

## Zur Qualifizierungs- problematik und Arbeits- marktintegration von Frauen im IKT-Bereich

Die im vorliegenden AMS info zusammengefaßten generellen Empfehlungen zur Qualitätssicherung von Qualifizierungsmaßnahmen für Frauen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) basieren auf einer im Auftrag der Landesgeschäftsstelle des AMS Wien vom Institut für Arbeitsmarktbetreuung und -forschung Wien (ifa wien) 2000/2001 durchgeführten Begleitdokumentation des IKT-Qualifizierungsprogrammes *tele.soft 3*. Es wurde versucht, allgemeine Standards aufzuzeigen und deren Implikationen für frauenspezifische Maßnahmen zu unterstreichen. Damit soll ein Beitrag zur erfolgreichen Qualifizierung und Arbeitsmarktintegration von Frauen im breiten Einsatzbereich der Informations- und Kommunikationstechnologien geleistet werden, wobei die zugrunde liegenden Analysen sowohl auf gesellschafts- und arbeitsmarktpolitischer Ebene als auch auf konkreter Maßnahmenebene erfolgten.

### 1. Gesellschafts- und arbeitsmarktpolitische Ebene

#### a) IKT-Hype?

Die gegenwärtige Arbeitsmarktsituation beschreibt einen Mangel an Fachkräften und suggeriert (den Frauen), daß qualifiziertes Personal knapp ist und daher mit der entsprechenden Qualifizierung reizvolle IKT-Jobs leicht zu erhalten sind. Die entsprechende Qualifizierung wird als einzig notwendige Voraussetzung für einen attraktiven Job thematisiert.

Frauen stellen bislang eine »stille Reserve« und daher eine potentielle Zielgruppe für Qualifizierungsbemühungen dar. Im IKT-Bereich scheinen sich Möglichkeiten für sie aufzutun, gerade weil die Nachfrage nach qualifizierten Arbeitskräften hoch ist und es sich um ein flexibles Arbeitsmarktsegment handelt, in dem Jobs in freier Zeiteinteilung oder von zu Hause aus gemacht werden können. Die Wirklichkeit sieht allerdings anders aus und räumt Frauen aufgrund etwaiger Betreuungspflichten, aufgrund ihres Alters und/oder ihrer beruflichen Sozialisation weniger Chancen auf solche Arbeitsplätze ein. Exklusion findet

in diesem zukunftssträchtigen Arbeitsmarktsegment entlang der Merkmale Geschlecht, Alter, berufliche Vorerfahrung, aber vor allem auch entlang der fachlichen Qualifikation statt.

Die vermeintlichen Zukunftschancen für Frauen werden durch eine entsprechende öffentliche bzw. mediale Darstellung unterstützt: So entspricht der Titel »Internetfachfrau« dem medial produzierten Bild der *Internet-Powerfrau*. Unter diesem Titel präsentierte im Frühjahr 2000 ein Wochenmagazin eine erfolgreiche Rundfunkmoderatorin: Diese meinte jedoch nur, daß sie E-Mail sehr gerne und sehr viel nutze. Das also soll die *Powerfrau* im Internet sein? Im Gegensatz dazu sind *Powermen* im Internet in der Regel Softwareproduzenten oder Topmanager aus der Branche. Hier wird ein dichotomes Bild produziert, an das sich Frauen vordergründig anlehnen können, welches ihnen in der Arbeitsmarktrealität jedoch hinderlich ist.

In der Praxis machten die Absolventinnen von *tele.soft 3* die Erfahrung, daß sie nicht so leicht zu IKT-Fachfrauen werden und die Jobs auch nach Beendigung einer entsprechenden Ausbildung nicht reihenweise angeboten werden. Zudem fühlten sich die Frauen selbst nicht »IKT-fähig« und in ihren Ambitionen enttäuscht: Sie hatten teilweise erst im Laufe der Ausbildungen realisiert, daß das vermittelte Wissen nur den Anfang darstellt auf einem Weg des ständigen Weiterlernens.

#### b) Berufsbilder und Abschlüsse

Insgesamt sind die Tätigkeitsbeschreibungen und die Berufsprofile im IKT-Bereich unübersichtlich und einem ständigen und raschen Wandel unterworfen. Entsprechend herrschen bei den Ausbildungswilligen, zwischen den unterschiedlichen Ausbildungsträgern und bei den Firmen große Unklarheiten hinsichtlich der erreichten Ausbildungsabschlüsse. Für das AMS stellt dies im Spannungsfeld zwischen den Angeboten der Träger, den Anforderungen und Erwartungen der Unternehmen und den Kompetenzen der Kundinnen eine besondere Schwierigkeit dar.

Die Qualifizierungsmaßnahmen, wie eben z.B. *tele.soft 3*, versuchen wohl diesen Spagat. Manche Abschlüsse sind aber aufgrund ihrer Neuheit und aufgrund ihrer nicht vorhandenen

inhaltlichen Präzisierung bei den Unternehmen (laut ersten Erfahrungen der Frauen) unbekannt und nicht zuordenbar.

Hier bedarf es einer Systematisierung der Abschlüsse im IKT-Bereich, was eine bessere Orientierung für Auftraggeber (AMS), Arbeitnehmerinnen und auch Unternehmen ermöglichen würde. Neben anderen hat Karin Kühlwetter (2000; Download: <http://www.bibb.de/internat/frauen/index/start.htm>) dazu folgende Strukturierung der Kerntätigkeiten im IKT-Bereich vorgeschlagen:

- Konzeption von Inhalten;
- Gestaltung von Inhalten;
- Technik: Entwicklung, Bereitstellung, Beratung, Wartung;
- Management und Vertrieb;
- Anwendung: Einsatz von Hard- und Software und Netzen in betriebsorganisatorischen, technischen, gestalterischen und didaktischen Zusammenhängen.

Eine Strukturierung erscheint schon allein wegen des »Wildwuchses« am IKT-Weiterbildungsmarkt unabdingbar. So gab es etwa 1999 allein in Nord-Rhein-Westfalen 350 verschieden benannte Weiterbildungsangebote bei 13 neu geordneten dualen IKT-Berufen.

Für das AMS resultiert aus dieser Unklarheit der Berufsbilder die Schwierigkeit, klare Zielsetzungen und Zielkriterien für Qualifizierungen festzulegen (präzise Festlegung von Ausschreibungsbedingungen, Zielgruppen und Leistungshorizont). Daraus ergeben sich eindeutige Zugangsvoraussetzungen für die Teilnahme und in der Folge auch homogenere Gruppen hinsichtlich der notwendigen Vorkenntnisse.

### **c) Unterstützung für Orientierung im IKT-Bereich**

Angesichts dieser Vielzahl von Berufsbildern und Tätigkeiten und der unübersichtlichen Aus- und Weiterbildungslandschaft braucht es eine Unterstützungsstruktur bei der Orientierung im IKT-Bereich. Für die AMS-BeraterInnen ist dies aufgrund zeitlicher und inhaltlicher Überforderung wohl nicht leistbar. Für Frauen (und sicherlich auch für andere Zielgruppen) sind daher Strukturen erforderlich, die sie ihren individuellen Weg zum und am IKT-Arbeitsmarkt finden lassen. Solche Strukturen sind teilweise bereits entwickelt (vgl. z.B. Come2Technology des *abz wien*), erforderlich sind aber auch Beratungsstellen, welche Frauen durch entsprechende Informationen in ihrer Entscheidung für die passende Ausbildungsschiene unterstützen.

Die Etablierung einer solchen »Clearingstelle« scheint eine adäquate Möglichkeit zur Schließung dieser Angebotslücke. Sie könnte selbständig, in enger Kooperation mit dem AMS oder bei einem (mehreren) Ausbildungsträger(n) angesiedelt sein.

Neben der Information über Ausbildungsmöglichkeiten und Berufsbilder sowie über die organisatorischen Strukturen dieser Jobs soll eine individuelle Beratung bezüglich der jeweiligen Möglichkeiten der Frauen stattfinden. Dabei soll die Auseinandersetzung auf unmittelbarer persönlicher Ebene erfolgen: Was bedeutet das konkret für mich? Was bedeutet ein »Free-Lance-Job« für meine weitere Planung?

## **2. Maßnahmenebene: Rahmenbedingungen**

Der folgende Abschnitt bezieht sich auf wichtige Aspekte bei der Maßnahmenorganisation und Maßnahmendurchführung, wobei klare und zeitgerechte (Vorab-)Informationen über Zielgruppen, Zielsetzungen und Inhalte der jeweiligen Maßnahme und in weiterer Folge Informationen hinsichtlich der Arbeitsorganisation im IKT-Bereich, der Berufsperspektiven oder hinsichtlich des konkreten Lernaufwandes für das angestrebte Berufsziel unabdingbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung sind.

### **a) Ausbildungszeiten und Mobilitätsprobleme**

Angesichts der Vereinbarkeitsproblematik, welche Frauen nach wie vor in ungleich stärkerem Ausmaß als Männer trifft, sind die Ausbildungs- und Ferienzeiten wichtiger Exklusionsgrund: Spätestens dann, wenn die Kurszeiten mit den Öffnungszeiten von Kinderbetreuungseinrichtungen nicht kompatibel und lange Anfahrtswege zur Ausbildungsstätte nötig sind, sehen Frauen vielfach ihre Teilnahmemöglichkeit gefährdet.

### **b) Übungsmöglichkeiten und Gruppengröße**

Nach wie vor haben Frauen weniger leicht Zugang zu einem Computer als Männer, nach wie vor verlangen familiäre Verpflichtungen eine besondere Zeiteinteilung. Übungsräume, die auch außerhalb der Kurszeiten zugänglich sind (etwa am Wochenende), sollten daher eine Selbstverständlichkeit sein. Vor allem in IKT-Kursen soll eine Lerngruppe keinesfalls mehr als zehn Personen umfassen. Darauf haben sowohl die Auftraggeber als auch die Weiterbildungsträger zu achten. Nur so kann ein/e TrainerIn wirklich auf die Bedürfnisse und die Lerngeschwindigkeit der Gruppenmitglieder Rücksicht nehmen.

### **c) Sozialpädagogische Betreuung und Trainerinnen**

Die Kursbegleitung hat die Funktion einer durchgehenden Betreuung der Ausbildungsgruppe und ist auch Ansprechperson seitens der Träger. Sie muß in jedem Fall Erfahrung in der Arbeit mit Frauengruppen haben und entsprechend geschult sein. Beim Einsatz des Trainingspersonals sind ebenfalls eindeutig Frauen zu bevorzugen. Die Identifikation mit einer Trainerin und ihrem Können ist für Teilnehmerinnen ein wichtiger Beitrag zur Ausbildung der eigenen Technikkompetenz. Nicht zuletzt ist die Vorbildwirkung von Fachfrauen, die Wissen vermitteln, von sehr großer Bedeutung. Ihr Einsatz sowie der Gebrauch einer frauengerechten Sprache gelten als Basisinstrumentarien zur erfolgreichen Frauenförderung im IKT-Bereich.

### **d) Outplacement**

IKT-Ausbildungen für Frauen enthalten idealerweise unterstützende Module für den Übertritt in den Arbeitsmarkt, die sich an den spezifischen Rahmenbedingungen der Frauenerwerbstätigkeit orientieren (Vereinbarkeitsproblematiken, längere Abwesenheiten vom Arbeitsmarkt etc.). Möglichkeiten liegen hier in der engen Kooperation zwischen AMS, Unternehmen und Bildungsträgern (z.B. spezifische Einstiegsmaßnahmen im Sinne

von Trainee-Programmen oder geschützten Arbeitsplätzen, begleitende Coachings und institutionalisierte Praktikumsreflexion bei den Ausbildungsträgern). Diese Kooperationsstrukturen müssen auf einer institutionellen Ebene verankert sein, sie stellen für die einzelnen Absolventinnen mit ihrem Wissensstand (ansonsten) eine Überforderung dar.

### 3. Vermittlung von Inhalten

Die folgenden Abschnitte (3., 4., 5.) beziehen sich auf die Inhalte und didaktischen Konzepte der Maßnahmen selbst. Dabei wird weniger auf die Ausbildungsinhalte als auf deren Vermittlung abgezielt. Grundsätzlich gilt, daß das Trainingspersonal sich an den Vorkenntnissen der Teilnehmerinnen orientieren und deren bisherige Lernerfahrungen berücksichtigen sollte: Die besten Lernerfolge gibt es dann, wenn »Frauen dort abgeholt werden, wo sie stehen«. Gleiches gilt für das Lehrtempo. Damit können Mißerfolge vermieden werden, die aus einer grundlegenden Überforderung resultieren.

#### *a) Auseinandersetzung mit der eigenen Technikgeschichte*

Die Reflexion der Technikgeschichte sollte in einer Frauen-IKT-Ausbildung nicht fehlen: Genau in der Zeit, wo Mädchen um ihr Erwachsenwerden und gleichzeitig um die Loslösung von vorpubertären Orientierungen sowie um intellektuelle Leistungen und Sachkompetenzen, die der weiblichen Rolle widersprechen, ringen, kommt es vielfach zur verpflichtenden Beschäftigung mit dem Computer (meist über die Schule). Dieser kann als das Symbol einer »gestalterischen und leistungsfähigen männlichen Kultur« (Martina Ritter 1999) gesehen werden. Diese Tatsache gilt auch für viele Teilnehmerinnen an IKT-Kursen. Um ihre eigenen Potentiale zu erkennen, sollten Frauen in einem begleiteten Reflexionsprozeß sich ihrer ganz eigenen, persönlichen »Technik-/Technologiegeschichte (-biographie)« bewußt werden und ebenso des Zusammenhanges mit ihrem Nähe-Distanz-Verhältnis zur Computertechnologie. Besonders wichtig erscheint hier der geschlechtshomogene Kontext, in welchem diese Reflexion geschehen muß, sowie die Auseinandersetzung mit geschlechtsspezifischen Rollenbildern und Rollenzuweisungen hinsichtlich Technik/Technologie. Neben der kritischen Reflexion der subjektiven Technikwahrnehmung geht es um die Darstellung der Geschichte von Naturwissenschaft und Technik/Technologie sowie der systematischen Verdrängung von Frauen aus diesen Bereichen und die Darstellung der Leistungen von Frauen in der Geschichte der Computertechnologie.

#### *b) Auseinandersetzung mit der Arbeitsorganisation im IKT-Bereich*

Da Teilnehmerinnen von IKT-Maßnahmen, welche durch die öffentliche Hand gefördert werden, oftmals ein neues Berufsfeld betreten wollen und es sich bei ihnen vielfach um Wiedereinsteigerinnen oder Berufsrückkehrerinnen handelt, müssen neben den IKT-Kenntnissen und IKT-Fertigkeiten auch die Besonder-

heiten des IKT-Arbeitsmarktes vermittelt werden. Die Frauen müssen also über die Arbeitsorganisation in diesem Bereich ausreichend informiert werden:

- Der Computer wird zum zentralen Arbeitsmittel, d.h., es bedarf einer hohen Technikakzeptanz.
- Veränderungen im Informationsfluß gibt es sowohl betriebsintern als auch betriebsextern: Es besteht vielmehr »Holschuld« seitens der MitarbeiterInnen als »Bringschuld« seitens der Vorgesetzten.
- Veränderungen in den innerbetrieblichen Hierarchien: Diese werden zusehends flacher, den einzelnen MitarbeiterInnen wird mehr Entscheidungskompetenz abverlangt. Fächerübergreifendes, interdisziplinäres Arbeiten wird vorausgesetzt.
- Multitalente sind allein deshalb gefragt, weil es sich in der IKT-Branche sehr oft um Klein- und Mittelbetriebe handelt.
- Die meisten Tätigkeiten finden nicht im Rahmen von unbefristeten Vollzeitverhältnissen statt, und es entstehen Arbeitsformen mit unterschiedlichen arbeits- und sozialrechtlichen Formen und Absicherungen.
- Nicht zuletzt gilt es, den IKT-Hype und seine Auswirkungen auf Frauen deutlich und klar darzustellen. So meinen nach wie vor viele, Telearbeit wäre einfach ein erlernbarer Beruf (und nicht eine Arbeitsform), wo Frauen Kinder und Beruf unter einen Hut bringen könnten. Das bedeutet, daß Informationen über Arbeitsorganisation, Arbeitsformen, Sozial- und Arbeitsrecht Bestandteil der Ausbildung sein müßten.

### 4. Vermittlung von Schlüsselkompetenzen

Entsprechend den oben genannten Punkten und angesichts der persönlichen Voraussetzungen (Alleinerzieherinnen, Vereinbarkeitsproblematiken, längere Absenz vom Erwerbsarbeitsmarkt etc.) vieler Teilnehmerinnen müssen diese in ihren sozialen Kompetenzen und Fähigkeiten gestärkt werden.

#### *a) Empowering unter Frauen/Konflikt- und Kooperationsmanagement*

Die sozialpädagogische Fachkraft, die die Frauen in der Ausbildung begleitet, muß in der Arbeit mit Frauengruppen geschult sein. Nur so kann das vielfach zitierte und auch in der Gruppendiskussion angetroffene Klischee, daß Frauen untereinander »nur streiten«, produktiv in eine Stärkung der Frauen umgewandelt werden: Dazu müssen Frauen lernen, die Unterschiedlichkeit zwischen den Frauen anzuerkennen. Parallel dazu müssen Barrieren für Frauen auf dem Arbeitsmarkt sowie die persönlichen Voraussetzungen analysiert werden. Gelingt dies, kann die Gruppenorientierung von Frauen im Lernprozeß zu einer individuellen Stärkung der Teilnehmerinnen führen. Gleichzeitig braucht der IKT-Arbeitsmarkt Menschen, die gut in Teams arbeiten können. Da es sich hier nach wie vor um einen von Männern dominierten Bereich handelt, bieten Methoden des Konflikt- und Kooperationsmanagements wirkungsvolle Hilfen, um Frauen ihre Kompetenzen entfalten zu lassen.

### **b) Zeitmanagement**

Frauen sind mit anderen Vereinbarkeitsproblematiken konfrontiert als Männer, wobei sie oftmals auf Öffnungszeiten von Kinderbetreuungseinrichtungen angewiesen sind. Dazu kommt die zunehmende Flexibilisierung am IKT-Arbeitsmarkt. Es gilt also, ihnen Instrumente zu vermitteln, diese unterschiedlichen Anforderungen und Notwendigkeiten zu erkennen und Strategien für einen Umgang damit zu entwickeln.

### **c) Lebensbegleitendes Lernen**

Die Arbeit im IKT-Bereich bedeutet in ungleich höherem Ausmaß permanente Weiterbildung. Alleine durch die Halbwertszeit des IKT-Wissens wird Lernen zum Dauerzustand. Zunehmend sind Erwerbspersonen gefordert, sich die Weiterbildung privat und individuell zu organisieren. Teilnehmerinnen an IKT-Ausbildungen müssen demnach auf diese Tatsache hingewiesen werden. »Lernen lernen« muß wichtiger Bestandteil des Curriculums werden, etwa das eigenständige Erarbeiten von Inhalten bzw. auch die Organisation von Inhalten.

### **d) Kritikfähigkeit und Feedback**

Angesichts des Risikos einer »Überforderung« oder »Unterforderung« der Teilnehmerinnen durch den Kursinhalt wird die Wichtigkeit von internen Evaluierungsstufen evident: Die Teilnehmerinnen müssen befähigt werden, Kritik zu üben und produktives Feedback zu geben, damit die Ausbildung insgesamt verbessert und – wenn nötig – in ihren Inhalten auch modifiziert werden kann. Kritik zu üben und anzunehmen, ist eine wichtige Fähigkeit, welche in der beruflichen Tätigkeit zunehmend an Bedeutung gewinnt. Um dies zu erlernen, müssen auf allen Ausbildungsebenen verpflichtende Feedbackschleifen eingebaut werden.

## **5. Didaktik**

### **a) Anwendungsbezug und Praxis**

Untersuchungen über die Erfolge von außerbetrieblichen Aus-

bildungen für Frauen im technisch/technologischen Bereich haben gezeigt, daß es nicht die Technik ist, welche die Frauen nicht erlernen können, sondern daß es um die Inhalte und die Vermittlung derselben geht. Da Frauen Wissen und Können mehrheitlich nach dem Gebrauchswert beurteilen, müssen sie dabei unterstützt werden, das Gelernte und seine Bedeutung für den eigenen Lebenszusammenhang zu erkennen. Entsprechende Beispiele und Übungen, welche den Erfahrungshintergrund der Teilnehmerinnen berücksichtigen, sollen ausgewählt werden. Hinsichtlich der Vermittlung von Theorie ist besonders für Grundlagenkurse zu beachten, daß Frauen besser lernen, wenn sie ausreichend Hintergrundwissen vermittelt bekommen. Daher sind ganzheitliche Lern- und Lehrmethoden gefragt, welche weniger auf ein rein regelorientiertes Lernen setzen und dafür stärker die Verbindung zur Praxis herstellen.

### **b) Lernerfolg und Verwertbarkeit des Gelernten**

Angesichts der Selbstwahrnehmung vieler Teilnehmerinnen von *tele.soft 3*, daß sie noch lange nicht »job-ready« wären, während die Ausbildungsträger diese Einschätzung zumeist relativieren, zeigt sich die Notwendigkeit für Instrumente innerhalb der Ausbildung, mit deren Hilfe die Teilnehmerinnen erkennen können, wo ihre Kenntnisse im Verhältnis zu anderen stehen. Geschieht dies nicht, erfolgt sehr schnell eine Abwertung der eigenen Kompetenz und letztlich der gesamten Ausbildung.

Enthält eine Ausbildung mehrere berufsspezifische Inhalte (etwa EDV-Fachberaterin oder EDV-Trainerin), so sind die einzelnen Module interdisziplinär ineinander zu verweben, damit der Gesamtzusammenhang der Ausbildung wahrnehmbar bleibt und immer wieder eine Art »Vogelperspektive« eingenommen werden kann. Die Praktikumsphase ist idealerweise ebenfalls ein Parameter hinsichtlich der Verwertbarkeit des Gelernten. Die Praktikumsphase muß in die Ausbildung integriert – darf also nicht erst am Ende der Ausbildung plaziert werden – und im Rahmen der sozialpädagogischen Betreuung einer kritischen Reflexion unterzogen werden.

**Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse dieser Studie findet sich in dem für das vierte Quartal 2001 zur Publikation vorgesehenen AMS report 27.**

**Bestellungen bitte schriftlich an: Verlag Hofstätter, Steinfeldgasse 5, A-1190 Wien, Tel.: +43/1/370 33 02, Fax: +43/1/370 59 34, E-Mail: [verlag@vh-communications.at](mailto:verlag@vh-communications.at)**

P. b. b.  
Verlagspostamt 1200, 01Z0237301