



Österreichisches Institut für Erwachsenenbildung

## **Zusammenfassung der Studie**

# **„eLearning und spezielle Anwendbarkeit für WiedereinsteigerInnen als Maßnahme im Rahmen des AMS-Niederösterreich“**

*Durchführung: Mag.<sup>a</sup> Alexandra Gruber  
Laufzeit: Februar 2004-Februar 2005*

Österreichisches Institut für Erwachsenenbildung  
Neue Herrngasse 17a, A-3109 St. Pölten  
tel. +43-2742-294-17472, fax +43-2742-294-17486  
office@oieb.at, <http://www.oieb.at>

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde ein anwendungsorientierter Überblick zum Thema e-Learning erarbeitet. Kriterien, Begriffe und Methoden von eLearning werden mittels Literaturanalyse und Expertinneninterviews dargestellt. Anhand der Ergebnisse einer Evaluierung und Analyse der spezifischen Situation der WiedereinsteigerInnen werden konkrete Empfehlungen für die e-Learning Maßnahme des AMS NÖ gegeben und ein effizientes Modell einer eLearning-Schulung entwickelt.

Außerdem wird auf eine Evaluierung von Lernplattformen und einer Auflistung von Softwareanbietern näher Bezug genommen.

Bei einer Evaluierung von Lernplattformen, in der von mehr als 90 Lernplattformen, die 16 besten ausgewählt wurden, wurde nach folgenden Aspekten bewertet: Kommunikation, Kooperation, Kollaboration; Didaktik; Administration und Technik. Die Lernplattform Sitos der Firma BitMedia, die in dieser eLearning Maßnahme eingesetzt wurde, ist unter den 16 Besten vertreten.

Eine ausführliche Beschreibung nach den Kriterien, als auch eine Liste von Anbietern aus Österreich und Deutschland sind in der Langfassung enthalten.

## 1. eLearning Anwendungen, Begriffe und Kommunikationsmittel

Aus der Fachliteratur sind folgende Unterscheidungen innerhalb der **Kommunikationswerkzeuge der Informations- und Kommunikationsmedien** zu entnehmen: Grundsätzlich gibt es eine Trennung zwischen asynchronen und synchronen Kommunikationswerkzeugen. Asynchrone Medien dienen der Interaktion mit zeitlichen Verzögerungen. Darunter fallen das bekannte eMail, Diskussionsforen (Diskussionsbeitrag wird wie auf einem schwarzen Brett gespeichert, z.B. FAQ [frequently asked questions] sind stets wiederkehrende Fragen, die in neue Seminare übertragen werden) und Online Datenbanken.

Synchrone Medien sind in dieser Weise konzipiert, dass zeitliche Verzögerungen fast nicht mehr stattfinden. Der Chat ist das bekannteste synchrone Medium, hier ist besonders die Cafeteria hervorzuheben, die dem informellen Gedankenaustausch dient.

In dieser Implementierung ist es besonders wichtig, dass beispielsweise AMS-MitarbeiterInnen keinen Zugang haben, damit auch Befürchtungen der Lernenden angstfrei kommuniziert werden können. Um die Nutzung der Cafeteria zu forcieren, sollten TutorInnen bzw. ModeratorInnen motivationsfördernd eingreifen.

Des Weiteren werden Videokonferenzsysteme in naher Zukunft gehäuft in Schulungen eingesetzt werden. Bild und Ton sind gleichzeitig verfügbar, damit werden Konferenzen mit mehr als zwei TeilnehmerInnen und an verschiedenen Orten möglich. Mittels Whiteboard ist jedem/r KonferenzteilnehmerIn das Skizzieren von Grafiken möglich und Application Sharing ist durch die Möglichkeit des gleichzeitigen Bearbeitens eines Dokumentes durch mehrere Benutzer ein effektives Instrument des kooperativen Arbeitens.

Folgende Formen von eLearning Anwendungen können differenziert werden:

**Computer-Based-Training (CBT)** stellt oftmals als Lernmedium die CD-Rom dar.

Inhalte können durch Springen über Hyperlinks abgerufen werden, eine Anbindung zum Internet ist nicht vorhanden. Einen Nachteil stellt die fehlende direkte Kommunikation mit anderen Lernenden dar.

**Web-Based Training (WBT)** verfügt im Gegensatz zu CBT über einen Internetanschluss. Der Nachteil liegt in den langen Downloadzeiten, der Vorteil in den Austauschprozessen zwischen den Teilnehmenden.

Die ausgereifteste, aber auch teuerste Form des eLearning wird als **Virtuelles Klassenzimmer** auf einer Lernplattform konzipiert. Dieses ähnelt sehr einem realen Schulungsgebäude, auf digitaler Ebene sind Anschlagtafeln, Bibliotheken und Klassenzimmer mit angeschlossenen Diskussionsforen verwirklicht.

Virtuelle Klassenzimmer sind ganz besonders für kooperatives Arbeiten und Lernen geeignet. Tutorielle Begleitung ist unumgängliche Voraussetzung, dass die LernerInnen gut betreut werden.

Ein gutes Beispiel für ein Virtuelles Klassenzimmer ist das Berufsreife-Online Seminar vom Bildungs- und Heimatwerk Niederösterreich, das auf einer Lernplattform von Interwise realisiert wurde. Ein erfahrene/r LehrerIn präsentiert der Klasse über ein Whiteboard den Unterrichtsstoff, die Chatfunktion mit Audio dient der Kommunikation. Kollaboratives Lernen findet durch den Wissensaustausch zwischen den Lernenden über Diskussionsforen, Chat und Mail statt. Voraussetzung ist bei jedem/r TeilnehmerIn ein Breitbandanschluss.

**Blended Learning** soll die Vorteile von eLearning mit den Vorteilen des Präsenzunterrichtes kombinieren. Die erwachsene LernerIn hat mehr Möglichkeiten ihr Lernen zu steuern. Der Austausch face to face ist neben den virtuellen Phasen ein wichtiger Motivationsfaktor und gilt als Zeit der Exponierung, Bewährung und des Vergleichs mit den anderen.

## 2. Einflussfaktoren auf eLearning Projekte:

Anhand von ExpertInnengesprächen konnten folgende Faktoren festgestellt werden, die sich **ungünstig** auf den Erfolg von eLearning Maßnahmen auswirken:

Technische Hürden wie schlechte Internetanbindungen, unkompatible Software und eine benutzerunfreundliche Plattform erschweren das Lernen. Die Abwesenheit einer Betreuung, aber auch zu wenig davon führt zu einer hohen Abbruchquote. Auf der Beziehungsebene ist der Austausch zwischen den Lernenden sehr wichtig, wenn dieser fehlt, wirkt sich das sehr ungünstig auf die Motivation aus.

Folgende Faktoren bewirken einen **günstigen** Einfluss auf den Erfolg einer eLearning Schulung: Community Building, das heißt die Bildung einer Gesinnungsgemeinschaft der Lernenden, führt zu vermehrter Zusammenarbeit und Reflexion.

Das Selbstbewusstsein wird durch das Sprechen über Stärken und Schwächen gestärkt und das Bewusstwerden der persönlichen Fähigkeiten erweitert den Handlungsspielraum der Lernenden.

### 3. Best practice Beispiel

Ein **best practice**, das die erfolgreiche soziale Einbettung einer eLearning Schulung sehr gut widerspiegelt, ist das Online Seminar Ikarus. Durch seine internationale Vernetzung, die freie Zugänglichkeit und seine Verwirklichung als open source und Lehre des Umgangs mit virtuellen Umwelten ist es ein gutes Beispiel für die dahinter stehende sozialkonstruktivistische Orientierung (Soziale Interaktion ist der wichtigste Prozess im Aneignen von Wissen und im Lernen). Permanente Evaluierungen dieses Projektes führen zu Erkenntnissen über Faktoren, die ein vorbildhaftes eLearning Projekt beinhalten sollte. Je mehr Interaktion in den Arbeitsgruppen, desto zufriedener sind die StudentInnen und auch ihr Lernerfolg. Die Wichtigkeit der Chats wird immer wieder betont, aber es wurde festgestellt, dass deren Vorhandensein nicht garantiert, dass die Lernenden diese auch benutzen. Abhilfe kann dadurch geschaffen werden, wenn die ModeratorInnen eine aktive Rolle in der Motivierung spielen, den Lernenden zur Selbstreflexion verhelfen, und diese animieren ExpertInnenwissen untereinander zu teilen.

### 4. Zielgruppe

**Eignung von Personen für eLearning:** Hier sind besonders Personen betroffen, die unregelmäßige bzw. untypische Arbeitszeiten vorweisen, im Schichtdienst tätig sind, lange Anfahrtszeiten zu Bildungseinrichtungen notwendig sind, Personen mit Betreuungspflichten, Doppelbelastung, körperlicher Behinderung bzw. speziellen Weiterbildungsinteressen. Anforderungen an die Zielgruppe sind die Fähigkeit zu Selbstkontrolle, Zeitmanagement, Prioritätensetzung, Auswahl der Vertiefungsgebiete und Medienkompetenz (Fähigkeiten im Umgang mit Neuen Medien).

Betrachtet man die Geschlechterperspektive, so ist im Hinblick auf die Zielgruppe der WiedereinsteigerInnen festzustellen, dass der „**digital divide**“, der ursprünglich aus der Technik stammt, möglicherweise auf eLearning übertragen wird.

Deshalb werden zu dieser Thematik sehr viele Studien durchgeführt, die auch Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Lernen zwischen den Geschlechtern anzeigen. Beispielsweise nützen Frauen intensiver Online-Tutorials [Hilfen] und scheint auch soziale Kommunikation eine größere Bedeutung zu haben. Jedoch hier ist besonders zu achten, dass man/frau nicht in die Falle stereotyper Sichtweisen fällt.

Die als typisch weiblich betrachtete Kollaboration wird nicht unter allen Bedingungen (beispielsweise Zeitmangel) angestrebt.

Das Selbstwertgefühl spielt ebenfalls eine entscheidende Rolle, welches als eLearnerin geringer ausgeprägt ist, trotzdem ihre Leistungen eigentlich sehr gut sind. Der Selbstwert kann laut ExpertInnen gehoben werden durch einen ständigen sozialen Austausch, durch Aufbau von Kommunikationsfähigkeiten und Fähigkeit zur Selbstverstärkung. In den Selbstlernphasen wird die Erfahrung von Selbstständigkeit ermöglicht, die kontinuierliche Arbeit an Lernobjekten kann über die eigenen Kompetenzen aufklären und letztlich führt der Umgang mit Technik zu einer Erweiterung des Selbstbewusstseins.

## 5. Die Situation von Wiedereinsteigerinnen im ländlichen Bereich

**Der berufliche Wiedereinstieg** von Frauen ist meist gekennzeichnet von Problemen bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, einem Mangel an Betreuungsplätzen, Organisationsproblemen, Vorurteile von Arbeitgebern bzgl. befürchteter Fehlzeiten, geringere Mobilität und Aktualisierungsnotwendigkeit der Qualifikation. Gerade im ländlichen Raum herrschen noch sehr häufig traditionelle Rollenmuster vor, welche den Mann in der Rolle des Erwerbers/Ernährers und die Frau in Hausfrau/Mutter stigmatisieren.

Bemängenswert in Österreich ist der mangelhafte Ausbau der Kinderbetreuungsinfrastruktur, aufgrund zu geringer institutioneller Kinderbetreuung sind Frauen häufig gezwungen die Kinderbetreuung zur Gänze selbst zu übernehmen. Dies kann mit langfristigen individuellen Nachteilen (Betreuung zuhause) und der Variante der Mehrfachbelastung (Kind und Arbeit) verbunden sein.

Die Betreuungspflichten der Wiedereinsteigerinnen als auch die geringe Mobilität sprechen für eine eLearning-Schulungsmaßnahme, natürlich ist damit die Problematik der Vereinbarkeit Familie/Beruf/Ausbildung nicht gelöst.

## 6. Qualitative Analyse eines Pilotprojektes in Niederösterreich

Im Zuge einer **Evaluierung** der vom AMS NÖ in Auftrag gegebenen eLearning Maßnahme wurden 15 leitfadengestützte Interviews mit Wiedereinsteigerinnen, die beim AMS NÖ arbeitslos gemeldet sind, durchgeführt. In die Auswertung wurden Aussagen von 13 Wiedereinsteigerinnen einbezogen.

Die interviewten Frauen waren zwischen 27 und 41 Jahre alt, hatten zwischen 1-4 Kinder und lebten im ländlichen Raum in Niederösterreich. Die Hälfte der befragten Frauen befand sich bereits zum Interviewzeitpunkt in einem geregelten Dienstverhältnis, die andere Hälfte war auf Jobsuche. Sieben der Teilnehmerinnen belegten Sprachkurse, die andere Hälfte Computerkurse. Folgende Ergebnisse konnten aus den Befragungen gewonnen werden:

Die **Ausgangssituation** der Frauen ist zum großen Teil durch ungünstige Lebensumstände geprägt. Arbeitslosigkeit, schlechte Verkehrsanbindungen und Vereinbarkeitsprobleme werden angegeben. Trotzdem zeichnet diese Zielgruppe besonderes Engagement aus, Selbstinitiative und Eigenverantwortung für ihr Leben, sind für die Wünsche dieser Frauen ein typisches Merkmal.

Die Initiative einen eLearning-Kurs zu besuchen, wurde teils vom AMS initiiert, aber auch von den Frauen selbst angeregt. Die ursprüngliche Vorstellung zu der eLearning Schulung war vage.

Grundsätzlich erwarteten die Wiedereinsteigerinnen, dass sie sich ihre Zeit besser einteilen können. Manche Frauen berichten von ihrer anfänglichen Skepsis, die vor allem in Verbindung mit der Angst vor dem Umgang mit der Technik bestand.

Bei der Bewertung der Durchführung der Maßnahme durch das begleitete Schulungscenter stellt sich vor allem die Frage wie effektiv das Angebot ist und welche Verbesserung im Hinblick auf die Wiedereinsteigerinnen möglich sein kann.

**Der Infotag:** dieser wird zwar als ausreichend beurteilt, Kritik wurde jedoch laut hinsichtlich der langen Wartezeiten auf das persönliche Gespräch und die engen Räumlichkeiten wurden beanstandet.

**Die Einstiegsphase:** Es wurden unterschiedliche Meinungen geäußert, einerseits wird die Einstiegsphase als sinnvoll wahrgenommen, wenn das Know How in technischen Belangen bei den Lernenden gering ist, bei ausreichender Qualifizierung wird diese als unterfordernd und langweilig empfunden.

**Die Präsenztage:** Der Präsenztag eignet sich hervorragend für den sozialen Austausch. Unterschiede tauchen allerdings in der Bewertung zwischen den Lernenden des ECDL und Sprachen auf.

**Vor- und Nachteile:** Als sehr positiv an der Schulung betonen die Wiedereinsteigerinnen das neue Verständnis für Weiterbildungen, für das elektronische Lernen und ersparte Wegzeiten. Terminverschiebungen von Seiten des begleiteten Schulungscenters allerdings werden als sehr mühsam erlebt, da es zu Kollision mit Betreuungspflichten führte. Außerdem wurde die Organisation teilweise als mangelhaft ausgewiesen.

**Kritikpunkte:** Die Heterogenität der Lernenden während der Präsenztage, wird von den Wiedereinsteigerinnen als problematisch eingestuft. ECDL Lernende und Sprachenlernende etc. waren bunt durchgemischt.

Fachtrainer gab es lediglich im technischen Bereich, auch hier erfolgte eine Benachteiligung der Sprachenlernenden (vor allem native speaker wurden vermisst).

Die **Lernplattform** wurde kaum genutzt, trotz sehr guter Bewertung von Seiten der ExpertInnen und der Wiedereinsteigerinnen. Die Lern-CD's werden positiv angenommen und werden häufig ohne Anbindung an das Internet verwendet. Hinsichtlich der E-Tutoren wurde deren Verfügbarkeit und schneller Response von den ECDL-Lernenden positiv hervorgehoben, allerdings bei weniger frequentierten Kursen ist die Betreuung sehr schlecht (beispielsweise Autocad und teils bei den Sprachen).

#### **Lernmanagement:**

Der Rhythmus der Kinder bestimmt den Tages- und somit den Lernrhythmus der Teilnehmerinnen. Oftmals wird vormittags gelernt bzw. die Nacht als Lernzeit genannt, was zu einer Mehrfachbelastung führen kann. Das selbstgesteuerte Lernen wurde anfangs als schwierig empfunden, nach einer Einübungszeit verursachte es keine Probleme mehr.

Vermehrtes Feedback vor allem bei den Sprachkursen wurde vielfach eingefordert. Selbstgesteuertes Lernen verlangt von den Lernenden einen hohen Grad an Selbstdisziplin, als hilfreich wurde die Schaffung eines eigenen Arbeitsrahmen empfunden. Typische Lerntage ähneln nach diesem Prinzip typischen Arbeitstagen mit Ausblendung aller privaten Verpflichtungen. Die Vereinbarkeit der Kinderbetreuung mit der Schulung funktionierte reibungslos, wenn die Lernende während der Kurszeit von ihrer Familie unterstützt wurde. Problematisch wurde es allerdings, wenn die Wiedereinsteigerin erkrankte bzw. die Kinder krank wurden. Unterstützung wird teilweise von den E-Tutoren als auch durch den sozialen Austausch am Präsenztag geleistet. Der Vergleich mit den anderen kann sehr motivierend wirken.

Für die Wiedereinsteigerinnen ergeben sich **folgende Perspektiven** für den erhofften bzw. bereits stattgefundenen Wiedereinstieg ins Berufsleben: Im Rahmen der Kursangebote konnten fachliche, methodische, soziale und persönliche Kompetenzen erworben werden, damit zusammenhängend die positiven Lernerfahrungen, die gesammelt werden.

Die Angst vor der Technik konnte weitgehend reduziert werden. Selbstinitiatives Agieren und Selbstgesteuertes Lernen wurde zu einer gänzlich neuen Erfahrung. Auch die Bestätigung, dass neben dem Kind Lernen möglich ist, führte zu einem neuen Selbstbewusstsein. Erwartet wird großteils ein Teilzeitjob, der jedoch nicht so leicht zu finden ist. Die Hälfte der Befragten ist allerdings zum Zeitpunkt des Interviews wieder in einem Arbeitsverhältnis – zumeist in Teilzeit.

Die Wiedereinsteigerinnen sehen in der Maßnahme sehr wohl den Nutzen, ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen, allerdings wird eingeräumt, dass diese zusätzliche Qualifikation hilfreich sein kann aber nicht bestimmend für den Wiedereinstieg ist.

## **7. Empfehlungen für die erfolgreiche Durchführung der eLearning Maßnahme:**

### **Organisatorisch:**

Es ist darauf zu achten, dass Termine von der Schulungsorganisation nicht verschoben werden, da es aufgrund der Vereinbarkeitsproblematik der Wiedereinsteigerinnen zu zeitlichen Engpässen kommen kann.

Die rasche Beantwortung von Fragen ist durch die Tutoren zu gewährleisten, und das nicht nur bei Kursen, die viele TeilnehmerInnen haben, sondern auch bei gering frequentierten Schulungen. Der Response sollte nicht länger als einen Halbtage benötigen.

Die Wichtigkeit der Kursadministration ist nochmals hervorzuheben, da gerade bei eLearning Maßnahmen eine eher geringe Identifikation mit der Institution vorhanden ist.

Die Nutzung der Lernplattform kann durch folgende Maßnahmen forciert werden: Eventuell könnten fixe Zeiten installiert werden, damit eine Kontinuität in der Nutzung der virtuellen Kommunikationsmittel erzielt wird. Nach einer Übungszeit sind die fixen Zeiten zu reduzieren. Je mehr von institutioneller Seite über die Plattform administriert wird, desto größer wird auch die Nutzung sein. Die ergänzende Gestaltung des Designs der Plattform durch die NutzerInnen kann die „Vertrautheit“ steigern.

Bezüglich der CD-Rom ist darauf zu achten, dass die Versionen der Software mit der Kapazität des Computers kompatibel sind.

Der Präsenztage sollte je nach Gruppe und angebotener Kursinhalt in seiner Häufigkeit variieren. Beispielsweise erscheint es sinnvoller, für Sprache zwei Präsenztage die Woche anzubieten, damit der Austausch in der Kommunikation effizienter wird. Während es fraglich ist, ob beim ECDL Advanced ein Präsenztage nicht alle zwei Wochen ausreicht.

In der Ausstiegsphase fällt auf, dass mehrere Wiederholungen von Bewerbungstrainings als zwecklos empfunden werden. Auch hier ist Differenzierung angeraten und eine auf individuelle Bedürfnisse abgestimmte flexible Schulung zu empfehlen.

**Didaktisch** muss auf eine inhaltliche Zielorientierung geachtet werden. Der Präsenztage soll je nach Ausbildung unterschiedlich organisiert werden. Bei Sprachen sollte während des Präsenztages mehr Kommunikation stattfinden, während beim ECDL das nicht unbedingt nötig ist.

Eine Differenzierung hinsichtlich der Heterogenität in den Lerngruppen wird von den Wiedereinsteigerinnen gewünscht. Um eine fachspezifische Betreuung während des Präsenztages bieten zu können, ist es sinnvoll, dass Kleingruppen gebildet werden, wodurch die inhaltliche Vertiefung in das jeweilige Unterrichtsfach forciert werden kann.

Außerdem ist eine **Lernbegleitung** für Personen mit Lernproblemen, geringem Ausbildungsniveau, Bildungsferne und psychischen Schwierigkeiten zu empfehlen.

**Allgemeine Tendenzen:** In Amerika gibt es bereits mehr Frauen, die diese Form der Weiterbildung nutzen. Der „digital divide“ dürfte im eLearning sich nicht fortzusetzen, was hoffnungsvoll stimmt. Wenn Frauen in technikaffinen Arbeitsumfeldern Karriere machen, können Ungleichbehandlungen im Erwerbsleben leichter bekämpft werden.

**Mögliche Zukunftsszenarien:** Mit der Errichtung bzw. vermehrten, niederschweligen Nutzung von Telehäusern wird Frauen eine gewisse Unabhängigkeit von Betreuungspflichten ermöglicht. Dadurch wäre auch eine Aufwertung des ländlichen Raumes möglich.

**Blended Learning Formen** sind aufgrund ihrer ganzheitlichen Konzeption für die Wiedereinsteigerinnen zu empfehlen.

#### **Informationen:**

Österreichisches Institut für Erwachsenenbildung

Neue Herrengasse 17a

A-3109 St. Pölten

tel. +43-2742-294-17485, -17472 (Skr.)

fax +43-2742-294-17486

mail: [office@oieb.at](mailto:office@oieb.at)

<http://www.oieb.at>