

MAGISTERARBEIT

Titel der Magisterarbeit

„Informationssysteme zur Umschulung und deren
Fördermöglichkeiten im ländlichen Raum für die
Altersgruppe ab 35“

verfasst von

Ing. Thomas Geyer, Bakk.

angestrebter akademischer Grad

Magister der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (Mag.rer.soc.oec)

Wien, 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 066 922

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Magisterstudium Informatikmanagement

Betreuer:

Mag. Dr. Andreas Ulovec

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	1
Abbildungsverzeichnis.....	3
Tabellenverzeichnis.....	4
1. Einleitung und Problemstellung.....	5
2. Rahmenbedingungen zur Umschulung und deren Fördermöglichkeiten.....	9
2.1 Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung.....	12
2.2 Arbeitsmarktservicegesetz.....	14
2.2.1 Der öffentliche Auftrag - Weiterbildung und Umschulung.....	16
3. Institutionen und deren Informationssysteme.....	18
3.1 Der Kriterienkatalog und seine Herleitung.....	18
3.2 Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS).....	25
3.3 Wirtschaftsförderungsinstitut Burgenland (WIFI).....	29
3.4 Burgenländische Volkshochschulen (VHS).....	34
3.5 Berufsförderungsinstitut Burgenland (BFI).....	38
3.6 Weitere Institutionen.....	42
3.6.1 Burgenländisches Volksbildungswerk (VBW).....	42
3.6.2 Ländliches Fortbildungsinstitut (LFI).....	47
3.6.3 Kulturvereinigung - Kulturna Zadruga (KUGA).....	52
3.6.4 eduVista.....	55
4. Vergleich der Qualität von Informationssystemen und persönlicher Beratung.....	60
4.1 Die Beratung von Menschen mit Umschulungsbedarf.....	61
4.2 Ergebnisse aus der Beratungspraxis.....	71
4.3 Die Bedeutung von Umschulungen für den Arbeitsmarkt im Burgenland.....	76
5. Fazit/Ausblick.....	82

6. Literaturverzeichnis.....	87
7. Anhang.....	91
7.1 Abstract/Zusammenfassung.....	91
7.2 Wissenschaftlicher Lebenslauf.....	92

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Internetauftritt Kursförderung.at

Abbildung 2: Internetauftritt Bildungsförderung.bic.at

Abbildung 3: Internetauftritt des Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS)

Abbildung 4: Internetauftritt des Wirtschaftsförderungsinstitutes Burgenland (WIFI)

Abbildung 5: Internetauftritt der Burgenländischen Volkshochschulen (VHS)

Abbildung 6: Internetauftritt des Berufsförderinstituts Burgenland (BFI)

Abbildung 7: Internetauftritt Burgenländisches Volksbildungswerk (VBW)

Abbildung 8: Internetauftritt Ländliches Fortbildungsinstitut (LFI) Burgenland

Abbildung 9: Internetauftritt der Kulturvereinigung Kulturna Zadruga (KUGA)

Abbildung 10: Internetauftritt von eduVista

Abbildung 11: Internetnutzer in Österreich

Abbildung 12: Internetauftritt der Online-Bildungsberatung Österreich

Abbildung 13: Wirtschaftliche Entwicklung Österreichs

Abbildung 14: Erwerbsstatus im Burgenland 2013

Abbildung 15: Arbeitslosigkeit im Burgenland

Sämtliche Abbildungen wurden den Internetseiten der jeweiligen Anbieter entnommen, bei denen auch das Urheberrecht liegt. Die genauen Quellen finden sich im Textteil im jeweiligen Kapitel. Sollte dennoch eine Urheberrechtsverletzung bekannt werden, ersuche ich um Meldung bei mir.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Der Kriterienkatalog mit Erläuterung der einzelnen Felder

Tabelle 2: Kriterienkatalog angewandt auf das Arbeitsmarkservice Burgenland (AMS)

Tabelle 3: Kriterienkatalog angewandt auf das Wirtschaftsförderungsinstitut Burgenland

Tabelle 4: Kriterienkatalog angewandt auf die Burgenländischen Volkshochschulen

Tabelle 5: Kriterienkatalog angewandt auf das Berufsförderungsinstitut Burgenland

Tabelle 6: Kriterienkatalog angewandt auf das Burgenländische Volksbildungswerk

Tabelle 7: Kriterienkatalog angewandt auf das Ländliche Fortbildungsinstitut

Tabelle 8: Kriterienkatalog angewandt auf die Kulturvereinigung Kulturna Zadruga

Tabelle 9: Kriterienkatalog angewandt auf eduVista

Tabelle 10: Gegenüberstellung von Online-Recherche und persönlicher Beratung

Sämtliche Tabellen sind eigene Darstellungen des Autors.

1. Einleitung und Problemstellung

Die Arbeitssituation in der heutigen Zeit ist geprägt von rasanten Veränderungen. Alte Berufsfelder verschwinden, während neue entstehen, sowohl im Produktions- als auch im Dienstleistungssektor. Für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bedeutet dies, eine größere Flexibilität aufweisen zu müssen, als dies zu früheren Zeiten der Fall war. Das lebenslange Lernen gilt als Herausforderung für die Zukunft¹, denn „der Arbeitsmarkt verändert sich immer rascher und mit ihm auch die nachgefragten Qualifikationen. Jene Kenntnisse, die im Zuge der Berufs- oder Schulausbildung erworben wurden, müssen daher – im Sinne des lebenslangen Lernens – ständig erweitert und aktualisiert werden. Weiterbildung ist ein wichtiger Bestandteil beruflicher Entwicklung und trägt damit wesentlich zur Jobzufriedenheit und Sicherung des Arbeitsplatzes bei.“²

Was hier vom Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) als gemeingültige Regel formuliert wurde, gilt umso mehr für jene Berufstätigen, die mit ihrer Ausbildung nicht mehr auf der Höhe der Zeit sind. Gerade jene Menschen, deren Berufsausbildung schon mehrere Jahre zurückliegt, sehen sich mit der Situation konfrontiert, mit neuen Entwicklungen Schritt halten zu müssen, da die berufliche Weiterbildung in Hochlohnländern immer mehr an Bedeutung gewinnt. „Auch für kleinere Betriebe wird Weiterbildung immer wichtiger, um angesichts neuer Herausforderungen auf den Märkten das Wissen ihres Personals zu aktualisieren, die beruflichen Qualifikationen zu erweitern und – eng mit den konkreten Arbeitsaufgaben und Tätigkeitsprozessen verbunden – neue Kompetenzen zu entwickeln.“³ Ein weiterer Grund, warum Menschen ihren erlernten Beruf wechseln müssen und eine Neuorientierung nötig ist, kann im Gesundheitszustand begründet sein. Die Gründe für einen Berufswechsel können also unterschiedliche Ursachen haben. Um somit einen Anschluss an die Herausforderungen der heutigen Zeit zu gewährleisten, sind nicht nur Fortbildungsmöglichkeiten gefragt, sondern – wo diese nicht ausreichend sind – auch Umschulungsmaßnahmen. Auf dem Weiterbildungsmarkt finden sich die vielfältigsten Angebote. Dieses reichhaltige Angebot zu überschauen, fällt nicht immer

¹ Vgl. <http://www.bfi-burgenland.at/buero/>.

² AMS 2013, S. 4.

³ Grünert et al. 2011, S. 1. Die Studienergebnisse der Autorinnen beziehen sich auf die Situation in der Bundesrepublik Deutschland. Die hier zitierten allgemeinen Aussagen lassen sich jedoch auch auf die Situation in der Republik Österreich übertragen.

leicht. Zu unterschiedlich sind die Bildungsträger, die jeweils angesprochenen Zielgruppen für die Maßnahmen und die Art und Weise, wie die relevanten Informationen kommuniziert werden. Manche Bildungsträger befinden sich in staatlicher Trägerschaft, andere werden von privaten bzw. gemeinnützigen Initiativen betrieben. Hinzu kommt die Tatsache, dass Informationen grundsätzlich auf verschiedene Art weitergegeben werden können. Im Kontext dieser Arbeit sind hier zwei wesentliche Prinzipien zu nennen: einerseits die Informationsbereitstellung durch digitale Medien, andererseits die Informationsvermittlung durch die persönliche Beratung. Beide Varianten haben Vor- und Nachteile. Zu erörtern, worin diese Unterschiede bedingt sind, macht einen Teil dieser Arbeit aus. An diese Grundvoraussetzungen schließt sich die Überlegung an, wie die vorhandenen Informationen über das breite Weiterbildungsangebot am besten vermittelt werden können. Aus dieser Perspektive wird die vorliegende Arbeit wird der Frage

„Welche technischen Komponenten erweisen sich als am effektivsten für die Unterstützung der Umschulung arbeitssuchender Menschen ab 35 im Burgenland?“

nachgehen und versuchen, empirisch abgesicherte Antworten zu finden. Dabei richtet sich der Fokus auf die technischen Möglichkeiten aus Perspektive des Informatikmanagements, das heißt, die Informationssysteme und deren Einsatz stehen im Vordergrund. Das methodische Vorgehen wird so aussehen, dass einerseits die verfügbare Fachliteratur zum Thema gesichtet und ausgewertet wird, andererseits wird eine Analyse der Online-Plattformen mittels Betrachtung und simulierter Anwendung vollzogen. Das heißt, es wird getestet, welche Ergebnisse die entsprechenden Seiten bei der Eingabe bestimmter Suchbegriffe liefern, auf welche Links diese verweisen und ob dort sinnvolle Informationen bereitgestellt werden. Anhand verschiedener Beispiele werden die einschlägigen Internetseiten von Bildungsträgern vorgestellt und anhand wissenschaftlicher Kriterien analysiert.

Diese Analyse macht jedoch nur einen Teil der Darstellung aus, denn die Informationssysteme können im hier behandelten Kontext nicht isoliert betrachtet werden. Von großer Bedeutung ist daher auch die Frage, in welche Anwendungszusammenhänge die technischen Komponenten – in diesem Falle Online-Plattformen – eingebunden sind. Hier stellt sich einerseits die Frage nach dem Sinn und

Zweck solcher Systeme für die Nutzung in Bildungskontexten (konkret: Bereitstellung und Vermittlung von Informationen über Umschulungsmaßnahmen für eine ganz bestimmte Gruppe von Nutzern). Andererseits muss der Aspekt der Fördermöglichkeiten betrachtet werden, da in diesem speziellen Fall davon ausgegangen werden kann, dass die Nutzerinnen und Nutzer auf staatliche Förderung für die entsprechenden Maßnahmen angewiesen sind. Die untersuchten Informationssysteme müssen also zwei Arten von Informationen bereitstellen, um im hier formulierten Kontext sinnvoll nutzbar zu sein. Um sicherzustellen, dass die Nutzerinnen und Nutzer von Umschulungsmaßnahmen die bestmögliche Beratung erhalten, soll zudem verglichen werden, welche Unterschiede zwischen der persönlichen Berufs- und Weiterbildungsberatung einerseits und Online-Plattformen andererseits besteht.

In Kapitel 2 werden daher zunächst die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die solchen Umschulungsmaßnahmen zugrunde liegen, erläutert. Es wird dargestellt, welche gesetzlichen Regelungen für die Durchführung von Umschulungen gelten. Dabei geht es nicht in erster Linie um Regelungen, die die Nutzerinnen und Nutzer solcher Maßnahmen betreffen, sondern um die Rahmenbedingungen auf administrativer Ebene, also die Grundvoraussetzungen zum Durchführen solcher Maßnahmen. Thematisch geht es ferner nicht alleine um die Durchführung der Umschulungsmaßnahmen selbst, sondern gerade auch um die Frage nach der finanziellen Förderung solcher Maßnahmen. Dies ist ein Aspekt, der sich daraus erklärt, dass die Betroffenen in der Regel auf finanzielle Unterstützung angewiesen sind. Die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen werden in diesem Kapitel erläutert. Anschließend werden im ausführlichen dritten Kapitel mehrere Institutionen und deren Informationssysteme vorgestellt. Dabei wird eine Unterscheidung zwischen „großen“ und „kleinen“ Anbietern vorgenommen.

Zu den großen Anbietern werden jene gezählt, die auf dem Weiterbildungsmarkt starke Präsenz zeigen und in der Regel von staatlicher Seite aus betrieben werden. Ergänzt wird deren Angebot durch verschiedene „kleine“ Anbieter.

Diese führen auch oft Weiterbildungsangebote in ihrem Programm, sind jedoch nicht so stark auf Umschulungen ausgerichtet, wie dies bei den größeren Anbietern der Fall ist. Nachdem die verschiedenen Online-Plattformen vorgestellt und kritisch analysiert

wurden, wird im Kapitel 4 die Arbeit von Beraterinnen und Beratern im Vergleich zu den technischen Komponenten (Online-Plattformen) vorgestellt und evaluiert. Zu Beginn widmet sich Kapitel 4.1 dem Aspekt der Beratung von Menschen mit Umschulungsbedarf. Dabei wird die Frage aufgeworfen, in welchen Situationen entsprechender Beratungsbedarf auftauchen kann, welche Grundvoraussetzungen für eine gute Beratung gegeben sein müssen und welche Aspekte eine solche Beratung abdecken muss, um eine sinnvolle Hilfe für die Betroffenen darzustellen. Der zweite Teil des Kapitels, Punkt 4.2, stellt dann einige Ergebnisse aus der Beratungspraxis anhand konkreter Aussagen vor. Diese stammen sowohl von Beraterinnen und Beratern, als auch von Menschen, die entsprechende Beratungen in Anspruch genommen haben und von ihren Erfahrungen berichten.

In Abschnitt 4.3 werden dann die verfügbaren Statistiken gesichtet und mit Bezug auf die Fragestellung der Arbeit erläutert. Dabei geht es einerseits darum, auf die Bedeutung von Weiterbildungs- und Umschulungsmaßnahmen hinzuweisen, andererseits soll anhand des Datenmaterials empirisch belegt werden, wie groß das Potenzial von potenziellen Nutzerinnen und Nutzern von Umschulungsangeboten ist. Methodisch wird dabei so vorgegangen, dass zunächst der Arbeitsmarkt allgemein betrachtet wird, um daraus Erkenntnisse für die hier behandelte spezifische Fragestellung zu gewinnen. Dazu gehört auch der Verweis auf statistische Mängel, da die hier behandelte Zielgruppe der Menschen ab 35 in der Regel nicht als eigenständige statistische Gruppe erfasst wurde, was die Recherche erschwert.

Das abschließende Kapitel 5 wird das Ergebnis der Untersuchung nochmals im Zusammenhang darstellen. Die Ergebnisse werden kurz referiert, zudem soll reflektiert werden, welche konkreten Schlüsse sich für die zukünftige Entwicklung und Gestaltung von Informationssystemen im hier behandelten Kontext ergeben haben. Neben der Beantwortung der eingangs gestellten Forschungsfrage soll außerdem darüber reflektiert werden, wie mögliche Verbesserungen in der Beratung aussehen könnten. Am Ende der Arbeit wird noch eine kurze Zusammenfassung der Arbeit und ihrer wesentlichen Inhalte (Abstract) in deutscher und englischer Sprache gegeben.

2. Rahmenbedingungen zu Umschulung und Fördermöglichkeiten

Die Kosten für Umschulungsmaßnahmen sind oft so hoch, dass sie von den TeilnehmerInnen nicht alleine getragen werden können. In diesem Fall gibt es die Möglichkeit, staatliche Zuschüsse in Anspruch zu nehmen. „In Österreich wird individuelle berufliche Weiterbildung von Beschäftigten vor allem von den Bundesländern gefördert. Je nach Bundesland, Personengruppe und Ausbildungsziel reichen die Förderungszusagen von 30 Prozent bis 100 Prozent der Kurskosten bzw. wenigen hundert bis zu mehreren tausend Euro.

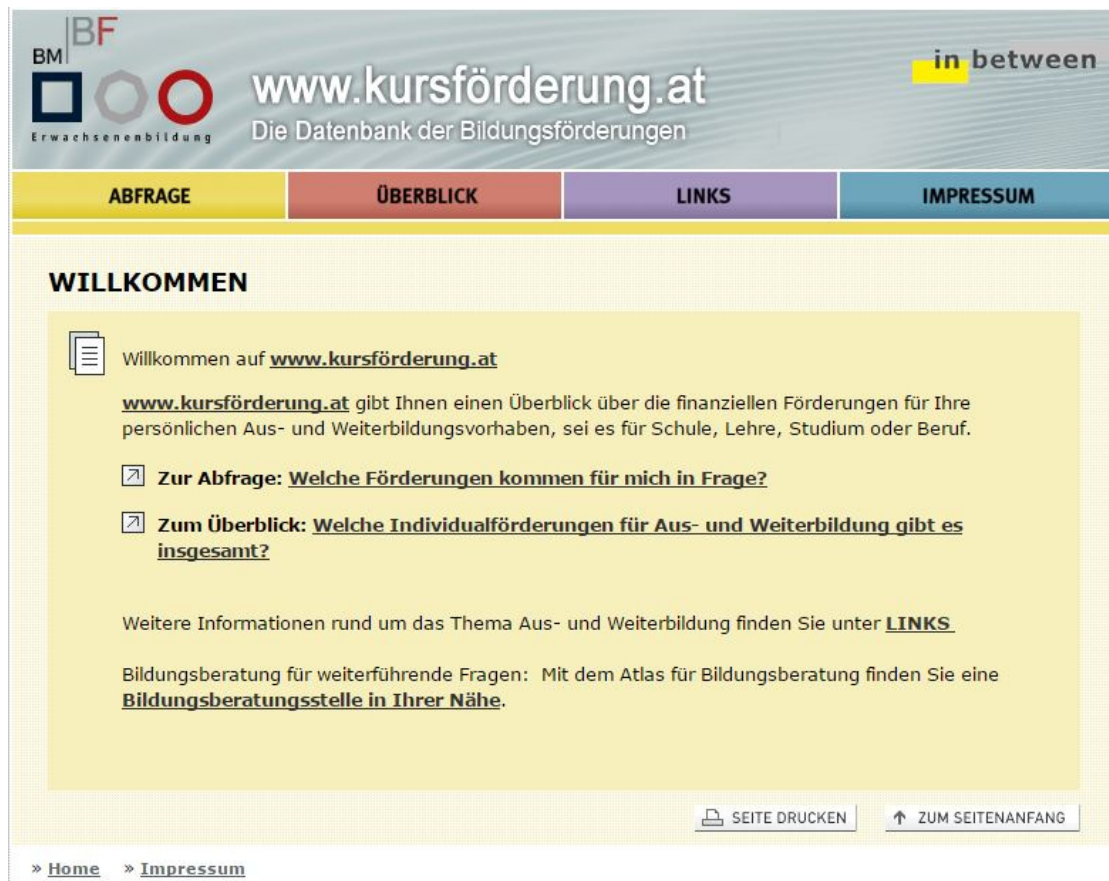


Abbildung 1: Internetauftritt Kursförderung.at ©

Das Arbeitsmarktservice fördert neben der Weiterbildung von Arbeitsuchenden auch jene von Beschäftigten, insbesondere durch Förderungen an die Arbeitgeber für betriebliche Weiterbildung. Über den Arbeitgeber fördern auch viele der Wirtschaftsförderungsagenturen der Bundesländer Weiterbildung. Im Rahmen von EU-

Programmen bestehen häufig besondere Förderungsangebote für bestimmte Projekte.“⁴ Das Internetportal Kursförderung.at⁵ bietet zum Beispiel die Möglichkeit, individuell zu recherchieren, ob für ein gewähltes Angebot Förderungsmöglichkeiten existieren.

Eine weitere Hilfestellung findet sich bei der Bildungsförderungsdatenbank (<http://bildungsfoerderung.bic.at>). Diese lässt sich gezielt nach bestimmten Suchbegriffen durchsuchen.

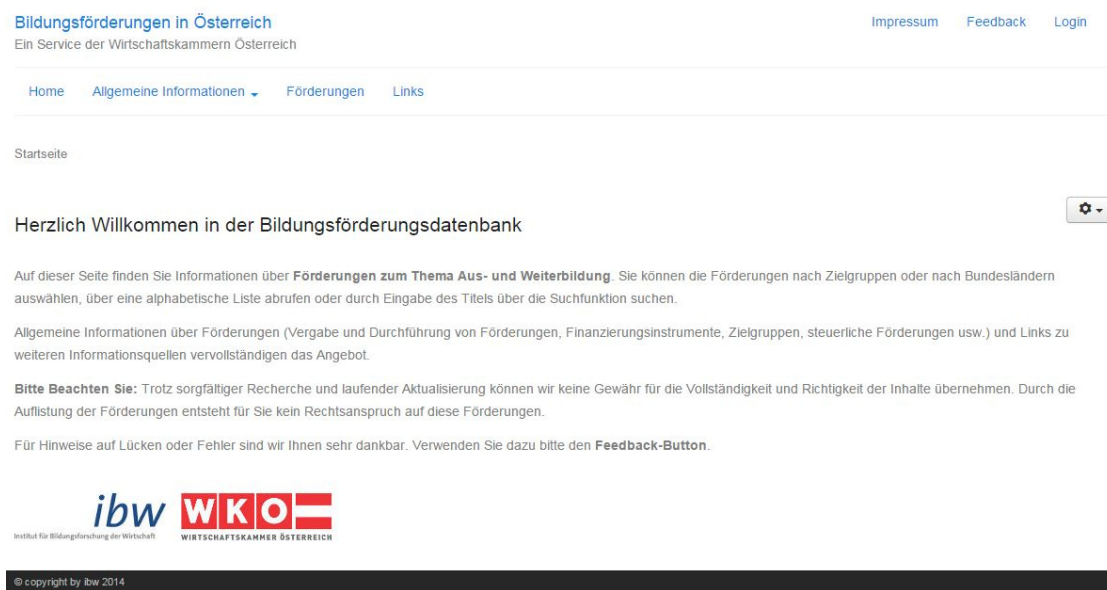


Abbildung 2: Internetauftritt Bildungsförderung.bic.at ©

Zudem wird hier auf rechtliche Bestimmungen im europäischen Kontext hingewiesen: „Der Beitritt Österreichs zur Europäischen Union (EU) im Jahr 1995 brachte einige Änderungen im traditionellen österreichischen System der direkten Fördervergabe. Entscheidend für die rechtmäßige Vergabe und Durchführung einer Förderungsaktion ist ihre **EU-Konformität**. Hintergrund ist das allgemeine *Beihilfenverbot* im Europäischen Recht. Danach sind staatliche Beihilfen gleich welcher Art, welche durch die Begünstigung bestimmter Unternehmen oder Produktionszweige den Wettbewerb verfälschen oder zu verfälschen drohen, mit dem gemeinsamen Markt unvereinbar, soweit sie den Handel zwischen den Mitgliedstaaten beeinträchtigen (Artikel 87 Abs. 1

⁴ AMS 2013, S. 39.

⁵ Vgl. <http://www.kursfoerderung.at/>.

EG-Vertrag). Unter „Beihilfe“ versteht man alle Arten unmittelbarer oder mittelbarer wirtschaftlicher Direktförderungen an Unternehmen, wie etwa nicht rückzahlbare Zuschüsse, zinsbegünstigte Kredite oder Haftungsübernahmen. *Ausnahmen* von diesem generellen Beihilfenverbot betreffen Förderungen in den Bereichen Forschung und Entwicklung, Klein- und Mittelbetriebe, Verbesserung der Regionalstruktur, Umweltschutz sowie *Aus- und Weiterbildung, Schulung und Beratung*.⁶ (Hervorhebungen im Original). Unter dem Link „Förderungen“ lassen sich etwa 320 Einzelförderungsmöglichkeiten anzeigen, die zudem noch durch Suchfilter gezielter bestimmt werden können.

Im Folgenden sollen die wichtigsten nationalen Gesetzesgrundlagen vorgestellt werden. Die juristischen Rahmenbedingungen für die hier vorgestellten Umschulungsmöglichkeiten sind das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung (BGBl. Nr. 171/1973) und das Arbeitsmarktservicegesetz (BGBl. Nr. 313/1994). Das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung entstand Anfang der siebziger Jahre – einer Zeit, in der die „Erwachsenenbildung mehr öffentliche und ökonomische Bedeutung“⁷ bekam. Eine weitere Spezifikation entstand in dieser Zeit durch den neuen Begriff der „Weiterbildung“. Die gesellschaftliche Situation erforderte einen rechtlichen Rahmen für die Gestaltung von Weiterbildungsmaßnahmen, die nicht nur allgemein, sondern berufsbezogen sind. Das Arbeitsmarktservicegesetz regelt Angelegenheiten in Bezug auf die Fort- und Weiterbildung, die in den eher allgemein gehaltenen Regelungen des Gesetzes zur Förderung der Erwachsenenbildung in dieser konkreten Ausgestaltung keinen Platz finden konnten.

Eine weitere rechtliche Grundlage, die der Vollständigkeit halber erwähnt werden soll, ist das Arbeitslosenversicherungsgesetz aus dem Jahre 1977.⁸ Dieses ist für das hier behandelte Thema im Einzelfall relevant, falls Kandidatinnen oder Kandidaten für eine Umschulung eine Bildungskarenz in Anspruch nehmen. Diese bietet die Möglichkeit, dass Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sich innerhalb von vier Jahren für eine Dau-

⁶ Vgl. <http://bildungsfoerderung.bic.at/allgemeine-informationen/rechtmaessige-vergabe-und-durchfuehrung-von-foerderungen> (Aufruf 23.07.2015).

⁷ Lenz 2005, S. 20.

⁸ Republik Österreich 1977.

er von bis zu einem Jahr für Weiterbildungen freistellen lassen können. Die rechtliche Grundlage hierfür bietet § 11 des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetzes (AVRAG) aus dem Jahre 1993.⁹ Dazu heißt es in einer Broschüre des AMS: „Die Bildungskarenz bietet die Möglichkeit, die Berufstätigkeit zwischen 2 und 12 Monate zu unterbrechen und sich in dieser Zeit weiterzubilden. Während der Bildungskarenz wird ein Weiterbildungsgeld in der Höhe des Arbeitslosengeldes vom Arbeitsmarktservice ausbezahlt. Seit Juli 2013 gibt es auch ein neues Modell: die Bildungsteilzeit. Diese ermöglicht eine Weiterbildung (im Zeitraum von 4 Monaten bis zu 2 Jahren) bei aufrechter Dienstverhältnis. Je nach reduzierter Arbeitszeit erhalten ArbeitnehmerInnen Bildungsteilzeitgeld. Die Bildungskarenz wie auch die Bildungsteilzeit wird zwischen dem Arbeitgeber und dem Arbeitnehmer vereinbart.“¹⁰ Im Arbeitslosenversicherungsgesetz in Abschnitt 2 („Leistungen zur Beschäftigungsförderung“) heißt es in § 26 („Weiterbildungsgeld“): „Personen, die eine Bildungskarenz gemäß § 11 oder eine Freistellung gegen Entfall des Arbeitsentgeltes gemäß § 12 AVRAG in Anspruch nehmen und die Anwartschaft auf Arbeitslosengeld erfüllen, gebührt für die vereinbarte Dauer ein Weiterbildungsgeld in der Höhe des Arbeitslosengeldes, mindestens jedoch in der Höhe des Kinderbetreuungsgeldes gemäß § 3 Abs. 1 KBGG, bei Erfüllung der nachstehenden Voraussetzungen (...)“¹¹. Nachfolgend werden die konkreten Voraussetzungen aufgeführt, dazu zählen zum Beispiel die Teilnahme an einer Weiterbildungsmaßnahme (Punkt 1). Das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung und das Arbeitsmarktservicegesetz werden in den folgenden Unterkapiteln kurz vorgestellt.

2.1 Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung

Das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung, veröffentlicht 1973 im Bundesgesetzblatt Nr. 171/1973, legt den rechtlichen Rahmen fest, nach dem die Erwachsenenbildung gefördert werden soll und definiert, wer bzw. was gefördert werden kann und „das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur orientiert seine Bezuschussung der Erwachsenenbildung an diesem Bundesgesetz (...)“.¹² Dazu heißt es in § 1, Abschnitt 2: „Gegenstand der Förderung nach diesem

⁹ Republik Österreich 1993.

¹⁰ AMS 2013, S. 41.

¹¹ Republik Österreich 1977. Hier: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008407> (Aufruf 07.06.2015).

¹² Lenz 2005, S. 23.

Bundesgesetz sind Einrichtungen und Tätigkeiten, die im Sinne einer ständigen Weiterbildung die Aneignung von Kenntnissen und Fertigkeiten sowie der Fähigkeit und Bereitschaft zu verantwortungsbewusstem Urteilen und Handeln und die Entfaltung der persönlichen Anlagen zum Ziele haben.“¹³ Diese Definition beinhaltet auch die in dieser Arbeit behandelten Umschulungsmaßnahmen.

Im zweiten Paragraphen wird unter Punkt b) die „berufliche Weiterbildung“¹⁴ ausdrücklich als förderungswürdige Aufgabe bezeichnet. Zu diesem Schluss kommt auch eine im Auftrag der OECD durchgeführte Studie mit dem Titel „Erwachsenenbildung in Österreich Länderhintergrundbericht zur Länderprüfung der OECD über Erwachsenenbildung“¹⁵, in der festgehalten wird, „große Aspekte des Lernens Erwachsener“¹⁶ seien sowohl die betriebliche Weiterbildung als auch die berufliche und berufsbezogene Weiterbildung sowie die allgemeine Erwachsenenbildung und das Nachholen von Bildungsabschlüssen.¹⁷ Dort heißt es weiter. „Eine insbesondere im letzten Jahrzehnt zunehmende Dichte an anbietenden Einrichtungen führt zu zunehmender Unübersichtlichkeit hinsichtlich der anbietenden Organisationen sowie der Angebote selbst. Deshalb rückt der Themenkomplex der Bildungsinformation und -beratung zunehmend ins Blickfeld der Erwachsenenbildungspolitik.“¹⁸ Dies ist ein wichtiger Aspekt, auf den in Kapitel 4 noch näher eingegangen wird.

Das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung benennt außerdem die möglichen Arten der Förderung (§ 3), die Empfänger (§ 4) und die Voraussetzungen für eine Förderung (§ 5). Zu beachten ist jedoch, dass sich diese Bestimmungen nicht an die zu Beratenden wendet – also jene Zielgruppe, die eine Weiterbildung oder Umschulung in Anspruch nimmt – sondern an die Institutionen, die als Träger solcher Weiterbildungsmaßnahmen fungieren. Daher sind die Formulierungen auch allgemein gehalten und gehen nicht explizit auf die in dieser Arbeit behandelte Gruppe der

¹³ Republik Österreich 1973, S. 1016.

¹⁴ Republik Österreich 1973, S. 1016/17.

¹⁵ Schlögl & Schneeberger 2003.

¹⁶ Schlögl & Schneeberger 2003, S. 8.

¹⁷ Vgl. Schlögl & Schneeberger 2003, S. 8.

¹⁸ Schlögl & Schneeberger 2003, S. 8.

Menschen über 35 ein. Im Gesetz ist lediglich von „Erwachsenenbildung“ die Rede, ohne dass dies an konkreten Lebensaltern festgemacht wird. Dadurch spiegelt sich die gesellschaftliche Bedeutung der Bevölkerungsgruppe der über 35-Jährigen in diesem Gesetz nicht ausdrücklich wider. Dass diese Altersgruppe für den Weiterbildungsmarkt von Bedeutung ist, belegen Untersuchungen. Im Jahre 2002 haben sich beispielsweise 47 Prozent der 30- bis 39-Jährigen, 51 Prozent der 40- bis 49-Jährigen und immerhin noch 34 Prozent der 50- bis 59-Jährigen an Weiterbildungsangeboten beteiligt.¹⁹

2.2 Arbeitsmarktservicegesetz

Ein weiteres, für den hier untersuchten Kontext relevantes Gesetz, ist das „Bundesgesetz über das Arbeitsmarktservice“, kurz: Arbeitsmarktservicegesetz - AMSG, veröffentlicht 1994 im Bundesgesetzblatt Nr. 313/1994. Die im Jahre 2009 erfolgten Änderungen dieses Gesetzes können im Rahmen dieser Arbeit außer Acht gelassen werden, da sie keine Relevanz für die hier behandelte Thematik besitzen.²⁰ Durch dieses Gesetz soll geregelt werden, wie der Staat notwendige Umschulungen, Neuqualifikationen und Weiterbildungen finanzieren und durchführen kann. Dazu wurde auf Grundlage jenes Gesetzes die Arbeitsmarktverwaltung aus dem Bundesministerium ausgegliedert und es entstand das AMS als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts. Das Arbeitsmarktservice ist eine Bundesorganisation, die zudem für eine für jedes Bundesland zuständige Landesorganisation verfügt.²¹ Das AMSG regelt die Zuständigkeiten und benennt die Aufgaben, deren Durchführung dem AMS als Dienstleister obliegt, zum Beispiel „die Umsetzung arbeitsmarktpolitischer Zielvorgaben“.²² Dabei ist zu beachten, dass das AMSG *nicht* die hier behandelte Thematik von Umschulungen für einen bestimmten Personenkreis mit konkreten Vorschriften regelt, sondern lediglich den *allgemeinen* Rechtsrahmen dafür liefert. Von wesentlicher Bedeutung in diesem Zusammenhang ist § 32 AMSG, der im ersten Abschnitt besagt „Das Arbeitsmarktservice hat seine Leistungen in Form von Dienstleistungen zu erbringen, deren Zweck die Vermittlung von Arbeitssuchenden auf offene Stellen, die Beschäftigungssicherung und die

¹⁹ Vgl. Schlögl & Schneeberger 2003, S. 34.

²⁰ Die Änderungen beziehen sich auf Beihilfen zum Solidaritätsprämienmodell und Beihilfen bei Kurzarbeit. Vgl. Republik Österreich 2009, S. 1.

²¹ Vgl. Republik Österreich 1994: AMSG, 1 Hauptstück, § 2, S. 3243.

²² Republik Österreich 1994: AMSG, 1 Hauptstück, § 2, S. 3244.

Existenzsicherung im Sinne des § 29 ist.“²³

Wie dies aussehen soll, beschreibt der folgende Abschnitt des Gesetzes. Dort werden entsprechende Tätigkeiten definiert als:

- „1. Information über den Arbeitsmarkt und die Berufswelt,
2. Beratung bei der Wahl des Berufes,
3. Unterstützung bei der Herstellung oder Erhaltung der Vermittlungsfähigkeit von Arbeitskräften,
4. Unterstützung der Qualifizierung von Arbeitskräften und
5. Unterstützung von Unternehmen bei der Suche und Auswahl geeigneter Arbeitskräfte sowie der Gestaltung der innerbetrieblichen Arbeitskräfteplanung,
6. Unterstützung von Arbeitssuchenden bei der Suche und Auswahl eines Arbeitsplatzes und
7. Unterstützung von Unternehmen und Arbeitskräften bei der Schaffung und Erhaltung von Arbeitsplätzen.“²⁴

Damit sind die relevanten Rahmenbedingungen für die hier behandelten Umschulungen benannt. Diese gelten zunächst für alle potenziellen Nutzerinnen und Nutzer von entsprechenden Umschulungsangeboten. Interessant wird im hier untersuchten Kontext die Bedeutung der Bevölkerung ab 35 Jahren. Besonders die Gruppe der 35- bis 45-Jährigen ist in der Republik Österreich stark vertreten und gibt der Frage nach Umschulungsmöglichkeiten für Menschen dieser Altersgruppe eine besondere Relevanz.²⁵

Bezogen auf Nutzerinnen und Nutzer ab dem 35. Lebensjahr werden in dem Gesetz zunächst keine konkreten Aussagen getroffen. Unter dem Punkt „Ziel und Aufgabenerfüllung“ werden in § 29 Absatz 2 jene Leistungen beschrieben, die das Arbeitsmarktservice erbringen soll, um seine vom Gesetzgeber definierten Aufgaben zu erfüllen. Dazu gehört auch die Erbringung von Leistungen, die darauf ausgerichtet sind „die

²³ Republik Österreich 1994: AMSG, 1 Hauptstück, § 2, S. 3255.

²⁴ Republik Österreich 1994: AMSG, 1 Hauptstück, § 2, S. 3255.

²⁵ Vgl. Schlögl & Schneeberger 2003, S. 5.

Auswirkungen von Umständen, die eine unmittelbare Vermittlung (...) behindern, überwinden zu helfen (...).“²⁶

Im nächsten Paragraphen (§ 30) mit dem Titel „Voraussetzung für die Aufgabenerfüllung“, heißt es in Abschnitt 3: „Für Personen, die entweder wegen ihrer persönlichen Verhältnisse oder ihrer Zugehörigkeit zu einer auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Gruppe bei der Erlangung oder Erhaltung eines Arbeitsplatzes besondere Schwierigkeiten haben, sind die Leistungen des Arbeitsmarktservice im Sinn des Abs. 2 so zu gestalten und erforderlichenfalls so verstärkt einzusetzen, daß eine weitestmögliche Chancengleichheit mit anderen Arbeitskräften hergestellt wird. Insbesondere ist durch einen entsprechenden Einsatz der Leistungen der geschlechtsspezifischen Teilung des Arbeitsmarktes sowie der Diskriminierung der Frauen auf dem Arbeitsmarkt entgegenzuwirken.“²⁷

Vorausgesetzt, man definiert Menschen ab 35 Jahren als zu einer „auf dem Arbeitsmarkt benachteiligten Gruppe“ gehörend, lässt sich daraus ableiten, dass diese Zielgruppe einer besonderen Unterstützung durch das AMS bedarf. Die Unterstützung von Menschen mit besonderem Bedarf wird außerdem im vierten Abschnitt des § 29 („Ziel und Aufgabenerfüllung“) hervorgehoben. Dort heißt es: „Zu den Aufgaben des Arbeitsmarktservice gehört weiters auch die Förderung der Wiederbeschäftigung von gesundheitlich beeinträchtigten Personen durch Vermittlung auf geeignete Arbeitsplätze und ergänzende bzw. vorbereitende Maßnahmen. Dabei ist besonders auf die individuelle Leistungsfähigkeit, den Auf- und Ausbau von auf dem Arbeitsmarkt verwertbaren Qualifikationen und die Sicherung der wirtschaftlichen Existenz zu achten.“²⁸ Damit ist jedoch lediglich ein besonderer Förderbedarf aufgrund von Erkrankung benannt. Inwiefern sich dieser auf die Kategorie „Alter“ übertragen lässt, bedürfte einer juristischen Klärung im Einzelfall.

2.2.1 Der öffentliche Auftrag – Weiterbildung und Umschulung

Ein demokratischer Staat wie die Republik Österreich hat Sorge dafür zu tragen, dass zwei wesentliche Bedingungen im Bereich der Erwachsenenbildung erfüllt sind:

²⁶ Republik Österreich 1994: AMSG, 1 Hauptstück, § 2, S. 3254.

²⁷ Republik Österreich 1994: AMSG, 1 Hauptstück, § 2, S. 3254.

²⁸ Republik Österreich AMSG, 1 Hauptstück, § 29 (4).

1. Die Demokratie soll gesichert werden durch die Bildung und Weiterbildung von demokratisch gesinnten Staatsbürgerinnen und -bürgern.

2. Der ökonomische Bedarf an entsprechend qualifizierten Fachkräften soll sichergestellt werden durch die Möglichkeit der Aus- und Weiterbildung.²⁹

Daraus ergibt sich ein öffentlicher Auftrag, da die Sicherung einer gut ausgebildeten Arbeitnehmerschaft letztlich dem Gemeinwohl zugutekommt. Buttler (1994) führt dazu aus: „Die Feststellung, berufliche Weiterbildung sei auch eine öffentliche Aufgabe, trifft auf breiten Konsens in unserer Gesellschaft (...) weil (a) das Interesse der Unternehmen an Weiterbildung nicht über das zur eigenen Existenzsicherung und Weiterentwicklung Erforderliche hinausgeht, weil es (b) große Gruppen von Menschen gibt, die berufliche Weiterbildung benötigen, aber diese weder vom Unternehmen bereitgestellt erhalten noch selbst vollständig finanzieren können, und weil (c) öffentliche Mitwirkung bei der Information und Beratung geeignet ist, die Transparenz der Weiterbildungsangebote zu verbessern.“³⁰ Dieser öffentliche Auftrag fand in Österreich schließlich Ausdruck in Form des Gesetzes zur Förderung der Erwachsenenbildung. „Es war dies das erste Gesetz in Österreich für den Bereich Erwachsenenbildung. Der Staat verpflichtet sich hiermit, ohne die Subventionshöhe festzulegen, die Erwachsenenbildung zu fördern. Dies erfolgt in zweierlei Hinsicht: erstens durch die Förderung von Verbänden und Einrichtungen und zweitens durch die Finanzierung staatlicher Einrichtungen.“³¹

Die vielfältigen Aufgaben, die in diesem Gesetz geregelt werden, wurden bereits in Kapitel 2.1 dargestellt. Dem bleibt hinzuzufügen, dass es auch Bereiche der Bildung gibt, die von der Förderung durch dieses Gesetz ausdrücklich ausgeschlossen sind. Explizit genannt wird hier die „innerbetriebliche Berufsaus- und Berufsförderung.“³² Daran lässt sich erkennen, dass durch das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung nicht betriebsinterne Abläufe geregelt werden sollen, sondern ausdrücklich jene Bereiche, die sich auf den allgemeinen Arbeitsmarkt beziehen und somit nicht nur den Angestellten eines bestimmten Betriebes, sondern allen offenstehen.

²⁹ Vgl. Lenz 2005, S. 22.

³⁰ Buttler 1994, S. 34. Buttler bezieht sich auf die Bundesrepublik Deutschland, die Argumentation lässt sich jedoch auch auf Österreich übertragen.

³¹ Lenz 2005, S. 23.

³² Lenz 2005, S. 24.

3. Institutionen und deren Informationssysteme

3.1 Der Kriterienkatalog und seine Herleitung

Um Kriterien für eine Handhabbarkeit („Usability“) von Internetseiten zu erstellen, ist es notwendig, zunächst die Grundbedürfnisse von Nutzerinnen und Nutzern von solchen Seiten zu analysieren. „Das Produkt [gemeint ist die Webseite] muss eine angemessene Funktionalität bieten (Nützlichkeit) und die Bedienbarkeit dieser Funktionalität sicherstellen (Benutzbarkeit). Ist beides gegeben, spricht man von Gebrauchstauglichkeit im Sinne der DIN EN ISO 9241-11.“³³ Die Gebrauchstauglichkeit definieren die Autoren als ein „Qualitätsmerkmal, das die Ansprüche der Benutzer auf effektive Zielerreichung ohne psychische Belastung betont.“³⁴ Eine psychische Belastung läge zum Beispiel dann vor, wenn sich Informationen nur nach sehr zeitaufwendiger Suche finden lassen oder die Schrift so klein ist, dass sie nicht gut gelesen werden kann – ein Punkt, der in Kapitel 3.4 relevant wird.

Generell kann festgehalten werden, dass viele Internetseiten den Anforderungen an eine Gebrauchstauglichkeit nach DIN EN ISO 9241-11 nicht entsprechen. So haben Green & Pearson bereits im Jahre 2006 festgestellt: „(...) studies have reported that current websites contain numerous usability problems (...) Difficult-to understand formats, difficulty in navigation, disorientation, and lack of interaction and reliability are frequently mentioned problems (...)“³⁵ Daraus lässt sich ersehen, welche Kriterien für eine gute „usability“ (Gebrauchstauglichkeit oder Benutzerfreundlichkeit) wichtig sind. Die Navigation muss leicht möglich sein, Nutzerinnen und Nutzer müssen sich jederzeit orientieren können und die Möglichkeit zur Interaktion soll gegeben sein. Die genannte „reliability“ umfasst gleich mehrere Anforderungen, die sichergestellt werden müssen: Zuverlässigkeit, Ausfallsicherheit, Vertrauenswürdigkeit, Betriebssicherheit, Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit, Verbindlichkeit.³⁶ All diese Faktoren tragen dazu bei, die Gebrauchstauglichkeit zu erhöhen.

³³ Hassenzahl et al. 2003, S. 187.

³⁴ Hassenzahl et al. 2003, S. 187.

³⁵ Green & Pearson 2006, S. 66.

³⁶ Dict-Online Wörterbuch, Stichwort „reliability“. <http://www.dict.cc/?s=reliability>. (Aufruf 25.05.2015).

Diesem Punkt wurde gerade deshalb besondere Beachtung geschenkt, da die hier behandelte Zielgruppe in der Regel aus „Laien“ besteht, die die besuchte Webseite nutzen, um ganz konkrete Informationen zu recherchieren. Um die vorgestellten Webseiten zu überprüfen und miteinander vergleichen zu können, wurde ein Raster verwendet, das die Ergebnisse in Form von Tabellen darstellt. Der besseren Lesbarkeit wegen wurde jeweils *ein* Anbieter pro Tabelle dargestellt. Die dort festgehaltenen Ergebnisse werden im Anschluss an die jeweilige Tabelle in einem Textteil noch ausführlich erörtert.

Die für das Raster verwendeten Kriterien wurden anhand der in der einschlägigen Fachliteratur nachgewiesenen Bedürfnisse der potenziellen Nutzerinnen und Nutzer erstellt. Demnach ist es zum Beispiel wichtig, zu wissen, welche Zielgruppe die Webseite nutzen wird, denn „der Erfahrungsstand der potenziellen Nutzer sollte immer berücksichtigt werden. Laien und Gelegenheitsnutzer sind beispielsweise auf leicht verständliche, konsistente Strukturen und Übersichten angewiesen, die den Aufbau einer Website deutlich machen (...).“³⁷ Gerade bei der hier behandelten Zielgruppe ist davon auszugehen, dass nicht alle, die von dem Angebot angesprochen werden sollen, auch über tiefere Kenntnisse im Internetbereich verfügen. Umso wichtiger ist daher eine ansprechende und gut verständliche Darstellung, die die oben beschriebene Gebrauchstauglichkeit gewährleistet.

Als inhaltliche Grundlage für den Kriterienkatalog dient die von Prof. Dr. Gerd Szwillus (Universität Paderborn) entworfene Check-Liste zur Usability-Überprüfung von Webseiten.³⁸ Diese enthält insgesamt 102 Kriterien, die nach verschiedenen Unterpunkten gegliedert sind. Dazu zählt zum Beispiel der Gesamteindruck (Punkte 13 – 16), die Verlinkung (Punkte 22 – 29) aber auch die Darstellung von Farben und Kontrasten (Punkte 44 – 49) und Grafiken (Punkte 50 – 55). Dazu kommen viele weitere Punkte, die an dieser Stelle nicht einzeln aufgeführt werden sollen. Diese Kriterien wurden für die hier behandelte Thematik in ein eigenes Kriterienraster adaptiert und auf 35 Punkte beschränkt. Diese Kürzung beruht auf dem spezifischen Ziel der Arbeit.

³⁷ Balzert et al. 2009, S. 24.

³⁸ Szwillus 2013.

Einzelne Punkte des Szwillus-Schemas sind im hiesigen Kontext nicht zielführend (zum Beispiel Punkt 70: „Wird das Unternehmen bekannt gemacht?“), da es in der Regel nicht darum geht, nachhaltig Kundschaft zu generieren, sondern eine einmalige Dienstleistung anzubieten. Das Szwillus-Schema wurde allerdings nicht nur gekürzt, sondern an einigen Stellen auch erweitert. Dies ergab sich aus der Anwendungssituation heraus. So wurde zum Beispiel die Frage aufgenommen, ob direkte Links zu Informationen über Fördermöglichkeiten existieren; ein Punkt, der im Kontext der Untersuchung von Unternehmensseiten keinen Sinn ergeben würde. Die verwendeten Kriterien sollen hier kurz erläutert werden. Insgesamt wurden die ursprünglichen Punkte des Szwillus-Schemas in fünf Kategorien übertragen, die noch weiter untergliedert sind. Diese sind:

1. Aufbau

Das Layout sowie die Verwendung von Frames und Grafiken werden hier beschrieben. Außerdem wird überprüft, ob Links vorhanden sind und wenn ja, auf welche Seiten diese verweisen (dieser Teil der Analyse findet sich nicht in der Tabelle, sondern im Textteil zum jeweiligen Anbieter). Der Punkt „Verlinkung“ stellt im Szwillus-Schema einen eigenen Bereich dar (Punkte 22 – 29), jedoch sind diese Einzelpunkte nicht alle relevant für den hier behandelten Zweck. Punkt 22 lautet zum Beispiel „Kann der Nutzer von jeder Seite durch einen entsprechenden Link zu einer Darstellung des Gesamtangebotes (z. B. auf der Startseite) gelangen?“ Dies ist hier nicht nötig, da potenzielle Nutzerinnen und Nutzer gezielt nach Umschulungen und deren Fördermöglichkeiten suchen, viele Bestandteile des Gesamtangebotes der Anbieter aber gar nicht gefragt sind. Hier wurden die Kriterien an die besonderen Bedürfnisse der vorgestellten Zielgruppe angepasst.

Ein weiteres Kriterium ist die Barrierefreiheit. Damit soll überprüft werden, ob die Seite auch für Menschen mit Behinderungen gut nutzbar ist. So kann die Verwendung von starken Kontrasten das Lesen für Menschen mit Sehbehinderung erleichtern, der Verzicht auf Frames wiederum erleichtert das Benutzen für Blinde, die einen PC mit Sprachausgabe nutzen. Dieser Punkt wurde ausdrücklich aufgenommen, da gerade

Menschen mit Behinderungen/Beeinträchtigungen potenziell zur Zielgruppe der an Umschulungen Interessierten gehören.

Zudem bezieht sich diese Arbeit auf Menschen über 35, bei denen die Technikaffinität unter Umständen geringer ist als bei jüngeren Nutzerinnen und Nutzern, was ein besonderes Eingehen auf deren Fähigkeiten erfordert, um die Technik entsprechend nutzen zu können.³⁹ Manche Anbieter haben diesen Punkt in ihre Webseitengestaltung einbezogen und bieten beispielsweise Videos mit Informationen in Gebärdensprache an, so zum Beispiel das Arbeitsmarktservice Burgenland (vgl. Punkt 3.2).

2. Inhalt

Hier geht es darum, ob die Inhalte der Seite verständlich dargelegt werden. Dazu gehört auch das Kriterium „Konventionen“. Damit ist gemeint, ob sich die Seite sehr stark von anderen Internetseiten unterscheidet. Wenn zum Beispiel die Seite des Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS) in der Mitte eine Suchmaske anbietet, ist eine starke Anlehnung an Konventionen gegeben, da die meisten Nutzer einen solchen Seitenaufbau bereits kennen (Beispiel: Google). Weiter soll in dieser Kategorie untersucht werden, wie die Navigation der Seite gestaltet ist. Gerade bei diesem Punkt zeigten sich deutliche Unterschiede bei den jeweiligen Anbietern.

3. Gliederung

Diese Kategorie weist noch weitere Unterkategorien auf (formale Gliederung, strukturelle Gliederung, inhaltliche Gliederung). Auch geht es darum, zu untersuchen, ob die jeweilige Seite nach gängigen Kriterien der Usability gestaltet wurde. Dazu gehört auch die Vermeidung von überflüssigen Gestaltungselementen, wie zum Beispiel das Vorhandensein mehrerer Links, die auf dieselbe Seite verweisen.⁴⁰ Außerdem wird im Rahmen dieser Oberbegriffe untersucht, ob rechtliche Kriterien erfüllt sind (ein Impressum vorhanden ist), wie die Gestaltung wirkt (klar, einheitlich etc.) und wie der Inhalt gegliedert ist. Besonders wichtig ist hierbei die Frage nach den Umschulungen und Fördermöglichkeiten selbst. Dabei geht es darum, ob über diese ausreichend

³⁹ Zum Thema „Barrierefreiheit“ vgl. Herwig 2008, S. 65.

⁴⁰ Vgl. Nielsen & Loranger 2006, S. 187.

informiert wird und wie gut die entsprechenden Informationen für Nutzer abrufbar sind. Hier zeigten sich Unterschiede bei den einzelnen Anbietern. Meist ist es nötig, dass Nutzerinnen und Nutzer ganz gezielt nach den entsprechenden Begriffen suchen, da diese nicht als eigenständige Kategorie in die Struktur der jeweiligen Seiten eingebunden sind.

4. Bildungsangebote

Hier werden die Kernpunkte der Seiteninhalte weiter nach verschiedenen Kriterien untersucht. Dabei geht es vor allem darum, ob erkennbar ist, die das gewünschte Ziel erreicht werden kann. Dazu gehören Informationen über eine passende Umschulung mit Erläuterung der Teilnahmevoraussetzungen und Fördermöglichkeiten, eine Aufklärung über die Erfolgchancen für Menschen über 35 und die Darstellung von möglichen Alternativen. Abschließend wird noch untersucht, ob eine Kontaktaufnahme gefordert wird. Dies ist besonders wichtig im Hinblick auf die angesprochene Zielgruppe, da gerade Menschen mit Umschulungsbedarf unter Umständen nur eine geringe Internetaffinität aufweisen bzw. eine Hemmschwelle gegenüber Institutionen und Behörden. Durch eine entsprechend gestaltete Aufforderung zur Kontaktaufnahme können solche Hemmschwellen abgebaut werden. Positiv ist in dieser Hinsicht die Webseite der Burgenländischen Volkshochschulen zu nennen, die durch Vorstellung der Mitarbeiterinnen per Foto die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme senken, da mögliche Nutzerinnen und Nutzer direkt ein Gesicht vor Augen haben und die Ansprache dadurch persönlicher wirkt.

5. Förderungen

Auch dieser Punkt gehört im weitesten Sinne zu den Inhalten, bildet jedoch innerhalb des Kriterienkatalogs eine eigene Unterkategorie, da die Frage nach Förderung durch staatliche oder andere Stellen eine sehr zentrale ist, die für Nutzer unter Umständen ausschlaggebend sein kann, ob die Teilnahme an einer Umschulungsmaßnahme überhaupt finanzier- und somit durchführbar ist. Gemäß den Usability-Kriterien soll hier untersucht werden, ob die Möglichkeiten staatlicher Förderung überhaupt im Webangebot verankert sind, ob diese durch Verlinkung erreichbar sind und ob erkennbar ist, dass sich diese auch an Menschen ab 35 Jahren richten. Zudem wird untersucht, ob ein Hinweis auf die benötigten Unterlagen erfolgt.

Abschließend wird auch hier – wie bereits in Punkt 4. – die Frage nach der geforderten Kontaktaufnahme gestellt. Dies entspricht einerseits Punkt 91 des Szwillus-Kriterienkataloges, der die Frage stellt, ob es „Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Betreiber (oder anderen Zuständigen) der Webseite gibt“⁴¹, geht aber andererseits noch darüber hinaus, da bei Szwillus lediglich nach der Möglichkeit gefragt wird, während hier auch konkret beantwortet soll, ob über die rein technische Möglichkeit hinaus auch eine *aktive* Aufforderung seitens der Seitenbetreiber stattfindet. Dies kann – gerade aus den in Punkt 4. genannten Gründen – hilfreich sein. Die oben geschilderten Kriterien werden in der folgenden Tabelle nochmals in ihrem jeweiligen Anwendungskontext erläutert, bevor das Raster dann in den folgenden Kapiteln auf die einzelnen Anbieter angewandt wird.

Tabelle 1: Der Kriterienkatalog mit Erläuterung der einzelnen Felder

Anbieter:	Hier wird der Name des Anbieters der untersuchten Online-Plattform genannt
1. Aufbau	
Layout	Nennung der verwendeten Farben
Frames	Die Verwendung von Frames wird hier mit ja oder nein eindeutig beantwortet. Dies ist relevant für die Barrierefreiheit
Grafiken	Verwendung wird kommentiert.
Links	Vorhandensein von Links
Barrierefreiheit	Wird beantwortet und evtl. kurz erläutert
2. Inhalt	
Lesbarkeit	Subjektive Einschätzung
Konventionen	Subjektive Einschätzung. Nennung von außergewöhnlichen Elementen die stark von üblichen Webdesigns abweichen.
Navigation	Subjektive Einschätzung, ob diese übersichtlich ist oder nicht
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	Feststellung, ob Impressum und Kontakt genannt werden und auch erkennbar sind
Impressum	Hinweis darauf, wo sich das Impressum befindet
Mediengesetz	Hinweis darauf, wo sich der Verweis auf das Mediengesetz befindet
Optisch ansprechend?	Subjektive Einschätzung
Einheitliches Layout?	Subjektive Einschätzung
Zu viele Bilder?	Subjektive Einschätzung

⁴¹ Szwillus 2013.

Klare Verweisstruktur?	Subjektive Einschätzung
Volltextsuche/Sitemap?	Wird mit ja oder nein eindeutig beantwortet
Menü links/oben?	Hinweis darauf, wo auf der Startseite sich das Menü befindet
Thema?	Subjektive Einschätzung, ob dieses klar erkennbar ist
Darstellung	Subjektive Einschätzung
Besonderheiten	Hier werden Punkte genannt, die nicht selbstverständlich sind (z. B. die Einbindung von Videos in Gebärdensprache).
Transparente Struktur?	Subjektive Einschätzung der Strukturierung der Seite
Direkter Link zum Angebot?	Lässt sich mit ja oder nein beantworten
Direkter Link zu Förderungen?	Lässt sich mit ja oder nein beantworten
Eignungstest?	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
Weg zum Ziel erkennbar?	Subjektive Einschätzung
Beschreibung des Berufsfeldes?	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
Chancen in Bezug zum Alter?	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
Alternativvorschläge	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
Kontaktaufnahme gefordert?	Kann mit ja oder nein beantwortet werden. Oft sind Kontaktmöglichkeiten gegeben, ohne <i>direkte</i> Kontaktauforderung
5. Förderungen	
Überblick?	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
Verlinkung derselben?	Lässt sich mit ja oder nein beantworten
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	Lässt sich mit ja oder nein beantworten
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	Komplexe Antwort nötig, da oft in Untermenüs gesucht werden muss
Kontaktaufnahme gefordert?	Kann mit ja oder nein beantwortet werden. Oft sind Kontaktmöglichkeiten gegeben, ohne <i>direkte</i> Kontaktauforderung

Einzelfälle, in denen sich einzelne Kategorien des Kriterienkataloges auf einen Anbieter nicht anwenden lassen, werden in den jeweiligen Kapiteln erläutert. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn es sich nicht um reine Bildungsträger handelt, sondern um Anbieter mit einem gemischten Angebot (Bildung und Kultur).

3.2 Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS)

Die Onlineplattform des Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS)⁴² bietet ein übersichtlich strukturiertes Layout mit selbsterklärender Oberfläche. Direkt im oberen, mittleren Teil des Bildschirms befindet sich eine Suchmaske, die Nutzerinnen und Nutzern von anderen Internetanwendungen vertraut erscheint. In farblich abgesetzter Schrift (rot auf blau-grauen Hintergrund) findet sich die Aufforderung „Stellen suchen“, zusätzlich versehen mit einem Hinweispfeil. Durch die Verwendung von Frames bleibt die oben platzierte Suchleiste auch bei den angewählten Unterseiten bestehen, sodass eine sinnvolle Navigation möglich ist und die Übersicht gewahrt bleibt. In die Seite sind auch einige Bilder eingebaut. Im unteren Bildschirmteil werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Porträtfoto vorgestellt, wobei diese Bilder automatisch wechseln. Dies bringt Bewegung in das Layout, ohne durch allzu häufige Wechsel den ruhigen Gesamteindruck des Designs zu stören.

Auf der Startseite befinden sich zahlreiche Links. Die Linkleiste bietet die Auswahl zwischen „Startseite“, „Arbeitssuche“, „Unternehmen“, „Berufsinfo & Weiterbildung“ und „Über AMS“. Zudem gibt es am rechten und am unteren Bildschirmrand jeweils weitere Links. Dort werden weitere Angebote zur Verfügung gestellt, zum Beispiel Videos in Gebärdensprache. Durch die farbliche Abgrenzung der unterschiedlichen Link-Leisten bleibt die Übersichtlichkeit gewährleistet. So ist zum Beispiel das grafische herausgehobene Fenster mit der Überschrift „AMS Österreich in Ihrer Nähe“ deutlich abgetrennt von den anderen Link-Leisten und dem Suchfenster mit dem Titel „Suchen Sie nach Stellenangeboten“. Dadurch macht die Seite einen gut strukturierten Eindruck und lässt sich leicht bedienen.

Positiv hervorzuheben ist besonders die Ergänzung der vielen Links durch das Suchfenster auf der Startseite. Hier führt die Eingabe des Suchbegriffes „Umschulung“ bereits zu immerhin 37 Ergebnissen. Die Seite verfügt zudem noch über eine zweite Suchmaske, auch diese ist deutlich erkennbar und intuitiv zu bedienen. Diese Suchmaske enthält nicht – wie die oben erwähnte – einen speziellen Hinweis auf die Art und Weise der Suche („Stellen suchen“).

⁴² Vgl. <http://www.ams.at/bgld/> (Aufruf 09.05.2015).

Daher müssen Nutzerinnen und Nutzer davon ausgehen, dass diese die komplette Internetseite auf Ergebnisse hin durchsucht. Dafür spricht auch das Ergebnis von 563 Suchergebnissen bei Eingabe des Suchbegriffes „Umschulung“.

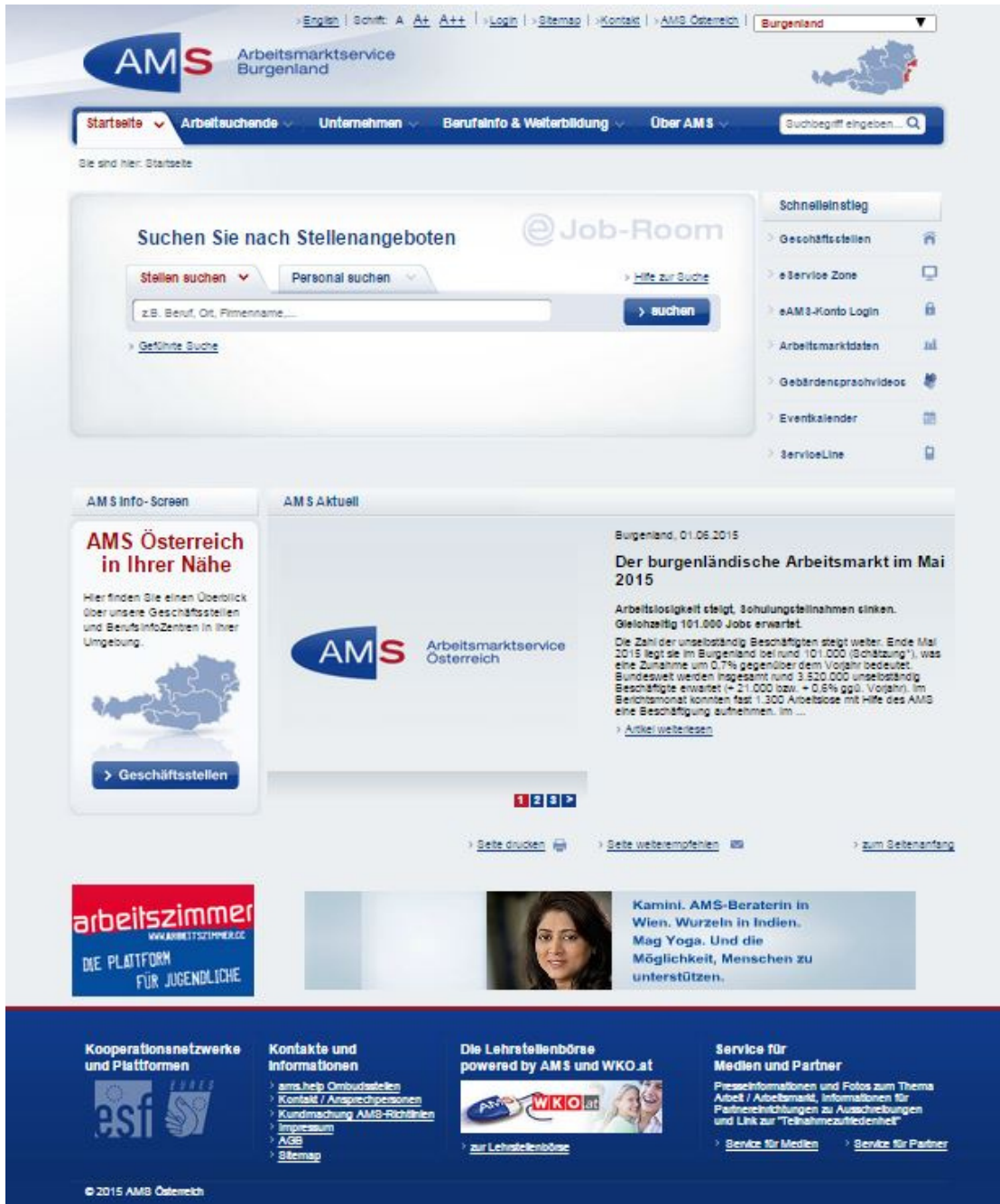


Abbildung 3: Internetauftritt des Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS)©

Deutliche Unterschiede beider Suchfenster zeigen sich bei der Spezifikation der Suchbegriffe. Ersetzt man „Umschulung“ durch „Umschulung ab 35“, bietet das Stellen-Suchfenster keinen einzigen Treffer mehr, während das allgemeine Suchfenster

von ursprünglich 563 Treffern immerhin noch 103 anzeigt. Allerdings ist dieses Ergebnis verfälschend, da hier sämtliche Bestandteile des Suchbegriffs miteinbezogen werden, also auch die Wörter und Ziffern „ab“ und „35“ werden fälschlicherweise als Treffer gewertet und angezeigt. Wird der komplette Suchbegriff in Anführungszeichen gesetzt („Umschulung ab 35“), findet sich kein einziger Treffer mehr. Dieses Ergebnis ist für Nutzer enttäuschend, bedeutet es doch, dass weiter recherchiert werden muss. Dazu müssen weitere Suchbegriffe erdacht und erprobt werden. Nachteilig ist die Tatsache, dass Nutzer erst nach Umschulungsangeboten suchen müssen – direkte Links sind nicht vorhanden. Die Suche nach Umschulungen (sofern nicht über die Suchfelder) ergibt folgende Verlinkung auf der Seite: Startseite > Arbeitssuchende > Aus- und Weiterbildung > AMS-Online Ratgeber >⁴³. Nutzer müssen mindestens vier Links anwählen, um zu Informationen über Umschulungen zu gelangen. Folgt man dem oben beschriebenen Weg, öffnet sich eine Seite mit insgesamt dreizehn weiteren Links. Daraus muss der richtige erkannt und ausgewählt werden („Erfülle ich die Anspruchsvoraussetzungen für Weiterbildungsgeld?“). Beim Anklicken dieses Links öffnet sich eine weitere Seite, die die Auswahl des betreffenden Bundeslandes verlangt. Erst danach kommt der Nutzer zu einer Seite, auf der ein Online-Fragebogen ausgefüllt werden kann, um die eigene Berechtigung auf Förderung von Weiterbildungsmaßnahmen zu überprüfen. Diese Vorgehensweise ist sehr aufwendig. Der Suchvorgang ließe sich vereinfachen, indem die relevanten Suchbegriffe direkt verlinkt werden bzw. so in das System eingepflegt werden, dass ein Auffinden durch die Volltextsuche möglich wird. Das gilt auch für die Suche nach Förderungsmöglichkeiten.

Auf der Startseite findet sich noch ein Link, der mit „Berufsinfo & Weiterbildung“ betitelt ist. Dieser ist direkt in die Linkleiste im oberen Bildschirmbereich eingebunden. Interessierte könnten hier einen Verweis auf Informationen über Umschulungen vermuten, was jedoch nicht der Fall ist. Der Link informiert lediglich über „klassische“ Ausbildungsmöglichkeiten bzw. über das Nachholen von Schulabschlüssen.

Für die hier behandelte Zielgruppe finden sich dort keine relevanten Informationen. Insgesamt macht die Seite einen ansprechenden Eindruck. Das Layout ist übersichtlich und gut lesbar gestaltet.

⁴³ Mit „>“ sind die jeweiligen „Klicks“ auf Links dargestellt.

Tabelle 1: Kriterienkatalog angewandt auf das Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS)

Anbieter:	Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS)
1. Aufbau	
Layout	blau/weiß/rot
Frames	ja
Grafiken	nein
Links	ja
Barrierefreiheit	Videos in Gebärdensprache
2. Inhalt	
Lesbarkeit	gut
Konventionen	Suchfelder sind selbsterklärend
Navigation	übersichtlich
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	Impressum und Kontakt genannt
Impressum	Link auf Startseite
Mediengesetz	Verweis ist schwer zu finden
Optisch ansprechend?	ja – klar und übersichtlich
Einheitliches Layout?	ja – passend zum Logo des AMS
Zu viele Bilder?	nein
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	ja
Menü links/oben?	rechts und oben
Thema?	klar erkennbar
Darstellung	übersichtlich
Besonderheiten	Videos in Gebärdensprache
Transparente Struktur?	teilweise
Direkter Link zum Angebot?	nein. Suche nötig
Direkter Link zu Förderungen?	nein
Eignungstest?	nicht erkennbar
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	nicht erkennbar
Weg zum Ziel erkennbar?	muss gesucht werden
Beschreibung des Berufsfeldes?	abhängig vom Angebot
Chancen in Bezug zum Alter?	muss gesucht werden
Alternativvorschläge	muss gesucht werden
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt
5. Förderungen	
Überblick?	muss gezielt gesucht werden
Verlinkung derselben?	nein
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	muss gezielt erfragt werden
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt

Für Menschen mit Behinderung gibt es die Möglichkeit, sich Videos in Gebärdensprache anzeigen zu lassen. Allerdings erschließt sich hier nicht der Sinn, da

zum Anschauen von Gebärdenvideos jene Sehkraft vonnöten ist, mit der auch Texte am Bildschirm gelesen werden können. Viele Daten, die für Nutzerinnen und Nutzer von Bedeutung sein könnten, lassen sich nur nach gezielter Suche auffinden. Ob sich Angebote an Menschen ab 35 richten und über welche Qualifikationen diese verfügen müssen – dies sind Fragen, die aufwendig recherchiert werden müssen. Die Nutzerinnen und Nutzer der Seite werden nicht explizit aufgefordert, das AMS zu kontaktieren, es finden sich jedoch viele indirekte Hinweise zur Kontaktaufnahme. Ein mit „Kontakt“ benannter Link findet sich zwei Mal auf der Startseite.

Einmal in der oberen Zeile, knapp rechts der Mitte und ein weiteres Mal im unteren Bereich der Seite, unter der kontraststark gehaltenen Überschrift „Kontakte und Informationen“. Dort ist der Link mit „Kontakt/Ansprechpersonen“ benannt, verweist jedoch auf dieselbe Seite, wie der Link im oberen Feld. Durch diese Kontaktverweise ist es den Arbeitssuchenden zwar möglich, sich gezielter über Umschulungen zu informieren. Sinnvoll wäre jedoch eine konkrete Zusammenfassung der Bedingungen, die Nutzerinnen und Nutzer ab 35 Jahren erfüllen müssen, auf einer übersichtlichen Seite. Dies gilt auch für die Hinweise auf mögliche Förderungen. Da keine konkreten, gut auffindbaren Angaben zu Umschulungen bereitgestellt werden, fehlen dementsprechend auch Hinweise auf die staatliche Förderung selbiger Maßnahmen. Hier wäre es nötig, die spezielle Zielgruppe der potenziellen Umschülerinnen und Umschüler ab 35 gezielter anzusprechen.

3.3 Wirtschaftsförderungsinstitut Burgenland (WIFI)

Die Webseite des Wirtschaftsförderungsinstitutes Burgenland (<http://www.bgld.wifi.at>) besticht durch ein farblich abgestimmtes Layout aus Grüntönen, das auf das Logo der Organisation abgestimmt ist. Dadurch ist ein Wiedererkennungswert gegeben. Direkt auf der Startseite rechts von der Mitte befindet sich ein Suchfeld, in dem die Angebote des WIFI nach Schlagworten durchsucht werden können. Direkt darunter zeigt eine klar strukturierte und nach Datum sortierte Auflistung alle aktuellen Veranstaltungen an. Dies ist jedoch für die hier behandelte Zielgruppe nur von untergeordneter Bedeutung, da die anvisierte Zielgruppe nach ganz speziellen Informationen sucht. Direkt unter dieser Liste befindet sich ein Feld, in dem die in der Nähe gelegenen WIFI Bildungszentren aufgelistet sind, gegliedert nach den Rubriken „Burgenland“,

„Österreich“ und „International“. Dadurch wird den Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit einer Beratung vor Ort erleichtert.



Abbildung 4: Internetauftritt des Wirtschaftsförderungsinstitutes Burgenland (WIFI)©

Viele Angebote werden direkt mit farbigen Bildern beworben, wobei Betrachterinnen und Betrachter der Seite aufgefordert werden, sich mit den Angeboten näher auseinanderzusetzen („Meistern Sie die Herausforderung!“, „Lernen Sie jetzt für Ihr Leben“ usw.).

Im unteren Bildschirmbereich findet sich zudem vier bebilderte Links die auf weitere Angebote verweisen. Dort kann das WIFI-Kursbuch bestellt werden (welches sich auch

auf der Startseite online durchsuchen lässt), es gibt je einen Link zum Facebook bzw. YouTube-Auftritt des Institutes und einen weiteren Link, der direkt zu verschiedenen Orientierungstests führt, die jedoch nur für Sprachkurse relevant sind.

Etwas verwirrend erscheint die Auswahl der verschiedenen, mit Bildern hinterlegten Links. Hier wird unter anderem für „Meisterprüfungen“, eine „Rhetorik Akademie“ und „Berufsmatura“ geworben. Allesamt Angebote, die auf manche Nutzerinnen und Nutzer unter Umständen abschreckend wirken könnten, da sie allesamt eher intellektuell klingen.

Einen gewissen Ausgleich bildet jedoch das Angebot „Schweisstechnik“, dadurch wird zumindest deutlich, dass auch Fortbildungen jenseits akademischer Orientierung angeboten werden. Menschen mit niedrigerem Bildungsniveau können dadurch sicher eher erreicht werden als solche, die nach rein akademischen Angeboten suchen.

Die Navigation auf der Seite ist gut gelöst. Neben den bereits erwähnten Links existiert im oberen Bildschirmbereich eine Leiste mit fünf Begriffen („Home“, „Service“, „Karriere“ etc.), die beim Anklicken auf gut strukturierte Untermenüs verweisen. Unter dem Menüpunkt „Service“ findet sich ein Aufklappmenü mit dem Stichwort „Förderungen“. Die verlinkte Unterseite bietet einen ausführlichen Überblick über die verschiedenen Arten der möglichen Förderungen und Beihilfen. Angeboten werden eine Pdf-Broschüre zum Herunterladen sowie weitere Informationen, die sowohl Unternehmer als auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ansprechen. Diese Unterseite enthält zudem am linken Bildschirmrand ein Menü mit verschiedenen Links zu Einstufungstests für verschiedene Weiterbildungen.

Den rechtlichen Kriterien wird durch einen Link am Bildschirmende („Offenlegung“) genüge getan, der auf das Impressum und die Rahmenbedingungen nach § 25 Mediengesetz verweist. Dort werden neben den Verantwortlichen für die Seiteninhalte außerdem ausführliche Informationen zum Haftungsausschluss und zur Datensicherheit bereitgestellt.

Das Layout des Internetauftritts ist zwar farblich einheitlich gestaltet, wird jedoch gestört durch die wechselnden Einblendungen, die die Seite insgesamt als unruhig erscheinen lassen.

Tabelle 3: Kriterienkatalog angewandt auf das Wirtschaftsförderungsinstitut Burgenland (WIFI)

Anbieter:	Wirtschaftsförderungsinstitut Burgenland (WIFI)
1. Aufbau	
Layout	grün/weiß/schwarz
Frames	ja
Grafiken	ja
Links	ja
Barrierefreiheit	nein/nicht auf Anhieb erkennbar
2. Inhalt	
Lesbarkeit	etwas unübersichtlich
Konventionen	gut
Navigation	übersichtlich
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	Kontaktadresse wird genannt
Impressum	Link auf Startseite
Mediengesetz	Verweis unter Impressum/Offenlegung
Optisch ansprechend?	Nein – störende blinkende „Werbung“
Einheitliches Layout?	Ja – passend zum Logo des WIFI
Zu viele Bilder?	ja
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	Suchfeld ja/Sitemap nein
Menü links/oben?	Aufklappmenüs oben links und rechts
Thema?	teilweise erkennbar
Darstellung	teilweise unübersichtlich
Besonderheiten	keine
Transparente Struktur?	teilweise
Direkter Link zum Angebot?	nein, Suche nötig
Direkter Link zu Förderungen?	nein, lediglich im Untermenü
Eignungstest?	nicht erkennbar
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	Bei „Aufschulungen“ ja
Weg zum Ziel erkennbar?	muss gesucht werden
Beschreibung des Berufsfeldes?	abhängig vom Angebot
Chancen in Bezug zum Alter?	muss gesucht werden
Alternativvorschläge	muss gesucht werden
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt
5. Förderungen	
Überblick?	nicht erkennbar
Verlinkung derselben?	nicht erkennbar
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nicht erkennbar
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt

Dies wäre nicht nötig gewesen, da die Seite über Bilder und Grafiken verfügt, die das Layout angenehm abrunden. Zudem ist nicht erkennbar, warum die dort beworbenen Angebote aus dem restlichen Angebot des Anbieters herausgehoben werden müssen. Geworben wird hier für das „WIFI-Kursbuch“, ein „Firmen Intern Training“, den „WIFI Bildungsgutschein“ und weitere Angebote. Die Bewerbung aktueller Seminare ist noch nachvollziehbar, während die „statischen“ Angebote auch anderweitig hätten beworben werden können. Gibt man den Suchbegriff „Umschulung“ in das Suchfeld auf der Startseite ein, werden keine Ergebnisse erzielt. Es erfolgt jedoch der Hinweis, stattdessen nach „Aufschulung“ zu suchen, was direkt zu zwei Treffern führt. Hier ist positiv hervorzuheben, dass die Zielgruppe der jeweiligen Umschulung konkret benannt wird und auch insgesamt eine klare Struktur vorherrscht. Potenzielle Interessentinnen und Interessenten können sich dadurch gut orientieren.

Für die hier behandelte Zielgruppe ist die Nützlichkeit der Seite jedoch stark vom aktuellen Angebot abhängig. Die momentan angebotenen „Aufschulungen“ (Stand 14.06.2015) richten sich einerseits an bereits ausgebildete Kindergartenhelfer/innen ab 18 Jahren, andererseits an gewerbliche Masseure mit Arbeitserfahrung. Damit handelt es sich um spezielle Weiterbildungen in bestimmten Berufen, die jedoch nicht vergleichbar sind mit einer klassischen Umschulung, bei der es darum geht, Menschen in eine für sie neues Tätigkeitsfeld einzuführen und entsprechend auszubilden.

Die Thematik des Internetauftritts lässt sich anhand der verwendeten Schlagwörter in den Überschriften erkennen. Begriffe wie „Bildung“, „Weiterbildung“ und „Ausbildung“ tauchen auf der Startseite gleich mehrfach auf und geben damit einen eindeutigen Hinweis auf die inhaltliche Ausrichtung des Anbieters. Dies ist allerdings nicht zielführend für die hier behandelte Zielgruppe. Die speziellen Umschulungsangebote für Menschen ab 35 müssten in das System des Anbieters integriert werden, da diese durchaus im Rahmen der Thematik des WIFI ihre Berechtigung haben. Da diese Angebote fehlen, befinden sich auf der Seite leider auch keine Hinweise auf entsprechende Fördermöglichkeiten. Eine weitere sinnvolle Ergänzung des Online-Auftritts wäre eine gezieltere Ansprache der Nutzerinnen und Nutzer, besonders bezüglich der Kontaktaufnahme. Gerade durch persönlichen Kontakt (und sei dies „nur“ telefonisch), könnten den Kundinnen und Kunden wichtige

Hinweise gegeben werden, zum Beispiel die Empfehlung von Plattformen mit den entsprechenden Umschulungsangeboten.

3.4 Burgenländische Volkshochschulen (VHS)

Die Internetseite der Burgenländischen Volkshochschulen (<http://www.vhs-burgenland.at>) besticht zunächst durch die häufige Verwendung von Mitarbeiterinnen-Fotos. Da es sich ausschließlich um Frauen handelt, könnte bei männlichen Betrachtern der falsche Eindruck entstehen, dass sich die dargestellten Angebote speziell an Frauen richten, was jedoch nicht der Fall ist.



Abbildung 5: Internetauftritt der Burgenländischen Volkshochschulen (VHS)©

Dieses Gestaltungselement zieht sich durch den kompletten Internetauftritt und sorgt so für einen hohen Wiedererkennungswert. Auf verlinkten Unterseiten werden

konsequenterweise die Fotos der zuständigen Mitarbeiterinnen präsentiert, sodass die Ansprache der Nutzerinnen und Nutzer eine persönliche Note bekommt. Das Layout ist farblich sehr schlicht gestaltet, die schwarz-weißen Bilder und die schwarz und grau gehaltene Schrift werden lediglich durch ein dezentes Bordeaux-Rot ergänzt. Ein sachliches Design, das schlicht und einfach wirkt und nicht unnötig vom Inhalt der Seite ablenkt. Das Layout wird allerdings etwas unübersichtlich, durch die viel zu häufig eingefügten Texte auf der Startseite, die zudem sehr klein geschrieben sind. Unter dem Bild der Mitarbeiterinnen finden sich fünf Spalten, die insgesamt fast 40 kurze Textzeilen enthalten. Das ist eindeutig zu viel und kann für Verwirrung sorgen, da ein sinnvolles Erfassen und Sortieren dieser Informationen auf Anhieb kaum noch möglich ist. Nutzerinnen und Nutzer können hier nur vermuten, unter welchem Begriff sich Umschulungen finden lassen („Berufliche Weiterbildung“ oder „Zweite Chance“?).

Verstärkt wird diese Unsicherheit durch das völlige Fehlen einer Suchmaske auf der Startseite. Wenn man den Link „Angebot“ auswählt (dieser ist zweimal vorhanden, am oberen Rand sowie am Ende der Seite), öffnet sich eine neue Seite, die wiederum über 25 Links anbietet, darunter allerdings kein einziger, der zu Umschulungen führt. Auch hier wird keine Suchmaske angeboten. Es bleibt die intuitive Suche, die gerade für Menschen mit niedriger Internetaffinität schwerfallen kann. Der Link „Kompetenzfeststellung“ beispielsweise enthält viele allgemeine Aussagen über die Bedeutung von Wissen und Kompetenzen, wirkt aber nicht sehr aussagekräftig. Nutzerinnen und Nutzer mit geringem Bildungsniveau könnten sich hiervon leicht abgeschreckt fühlen. Positiv anzumerken ist hier, dass auf der Seite gleich drei Mitarbeiterinnen mit Foto und Telefonnummer vorgestellt werden. Dadurch wird man direkt mit den zuständigen Beraterinnen konfrontiert, was eine Kontaktaufnahme erleichtern kann.

Unter dem Link „Bildungsberatung“ (auf der Seite <http://www.vhs-burgenland.at/home/Angebot.html>), findet sich ein Link zur Burgenländischen Konferenz der Erwachsenenbildung (BUKEB), die auf ihrer Seite eine Bildungsdatenbank anbietet, aber auch hier führt der Suchbegriff „Umschulung“ zu keinem Ergebnis. Interessierte müssen sich geduldig durch verschiedene Links klicken und immer wieder vermuten, ob die angewählte Unterseite zum richtigen Ergebnis

führt, was aber leider nicht der Fall ist.

Ein Verweis auf die rechtlichen Kriterien findet sich nicht. Die Startseite enthält einen farbigen Balken mit der Adresse des Anbieters, zudem den Hinweis „Impressum“.

Dieser Begriff wirkt zwar wie ein Link, der zum Impressum führt, lässt sich jedoch nicht anklicken.

Daraus lässt sich schließen, dass dieser lediglich die Überschrift für die Adresse des Anbieters darstellen soll, was jedoch durch die Anordnung sehr verwirrend wirkt. Ein Hinweis auf rechtliche Grundlagen (wie etwa das Mediengesetz oder ein Haftungsausschluss) findet sich nicht. Sollte dieser auf der Seite vorhanden sein, ist er so gut versteckt, dass Durchschnittsnutzerinnen und -nutzer diesen kaum auffinden können.

Positiv herauszuheben ist die Tatsache, dass Hinweise auf Möglichkeiten der Kompetenzfeststellung gegeben werden. Diese finden sich unter folgender Verlinkung: „Startseite >Neues & Themen > Du kannst was“⁴⁴. Aufzufinden ist dieser Hinweis jedoch nur durch gezieltes Suchen und die Vermutung, entsprechende Begriffe in der jeweiligen Kategorie zu entdecken. Dort heißt es: „Die TeilnehmerInnen bekommen die Möglichkeit zur persönlichen Standortbestimmung, ihre Stärken und Chancen zu erkennen, an Zielklarheit zu gewinnen und erwerben vor allem die Fähigkeit zu aktivem Selbstmanagement ihrer Kompetenzen. (...) Die TeilnehmerInnen erarbeiten dabei ihr persönliches Kompetenzportfolio und Kompetenzprofil.“⁴⁵

Zudem erfolgt der Hinweis, wo und unter welchen Bedingungen diese kostenlosen Workshops abgehalten werden. Damit wird ein Thema angesprochen, dass nicht selbstverständlich von allen Anbietern aufgegriffen wird. Gerade für die angesprochene Zielgruppe kann eine Kompetenzfeststellung ein wichtiger Faktor sein, auf der Suche nach der passenden Umschulung. Insgesamt lässt sich das Angebot des Anbieters wie folgt charakterisieren: Für die hier anvisierte Zielgruppe bietet die Seite der Burgenländischen Volkshochschulen keine sinnvolle Hilfe, wenn es um die konkrete Suche nach einer passenden Umschulungsmaßnahme geht.

Tabelle 4: Kriterienkatalog angewandt auf die Burgenländischen Volkshochschulen

⁴⁴ http://www.vhs-burgenland.at/home/Neues_Themen.html

⁴⁵ <http://www.vhs-burgenland.at/home/Kompetenzfeststellung.html>

(VHS)

Anbieter:	Burgenländische Volkshochschulen (VHS)
1. Aufbau	
Layout	Schwarz/weiß/grau/rot
Frames	nein
Grafiken	kaum
Links	ja
Barrierefreiheit	nicht erkennbar
2. Inhalt	
Lesbarkeit	gut, aber kleine Schrift
Konventionen	übersichtlich, aber teilweise zu viel Text
Navigation	
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	nicht auffindbar
Impressum	Link gesetzt, funktioniert aber nicht
Mediengesetz	nicht genannt
Optisch ansprechend?	ja
Einheitliches Layout?	ja
Zu viele Bilder?	nein
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	nein
Menü links/oben?	oben mittig und unten
Thema?	Erkennbar (Weiterbildung allgemein)
Darstellung	ansprechend
Besonderheiten	Einstiegsseite zeigt sechzehn Mitarbeiterinnen > wirkt, als würden nur Frauen angesprochen
Transparente Struktur?	ja
Direkter Link zum Angebot?	nein, muss gezielt gesucht werden
Direkter Link zu Förderungen?	nein, muss gezielt gesucht werden
Eignungstest?	wird angeboten
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	kann festgestellt werden (Kompetenztest)
Weg zum Ziel erkennbar?	ja, muss aber gesucht werden
Beschreibung des Berufsfeldes?	nein
Chancen in Bezug zum Alter?	nein
Alternativvorschläge	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein
5. Förderungen	
Überblick?	nein
Verlinkung derselben?	nein
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein

Betrachtet man jedoch die Möglichkeit einer Kompetenzfeststellung, bleibt festzuhalten,

dass dieses Angebot auch für die möglichen Umschülerinnen und Umschüler eine sinnvolle Hilfe bieten kann.

Das Angebot der Burgenländischen Volkshochschulen ließe sich jedoch noch sinnvoll erweitern. So könnte eine telefonische Kontaktaufnahme wertvolle Hinweise zum Thema Umschulungen ergeben, auch wenn sich dies auf der Internetseite bislang nicht erkennen lässt. Unabhängig vom konkreten Angebot des Anbieters ist ein Suchfenster auf der Startseite unverzichtbar. Damit könnten potenzielle Nutzerinnen und Nutzer zumindest erkennen, dass der Anbieter VHS als Ansprechpartner für die gesuchte Umschulung nicht in Frage kommt.

Da Interessierte nicht zum Kontakt mit den Mitarbeiterinnen aufgefordert werden, ist die gegebene Hilfestellung für potenzielle Umschülerinnen und Umschüler leider sehr gering. Sinnvollerweise sollte bei einer (Neu)-Gestaltung dieser Seite daran gedacht werden, dass auch Menschen mit geringem Bildungsniveau und entsprechend geringer Internetaffinität mit leicht auffindbaren Informationen versorgt zu werden wünschen. Dies ist hier nicht optimal gelöst.

3.5 Berufsförderungsinstitut Burgenland (BFI)

Die Seite des Berufsförderungsinstitutes Burgenland (BFI)⁴⁶ besticht durch auffallend große Flash-Einblendungen, die die Hälfte der Seite einnehmen. Dadurch bleibt wenig Platz für die verschiedenen Links, die auf weitere Inhalte verweisen (siehe Abbildung 4). Die Startseite bietet (neben den Links, die in Leisten untergebracht sind), alleine in der Bildschirmmitte auf ganzer Breite 15 verschiedene Links an, die allesamt aus großen Überschriften bestehen, die wiederum mit Textzeilen unterlegt sind. Die farbliche Gestaltung ist in roter, blauer und schwarzer Schrift gehalten und wird konsequent beibehalten.

Ein Verweis auf das Mediengesetz fehlt, lediglich ein Impressum ist vorhanden. Dieses ist von der Startseite unter dem Link „Impressum“ auch gut erreichbar. Allerdings fallen die weiteren Informationen, besonders der Haftungsausschluss, sehr kurz aus. Ungewöhnlich ist das Vorhandensein weiterer Links auf der Impressum-Seite, die dort

⁴⁶ <http://www.bfi-burgenland.at/>

thematisch unpassend platziert sind.

Dies ist einerseits ein Link mit dem Titel „Bildungsprogramm“, der auf eine 218-seitige Pdf-Datei verweist, andererseits ein Link ohne Überschrift, der aus einem kleinen Bildschirmfenster besteht und auf ein kurzes Werbevideo für die Seminare des Anbieters verlinkt.

Die Optik der Seite der Seite ist insgesamt nicht sehr ansprechend, da sehr viele Informationen gebündelt präsentiert werden, eine schnelle Orientierung wird dadurch erschwert. Zudem stören die ständig wechselnden Einblendungen, zumal diese sehr viel Raum auf der Startseite einnehmen. Die Thematik des Angebotes wird deutlich erkennbar vermittelt, da die meisten Links einen direkten Bezug zu den angebotenen Dienstleistungen aufweisen.

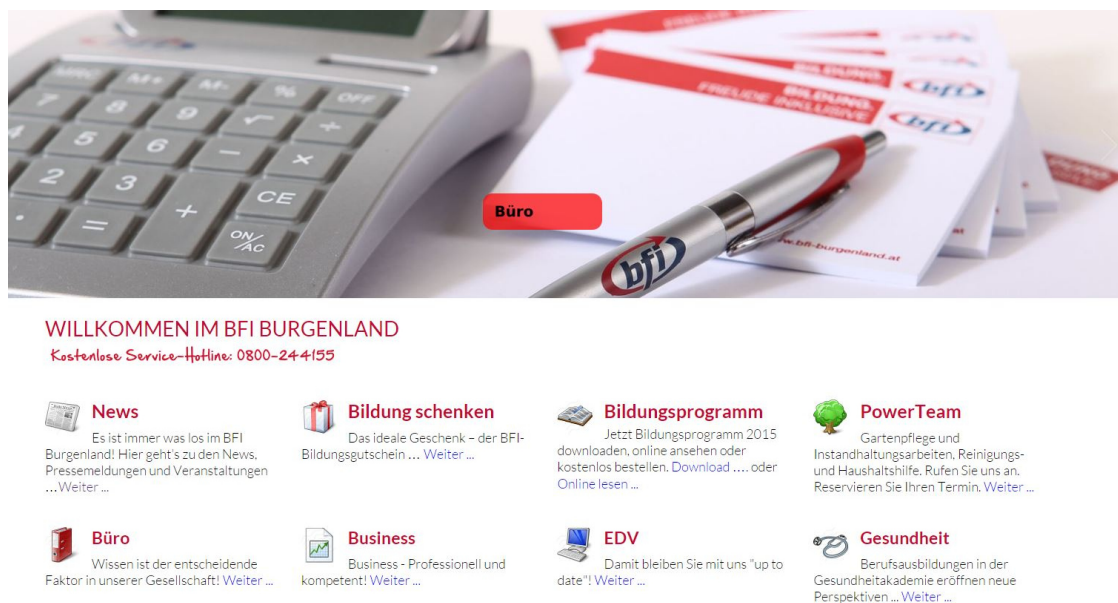


Abbildung 6: Internetauftritt des Berufsförderinstituts Burgenland (BFI)©

Die Begriffe „Bildung“ und „Ausbildung“ tauchen auf der Startseite mindestens vier Mal auf, zudem verweisen auch viele der anderen Überschriften auf ähnliche Angebote. Die Einblendungen verweisen – wenn auch der permanente Wechsel stört – ebenso auf Bildungsangebote. Das Suchfeld für die Volltextsuche bietet außerdem eine sinnvolle Ergänzung für die dargestellten Informationen.

Die Navigation ist etwas unübersichtlich, da durch ungünstige Bildschirmaufteilung meist gescrollt werden muss, um die gesuchten Links zu erreichen. Durch die vielen

Überschriften ist auch nicht immer klar erkennbar, welcher Link zum gesuchten Angebot führt. Hilfe bietet hier das Suchfenster, das sich im oberen rechten Bildschirmbereich befindet.

Positiv lässt sich hervorheben, dass es auf der Startseite einen Link gibt, der direkt über die Fördermöglichkeiten informiert („Startseite > Unser Angebot > Fördermöglichkeiten des BFI Burgenland“⁴⁷). Dadurch werden nicht nur wichtige Informationen mitgeteilt, sondern potenzielle Umschülerinnen und Umschüler indirekt ermuntert, sich weiterzubilden, da gleich sechs verschiedene Fördermöglichkeiten genannt werden. Diese Informationen sind allerdings sehr allgemein gehalten. Es ist leider nicht erkennbar, ob für Menschen ab 35 besondere Fördermöglichkeiten bestehen.

Es fehlt auch ein Hinweis auf die benötigten Unterlagen, die zur Erlangung einer Förderung vorgelegt werden müssen. An dieser Stelle wäre ein Verweis auf zuständige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. eine Aufforderung zur Kontaktaufnahme sinnvoll. Diese Kontaktmöglichkeit muss jedoch erst gesucht werden. Dazu muss ein Menüpunkt aus der Linkleiste im oberen Bildschirmbereich gewählt werden („Über uns“), um anschließend aus der sich öffnenden Linkliste eine weitere Auswahl zu treffen („Ansprechpersonen vor Ort“). Hier erscheint eine Landkarte des Burgenlandes mit den Landesbezirken. Beim Anklicken des jeweiligen Bezirkes öffnet sich eine weitere Seite, auf der die Leitung und Assistenz der jeweiligen Niederlassung mit Farbfoto und Kontaktdaten vorgestellt wird.⁴⁸ Abgerundet werden die Informationen durch eine eingebundene Landkarte von Google-Maps, die eine Anfahrsbeschreibung liefert.

Eine Eingabe des Begriffs „Umschulung“ in das Suchfenster auf der Startseite führt zu keinem Ergebnis. Es fehlt selbst der Hinweis auf die Tatsache, dass der Suchbegriff nicht gefunden werden konnte. Angezeigt wird lediglich eine weiße Seite, gerahmt von den Frames am oberen und unteren Bildschirmrand, die verschiedene Linklisten enthalten.

Tabelle 5: Kriterienkatalog angewandt auf das Berufsförderungsinstitut Burgenland

⁴⁷ <http://www.bfi-burgenland.at/foerderungen-2/>

⁴⁸ Vgl. als Beispiel für Eisenstadt/Eisenstadt-Umgebung: <http://www.bfi-burgenland.at/bfi-landkarte/servicecenter-eisenstadt/>

(BFI)

Anbieter:	Berufsförderungsinstitut Burgenland (BFI)
1. Aufbau	
Layout	ungünstige Proportionen
Frames	ja
Grafiken	wechselnde Grafikeinblendungen
Links	vorhanden/sehr viele
Barrierefreiheit	nicht erkennbar
2. Inhalt	
Lesbarkeit	verständlich
Konventionen	gut, störende Einblendungen
Navigation	etwas unübersichtlich
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	kein Verweis auf das Mediengesetz
Impressum	vorhanden
Mediengesetz	nein
Optisch ansprechend?	nein, da unübersichtlich
Einheitliches Layout?	ja, Farben werden konsequent beibehalten
Zu viele Bilder?	ja, zudem dauernd wechselnd
Klare Verweisstruktur?	nein
Volltextsuche/Sitemap?	Volltextsuche ist vorhanden
Menü links/oben?	vorhanden im oberen Bildschirmbereich
Thema?	wird deutlich
Darstellung	teils unübersichtlich
Besonderheiten	keine
Transparente Struktur?	nein
Direkter Link zum Angebot?	ja, aber unterschiedliche Angebote
Direkter Link zu Förderungen?	ja, unter „unser Angebot“ auf der Startseite
Eignungstest?	ja, unter der Volltextsuche auffindbar
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	ja
Weg zum Ziel erkennbar?	muss gesucht werden
Beschreibung des Berufsfeldes?	ja
Chancen in Bezug zum Alter?	teilweise, z. B. „PensionistInnen“-Kurse
Alternativvorschläge	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt, Ansprechpartnerin genannt
5. Förderungen	
Überblick?	ja, Link im Menü auf Startseite
Verlinkung derselben?	ja
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt, Ansprechpartnerin genannt

Wer konkrete Informationen über Umschulungen vermisst, hat noch die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme. Der Anbieter stellt eine kostenlose Hotline zur

Verfügung, deren Telefonnummer auf der Internetseite stets präsent ist. Bereits auf der Startseite wird mit dem Slogan „Willkommen im Burgenland Kostenlose Hotline (...)“⁴⁹ geworben. Die dort genannte Nummer wiederholt sich auch mehrfach bei den verlinkten Seiten, was als indirekte Aufforderung zur Kontaktaufnahme gewertet werden kann.

Die Online-Plattform des Berufsförderungsinstitutes Burgenland bietet somit keine konkreten Informationen für die behandelte Zielgruppe der Umschülerinnen und Umschüler ab 35 Jahren, allerdings muss positiv herausgehoben werden, dass direkt auf der Startseite ein Link zur Fördermöglichkeiten untergebracht ist. Diese ganz wesentlichen Informationen werden leider nicht von allen hier behandelten Anbietern bereitgehalten, sodass sich diese Ausnahme wohlwollend bemerkbar macht.

3.6 Weitere Institutionen

In den vorangegangenen Unterkapiteln wurden die Online-Plattformen der vier größten Anbieter von Umschulungen im Burgenland vorgestellt. In den folgenden Abschnitten werden weitere Anbieter vorgestellt. Diese sind zwar kleiner als die „Marktführer“, müssen jedoch auch in Betracht gezogen werden, da sie grundsätzlich dieselbe Zielgruppe ansprechen, wie ihre großen Mitanbieter und teilweise dieselben bzw. sehr ähnliche Dienstleistungen anbieten. Ein Unterschied zu den „großen“ Anbietern besteht jedoch darin, dass es sich meist um Anbieter mit einem gemischten Angebot handelt. Es werden nicht ausschließlich berufsorientierte Angebote bereitgestellt, sondern auch kulturelle. Dadurch ergibt sich die Situation, dass manche der untersuchten Online-Plattformen wenig bis keine Hilfe für die hier behandelte Zielgruppe darstellen.

3.6.1 Burgenländisches Volksbildungswerk (VBW)

Der Internetauftritt des Burgenländischen Volksbildungswerkes⁵⁰ fällt im Rahmen dieser Arbeit zunächst dadurch auf, dass nicht ausschließlich Bildungsangebote bereitgehalten werden, sondern zudem noch Verweise auf kulturelle Aktivitäten erfolgen. Der Anbieter bezeichnet sich dementsprechend auch als „Partner in Kultur-

⁴⁹ <http://www.bfi-burgenland.at>

⁵⁰ <http://www.volksbildungswerk.at/> (Aufruf am 05.07.2015).

und Bildungsangelegenheiten.“⁵¹ Beim Betrachten des Internetauftritts fällt außerdem auf, dass verweise auf Bildung bzw. Umschulung und Weiterbildung fehlen. Das Layout wirkt etwas umständlich strukturiert. Am oberen Bildschirmrand findet sich eine Menüleiste, darunter zwei Fenster mit völlig unterschiedlichen Angeboten.



Abbildung 7: Internetauftritt Burgenländisches Volksbildungswerk (VBW)©

Das obere Fenster enthält eine kurze Vorstellung des Anbieters („Home“) und einen Link zum Veranstaltungskalender. In dem darunter befindlichen Fenster wird für Kurzfilme

⁵¹ <http://www.volksbildungswerk.at/> (Aufruf am 05.07.2015).

von Kindern und Jugendlichen geworben. Somit findet eine ungewöhnliche Vermischung statt: einerseits wird die Seite des Anbieters ganz allgemein dargestellt, andererseits auf ein konkretes *inhaltliches* Angebot verwiesen. Qualitativ unterschiedliche Informationen aus verschiedenen Kategorien werden somit in demselben Design und innerhalb derselben Bildschirmseite präsentiert: Eine Darstellung, die durchaus ungewohnt wirkt.

Am linken Bildschirmrand finden sich zwei weitere, kleinere Frames. Der obere von beiden enthält eine Anmelde­möglichkeit. Durch Eingabe von E-Mailadresse und Kennwort können sich Nutzerinnen und Nutzer hier einloggen. Eine Neuregistrierung ist hier ebenfalls möglich. Der untere der beiden seitlichen Frames enthält Links, um die Seite in fünf verschiedenen Sprachen aufrufen zu können (Deutsch, Englisch, Kroatisch, Ungarisch und Rumänisch). Darunter befinden sich drei Links. Der erste führt zu einer Seite, die über Qualitätstestierung in der Weiterbildung informiert (<http://www.artset-lqw.de/cms/>), der zweite zu einem Anbieter, der sich ebenfalls mit Qualitätssicherung in der Weiterbildung beschäftigt (<http://oe-cert.at/>), während der dritte Link nicht funktioniert (<http://bmukk.gv.at>).

Die Verwendung von Frames ist unter dem Aspekt der Barrierefreiheit zwar nicht optimal, jedoch muss angemerkt werden, dass sich durch Links am oberen Rand die Schriftgröße der Seite einstellen lässt. Hier werdend drei verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl geboten

Hier werden drei verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl geboten („kleine Schrift“, „Normale Schrift“ und „große Schrift“). Die Inhalte selbst sind gut lesbar und in einer leicht verständlichen Sprache verfasst. Die Konventionen von Internetnutzerinnen und -nutzern werden somit gut bedient. Direkt auf der Startseite, am unteren Bildschirmrand, finden sich die Links „Disclaimer“ und „Impressum“. Der Link „Disclaimer“ verweist auf einem kurzen Text über den Haftungsausschluss. Der Link „Impressum“ führt zu einem längeren Text mit rechtlichen Hinweisen. Dort findet sich auch eine Passage über das Mediengesetz.

Tabelle 6: Kriterienkatalog angewandt auf das Burgenländische Volksbildungswerk (VBW)

Anbieter:	Burgenländisches Volksbildungswerk (VBW)
1. Aufbau	
Layout	etwas umständlich
Frames	ja
Grafiken	ja
Links	vorhanden
Barrierefreiheit	Schriftgröße wählbar
2. Inhalt	
Lesbarkeit	gut
Konventionen	ungewöhnliche Mischung von Inhalten
Navigation	gut
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	ausführlich vorhanden
Impressum	vorhanden
Mediengesetz	wird genannt
Optisch ansprechend?	weniger
Einheitliches Layout?	ja
Zu viele Bilder?	nein
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	Volltextsuche und Sitemap vorhanden
Menü links/oben?	oben
Thema?	nicht eindeutig erkennbar
Darstellung	viel Text, kaum Bilder und Grafiken
Besonderheiten	keine
Transparente Struktur?	teilweise
Direkter Link zum Angebot?	nein
Direkter Link zu Förderungen?	nein
Eignungstest?	nein
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	nein
Weg zum Ziel erkennbar?	nein
Beschreibung des Berufsfeldes?	nein
Chancen in Bezug zum Alter?	nein
Alternativvorschläge	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	indirekt
5. Förderungen	
Überblick?	nein
Verlinkung derselben?	nein
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein

Auffallend ist an der Gestaltung, dass kaum Bilder oder Grafiken verwendet werden, sondern fast nur Text. Dieser ist zwar gut strukturiert und auch sauber gegliedert, zum Beispiel durch gut gewählte Zeilenabstände und Auflistungen – eine Auflockerung durch grafische Gestaltungselemente hätte das Design jedoch etwas aufgelockert. Wie zu Anfang des Kapitels bereits angedeutet, fällt die Seite des Burgenländischen Fortbildungswerkes dadurch aus dem Rahmen der hier behandelten Anbieter, dass keine Umschulungen angeboten werden.

Für die Zielgruppe der Menschen ab 35 ist dieser Anbieter somit keine Hilfe, wenn es um die konkrete Suche nach Umschulungsmaßnahmen geht. Viele Kriterien aus dem Kriterienkatalog (vgl. Tabelle 5) können deshalb nicht zur Anwendung kommen bzw. müssen negativ beschieden werden. Die Eingabe des Suchbegriffs „Umschulung“ in das Suchfenster auf der Startseite ergibt keine Treffer und führt zu der Meldung, dass der Begriff weder in den Seiteninhalten, noch im Veranstaltungskalender gefunden wurde. Durch das Fehlen des Hauptbegriffs lassen sich auch die Punkte 4. (Bildungsangebote) und 5. (Förderungen) des Kriterienkataloges nur negativ beantworten. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Seite insgesamt nicht in Betracht kommt für Menschen ab 35, die eine Umschulung suchen. Unter der Überschrift „Was wir bieten“ (in der oberen Linkleiste auf der Startseite) ist eine Seite verlinkt, die die vielfältigen Leistungen des Anbieters auflistet. Darunter befinden sich unter der Überschrift „Arbeitsschwerpunkte“ auch Angebote, die für die hier behandelte Zielgruppe interessant sein können.

Zu nennen sind hier die in erster Linie die Punkte „Erstellung persönlicher Kompetenzportfolios“ und „Zielgruppenprogramme für SeniorInnen, Familien, Frauen, Jugendliche, die burgenländischen Volksgruppen und für bildungsferne und benachteiligte Gruppen“.⁵² Die Erstellung eines persönlichen Kompetenzportfolios kann eine sinnvolle Möglichkeit sein, bei der Suche nach einer Umschulung auf den richtigen Weg geleitet zu werden. Hier können unter Umständen wichtige Fragen beantwortet werden: Wo liegen die eigenen Stärken? Welche Fähigkeiten sind vorhanden? Eine Auseinandersetzung mit diesen Fragen kann eine wertvolle Hilfe sein bei der Überlegung, welche Art der Umschulung überhaupt in Frage kommt. Um ein passendes Umschulungsangebot zu finden, ist jedoch die Nutzung von anderen

⁵² <http://www.volksbildungswerk.at/?mmid=3> (Aufruf 07.07.2015).

Informationsquellen unerlässlich. Die umfassende Beschreibung des Kompetenzportfolios wird abgerundet durch die Aufforderung, sich unter der angegebenen Telefonnummer näher zu informieren.

Die „Zielgruppenprogramme...“ wenden sich an ebenfalls Zielgruppen, die sich mit der Zielgruppe für Umschulungen teilweise überschneiden. Aus der ganz allgemein formulierten Beschreibung auf der Internetseite lässt sich jedoch nicht herauslesen, ob hier eine passende Hilfestellung gewährt werden kann, oder nicht. Unter der Überschrift „Methoden“ wird auf derselben Seite dargestellt, dass mit „Kursen und Seminaren“ und „Aktivierender Befragung“ gearbeitet wird.⁵³ Die aktivierende Befragung mag als Methode geeignet sein, um Menschen anzuregen, sich mit dem Thema „Umschulung“ auseinanderzusetzen. Problematisch ist jedoch, dass der erste Impuls von den Nutzerinnen und Nutzern selbst kommen muss. Für Interessierte, die eigenständig initiativ werden, bietet die Nutzung des Angebotes, vor allem die Möglichkeit, ein Kompetenzportfolio zu erstellen, durch das eine Hilfe auf dem Weg zur Umschulung.

3.6.2 Ländliches Fortbildungsinstitut (LFI)

Der Internetauftritt des Ländlichen Fortbildungsinstitutes (<http://www.lfi.at/>) wendet sich an Menschen in ganz Österreich. Der erste Satz auf der Startseite stellt den Anbieter folgendermaßen vor: „Das Ländliche Fortbildungsinstitut ist das Bildungsunternehmen der Landwirtschaftskammer für die Menschen im Ländlichen Raum.“⁵⁴ Damit ist bereits beschrieben, welche inhaltliche Ausrichtung zu erwarten ist. Auf der Startseite befindet sich im oberen Bildschirmbereich eine Linkleiste mit Links zu den einzelnen Bundesländern. Da in dieser Arbeit speziell die Situation im Burgenland behandelt wird, beziehen sich die folgenden Ausführungen insbesondere die Anwendung des Kriterienkataloges auf die Unterseite des Burgenlandes (<http://www.lfi.at/?+LFI+Burgenland+&id=2500%2C%2C%2C2046>).

Auffallend ist zunächst die ungünstige Aufteilung der Fläche. Bei Betrachtung auf einem handelsüblichen 16:9 Monitor bleiben große Bildschirmflächen links und rechts (insgesamt etwa ein Drittel der Fläche) ungenutzt, während man andererseits bis zum

⁵³ Vgl. <http://www.volksbildungswerk.at/?mmid=3> (Aufruf 07.07.2015).

⁵⁴ <http://www.lfi.at/> (Aufruf 08.07.2015).

unteren Ende der Seite scrollen muss, um den gesamten Seiteninhalt lesen zu können. Die Seite arbeitet mit Frames. So bleibt auch beim Wechsel auf Unterseiten die links angebrachte Suchleiste „Online Kurssuche“ stets präsent.

The screenshot shows the homepage of the Ländliches Fortbildungsinstitut (LFI) Burgenland. At the top, there is a navigation bar with links to different Austrian states: ÖSTERREICH, BURGENLAND (selected), KÄRNTEN, NIEDERÖSTERREICH, OBERÖSTERREICH, SALZBURG, STEIERMARK, TIROL, VORARLBERG, and WIEN. A 'Merkliste' icon is also present.

On the left side, there is a search bar titled 'ONLINE KURSSUCHE' with 943 online courses. It includes dropdown menus for 'Bundesland' (Burgenland), 'Bezirk' (alle), and 'Fachbereich' (alle). There are also input fields for 'Zeitraum' (09.07.2015 bis) and 'Veranstaltungsnummer'. A 'JETZT SUCHEN' button is at the bottom of the search bar.

The main content area features a large photo of a group of people sitting around a table. Below the photo, there is a 'Herzlich willkommen im LFI Burgenland' message. To the right of the photo, there is a 'Bildungs-Programm bestellen!' button.

Below the main content area, there are several sections:

- Das LFI Burgenland**: A small photo of the LFI staff.
- Bildungsprogramm 2014/15**: A list of courses with a 'mehr' link.
- Seminar-bäuerinnen**: A link to a seminar for farmers.
- AKTUELLE KURSE**: A list of current courses with dates and descriptions.
 - Kochen mit Kräutern - Würzen gegen freie Radikale**: Next termin: 18.07.2015. Description: Beifuß, Thymian, Bohnenkraut, Rosmarin, ... sind kleine Helfer zum täglich..
 - Wir holen den Sommer ins Glas Einkochen, einlegen und einmachen**: Next termin: 25.07.2015. Description: In diesem Kochkurs werden, durch verschiedenste Techniken des Konservier..
 - Sonnenpflege und Insektenschutz aus ätherischen Ölen**: Next termin: 01.08.2015. Description: Theoretischer Teil: Die Haut - unser größtes Organ Die Sonne - ein wic..
 - Faszination Paradeiser**: Next termin: 03.08.2015. Description: An diesem Tag dreht sich alles um dieses vielseitige Fruchtgemüse, das a..
 - Naturparfums und Raumsprays - selbst hergestellt**: Next termin: 08.08.2015. Description: Theoretischer Teil: Was sind ätherische Öle? Warum uns Düfte so berührt..
 - GRIP \$® - Ganzheitliche Reitpädagogik nach Dell'mour®**: Next termin: 22.08.2015. Description: In der ganzheitlichen Reitpädagogik werden durch die Kenntnisse der Bewe..
- QUICKLINKS**: A list of quick links including 'Blättern Sie online im Bildungsprogramm', 'Newsletter anmelden', 'Selfcheck- testen Sie Ihre unternehmerischen Kompetenzen', 'Bildungs- und Beratungslandkarte- Ihr Wegweiser!', 'Lebensqualität Bauernhof', 'Landwirtschaftskammer Burgenland', and 'Arbeitskreisberatung'.

At the bottom left, there is a 'Häufige Suchbegriffe' section with a grid of links: Bauen, Zeit, Gesundheit & Ernährung, Praxis, Natur, EDV & Informationstechnologie, Erfolg, Umwelt und Biolandbau, Energie, Persönlichkeit & Kreativität, Einkommenskombination, Gesundheit, Orientierung, Unternehmensführung, Sicherheit, Direktvermarktung, Kultur, Weinbau, Mensch, Ackerbau, Tierhaltung, Technik.

Abbildung 8: Internetauftritt Ländliches Fortbildungsinstitut (LFI) Burgenland©

Die Optik der Seite wird aufgelockert durch ein großes Bild in der oberen Bildschirmmitte. Da die abgebildeten Menschen nicht mit jenen auf der Mitarbeiterseite identisch sind, bleibt nur die Vermutung, dass hier Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Schulungen abgebildet sind. Weitere Bilder finden sich auf der Startseite in Verbindung mit weiteren Links, die in Frames eingebunden sind. Dies ist ein Link mit einem Porträt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ein Link mit einer Abbildung des Bildungsprogramms und ein weiterer Link mit dem Verweis auf das Angebot „Seminar Bäuerinnen“.

Darunter befinden sich sechs Links, die allesamt auf konkrete Seminarangebote

hinweisen. Aus den Titeln der beworbenen Veranstaltungen („Kochen mit Kräutern“, „Sonnenpflege und Insektenschutz aus ätherischen Ölen“ etc.) geht klar die inhaltliche Ausrichtung auf gärtnerische und landwirtschaftliche Themen hervor.

Die Inhalte sind in einem gut lesbaren Stil verfasst und bedienen die Konventionen der Nutzerinnen und Nutzer. Die Navigation ist übersichtlich gestaltet. Neben dem bereits beschriebenen Suchfenster mit Online-Kurssuche und Volltextsuche befindet sich am rechten Bildschirmrand ein weiteres Suchmenü mit „Quicklinks“. Diese verweisen auf das Bildungsprogramm, Newsletter-Anmeldung, einen Selbsttest zur Ermittlung der eigenen unternehmerischen Qualitäten und weitere Angebote. Abgerundet wird das Angebot an Links durch eine Leiste am unteren Bildschirmrand mit Verweis auf „Kontakt“, „Impressum“ und eine „Sitemap“. Beim Anklicken des Links „Kontakt“ öffnet sich eine Unterseite, auf der die Nachricht direkt in ein Textfenster eingegeben werden kann, zusätzlich gibt es weitere Fenster für die Angabe der eigenen Daten. Der Link „Impressum“ führt nicht – wie zu erwarten gewesen wäre – zu einem klassischen Impressum mit Angabe der presserechtlich Verantwortlichen. Stattdessen öffnet sich eine Unterseite, die die Geschäftsbedingungen des Institutes darlegt. Dargeboten werden hier Informationen zur Kursanmeldung, den Zahlungsbedingungen Stornogebühr und weitere Informationen, die auf den rechtlichen Rahmen der Kursteilnahme verweisen.

Die Nennung der für den Internetauftritt Verantwortlichen fehlt ebenso wie ein Hinweis auf das Mediengesetz. Eine sinnvolle Hilfe zur Orientierung bietet hier jedoch die Sitemap, die über ein umfangreiches Begriffsverzeichnis verfügt. Die Seite ist optisch ansprechend gestaltet. Sowohl Startseite als auch Unterseiten sind dezent mit Bildern versehen. Dies lockert die Betrachtung auf, ohne durch zu häufige Gestaltungselemente von den Inhalten abzulenken. Bei den Bildern handelt es sich meist um das Foto, das auch schon auf der Startseite zu sehen ist: freundlich lächelnde Menschen in einer Seminarsituation.

Dieses Bild findet sich als Frame auf den meisten Unterseiten. Eine Ausnahme bilden Fotos der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Abgerundet wird die Darstellung durch ein dem Thema angemessenes Schriftbild.

Tabelle 7: Kriterienkatalog angewandt auf das Ländliche Fortbildungsinstitut (LFI)

Anbieter:	Ländliches Fortbildungsinstitut (LFI)
1. Aufbau	
Layout	ungünstige Proportionen
Frames	ja
Grafiken	ja
Links	vorhanden
Barrierefreiheit	nicht erkennbar
2. Inhalt	
Lesbarkeit	gut
Konventionen	gut
Navigation	gut
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	nein
Impressum	vorhanden
Mediengesetz	nein
Optisch ansprechend?	ja
Einheitliches Layout?	ja
Zu viele Bilder?	nein
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	ja
Menü links/oben?	ja
Thema?	erkennbar
Darstellung	gut
Besonderheiten	Bezug zur Landwirtschaft
Transparente Struktur?	ja
Direkter Link zum Angebot?	ja, auch „Quicklinks“
Direkter Link zu Förderungen?	ja, aber nur in Bezug zur Landwirtschaft
Eignungstest?	ja, aber nur in Bezug zur Landwirtschaft
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	teilweise
Weg zum Ziel erkennbar?	nein
Beschreibung des Berufsfeldes?	ja
Chancen in Bezug zum Alter?	nein
Alternativvorschläge	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein
5. Förderungen	
Überblick?	ja, aber nur in Bezug zur Landwirtschaft
Verlinkung derselben?	ja
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein

Die Überschriften sind in grüner Schrift gestaltet, was als Hinweis auf den

landwirtschaftlichen Hintergrund des Anbieters gesehen werden kann und die Inhalte somit optisch in passender Form aufgreift. Ergänzt wird die Gliederung der Seite durch die vielfach vorhandenen Links zu Unterseiten, die thematisch gut strukturiert sind.

Die Besonderheit des Anbieters besteht darin, dass das Angebot auf landwirtschaftliche Themen fokussiert ist, was sich bereits auf der Startseite durch die Themen der angebotenen Seminare erkennen lässt. Das Programm (Startseite > Programm > Aktuelle Schwerpunkte) nennt von 16 Angeboten acht Titel, bei denen der Bezug zur Landwirtschaft bereits im Titel auftaucht. Angeboten werden dort Kurse zu den Themen „Urlaub am Bauernhof“, „Direktvermarktung“, „Umwelt und Biolandbau“, „Ackerbau“, „Weinbau“, „Obst-, Garten- und Gemüsebau“ neben allgemeinen Themen wie „Kreativität“, „Einkommenskombination“ und „Unternehmensführung“.

Unter dem Menüfeld „Quicklinks“ am rechten Bildschirmrand werden auch direkte Links angeboten zu einem „SelfCheck“. Dort können Fragen beantwortet werden, um zu überprüfen, ob man für die Führung eines landwirtschaftlichen Betriebes geeignet ist bzw. wo noch weiterer Fortbildungsbedarf herrscht. Der Hinweis auf Möglichkeiten der Förderung lässt sich ebenfalls leicht erreichen. Im Menüfeld am linken Bildschirmrand findet sich ein Link mit dem Titel „Förderungen“. Auf der verlinkten Unterseite wird klar strukturiert dargestellt, wer förderberechtigt ist und zu welchem Prozentsatz der Kosten eine Förderung erfolgt. Allerdings sind diese Angebote nur bedingt relevant für die in dieser Arbeit behandelte Zielgruppe für Menschen mit Umschulungsbedarf ab 35 Jahren, da sich die Angebote des Anbieters auf Personen beziehen, die

- bereits einen land- und forstwirtschaftlichen Betrieb bewirtschaften
- in einem solchen Betrieb als Familienangehörige mitarbeiten oder
- in einem solchen Betrieb tätig sind.⁵⁵

Wer zum Beruf des Landwirtes umschulen möchte, fällt nach dieser Definition nicht unter den Kreis der förderbaren Personen. Bei der Darstellung des Angebotes bleibt auch offen, ob Umschulungen innerhalb der Landwirtschaftsbranche möglich sind, zum Beispiel vom Weinbauern zum Reittherapeuten etc. Gibt man in das Suchfenster der Volltextsuche auf der Startseite den Begriff „Umschulung“ ein, führt dies zu keinem

⁵⁵ Vgl. <http://www.lfi.at/?+Foerderungen+&id=2500%2C%2C%2C2497> (Aufruf 09.07.2015).

Ergebnis. In diesem Falle bleibt lediglich die Kontaktaufnahme, um eine persönliche Beratung in Anspruch nehmen zu können.

3.6.3 Kulturvereinigung – Kulturna Zadruga (KUGA)

Bei der Kulturvereinigung Kulturna Zadruga (KUGA) handelt es sich um einen Verein, der von Angehörigen der Volksgruppe der Burgenland-Kroaten initiiert wurde. Der Verein nennt als seine Ziele die „Förderung der Mehrsprachigkeit im Burgenland, Organisation von Kulturveranstaltungen, Ausweitung des Kultur und des Bildungsangebotes in der Region, (...)“.⁵⁶ Besonders der letztgenannte Punkt ist für die Thematik der vorliegenden Arbeit von besonderer Relevanz und soll auf den Aspekt der Umschulungen hin untersucht werden.

Der Internetauftritt <http://www.kuga.at> fällt zunächst dadurch auf, dass die Startseite ganz ohne „klassischen“ Text auskommt, sondern ausschließlich aus Frames besteht. Die Ausnutzung des Bildschirmbereiches ist auf die Mitte beschränkt, wodurch am linken und rechten Rand jeweils viel Fläche ungenutzt bleibt. Am linken Rand der genutzten Fläche findet sich eine Linkleiste mit sieben Punkten. Darunter die Überschriften „Home“, „Veranstaltungen“, „Kurse/Seminare“, „Projekte“ und andere. Die Bildschirmmitte wird durch verschiedene Frames ausgefüllt, die jeweils auf bestimmte Veranstaltungen hinweisen. Dies sind meist Kabarett- und Konzertveranstaltungen. Eine Ausnahme im hier präsentierten Angebot bilden Workshops für Kinder zu den Themen „Filmwerkstatt“ und „Kreatives Töpfern“.

Durch die eigenwillige Gestaltung mit Frames bietet die Seite eine sehr übersichtliche Gliederung. Jeder einzelne Frame ist mit einem Foto versehen (das meist die beworbenen Künstlerinnen und Künstler zeigt) und enthält einen Link zur Unterseite, auf der sich dann weitere Informationen zu der jeweiligen Veranstaltung befinden.

Diese sind oft sehr knapp formuliert, was zur Übersichtlichkeit der Seite beiträgt. Die Gliederung in Frames dürfte für blinde Nutzerinnen und Nutzer, die einen Computer mit Sprachausgabe benutzen, hinderlich sein, für Sehbehinderte mit Restsehvermögen bietet diese Gliederung unter Umständen einen Vorteil gegenüber einer „reinen“ Textseite, sodass der Aspekt der Barrierefreiheit ambivalent zu sehen ist. Positiv anzumerken ist

⁵⁶ <http://www1.kuga.at/index.php?id=94> (Aufruf 09.07.2015).

hier, dass die Seite oben rechts einen Link enthält, der die Möglichkeit bietet, von deutschem Text auf eine Variante in kroatischer Sprache zu wechseln.

The screenshot shows the KUGA website interface. At the top left is the KUGA logo, which consists of a red map of Croatia followed by the text 'KUGA' in large black letters. To the right of the logo is a language switcher with the text 'Deutsch|Hrvatski'. Below the logo is a vertical navigation menu with the following items: 'Home', 'Veranstaltungen', 'Kurse/Seminare', 'Projekte', 'Mitgliedschaft', 'Kontakt', 'Über die KUGA', and 'Archiv'. The main content area is divided into two sections. The 'Highlights' section features two event cards. The first card is for Alfred Dorfer & Florian Scheuba's 'Ballverlust' on 25.09.2015, categorized as 'Kabarett / kabaret'. The second card is for Paul Pizzera's 'Sex, Drugs & Klein'Kunst' on 14.11.2015, also categorized as 'Kabarett / kabaret'. The 'Veranstaltungen' section features four event cards. The first card is for a vernissage 'ALPE ADRIA - SRCE NAIVE - HERZ DER NAIVE' on 22.05.2015. The second card is for a literary event 'Jezik...mudrosti pun ormar' on 19.06.2015. The third card is for a film presentation 'Trotzdem Heimat / Ipak domovina' on 28.06.2015. The fourth card is for 'KUGA4Kids2015 - Family Ranch Mersits', Lutzmannsburg on 13.07.2015. At the bottom of the page, there is a message 'Keine News in dieser Ansicht.' and a link 'KUGA Info'.

Abbildung 9: Internetauftritt der Kulturvereinigung Kulturna Zadruga (KUGA)©

Dies erscheint sinnvoll, da eben auch die Volksgruppe der Burgenland-Kroaten gezielt angesprochen werden soll. Der Link funktioniert leider nicht auf allen verlinkten Seiten. Wählt man das Angebot „Projekte“, werden einzelne Titel auf Kroatisch angezeigt, andere erscheinen nach wie vor in deutscher Sprache. Das Layout der Startseite wird auf den Unterseiten beibehalten. Auf der linken Seite erscheint somit immer der Frame mit den verschiedenen organisatorischen Links.

Tabelle 8: Kriterienkatalog angewandt auf die Kulturvereinigung Kulturna Zadruga (KUGA)

Anbieter:	Kulturna Zadruga (KUGA)
1. Aufbau	
Layout	übersichtlich, ausschließlich Frames
Frames	ja
Grafiken	ja
Links	ja
Barrierefreiheit	allgemein nicht erkennbar, viele Sprachen
2. Inhalt	
Lesbarkeit	gut, wenig Text
Konventionen	unüblich, da ausschließlich Frames
Navigation	gut
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	nein
Impressum	ja
Mediengesetz	nein
Optisch ansprechend?	teilweise
Einheitliches Layout?	ja
Zu viele Bilder?	nein
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	nein
Menü links/oben?	ja (links)
Thema?	unklar, da vielfältiges Angebot
Darstellung	gut
Besonderheiten	Gliederung über Frames
Transparente Struktur?	teilweise
Direkter Link zum Angebot?	ja, Angebot aber kaum relevant
Direkter Link zu Förderungen?	nein
Eignungstest?	nein
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	nein
Weg zum Ziel erkennbar?	nein
Beschreibung des Berufsfeldes?	nein
Chancen in Bezug zum Alter?	nein
Alternativvorschläge	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein
5. Förderungen	
Überblick?	nein
Verlinkung derselben?	nein
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein

Dieser ist – wie auch das Logo des Vereins – in den Farben Schwarz-Weiß-Rot gehalten und hat somit einen gewissen Wiedererkennungswert. Die verlinkten Unterseiten enthalten insgesamt wenig Text, wenn man von den reinen Veranstaltungshinweisen ausgeht. Ausnahmen von dieser Regel bilden die verlinkten Seiten „Projekte“, „Mitgliedschaft“ und „Kontakt“. Diese bieten ausschließlich Texte, ohne durch zusätzliche Bilder oder Grafiken illustriert zu sein. Die Unterseite mit dem Titel „Über die KUGA“ bietet eine Mischung aus Texten und Bildern. Der Abschnitt „Die KUGA als Erwachsenenbildungsort“ nimmt dort nur wenig Raum ein. „Bei uns gibt es neben all den anderen Aktivitäten ein regelmäßiges Kursangebot für Erwachsene. Die KUGA-eigenen Kurse werden durch Angebote der VHS und anderer Erwachsenenbildungsorganisationen ergänzt.“⁵⁷ Die Angebote reichen von „Sprachkursen über Sportkurse, Tanzkurse von Afro bis Standard, Yoga, Körpererfahrung, Elternbildungsveranstaltungen und Gesundheitsthemen bis hin zu Malerei, Musik und Theater.“⁵⁸ Umschulungen sind leider nicht darunter, daher ist der Nutzen für die hier behandelte Zielgruppe eher gering. Die Punkte 4. und 5. des Kriterienkataloges können daher auch keine Anwendung finden.

3.6.4 eduVista

Die Seite <http://www.eduvista.com> unterscheidet sich ganz wesentlich von allen anderen, hier vorgestellten Anbietern und Bildungsträgern. Bei eduVista handelt es sich um keinen Anbieter von Bildungsmaßnahmen im herkömmlichen Sinne, sondern um eine Metasuchmaschine. Somit ist eduVista ein technisches Instrument, mit dem sich die Angebote der anderen Anbieter auf bestimmte Schlagworte hin durchsuchen lassen.

Die Startseite von eduVista (<http://www.eduvista.com>) ist sehr minimalistisch gestaltet. Es gibt ein Suchfenster und eine Linkleiste im oberen Bildschirmbereich, auf weitere Gestaltungselemente wurde völlig verzichtet, was den rein „technischen“ Charakter der Seite als Metasuchmaschine unterstreicht. Grafiken und Bilder fehlen völlig, im Mittelpunkt der Seite befindet sich ein Suchfenster mit der Beschriftung „Suchbegriff“, darunter befindet sich ein Auswahlfenster mit Menü, in dem das jeweilige Bundesland

⁵⁷ <http://www1.kuga.at/index.php?id=94&L=0> (Aufruf 10.07.2015).

⁵⁸ <http://www1.kuga.at/index.php?id=94&L=0> (Aufruf 10.07.2015).

eingestellt werden kann, in dem gesucht werden soll. Der obere Bildschirmbereich enthält drei Ebenen. An oberster Stelle verweist ein Link auf die Möglichkeit, sich die Seite barrierefrei anzeigen zu lassen.

Abbildung 10: Internetauftritt von eduVista©

An zweiter Stelle bietet eine Menüleiste die Auswahlpunkte „über eduVista“, „Was wird durchsucht?“, „Förderungen“, „Bildungsberatung“ und „Einrichtungen der Erwachsenenbildung“. Anhand dieser Themen wird bereits deutlich, welche Inhalte die Seite erwarten lässt. Besonders der Link zu „Förderungen“ fällt positiv auf, da ein solcher nicht bei allen hier untersuchten Seiten vorhanden ist.

Die Seite ist gut lesbar und bedient die Konventionen von Nutzerinnen und Nutzern, da das Layout an andere Suchmaschinen (wie zum Beispiel Google) erinnert. Die Platzierung der Suchfelder in der Bildschirmmitte ist somit selbsterklärend und bietet auch für Menschen mit geringer Internetaffinität einen hohen Nutzen. Durch die beiden Menüleisten im oberen Bereich ist eine gute Navigation gewährleistet. Das liegt auch an der zurückhaltenden Gestaltung und Begrenzung auf wenige, wichtige Links.

Die Startseite enthält am rechten Bildschirmrand einen Link mit dem Titel „Impressum“. Die dadurch aufgerufene Seite enthält das Impressum mit Adresse und Umsatzsteueridentifikationsnummer, rechtliche Hinweise auf das Mediengesetz sind jedoch nicht vorhanden. Dafür wird darauf hingewiesen, dass eduVista lediglich eine Suchmaschine sei und die Inhalte der verlinkten Seiten nicht zu verantworten hat.

Das Layout der Seite ist durchgehend einheitlich gehalten und besticht durch seinen sehr technischen Charakter, der ohne Bilder auskommt. Die einzige Ausnahme bildet das Firmenlogo der Firma Tscheinig & Partner, die die Seite konzipiert hat. eduVista ist optisch nicht sehr ansprechend, was jedoch nicht weiter problematisch ist, da es das Ziel der Seite ist, sachliche Informationen zu vermitteln und nicht, Kunden zum Kauf zu animieren. In diesem Kontext unterstreicht die unaufdringliche Gestaltung eher noch die Seriosität der Seite. Die Verweisstruktur ist klar dargestellt, auch wenn keine Sitemap vorhanden ist. Vorbildlich umgesetzt ist der Aspekt der Barrierefreiheit. Oben links auf der Startseite befindet sich der Link „zur barrierefreien Version“. Beim Anwählen dieser Option wird der gesamte Inhalt der Seite noch vereinfachter dargestellt. Das Design besteht dann aus schwarzer und blauer Schrift auf weißem Hintergrund. Der reine Seitentext ist schwarz, während die Links in Blau gehalten sind. Dieser starke optische Kontrast erleichtert das Lesen für Menschen mit Sehbehinderung und ist auch gut geeignet für Computer mit Sprachausgabe.

Das Suchen von Angeboten auf der Seite gestaltet sich mitunter schwierig. Auf der Startseite wurde der Suchbegriff „Umschulung“ eingegeben und im zweiten Fenster die Region „Burgenland“ ausgewählt. Die Suche ergab keinen einzigen Treffer. Angezeigt wurde ein Link mit „Tipps zur Suche“. Dort heißt es „Verwenden Sie ein verwandtes oder übergeordnetes Suchwort“.⁵⁹ Ein Hinweis, der im Rahmen der hier behandelten Thematik kaum zielführend erscheint, da der Begriff „Umschulung“ bereits ein sehr abstrakter Überbegriff ist.

Eine erneute Suche mit dem Suchbegriff „Weiterbildung“ ergab immerhin vier Treffer. Bei diesen Ergebnissen handelte es sich jedoch nicht um Umschulungen, sondern um sehr spezielle Ausbildungen, die sich an bereits berufstätige Menschen in bestimmten Arbeitsumfeldern richten. Dazu gehört eine Ausbildung in Physikopraktik, die als „zweites berufliches Standbein“⁶⁰ angepriesen wird sowie mehrere Angebote der „bit

⁵⁹

<http://www.eduvista.com/main/eduvista.php?&lang=de&resseite=qs&wai=0&suche=umschulung&reqid=185399&refanb=->

[1&logic=0®ion=5&wait=60&resort=sort_no&rerec=0&reim=10&cl_id=0&view=1&seite=h_sh](http://www.eduvista.com/main/eduvista.php?&lang=de&resseite=qs&wai=0&suche=umschulung&reqid=185399&refanb=-1&logic=0®ion=5&wait=60&resort=sort_no&rerec=0&reim=10&cl_id=0&view=1&seite=h_sh)
(Aufruf 11.07.2015).

⁶⁰ <http://www.physikopraktik.com/fortbildung.html> (Aufruf 11.07.2015).

group“, die eine sehr unterschiedliche Palette an Weiterbildungsmöglichkeiten bereithält. Diese reichen von einer Weiterbildung zum Erwerb der Führerscheinklassen C und D bis hin zum Angebot einer Weiterbildung zum Thema „Internationalisierungsberatung“, die sich an Unternehmensberaterinnen und -berater sowie andere entsprechend qualifizierte Fachkräfte richtet. Passende Umschulungsmöglichkeiten für die Zielgruppe der über 35-Jährigen im Burgenland sind somit nicht darunter, es sei denn, diese decken sich mit dem kleinen Kreis der von den eben genannten Angeboten Angesprochenen.

Da die Online-Plattform eduVista lediglich auf die Angebote von anderen Anbietern verweist, finden sich auf der Seite auch keine direkten Links zu Umschulungen. Anders sieht es mit der Verlinkung von Fördermöglichkeiten aus. Direkt auf der Startseite in der oberen Menüleiste findet sich der Link „Förderungen“. Die verlinkte Unterseite⁶¹ bietet vielfältige Hinweise zum Thema. Zunächst wird die Seite des Berufsbildungsinstitutes der Wirtschaft (www.berufsinfo.at) vorgestellt, bevor ein Hinweis auf die Amtshelfer-Seite (www.help.gv.at) erfolgt. Im Anschluss an die Informationen erfolgt eine Auflistung der „wichtigsten Förderungen“⁶² für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. An erster Stelle findet sich hier die Region Burgenland, wo unter dem Stichwort „Qualifizierungszuschuss“ auf die offizielle Seite des Burgenlandes verwiesen wird, allerdings mit der Fehlermeldung „404“ und dem Hinweis, dass die gesuchte Seite nicht gefunden werden konnte. Ähnliche Links finden sich unter der Auflistung der wichtigsten Förderungen auch zu anderen Bundesländern.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass eduVista eine sinnvolle Ergänzung der bereits beschriebenen Anbieter darstellt. Als Metasuchmaschine kann eduVista viele Angebote parallel durchsuchen und unter Umständen mehr Treffer verzeichnen, als dies die Suchfunktion einer klassischen Internetseite könnte, die nur im Angebot des einzelnen Anbieters sucht. Die Trefferanzahl hängt jedoch stark vom gewählten Suchbegriff ab. Im konkreten Falle konnten keine „Umschulungen“ gefunden werden.

Die Nutzerinnen und Nutzer müssen hier kreativ werden und andere, ähnliche Suchbegriffe ausprobieren.

⁶¹ http://www.eduvista.com/main/eduvista.php?&lang=de&wai=0&refanb=-1&logic=0&wait=60 &resort=sort_no&cl_id=0&view=1&seite=frd (Aufruf 11.07.2015).

⁶² http://www.eduvista.com/main/eduvista.php?&lang=de&wai=0&refanb=-1&logic=0&wait=60&resort=sort_no&cl_id=0&view=1&seite=frd (Aufruf 11.07.2015).

Tabelle 9: Kriterienkatalog angewandt auf eduVista

Anbieter:	eduVista
1. Aufbau	
Layout	sehr einfach
Frames	ja
Grafiken	nein
Links	ja
Barrierefreiheit	ja, vorbildlich umgesetzt
2. Inhalt	
Lesbarkeit	gut
Konventionen	erinnert an klassische Suchmaschinen
Navigation	gut
3. Gliederung	
Rechtliche Kriterien	teilweise vorhanden
Impressum	ja
Mediengesetz	nein
Optisch ansprechend?	nein
Einheitliches Layout?	ja
Zu viele Bilder?	nein
Klare Verweisstruktur?	ja
Volltextsuche/Sitemap?	ja
Menü links/oben?	ja, oben
Thema?	erkennbar
Darstellung	sehr schlicht
Besonderheiten	Metasuchmaschine
Transparente Struktur?	ja
Direkter Link zum Angebot?	nein
Direkter Link zu Förderungen?	nein
Eignungstest?	nein
4. Bildungsangebote	
Qualifikationen berücksichtigt?	nein
Weg zum Ziel erkennbar?	teilweise
Beschreibung des Berufsfeldes?	nein
Chancen in Bezug zum Alter?	nein
Alternativvorschläge	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein
5. Förderungen	
Überblick?	verlinkt
Verlinkung derselben?	ja, auf der Startseite
Erkennbarkeit Förderungen ab 35?	nein
Hinweis auf benötigte Unterlagen?	nein
Kontaktaufnahme gefordert?	nein

Damit stellt sich jedoch dieselbe Problematik, die auch bei der Untersuchung anderer Internetseiten auftauchen: Menschen mit sehr geringer Internetaffinität sehen sich hier eventuell vor ein Problem gestellt. Gerade aus diesem Grunde muss sehr positiv herausgehoben werden, dass eduVista als einziges Internetportal einen Hinweis auf die Amtshelfer-Seite <https://www.help.gv.at> enthält. Diese findet sich zwar erst auf dem Umweg über den Link „Förderungen“, bietet jedoch eine wertvolle Hilfe, da hier klar eine klar strukturierte Hilfe bereitsteht, die sich an alle Menschen wendet, die Hilfe beim Umgang mit Ämtern und Behörden brauchen bzw. auf leicht verständliche Erklärungen angewiesen sind.

4. Vergleich der Qualität von Informationssystemen und persönlicher Beratung

Im vorangegangenen Kapitel wurden verschiedene Onlineplattformen vorgestellt, die interessierten Nutzerinnen und Nutzern ermöglichen sollen, sich individuell über die möglichen Angebote zu informieren. In diesem Kapitel soll erörtert werden, welche Unterschiede zwischen solchen computergestützten Systemen und der Beratung durch Fachleute bestehen. Um hier die Vor- und Nachteile der jeweiligen Beratungsmöglichkeiten abzuwägen, wird sowohl auf die entsprechende Forschungsliteratur als auch auf Erfahrungen aus der Berufsberatungspraxis zurückgegriffen. Hier muss erwähnt werden, dass die Forschungsliteratur zum Thema – besonders was die Erfahrungen aus der Berufspraxis betrifft – sehr überschaubar ist. Aus diesem Grund wurden auch Aussagen von Betroffenen hinzugezogen, die im Internet veröffentlicht wurden.

Zunächst soll unter Punkt 4.1 auf die Frage eingegangen werden, welche Faktoren für eine gute Beratung nötig sind. Anschließend werden die Anforderungen an die Arbeitslosenberatung anhand entsprechender Forschungsliteratur zum Thema dargelegt, um einen kurzen Überblick zu gewähren. Punkt 4.2 wird dann Ergebnisse aus der Praxis vorstellen und in den Kontext der hier behandelten Thematik stellen. Um die Vor- und Nachteile der jeweiligen Beratungs- bzw. Informationsbeschaffungsarten (Online vs. persönlich) besser aufzuzeigen, wird am Ende des Kapitels eine Tabelle einen Überblick liefern, in der beide Arten von Beratung gegenübergestellt werden. Anhand verschiedener Kriterien (Verfügbarkeit der Informationen, (Aktualität der Informationen, Qualität der Informationen etc.) soll hier ein Vergleich ermöglicht werden.

4.1 Die Beratung von Menschen mit Umschulungsbedarf

Die Beratung im Fort- und Weiterbildungsbereich kann nicht getrennt vom gesamtgesellschaftlichen Kontext gesehen werden. „Die Erwachsenenbildung in Österreich erweist sich als Mosaik – Lern- und Bildungsangebote werden von verschiedenen Interessengruppen gefördert und getragen. Auf Grund der gestiegenen Bedeutung haben sich Anbieter mit unterschiedlichem Selbstverständnis im Sektor Erwachsenenbildung etabliert: Sie wollen belehren, bilden, unterrichten, forschen, beraten, helfen, missionieren, überzeugen und überreden oder einfach am Weiterbildungsboom verdienen. Weiterbildung ist ein Arbeitsfeld geworden, das – wie im übrigen Bildungsbereich – ermöglicht, beruflich tätig zu sein und sich seinen Lebensunterhalt zu verdienen. In den vergangenen zwei Jahrzehnten haben nicht zuletzt privatwirtschaftliche Anbieter, die für die innerbetriebliche Fortbildung, die berufliche Qualifizierung, das Nachholen von Schulabschlüssen, aber auch für die Persönlichkeitsentwicklung Bildungsmaßnahmen anbieten, das Mosaik Erwachsenenbildung noch vielfältiger gemacht. Der „Markt“ Erwachsenenbildung lockt mit großer Auswahl. Den Konsument/inn/en bleibt die Qual der Wahl – und die Entscheidung, was sie an Zeit und Geld investieren können und wollen.“⁶³

Die Beratung von Menschen mit Umschulungsbedarf ist somit ein Aufgabenfeld, das von den unterschiedlichsten Anbietern bedient wird. Wie von Lenz bereits dargelegt, ist dies schließlich auch ein großer Wirtschaftsfaktor. So gibt es in Österreich „zahlreiche Weiterbildungsanbieter, die sowohl allgemeinbildende als auch berufsbildende Kurse, Seminare und Programme anbieten. Die breite Palette umfasst Angebote aus den Bereichen Technik (z.B. Bau), EDV/IT (z.B. ECDL – Europäischer Computer Führerschein), Wirtschaft (z.B. Rechnungswesen), Handel und Verkauf (z.B. Verkaufstraining), Gewerbe und Handwerk, Gesundheit, Soziales, Wellness, Tourismus und Gastronomie, Sprachen, Persönlichkeitsbildung und Soft Skills (z.B. Umgang mit KundInnen) etc. Außerdem werden Vorbereitungslehrgänge zum Erwerb von Bildungsabschlüssen (z. B. Hauptschulabschluss, Lehrabschluss, Berufsreifeprüfung, Studienberechtigungsprüfung, Externisten- Reifeprüfung) angeboten.“⁶⁴ Dabei steht

⁶³ Lenz 2005, S. 14.

⁶⁴ AMS 2013, S. 36.

außer Frage, dass die Beratung im Bereich Ausbildung, Weiterbildung und Umschulung ein wesentlicher Faktor ist, um den Weg zur weiteren beruflichen Zukunft zu ebnen und zu festigen.⁶⁵ Daher soll in diesem Unterkapitel der Stand der Forschung zum Thema „Beratung von Menschen mit Umschulungsbedarf“ kurz skizziert werden. Eine große Rolle spielt dabei die grundsätzliche Überlegung, was eine gute Beratung ausmacht.

Gerade die Ausführungen in Kapitel 3 haben erkennen lassen, dass einerseits die Beratungsangebote sehr breit gefächert sind, andererseits Menschen mit völlig unterschiedlichen beruflichen Hintergründen in der (Umschulungs)-Beratung tätig sind. Das AMS nennt in einer Informationsbroschüre aus dem Jahre 2013 als mögliche Inhalte einer Berufsberatung folgende Themen:

- Allgemeine Informationen zu Berufen, Aus- und Weiterbildung
- Unterstützung bei der Berufswahl bzw. Wahl einer geeigneten Weiterbildung
- Hilfe bei der Planung des beruflichen Werdegangs
- Berufliche Neu- bzw. Umorientierung
- Unterstützung bei der Einschätzung Ihrer Kenntnisse und Fähigkeiten (z.B. durch einen Interessenstest)
- Informationen zum Nachholen eines Bildungs- oder Berufsabschlusses
- Möglichkeiten des Wiedereinstiegs nach einer Karenz oder einer Phase der Arbeitssuche •
- Informationen zu Arbeitsmarktchancen
- Informationen zu Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten
- Vergleich und Bewertung von Weiterbildungsmöglichkeiten und –alternativen.“⁶⁶

Daraus wird ersichtlich, wie breit gefächert die Kenntnisse der Beraterinnen und Berater sein müssen, um im Einzelfall adäquat beraten zu können. Wie wichtig gerade im Bereich der Weiterbildung bzw. Erwachsenenbildung eine gute Beratung sein kann, zeigen die Ergebnisse einer Evaluierung des „Service Arbeit und Gesundheit“⁶⁷ aus dem Jahre 2010. Dort heißt es: „94 Prozent aller Befragten würden die Beratung weiterempfehlen, davon 82 Prozent uneingeschränkt. Ähnlich gute Werte erzielt die Zufriedenheit mit der Beratung. Knapp 90 Prozent zeigen sich »sehr zufrieden« oder »ziemlich zufrieden«.

⁶⁵ Zur Bedeutung von Beratung vgl. Buttler 1994, S. 35.

⁶⁶ AMS 2013, S. 33.

⁶⁷ Vgl. Egger-Subotitsch 2010.

Einen persönlichen Nutzen sehen noch immer 72 Prozent. Vor allem jene, die stark belastet waren, profitieren von der Beratung.“⁶⁸

Die Ergebnisse der Evaluation lassen sogar darauf schließen, dass die Beratung selbst Auslöser oder Impulsgeber für weitere berufliche Schritte sein kann. So heißt es in der Studie weiter: „Über 50 Prozent der Befragten bestätigen eine lebensverändernde Wirkung, die durch die Beratung ausgelöst wurde. Diese Veränderungen werden vom Großteil der KlientInnen rückblickend positiv beurteilt. Diese Personengruppe ist es auch, die die Beratung als sehr nützlich empfindet.“⁶⁹ Die Möglichkeit, einen solchen Impuls zu geben, ist bei einer persönlichen Beratung höher als bei einer reinen Online-Recherche.

Beratungsbedarf im Zusammenhang mit geplanten bzw. notwendigen beruflichen Veränderungen kann für die Betroffenen in verschiedenen Lebenslagen auftauchen. „Eine chronische Erkrankung wie Rheuma, eine plötzlich auftretende Allergie, ein Arbeitsunfall oder eine stressbedingte Erkrankung – gesundheitliche Einschränkungen können dazu führen, dass ein Beruf nicht mehr ausgeübt werden kann. Manchmal ist es für Betroffene nicht möglich, nach einem Unfall oder einer Erkrankung wieder im früheren Beruf zu arbeiten. Die Rückkehr ins Arbeitsleben ist oft nur durch eine Umschulung möglich.“⁷⁰ Das Absolvieren einer Umschulung muss aber nicht erst dann stattfinden, wenn der Krankheitsfall schon eingetreten ist. Auch zur Vorbeugung kann das Durchlaufen einer solchen Maßnahme durchaus sinnvoll sein. Unter dem Aspekt der Prävention (im Sinne des drohenden Verlustes der Arbeitsfähigkeit durch gesundheitliche Einschränkungen) ergeben sich zum Beispiel folgende Faktoren, die für eine erfolgreiche Beratung entscheidend sein können: „Stabilisierung der gesundheitlichen Situation; Stabilisierung der beruflichen Situation; Berücksichtigung von persönlichen und sozialen Faktoren (Schulden, psychosoziale Verfassung, Wohnungsproblematik etc.) der KlientInnen.“⁷¹ Während der erste Punkt sich auf besondere Fälle bezieht, lassen sich die beiden letztgenannten Punkte generalisieren.

⁶⁸ Egger-Subotitsch 2010, S. 3.

⁶⁹ Egger-Subotitsch 2010, S. 3.

⁷⁰ AMS 2013, S. 29.

⁷¹ Egger-Subotitsch 2010, S. 1.

Die „Stabilisierung der beruflichen Situation“ ist letztlich das Ziel jeglicher Umschulungsmaßnahme. Die „Berücksichtigung von persönlichen und sozialen Faktoren“ ist ebenso bedeutend.

Gerade bei der hier behandelten Zielgruppe bekommen zwei Faktoren eine entscheidende Bedeutung: das Lebensalter (ab 35 Jahren) und die Verortung im ländlichen Raum; mithin zwei Aspekte, die die Situation für Betroffene gegenüber anderen Mitbewerberinnen und Mitbewerbern auf dem Arbeitsmarkt nachhaltig beeinflussen können und die daher besondere Aufmerksamkeit benötigen. Durch diese Grundbedingungen liegt der Fokus auf der Überlegung, welche Auswirkungen sich für die Beratung von Nutzerinnen und Nutzern von Umschulungen ergeben. Dabei sollen die Forschungsergebnisse in Bezug zur Situation von Menschen ab dem 35. Lebensjahr im Burgenland gesetzt werden.

Generell lässt sich feststellen, dass die „Beratung als Bestandteil einer komplexen Bildungsdienstleistung an Bedeutung“⁷² gewinnt. Dies gilt nicht nur für eine allgemeine Beratung, sondern auch für die Vermittlung ganz spezifischer Informationen, wie dies zum Beispiel bei dem Thema „Umschulungen für ältere Menschen“ der Fall ist. Unterschiede lassen sich in der Ausbildung der Beraterinnen und Berater feststellen, da gerade „in den nichturbanen Regionen ein doch nicht unbedeutender Anteil durch ehrenamtliche Arbeit geleistet wird.“⁷³ Diese Einschätzung kann auch für das Burgenland als „nichturbane“ Region vorausgesetzt werden, wie das oben in Kapitel 3.6.3 zitierte Beispiel der Kulturvereinigung Kulturna Zadruga (KUGA) belegt. Dies deckt sich mit dem Forschungsstand, der belegt, dass gerade in wirtschaftsschwachen Regionen ein erhöhter Bedarf an Fortbildungs- und Umschulungsmaßnahmen besteht.⁷⁴

Die vorangegangene Untersuchung hat gezeigt, dass manche Online-Plattformen (wie zum Beispiel jene der Burgenländischen Volkshochschulen – Kapitel 3.4) keine ausreichenden Informationen zum Thema Umschulung anbieten. Bei einer persönlichen Beratung wüssten die zu Beratenden sofort, ob sie an der richtigen Stelle sind, da sich

⁷² Schlögl & Schneeberger 2003, S. 13.

⁷³ Schlögl & Schneeberger 2003, S. 13.

⁷⁴ Grünert et al. 2011, S. 55.

diese Frage unmittelbar von einem menschlichen Gegenüber beantworten lässt. Die persönliche Beratung vermeidet Situationen, in denen Nutzerinnen und Nutzer nach Informationen suchen, die nicht vorhanden sind. Die persönliche Beratung geht nicht vom allgemeinen Angebot aus, sondern von den konkreten Bedürfnissen der Interessierten.

Ein weiterer wichtiger Punkt besteht darin, dass die Hemmschwelle gegenüber der Technik kein Problem darstellt, wenn eine Beratung durch Menschen erfolgt. Auch jene Menschen, die über keine große Internetaffinität verfügen, können somit eine Beratung in Anspruch nehmen. Gerade gering Qualifizierte haben Schwierigkeiten, sich ausreichend über Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren und brauchen konkretere Vorgaben von außen. Das bedeutet laut Schlögl & Schneeberger: „Werden Themen der Weiterbildung vorgegeben, dann zeigt sich bei vielen Themen auch bei gering Qualifizierten ein deutlich stärkeres Interesse am Lernen, als wenn in unspezifizierter Form nach Weiterbildungsinteresse gefragt wird (...).“⁷⁵

Die Autoren zitieren an dieser Stelle die Lifestyle Studie 2002 und ziehen aus deren Ergebnissen die Schlussfolgerung: „Persönliche Weiterbildungsberatung ist für alle Erwachsenen wichtig, am wichtigsten ist sie aber bei den gering Qualifizierten als Hilfe bei der Entscheidungsfindung.“⁷⁶ Ein weiterer Vorteil der persönlichen Beratung besteht darin, dass nicht nur eine in Frage kommende Umschulungsmöglichkeit aufgezeigt werden kann – auch die Frage nach Fördermöglichkeiten seitens des Staates kann gleich beantwortet und geklärt werden. Aus der Forschung ist bekannt, dass eine gute Beratung auch kreativ sein muss.⁷⁷ Diese Form der Kreativität kann eine reine Online-Plattform nicht bieten. Hinzu kommt ein weiterer Faktor: Beraterinnen und Berater von Arbeitslosen sollen „professionelle Haltung und Distanz entwickeln: Emotionen und Ziele harmonisieren lernen, um damit Hilfe zur Selbsthilfe zu geben.“⁷⁸ Diese zwischenmenschliche – aber hochprofessionelle! – Haltung ist unter Umständen wichtig, um die zu Beratenden auf ihrem weiteren beruflichen Weg adäquat zu

⁷⁵ Schlögl & Schneeberger 2003, S. 49.

⁷⁶ Schlögl & Schneeberger 2003, S. 49.

⁷⁷ Nitzsche 2013, S. 7.

⁷⁸ Nitzsche 2013, S. 7.

begleiten. Auch hier zeigt sich ein Vorteil der persönlichen Beratung, der von keiner rein technischen (Online-)Lösung kompensiert werden kann.

Gerade die situationsgerechte Begleitung ist notwendig, um „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu leisten, zumal davon ausgegangen werden muss, dass die Zielgruppe unter Umständen aus Menschen mit (nicht nur) niedrigem Bildungsniveau besteht, sondern zudem auch – zumindest teilweise – mit niedrigen Sozialkompetenzen,⁷⁹ denn „gerade ressourcenschwächere Arbeitslose haben oftmals Minderwertigkeitsgefühle.“⁸⁰ Auf diese Herausforderungen angemessen zu reagieren und dennoch das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren (Vermittlung in eine Umschulungsmaßnahme, die die Chancen auf dem Arbeitsmarkt erhöht), das ist die Aufgabe der Beraterinnen und Berater, zumal das Angebot ohne professionelle Hilfe kaum überschaubar ist: „Den Adressat/inn/en der Weiterbildung bietet sich geringe Transparenz bezüglich des Gesamtangebots. Sie sind auf Einzelinformationen durch die Träger oder Institutionen angewiesen. Die Zusammenarbeit bei Beratung und Information von Adressat/inn/en wäre ein wichtiges Vorhaben, um die Bedeutung der Erwachsenenbildung zu unterstreichen und ihr Image in der Öffentlichkeit zu verbessern,“⁸¹ so Lenz in seiner Untersuchung 2005. Dort wird auch darauf hingewiesen, wie wichtig die entsprechende Schulung der Beraterinnen und Berater ist. „Der Grad der Verberuflichung und Professionalisierung ist sehr gering. Auf die etwa 80.000 nebenberuflichen und ehrenamtlichen Kursleitenden und Mitarbeitenden kommen etwa 600 – 700 hauptberuflich pädagogisch Tätige. Der Ausbau der akademischen Qualifizierung von Mitarbeitenden sollte gerade in der zurzeit vor sich gehenden Phase der Restrukturierung von Pädagogischen Hochschulen und Universitäten mehr Raum bekommen.“⁸² Dies wäre ein entscheidender Schritt, um die Qualität der Beratung zu verbessern. Wie unterschiedliche die Hintergründe der in der Beratung Tätigen sind, zeigen oft die Profile der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einschlägigen Seiten. Hier besteht die latente Gefahr, dass Menschen nicht optimal beraten werden, weil die Ausbildung der Beraterin oder des Beraters entscheidende Lücken aufweist.

⁷⁹ Es sei an dieser Stelle darauf verwiesen, dass Bildungsniveau und Sozialkompetenz nicht zwangsläufig miteinander korrelieren.

⁸⁰ Nitzsche 2013, S. 9.

⁸¹ Lenz 2005, S. 67.

⁸² Lenz 2005, S. 67.

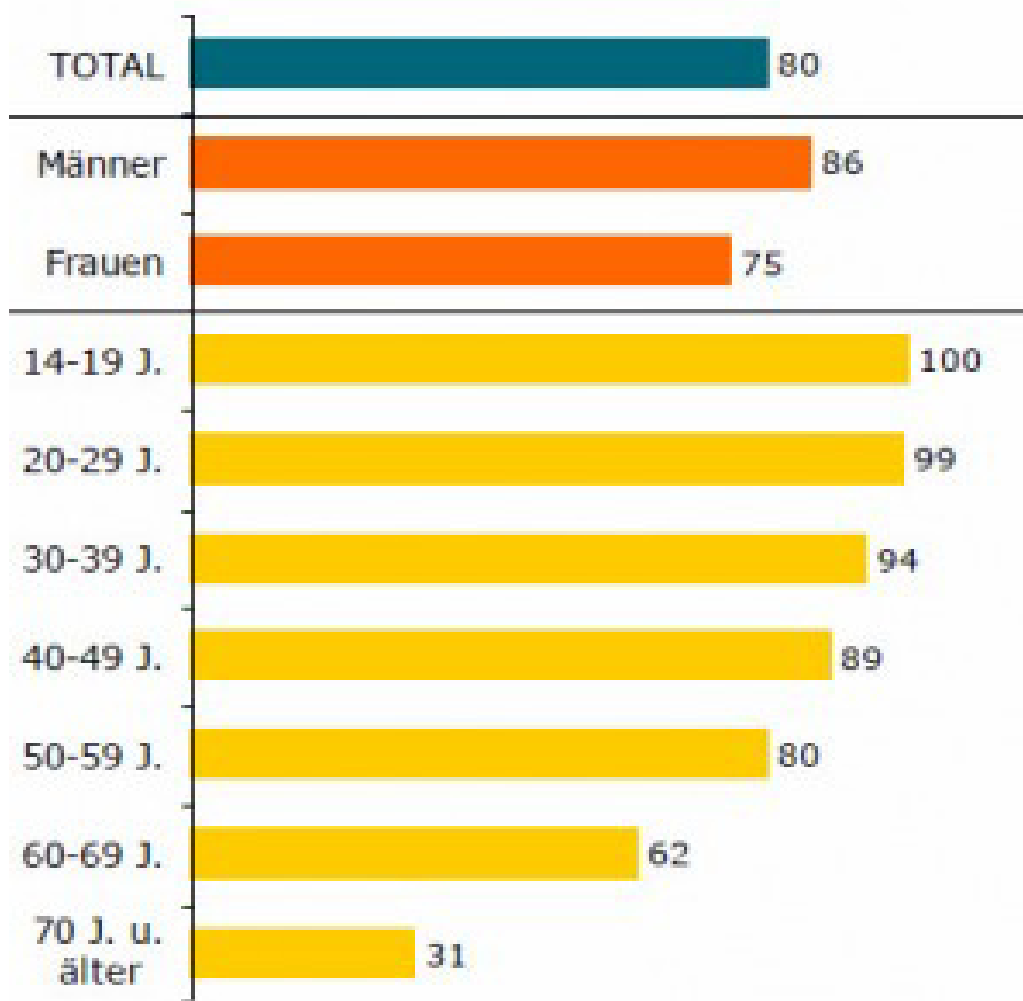


Abbildung 11: Internetnutzer in Österreich ©

Die nachfolgende Tabelle stellt verschiedene Vergleichskriterien zwischen Online-Plattformen und persönlicher Beratung gegenüber. Bevor die einzelnen Kriterien im Detail erläutert werden, ein kurzer Verweis auf die Verfügbarkeit des Mediums Internet in Österreich. Wie aus Abbildung 11 hervorgeht, ist die Zahl der Internetnutzerinnen und -nutzer sehr hoch. Die Aufschlüsselung nach dem Alter ergibt somit folgendes Ergebnis: Bei den 30- bis 39-Jährigen liegt der Anteil bei 94 Prozent, bei den 60- bis 69-Jährigen sind es immer noch 62 Prozent, die dieses Medium nutzen. Da sich diese Arbeit speziell auf die Zielgruppe der Menschen ab 35 bezieht, lässt sich festhalten, dass diese Gruppe zu einem hohen bis sehr hohen Anteil das Internet für Informationszwecke nutzt. Daraus lässt sich ableiten, dass die Informationen auf den entsprechenden Seiten der Bildungsträger für die hier anvisierte Zielgruppe gut

erreichbar sind.

Dies ist für die Betrachtung der folgenden Tabelle relevant, da sich die erste Vergleichskategorie auf die Frage der Verfügbarkeit von Informationen bezieht.

„Verfügbarkeit/Erreichbarkeit“: Die Informationen auf den Online-Plattformen sind jederzeit verfügbar, Voraussetzung ist lediglich ein Internetzugang. Dieser ist bei den meisten der anvisierten Nutzerinnen und Nutzern gegeben, wie aus Abbildung 11 hervorgeht. Unabhängig von Öffnungs- oder Arbeitszeiten können Informationen abgerufen werden. Der Abruf ist dabei von zuhause aus ebenso möglich wie von unterwegs, durch die Nutzung von Mobilgeräten. Eine größtmögliche Flexibilität ist somit gegeben.

„Informationsfülle“: Die Zahl der angebotenen Informationen im Internet ist nahezu unendlich. Jede in dieser Arbeit untersuchte Seite verfügt über mehrere Links, die wiederum auf weitere Unterlinks verweisen. Damit ist jedoch noch nichts über die Qualität der Inhalte ausgesagt. In der persönlichen Beratung ist die Informationsfülle abhängig von der beratenden Person und kann somit stark schwanken. Hier muss aber betont werden, dass der Hinweis, z. B. auf die Tatsache, dass bestimmte Berufe nicht für eine Umschulung geeignet sind, das Einholen weiterer, unnötiger Informationen ersparen kann. Die Fülle der verfügbaren Information sagt demnach noch nichts über deren Qualität aus.

„Informationsqualität“: Die Qualität der angebotenen Informationen ist auf den Online-Plattformen sehr unterschiedlich. Meist werden dort allgemeine Informationen bereitgestellt, bei denen sich nicht immer erkennen lässt, ob sie auf den jeweiligen Einzelfall zutreffen. Hier liegt die persönliche Beratung im Vorteil. Im persönlichen Gespräch können alle Faktoren berücksichtigt werden, die auf die jeweilige Person zutreffen und für eine gute Beratung relevant sind. Die Qualität der einzelnen Information lässt sich somit nicht immer an der Information selbst bemessen, sondern sie entsteht oftmals erst aus dem Kontext heraus, da unterschiedliche Informationen für unterschiedliche Nutzerinnen und Nutzer auch einen unterschiedlichen Wert haben. Dies ist immer abhängig vom jeweiligen Einzelfall.

„Übersichtlichkeit“: Die Übersichtlichkeit im Internet ist auf den untersuchten Seiten sehr unterschiedlich ausgeprägt. Selbst gut strukturierte Seiten halten immer noch eine Fülle an Informationen bereit, die von den Nutzerinnen und Nutzern gefiltert und verarbeitet werden müssen. Auch hier kann die persönliche Beratung einen Vorteil vorweisen, da Informationen im Beratungsgespräch gezielter vermittelt werden können, bezogen auf den Einzelfall.

„Zugang abhängig vom Bildungsstand?": Bei Online-Plattformen besteht eine Mindestanforderung an die Lesekompetenz der Informationssuchenden. Menschen mit sehr niedrigem Bildungsgrad (zum Beispiel Analphabeten) können diese Angebote nicht nutzen. Um die Internetseiten der Bildungsträger effektiv auszuwerten, ist zudem ein Mindestmaß an Internetaffinität nötig. Diese Schwelle existiert in der persönlichen Beratung nicht, da dort die Möglichkeit besteht, ganz individuell auf die Situation von Beratungssuchenden einzugehen. Abhängig ist dies dann lediglich von der sozialen Kompetenz der Beraterin bzw. des Beraters.

„Aktualität der Informationen“: Die Aktualität der angebotenen Informationen ist auf Online-Plattformen meist sehr hoch. Dies war zumindest bei den hier untersuchten Seiten bis auf wenige Ausnahmen der Fall. Bei der persönlichen Beratung ist dies abhängig vom jeweiligen Fortbildungs- bzw. Kenntnisstand der Beratenden.

„Qualität der Informationen“: Diese ist auf unterschiedlichen Seiten höher oder niedriger und hängt auch stark davon ab, nach welchen Inhalten gesucht wird. Oft liefern die Seiten einen guten Überblick, wenn nach sehr allgemeinen Informationen gesucht wird. Bei speziellen Fragen ist oft die persönliche Beratung im Vorteil, da dort stärker auf die individuelle Lage eingegangen werden kann.

„Sozialer Faktor“: Dieser ist bei Online-Plattformen meist gar nicht vorhanden. Eine Ausnahme bilden Seiten, die ganz gezielt auf Aktivitäten der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet sind, zum Beispiel durch das Angebot einer interaktiven Beratung durch E-Mail-Austausch. Bei der persönlichen Beratung dagegen ist der soziale Faktor stets sehr hoch, da immer ein unmittelbarer Kontakt zwischen Menschen stattfindet.

Tabelle 10: Gegenüberstellung von Online-Recherche und persönlicher Beratung

Kriterium:	Online-Plattformen	Persönliche Beratung
Verfügbarkeit/Erreichbarkeit	hoch	abhängig vom Wohnort
Informationsfülle	sehr hoch	abhängig vom Berater
Informationsqualität	unterschiedlich, meist allgemeine Informationen	abhängig vom Berater, gezielte Beratung möglich
Übersichtlichkeit	unterschiedlich	gezielte Informationsvermittlung
Zugang abhängig vom Bildungsstand?	meist schon	nein, da gezielte Ansprache erfolgt
Aktualität der Informationen	meist sehr aktuell	abhängig vom Berater
Qualität der Informationen	unterschiedlich, je nach Online-Plattform	abhängig vom Berater
Sozialer Faktor	niedrig	sehr hoch

Es zeigt sich durch die Gegenüberstellung, dass beide Varianten Vor- und Nachteile haben. Die Vorteile der Online-Plattformen bestehen in der sehr guten Verfügbarkeit der Daten, der großen Informationsfülle und einer hohen Aktualität der Informationen, sofern die entsprechende Internetseite gut gepflegt ist und regelmäßig neue Informationen eingespeist werden. Der größte Nachteil ist hier in erster Linie die Anonymität und somit das Fehlen einer gezielten Ansprache. Menschen mit geringen technischen Kenntnissen bzw. niedriger Internetaffinität haben hier den Nachteil, sich unter Umständen nicht im Informationsdschungel zurechtzufinden.

Hier liegen denn auch klar die Vorteile einer persönlichen Beratung. Die individuelle Ansprache ermöglicht ein ganz gezieltes Eingehen auf Stärken und Schwächen der Informationssuchenden. Der soziale Faktor ist hier sehr hoch und kann den Ratsuchenden nicht nur sachliche Informationen liefern, sondern auch ein Gefühl der Geborgenheit vermitteln – ein Faktor, der gerade bei Menschen in einer Umbruchssituation nicht zu unterschätzen ist. Der Nachteil dieser Beratungsform liegt allerdings in der starken örtlichen und zeitlichen Begrenzung des Beratungsangebotes.

Da die Beratung meist nicht bei den Betroffenen zuhause erfolgt, muss in der Regel eine

Beratungsstelle aufgesucht werden. Gerade im ländlichen Raum kann dies eine gewisse Hürde darstellen. Zudem erfolgt die Beratung zu bestimmten Zeiten, muss also – anders als die Nutzung einer Online-Plattform – zeitlich abgesprochen werden.

Beide Beratungsformen – online und persönlich – haben somit ihre Vor- und Nachteile. Im Idealfall sollte es möglich sein, beides miteinander zu verknüpfen. Im nächsten Kapitel wird eine Variante vorgestellt, die diesen Ansatz nutzt und die Online-Präsenz mit dem Angebot individueller Beratung verknüpft.

4.2 Ergebnisse aus der Beratungspraxis

Während im vorangegangenen Teil die allgemeinen Rahmenbedingungen von Beratungssituationen skizziert wurden, soll in diesem Kapitel auf Ergebnisse aus der Praxis eingegangen werden. Da die entsprechende Forschungsliteratur zum Thema sowie die Veröffentlichungen aus der Beratungspraxis von Bildungsträgern sehr überschaubar sind, werden Praxisbeispiele aus dem gesamten deutschsprachigen Raum herangezogen, wobei stets geprüft werden muss, inwieweit diese auf die spezielle Situation im Burgenland anwendbar sind.

Ein bereits erwähnter Vorteil der persönlichen Beratung besteht zunächst darin, dass diese auch von Nutzern in Anspruch genommen werden kann, die nur geringe PC-Kenntnisse aufweisen und mit der Nutzung von Internetplattformen wenig vertraut sind. Hier kann durch das persönliche Gespräch die Schwellenangst abgebaut werden, wenn das Beratungspersonal entsprechend gut geschult ist. Eine Zwischenstufe zwischen persönlicher Beratung vor Ort und einer reinen Online-Plattform (wie den in Kapitel 3. beschriebenen) bildet die persönliche Online-Beratung, die von einem Projekt der Wiener Volkshochschulen GmbH angeboten wird. Unter <https://www.bildungsberatung-online.at> können Interessierte Ihre persönliche Anfrage auch anonym stellen. Die Beantwortung erfolgt per E-Mail und laut Auskunft der Netzseite innerhalb von drei Tagen. Der große Unterschied zu den bereits vorgestellten Beratungsportalen besteht darin, dass die Nutzerinnen und Nutzer nicht eigeninitiativ recherchieren müssen, sondern direkt auf der Startseite aufgefordert werden, ihre individuelle Anfrage zu stellen (siehe Abbildung 9).

Dies ist etwas einfacher durchzuführen als eine komplexe Recherche, senkt jedoch nicht die Hemmschwelle bei wenig technikaffinen Menschen. Eine persönliche Vor-Ort-Beratung lässt sich damit nur bedingt ersetzen. Der Vorteil des Portals besteht jedoch darin, dass die Beraterinnen und Berater über unterschiedliche Qualifikationen verfügen und dadurch gut auf eine individuelle, situationsgerechte Beratung eingestellt sind.

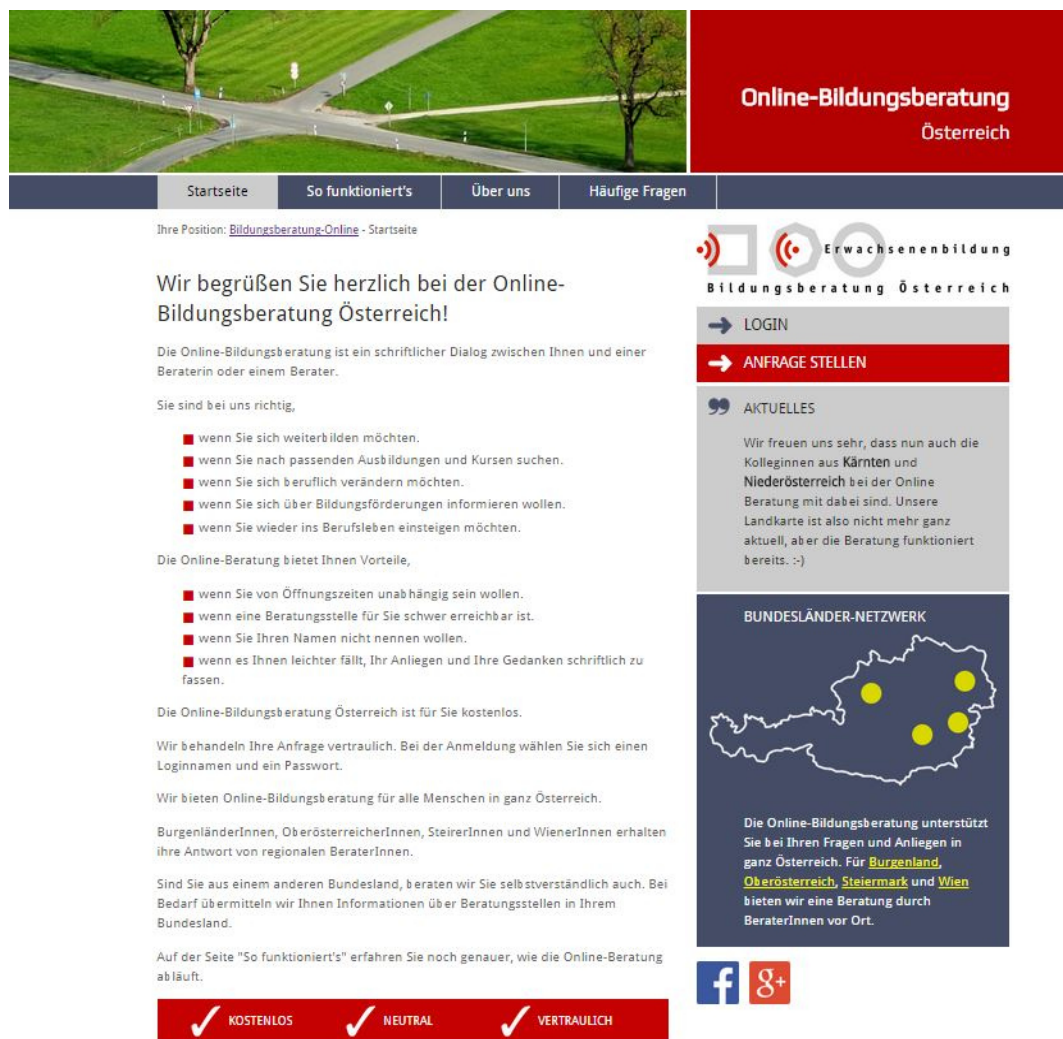


Abbildung 12: Internetauftritt der Online-Bildungsberatung Österreich©

Hier lässt sich feststellen, dass die Beratenden sehr unterschiedliche berufliche Vorkenntnisse mitbringen. Zum Beratungsteam gehören eine Sprachwissenschaftlerin, eine Bildungswissenschaftlerin sowie eine Psychologin und ein Psychologe. Diese unterschiedlichen Vorkenntnisse können bei der Beratung ein Vorteil sein, je nachdem, wie sich der Beratungsbedarf der Kundinnen und Kunden gestaltet.

Eine Beraterin formuliert die Anforderungen an ihre Tätigkeit folgendermaßen: „Eine passende Bildungs- und Berufsentscheidung zu treffen, ist ein sehr anspruchsvolles Unterfangen, welches sich oftmals als ein langwieriger und mühseliger Prozess darstellt. Die wachsende Vielfalt und die stetige Veränderung bei den Bildungsangeboten erleichtert diese Aufgabe auch nicht gerade. Als Bildungsberaterin habe ich genau hier die Möglichkeit unseren KundInnen Hilfe anzubieten. Es geht dabei meines Erachtens nicht nur darum, dabei behilflich zu sein, passende Bildungsangebote zu finden, zu bewerten und auszuwählen. Es bedarf einer ganzheitlichen Sicht auf die individuelle Ausgangssituation, die Lebensumstände und die kurz-, mittel- und langfristigen Zielsetzungen der Menschen, die sich um Unterstützung an uns wenden. Berufsperspektiven werden in der heutigen Arbeitswelt tendenziell unsicherer und fordern immer mehr und immer häufiger die Bereitschaft, sich zu verändern, sich anzupassen und beruflich neu zu positionieren. Die Komplexität der daraus resultierenden Fragen ist in der Regel nicht mit der bloßen Vermittlung von Bildungsinformationen zu klären. Denn jeder Mensch hat andere berufliche und private Wünsche und Zukunftsvorstellungen. Bei der Verwirklichung dieser Vorstellungen zu unterstützen, ist eine schöne und starke Motivation in meiner Arbeit. Besonders gefällt mir daran, dass wir in unseren Beratungen genügend Zeit anbieten können, um wichtige und individuelle Themen nicht nur kurz anzusprechen, sondern profunde Hilfe zur Orientierung, Entscheidung und Planung anbieten zu können.“⁸³

Gerade diese „ganzheitliche Sicht auf die individuelle Ausgangssituation“ ist der Dreh- und Angelpunkt einer guten Beratung. Hier zeigt sich der Vorteil der persönlichen Ansprache gegenüber einer reinen technischen Informationsrecherche. Auch eine weitere Beraterin des Teams betont die Bedeutung des persönlichen Gesprächs, und dass es wichtig sei „in solchen Situationen die richtige Hilfe zu bekommen: jemanden der wirklich zuhört und sich die Zeit nimmt, die Situation des Gegenübers zu verstehen; zuverlässige und verständlich aufbereitete Informationen; ausschließlich an den individuellen Bedürfnissen orientierte Beratung.“⁸⁴

⁸³ <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/beraterinnen/244-moyses.html> (Aufruf 15.07.2015).

⁸⁴ <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/beraterinnen/149-auckenthaler.html> (Aufruf 15.07.2015).

Ein anderer Berater desselben Teams spricht den bereits beschriebenen Sachverhalt an, dass für einige Menschen eine gewisse Hemmschwelle besteht, um Beratung an Anspruch zunehmen bzw. sich zu orientieren. Dazu heißt es: „Sowohl aus meinen persönlichen als auch aus meinen beruflichen Erfahrungen weiß ich, wie schwierig es oft sein kann, Entscheidungen zu treffen, die den beruflichen Weg oder den weiteren Ausbildungsweg betreffen. Gleichzeitig erleben wir alle eine Entwicklung, in der solche Entscheidungen im Laufe des Lebens immer häufiger zu treffen sind und auch die Ausbildungs- und Berufsmöglichkeiten immer schwieriger zu überschauen und zu bewerten sind. Aber auch wenn es um Lernvorhaben geht, die nicht unmittelbar mit beruflichen Perspektiven verbunden sind, ist es sehr schwierig Angebote zu finden, die den eigenen Vorstellungen entsprechen oder unterschiedliche Angebote zu bewerten. Es ist daher aus meiner Sicht außerordentlich wichtig, dass es dafür ein entsprechendes Beratungsangebot gibt, das für all die Fragen, die sich in diesen Zusammenhängen stellen können, zur Verfügung steht:

- eine Anlaufstelle, bei der vorher nicht lange überlegt werden muss, ob das die richtige oder „zuständige“ Stelle ist, sondern wo das eigene Anliegen einmal angehört wird und dann versucht wird, entsprechend diesem Anliegen und den Zielsetzungen ganz individuell optimal weiter zu helfen
- eine Beratungsstelle, die sich unabhängig von politischen oder institutionellen Interessen ganz auf die persönlichen Bedürfnisse konzentrieren kann
- ein Service, der selbst keine Bildungsangebote macht, keine Förderungsmittel verwaltet, sondern sich alleine auf die Information und Beratung konzentriert
- eine Beratungseinrichtung, die versucht über die Gesamtheit der Ausbildungsangebote einen möglichst guten Überblick zu haben und dabei aber allen BildungsanbieterInnen neutral gegenüber steht.

Meine Erfahrungen als Bildungsberater bestärken mich immer wieder auf's (sic!) Neue in dieser Auffassung. Schließlich sind es aber vor allem die persönlichen Erfahrungen in der Beratung, die mich in meiner Arbeit bestätigen. Am Abschluss einer Beratung das Gefühl zu haben, jemandem geholfen zu haben, gibt mir die Freude an dieser Arbeit und

die Energie, auch beim nächsten mal (sic!) wieder offen, aufmerksam und engagiert zur Verfügung zu stehen.“⁸⁵

Wichtig ist in einem solchen Falle jedoch, dass die Beratenden selbst durch Fort- und Weiterbildungen auf dem neuesten Stand der Entwicklung sind. Einige dieser bei der Online-Bildungsberatung Österreich aktiven Beraterinnen und Berater sind außerdem bei der Bildungsberatung Burgenland aktiv. Auf der Internetseite <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/woundwann.html> können alle Interessierten erfahren, wo und wann sie sich in den sieben verschiedenen Bezirken des Burgenlandes persönlich beraten lassen können. Insgesamt stehen somit im Burgenland über 20 verschiedene Beratungsorte zur Verfügung. Damit wird der besonderen Situation im ländlichen Raum Rechnung getragen, da die zurückzulegenden Wege zu einem Ort mit persönlicher Beratung überschaubar sind.

Kundinnen und Kunden äußern sich positiv über die Beratung durch die Bildungsberatung Burgenland. Ein Kunde (37 Jahre) merkt an: „Die kompetente Beratung hat mir verlässliche Informationen über mögliche Ausbildungswege und Förderungsmöglichkeiten gegeben und damit meine Suchwege sehr verkürzt und mir Zeit gespart.“⁸⁶ Dies kann als deutlicher Vorteil gegenüber einer reinen Onlinerecherche ohne persönliche Ansprache gewertet werden. Eine weitere Nutzerin lobt ebenfalls die Qualität der Beratung: „Die Beratung ging dann weit über meine Erwartungen hinaus. Ich habe nicht nur viele konkrete, nützliche Informationen und Kontaktadressen bekommen, sondern mich im Gespräch gut aufgehoben und verstanden gefühlt. (...) Die Beratung hat mir wieder Hoffnung gegeben (...) mich auf neue Ideen gebracht und verhalf mir zu neuen, vielversprechenden Vernetzungen.“⁸⁷ Das AMS zitiert eine Teilnehmerin an einer Umschulungsmaßnahme mit den Worten: „Ich habe beim ersten AMS-Termin gleich meinen Wunsch geäußert, dass ich weiterhin im sozialen Bereich arbeiten möchte, aber nicht weiß, welche Berufe wegen meiner gesundheitlichen Situation überhaupt infrage kommen. Meine Beraterin hat mir erklärt, wie eine

⁸⁵ <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/beraterinnen/61-weber.html> (Aufruf 15.07.2015).

⁸⁶ <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/referenzen/201-2125.html> (Aufruf 22.06.2015).

⁸⁷ <http://www.bildungsberatung-burgenland.at/index.php/referenzen/206-2635.html> (Aufruf 22.06.2015).

Umschulung abläuft und welche Schritte dazu notwendig wären.“⁸⁸ Hier lässt sich erkennen, wie der Vorteil einer persönlichen Beratung – das Eingehen auf individuelle Lebenslagen – in der Praxis zum Einsatz kommt.

Die Kundin weiter: „Zuerst wurde festgestellt, wo meine Stärken liegen, dann haben wir besprochen, welche Vorstellungen ich von einem neuen Beruf habe. Es ist doch auch eine Chance, mit 52 noch einmal zu überprüfen, wo du stehst, was du kannst und dich neu zu orientieren.“⁸⁹ Diese Erfahrungen, die die Kundin hier schildert, wären durch eine reine Online-Recherche nicht vermittelbar gewesen. Auch hier zeigt sich der Vorteil einer persönlichen Beratung. Die in Punkt 4.1 genannten Anforderungen an eine professionelle Beratung haben sich hier in der Praxis gezeigt und bewährt.

4.3 Die Bedeutung von Umschulungen für den Arbeitsmarkt im Burgenland

In den letzten Kapiteln wurden verschiedene Formen der Informationssuche vorgestellt und miteinander verglichen. In diesem Kapitel soll auf die Bedeutung für Umschulungen für den Arbeitsmarkt im Burgenland eingegangen werden. Zunächst werden die Grundbedingungen der heutigen Arbeitsgesellschaft skizziert, um anschließend die Situation auf dem Arbeitsmarkt in Österreich, besonders im Burgenland, anhand von statistischen Daten darzustellen.

Wie bereits in der Einleitung formuliert, stellt die heutige Gesellschaft mit ihren gewachsenen Anforderungen die Menschen vor die Situation, sich dem lebenslangen Lernen zu öffnen und auch im fortgeschrittenen Alter Weiterbildungsangebote zu nutzen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Das Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten formulierte dazu im Jahre 1996: „Österreichs Wirtschaft steht vor der größten Herausforderung seit 1945. Die Teilnahme am EU-Binnenmarkt und die Ostöffnung eröffnen den Betrieben und ihren Beschäftigten zwar erhebliche Chancen. Es gibt aber auch Risiken: So erhöhen etwa die niedrigen Lohnkosten in Osteuropa den Druck auf die Arbeitsplatzsicherheit in Österreich. Zugleich schreitet weltweit der tech-

⁸⁸ AMS 2013, S. 88.

⁸⁹ AMS 2013, S. 89.

nologische Fortschritt mit immer größerer Geschwindigkeit voran. Die Produktzyklen werden kürzer, die technologischen Herstellungsverfahren komplizierter. Durch technische Neuerungen werden Rationalisierungsmöglichkeiten immer größer. Der Weg in die Telekommunikationsgesellschaft verlangt spezielle Fähigkeiten im Umgang mit Information. Und nicht zuletzt fordert der Eintritt Österreichs in den EU-Binnenmarkt mehr Qualitätssicherung, will Österreich nicht zum Billiglohnland werden. Gefragt ist aber auch mehr Internationalität, also Sprachkenntnisse und erhöhte Mobilität. Konsequenz: Wer künftig nicht ständig ernsthaft versucht, sein Wissen auf dem jeweils letzten Stand zu halten, verliert dramatisch an Wettbewerbsfähigkeit. Lernen für's (sic!) Leben, lebenslang lernen – das gilt gleichermaßen für alle Betriebe wie für jeden einzelnen Arbeitnehmer⁹⁰ (Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten 1996, S. 6). Diese Anforderungen lassen sich ganz allgemein auf die westlichen Industrienationen übertragen. Eine besondere Situation ist jedoch die im Burgenland mit seinen eher ländlich geprägten Regionen. Hier müssen bei der Konzeption von Beratung immer die regionalen Eigenheiten mit berücksichtigt werden (dezentraler Aufbau von Beratungsstellen, Berücksichtigung des regionalen Arbeitsmarktes, zum Beispiel Umschulungsangebote in landwirtschaftlichen Berufen etc.).

In einer Broschüre des AMS heißt es dazu: „Der Arbeitsmarkt verändert sich immer rascher und mit ihm auch die nachgefragten Qualifikationen. Jene Kenntnisse, die im Zuge der Berufs- oder Schulausbildung erworben wurden, müssen daher – im Sinne des lebenslangen Lernens – ständig erweitert und aktualisiert werden. Weiterbildung ist ein wichtiger Bestandteil beruflicher Entwicklung und trägt damit wesentlich zur Jobzufriedenheit und Sicherung des Arbeitsplatzes bei.“⁹¹ Hier kommt auch die Frage nach dem Lebensalter und der Leistungsfähigkeit der Einzelnen ins Spiel. Gerade ältere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern sind gefragt, da alleine durch jüngere Berufstätige die Nachfrage am Arbeitsmarkt nicht ausreichend befriedigt werden kann. Dass der gesamtgesellschaftliche Bedarf an weiteren Arbeitskräften weiterhin gegeben ist, zeigen die Statistiken. So wies die offizielle Statistik im ersten Quartal 2015 66.800 offene Stellen für ganz Österreich aus.⁹² Diese Zahlen bedürfen einer genaueren Betrachtung.

⁹⁰ Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten 1996, S. 6.

⁹¹ AMS 2013, S. 4.

⁹² http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/arbeitsmarkt/offene_stellen/0406

Im Rahmen der hier vorgenommenen Untersuchung ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass etwa 30 Prozent dieser offenen Stellen im Dienstleistungssektor zu finden sind.⁹³ Mithin ein Bereich, in dem Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Umschulungen eher unterzubringen sind als beispielsweise in akademischen Berufen. Das Online-Jobportal „Jobkralle“ bietet beispielsweise zu den Suchbegriffen „Umschulung“ und „Burgenland“ eine Anstellung als „Kosmetiker/in“ mit dem Hinweis „Wahlweise erhalten Sie eine Einschulung oder eine Neu oder Umschulung.“⁹⁴ Umschulungen mit Berufen, die akademische Grundkenntnisse erfordern, finden sich hier allerdings nicht.

**Ausgewählte Indikatoren zur
wirtschaftlichen Entwicklung Österreichs**
Main economic indicators of Austria

Berichts- periode		Brutto- inlandsprodukt, real ESVG 2010	Unselbständig Beschäftigte lt. HV ¹⁾	Arbeitslosen- quote ²⁾ national	Arbeitslosen- quote ³⁾ international	Inflations- rate ⁴⁾	Handels- bilanz- saldo	Produktions- index B-F ⁵⁾	
		Veränderung zum Vorjahr in %		in %			Mrd. EUR	Veränderung in %	
2011		3,1	1,9	6,7	4,6	3,3	-9,2	9,0	
2012		0,9	1,4	7,0	4,9	2,4	-8,4	1,1	
2013		0,2	0,6	7,6	5,4	2,0	-4,9	0,6	
2014		0,3	0,7	8,4	5,6	1,7	-1,8	0,1	
2015 ⁶⁾		0,5	0,6	9,3	5,7	1,2	-0,3	0,0	
2016 ⁶⁾		1,3	0,7	9,6	5,8	1,7	-0,1	2,5	
2014	IV.	.	0,7	8,1	5,5	+1,7	0,0	-0,2	
	V.	.	0,4	7,7	5,6	+1,8	-0,2	-1,8	
	VI.	0,6	0,9	7,4	5,8	+1,9	-0,1	1,2	
	VII.	.	0,3	7,4	5,7	+1,8	-0,1	-0,8	
	VIII.	.	0,3	7,6	5,6	+1,7	-0,5	-3,2	
	IX.	0,3	0,5	7,6	5,7	+1,6	0,0	-2,0	
	X.	.	0,5	8,1	5,7	+1,6	-0,1	-2,0	
	XI.	.	0,6	8,7	5,7	+1,7	0,6	-1,6	
	XII.	-0,1	0,7	10,2	5,6	+1,0	-0,1	-0,5	
	2015	I.	.	0,6	10,5	5,4	+0,7 *)	-0,5	-0,5
		II.	.	0,4	10,3	5,4	+0,8 *)	-0,8	0,4
		III.	0,3	1,0	9,3	5,6	+1,0 *)	0,1	0,8
IV.		.	0,6	9,1	...	*) 1,0 *)	0,2	...	

Q: STATISTIK AUSTRIA, WIFO, HV, AMS. - *) Vorläufiger Wert. - 1) Inkl. Präsenzdienster und Bezug von Karenzurlaubsgeld, Prognose exkl. Präsenzdienster und Bezug von Karenzurlaubsgeld. - 2) Vorgemerkte Arbeitslose in % des Unselbständigen-Arbeitskräfteangebotes. - 3) Arbeitslose in % der Erwerbspersonen lt. ILO; Neue Hochrechnung des Mikrozensus ab 4. Quartal 2014; Werte bis 2004 zurück revidiert. Monatswerte: Trendreihe, ohne Saisoneffekte. Die Werte der aktuellsten Monate sind vorläufig. - 4) Veränderung der Verbraucherpreise im Jahresabstand. Basis: 2005=100, ab Jänner 2011 - Basis: 2010=100. - 5) Arbeitstägig bereinigt. - 6) Prognose des WIFO vom Juni 2015.

Abbildung 13: Wirtschaftliche Entwicklung Österreichs©

08.html (Aufruf 20.07.2015).

⁹³ http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/arbeitsmarkt/offene_stellen/0406

08.html (Aufruf 20.07.2015).

⁹⁴ <http://www.jobkralle.at/-umschulung-burgenland> (Aufruf 21.07.2015).

Wenn Umschulungen angeboten werden, die zu höher qualifizierten Berufen führen, wenden sich diese in der Regel an Fachpersonal mit solider Grundausbildung. Beim „Karrierekompass“ des AMS werden beispielsweise Umschulungen zum Beruf „ArbeitsmarktberaterIn, BerufsberaterIn“⁹⁵ angeboten. Als Voraussetzungen werden folgende Qualifikationen gefordert: „EDV-Anwendungskenntnisse, Kenntnisse berufsspezifischer Rechtsgrundlagen, Kenntnisse in Sozialarbeit und -pädagogik, KundInnenbetreuungskenntnisse und Pädagogische Kenntnisse“.⁹⁶ Menschen mit niedrigerer Vorbildung haben hier eindeutig weniger Chancen auf entsprechende Umschulungsplätze.

Aus der Statistik in Abbildung 10 lässt sich erkennen, dass die Arbeitslosenquote in Österreich in den letzten Jahren immer deutlich höher lag als im internationalen Durchschnitt. Dabei ist die Tendenz steigend. Daraus lässt sich ableiten, dass Angebote der beruflichen Weiterbildung – eben auch der Umschulung – in Zukunft noch wichtiger werden. Setzt man diese Daten in Zusammenhang mit der Situation im Burgenland, stellt sich die Lage folgendermaßen dar:

Die Erwerbstätigenquote der 15- bis 64-Jährigen lag im Burgenland im Jahr 2011 bei 70,2 Prozent, und damit leicht über dem Durchschnitt, der in Österreich im gleichen Zeitraum 69,9 Prozent betrug. Zwischen 2011 und 2013 erfolgte ein leichter Anstieg der Erwerbsquote von 70,2 Prozent auf 70,6 Prozent (siehe Abbildung 10). Damit zählte das Burgenland im Jahr 2013 134.400 Beschäftigte zwischen 15 und 64 Jahren (Gesamtwert, Männer und Frauen). Demgegenüber standen 5.700 Arbeitslose über 15 Jahren, dies entspricht einem Anteil von 4 Prozent. Hier zeigen sich geringe Unterschiede bei den Geschlechtern. Während die Arbeitslosenquote der über 15-Jährigen bei den Männern im Burgenland 3,9 Prozent beträgt, sind es bei den Frauen 4,2 Prozent.⁹⁷ Der Anteil der über 35-Jährigen lässt sich aus diesen Zahlen nicht erkennen.

Aufgrund der Wahrscheinlichkeit dürfte diese Altersgruppe einen Großteil der statistisch Erfassten ausmachen, da die Gruppe der 35 bis 64-Jährigen größer ist als jene der

⁹⁵http://www.karrierekompass.at/beruf2274-ArbeitsmarktberaterIn_BerufsberaterIn (Aufruf 27.07.2015).

⁹⁶ http://www.karrierekompass.at/beruf2274-ArbeitsmarktberaterIn_BerufsberaterIn (Aufruf 27.07.2015).

⁹⁷http://www.burgenland.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Land_und_Politik/Land/Statistik/Menschen_und_Gesellschaft/Arbeitsmarkt__Erwerbstaetigkeit_und_Einkommen/T1_Erwerbsstatus.pdf (Aufruf 28.07.2015).

15- bis 35-Jährigen. Festzuhalten bleibt die Tatsache, dass die Zielgruppe der über 35-Jährigen einen wichtigen Anteil an den hier behandelten Statistiken hat. Lenz hat bereits im Jahre 2005 auf die schwierige Situation für Ältere hingewiesen: „Besonders schwer fällt die Wiedereingliederung von Personen in den Arbeitsmarkt, die älter als 45 Jahre sind.“⁹⁸

Eine weitere Gruppe, die besondere Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt hat, sind Menschen mit sehr geringer Bildung. „Eine besondere Problemgruppe stellen erwachsene Analphabet/inn/en dar. Seit langem wird diese Bevölkerungsgruppe tabuisiert – sie umfasst nach Schätzungen etwa 300.000 Menschen –, erst in letzter Zeit wird ihr mehr Aufmerksamkeit gewidmet. Mit steigenden Qualifikationsanforderungen am Arbeitsplatz fallen Defizite im Bereich des Lernens, Schreibens und Rechnens stärker als früher auf. Aus ökonomischen, sozialpolitischen und humanen Gründen kommt es zu stärkerem Engagement für diese Personen.“⁹⁹

Ein Aspekt, der dann an Bedeutung gewinnt, wenn man die Frage stellt, wie diese Zielgruppe besser zu erreichen ist: durch persönliche Beratung oder das Internet? Je nach Ausprägung des Analphabetismus kann es sein, dass das Internet als Informationsquelle hier komplett wegfällt, sodass eine persönliche Beratung der einzig mögliche Weg zur Informationsbeschaffung ist.

Auch wenn sich die Bedeutung der dargelegten Zahlen für den Bedarf an Umschulungsmaßnahmen im Burgenland nicht eindeutig ermitteln lässt: Die 5.700 Menschen ohne Arbeit stellen grundsätzlich eine Zielgruppe für Umschulungen dar, hinzukommen jene Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die sich noch in einem festen Arbeitsverhältnis befinden, welches aber durch Krankheit oder andere Gründe bedroht sein kann. Daher kann davon ausgegangen werden, dass auch unter den Beschäftigten viele potenzielle Kandidatinnen und Kandidaten für Umschulungen zu finden sind. Im Rahmen dieser Arbeit stellt sich nun die Frage nach der Gruppe der über 35-Jährigen. Diese kann aufgrund mangelnder Statistiken leider nicht beantwortet werden. Die Zahlen belegen jedoch eindeutig den Bedarf für Umschulungsmaßnahmen.

⁹⁸ Lenz 2005, S. 9.

⁹⁹ Lenz 2005, S. 11.

Bevölkerung nach dem Erwerbsstatus (ILO-Konzept) im Jahr 2013

nach Bundesland und Geschlecht

Bundesland	Bevölkerung in Privathaushalten ohne Präsenz- und Zivildienst									
	insgesamt	15+ Jahre	15-64 Jahre	Erwerbspersonen						
				insgesamt			Erwerbstätige			Arbeitslose
				15+ Jahre	15-64 Jahre	in % ¹⁾	15+ Jahre	15-64 Jahre	in % ²⁾	15+ Jahre
	in 1.000	in 1.000	in 1.000	in 1.000	in 1.000	in % ¹⁾	in 1.000	in 1.000	in % ²⁾	in 1.000
Insgesamt										
Burgenland	284,1	246,5	190,4	141,5	140,1	73,6	135,8	134,4	70,6	5,7
Kärnten	540,7	474,3	366,1	274,7	270,4	73,8	260,3	255,0	60,0	14,5

Abbildung 14: Erwerbsstatus im Burgenland 2013¹⁰⁰

Vergleicht man diese Daten aus dem Jahre 2013 mit der Verlaufstabelle (Abbildung 12), lässt sich ein eindeutiger Trend erkennen: Die Verläufe in den letzten 40 Jahren haben mitunter stark variiert, aber insgesamt ist ein Anstieg der Arbeitslosigkeit erkennbar. Das bedeutet, dass die Zahl derjenigen, denen durch eine Umschulungsmaßnahme geholfen werden kann, in Zukunft noch steigen wird. Dies ist ein weiterer Grund, die Informationsbereitstellung über solche Angebote weiter auszubauen und zu verbessern; Zudem davon auszugehen ist, dass der Trend anhält, denn „regionale Wirtschaftsstrukturen und Qualifikationsanforderungen an Arbeitskräfte und Arbeitssuchenden (sic!) werden sich weiter intensiv verändern. (...) Der Anspruch an die Arbeitskräfte im Inland, höhere und höchste Qualifikationen zu haben, wird steigen. Dementsprechend wird neben der Ausbildung der Jugend die Erwachsenenweiterbildung noch mehr Um dieser strategische Bedeutung der Erwachsenenbildung gerecht zu werden, müssen Maßnahmen auf verschiedenen Ebenen unternommen werden. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die bereits über mittlere und hohe Berufsqualifikationen verfügen, können diese ihrem Niveau entsprechend ausbauen. Jene Klientel mit geringeren Vorkenntnissen muss in die Lage versetzt werden, sich dem jeweiligen Bildungsgrad entsprechend weitere Kenntnisse anzueignen. „strategische“ Bedeutung erlangen.“¹⁰¹ Um auf diese Situation bedarfsgerecht zu reagieren, muss das Weiterbildungs- und Umschulungssystem – sofern man von einem solchen sprechen kann – weiter vernetzt und ausgebaut werden.

¹⁰⁰ http://www.burgenland.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Land_und_Politik/Land/Statistik/Menschen_und_Gesellschaft/Arbeitsmarkt__Erwerbstaetigkeit_und_Einkommen/T1_Erwerbsstatus.pdf (Aufruf 28.07.2015).

¹⁰¹ Tritremmel 2014.

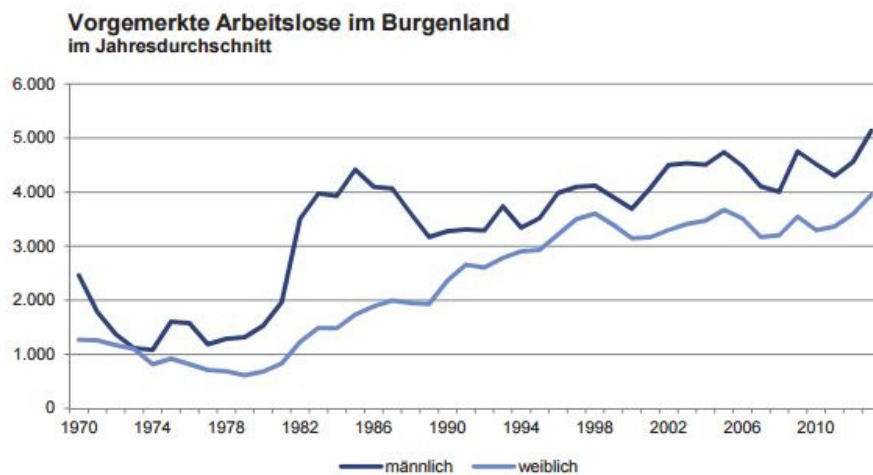


Abbildung 15: Arbeitslosigkeit im Burgenland ©

5. Fazit/Ausblick

Der Vergleich verschiedener Online-Plattformen mit Möglichkeiten der persönlichen Beratung hat verschiedene Ergebnisse erbracht, die hier differenziert diskutiert werden sollen. Die Plattformen der verschiedenen untersuchten Anbieter weisen deutliche Unterschiede auf, und zwar in mehrfacher Hinsicht. Einerseits ist das Spektrum des Beratungsangebotes sehr unterschiedlich. Es reicht von ganz allgemeinen Hilfen, wie diese zum Beispiel bei dem Arbeitsmarktservice Burgenland gegeben sind (vgl. Kapitel 3.2) bis hin zu sehr speziellen Angeboten, die sich an ganz bestimmte Berufsgruppen richten. Ein Beispiel hierfür ist das Ländliche Fortbildungsinstitut, das ganz gezielt Angebote für Menschen aus dem Bereich der Landwirtschaft bereithält. Zudem gibt es verschiedene Anbieter, die zwar Bildungsangebote bereitstellen, allerdings kaum Hilfe bieten für Menschen ab 35 Jahren, die eine Umschulung suchen. Beispielhaft genannt sei hier die Kulturvereinigung KUGA, die ein gemischtes Angebot aus kulturellen Veranstaltungen und Bildungsangeboten offeriert. Dieses bereichert sicherlich das soziokulturelle Angebot in der Region Burgenland, kann aber nicht mit den Beratungsangeboten der großen Anbieter konkurrieren.

Das Angebot ist somit sehr unterschiedlich und nicht alle Anbieter sind für jede Zielgruppe gleichermaßen relevant. Hier gilt leider nach wie vor die Feststellung von Lenz aus dem Jahre 2005: „Den Adressat/inn/en der Weiterbildung bietet sich geringe Transparenz bezüglich des Gesamtangebots. Sie sind auf Einzelinformationen durch die Träger oder Institutionen angewiesen. Die Zusammenarbeit bei Beratung und Information von Adressat/inn/en wäre ein wichtiges Vorhaben, um die Bedeutung der Erwachsenenbildung zu unterstreichen und ihr Image in der Öffentlichkeit zu verbessern.“¹⁰² Solange dies nicht geschieht, bleibt nur die Recherche nach einzelnen Angeboten und so verschieden sich das inhaltliche Angebot der jeweiligen Anbieter darstellt, so unterschiedliche sind auch die jeweiligen Internetauftritte gestaltet. Es gibt gut strukturierte Seiten, die leicht zu bedienen sind (vgl. Kapitel 3.2: Arbeitsmarktservice Burgenland) ebenso wie solche, die nicht auf den ersten Blick erkennen lassen, wie Nutzerinnen und Nutzer zum Ziel gelangen können (vgl. Kapitel 3.3: Wirtschaftsförderungsinstitut Burgenland).

Damit ist bereits ein weiterer, wichtiger Punkt angesprochen, der die Nutzung von Online-Plattformen für manche Menschen zum Problem macht. Es wurde in dieser Arbeit mehrfach betont, dass zur behandelten Zielgruppe mitunter auch Menschen gehören, die über einen geringen Bildungshintergrund und – damit oftmals einhergehend – eine geringe Internetaffinität verfügen. Gerade für solche Menschen ist es schwierig, manchmal sogar unmöglich, sich in dem unübersichtlichen Angebot der Bildungsträger zurechtzufinden.

Ein weiterer Punkt, der unmittelbar damit zusammenhängt, ist die Frage nach der Förderung der jeweiligen Angebote. Bei vielen Umschulungen werden von staatlicher Seite finanzielle Hilfen gewährt, andere „Weiterbildungen“ sind teuer und müssen von den Nutzerinnen und Nutzern selbst finanziert werden. Das ist aber in der Regel nur dann sinnvoll, wenn jemand im Berufsleben steht und mit der Umschulung einen besseren Status – was meist auch ein höheres Einkommen bedeutet – anstrebt. Um diese feinen Unterschiede zwischen den vielfältigen Angeboten zu erkennen, bedarf es der nötigen Informationen, die unter Umständen in einer persönlichen Beratung schneller vermittelt werden als bei einer reinen Online-Suche.

¹⁰² Lenz 2005, S. 67.

Dieses Problem der Unübersichtlichkeit ist einer der größten Nachteile von Online-Angeboten. Diese bieten zwar einerseits eine große Palette an Informationen, die auch schnell verfügbar sind, haben aber andererseits den Nachteil, dass eine sorgfältige Auswahl nötig ist. Gerade diese Auswahl kann nicht von allen in Frage kommenden Nutzerinnen und Nutzern gleichermaßen kompetent bewältigt werden. Abhilfe schaffen kann in solchen Fällen die persönliche Beratung. Deren Qualität hängt jedoch entscheidend davon ab, wie stark die Kompetenzen der Beraterin oder des Beraters ausgeprägt sind. Wichtig ist daher, dass die in der Beratung Tätigen fachlich kompetent sind, sich selbst durch Weiterbildungen auf dem neuesten Stand befinden und gute Kenntnisse der aktuellen Bildungssituation haben. Dazu gehört eine gewisse Grundkenntnis der existierenden Online-Plattformen, aber auch ein Überblick über jene Informationen, die unter Umständen nicht auf den großen Plattformen zu finden sind. So ist es zum Beispiel denkbar, dass aktuelle Umschulungsangebote vorliegen, die aber noch nicht in das Online-System des jeweiligen Anbieters eingepflegt wurden.

Weiterhin ist es in einer persönlichen Beratungssituation möglich, ganz gezielt an den Bedürfnissen des Einzelnen zu beraten und konkret auf Schwachstellen der Internetangebote hinzuweisen. Im dem Fall, dass Umschulungskandidatinnen und -kandidaten bereits selbst recherchiert haben, kann die persönliche Beratung wertvolle Hilfe leisten und das vorhandene Wissen sinnvoll ergänzen.

Eingangs wurde die Frage aufgeworfen, welche technischen Komponenten sich als am effektivsten für die Unterstützung der Umschulung arbeitssuchender Menschen ab 35 im Burgenland erweisen. Diese lässt sich nun beantworten mit Hinweis auf die Onlineplattformen des Arbeitsmarktservice Burgenland (AMS) und der Burgenländischen Volkshochschulen (VHS). Diese haben sich als effektive Mittel erwiesen, um Informationen über Umschulungen im Burgenland zu vermitteln. Diese Aussage ist jedoch relativ und muss im Kontext der insgesamt verfügbaren Informationen gesehen werden. Hier ist einerseits festzuhalten, dass das Angebot an Umschulungsmaßnahmen recht überschaubar ist. Zudem ist es mit den technischen Mitteln der vorgestellten Plattformen meist nicht möglich, solche Angebote weiter nach Alter der Zielgruppe differenziert anzeigen zu lassen. Dies liegt daran, dass die Altersgrenze von 35 Jahren relativ willkürlich gewählt wurde. Die Arbeitslosenstatistiken kennen beispielsweise die Gruppe der 15- bis 64-Jährigen, die Grenze wiederum, ab der eine Umschulung sich nicht

mehr lohnt, wird von den jeweils zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern auch deutlich höher angesetzt werden als die genannten 35 Jahre. Somit können viele Ergebnisse nur indirekt auf die behandelte Zielgruppe bezogen werden.

Außerdem lässt sich der Grad der Komplexität einer Internetrecherche nur schwer messen. So vielfältig die Angebote der Bildungsträger sind, so vielfältig sind die Bedürfnisse der Adressaten. Abhängig vom Bildungsgrad und der Internetaffinität der Nutzerinnen und Nutzer kann eine Internetseite für manche Menschen durchaus hilfreich sein, während andere mit der Bedienung und Navigation überfordert wären. Ein großer Schwachpunkt der Programmierung liegt zum Beispiel in der Tatsache, dass keine Treffer angezeigt werden, wenn der Suchbegriff „Umschulung“ nicht eindeutig identifiziert werden kann.

Die meisten Suchmaschinen zeigen in diesem Fall lediglich den Hinweis an, dass es keine Treffer gäbe. Dann bleibt es der Kreativität der einzelnen überlassen, die verwendeten Suchwörter entsprechend zu modifizieren und zum Beispiel „Umschulung“ zu ersetzen durch „Weiterbildung“, „Fortbildung“ oder ähnliche Wörter. Viele Menschen könnten mit dieser kreativen Leistung schon überfordert sein. Es ist auch nicht selbstverständlich, vom Suchbegriff „Umschulung“ auf den Terminus „Aufschulung“ zu kommen, wie dies bei der Plattform des Wirtschaftsförderungsinstitutes Burgenland der Fall war.

Hier wäre zu wünschen, dass bei zukünftigen Programmen die bereits vorhandenen technischen Möglichkeiten voll ausgeschöpft würden. Bei der bekannten Suchmaschine Google ist es beispielsweise üblich, dass auch Suchergebnisse angezeigt werden, die nur eine mehr oder weniger große Übereinstimmung mit dem eigentlichen Suchbegriff aufweisen. Dieses Verfahren auf die Datenbanken der Bildungsträger anzuwenden, könnte eine große Hilfe sein. Dazu müsste in Zukunft bei den Zuständigen, die die Daten in entsprechende Bildungsdatenbanken einspeisen, ein Bewusstsein geschaffen werden, dass unter Umständen eine „Weiterbildung“ auch gleichzeitig eine „Umschulung“ sein kann und mit entsprechenden Suchbegriffen bzw. Markierungen(Tags) verlinkt wird.

Der effektivste Weg, eine passende Umschulung zu finden, bleibt immer noch die Kombination beider Möglichkeiten. Die Recherche im Internet kann eine erste Möglichkeit sein, um sich grundlegende Informationen zu verschaffen (Wo gibt es weiterführende Hilfe? Wer sind die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner? usw.). Für eine wirklich individuell maßgeschneiderte Beratung empfiehlt sich jedoch, ein persönliches Beratungsgespräch in Anspruch zu nehmen. Dies kann auch die beste Online-Plattform nicht ersetzen.

6. Literaturverzeichnis

AMS (Hrsg.) (2013): Berufswahl Chance Weiterbildung. Ausgabe 2014/2015. Wien: Eigenverlag.

Balzert, Heide/Klug, Uwe/Pampuch, Anja (2009): Webdesign & Web-Usability. Basiswissen für Web-Entwickler. Verlag W3L: Herdecke, Witten.

Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten (Hrsg.) (1996): Lernen für's Leben – lebenslang lernen. Wien.

Buttler, Friedrich (1994): Berufliche Weiterbildung als öffentliche Aufgabe. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (Mit-AB), Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Egger-Subotitsch, Andrea (2010): Research Report 'Wer früh hilft, hilft doppelt!': Sekundärprävention zur Erhaltung von Arbeit und Arbeitsfähigkeit. Eine Evaluation des 'Service Arbeit und Gesundheit' des BBRZ im Auftrag des AMS Österreich. AMS info No. 146.

Green, David/Pearson, J. Michael (2006): Development of a Web Usability Instrument based on ISO 9241-11. In: Journal of Computer Information Systems. Herbst 2006.

Grünert, Holle/Wiener, Bettina/Winge, Susanne (2011): Zusammenarbeit von Betrieben und Bildungsträgern in der beruflichen Weiterbildung. Eigenverlag des Zentrums für Sozialforschung Halle e. V. an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg.

Hassenzahl, Marc/Burmester, Michael/Koller, Franz (2003): AttrakDiff: Ein Fragebogen zur Messung wahrgenommener hedonischer und pragmatischer Qualität. In: Swillus, Gerd/Ziegler, Jürgen (2003): Mensch & Computer 2003: Interaktion in Bewegung. Stuttgart: B. G. Teubner, S. 187-196.

Herwig, Oliver (2008): Universal Design. Berlin: Birkhäuser/de Gruyter.

Hofbauer, Hans/Dadzio, Werner (1984): Berufliche Weiterbildung für Arbeitslose. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (MittAB), Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Klose, Christoph/Bender, Stefan (2000): Berufliche Weiterbildung für Arbeitslose – ein Weg zurück in Beschäftigung? In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (MittAB), Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Köhler, Gabriele (1992): Methodik und Problematik einer mehrstufigen Expertenbefragung. In: Hoffmeyer-Zlotnik, Jürgen H. P. (Ed.): Analyse verbaler Daten : über den Umgang mit qualitativen Daten. Opladen : Westdt. Verl., 1992 (ZUMA Publikationen). - ISBN 3-531-12360-2, pp. 318-332. URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-23587>.

Krause/Fittkau/Fuhr/Thiel (Hrsg.) (2003): Pädagogische Beratung. Paderborn: Verlag Schöningh, UTB.

Lenz, Werner (2005): Porträt Weiterbildung Österreich. W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld.

Nielsen, Jakob/Hoa, Loranger (2006): Web Usability. München: Addison Wesley Verlag.

Nitzsche, Frank (2013): Beratungskompetenzen im Aktivierungs-/Work-First-Ansatz. (Hrsg.): G.I.B. Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH, Bottrop: Eigenverlag.

Republik Österreich (1973): Bundesgesetz vom 21. März 1973 über die Förderung der Erwachsenenbildung und des Volksbüchereiwesens aus Bundesmitteln. In: Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. Ausgabe 13.04.1973. Wien,

Druck der Österreichischen Staatsdruckerei. Hier:
http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1973_171_0/1973_171_0.pdf.
(Aufruf 27.04.2015).

Republik Österreich (1977): Kundmachung der Bundesregierung vom 14. November 1977 über die Wiederverlautbarung des Arbeitslosenversicherungsgesetzes 1958. In: Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. Ausgabe 14.11.1977. Wien, Druck der Österreichischen Staatsdruckerei. Hier:
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1977_609_0/1977_609_0.pdf
(Aufruf 07.06.2015).

Republik Österreich (1993): Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz — AVRAG und Änderung des Angestelltengesetzes, des Gutsangestelltengesetzes und des Hausgehilfen- und Hausangestelltengesetzes. In: Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. Ausgabe 09.07.1993. Wien, Druck der Österreichischen Staatsdruckerei. Hier: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1993_459_0/1993_459_0.pdf (Aufruf 07.06.2015).

Republik Österreich (1994): Bundesgesetz über das Arbeitsmarktservice (Arbeitsmarktservicegesetz – AMSG). In: Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. Ausgabe 28.04.1994. Wien, Druck der Österreichischen Staatsdruckerei. Hier: http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1994_313_0/1994_313_0.pdf. (Aufruf 27.04.2015).

Republik Österreich (2009): 12. Bundesgesetz, mit dem das Arbeitsmarktservicegesetz, das Arbeitsmarktförderungsgesetz, das Arbeitsmarktpolitik-Finanzierungsgesetz, das Arbeitslosenversicherungsgesetz 1977, das Betriebliche Mitarbeiter- und Selbstständigenvorsorgegesetz, das Landarbeitsgesetz 1984 und das Beschäftigungsförderungsgesetz geändert werden (Beschäftigungsförderungsgesetz 2009). In: Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich. Ausgabe 09.03.2009. Wien, Druck der Österreichischen Staatsdruckerei. Hier: http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2009_I_12/BGBLA_2009_I_12.pdf (Aufruf 05.06.2015).

Schlögl, Peter/Schneeberger, Arthur (2003): Erwachsenenbildung in Österreich
Länderhintergrundbericht zur Länderprüfung der OECD über
Erwachsenenbildung. Veröffentlichung des Bundesministeriums für Bildung,
Wissenschaft und Kultur der Republik Österreich. <http://wwwg.uni-klu.ac.at/ifeb/eb/oecd-hintergrundbericht.pdf> (Aufruf 05.06.2015).

Szwillus, Gerd (2013): Check-up zur Usability-Überprüfung von Webseiten. Universität
Paderborn. http://www.cs.uni-paderborn.de/fileadmin/Informatik/FG-Szwillus/Forschung/WUT_UNITEQ/checkup_Anhang.pdf (Aufruf 15.05.2015).

Tritremmel, Wolfgang (2014): Die Zukunft heißt Weiterbildung für Jung und Alt. In:
Der Standard. Ausgabe 15.09.2014.

7. Anhang

7.1 Abstract/Zusammenfassung

Zusammenfassung in deutscher Sprache:

Die vorliegende Arbeit geht von der Notwendigkeit des lebenslangen Lernens auch bei erwachsenen Menschen voraus. Bezogen auf die Berufswelt bedeutet dies die Bereitschaft, Möglichkeiten zur Weiterbildung und/oder Umschulung wahrzunehmen. Um entsprechende Angebote nutzen zu können, müssen die Betroffenen sich zunächst über die existierenden Angebote informieren und diese miteinander vergleichen. Hier sind zwei unterschiedliche Möglichkeiten denkbar:

1. Die Adressaten solcher Angebote können sich im Internet auf entsprechenden Plattformen informieren.
2. Sie können sich persönlich beraten lassen.

Dieses Vorgehen gilt prinzipiell für alle Menschen, die an einer Umschulung teilnehmen möchten. In der vorliegenden Untersuchung ist die anvisierte Zielgruppe noch enger eingegrenzt auf Menschen, die über 35 Jahre alt sind und ihren Wohnsitz im Burgenland haben.

Ausgehend von diesen Bedingungen werden zunächst die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Durchführung von Umschulungen und deren Förderung durch den Staat dargestellt. Anschließend werden unterschiedliche Online-Plattformen systematisch untersucht und auf ihre Handhabbarkeit (Usability) überprüft. Diese Überprüfung geschieht auf der Basis wissenschaftlicher Kriterien. Ein weiterer Abschnitt der Arbeit widmet sich dem Vergleich unterschiedlicher Beratungsmöglichkeiten und erforscht, welche Vor- und Nachteile die Online-Plattformen gegenüber der persönlichen Beratung aufweisen.

Abschließend erfolgt eine zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse mit der Überlegung, wie sich vorhandene Online-Plattformen für den hier untersuchten Zweck optimieren lassen.

Zusammenfassung in englischer Sprache:

The present work is preceded by the need for lifelong learning even for adult humans. In relation to the world of work this means the supply shaft to perceive opportunities for

further training and / or retraining. In order to obtain this, individuals must first find out about the existing offers and compare them with others. Here are two different possibilities conceivable:

1. The addressees of such offerings can inform on appropriate platforms on the Internet.
2. The addressees can use the possibility of a personal consultation.

This procedure applies in principle for all people who wish to attend a retraining. In the present study, the target group is more closely confined to people who are over 35 years old and residing in the rural district Burgenland.

Based on these conditions, the legal framework for the implementation of retraining and their promotion are initially represented by the state. Then different online platforms are systematically investigated and their handling (usability) checked. This verification is done on the basis of scientific criteria. Another section of the work is devoted to the comparison of different counseling options and explores the advantages and disadvantages of having the online platforms over the initial consultation.

Finally, a summary of the results of the consideration of how to optimize existing online platforms for the investigated purpose is given.

7.2 Wissenschaftlicher Lebenslauf

Ich wurde 1980 in Lima geboren. 1984 zogen wir in das Burgenland wo ich Volksschule (Jois) und Mittelschule (BRG Neusiedl) besuchte. 1996 wechselte ich in die HTBLA Wien 3 wo ich meine Reifeprüfung 2001 ablegte.

Weitere Daten meiner wissenschaftlichen Laufbahn:

2001-2004	Lehramtstudium Mathematik und Informatik an der Universität Wien
2004-2009	Bakkalaureatsstudium Informatikmanagement an der Universität Wien
2009-2015	Magisterstudium Informatikmanagement an der Universität Wien
2015	NLP Practitioner und Masterausbildung an der NLP Akademie Wien