checkbox"/> Sonstiges: |

(13) Welche Zeitspanne lag zwischen dem ersten Kontakt mit der IT-Lounge und der Einreichung des Förderantrages?

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> noch kein Antrag gestellt | 4 <input type="checkbox"/> 5 - 6 Wochen |
| 2 <input type="checkbox"/> 1 - 2 Wochen | 5 <input type="checkbox"/> 7 - 8 Wochen |
| 3 <input type="checkbox"/> 3 - 4 Wochen | 6 <input type="checkbox"/> mehr als 8 Wochen |

(14) Welchen **Nutzen** erwarten Sie von der **Qualifizierungsmaßnahme**? (Bitte ordnen Sie zu)

	← trifft nicht zu → trifft sehr zu
Aufnahme eines neuen Jobs	
Erhöhung der Arbeitsmarktchancen	
Verbesserung der beruflichen Position	
Erhöhung der Arbeitsplatzsicherheit	
Erhöhung des Einkommens	
Neue Karrieremöglichkeit	
Abdeckung persönlicher Interessen	

Sonstiges:

(15) Nach Ausbildungsende: Expecten Sie eine **Veränderung Ihres Bruttogehaltes** im Vergleich zu Ihrem zuletzt bezogenen Einkommen?

- 1 kurzfristige Einbußen 2 keine Erhöhung 3 bis 10% 4 11-20% 5 über 20%

(16) Hätten Sie die Qualifizierungsmaßnahme **auch ohne Förderung** durch die IT-Lounge gemacht?

- 1 ja 2 nein

→ Bitte weiter mit Frage 20

(noch) KEINE QUALIFIZIERUNG und WEITERER KONTAKT MIT IT-LOUNGE

(17) **Warum** haben Sie sich **noch nicht** für eine Qualifizierungsmaßnahme **entschieden**?

	trifft nicht zu ←————→	————→ trifft sehr zu
Entscheidung braucht noch etwas Zeit		
Weitere Informationen notwendig		
Vorausfinanzierung zur Zeit nicht möglich		
Private Gründe		

(18) Haben Sie weitere Schritte mit der IT-Lounge vereinbart?

- 1 Nein
- 2 Ja, → **Bitte weiter mit Frage 17**

(19) Wenn Sie **keinen weiteren Kontakt** mit der IT-Lounge anstreben, was sind die **Gründe** dafür? (Mehrfachantworten möglich)

- 1 kein weiterer Bedarf, alle gewünschten Informationen bekommen
- 1 wird bei Bedarf vereinbart
- 1 Arbeitsaufnahme
- 1 Beginn anderer **waff-** Maßnahme
- 1 Beginn einer AMS-Maßnahme
- 1 Unzufriedenheit mit den Leistungen der IT-Lounge
- 1 Dienstleistungsangebot der IT-Lounge ist unpassend
- 1 Förderhöhe nicht ausreichend
- 1 sonstiges:.....

ZUR BERUFSTÄTIGKEIT

(20) In welchen Berufsbereich würden Sie Ihre derzeitige oder Ihre zuletzt ausgeübte Tätigkeit einordnen?

- 1 Bauberuf
- 2 Produktionsberuf
- 3 Hilfsberuf in Produktion oder Bau
- 4 Handelsberuf
- 5 Verkehrsberufe
- 6 Technischer Beruf
- 7 EDV oder IT-Beruf
- 8 Verwaltungs- oder Büroberuf
- 9 Gesundheits- oder Sozialberuf
- 10 Lehrberuf
- 11 Dienstleistungsberuf (Friseure, Reinigung, Boten, sonstiges)
- 6 Sonstiges
.....

(21) Wie ordnen Sie Ihre EDV-Kenntnisse vor der Qualifizierungsmaßnahme ein?

- 1 sehr gute Kenntnisse
- 2 mäßig fortgeschritten
- 3 AnfängerIn
- 4 keine Kenntnisse

(22) Worauf stützen sich diese Kenntnisse? (Mehrfachantworten möglich)

- 1 Berufserfahrung/Training on the Job
- 1 Technische Aus- oder Weiterbildung
- 1 Schulkenntnisse
- 1 Qualifizierungsmaßnahmen
- 1 Selbststudium
- 1 Privates Hobby (eigener PC etc.)
- 1 Interesse
- 1 Sonstiges

ZUR PERSON

(23) Sind Sie weiblich männlich

(24) Wie alt sind Sie?

(25) Welches ist die höchste von Ihnen abgeschlossene Ausbildung?

Keine abgeschlossene Pflichtschule

abgebrochene Ausbildung,
welche?.....

Pflichtschule

Lehre, Meisterprüfung

Berufsbildende mittlere Schule (z. B.
Handelsschule)

AHS/BHS

HTL

Kolleg/Akademie

Fachhochschule

Universität

(26) Sind sie zur Zeit:

in Beschäftigung

arbeitsuchend

arbeitslos oder im Notstand

in Karenz

im Haushalt

in Ausbildung

(27) Haben Sie Wünsche an die Angebote der IT-Lounge bzw. gibt es Anmerkungen Ihrerseits zu den Leistungen der IT-Lounge?

.....

.....

.....

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!
Bitte übermitteln Sie den Fragebogen per Post an uns.
Ein voradressiertes Antwortkuvert liegt bei.




SKALA (EINSCHÄTZUNG BEI INTERVIEWS)

(Bitte ankreuzen)


1. Wie klar war Ihnen die berufliche Zukunft vor dem 1. Besuch der IT-Lounge?

nicht klar sehr klar




2. Wieviel hat die IT-Lounge zu Ihrer beruflichen Umorientierung beigetragen?

nichts sehr viel



3. Wie sehr haben sich die Arbeitsmarkt-Chancen durch Ihre Umorientierung verbessert?

nicht sehr viel



QUALIFIZIERUNGSINHALTE: PROFIL IKT-AUSBILDUNGEN

Faxfragebogen Profil IKT-Qualifizierungen

Telefax: (01) 581-75-20/2820



Joanneum Research Forschungsgesellschaft
Wiedner Hauptstrasse 76
A-1040 Wien

Im Auftrag des **waff** (Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds) führen wir die begleitende Evaluierung der IT-Lounge (Beratungs- und Fördereinrichtung für Personen, die in die IKT-Branche wechseln möchten) durch.

Um weiterhin eine profunde, am Bedarf der Wiener Unternehmen ausgerichtete Beratung und Qualifizierung durchführen zu können, ersuchen wir Sie um Ihre Einschätzung der Wichtigkeit der folgenden Qualifizierungsinhalte.

Bitte füllen Sie alle Zeilen aus, wo Ihnen dies möglich ist. Die Auswertung erfolgt **anonym**.

Wenn Sie Fragen haben wenden Sie sich bitte an:

Mag. Helene Schiffbänker, email: helene.schiffbaenker@joanneum.at, T: 581-75-20/2826

Wie bewerten Sie folgende Aspekte der Maßnahme?

Qualifizierungsinhalt	praxisrelevant							Nutzensgewinn im Unternehmen							Kriterium bei Personaleinstellung							Gehaltserhöhend							Gut vermittelbar in der Qualifizierung							Steigende Nachfrage						
	-3	-2	-1	0	1	2	3	-3	-2	-1	0	1	2	3	-3	-2	-1	0	1	2	3	-3	-2	-1	0	1	2	3	-3	-2	-1	0	1	2	3	-3	-2	-1	0	1	2	3
Netzwerke																																										
Hardware																																										
DOS/Win 98																																										
Win NT																																										
Win 2000																																										
WIN 2000 professional																																										
Server (Proxy & Exchange Server)																																										
Directory Services/ Active Directory																																										
Netzwerkinfrastruktur																																										
Netzwerksicherheit																																										
Heterogene Netze WAN Services																																										

Allgemeines:

Wie wichtig sind bei Qualifizierungsmaßnahmen folgende Aspekte?

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Zertifizierung allgemein							
Internationale Zertifizierung							
Dauer							
Didaktik							
Träger							

Bitte alle Seiten des Fragebogen an unser Institut faxen: 581-75-20/2820

Oder mailen an: helene.schiffbaenker@joanneum.at

VIELEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT!

Tabelle 5-4 Mittelwerte der Qualifizierungsinhalte

Qualifizierungsinhalte	Praxis-relevanz	Nutzen	Einstel-lungsrele-vanz	gehalts-erhöhend	Vermittel-barkeit	Nachfrage	Gesamt	Wichtig-keit
Hardware	1,13	1,00	-0,25	0,38	0,25	-1,50	0,17	
DOS/Win 98	-0,87	0,14	-	-0,29	-0,67	-1,17	-0,51	
Win NT	0,88	1,13	0,63	-	0,43	-0,14	0,51	
Win 2000	1,78	1,67	1,56	0,22	1,00	0,57	1,19	
WIN 2000 professional	2,00	1,78	1,56	0,63	1,00	0,71	1,35	
Server								
(Proxy & Exchange Server)	1,22	0,89	0,89	0,63	0,86	0,71	0,76	
Directory Services	1,00	1,11	0,78	0,75	0,57	0,63	0,85	
Netzwerkinfrastruktur	2,44	2,00	1,44	1,00	1,00	1,25	1,62	
Netzwerksicherheit	2,33	2,22	1,00	1,13	0,71	1,63	1,58	
Heterogene Netze WAN Services	2,00	1,88	1,00	1,43	0,71	0,86	1,33	
AS 400	-1,38	-1,38	-1,25	-1,29	-1,57	-1,71	-1,52	
BS Apple	-1,38	-1,14	-1,14	-0,83	-1,17	-1,33	-1,48	
Linux								
(Grundlagen Aufbau Firewalls)	1,38	1,29	0,43	0,50	0,33	1,00	0,65	
SQL DB2	0,56	1,38	0,71	0,67	0,50	0,33	0,54	
Programmentwicklung	2,25	2,13	1,86	0,86	1,14	1,29	1,73	
Netzwerk-Administration	1,29	1,00	0,57	0,17	0,50	0,50	0,67	
Software Engineering	1,88	1,75	1,14	0,83	0,67	1,00	1,46	
Web-Technologie	1,43	1,29	0,71	0,50	0,67	1,17	0,93	
Datenbanken								
Data Warehouses	1,38	1,13	0,57	1,17	0,67	1,17	0,94	
Projektplanung	2,25	1,75	1,29	0,83	0,83	0,83	1,52	
Projektarbeit/-management	2,13	1,88	1,43	1,17	1,00	1,00	1,60	
Kommunikation	2,25	1,87	1,86	0,33	1,17	1,00	1,65	
Präsentation	2,00	1,75	1,14	0,17	0,50	0,67	1,35	
Fachenglisch	1,88	1,38	0,86	0,33	0,67	0,17	1,19	
Mitarbeiterführung	1,25	1,75	0,86	1,00	0,50	0,33	1,17	
Gruppenarbeit	2,13	2,13	1,43	0,33	1,00	1,00	1,60	
Photoshop	0,71	0,57		0,00	-0,50	-0,33	0,17	
Adobe Illustrator	0,57	0,57	-0,29	0,00	-0,67	-0,33		
Datenbanken SQL&PhP	2,13	1,75	0,71	0,67	0,83	1,00	1,40	
Dreamweaver	0,43	0,43	-0,43	0,00	-0,67	-0,33		
HTML	0,86	1,14	0,57	-0,17	0,17	0,00	0,50	
Fireworks	0,00	0,29	-0,29	-0,17	-0,67	-0,83	-0,14	
Flash Adobe Illustrat.	0,57	0,43	-0,14	0,17	-0,50	0,00	0,19	
Zertifizierung allgemein								1,63
Internationale Zertifizierung								1,25
Dauer								1,13
Didaktik								0,75
Träger								0,38
Insgesamt	1,25	1,22	0,66	0,41	0,35	0,34	0,78	1,03

5.4. SUMMARY

This report summarizes the results of an evaluation-study on the Viennese information centre "IT-Lounge" and a special „ICT-Program“ which was undertaken from January to September 2002 at the Institute of Technology and Regional Policy, Joanneum Research in Vienna. It is supported and financed by the **waff** (Viennese Employment Promotion Fund).

"IT-Lounge" is an information centre which offers programs for persons who want to change into the ICT-sector or who want to achieve a different or a higher qualification within the ICT-sector. IT-Lounge offers services such as job-consulting, information on training measures and certificates, developments in the labour market as well as the clarification of personal suitability and situation. Furthermore it offers special events and information material. Besides the information centre, a special ICT-Program (support scheme) is offered. Both measures (information centre and financial support) are referred to as "IT-Lounge" in this report.

The main purposes of the measure are the increase of professional mobility on the individual side, on the structural side an increase of the supply of qualified personnel for the Austrian (Viennese) economy. The program aims at both employed and unemployed persons. To receive a (financial) support it is necessary that, after one or more consulting units, client and consultant agree upon a qualification scheme (plan) which contains the individual qualification wishes of the client. After finishing one's degree, a maximum of 70% of the total costs, or max. 3.640 € are being covered.

The percentage of unemployed clients was surprisingly high, which is partly due to the economic situation (downward tendency) and partly to the tight support budget of the Austrian Employment Service (AMS) during the first months of the measure (very little amounts for supports), and as well due to small consulting resources for potential changes to the ICT-sector on the side of AMS-consultants. The unemployed clients of IT-Lounge showed a bigger demand for the consulting services, the employed clients, however, showed a bigger demand for the support scheme.

Women have been a special target group of IT-Lounge. Within the evaluation period, one third of the clients has been female. The female percentage of the consulting clients is 36,2%, but only 18,6% of the support clients. This means that only 24% of the female clients achieve a grant, compared to 56% of their male counterparts. This underlines that a special support for women in the professional reorientation process needs to take two aspects into account: the lower access of women, and the lower transition-rate from consulting to support respectively to taking up a qualification measure.

In the course of the evaluation, focus-interviews with the clients and also an inquiry about client-satisfaction have been undertaken. Both (instruments) show the heterogeneity of motives and expectations on the one hand, on the other a high degree of satisfaction with services rendered. At the same time the necessity of such a measure – by supporting people re-orientating in the ICT-labour market -- is underlined. The ICT-sector is still characterized by a wide-ranged offer of qualifications, institutions, career-patterns, labour market trends, etc. The clients differ in their expectations and respective benefits, depending on their personal status within the process of reorientation: those who have not decided yet need structural information and consulting to develop their perspectives and enable them to make their decisions.

For persons with high self-educated know-how and work experience in the ICT-sector, a certificate has enormous benefit for their further career. Otherwise their know-how is not transferable within the labour market.

Those clients who contact the IT-Lounge with an already clear qualification plan are mainly interested in the financial support of this training. Most clients of the latter group are employed persons, respectively men.

A comparison between clients of the IT-Lounge and other persons in training measures without any support scheme (i.e. who are paying for their training themselves) shows that the latter are characterized by far better ICT-know-how and a better standing in the ICT-labour market. This fact makes it quite clear that mainly those persons making their first steps into the ICT-sector contact the IT-Lounge.

To test the effects of the training contents for the Vienna location, a number of selected companies were interviewed. Network-trainings received the highest rating. Very important criteria for the success of trainings were “having relevance in practice” and “expected benefit for the company”. Other criteria such as “importance of a certificate”, “a longer duration of the training to gain a technical know-how as well as a special know-how” were also mentioned as important.

The changes within the economic and labour market framework had an important influence on the measure: At the start time of the IT-Lounge, there was a high demand for ICT staff, which decreased soon, or rather the demand was reduced to some sectors in which the clients were confronted with increasing competition with graduates from the secondary sector. Some clients reported difficulties with the entry into the labour market and asked for more support from IT-Lounge in building up contacts with enterprises, e.g. with work experience (hands-on-training) and initial workplaces. This kind of placement-support was also high in demand in the client-interviews.

In their everyday business, the consultants of the IT-Lounge are trying to put the clients’ often unrealistic expectations into the right perspective regarding jobs in the ICT-sector. One explicit target of their comprehension of consultancy is to get a realistic rating of the labour market prospects, which is especially necessary in view of the tense situation. The IT-Lounge clients asserted consistently that the support of an ICT-qualification (also for free-lancing workers) was very positive, for both a professional change into the ICT-sector, and an upgrading of ICT-know-how within the existing job, respectively the realisation of individual interests.