Netzwerk
Integration durch Qualifizierung

Nutzung und Akzeptanz virtueller Formate im Förderprogramm IQ

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Impressum

Herausgeber:

ebb Entwicklungsgesellschaft für berufliche Bildung mbH
Lungengasse 48-50
50676 Köln
www.ebb-bildung.de
www.netzwerk-iq.de

Redaktion:
Andrea Meinders, Maren Pusback, Sabine Schröder ebb GmbH

Layout:
Miriam Farnung, ebb GmbH

Grafiken:
Titel: iStock.com/elenabs,
Illustrationen IQ Good Practices: Julia Schlax (RockAByte GmbH)

Stand Juni 2022

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Europäischer Sozialfonds für Deutschland

Europäische Union

Zusammen. Zukunft. Gestalten.

In Kooperation mit:

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Bundesagentur für Arbeit

Inhalt

Zentrale Ergebnisse 5

1. Einleitung 7

2. Rahmenbedingungen - das Förderprogramm IQ unter Pandemiebedingungen 8

2.1 Neue Angebote zur Krisenbewältigung 8

2.2 Programminterne Unterstützung 9

3. Pandemiebedingte Anpassung der Beratungsangebote: Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und Beratung zur Fairer Integration 10

3.1 Zusammenfassung 10

3.2 Entwicklung der Beratungsangebote 11

3.3 Erreichung der Zielgruppen 13

3.4 Akzeptanz der virtuellen Beratungsangebote 14

3.5 Potenziale und Hürden virtueller Beratungsangebote 16

3.6 Good Practice für die Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung 17

4. Pandemiebedingte Anpassung der Angebote für Qualifizierungsmaßnahmen im Kontext des Anerkennungsgesetzes 18

4.1 Zusammenfassung 18

4.2 Entwicklung der Qualifizierungsangebote 20

4.3 Erreichung der Zielgruppen 21

4.4 Akzeptanz der Zielgruppe 22

4.5 Potenziale und Hürden virtueller Qualifizierungsangebote 25

4.6 Good Practice zu Qualifizierungsmaßnahmen im Kontext des Anerkennungsgesetzes 25

5. Pandemiebedingte Anpassung der Angebote für interkulturelle Schulungen für Arbeitsmarkt- und Wirtschaftsakteur*innen 27

5.1 Zusammenfassung 27

5.2 Entwicklung der interkulturellen Schulungen 28

5.3 Erreichung der Zielgruppen 29

5.4 Akzeptanz der Zielgruppen 30

5.5 Potenziale und Hürden virtueller interkultureller Schulungen 32

5.6 Good Practice zu interkulturellen Schulungen für Arbeitsmarkt- und Wirtschaftsakteur*innen 33

6. Nutzung virtueller Formate im Förderprogramm IQ 34

6.1 Entwicklung der Formate 34

6.2 Technische Systeme 34

6.3 Präferenzen 36

Literaturverzeichnis 37

Anhang 37

Anlage 1: Untersuchungsdesign 38

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gründe für eine Präferenz der persönlichen Beratung 15

Tabelle 2: Gründe für eine Präferenz der virtuellen Beratung 15

Tabelle 3: Potenziale und Hürden virtueller Beratungen 16

Tabelle 4: Kreuztabelle zum Methoedeneinsatzes und und der Zufriedenheit mit der Qualifizierung 23

Tabelle 5: Gründe für die Bevorzugung einer Präsenzqualifizierung 24

Tabelle 6: Gründe für die Bevorzugung einer virtuellen Qualifizierung 24

Tabelle 7: Potenziale und Hürden und virtueller Qualifizierungen 25

Tabelle 8: Gründe für die Bevorzugung von virtuellen Schulungen 31

Tabelle 9: Gründe für die Bevorzugung von Präsenzschulungen 31

Tabelle 10: Potenziale und Hürden virtueller interkultureller Schulungen 32

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nutzungszahlen ILIAS 9

Abbildung 2: Zahl der Erstberatungen der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatungen und Entwicklung der Beratungsformen 11

Abbildung 3: Zahl der Erstberatungen Faire Integration und Entwicklung der Beratungsformen 13

Abbildung 4: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der Beratung 14

Abbildung 5: Präferenz der Beratungsform 15

Abbildung 6: Zufriedenheit mit der Beratung in Abhängigkeit von der genutzten Beratungsform 16

Abbildung 7: Eintritte in Qualifizierungen und Entwicklung der Qualifizierungsformen 20

Abbildung 8: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der Qualifizierungen 23

Abbildung 9: Präferenz der Qualifizierungsform 23

Abbildung 10: Gesamtbewertung der virtuellen Qualifizierung 24

Abbildung 11: Teilnehmendenzahlen und Entwicklung der Schulungsformen 28

Abbildung 12: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der interkulturellen Schulungen 30

Abbildung 13: Präferenz der Schulungsform 31

Abbildung 14: Gesamtbewertung der virtuellen Schulungen 32

Abbildung 15: Dauer der genutzten programminternen virtuellen Veranstaltungen 34

Abbildung 16: Bewertung der intuitiven Benutzung und der Stabilität der Systeme 35

Abbildung 17: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der Veranstaltungen 36

Zentrale Ergebnisse

- Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ hat vor Beginn der COVID-19-Pandemie die meisten seiner Beratungs-, Qualifizierungs- und Schulungsangebote in Präsenz erbracht. Unter den Bedingungen der Pandemie wurden viele Angebote auf virtuelle Formen wie Videokonferenzen, Lernmanagementsysteme, E-Mail und soziale Medien umgestellt. Mit der Umstellung auf virtuelle Formate betraten die allermeisten Projekte Neuland. Es bestand die Notwendigkeit aber auch die Chance, virtuelle Systeme und Instrumente der Kommunikation und Kollaboration einzusetzen und auszuprobieren. Die Umstellung war für alle Beteiligten mit erheblichen Herausforderungen verbunden, konnte aber insgesamt gut bewältigt werden.

- Die Teilnehmendenzahlen in den Beratungen und Qualifizierungen im Förderprogramm haben nach einem anfänglichen Einbruch im ersten Halbjahr 2021 wieder zugelegt und liegen im ersten Halbjahr 2021 nahezu wieder auf dem Stand von vor der Pandemie. Es ist also weitgehend gelungen, die Angebote für die Zielgruppen des Programms aufrechtzuerhalten und damit negative Auswirkungen im Sinne einer nicht qualifikationsadäquaten Arbeitsmarktintegration zu vermeiden. Dieses Ziel konnte erreicht werden, obwohl Kooperationspartner wie die Agenturen für Arbeit, Jobcenter und andere Beratungseinrichtungen, die für die Zuweisung von Ratsuchenden und Teilnehmer*innen wichtig sind, pandemiebedingt zunächst nicht bzw. eingeschränkt zur Verfügung standen.

- Der Einsatz digitaler Systeme und Tools hat die Form und Inhalte der Angebote verändert. In der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung wurden vermehrt E-Mail-Beratungen und Videokonferenzen durchgeführt. Anstatt einer längeren Face-to-Face-Erstberatung, haben mehrere Beratungseinheiten per Mail oder Videokonferenz stattgefunden. Im Bereich der Qualifizierungen haben etwa ein Drittel der Projekte die Lernmanagementsysteme genutzt und ihre Lernkonzepte und Materialien dafür neu didaktisiert. Im Bereich der interkulturellen Schulungen hat die Umstellung auf digitale Formate zu einer erheblichen inhaltlichen Überarbeitung der Angebote geführt. Es wurden vermehrt kurze zwei- bis vierstündige Angebote zur Information und Sensibilisierung der Zielgruppen angeboten während Trainings, die auf Veränderungen von Haltungsfragen zielen, virtuell kaum umgesetzt wurden. Übergreifend haben asynchrone Formen der Wissensvermittlung gegenüber synchronen an Bedeutung gewonnen.

- Die Beschäftigten in den Projekten haben einen erheblichen Kompetenzaufbau beim Einsatz digitaler Systeme und Instrumente erfahren. Sie haben vielfach die Möglichkeiten genutzt, sich mit dem Spektrum digitaler Systeme und Werkzeuge auseinanderzusetzen und Erfahrungen zu sammeln. Es wurden verschiedene Videokonferenzsysteme und kollaborative Tools genutzt und getestet. Mit dem virtuellen Klassenzimmer wurde eine programminterne Infrastruktur für die Nutzung des Lernmanagementsystems ILIAS zur Verfügung gestellt. Zudem wurde der Wissensaufbau durch die IQ Fachstellen und IQ Landeskoordinationen maßgeblich unterstützt.

- Zu der Frage, welche Zielgruppen des Programms mit den virtuellen Formaten besser oder schlechter erreicht werden, gibt es lediglich qualitative Hinweise. Mit den Anerkennungs- und Qualifizierungsberatungen im Kontext der Anerkennung von ausländischen Abschlüssen konnten mehr Personen aus ländlichen Regionen, Beschäftigte und Frauen mit Betreuungsaufgaben erreicht werden. Hingegen konnten Personen ohne die technischen oder räumlichen Voraussetzungen, an Videokonferenzen teilzunehmen, beispielsweise Personen in Gemeinschaftsunterkünften oder in prekären Arbeits- und Lebensbedingungen schlechter erreicht werden, ebenso wie Personen in Regionen mit schlechtem Internetzugang. Bei der Zielgruppe der arbeitsmarktpolitischen Akteure bestanden zu Beginn der Pandemie erhebliche Restriktionen im Hinblick auf die Nutzung von Videokonferenzsystemen, die Situation hat sich jedoch verbessert.

- Die Akzeptanz von virtuellen Formaten bei den Ratsuchenden in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und bei den Qualifizierungsteilnehmer*innen ist sehr hoch. Im Hinblick auf die technische Ausstattung, aber auch die sprachlichen Voraussetzungen konnten sie die Angebote gut nutzen. Dabei ist zu beachten, dass diese Zielgruppen zumeist über akademische Bildungsabschlüsse verfügen. Auf die Ratsuchenden der Fairen Integration trifft dies nicht zu, sie verfügen häufiger nicht über die technische Ausstattung für eine virtuelle Beratung und benötigen zudem häufig einen Vertrauensraum, den eher eine Präsenzberatung bietet. Die Nutzungsmöglichkeiten digitaler Angebote sind somit von Sprachkompetenzen und dem Bildungsstand abhängig. Von den Befragten, die an einem virtuellen Angebot teilgenommen haben, haben übergreifend etwa ein Drittel keine eindeutige Präferenz hinsichtlich der Form, ein Drittel hätten ein Präsenzangebot bevorzugt und ein Drittel waren mit dem virtuellen Angebot zufrieden.

- Ein zentraler Vorteil virtueller Formate ist die Ortsungebundenheit. Teilnehmer*innen und Ratsuchende sparen Reisezeiten und -kosten und in Videokonferenzen können

leicht Dritte zu Beratungen oder Qualifizierungen dazu geschaltet werden, beispielsweise Dolmetscher*innen oder fallspezifische Expert*innen. Zudem konnten in allen Schwerpunkten des Programms neue Zielgruppen erreicht werden. Die Nachteile liegen in den eingeschränkten Möglichkeiten der sozialen Interaktion und den damit einhergehenden sozial-integrativen Wirkungen. Digitale Beratungs- und Lernsituationen werden als unverbindlicher erlebt und es bedarf mehr Aufmerksamkeit der Berater*innen und Dozent*innen, die Beratungs- und Lernsituation aktivierend zu gestalten und Vertraulichkeit für sensible Themen herzustellen.

- Die Grenzen digitaler Formate im Förderprogramm IQ liegen im Bereich der Qualifizierungen im Kontext Anerkennung bei der Vermittlung praktischer Inhalte wie sie beispielsweise bei Anpassungsqualifizierungen im Handwerk oder der Pflege notwendig sind. Bei den interkulturellen Schulungen für arbeitsmarktpolitische Akteure und Unternehmen können Angebote, die auf Veränderungen von Einstellungen und Verhalten zielen, nur eingeschränkt umgesetzt werden, da bei diesen Prozessen neben einem Vertrauensaufbau auch eine persönliche Begleitung wichtig ist.

- Die Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung sind sehr dynamisch. In den letzten zwei Jahren hat ein Innovationsschub bei den technischen Systemen und digitalen Tools stattgefunden, dessen Ende noch nicht absehbar ist. Insbesondere bergen die aus dem Gamingbereich stammenden Tools noch ein erhebliches Entwicklungspotenzial. Im Hinblick auf die technische Entwicklung, die trägerbezogenen Restriktionen bei der Nutzung einzelner Systeme und die unterschiedlichen Anforderungen an Systeme für die einzelnen Bereiche sollte mit der Umsetzung eines Förderprogramms keine Festlegung auf ein bestimmtes technisches System verbunden werden. Die vorhandenen programminternen Unterstützungsangebote zur methodischen und technischen Umstellung der Angebote für die Berater*innen und Dozent*innen wurden von den Projekten als hilfreich bewertet und haben zu der schnellen Reaktion sicher beigetragen.

- Zusammenfassend bieten digitale Formate für die Umsetzung des Förderprogramms erhebliche Potenziale, die auch zukünftig genutzt werden sollten. In welchem Anteil und in welcher Mischung Angebote virtuell und in Präsenz angeboten werden, sollte vor allem im Hinblick auf die konkrete Situation der Zielgruppen und die Ziele der Angebote erfolgen. Der zentrale Vorteil virtueller Formate ist die Ortsunabhängigkeit und der Wegfall von Reisezeiten und -kosten. Auf Programmebene bieten virtuelle Formate eine einfache bundesweite Erreichbarkeit, die genutzt werden kann, um die Angebote für die Zielgruppen deutlich zu erweitern. Hierzu bedarf es Vereinbarungen, um regionale mit bundesweiten Angeboten sinnvoll zu verzahnen. Wenn virtuelle Angebote als sinnvolle Erweiterung des Angebotsspektrums des Programms verstanden werden und nicht nur als eine Notfalloption, sollten die vorhandenen Qualitätsstandards auch für diese Formen überprüft bzw. weiterentwickelt werden.

1. Einleitung

Die COVID-19-Pandemie berührt alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens. Auch im Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ hat die Pandemie bewirkt, dass die Beratungs- und Qualifizierungsangebote vielfach kontaktlos umgesetzt wurden. Die Angebote, die das Förderprogramm für Personen mit ausländischen Abschlüssen und arbeitsmarktpolitische Akteure bereithält, wurden vor der Pandemie überwiegend in Präsenz durchgeführt. So wurden etwa 80 Prozent der Beratungen Face-to-Face durchgeführt und etwa 70 Prozent der Anpassungsqualifizierungen fanden ausschließlich in Präsenz statt. Mit der Pandemie haben viele Teilprojekte des Förderprogramms auf die Anforderungen der sozialen Kontaktvermeidung reagiert und Angebote sowie programminterne Austauschformate auf virtuelle Formate umgestellt.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt darauf ab, die Arbeitsmarktchancen für Menschen mit Migrationsgeschichte zu verbessern. Ein Schwerpunkt seit 2014 sind modellhafte Entwicklungen zu Beratung und Qualifizierung im Hinblick auf das 2012 in Kraft getretenen Anerkennungsgesetzes. Mit der Entwicklung und Umsetzung von arbeitsmarktspezifischen Beratungen und Qualifizierungen trägt IQ dazu bei, dass Qualifikationen ausländischer Personen vermehrt anerkannt werden und diese eine bildungs- und berufsadäquate Beschäftigung finden. Das Förderprogramm ist in allen Bundesländern mit insgesamt ca. 380 Teilprojekten vertreten. Es wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA) sind Kooperationspartner.

Das BMAS als Zuwendungsgeber des Förderprogramms IQ hat sich frühzeitig für die Potenziale dieser digitalen Herausforderung interessiert, um auch langfristig, über das Ende der Pandemie hinaus, Aussagen zur Nutzbarkeit virtueller Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund zu erhalten. Vor diesem Hintergrund ist der Auftrag für die Untersuchung „Nutzung und Akzeptanz virtueller Formate im Förderprogramm IQ“ erfolgt, deren Ergebnisse mit diesem Bericht vorliegen. In der Untersuchung soll aufgezeigt werden, wie die Umstellung auf virtuelle Formen im Programm erfolgt ist, in welcher Form digitale Werkzeuge genutzt werden, wo deren Potenziale und Hürden liegen und wie diese bei den verschiedenen Zielgruppen akzeptiert werden.

Mit der Untersuchung wurden ausgewählte Angebote des Programms fokussiert:

- Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und Beratung zur Fairen Integration,
- Qualifizierungsangebote für Personen mit ausländischen Abschlüssen,
- interkulturelle Schulungsangebote für Multiplikatoren.

Zudem war es von Interesse, wie sich die programminternen Austausch- und Informationsformate auf Bundes- und Landesebene verändert haben.

Zur Untersuchung der Fragestellungen wurden im Zeitraum von 01.03. - 30.09.2021 verschiedene quantitative und qualitative Erhebungen durchgeführt. Befragt wurden Personen, die virtuelle Angebote des Programms genutzt haben und die Teilprojekte, die die Angebote erbringen. Eine detaillierte Beschreibung des Untersuchungsdesigns ist in den Anlagen zum Bericht enthalten (Anlage 1).

Der vorliegende Gesamtbericht greift zudem auf Auswertungen des Programmmonitorings zu, um quantitative Entwicklungen bei den Formen der Angebote und die Zugangswege zu den Angeboten aufzuzeigen. Außerdem werden die Aktivitäten der Programmsteuerung dargestellt, die flankierend zur Unterstützung der Programmakteure bei der Umstellung auf virtuelle Formate umgesetzt wurden. Schließlich werden ausgewählte IQ Good Practice-Beispiele zu erprobten digitalen Ansätzen im Förderprogramm IQ zur Illustration und als konkrete Impulse ausgewiesen. Für die Untersuchung musste im Vorfeld festgelegt werden, welche Formate als virtuell und welche als nicht virtuell definiert werden. Den Ausführungen wissenschaftlicher Literatur folgend, werden video- und webbasierte Tools, E-Mail, Chat sowie soziale Medien als virtuelle bzw. digitale Formen verstanden, eine telefonische Beratung allerdings nicht (Sauerbrey 2019). Im Bericht wird der Begriff virtuell bzw. digital in diesem Sinne genutzt. Von virtuellen Formaten bzw. Angeboten wird gesprochen, wenn mindesten 50 Prozent der Angebote in einem virtuellen Format durchgeführt wurde.

Der Bericht gliedert sich wie folgt: Im zweiten Kapitel werden die Rahmenbedingungen für die Umstellung der Angebote, die Strategien der Umstellung und Supportangebote aufgezeigt. In den Kapiteln drei bis sechs werden die Untersuchungsergebnisse zu den ausgewählten oben benannten Angebotsbereichen dargestellt. Die übergreifenden Ergebnisse und Empfehlungen sind dem Bericht vorangestellt.

2. Rahmenbedingungen - das Förderprogramm IQ unter Pandemiebedingungen

Die COVID-19-Pandemie hat das gesellschaftliche Leben erheblich eingeschränkt und verändert. Menschen mit Migrationsgeschichte waren – das zeigen verschiedene Daten – in vielfacher Sicht stärker von den Auswirkungen der Pandemie betroffen (Bender et al. 2021). Grenzschließungen in vielen Ländern haben den Zuzug von Migrant*innen als auch Geflüchteten nach Deutschland erschwert und eingeschränkt. Die Zuwanderungszahlen sind im März 2020 zunächst eingebrochen, 2020 kam es vor allem durch die Restriktionen bei den Reisemöglichkeiten und die wirtschaftlichen Folgen durch die Corona-Pandemie zu rund 24 Prozent weniger Zuzügen von Personen nach Deutschland als im Vorjahr (Destatis 2021). Auch das Fachkräfteeinwanderungsgesetz, das am 01.03.2020 in Kraft trat, konnte seine Wirkung bisher nicht voll entfalten.

Die Teilhabechancen von Menschen mit Migrationsgeschichte insbesondere aus sozioökonomisch benachteiligten Gruppen haben in der Pandemie abgenommen (Brücker et al 2021, Giesing / Hofbauer 2020). Ausländer*innen sowie Personen mit Fluchtgeschichte sind stärker von Arbeitslosigkeit und Kurzarbeit betroffen als deutsche Beschäftige. Integrationsangebote wie Integrationskurse, Berufssprachkurse und Qualifizierungen der Bundesagentur für Arbeit wurden pandemiebedingt vielfach verschoben oder abgesagt. Der Zugang in die Betriebe war durch vermehrtes Homeoffice sowie fehlenden Praktika- und Hospitationsmöglichkeiten erschwert, wodurch ein für die Zielgruppe wichtiges Instrument der Arbeitsmarktintegration wegfiel. Bei Ausländer*innen ist die wirtschaftliche Situation zudem häufig mit dem aufenthaltsrechtlichen Status verbunden. Insbesondere bei Personen, die über einen Aufenthaltstitel zum Zweck der Ausbildung, des Studiums oder der Erwerbstätigkeit verfügen, ist mit dem Verlust von Beschäftigung oder Ausbildung auch ihr Aufenthaltsstatus in Deutschland gefährdet.

Die Arbeit des Förderprogramm IQ und die Strategien der Pandemiebewältigung müssen vor diesem Hintergrund beleuchtet werden. Das Programm arbeitet eng verzahnt mit verschiedenen arbeitsmarktpolitischen Akteuren wie der Agentur für Arbeit, den Jobcentern, Sprachkursanbietern und weiteren Beratungseinrichtungen zusammen. Von dem Wegfall von Angeboten oder der pandemiebedingten eingeschränkten Arbeitsfähigkeit wichtiger Partner ist das Programm unmittelbar betroffen. Beispielsweise durch den Rückgang von Verweisberatungen durch die Agenturen für Arbeit und Jobcenter für die Anerkennungsberatung.

2.1 Neue Angebote zur Krisenbewältigung

Seitens des BMAS und des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) wurde im März 2020 in Anlehnung an die Leitlinien der Bundesregierung und der Landesregierungen zur Beschränkung von sozialen Kontakten vorgegeben, dass die kursförmigen Angebote des Programms nicht mehr stattfinden dürfen bzw. diese, wenn möglich auf digitale Formate umgestellt werden sollen. Weiterhin sollen persönliche Beratungen, so weit wie möglich, telefonisch, per E-Mail oder Video durchgeführt werden, um die Projektangebote überhaupt weiterführen zu können.

Sehr kurzfristig unterlagen die Angebote zur Information, Beratung und Qualifizierung damit den Maßgaben des Pandemiemanagements, d.h. sie mussten unter strengen Hygieneauflagen stattfinden oder wurden durch Nutzung digitaler Medien kontaktlos durchgeführt. Für die Beschäftigten in den Teilprojekten war diese Umstellung mit einer erheblichen Anpassungsleistung und einem vermehrten Ressourceneinsatz verbunden. Auch die Adressaten der Angebote mussten sich umstellen und vielfach virtuelle Räume nutzen. Die konkreten quantitativen und qualitativen Entwicklungen in den einzelnen Schwerpunkten des Programms werden in den nachfolgenden Kapiteln aufgezeigt.

Neben den Anstrengungen der Programmakteure, die Angebote unter Pandemiebedingungen aufrechtzuerhalten, wurde aber auch auf akute arbeitsmarktpolitische Bedarfe reagiert und neue Angebote geschaffen bzw. vorhandene ausgebaut. Das BMAS und das BAMF als mittelverwaltende Behörden haben entsprechende Impulse gesetzt bzw. diese durch die Bereitstellung von Ressourcen unterstützt.

Die Nachfrage nach arbeits- und sozialrechtlichen Beratungsangeboten im Bereich der Fairen Integration hat mit dem ersten Lockdown im März 2020 deutlich zugenommen. Die Zahl der beratenen Personen in 2020 hat sich mit über 6.000 Erstberatungen gegenüber dem Vorjahr nahezu verdoppelt. Krisenbedingt waren viele Drittstaatsangehörige von Arbeitslosigkeit bedroht, sind arbeitslos geworden oder mussten Kurzarbeit aufnehmen. Vor diesem Hintergrund haben sich die Betroffenen vermehrt an die Beratungsstellen der Fairen Integration gewendet, um zu den arbeitsrechtlichen und den damit verbundenen aufenthaltsrechtlichen Fragen Unterstützung zu erhalten. Auf diesen vermehrten Beratungsbedarf hat das BMAS mit der Bereitstellung zusätzlicher Mittel reagiert, die zur personellen Aufstockung genutzt wurden. Zudem konnten Anerkennungs- und Qualifizierungsberatungen freie Kapazitäten zur Unterstützung der Beratungen der Fairen Integration nutzen.

Im rein national finanzierten Teil des Förderprogramms wurden seit März 2020 als neues Angebot Krisenberatungen für migrantische kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und Soloselbstständige zur Bewältigung der wirtschaftlichen Folgen der Pandemie angeboten. Unterstützt durch die Fachstelle Migrantenökonomie sind hier bundesweit bis zu 38 Teilprojekte zumeist aus dem Bereich migrantische Ökonomie tätig geworden und haben allein von Mai bis Dezember 2020 insgesamt 1.300 Beratungen für knapp 600 Personen durchgeführt (ebb 2020). Im ersten Halbjahr 2021 wurden noch 420 Beratungen durchgeführt (ism 2021). Der Schwerpunkt der Beratungen lag bei Informationen zu den Leistungen des Bundes und der Länder, wie Soforthilfen und Zu-

schüsse, Kredite des Landes und Bundes sowie den Leistungen für Arbeitnehmer*innen und rechtlichen Fragen bei Arbeitslosmeldung, Kündigung, Kurzarbeitergeld. Die Krisenberatung leistete damit eine wichtige Unterstützung für die Zielgruppe der KMU bzw. Soloselbstständigen zur Sicherung von Arbeitsplätzen für Migrant*innen.

Die IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung konnte freie Kapazitäten für die Unterstützung von Ratsuchenden bei der Kontaktaufnahme zu Agenturen und Jobcentern zur Verfügung stellen, die zu Beginn der Pandemie überlastet waren. Konkret ging es zumeist um Hilfe bei den Beantragungen von Arbeitslosgengeld I und II und Kurzarbeitergeld sowie zu allgemeinen Fragen zum Arbeitsmarkt und der Aufnahme einer bildungsadäquaten Beschäftigung, da diese Fragen im Vorfeld der Auseinandersetzung mit einer Berufsanerkennung geklärt sein müssen. Auch damit konnte ein Beitrag zur Unterstützung der Zielgruppe geleistet werden.

2.2 Programminterne Unterstützung

Mit der notwendigen Digitalisierung des Programms mussten viele Programmakteure Neuland betreten und sich in die digitalen Systeme und Werkzeuge zur Kommunikation und Kollaboration einarbeiten. Dieser Prozess wurde seitens der Bundesebene auf vielfältige Weise unterstützt.

Das Team der Servicestelle Virtuelles Lernen (SVL) im IQ Multiplikatorenprojekt der Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk e. V. stellt dem Förderprogramm IQ die Lernumgebung Virtuelles Klassenzimmer (VK) zur Verfügung. Das Angebot beinhaltet den kostenfreien Zugang zu der Lernplattform ILIAS mit der dazugehörigen IQ Lernwelt-App und dem Webkonferenzsystem Adobe Connect. Die pandemiebedingte Beschleunigung der Digitalisierung seit März 2020 führte zu einem sprunghaften Anstieg des Bedarfs an digitalen Arbeits-, Lehr- und Lernmöglichkeiten.

Die verstärkte Nutzung des Virtuellen Klassenzimmer bringt auch eine erhöhte Nachfrage nach mediendidaktischem und technischem Support mit sich. Das Supportangebot wurde unter anderem durch offene Online-Sprechstunden, Hilfsmaterialien und Erklärvideos erweitert. Zudem wurden zusätzliche praxisorientierte Schulungen zu Adobe Connect und ILIAS durchgeführt, mit denen 2020 220 Teilnehmende erreicht wurden. Als ein weiterer Baustein des mediendidaktischen Angebots bildet der ILIAS-Kurs „eDozent“ eine strukturierte Sammlung von zehn interaktiven Lernmodulen zum Selbststudium, in denen mediendidaktische und technische Grundlagen zum Thema E-Learning vermittelt werden. In 2021 nutzten 128 Teilprojekte vor allem im Bereich der Qualifizierungen im Kontext Anerkennung das Virtuelle Klassenzimmer (ZWH 2021).

Das Projekt Support Faire Integration (SFI) übernimmt im Förderprogramm IQ die Unterstützungsstruktur für die Beratungsstellen Faire Integration. Im Zuge der Corona-Pandemie hat SFI auf der allgemeinen Webseite zur Fairen Integration eine Kontaktfunktion implementiert, die es Ratsuchenden ermöglicht, Beratungstermine in allen Bundesländern anzufragen. Ratsuchende können bei der Terminanfrage bereits zwischen persönlichen und virtuellen Beratungsformen auswählen, auch können Unterlagen in Form von Dateien direkt mit der Beratungsanfrage mitversandt werden. Die Teilprojekte wiederum können ein System für virtuelle Beratungsformen über SFI nutzen und über einen sicheren Server so die Videokonferenzen anbieten.

Zudem wurden seitens der IQ Fachstellen Supportangebote für ihr jeweiliges Handlungsfeld geschaffen. So hat zum Beispiel die Fachstelle Beratung und Qualifizierung ein virtuelles Austauschtreffen über die „Potenziale der aufsuchenden Information und Beratung in sozialen Medien für die Anerkennungsberatung“ organisiert. Die IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung hat eine Sammlung von Methoden und Tools für den Einsatz in interkulturellen Schulungen für Trainer*innen erarbeitet. In Zusammenarbeit mit dem IQ Landesnetzwerk Niedersachsen / Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung Asylsuchender e.V. hat die IQ Fachstelle Einwanderung FAQs zu den Auswirkungen der aktuellen Maßnahmen zur Eindämmung des Coronavirus SARS-CoV-2 auf das Aufenthaltsrecht von zugewanderten Menschen erstellt und regelmäßig aktualisiert. Die IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch hat bilaterale Beratungen angeboten und Materialien, Instrumente und Tools für Lehrkräfte in Berufssprachkursen zur Nutzung bereitgestellt. Auch die Landeskoordinationen haben ihre Teilprojekte unter anderem mit der Initiierung von Austauschformaten auf Landesebene bei der Umstellung unterstützt.

Insgesamt wurde mit Programmsteuerung und -administration auf die arbeitsmarkt- und integrationspolitischen Herausforderungen für das Förderprogramm reagiert und inhaltlich Akzente gesetzt. Die Teilprojekte sind bei ihren Bemühungen, die Zielgruppen mit digitalen Angeboten weiter zu erreichen und damit die Programmziele der Arbeitsmarktintegration zu fördern, durch Supportangebote der Programmakteure auf bundes- und Landesebene unterstützt wurden.

Im Folgenden wird der Umgang mit der Pandemie, die Strategien zur Bewältigung und die Umstellung auf digitale Formate in den drei untersuchten Bereichen genauer analysiert.

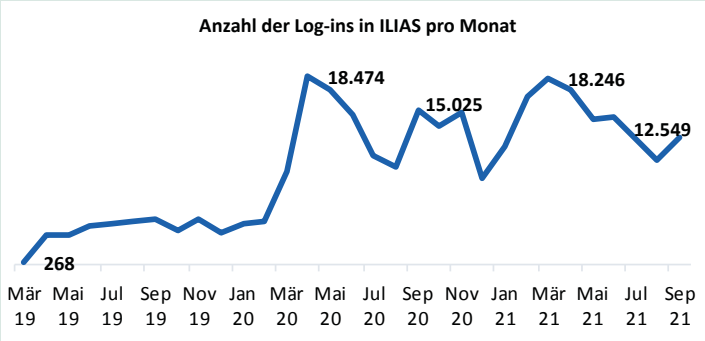

Abbildung 1: Nutzungszahlen ILIAS

Im Zeitraum vom 01.03.2021 - 30.09.2021 haben sich insgesamt 742 Personen an der Onlinebefragung beteiligt, davon 672 aus der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und 53 aus der Beratung zur Fairen Integration (FI), 17 Fragebögen sind ohne Angabe des Beratungsangebots eingegangen. Die Ratsuchenden wurden am Ende des Beratungsprozesses, der mehrere Beratungseinheiten umfassen kann, aufgefordert, an der Befragung teilzunehmen. Ausgewertet wurden 554 Fragebögen (512 Anerkennungsberatung, 34 FI Beratung, 8 Personen ohne Angabe des Beratungsangebotes) von Personen, die zu mehr als die Hälfte der virtuell beraten wurden, d.h. per Mail, Videocall, Messengerdienste oder Beratungsapps.
Zudem wurden zwei Fokusgruppen mit 12 Berater*innen durchgeführt, davon acht aus der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und vier aus der Beratung zur Fairen Integration. Mit der Auswahl der Teilnehmer*innen sollte das Erfahrungsspektrum breit abgebildet werden. Im Bericht aufgeführte Zitate aus den Fokusgruppen wurden zu Gunsten der besseren Verständlichkeit grammatikalisch korrigiert.
Aufgrund des sehr geringen Rücklaufs von Antworten von Ratsuchenden der Fairen Integration in der Onlinebefragung sind Aussagen zur Akzeptanz der Angebote bei den Ratsuchenden nur begrenzt möglich. Sie beziehen sich ausschließlich auf Aussagen der Berater*innen der Fokusgruppen.
Zudem muss von einer gewissen Verzerrung ausgegangen werden, da zu vermuten ist, dass Personen, die nach einer Beratung auch bereit sind an einer Onlinebefragung teilzunehmen, grundsätzlich eine höhere digitale Affinität haben als Personen, die nicht dazu bereit sind.

3. Pandemiebedingte Anpassung der Beratungsangebote: Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und Beratung zur Fairer Integration

Mit dem Handlungsschwerpunkt bietet das Förderprogramm IQ bundesweit Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung für Personen mit ausländischen Berufsabschlüssen im Kontext der Anerkennungsgesetze des Bundes und der Länder an. Mehr als 70 ortsgebundene und weitere 100 mobile Beratungsstellen unterstützen die Ratsuchenden im Anerkennungsverfahren und informieren über weiterführende Anpassungsqualifizierungen bzw. Ausgleichsmaßnahmen. Zudem bietet das Programm mit der Programmlinie Faire Integration sozial- und arbeitsrechtliche Beratung für Personen aus Drittstaaten an.

3.1 Zusammenfassung

- Die Beratungszahlen der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung sind mit dem Beginn der Pandemie zunächst zurückgegangen und liegen nach wie vor unter den Werten von vor der Pandemie. Der Einbruch ist vor allem den fehlenden Verweisberatungen durch die Agenturen für Arbeit und die Jobcenter geschuldet. Hingegen sind die Beratungszahlen der Fairen Integration kontinuierlich gestiegen, da der Beratungsbedarf pandemiebedingt deutlich zugenommen hat.
- Vor der Pandemie waren die Face-to-Face-Beratungen die quantitativ wichtigste Beratungsform. Mit der vermehrten Nutzung von E-Mail und Beratung über Videocall ist der Beratungsprozess in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung durch kürzere und häufigere Beratungseinheiten gekennzeichnet. Die E-Mail-Beratung hat an Bedeutung gewonnen und wurde weiter professionalisiert. Bei der Beratung zur Fairen Integration haben die telefonische Beratung und Videoberatung zugenommen. Wenn möglich wurden auch die Face-to-Face-Beratungen weitergeführt, die für die Herstellung von Vertraulichkeit für heikle Themen als wichtig erachtet werden.
- Die Ratsuchenden der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung hatten überwiegend die technischen und sprachlichen Voraussetzungen für die Nutzung virtueller Beratungsangebote, während Ratsuchende der Fairen Integration häufiger nicht über die technischen und sprachlichen Voraussetzungen für eine virtuelle Beratung verfügten.
- Ein hoher Anteil von Ratsuchenden der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung hat keine eindeutige Präferenz für die Form der Beratung, aber ein Drittel hätte eine persönliche Beratung bevorzugt. Die Bewertung aller individuell genutzten Beratungsformen wurde gleichermaßen sehr positiv bewertet.
- Mit virtuellen Beratungsformen werden Personen in ländlichen Regionen, Frauen mit Betreuungsverpflichtungen und Beschäftigte besser erreicht, während Personen mit Fluchtgeschichte in Sammelunterkünften und Personen, die nicht über einen Internetzugang und die technisch/räumliche Infrastruktur verfügen, schlechter erreicht werden.
- Die Bedeutung der persönlichen Beratung für die Qualität der Beratung wird seitens der Beratungskräfte unterschiedlich bewertet und berührt auch das Selbstverständnis der Beratungsfachkräfte (Fachberatung vs. persönliche Beratung).

Empfehlung

Ratsuchende der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung haben in der Regel die technischen und sprachlichen Voraussetzungen für virtuelle Beratungen. Für diese Zielgruppe sollten virtuelle Angebote auch zukünftig ergänzend zu Face-to-Face-Beratungen angeboten werden, insbesondere um Reisezeiten und -kosten für die Ratsuchenden und Beratungskräfte zu reduzieren und zusätzliche Personen zu erreichen.

Aufgrund der schlechteren technischen Ausstattung, der Vertraulichkeit der Themen und der notwendigen aufsuchenden Beratung wird die Face-to-Face-Beratung bei der Fairen Integration auch zukünftig eine tragende Rolle spielen. Virtuelle Angebote können jedoch ergänzend, insbesondere wenn eine Anreise zum Beratungsort nicht möglich ist, zur Erreichung der Zielgruppen beitragen.

Für virtuelle Beratungsangebote sollten die vorhandenen Qualitätsstandards überprüft bzw. weiterentwickelt werden.

3.2 Entwicklung der Beratungsangebote

Mit dem Beginn der Pandemie sind die Beratungszahlen der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung zunächst deutlich zurückgegangen, insbesondere im zweiten Quartal 2020 geht die Zahl der Erstberatungen um ein Drittel zurück (siehe Abbildung 2). Danach steigen die Beratungszahlen wieder leicht an, bleiben aber mit 21.874 Erstberatungen im zweiten Halbjahr 2020 und 20.627 Erstberatungen im ersten Halbjahr 2021 unter dem Niveau vor der Pandemie.

Vor der Pandemie war die Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung überwiegend eine persönliche Beratung: Knapp 80 Prozent der Erstberatungen und etwa die Hälfte der Folgeberatungen wurden persönlich durchgeführt, in den Beratungsstellen oder bei Kooperationspartnern. Virtuelle Beratung, zumeist in Form der E-Mail-Beratung, kam lediglich bei 15 Prozent der Erst- und 42 Prozent der Folgeberatungen zum Einsatz. Mit der Pandemie hat die persönliche Beratung sowohl bei der Erst- als auch bei den Folgeberatungen deutlich zugunsten virtueller Formen abgenommen. Der Anteil der virtuellen Erstberatung hat sukzessive zugenommen und erreichte im ersten Halbjahr 2021 fast 64 Prozent. Mit den zunehmenden Kontaktmöglichkeiten im dritten Quartal 2021 nimmt die persönliche Beratung erkennbar wieder zu.

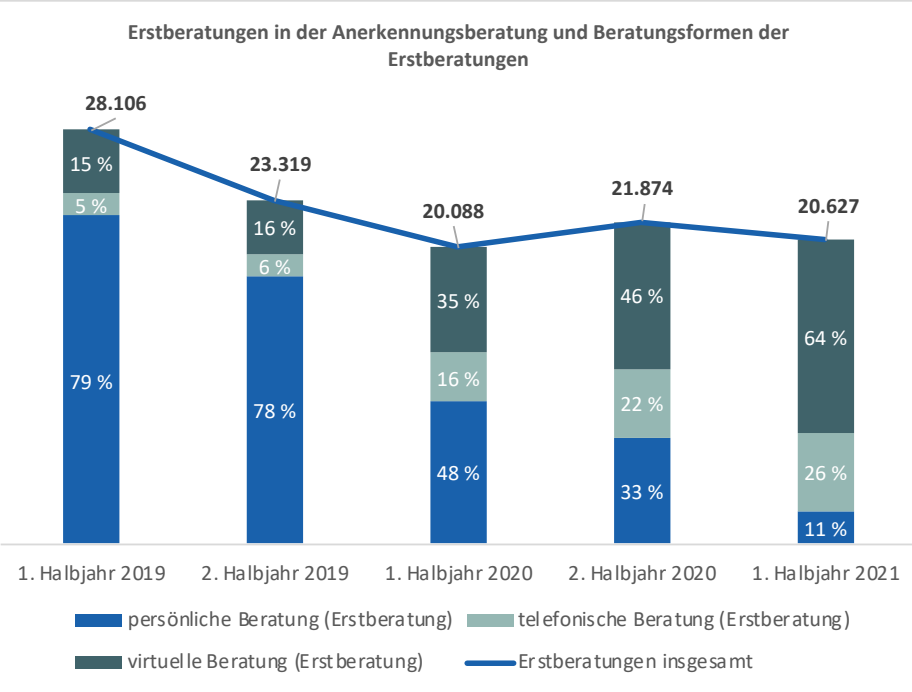

Abbildung 2: Zahl der Erstberatungen der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatungen und Entwicklung der Beratungsformen (f-bb 2021, eigene Darstellung)

Die Umstellung auf virtuelle Formate wurde von den Beratungsstellen zumeist zügig vollzogen, wobei der Umstellungsbedarf von den Beratungskonzepten bzw. den vorwiegend genutzten Beratungsformen abhängig war. Beratungsstellen, die vor der Pandemie vor allem Face-to-Face-Beratung beim Träger oder mobil an verschiedenen Standorten durchgeführt haben, waren stärker von den Kontaktbeschränkungen betroffen als diejenigen, die bereits virtuelle Formate, vor allem E-Mailberatung, genutzt haben.

*„Unser Träger, unser Ansatz ist schon darauf ausgerichtet, persönlich zu beraten oder mobil zu beraten. Also wir haben das bis zum Ausbruch der Pandemie sehr aktiv betrieben. Um den Bedarf, der ziemlich groß ist, flächendeckend abzudecken. Wir waren selbst als Beratungsfachkräfte viel unterwegs in unseren Landkreisen." (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 4)*
*„Von unserem Standort wurden vor der Pandemie eben schon drei Beratungsformen angeboten: Wir haben die persönliche Beratung, die Telefonberatung und eben schon seit Beginn auch die E-Mail-Beratung. Das heißt, für uns war die Umstellung auf E-Mail-Beratung keine Umstellung, da wir das schon von Anfang an gemacht haben" (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 1)*

Für die virtuelle Beratung haben die Beratungsstellen in der Regel Lizenzen für Videokonferenzsysteme erworben. Hier kommen unterschiedliche Systeme zum Einsatz, am häufigsten Zoom und BigBlueButton, aber auch GoToMeeting, Skype for Business und Jitsi. Für die Auswahl waren die einfache Bedienung und der Datenschutz ausschlaggebend. Adobe Connect wurde vielfach getestet und für die Beratung als nicht geeignet befunden.
Der Beratungsprozess der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung hat sich unter den Bedingungen der Pandemie stärker sequenziert, das heißt es haben mehr Folgeberatungen stattgefunden und die einzelnen Beratungseinheiten sind kürzer geworden. Die Erstberatungen wurden zumeist per E-Mail und in geringen Teilen telefonisch durchgeführt. Die weiterführende Beratung wurde ebenfalls per E-Mail oder bei komplexeren Fragestellungen per Videocall oder Telefon, abhängig von den individuellen Präferenzen, geführt. Die Zunahme an Beratungskontakten wird seitens der Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*innen damit erklärt, dass es in den E-Mail-Beratungen zu mehr Rückfragen kommt und bei einer Beratung über Videocall die Aufmerksamkeitsspanne geringer ist als in einer Face-to-Face-Beratung. Zudem ist es organisatorisch einfacher, bei Rückfragen von Ratsuchenden eine weitere virtuelle Folgeberatung (per Mail oder Videocall) durchzuführen, als einen weiteren Face-to-Face-Termin auszumachen.

*„Wir haben früher in der persönlichen Beratung alle Fragen beantwortet. Normalerweise hat das also eine Stunde gedauert und dann war das auch abgeschlossen. Jetzt ist die Beratung meistens so: erstmal die E-Mail-Beratung, danach entweder telefonisch oder Videoberatung. Also eine Beratung dauert im Moment für uns länger." (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 8)*

*„Wir sind auch dazu übergegangen (…), die Infos digital halt in kleinere Häppchen, also in kleinere Portionen zu packen. Nicht mehr so viel auf einmal wie man's vielleicht in einem persönlichen Termin in einer Stunde machen könnte, sondern wirklich kleinere Häppchen auf mehrere Folgetermine verteilt. Man hat dadurch mehr Folgeberatungen, die sind aber mitunter insgesamt auch kürzer." (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 3)*

Die Berater*innen der Fokusgruppen berichteten zudem, dass sie die E-Mail-Beratung verbessert haben, indem mehr Standardvorlagen erarbeitet bzw. weiterentwickelt wurden sowie Linklisten mit weiterführenden Informationen zusammengestellt wurden. Der Vorteil schriftlicher Informationen wird darin gesehen, dass diese nachgelesen, übersetzt und auch Dritten gezeigt werden können.

*„Und ich glaube, das klappt auch ganz gut, wenn sie die Möglichkeiten haben, das geschriebene Wort auch noch mal über ein Übersetzungsprogramm verifizieren zu lassen. Oder auch noch mal Bekannte einzubinden, was bei persönlicher Teilnahme dann ja viel aufwändiger gewesen wäre, das zu organisieren." (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 2)*

Die Auswirkungen virtueller Beratungsformen auf die Qualität der Beratung werden seitens der Berater*innen sehr unterschiedlich bewertet. Einige betonen, dass in virtuellen Beratungsformaten der Aufbau einer Vertrauensbasis erschwert ist und Informationen verloren gehen, da Gestik und Mimik weniger sichtbar sind. Andere betonen, dass es sich um eine Fachberatung handelt und ein persönlicher Kontakt dafür nicht zwingend notwendig ist.

*„Aber trotzdem, die Stimmung in unserem Team, wir sind vier Beratungsfachkräfte, wir finden schon, dass das gut als Zusatzangebot ist. Aber virtuelle Angebote, so wie sie jetzt sind, können die persönlichen Termine nicht ersetzen." (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 4)*

*„Eigentlich kann ich aus meiner Sicht fast nur Vorteile sehen. Was unsere Beratung halt ausmacht ist, wir machen keine psychosoziale Beratung, sondern eine Beratung, die auf Inhalte konzentriert ist. Es ist meiner Ansicht nach sogar einfacher, diese Konzentration darauf zu halten, als wenn man in einer Face-to-Face-Beratung sitzt." (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 5)*

Als vorteilhaft wird insbesondere von den Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*innen, die auch mobil beraten haben, der Wegfall der Reisezeiten genannt und die effizientere Nutzung von Arbeitszeit. Zudem wurde als Vorteil der Beratung über Videokonferenzsysteme benannt, dass Anträge auf Anerkennung über das Teilen des Bildschirms gemeinsam ausgefüllt werden können.
Bei der Fairen Integration ist das Beratungsaufkommen mit Beginn der Pandemie deutlich gewachsen: Vor allem im ersten Halbjahr 2020 um fast die Hälfte des Vorhalbjahres (siehe Abbildung 3). Der Beratungsbedarf zu arbeits- und sozialrechtlichen Fragen hat in der Pandemie zugenommen, da viele Personen der Zielgruppen in Branchen wie Gastronomie und Logistik arbeiten. Diese wurden durch den Lockdown hart getroffen und infolgedessen waren Beschäftigte von Kurzarbeit und Arbeitslosigkeit betroffen.
Vor der Pandemie wurden gut 60 Prozent aller Ratsuchenden auch persönlich beraten. Dies geschah in der Beratungsstelle oder aufsuchend vor Ort, bei einem Viertel der Beratenen per Telefon. Virtuell - zumeist per E-Mail – wurden nur etwa 10 Prozent der Ratsuchenden unterstützt. Mit Beginn der Pandemie ist die persönliche Beratung kontinuierlich zurückgegangen, sie kam in 2020 noch bei einem Viertel aller Erstberatungen zum Einsatz. Dafür haben die telefonische Beratung mit gut 40 Prozent und die Beratung via Videocall mit einem Viertel deutlich zugenommen.

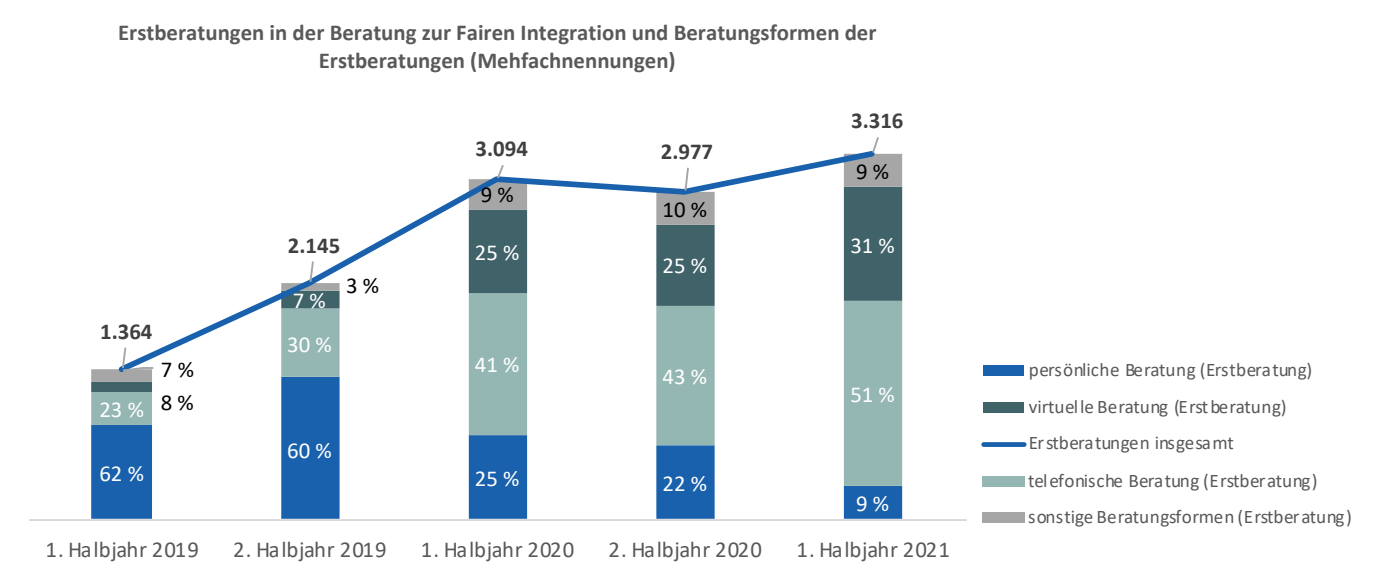

Abbildung 3: Zahl der Erstberatungen Faire Integration und Entwicklung der Beratungsformen (ebb 2021)

Seitens der Berater*innen der Fairen Integration wird die notwendige Vertraulichkeit für die Beratungsthemen betont, die in einem virtuellen Raum schwerer aufzubauen ist. Die Berater*innen haben daher eher den Weg gesucht, auch in der Pandemie die Beratung unter den Hygieneauflagen Face-to-Face durchzuführen, wenn es virtuell oder telefonisch nicht möglich war. In Einzelfällen wurden persönliche Beratungsgespräche aus dem Homeoffice heraus im öffentlichen Raum zum Beispiel auf einem Parkplatz organisiert.

*„Das ist zwar natürlich im Großen und Ganzen eine sachbezogene Beratung, aber natürlich, wenn es um Ausbeutung geht, finde ich es auch immer wichtig. Da müssen Leute teilweise Sachen erzählen, die sie eigentlich nicht so gerne erzählen. Naja, wenn sie da irgendwie über den Tisch gezogen werden, wenn es um Arbeitsausbeutung geht, da ist es einfach besser, wenn man dann zusammen im Raum ist.“ (Berater*in Faire Integration, 9)*

3.3 Erreichung der Zielgruppen

Der drastische Rückgang der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatungen im zweiten Quartal 2020 resultierte vor allem aus dem Wegfall der Verweisberatungen durch die Agenturen für Arbeit und die Jobcenter, über die vor der Pandemie knapp die Hälfte der Ratsuchenden an die IQ Beratungsstellen verwiesen wurden (f-bb 2021). Während der Pandemie wurden nur noch ein Viertel aller Ratsuchenden über Agenturen und Jobcenter verwiesen. Die Beratungsprojekte mussten vielfach andere Wege der Kontaktaufnahmen zu potenziellen Ratsuchenden finden. Oft bauten die Beratungsprojekte ihre Öffentlichkeitsarbeit aus und setzten vermehrt auf Social Media und intensivere Pressearbeit; vielfach optimierten sie auch ihre Webauftritte. Zudem wurde der Kontakt zu Migrantenorganisationen aufgebaut und intensiviert.
Hinsichtlich der technisch-materiellen Ausstattung und des digitalen Zugangs war die Mehrheit der Ratsuchenden der

Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung gut ausgestattet. Die Ratsuchenden konnten in der Regel (95 Prozent) auf ihre eigenen Endgeräte zugreifen, in etwa gleichen Teilen auf ihr Smartphone oder den Laptop bzw. PC. Nur wenige Ratsuchende mussten sich Endgeräte ausleihen oder öffentliche Räume aufsuchen.
Seitens der Berater*innen in den Fokusgruppen wurde zum Ausdruck gebracht, dass Personen in ländlichen Regionen und Frauen mit virtuellen Beratungsangeboten etwas besser erreicht wurden, hingegen Geflüchtete insbesondere in Gemeinschaftsunterkünften schlechter erreicht werden konnten.

*„Also, dass die Zielgruppe der Geflüchteten, ich muss es mal so sagen, wirklich ein Stück weit runtergefallen ist, weil die meisten von denen über das Jobcenter oder über die Agenturen kamen. Das waren im Jahr 2019 noch knapp 40 Prozent aller Geflüchteten, im zweiten Quartal letztes Jahr (2020) waren es nur noch 16 Prozent.“ (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 3)*

*„Und deswegen ist es uns aufgefallen, dass vor allem Personen, die aus dem ländlichen Raum zu uns kommen, das tatsächlich annehmen, die Telefon- und Videoberatung.“ (Anerkennungs- und Qualifizierungsberater*in 7)*

Die Beratungssituation stellt sich für die Berater*innen im Bereich Faire Integration deutlich anders und schwieriger dar. Übereinstimmend wird von den Berater*innen die mangelnde Ausstattung mit Endgeräten (Laptops, Smartphones) einschließlich eines Zugangs zum Internet (z.B. fehlendes Datenvolumen für die Nutzung des Smartphones) bei der Zielgruppe benannt.

*„Das Problem ist bei den Ratsuchenden. Nicht alle sind ausgestattet, nicht alle kennen sich digital aus. Manche wissen nicht, wie man eine SMS schreibt, so was kommt vor. Ja, und viele, viele Menschen, die sich in prekären Arbeitsverhältnissen, prekären Situationen befinden, da ist die Problematik, die haben überhaupt nichts. Da gibt es also keine digitalen Geräte zur Verfügung, manchmal auch nicht irgendwie eine Internetverbindung, sodass die vorher immer vor Ort gekommen sind.“ (Berater*in Faire Integration, 10)*

3.4 Akzeptanz der virtuellen Beratungsangebote

Die Berater*innen der Fokusgruppen haben überwiegend eine große und mit der Zeit steigende Akzeptanz für virtuell durchgeführte Beratungen wahrgenommen. Die Ratsuchenden, die an einer virtuellen Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung teilgenommen haben, hatten überwiegend gute Bedingungen für die Nutzung der Beratungen. Wie die Abbildung 4 zeigt, konnten sie der Beratung sprachlich und inhaltlich überwiegend gut folgen und konnten das technische System für die Beratung gut bedienen. Auch stand überwiegend ein ungestörter Ort für die Beratung zur Verfügung.

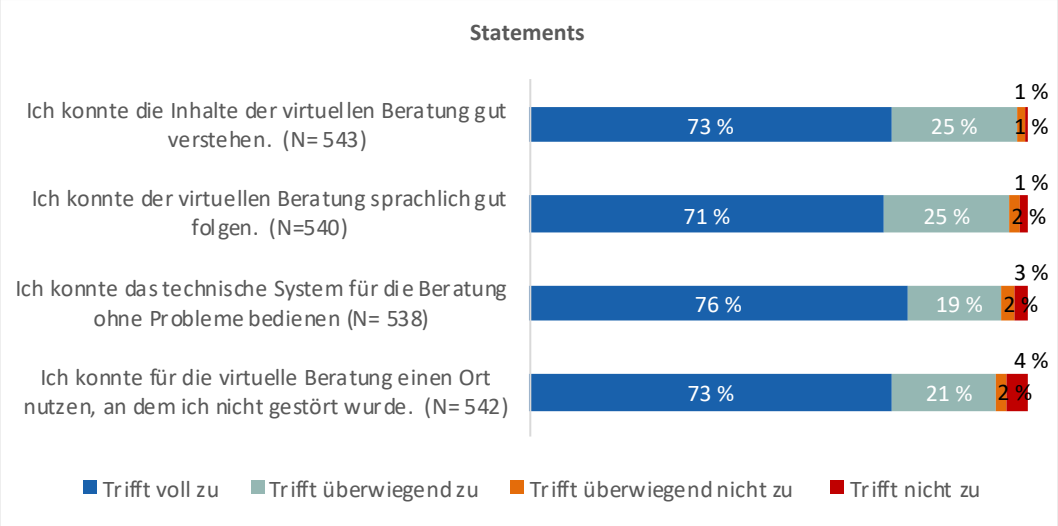

Abbildung 4: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der Beratung

Befragt nach ihrer Präferenz für die Beratung, gab die Hälfte an, dazu keine klare Präferenz zu haben und ein Drittel, dass sie eine persönliche Beratung bevorzugt hätten (siehe Abbildung 5). ein Drittel wäre lieber Face-to-Face beraten worden und gut 13 Prozent waren mit der gewählten Form zufrieden. Die Auswertung der Angaben zur Präferenz in Abhängigkeit zur genutzten Beratungsform (Videocall, E-Mail, soziale Medien) zeigt keine signifikanten Unterschiede. Die Angaben zur Präferenz sind unabhängig von der genutzten Form der Beratung. Dieser hohe Anteil von Indifferenten kann so interpretiert werden, dass für die Ratsuchenden die Inhalte der Beratung und nicht die Form im Vordergrund stehen.

Die Ratsuchenden, die eine persönliche Beratung bevorzugt hätten, wurden nach ihren Gründen gefragt (siehe Tabelle 1): Etwa 40 Prozent sagten, dass die sprachliche Kommunikation leichter ist. Ein Viertel gab an, dass Fragen schneller und direkt geklärt werden können. Die Themen Datenschutz, Vertrauensaufbau und technische Probleme spielten aus der Sicht der Ratsuchenden keine wesentliche Rolle.

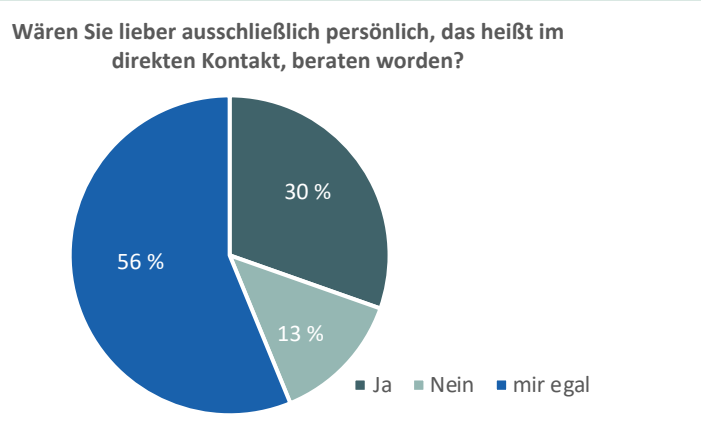

Abbildung 5: Präferenz der Beratungsform, N = 553

Warum wären Sie lieber nur persönlich beraten worden?	Anzahl	Anteil in %
die Kommunikation fällt leichter (sprachlich)	34	40,5
sonstiges	22	26,2
Fragen können schneller und direkt geklärt werden	21	25,0
der Datenschutz kann besser gewährleistet werden	3	3,6
Vertrauensaufbau wird erleichtert	3	3,6
technische Probleme spielen keine Rolle	1	1,2
Gesamt	84	100

Tabelle 1: Gründe für eine Präferenz der persönlichen Beratung

Bei den positiven Aspekten der virtuellen Beratung stehen die Zeit- und Geldersparnis, die durch den Wegfall der Anreise zu einem Beratungsort entsteht, und die Flexibilität einer ortsunabhängigen Beratung klar im Vordergrund (siehe Tabelle 2). Zudem wird der Vorteil schriftlicher Information zur Erleichterung der Verständlichkeit und des dauerhaften Zugriffes auf die Informationen benannt.

Was finden Sie gut an einer virtuellen Beratung?	Anzahl	Anteil in %
Flexibilität (ortsunabhängig, schneller Termin, schnelle Rückfragen)	79	33,3
Zeit- und Geldersparnis durch den Wegfall der Anreise	58	24,5
schriftliche Informationen erleichtern das Verständnis, es kann länger auf die Informationen zugegriffen werden	48	20,3
Gute Alternative in Zeiten der Pandemie	42	17,7
sonstiges	7	3,0
Termin kann trotz Kinderbetreuung wahrgenommen werden	3	1,3
Gesamt	237	100

Tabelle 2: Gründe für eine Präferenz der virtuellen Beratung

Die befragten Ratsuchenden wurden gebeten, die Beratungsformen, mit denen sie zuvor Erfahrungen gesammelt haben, zu bewerten (siehe Abbildung 6). Alle Formen erreichen hohe Zufriedenheitswerte, sehr zufrieden mit der Beratungsform waren jeweils zwischen 70 und 80 Prozent der Befragten, wobei die Beratung über Videocall die höchste Zustimmung erhält. Die Beratungs-Apps, die Beratung über Facebook und Messengerdienste wurden aufgrund geringer Fallzahlen nicht ausgewertet.

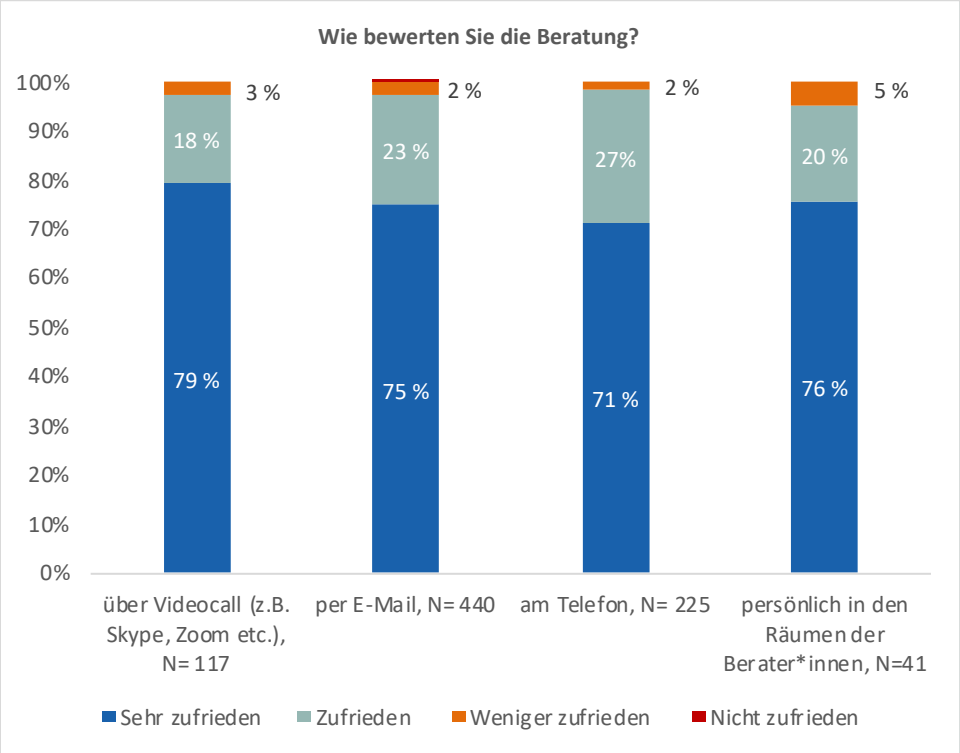

Abbildung 6: Zufriedenheit mit der Beratung in Abhängigkeit von der genutzten Beratungsform

3.5 Potenziale und Hürden virtueller Beratungsangebote

Die Potenziale und Hürden virtueller Beratungsangebote sind in der nachfolgenden Tabelle zusammengefasst.

Potenziale	Hürden
▪ In der E-Mail-Beratung liegen die Informationen schriftlich vor, sie können übersetzt und Dritten gezeigt werden. ▪ Für die E-Mail-Beratung können Vorlagen genutzt werden. ▪ Gemeinsames Bearbeiten von Anträgen und Dokumenten ist bei einem Video-Call durch die Teilung des Bildschirms möglich. ▪ Rück- und Nachfragen sind schneller möglich. ▪ Reduzierung der Reisezeiten und -kosten auf Seiten der Beratungskräfte und Ratsuchenden ▪ Es können bei Bedarf Dritte (Dolmetscher, andere Beratungsfachkräfte) per Video-Call dazugeschaltet werden.	▪ Die eingeschränkte Wahrnehmung von Gestik und Mimik erschwert die Verständnissicherung für die Berater*innen. ▪ Der Vertrauensaufbau ist in einem persönlichen Kontakt leichter. ▪ Die Einwilligungserklärung zum Datenschutz kann nicht persönlich unterschrieben werden und muss anderes organisiert werden.

Tabelle 3: Potenziale und Hürden virtueller Beratungen

3.6 Good Practice für die Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung

Aufsuchende Beratung in Social Media-Spaces

Migrant*innen suchen Informationen über die Anerkennung ihrer Berufsabschlüsse häufig über soziale Medien oder Netzwerke ihrer Communities. Das Projekt La Red Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung (LaRA) im IQ Netzwerk Berlin nutzt dieses Kommunikationspotenzial und bietet aufsuchende Beratung bei Facebook an. Ziel der Online-Aktivitäten ist es, Ratsuchende und Anerkennungsberatungsstellen zusammenzubringen. Die Berater*innen identifizieren und beantworten Fragen nach der Suche der zuständigen Stellen oder nach den Kosten für das Anerkennungsverfahren. Sie nehmen an Diskussionen teil, um Desinformation vorzubeugen und zusätzliche Hinweise zu geben.
Unverzichtbar für den Erfolg dieses Ansatzes sind die entsprechenden Muttersprachkenntnisse innerhalb des Teams, das die Arbeit der aufsuchenden Beratung in den Sprachen der Zielgruppe durchführt. Mit dem Social Media-Beratungsansatz in Form von kontinuierlicher und glaubwürdiger Arbeit bauen die Berater*innen eine dauerhafte Online-Reputation auf. Das Team von LaRA ist in rund 90 Gruppen mit fast 500.000 Mitgliedern aktiv. Diese Gruppen beziehen sich meist auf die Nationalität bzw. die Herkunftsregion, aber zusätzlich auch auf Berufsgruppen. Datenauswertungen zeigen, dass die Aktivitäten im Netz dazu führen, dass die Zahl der Face-to-face Anerkennungsberatungen steigt.

IQ Good Practice „Aufsuchende Beratung in Social Media-Spaces“

iQ GOOD PRACTICE Gute Beispiele aus der Praxis

IQ NRW Web-App zur Anerkennungsberatung

Als Reaktion auf die Herausforderung der Corona-Pandemie wurde für die IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung im IQ Netzwerk Nordrhein-Westfalen ein Instrument (weiter-)entwickelt, um sowohl den Beratungsprozess als auch die Verwaltungsabläufe in den Beratungsstellen zu digitalisieren. Dadurch konnte ein flächendeckendes Beratungsangebot für Ratsuchende mit ausländischen Berufsqualifikationen aufgebaut werden, das inzwischen zehn Sprachen bereithält. Die Web-App des Trägers Westdeutscher Handwerkskammertag bietet online einen Browser-Zugang zu einer Datenbank, die zur Anmeldung, weiteren Verarbeitung der Daten und Verwaltung des Beratungsprozesses genutzt werden kann. Sämtliche Vorarbeiten zur Beratung wie Fragen zur Person, zum beruflichen Werdegang oder auch notwendige Zeugnisse sowie Dokumente werden vor dem Beratungstermin abfragt und über das System administriert. Anschließend erfolgt in der Regel eine Beratung per E-Mail, Telefon oder Videochat. Die Web-App kann auch in der Face-to-face Beratung Anwendung finden. Im Zuge ihrer Weiterentwicklung erfolgt die Einwilligung zur Datenerhebung nicht mehr papiergestützt, sondern digital. Durchschnittlich erhält die IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung bisher 50 Anfragen pro Monat über die Web-App.

IQ Good Practice „IQ NRW Web-App zur Anerkennungsberatung“

4. Pandemiebedingte Anpassung der Angebote für Qualifizierungsmaßnahmen im Kontext des Anerkennungsgesetzes

Für die virtuellen Qualifizierungen wurden Teilnehmende vom 01.03. - 31.08.2021 zu ihrem Umgang mit der Umstellung und ihren Einschätzungen befragt. In die Auswertung konnten 233 Fragebögen von Teilnehmer*innen einfließen, bei denen der virtuelle Anteil der Qualifizierung bei mindestens 50 Prozent lag. Der Link zur Online-Umfrage wurde von den Dozent*innen in der Regel ein bis zwei Monate nach Beginn der Qualifizierung an die Teilnehmenden weitergegeben.
Die Befragung der Dozent*innen hat in zwei Fokusgruppen stattgefunden, die virtuell über Videocall im Mai 2021 stattgefunden haben. An den Fokusgruppen haben insgesamt 11 Dozent*innen bzw. Projektleiter*innen von Qualifizierungsprojekten teilgenommen. Im Bericht aufgeführte Zitate aus den Fokusgruppen wurden zu Gunsten der besseren Verständlichkeit grammatikalisch korrigiert.
Mit der Auswahl der Fokusgruppenteilnehmer*innen sollte das Spektrum der Qualifizierungen im Programm breit abgebildet werden. Ausgeschlossen waren Projekte, die ihre Qualifizierungen nicht in einer virtuellen Form umsetzen konnten oder wollten. Darüber hinaus wurden auch Leitfadeninterviews mit den Fachstellen und Landeskoordinierungen geführt, in denen Qualifizierungen thematisiert wurden.

Die Teilprojekte im Handlungsschwerpunkt Qualifizierungsmaßnahmen im Kontext des Anerkennungsgesetzes bieten Anpassungsqualifizierungen an, die auf die volle Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen abzielen. Für eine volle Gleichwertigkeit in reglementierten Berufen können Qualifizierungsmaßnahmen absolviert werden. Darüber hinaus werden Akademiker*innen aus nicht-reglementierten Berufen Brückenmaßnahmen für eine der Qualifikation entsprechenden Beschäftigung angeboten.

4.1 Zusammenfassung

- Die Qualifizierungsprojekte haben differenzierte Wege gesucht, um den Anforderungen der Pandemie gerecht zu werden und die Angebote trotzdem aufrecht zu halten. Nur wenige haben bereits vor der Pandemie Blended Learning-Angebote genutzt und konnten auf Erfahrungen zurückgreifen. Die meisten haben Neuland betreten. Ein Teil der Projekte hat die Unterrichtseinheiten über Videokonferenzsysteme weitergeführt und ist – wenn möglich - wieder in Präsenz zurückgekehrt. Ein weiterer Teil der Projekte ist auf die Nutzung eines Lernmanagementsystem umgestiegen. Dieser Schritt war in der Regel mit einer Neudidaktisierung der Lernkonzepte und einem erheblichen Ressourceneinsatz der Dozent*innen verbunden: Eine Einarbeitung in die Systeme und Tools war notwendig und Lehrkonzepte und -materialien mussten überarbeitet bzw. neu erstellt werden. Seltener wurden Hybridmodelle genutzt oder die Qualifizierungen komplett ausgesetzt bzw. verschoben. Die Landeskoordinierungen haben zu Beginn die Teilprojekte in der fachlichen und didaktischen Arbeit unterstützt. Zum Teil wurden kleinere Austauschrunden oder bilaterale Gespräche zur Unterstützung geführt.
- Die Umstellung auf virtuelle Formate hat auch bei den Dozent*innen kreatives Potenzial freigesetzt, es wurden kurze Filme und Podcasts produziert bzw. zusammengestellt und Materialien überarbeitet. Das kreative Potenzial zeigte ein Teilprojekt bei der Einführung einer Hybridlösung. Auch wenn die allermeisten Dozent*innen versucht haben, die Lernsituation virtuell für die Teilnehmer*innen zu gestalten, nehmen viele die Pandemie als Ausnahmesituation wahr und freuen sich auf die Rückkehr in den Präsenzunterricht bzw. in Formen des Blended Learnings.
- Die Dozent*innen nehmen eine hohe Zufriedenheit mit den Qualifizierungen seitens der Teilnehmenden wahr, die sich auch in der Befragung der Teilnehmenden widerspiegelt. 40 Prozent der Teilnehmer*innen hatten keine klare Präferenz hinsichtlich der Qualifizierungsform, ein Drittel hatte eine Qualifizierung in Präsenz bevorzugt. Welche Personengruppen durch virtuelle Angebote besser bzw. schlechter erreicht werden konnte, kann mit der Untersuchung nur aufgrund qualitativer Aussagen belegt werden. Demnach waren mehr Frauen auch in Betreuungssituationen und mehr Personen aus ländlichen Regionen in Qualifizierungen. Zudem haben virtuelle Angebote einen überregionalen Zulauf erfahren, sofern vorher feststand, dass die Qualifizierungen digital stattfinden. Ein Ausschlusskriterium ist eine fehlende technische Ausstattung.

Empfehlung

Für die Zielgruppen des Programms ist eine Ausweitung virtuellen Qualifizierungsangebote zu empfehlen, da hiermit weitere Personenkreise insbesondere Frauen mit familiären Verpflichtungen, Beschäftigte und Personen in den ländlichen Regionen erreicht werden können.

Mit überregionalen virtuellen bzw. Blended Learning Angeboten könnte das Angebot an Anpassungsqualifizierungen und Brückenmaßnahmen für die Zielgruppe enorm ausgeweitet werden. Insbesondere für seltenere Berufe, die als Gruppenmaßnahmen regional nicht ausreichend Teilnehmer*innen gewinnen können, ist ein bundesweites Angebot attraktiv. Aufgrund der länderspezifischen Regelungen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse und den Anforderungen an Anpassungsqualifizierungen müssen die Bestimmungen der jeweiligen Bundesländer zuvor geklärt werden.

Im Fall bundesweiter Qualifizierungen im Blended Learning Format ist zudem eine Begleitstruktur (z. B. regional organisierte Lerngruppen) für die Teilnehmer*innen vor Ort empfehlenswert. Vorgaben für die konkrete Umsetzung können dazu auf der Ebene der Programmsteuerung festgelegt werden.

Qualifizierungsangebote in Präsenz werden jedoch weiterhin für bestimmte Inhalte z.B. praktische Teile in handwerklichen Ausbildungen notwendig sein, die nicht oder bisher nicht virtuell vermittelt werden können. Die Entscheidung für die Qualifizierungsform kann nicht pauschal getroffen werden, sie ist abhängig von der Zielsetzung, den Inhalten und den Zielgruppen, bei denen unterschiedliche Präferenzen an die Qualifizierungsform anzutreffen sind.

Rein virtuelle Qualifizierungsangebote und Blended Learning Angebote sollten in der Regel mit einem Lernmanagement-System arbeiten, um die Lehrmaterialien für ein flexibles und eigenständiges Lernen bereit zu stellen. Bei Qualifizierungen mit geringeren virtuellen Anteilen sollten Aufwand und Nutzen eines Lernmanagementsystems abgewogen werden.

Dozent*innen und Teilnehmer*innen sollten auf die technischen und methodisch-didaktisch Herausforderungen virtueller Lehre vorbereitet sein bzw. werden. Die Aktivierung und Motivation der Teilnehmenden zum Beispiel durch multimediale Tools benötigten entsprechende Kompetenzen. Die Durchführung der virtuellen Lehrveranstaltungen erfordert eine gleichzeitige technische und inhaltliche Betreuung, für die entsprechenden Ressourcen bzw. Supportstrukturen eingeplant werden sollten.

4.2 Entwicklung der Qualifizierungsangebote

Grundsätzlich sind Schwankungen der Eintrittszahlen innerhalb eines Kalenderjahres auf kursförmige Qualifizierungen zurückzuführen, die häufig zu Beginn eines Kalenderjahres starten. Mit Beginn der Pandemie sind die Eintritte in Qualifizierungen im ersten Halbjahr 2020 zunächst deutlich zurückgegangen. Viele Teilprojekte hatten ihre Starttermine zunächst verschoben. Im ersten Halbjahr 2021 steigt die Anzahl wieder auf 2.690 Eintritte in Qualifizierungen an und erreicht damit fast das Niveau vor Pandemiebeginn.

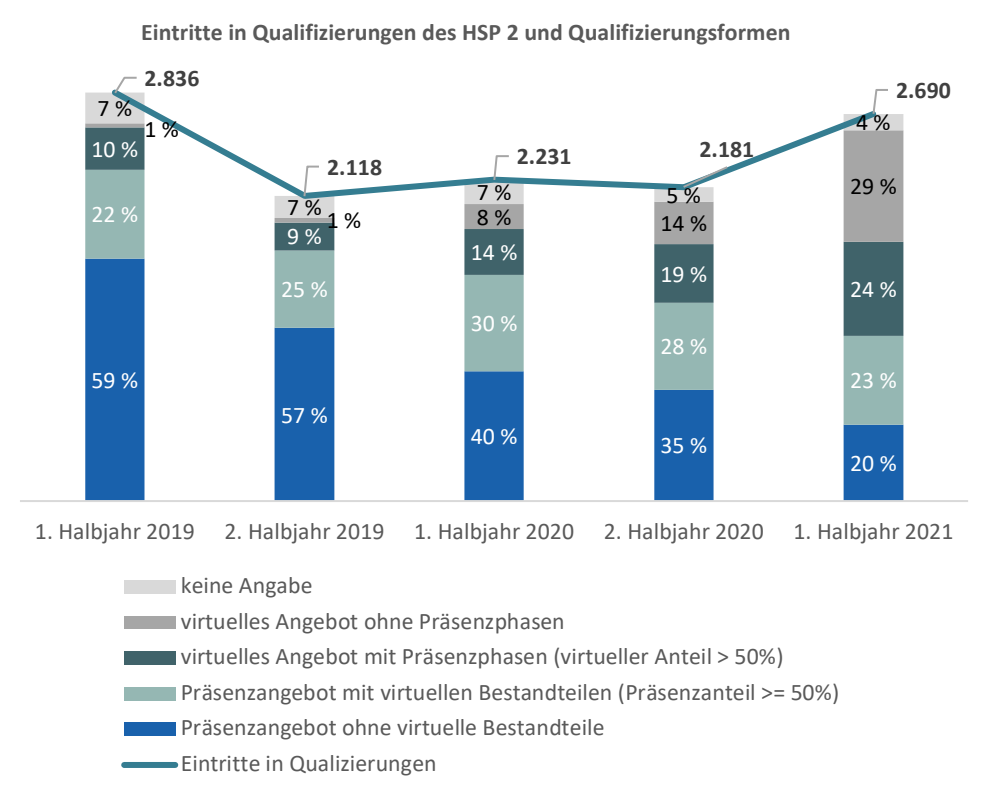

Abbildung 7: Eintritte in Qualifizierungen des HSP 2 und Qualifizierungsformen (f-bb gGmbH 2021)

Vor Beginn der Pandemie im Jahr 2019 fanden die Qualifizierungen überwiegend in Präsenz statt. Lediglich ein Prozent der Qualifizierungen wurden rein virtuell durchgeführt. Durch die Pandemie haben sich die Anteile von Präsenz und virtuell stark verändert: Im ersten Halbjahr 2020 sind acht Prozent aller Qualifizierungen rein virtuell. Im ersten Halbjahr 2021 liegt der Anteil rein virtueller Qualifizierungen bereits bei 29 Prozent. Der Anteil an Qualifizierungen, die zu über 50 Prozent virtuell stattfanden, hat sich in der Pandemie ebenfalls erhöht: von zehn Prozent im ersten Halbjahr 2019 auf 24 Prozent im ersten Halbjahr 2021 (siehe Abbildung 7).

Die Mehrheit der Teilprojekte war vor Beginn der Pandemie auf Präsenzqualifizierungen ausgerichtet, daher waren sie von der COVID-19-Pandemie und den damit einhergehenden Kontaktbeschränkungen stark betroffen. Wenn die Pandemielage es zuließ und es seitens der Träger zulässig war, stiegen viele Teilprojekte wieder auf eine Durchführung in Präsenz unter den jeweiligen Hygieneauflagen um:

*„Das war für uns alle herausfordernd und in diesem Jahr haben wir einige Unterrichtswechsel auch vollzogen. Wir haben halt in Distanz komplett bis zum Sommer gearbeitet. Ab Sommer waren wir Halbgruppen, das heißt Halbgruppen, aufgrund der räumlichen Situation bei uns im Haus mit Abstand halten. Und dann sind wir ich glaube, wir waren ganz kurz im September mal in voller Präsenz. Und dann sind wir seit Oktober wieder ins Digitale zurückgegangen.“ (Dozent*in 8)*

Organisatorisch lag die Herausforderung nach dem ersten Lockdown auch in der Suche nach geeigneten virtuellen Lösungen. In einer ersten Phase wurde vielfach schnell auf Adobe Connect und Zoom zurückgegriffen. Manche Teilprojekte konnten hauseigenen Systeme der Träger nutzen. Somit gab es einige Dozent*innen, die mit Lernmanagement-Systemen, VHS-Clouds oder Videosystemen bereits vertraut waren. Nach einer Umfrage im Januar 2021 haben von insgesamt 139 Teilprojekten 102 Teilprojekte die Qualifizierungen von einer Präsenzlehre in virtuelle Lehre überführt.

58 Prozent der Teilprojekte, die die virtuellen Anpassungen umgesetzt haben, möchten diese auch in Zukunft beibehalten (f-bb 2021b).
Die Lernziele der Qualifizierungen im Kontext Anerkennung konnten nicht verändert werden, da die Curricula an den Anforderungen der Anerkennung der Abschlüsse und einer qualifikationsadäquaten Arbeitsmarktintegration ausgerichtet sind.
Bis auf wenige Teilprojekte, die bereits Blended Learning-Angebote umsetzten und bereits Erfahrungen mit virtueller Lehre hatten, mussten die meisten Teilprojekte ihre Angebote umstellen. Zunächst stiegen sie in der Regel auf Videokonferenzsysteme um, d.h. der Unterricht wurde unverändert mit gleichem Zeitansatz über ein Videokonferenzsystem abgehalten. Einige Teilprojekte sind jedoch auf ein Lernmanagement-System umgestiegen und haben die Qualifizierungsangebote einer Überarbeitung und Neudidaktisierung unterzogen. 77 Teilprojekte nutzen seit der Umstellung auf virtuelle Formate ein Lernmanagement-System (f-bb Februar 2021). Eine Neuaufbereitung des Lernstoffes für Lernmanagement-Systeme war aus Sicht der Dozent*innen mit einer sehr hohen Arbeitsbelastung verbunden. Die Dozent*innen waren oftmals neben der Vermittlung der Lerninhalte im virtuellen Raum zusätzlich für die technische Betreuung verantwortlich. Die gleichzeitige inhaltliche sowie technische Betreuung der Teilnehmer*innen wurde als große Herausforderung wahrgenommen. In wenigen Fällen fand eine Aufgabenteilung statt und die Lehrveranstaltungen wurden von zwei Dozent*innen durchgeführt.
Auch erforderte es eine eigenständige Einarbeitung in Mediendidaktik, was als zusätzlicher Zeitfaktor wahrgenommen wurde. Die für manche Dozent*innen neuen Systeme mussten zunächst erprobt werden.

*„Und ansonsten hatten wir dann eben in Ilias die Inhalte eingepflegt, es komplett umdidaktisiert. Zunächst hatten wir noch die Idee, so kleinere Probeformate quasi mit einer kleinen Teilnehmerschaft – das waren dann so drei, vier Personen – mit denen unsere Dozent*innen sich erst einmal ausprobiert haben im Ilias Lernmanagement-System in Kombination mit diesem Adobe Connect Tool. (Dozent*in 7)“*

Die meisten Dozent*innen beschreiben sich in ihrem Selbstverständnis als Präsenzdozent*innen, die besonders den persönlichen Kontakt und Umgang mit Qualifizierungsteilnehmer*innen schätzen. In der besonderen Situation der Pandemie hat ihnen dieser unmittelbare Austausch gefehlt. Um die Akzeptanz für die virtuelle Lehre für die Dozent*innen zu steigern, hat ein Teilprojekt ein Hybridmodell entwickelt.

*„[…] oder spätestens seit der Umstellung auf dieses Hybridmodell, wo sie sich frei im Raum bewegen können mit ihrem Ansteckmikro und ihre Präsentation selbst nochmal auf dem Beamer haben. Auch um diese Natürlichkeit in der Haptik wieder herzustellen für die Dozent*innen. Weil das war ganz revolutionär für uns, weil auch seitdem Skeptiker wieder im Boot sind, die vorher gesagt haben: Virtuelle Formate – also diese Online-Seminare kommen für mich nicht so recht in Frage.“ (Dozent*in 2)*

Die Aktivierung der Teilnehmer*innen wird von den Dozent*innen als eine zentrale Herausforderung empfunden. Die Dozent*innen versuchten durch einen vielseitigen Einsatz verschiedener Tools und das Anbieten verschiedener Formate, die Qualifizierungen abwechslungsreich und partizipativ zu gestalten, um eine Aktivierung anzustreben und fortlaufend zu gewährleisten. Unter anderem wurden Kommunikations- und Kollaborationstools wie das Padelet, Etherpad, Menometer, Miroboard und Second Life, ein Online-Rollenspiel eingesetzt. Kreativ wurden die Dozent*innen auch bei den veränderten Anforderungen bei Methodik und Didaktik. In diesem Bereich wurden vielfach neue Konzepte und Materialien entwickelt. Besonders aus dem Bereich Filmproduktion wurde den Teilnehmer*innen Inhalte wie Erklärvideos zur Verfügung gestellt. Die virtuellen Qualifizierungen erlauben eine flexiblere Zuschaltung von Expert*innen.
Als problematisch nehmen einige Dozent*innen wahr, dass mit virtuellen Qualifizierungen oftmals eine geringere Verbindlichkeit der Teilnehmer*innen einhergeht. So kommt es mehr als bei Präsenzqualifizierungen seitens der Teilnehmer*innen zu kurzfristigen Abwesenheiten oder Qualifizierungen werden auch früher verlassen oder unterbrochen.
Grenzen in den virtuellen Qualifizierungen liegen in den Praxisanteilen. Wenn es zum Beispiel um körperliche Unterweisungen, Praxisanleitungen in pflegerischen, medizinischen, handwerklichen Branchen geht, müssen diese nach Beschreibung der Dozent*innen in der Praxis erlebt und ausgeübt werden. Auch Exkursionen an Arbeitsorte fallen pandemiebedingt weg.
Die Grenzen der Online-Vermittlung von Lehrinhalten wurde von einigen Dozent*innen als Belastungsfaktor wahrgenommen. Dem eigenen qualitativem Anspruch an Kurse konnten einige Dozent*innen aus ihrer Sicht nicht gerecht werden.

4.3 Erreichung der Zielgruppen

Die Grundvoraussetzung für eine Teilnahme an Qualifizierungen war das Vorhandensein der technischen Ausstattung, d. h. ein Laptop oder PC und eine Internetverbindung auf Seiten der Teilnehmer*innen. Für die Projekte war die Ausstattung der erste Klärungspunkt vor Beginn der Qualifizierung. Fehlende Hardware führte zum Ausschluss der Teilnahme. In den Fokusgesprächen wurde von Fällen berich-

tet, die dazu führten, dass interessierte Personen nicht teilnehmen konnten. Über den Umfang dieser Gruppe können keine belastbaren Angaben gemacht werden. Die Ergebnisse dieses Berichts beziehen sich ausschließlich auf Personen, die über eine solche Ausstattung verfügten. 96 Prozent der Befragten konnten mit ihrem eigenen Laptop bzw. einem PC an der Qualifizierung teilnehmen. Lediglich rund vier Prozent der Teilnehmer*innen haben mit einem Fremdgerät an Qualifizierungen teilgenommen.

*„Genau, technische Ausstattung. Wir haben es jetzt bei uns reingeschrieben als Voraussetzung. Ich glaube, das hat auch im letzten Jahr einige Teilnehmer abgeschreckt, bei uns mitzumachen, dass es online ist. Einige Teilnehmer haben sich gefreut, dass es online ist – andere nicht – das ist unterschiedlich, aber bei uns müssen die Teilnehmer auch die Technik selber mitbringen." (Dozent*in 5)*

Abgesehen von der Voraussetzung der Ausstattung, konnten nach Einschätzung der Dozent*innen die Teilnehmer*innen mit den virtuellen Formaten gut erreicht werden. Viele Dozent*innen berichten, dass die virtuellen Qualifizierungen die Teilnahme von Personen aus ländlichen Gebieten begünstigen. Die Teilnehmenden kamen vor der Pandemie vorrangig aus der näheren Umgebung. Mit den virtuellen Qualifizierungen konnte das regionale Einzugsgebiet erheblich erweitert werden.

*„Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es unglaublich gut angenommen wird. Weil, wie gesagt, wir bieten ja diese Qualifizierung eigentlich nur in Baden-Württemberg und Bayern an. (…) Wir haben ganz viele aus Hessen und wir haben einen aus Hamburg. Und das Ganze, der ganze Lehrgang, ist eigentlich in München." (Dozent*in 1)*

Stand eine Online-Durchführung bereits bei der Anmeldung zur Qualifizierung fest, haben sich vermehrt auch Teilnehmer*innen aus anderen Bundesländern angemeldet. Auch aus ländlichen Regionen war ein Zuwachs zu verzeichnen:

*„Berufstätige Menschen profitieren sehr von unserem Angebot und auch ländlicher Raum, ist mir auch noch einmal ganz wichtig. Das ist vorher überhaupt nicht so gewesen." (Dozent*in 8)*

Vereinzelte Teilprojekte haben einen Zuwachs weiblicher Teilnehmer*innen mit Kindern vermeldet:

*„Und vor allem – und das war eine sehr positive Entwicklung – Frauen mit Kindern oder auch Ehepaare mit Kindern. Das haben wir ganz stark gemerkt, dass wir plötzlich einen Zulauf hatten auf unser Format von Menschen, die eben in Kinderbetreuungssituationen waren, vornehmlich Frauen." (Dozent*in 7)*

Die Teilnehmer*innen erfahren über unterschiedliche Wege von den Qualifizierungsangeboten, wobei die Anerkennungsberatungsstellungen mit etwa 25 Prozent, persönliche Empfehlungen mit etwa 15 Prozent und die Maßnahmen der Öffentlichkeit mit etwa 13 Prozent zu den wichtigsten Zugangswegen gehören. Die Zugangswege in die Qualifizierungen haben sich durch die Pandemie insgesamt nur leicht verändert Der prozentuale Anteil der Eintritte über die Agenturen für Arbeit und Jobcenter in Qualifizierungen ist von 11,2 Prozent im zweiten Halbjahr 2019 auf 7,3 Prozent im zweiten Halbjahr 2021 leicht abgesunken. Hingegen haben etwas mehr Personen über persönliche Empfehlungen von den Angeboten erfahren, deren Anteil stieg im gleichen Zeitraum von 13,8 auf 16, 3 Prozent leicht an (f-bb 2021).

4.4 Akzeptanz der Zielgruppe

Die Dozent*innen nehmen eine hohe Akzeptanz für virtuelle Formate auf Seiten der Teilnehmer*innen wahr. Allerdings ist die Absolvierung einer Qualifizierung für die berufliche Entwicklung der Teilnehmer*innen von sehr hoher Bedeutung und Alternativen zu digitalen Qualifizierung konnten durch die Pandemie nicht angeboten werden.

*„Also im Großen und Ganzen kommen unsere Teilnehmenden sehr gut klar mit diesem Umstellen auf virtuelle Formate. Das sind Akademiker*innen auch mit technischem Hintergrund." (Dozent*in 6)*

*„Aber wir haben gute Erfahrungen gemacht, dass wir ganz, ganz viel aus der Präsenz in das Online-Format mit hineinnehmen konnten. Also auch Aussprachetraining." (Dozent*in 9)*

Die befragten Teilnehmer*innen wurden gebeten, jeweils ihre Einschätzungen anhand ausgewählter Statements zu bewerten (siehe Abbildung 8). Demnach wurde der Unterricht überwiegend als abwechslungsreich wahrgenommen. Bezogen auf das Statement, den fachlichen Inhalten gut folgen zu können, gaben 52 Prozent ihre volle Zustimmung, weitere 47 Prozent ihre überwiegende Zustimmung. Sprachlich konnten die Befragten gut folgen. 51 Prozent stimmten dieser Aussage voll und weitere 45 Prozent überwiegend zu. Die Mehrheit der Befragten verfügte über eine stabile Internetverbindung und war in der Lage, das technische System zu bedienen. Die Teilnehmer*innen konnten vollständig oder überwiegend von einem ungestörten Ort teilnehmen. Dabei machte es in Bezug auf die Zustimmung zu den Statements nur einen marginalen Unterschied, ob die Teilnehmenden im Vorfeld darüber in Kenntnis waren, dass die Qualifizierung virtuell stattfindet.

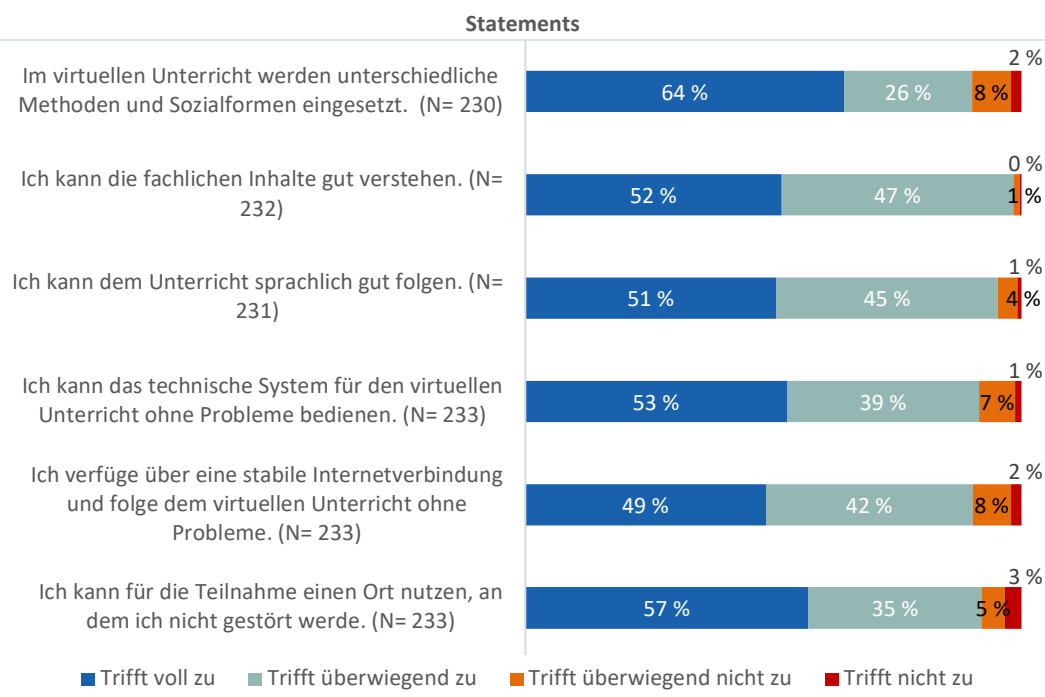

Abbildung 8: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der Qualifizierungen

Mit dem vielfältigen Einsatz von Methoden und Sozialformen steigt die Zufriedenheit mit der virtuellen Qualifizierung wie die Tabelle 4 zeigt.

		Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Qualifizierung?			
		sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden
		Anteil in %	Anteil in %	Anteil in %	
Im virtuellen Unterricht werden unterschiedliche Methoden und Sozialformen eingesetzt (z.B. Präsentationen, Einzelarbeit, Partnerarbeit, Arbeitsgruppen, gemeinsames Whiteboard o.ä.).	**Trifft voll zu**	**75,8**	**50,6**	**25,0**	**-**
	Trifft überwiegend zu	**18,2**	**36,0**	**37,5**	**-**
	Trifft überwiegend nicht zu	**5,3**	**10,1**	**25,0**	**-**
	Trifft nicht zu	**0,8**	**3,4**	**12,5**	**-**
	Gesamt	**100**	**100**	**100**	**100**

Tabelle 4: Kreuztabelle zur Verteilung des Einsatzes unterschiedlicher Methoden und der Zufriedenheit mit der Qualifizierung

Eine klare Präferenz für Präsenzqualifizierungen oder virtuelle Lehre gibt es bei den befragten Teilnehmer*innen nicht. Rund 41 Prozent der Befragten ist es egal, ob eine Qualifizierung in Präsenz oder virtuell angeboten wird. Allerdings sprechen sich 34 Prozent für eine Präsenzqualifizierung aus. 26 Prozent bevorzugen eine virtuelle Qualifizierung.

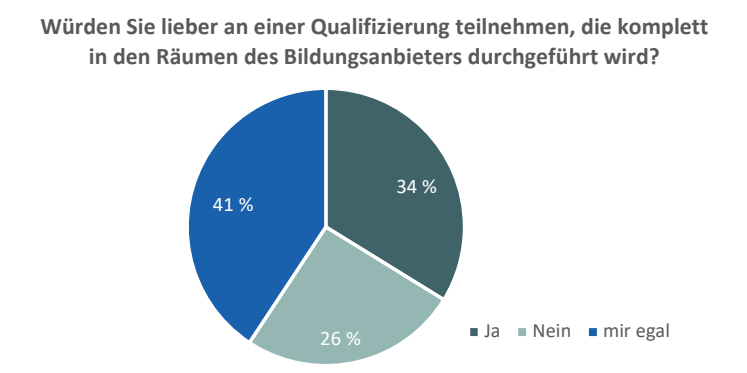

Abbildung 9: Präferenz zur Präsenzqualifizierung, N = 231

Von insgesamt 78 Befragten, die eine Qualifizierung in Präsenz bevorzugt hätten, haben 47 Personen ihre Gründe für die Bevorzugung von Präsenz genannt. Demnach wird eine Qualifizierung in Präsenz bevorzugt, weil der persönliche Kontakt und die Vernetzung leichter gegeben sind. Auch die eigenen Sprachkompetenzen können in Präsenzqualifizierungen besser trainiert werden (siehe Tabelle 5).

Warum würden Sie an der Qualifizierung lieber nur in den Räumen des Bildungsanbieters teilnehmen?	Anzahl	Anteil in %
persönlicher Kontakt (Vernetzung)	18	38,3
Kommunikation (besseres verstehen, trainieren der eigenen Sprachkompetenzen)	10	21,3
praktische Anteile in der Qualifizierung	5	10,6
keine technischen Hürden (Internetprobleme, fehlende Geräte)	5	10,6
bessere Konzentration (höhere Motivation, fehlender eigener ruhiger Lernort)	7	14,9
sonstiges	2	4,3
Gesamt	47	100

Tabelle 5: Gründe für die Bevorzugung einer Präsenzqualifizierung

Von denjenigen, die eine virtuelle Qualifizierung bevorzugen, werden als Vorzüge vor allem die räumliche sowie zeitliche Flexibilität und die Zeit- und Geldersparnis genannt, da die Reisezeiten wegfallen.

Warum bevorzugen Sie eine virtuelle Teilnahme?	Anzahl	Anteil in %
Zeit- und Geldersparnis (Anfahrt, Unterkunft, Verpflegung)	20	39,2
Flexibilität (orts- und zeitunabhängiger)	20	39,2
Vereinbarkeit von Familie und Beruf	8	15,7
gute Alternative während der Pandemie	1	2,0
sonstiges	2	3,9
Gesamt	51	100

Tabelle 6: Gründe für die Bevorzugung einer virtuellen Qualifizierung

Die Befragten drückten insgesamt ein hohes Maß an Zufriedenheit an virtuellen Qualifizierungen aus. 57 Prozent der Befragten sind sehr zufrieden und 39 Prozent sind zufrieden.

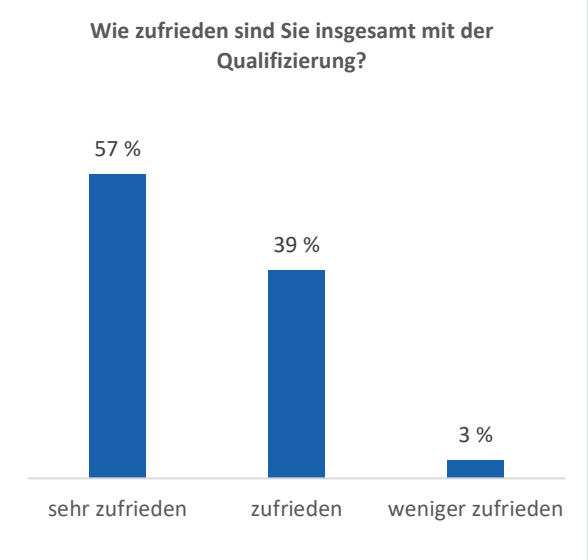

Abbildung 10: Gesamtbewertung der virtuellen Qualifizierung

4.5 Potenziale und Hürden virtueller Qualifizierungsangebote

Die Potenziale und Hürden virtueller Qualifizierungsangebote sind in der nachfolgenden Tabelle zusammengefasst.

Potenziale	Hürden
▪ Mit virtuellen Qualifizierungen können neue Zielgruppen erreicht werden, z. B. Frauen mit Kindern, Personen im ländlichen Raum. ▪ Die Lernsituationen wurden durch Filme, Podcasts methodisch-didaktisch angereichert. ▪ Das Angebot für die Zielgruppen wird mit überregionalen Qualifizierungen erweitert. ▪ Wegfall von Reisezeiten und -kosten ▪ Teilnehmer*innen erwerben „nebenbei“ Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien und Internetanwendungen.	▪ Das Fehlen der technischen Ausstattung kann eine Teilnahme an Qualifizierungsangeboten verhindern. ▪ Praxisanteile von Qualifizierungen können virtuell nicht durchgeführt werden. ▪ Geringere Verbindlichkeit bei den Teilnehmer*innen ▪ Hohe Anforderungen an die Dozent*innen durch zusätzliche technischen Anforderungen ▪ Der soziale Austausch lässt sich virtuell schwerer herstellen. ▪ Die kommunikative Praxis ist erschwert.

Tabelle 7: Potenziale und Hürden virtueller Qualifizierungen

iQ GOOD PRACTICE | Gute Beispiele aus der Praxis

4.6 Good Practice zu Qualifizierungsmaßnahmen im Kontext des Anerkennungsgesetzes

Kompetenztraining für internationale Ärzt*innen

Mit dem „Kompetenztraining für internationale Ärzt*innen“ unterstützt die Ärztekammer im IQ Netzwerk Mecklenburg-Vorpommern internationale Mediziner*innen auf dem Weg zur vollen Anerkennung ihres Abschlusses in Deutschland. So ist ein vielseitiges Qualifizierungsprogramm auf Basis von Blended-Learning entstanden, das zur Auffrischung medizinischer Kenntnisse auf Staatsexamensniveau dient und interkulturelle Kompetenzen fördert. Der Kurs richtet sich an alle ausländischen Ärzt*innen, die die Fachsprachenprüfung auf der Stufe C1 zur Erlangung der Approbation oder Berufserlaubnis ablegen möchten. Zudem bereitet er sprachlich auf den Klinikalltag in Deutschland vor.

Aktuell sind insgesamt 14 Selbstlernmodule, sogenannte Web Based Trainings (WBT), verfügbar. Die Module können über das Internet bequem jeweils in etwa 30 Minuten bearbeitet werden und bieten spannendes Lernmaterial mit wenig Lesetexten sowie vielen Grafiken an. Audiodateien, kleine Videos und Animationen erwecken Dialoge mit Patient*innen „zum Leben“, sensibilisieren vor allem für Problemsituationen auf kommunikativer Ebene und bieten spezifische Lösungsvorschläge an, wie z. B. auf kulturelle Besonderheiten angemessen reagieren zu können und Empathiestrategien zu trainieren.

IQ Good Practice „Kompetenztraining für internationale Ärzt*innen“

IQ GOOD PRACTICE | Gute Beispiele aus der Praxis

Sprachlern-App „Ein Tag Deutsch – in der Pflege“

Kommunikative Herausforderungen gehören zum Berufsalltag in der Pflege. Für viele Menschen mit Deutsch als Zweitsprache kommen weitere Hürden hinzu. Hier bietet die App „Ein Tag Deutsch – in der Pflege“ der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch einen digitalen Ansatz und eine spielerische Möglichkeit, spezifische Deutschkenntnisse zu trainieren.

Das virtuelle Szenario ist ein Tag in einer Klinik rund um den Patienten Torben Teller und fordert die Spielenden heraus, in authentischen Dialogen die Entscheidung zu treffen, die am einfühlsamsten, am motivierendsten oder, je nach Situation und Gesprächspartner*in, am passendsten ist. Flexibel und mobil greifen alle Nutzer*innen auf zahlreiche Lernfeatures zu: Neben vertonten Szenarios gibt es zusätzliche Übungen zu Wortschatz, Strukturen in einer Klinik und Aussprrche, ein Wörterbuch und eine Wissensdatenbank. Die Lernenden können mit der Sprachlern-App also nicht nur ihre Kommunikationskompetenzen trainieren, sondern auch ihr „arbeitskulturelles“ Wissen über den Pflege-Alltag in Deutschland erweitern. Die App wurde für Deutschlernende konzipiert, die bereits über Kenntnisse im Bereich Pflege verfügen und im Rahmen einer Anpassungsqualifizierung zur Anerkennung ihrer im Ausland erworbenen Qualifikationen das Niveau B2 (GER) anstreben.

IQ Good Practice „Sprachlern-App ‚Ein Tag Deutsch – in der Pflege‘“

IQ GOOD PRACTICE | Gute Beispiele aus der Praxis

Blended-Learning-Format APO-Online Professional

Die Zahl der ratsuchenden Pharmazeut*innen, die die Informations- und Beratungsstellen (IBAT) im IQ Netzwerk Thüringen zur Anerkennung von ausländischen Qualifikationen kontaktieren, ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. Vor dem Hintergrund des Qualifizierungsbedarfs entwickelte der Träger Knoten Weimar GmbH gemeinsam mit der Landesapothekerkammer Thüringen das Modellprojekt APO-Online (seit 2019 „APO-Online Professional“). Teilnehmen kann, wer eine Fachsprachprüfung absolviert hat.

Das Blended-Learning-Format bereitet Eingewanderte innerhalb von sieben Monaten gezielt auf die Kenntnisprüfung zur Erlangung der vollwertigen Berufsanerkennung als Apotheker*in vor. Es zeichnet sich einerseits durch Unterricht im virtuellen Klassenzimmer aus, der zweimal pro Woche stattfindet. Die Onlineübungen und -simulationen werden auf die Zielgruppe angepasst, so dass bestmögliche Lernkonditionen vorliegen. Andererseits wird das integrierte Lernen für die Teilnehmer*innen durch Präsenzveranstaltungen und Selbstlernphasen berufsbegleitend realisiert. Während der Präsenzphasen liegt der Fokus auf dem fachlichen und persönlichen Austausch zwischen den Teilnehmenden sowie auf dem Einüben von Fach- und Kundengesprächen, wodurch realitätsnah auf die Prüfung vorbereitet werden soll.

IQ Good Practice „Blended-Learning-Format APO-Online Professional“

5. Pandemiebedingte Anpassung der Angebote für interkulturelle Schulungen für Arbeitsmarkt- und Wirtschaftsakteur*innen

Im Handlungsschwerpunkt interkulturelle Kompetenzentwicklung der zentralen Arbeitsmarktakteure im national finanzierten Teil des Förderprogramms IQ bieten über 90 Teilprojekte Jobcentern, Agenturen für Arbeit, kommunalen Verwaltungen sowie kleineren und mittleren Unternehmen Trainings, Workshops, Beratungen und Schulungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung an. Ziel ist es, interkulturell zu sensibilisieren, interkulturelle Öffnungsprozesse anzustoßen und Diskriminierungen abzubauen. Im Rahmen dieses Berichtes werden ausschließlich die Entwicklungen des Angebotsbereichs der interkulturellen Schulungen betrachtet.

5.1 Zusammenfassung

- Die Teilnehmendenzahlen der interkulturellen Schulungen nähern sich stetig den Zahlen von vor der Pandemie wieder an, was darauf hinweist, dass der Umgang und die Möglichkeiten mit und von virtuellen Schulungen sowohl von den Dozent*innen als auch den Teilnehmenden erst erlernt werden mussten.
- Die pandemiebedingte Umstellung auf virtuelle Formate hat technisch bei den meisten Trägern gut und unkompliziert funktioniert. Die Inhalte der virtuellen Schulungen wurden überarbeitet, Themen der reinen Wissensvermittlung standen im Fokus, Themen die eine reflexive Arbeit der Teilnehmenden erforderten, wurden vielfach virtuell erheblich weniger geschult. Die Schulungsdauer wurde zudem kürzer. Die Zusammensetzung der Teilnehmenden ist heterogener geworden, Mitarbeiter*innen unterschiedlicher Institutionen wurden virtuell häufiger gemeinsam geschult. Die Verbindlichkeit von virtuellen Schulungen wird von den Trainer*innen allerdings als geringer wahrgenommen, der Anteil von Teilnehmenden die trotz Anmeldung nicht erscheinen, ist deutlich gestiegen. Dafür konnten zusätzliche Teilnehmergruppen für die interkulturellen Schulungen erschlossen werden, die zuvor weniger im Fokus der Teilprojekte standen wie Beschäftigte aus Kindergärten, Polizei und Bundeswehr. Auch die überregionale Teilnahme durch Personen aus anderen Bundesländern hat deutlich zugenommen.
- Die Zufriedenheit der Teilnehmenden in den Schulungen ist nach wie vor durchweg sehr hoch. Es ist keine klare Präferenz bezüglich virtueller oder Präsenzschulungen durch die Teilnehmer*innen erkennbar, ein hoher Anteil der Befragten gibt an, dass die Form egal sei.

Empfehlung

Interkulturelle Schulungen in Form von Videokonferenzen eignen sich sehr gut zur Vermittlung von Informationen und zur Sensibilisierung und sollten hierzu eingesetzt werden.

Für Trainings, die auf eine Haltungsveränderung bei den Teilnehmer*innen insbesondere auch für sensible und schwierige Themen ist ein intensiver persönlicher Austausch und eine vertrauensvolle Atmosphäre wichtig, wie sie eher eine Präsenzveranstaltung bietet.

Für die virtuellen interkulturellen Schulungen kann kein einheitliches technisches System empfohlen werden, da die Bedürfnisse der Zielgruppe, aber auch die der Teilprojekte in Bezug auf die Nutzbarkeit zu unterschiedlich sind.

Für die interkulturellen Schulungen werden bereits seit 2015 Teilnehmerbefragungen durchgeführt. Für den Zeitraum vom 01.03.- 31.08.2021 wurde diese Teilnehmer*innenbefragung durch Fragen bezüglich der Umsetzung und Einschätzung zu virtuellen Schulungen erweitert. Für die Untersuchung konnten 1.877 vollständig ausgefüllte Fragebögen ausgewertet werden, bei denen die Befragten angegeben haben, dass sie an einer Schulung teilgenommen haben, die zu mindestens 50 Prozent virtuell stattgefunden hat. Der Link zur Online-Befragung wurde von den Trainer*innen der Schulungen im Anschluss der Schulung an die Teilnehmenden weitergegeben.
Es wurden zwei Fokusgruppen mit insgesamt zwölf Trainer*innen aus unterschiedlichen Teilprojekten durchgeführt. Die Auswahl der Trainer*innen erfolgte über eine Empfehlung der Landeskoordinierungen und in dem Bemühen, die Erfahrungen aus möglichst vielen Landesnetzwerken in den Fokusgruppen abzubilden. Die Fokusgruppen fanden im April und Mai 2021 statt. Im Bericht aufgeführte Zitate aus den Fokusgruppen wurden zu Gunsten der besseren Verständlichkeit grammatikalisch korrigiert.
Zudem wurden Interviews mit den Landeskoordinationen und den Fachstellen durchgeführt, in denen auch die Entwicklungen der interkulturellen Schulungen besprochen wurde.

5.2 Entwicklung der interkulturellen Schulungen

Mit Beginn des ersten Lockdowns gingen die Teilnehmendenzahlen der Schulungen im ersten Halbjahr 2020 deutlich zurück. Die Teilprojekte haben auf die Kontaktbeschränkungen reagiert, indem bereits geplante Präsenzschulungen vorerst abgesagt oder auch nur verschoben wurden, in der Hoffnung, dass Präsenzschulungen zeitnah wieder umgesetzt werden können. Im zweiten Halbjahr wurden dann auch vermehrt virtuelle Schulungen durchgeführt, wodurch die Teilnehmendenzahlen dann wieder zunahmen und bis zum zweiten Halbjahr 2021 den Stand von vor der Pandemie erreichten.

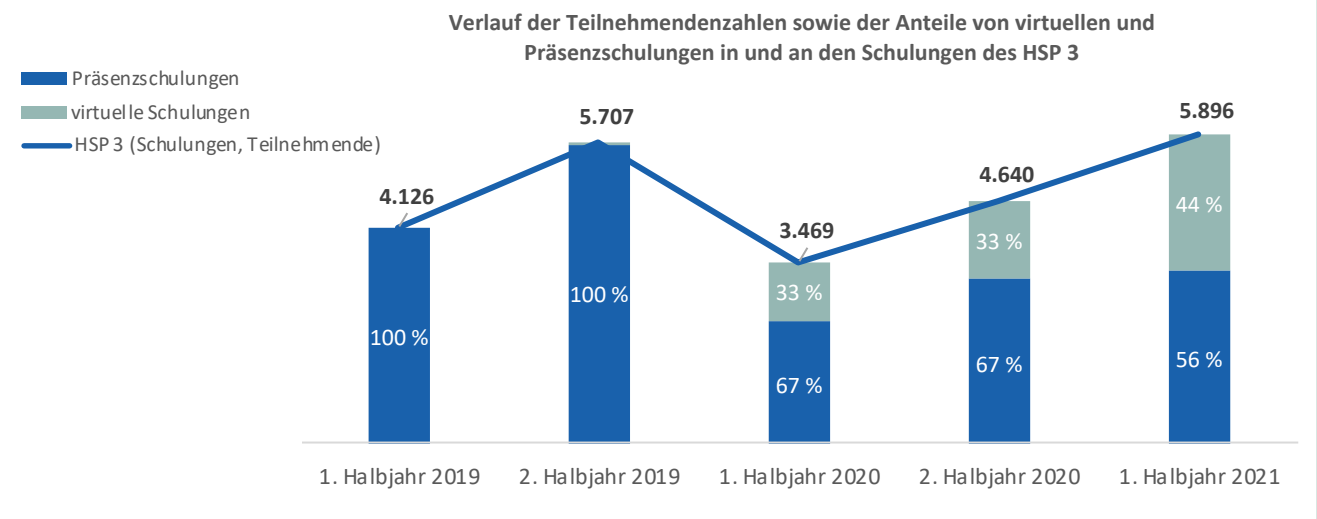

Abbildung 11: Teilnehmendenzahlen und Entwicklung der Schulungsformen (ebb 2021)

Die technische Ausstattung der Mitarbeitenden konnte nach Aussagen der Trainer*innen aus den Fokusgruppen und der Landeskoordinierungen zeitnah und unkompliziert überprüft und ggf. um notwendiges Equipment erweitert werden, um grundsätzlich virtuelle Schulungsangebote durchführen zu können.

Anders als in den anderen Angebotsbereichen des Förderprogramms IQ lagen bundesweit kaum Vorerfahrungen zu virtuellen Schulungen vor. Die Schulungen wurden bis dahin, mit nur einer Ausnahme, durchweg und für alle Zielgruppe in Präsenzform durchgeführt. Da mit Beginn der Pandemie eine große Unsicherheit herrschte und ein virtuelles Schulungsangebot nicht sofort umgesetzt wurde, haben sich die Teilprojekte bemüht, für die Zielgruppen abseits von Schulungen weitere Unterstützungsgebote vorzuhalten, beispielsweise in Form von Beratungen, die kurzfristig auch telefonisch durchgeführt werden konnten. Bereits aufgebaute Kontakte zu den unterschiedlichen Institutionen konnten so erhalten bleiben und trotz der fehlenden Präsenzangebote weiter intensiviert werden. So gingen zwar die Teilnehmendenzahlen in den Schulungen mit Beginn der Pandemie stark zurück, die Beratungszahlen für die Zielgruppe, vor allem der Zielgruppe der Arbeitsmarktdienstleister, stiegen im selben Zeitraum aber stark an.

Mit dem Fortschreiten der Pandemie und dem Bewusstwerden der Tragweite dieser Pandemie haben die Teilprojekte dann langsam begonnen, sich umzuorientieren. Nach den ersten Reaktionen, die Präsenzschulungen zu verschieben, wurden nun alternative virtuelle Angebote konzipiert und angeboten.

*„Der Start war zäh, also es hat lange gedauert. Im März ging das los und dann im Juni hatten wir dann ja diese Veranstaltung und dann also im Juli tröpfelte dann also die virtuelle oder bzw. die Durchführung von virtuellen Angeboten. Man kann sagen, es nimmt jetzt erst Fahrt auf. Und jetzt erst ist zu spüren, dass wir in 2021 noch Anlaufschwierigkeiten hatten, weil wir Anfang des Jahres noch dachten, dass wir bis zum Sommer damit fertig wären, aber haben jetzt bis März immer wieder die Termine nach hinten verlegt.“ (Trainer*in 12)*

Die Auswahl des technischen Systems wurde zumeist trägerbezogen im Hinblick auf einfache Bedienung und Nutzbarkeit durch die Zielgruppe getroffen. Die Teilnehmendenbefragung belegt die Aussagen aus den Fokusgruppen zur Nutzung unterschiedlicher Tools für unterschiedliche Zielgruppen, so gaben die Befragten aus den Arbeitsverwaltungen mit 21 Prozent an, dass die Schulung mit Skype for Business durchgeführt wurde, 16 Prozent der Schulungen mit Adobe Connect und 34 Prozent mit Zoom. Bei den Befragten aus KMU wurden 54 Prozent der Schulungen mit Zoom durchgeführt. Bei der Arbeitsverwaltung kam es zu der Besonderheit, dass die Institutionen aufgrund von Datenschutzregelungen und der technischen Ausstattung der Mitarbeiter*innen grundsätzlich nur sehr schlecht bis gar

nicht über die Videokonferenzsysteme erreichbar waren. Die Umstellung auf virtuelle Formate wurde von einigen Trainer*innen als sehr herausfordernd, aber auch als eigene gewinnbringende Weiterbildung beschrieben. Die Trainer*innen haben sich vor allem im Selbststudium über die unterschiedlichsten Tools informiert und sich die Kompetenzen für die Nutzung der Tools angeeignet. Dabei standen vor allem Tools im Fokus, die eine Interaktion und Zusammenarbeit mit den Teilnehmer*innen ermöglichen. Nur wenige Trainer*innen haben an externen Fortbildungen teilnehmen können.

*„Und selbst die Erfahrung war für uns schon so, dass wir unglaublich viel gelernt haben dazu, wie man virtuelle Schulungen durchführt und mit den Tools arbeitet. Das war natürlich die ganze technische Seite, das hatten wir davor gar nicht gemacht. Das war schon ein großer Lerneffekt." (Trainer*in 3)*

Die Trainer*innen mussten in den virtuellen Schulungen eine sehr viel höhere Rate an Teilnehmenden feststellen, die ohne Angabe von Gründen oder vorheriger Absage nicht erschienen sind. Auch der Anteil an Teilnehmer*innen, die ohne Kamera an den interkulturellen Schulungen teilnehmen, erschweren die Durchführung der Schulung aufgrund der fehlenden Interaktion. Ähnlich wie in den Präsenzschulungen konnten die virtuellen Schulungen im Tandem durchgeführt werden. So konnte die Belastung der Trainer*innen, sich zeitgleich um die Vermittlung der Inhalte und um die Technik zu kümmern, entgegenwirkt werden.
Der Anpassungsbedarf der Schulungsangebote war sehr hoch. Insbesondere die Schulungen, die einen hohen Anteil an Reflexionsarbeit beinhalten, benötigen einen hohen Vertrauensaufbau und leben in den Trainings von Interaktion. Eine Umsetzung dieser Trainingseinheiten in einem virtuellen Raum erforderte die Erarbeitung bzw. Überarbeitung der Trainingskonzepte. Aus Sicht der Trainer*innen waren Inhalte, die auf selbstreflexive Arbeit und gruppendynamische Prozesse zielen in virtuellen Formaten schwer umsetzbar.
Die Schulungen wurden gekürzt, es wurden zunehmend kurze Workshops mit Themen zur reinen Wissensvermittlung angeboten. So lagen die Kurzschulungen (weniger als halbtägig) bei den Schulungen für Arbeitsverwaltungen im Jahr 2019 noch bei einem Anteil von nur rund sechs Prozent an allen Schulungen für diese Zielgruppe, 2020 lag der Anteil dann bereits bei 26 Prozent und 2021 sogar bei 30 Prozent. Bei den Schulungen für KMU ist der Anteil der Kurzschulungen von 21 Prozent im Jahr 2019 auf 47 Prozent im Jahr 2021 angestiegen. (ebb 2021)

*„Und dann sind wir so umgeschwenkt auf eher so kurzformatige Trainings auch mit anderen Themen. Und was der Unterschied war, dass wir gesagt haben, gut, wir führen die für offen ausgeschriebene Zielgruppen durch. Sonst haben wir immer nur Inhouse-Trainings gemacht oder eben schon häuserübergreifend. Also dann nur für Jobcenter und Agenturenmitarbeitende und dann haben wir gesagt, nee, wir schreiben das ganz offen aus." (Trainer*in 3)*

Die Potenziale werden vor allem bei Angeboten gesehen, bei denen die Information und Wissensvermittlung im Vordergrund stehen. Bei den Formaten, die stark erfahrungsbasiert und reflexiv sind und die darauf zielen, Einstellungen und Haltungen zu verändern, werden die Vorteile von den Trainer*innen nach wie vor bei den Präsenzveranstaltungen gesehen.

*„Themen haben wir sehr, sehr schwierige Themen ausgeklammert. Das waren Themen wie Diskriminierung und Rassismus, Haltungsthemen oder aber auch zum Beispiel die gewaltfreie Kommunikation, also die Kommunikation in Konfliktsituationen mit interkulturellen Bezügen oder Hintergrund. Das sind so Themen, die wir einmal herausgenommen haben, anders vorbereitet haben." (Trainer*in 2)*

Eine inhaltliche Bereicherung der Schulungen wurde auch durch die Möglichkeit erkannt, externe Referent*innen für kurze Inputs im Rahmen von Schulungen in das virtuelle Format einzubinden.

5.3 Erreichung der Zielgruppen

Die Arbeitsverwaltung als eine zentrale Adressatin der interkulturellen Schulungsangebote des Förderprogramms ist zu Beginn der Pandemie weitgehend weggebrochen. Gründe waren dafür zum einem die starke Arbeitsbelastung durch bspw. der Bearbeitung von Anträgen zu Kurzarbeit während der Pandemie, aber auch die fehlende technische Ausstattung und starke Restriktionen (vor allem in Bezug auf den Datenschutz) bei der Auswahl von Tools, die für einen virtuellen Austausch genutzt werden konnten.

*„So da ist uns die Arbeitsverwaltung tatsächlich weggebrochen, weil die gesagt haben: Nee, machen wir nicht. Wir haben die Kapazitäten nicht, Datenschutz. Also aus unterschiedlichen Gründen ging das in der Arbeitsverwaltung mit der Umstellung nicht." (Trainer*in Nr. 12)*

Aufgrund der sehr schweren Erreichbarkeit dieser Zielgruppe wurden verstärkt andere und neue Zielgruppen wie bspw. Kindertagesstätten angesprochen. So sank der Anteil der Arbeitsagenturen und Jobcenter in den Schulungen von 44 Prozent in 2019 auf 35 Prozent im Jahr 2021, während der Anteil der kommunalen Verwaltung in denselben Jahren von 23 Prozent auf 33 Prozent anstieg und bei den Bildungsdienstleistern ein Anstieg von 33 Prozent auf 46 Prozent zu verzeichnen war. Auch kam es deutlich häufiger zu sogenannten „gemischten Schulungen", also Schulungen, die sich nicht mehr nur an einen geschlossenen Kreis von

Teilnehmer*innen aus nur einer Institution richteten, wie es in den Präsenzschulungen zuvor vorrangig der Fall war (ebb 2021).
Die KMU (deutsche und migrantische) waren nach einer kurzen Phase der Umstellung und Gewöhnung im Hinblick auf die Nutzung von Tools flexibler und offener für die Teilnahme an virtuellen Formaten.
Die Zielgruppe Dozent*innen im Bereich der Fachlehre für Deutsch als Zweit- oder Fremdsprache konnte nach Aussagen der Trainer*innen mit den Schulungsangeboten des HSP 3 auch virtuell gut erreicht werden.
Auch die Möglichkeit, neue Zielgruppen, vor allem auch ortsunabhängig zu erreichen, wurde von den Trainer*innen als Gewinn von virtuellen Schulungsformaten angesprochen. Der deutlich geringere zeitliche Aufwand, an einer virtuellen Schulung teilzunehmen, ohne an einen bestimmten Ort reisen zu müssen, ermöglichte erst einigen Personen eine Teilnahme an einer solchen Schulung, selbst aus anderen Bundesländern.
Einige Teilprojekte haben ihr virtuelles Schulungsangebot in Form kurzer Schulungen und Workshops sogar bundesweit beworben und konnten dadurch hohe Teilnehmerzahlen erreichen. Die breite Streuung und die niedrigschwelligen Möglichkeiten zur Teilnahme waren vereinzelt mit dem Problem verbunden, dass sich Personen anmeldeten, die eigentlich nicht durch das Angebot adressiert waren
Bei der Befragung der Teilnehmer*innen war sehr auffällig, dass es sich zu 73 Prozent um weibliche Teilnehmer*innen handelt. Das Spektrum beim Alter der Befragten war sehr groß, 71 Prozent der Teilnehmer*innen waren 25 bis 54 Jahre alt. Die eigenen IT-Kenntnissen schätzen rund 86 Prozent als gut oder sogar sehr gut ein. Das Alter der Befragten und die Aussage zu den IT-Kenntnissen hatten keinen nennenswerten Einfluss auf die Bewertungen zur Schulung.

5.4 Akzeptanz der Zielgruppen

Die Teilprojekte im HSP 3 sahen sich aufgrund der Möglichkeiten von virtuellen Schulungen zwar gezwungen, ihre Angebote inhaltlich stark zu verändern, haben aber von den Teilnehmenden der Schulungen weiterhin ein positives Feedback erhalten.

*„Also das mussten wir ein bisschen eindampfen, eben weil die Konzentrationsfähigkeit in online vs. Präsenz einfach weniger vorhanden ist. Und das, was wir uns vorgenommen haben, konnten wir gut umsetzen. Und das Feedback der Teilnehmenden hat es auch bestätigt, dass sie - also es wurde immer sehr gut bewertet.“ (Trainer*in 7)*

In der Teilnehmendenbefragung drückten die Teilnehmer*innen ihre hohe Zufriedenheit mit den virtuellen Schulungsangeboten aus.
Auch die Einschätzung zur methodischen Gestaltung der Schulung, der Kommunikation im virtuellen Raum mit den Dozent*innen und anderen Teilnehmer*innen und der Erreichung von eigenen Lernzielen war durchweg positiv. Seitens der Trainer*innen gab es im Laufe der Pandemie insbesondere in Bezug auf die Methodik in den Schulungen eine steile Lernkurve.
Die Befragten wurden gebeten, diese Einschätzungen jeweils anhand von Statement zu treffen.

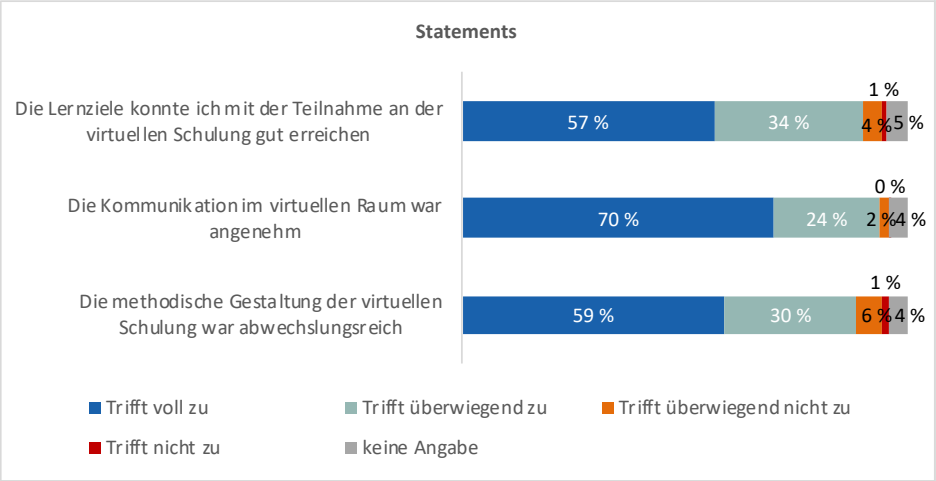

Abbildung 12: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der interkulturellen Schulungen, N= 1.877

Zudem wurden die Befragten gebeten, Auskunft darüber zu geben, ob sie die virtuelle Schulung in Präsenzform bevorzugt hätten. Das Ergebnis dieser Frage lässt keine eindeutige Aussage zu den Präferenzen der Zielgruppe zu. So war es 32 Prozent der Befragten egal, ob die Schulung in Präsenz oder virtuell durchgeführt worden wäre, 33 Prozent bevorzugten die virtuelle Form und 31 Prozent hätten die Schulung in Präsenz bevorzugt (siehe Abbildung 13).

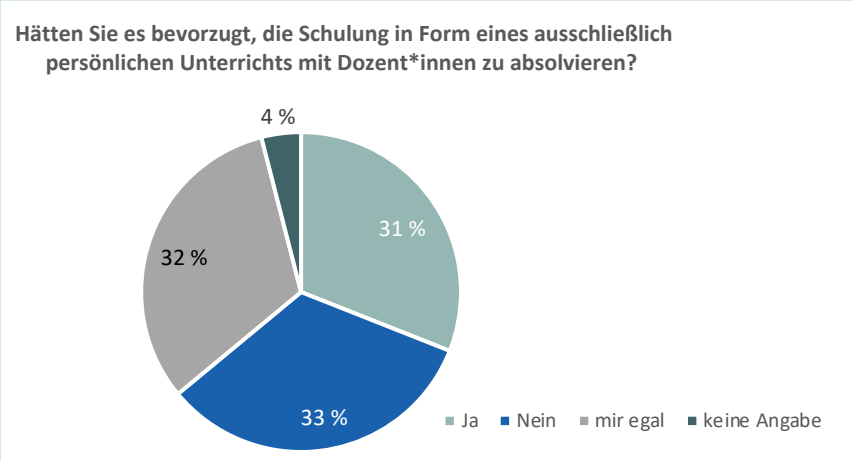

Abbildung 13: Präferenz der Schulungsform, N = 1.877

Die Teilnehmer*innen der Befragung wurden weiterhin gebeten zu benennen, warum sie die Schulung entweder in Präsenz oder in virtueller Form bevorzugt hätten. Als Vorteil einer virtuellen Schulung wurde mit 52 Prozent vor allem die Zeit- und Kostenersparnis durch den Wegfall von Anreisewegen und auch notwendigen Übernachtungen am Schulungsort benannt (siehe Tabelle 8).

Warum bevorzugen Sie die virtuellen Schulungen, bzw. die virtuellen Anteile der Schulung, gegenüber einer reinen Präsenzschulung?	Anzahl	Anteil in %
Zeit- und Kostenersparnis durch den Wegfall von Anreise und Übernachtungen	213	51,6
Flexibilität (z. B. ortsunabhängig, Vereinbarkeit von Familie und Beruf)	74	17,9
einzige Alternative in Zeiten einer Pandemie	61	14,8
Sonstiges	51	12,3
Teilnahme aus dem Homeoffice möglich	14	3,4
Gesamt	413	100

Tabelle 8: Gründe für die Bevorzugung von virtuellen Schulungen

Befragte, die eine Schulung in Präsenz bevorzugt hätten, gaben als Grund überwiegend an, den persönlichen Austausch mit den Teilnehmer*innen und Dozent*innen zu schätzen und zu vermissen (siehe Tabelle 9).

Warum hätten Sie eine Schulung bevorzugt, die ausschließlich in Präsenzform stattgefunden hätte?	Anzahl	Anteil in %
persönlicher Austausch mit Teilnehmer*innen und Dozent*innen	249	71,8
technische Probleme stören nicht	20	5,8
Konzentration höher, weniger anstrengend	17	4,9
praktische Übungen können besser durchgeführt werden	11	3,2
Sonstiges	50	14,4
Gesamt	347	100

Tabelle 9: Gründe für die Bevorzugung von Präsenzschulungen

Die Gesamtbewertung zur Schulung ist auch unter der Pandemie und mit der Umstellung auf virtuelle Schulungsformate konstant positiv. Rund 80 Prozent der Befragten bewerten die virtuelle Schulung als sehr gut bzw. gut. Die Auswertungen der Teilnehmendenbefragung aus dem Jahr 2019 zeigten bei der Bewertung ähnliche Ergebnisse: 52,9 Prozent der Befragten bewerteten die Schulung als sehr gut. Als gut bewerteten die interkulturellen Schulungen des Förderprogramms IQ weitere 37,2 Prozent und als befriedigend weitere 6,2 Prozent. Im Jahr 2021 zeigt sich dann ein sehr ähnliches Bild der Bewertung 52 Prozent der befragten die Schulung als sehr gut, weitere 28 Prozent als gut (siehe Abbildung 14).

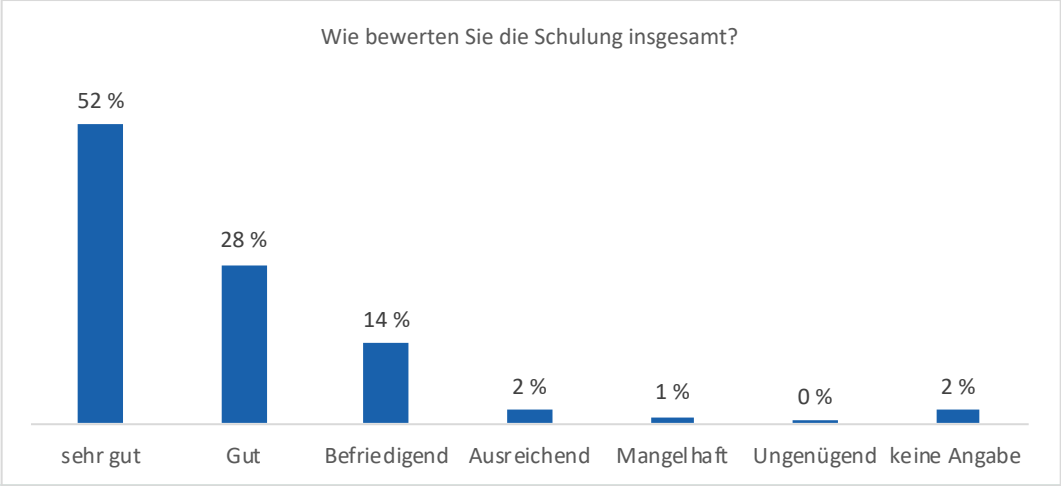

Abbildung 14: Gesamtbewertung der virtuellen interkulturellen Schulungen, N = 1.877

5.5 Potenziale und Hürden virtueller interkultureller Schulungen

Die Potenziale und Hürden interkultureller Schulungen sind in der nachfolgenden Tabelle zusammengefasst.

Potenziale	Hürden
▪ Erschließung neuer Zielgruppen (regional und überregional) ▪ Insbesondere kurze Formate zur Wissensvermittlung werden von Teilnehmer*innen sehr gut angenommen. ▪ Zeitersparnis durch den Wegfall der Anreise, insbesondere KMU können dadurch besser erreicht werden ▪ Hinzunahme weiterer Expert*innen in virtuellen Schulungen ist über Videokonferenzen leicht möglich.	▪ Damit möglichst viele Zielgruppen erreicht werden können, müsste eine Vielzahl unterschiedlichster Tools für die Schulungen vorgehalten werden. ▪ Nicht alle Schulungsinhalte sind virtuell übertragbar, insbesondere bei der gemeinsamen Arbeit an persönlichen Haltungen stoßen virtuelle Schulungen an ihre Grenzen. ▪ Die Trainer*innen spüren bei ausgewählten Themen einen größeren Widerstand in virtuellen Schulungen als in Präsenzschulungen und können diesem nur begrenzt begegnen. ▪ Sehr niedrigschwellige bundesweite Angebote können dazu führen, dass Personen an den Schulungen teilnehmen, die nicht zu adressierten Zielgruppe des Förderprogramm IQ gehören.

Tabelle 10: Potenziale und Hürden virtueller interkultureller Schulungen

iQ GOOD PRACTICE | Gute Beispiele aus der Praxis

5.6 Good Practice zu interkulturellen Schulungen für Arbeitsmarkt- und Wirtschaftsakteur*innen

Online-Format IQ Minis

Die IQ Minis sind ein Online-Format der Träger Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt e. V. und Hallesche Jugendwerkstatt gGmbH, welches überblicksartig in verschiedene Themen rund um Diversity, interkulturelle Kompetenzentwicklung und barrierefreie Sprache einführt. Zielgruppen dieses Formats sind die Mitarbeiter*innen der Arbeitsverwaltungen, Bildungsdienstleister und Unternehmen. Durch die IQ Minis wurde ein kompaktes Konzept für interkulturelle Schulungen im IQ Netzwerk Sachsen-Anhalt geschaffen.

Ein IQ Mini stellt eine Art interaktiven „Appetithappen“ dar und wird somit zum Türöffner für die nicht immer nachvollziehbare Notwendigkeit der interkulturellen Öffnung der Organisationen. Gleichzeitig kann der Teilnehmendenkreis im Vergleich zu Präsenzveranstaltungen durch die Nutzung eines Videokonferenzdienstes um ein Vielfaches erhöht werden. Die Rückmeldungen auf die ersten Seminare waren aufgrund der leichten Zugänglichkeit und der kurzen Veranstaltungsdauer von eineinhalb bis drei Stunden durchweg positiv. Teilnehmende haben sich zu weiteren Schulungen angemeldet oder Anfragen für personalisierte Beratungsangebote gestellt. Die IQ Minis werden auch nach den Zeiten der Pandemie weitergeführt und dazu in den kommenden Jahren konzeptionell angepasst. Der Träger konnte bislang 17 Veranstaltungen mit durchschnittlich zehn Teilnehmenden durchführen.

IQ Good Practice „Online-Format IQ Minis“

iQ GOOD PRACTICE | Gute Beispiele aus der Praxis

NIKO Online-Reihe für Kommunen

Die NIKO Online-Reihe des Netzwerks Interkulturelle Öffnung Kommunen im IQ Netzwerk Bayern ist ein mehrteiliges virtuelles Format, das ein übergeordnetes Thema aus dem Bereich der kommunalen Integrationsarbeit aufbereitet. Dies waren bisher die Themen „Vielfalt, Inklusion und Teilhabe als kommunale Querschnittsthemen (2020)“ und „Öffentlicher Raum als Ort(e) kommunaler Willkommens- und Anerkennungskultur (2021)“. Über zwei bis drei Monate kommen in den acht bis zehn Online-Veranstaltungen unter anderem Referent*innen aus der Wissenschaft, der Kommunalverwaltung und aus Interessenvertretungen zu Wort, die das Thema aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchten. Einzelaspekte werden vertieft beleuchtet, konzeptionell wird eine ausgewogene Balance zwischen wissenschaftlich-theoretischen und praxisnahen Beiträgen berücksichtigt.

Für die Verantwortlichen des Trägers VIA Bayern e. V. wurde deutlich, dass kommunale Integrationsfachkräfte sehr an zukunftsgerichteten Themenbereichen interessiert sind, sie jedoch häufig aufgrund äußerer Rahmenbedingungen zu wenig Zeit für fachlichen Austausch haben. Im Jahr 2020 haben jeweils bis zu 50 Personen an den virtuellen Einzelveranstaltungen teilgenommen. Die Online-Reihe ist ein erfolgreiches und zielführendes Angebot, ganz besonders in Kombination mit regionalen Vernetzungs- und Austauschformaten.

IQ Good Practice „NIKO Online-Reihe für Kommunen“

6. Nutzung virtueller Formate im Förderprogramm IQ

Es wurden alle Träger von Teilprojekten im Förderprogramm IQ zu ihren Erfahrungen mit internen virtuellen Veranstaltungen befragt. An der Umfrage haben insgesamt 246 der insgesamt 380 Teilprojekte teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 65 Prozent entspricht. Die Umfrage wurde anonym über LimeSurvey durchgeführt und fand im Juni 2021 statt. Die Fragen bezogen sich ausschließlich auf virtuelle Veranstaltungen, die von Akteuren des Programms für andere IQ Akteure organisiert und durchgeführt wurden.

Im Förderprogramm IQ arbeiten 380 Teilprojekte auf Landes- und Bundesebene. Mit der Pandemie konnten auch die internen Veranstaltungen, u.a. Arbeitsgruppen, Schulungen, Netzwerktreffen, nicht mehr in Präsenz durchgeführt werden. Diese Veranstaltungen zur Kooperation, Vernetzung und Wissensvermittlung wurden zumeist in Form von Videokonferenzen und vereinzelt über ein Lernmanagementsystem durchgeführt.
Zusammenfassend bietet die Nutzung von Videokonferenzen für die programminternen Kommunikations- und Informationsbedarfe des bundesweit agierenden Förderprogramms IQ erhebliche Potenziale. Viele der Formate können flexibel genutzt werden und sparen Reisekosten und -zeiten. Präsenzformate haben jedoch auch weiterhin einen hohen Nutzen, wenn die Vernetzung und (informeller) Austausch im Vordergrund stehen.

6.1 Entwicklung der Formate

Alle Teilprojekte haben in dem Zeitraum vom 04/20 - 07/21 an virtuellen Veranstaltungen im Förderprogramm IQ teilgenommen, die auf Landesebene von den Landeskoordinationen und auf Bundesebene von den Fachstellen und dem Multiplikatorenprojekt organisiert wurden. Die Häufigkeiten, in der die Teilprojekte an virtuellen Formaten teilgenommen haben, ist sehr unterschiedlich: 41,5 Prozent der Teilprojekte haben in dem Zeitraum an 5 - 14 virtuellen Formaten teilgenommen, weitere 22,8 Prozent an 15 - 29 und knapp 20 Prozent an mehr als 30 Veranstaltungen. Weniger als fünf Veranstaltungen besucht zu haben, gaben 13 Prozent der Teilprojekte an.
Der zeitliche Umfang der Veranstaltungen lag zumeist unter vier Stunden, die Hälfte lag unter zwei Stunden und ein weiteres Drittel dauerte zwei bis vier Stunden. Längere Formate mit mehr als 6 Stunden waren seltener (siehe Abbildung 15). Damit waren die virtuellen Formate in der Regel deutlich kürzer als die früheren Präsenzveranstaltungen.

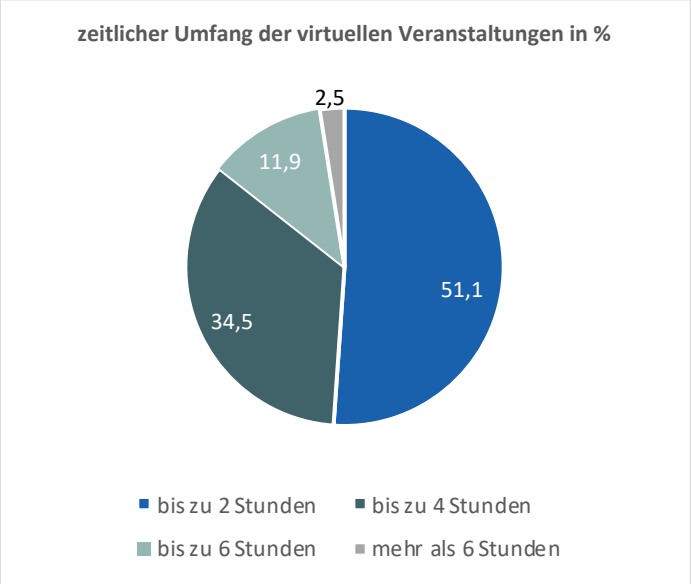

Abbildung 15: Dauer der genutzten programminternen virtuellen Veranstaltungen, N = 246

6.2 Technische Systeme

Bei der technischen Umsetzung der virtuellen Veranstaltungen haben die Teilprojekte in der Regel Erfahrungen mit mehreren Systemen gesammelt. Am häufigsten sind die Systeme Zoom (85 Prozent) und Adobe Connect (63 Prozent) genutzt worden. Mit etwas Abstand zählen auch Microsoft Teams, Ilias und WebEx zu den häufig genutzten Systemen. Mit Big Blue Button und GotoMeeting haben immerhin noch ein Viertel der Projekte

Erfahrungen gesammelt. Etwas mehr als 80 Prozent der Teilprojekte hatte seitens ihrer Organisationen keine Vorgaben, die die Nutzung bestimmter Systeme ausschließt. Wenn Restriktionen benannt wurden, dann betrafen diese vor allem die Systeme Zoom und Skype.

Die Teilprojekte haben eine Bewertung der von ihnen genutzten technischen Systeme im Hinblick auf die intuitive Benutzung und die Stabilität vorgenommen. Sie wurden gebeten, den Aussagen „das System ist leicht und intuitiv zu benutzen“ und „das System ist stabil“ den Grad ihrer Zustimmung mit „trifft voll zu“, „trifft zu“, „trifft weniger“ zu und „trifft gar nicht zu“ auszudrücken (Abbildung 16).

Als leicht und intuitiv wurden besonders die Systeme Zoom, Jitsi und MS Teams bewertet, über 90 Prozent stimmten der Aussagen voll oder überwiegend zu. Mit einer Zustimmung von 80 bis 90 Prozent wurden WebEx, GotoMeeting und Skype als voll oder überwiegend leicht und intuitiv nutzbar bewertet. Adobe Connect erreicht hier nur einen Wert von 55,6 Prozent. Bei der Frage, ob die Systeme als stabil wahrgenommen werden, ergibt sich ein sehr ähnliches Bild. Bei Zoom stimmen dem 95,7 Prozent der Teilprojekte voll oder überwiegend zu, bei Microsoft Teams 86 Prozent, bei WebEx 76,4 Prozent, bei Adobe Connect noch 53,3 Prozent. Abbildung 16 veranschaulicht zusammengefasst die Bewertungen „trifft zu“ und „trifft überwiegend zu“.

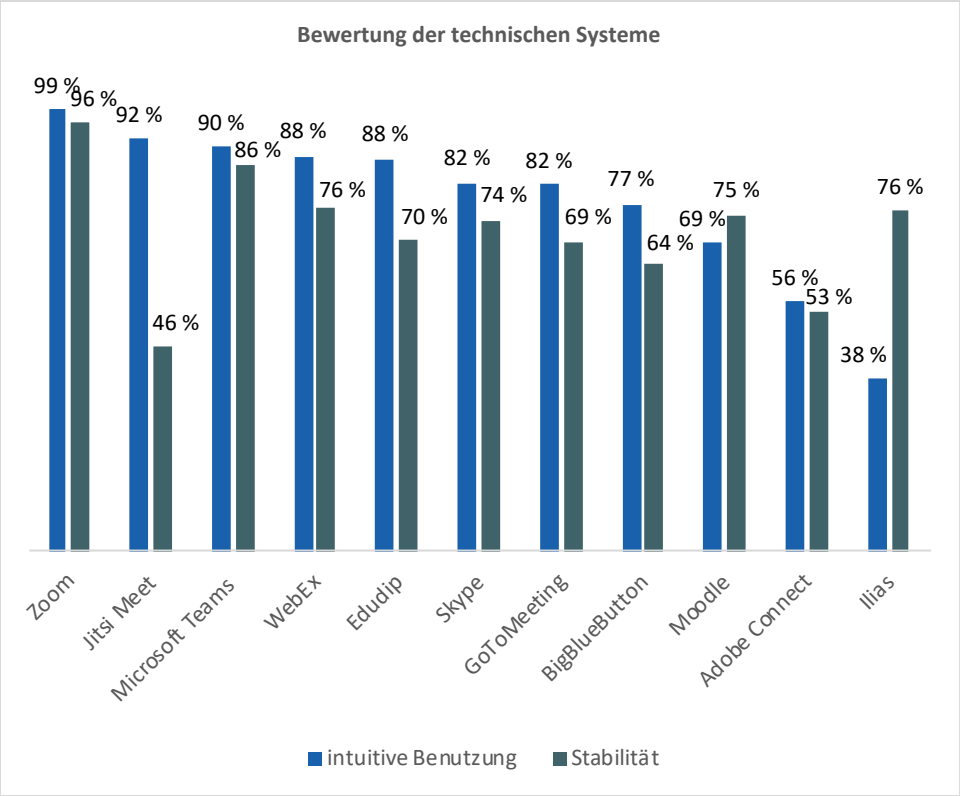

Abbildung 16: Bewertung der intuitiven Benutzung und der Stabilität der Systeme, ausgewiesen sind die Zustimmungen in Prozent, die trifft voll und trifft überwiegend zu angegeben haben. n = 38 - 209

Von Interesse war, wie die Teilprojekte die Umsetzung virtueller Veranstaltungen bewerten. Dazu wurden die Teilprojekte gebeten, zu einzelne Statements den Grad ihrer Zustimmung auszudrücken (siehe Abbildung 17). Die Frage nach dem Organisationsaufwand für virtuelle Veranstaltungen wurde von den Teilprojekten sehr unterschiedlich beantwortet und lässt keine eindeutige Aussage zu. Gut die Hälfte schätzen den Aufwand für die Teilnahme an einer virtuellen Veranstaltung als höher und die andere Hälfte als geringer ein. In die Einschätzung zum Organisationsaufwand ist vermutlich die vorher benötigte Zeit zur Einarbeitung in die verschiedenen Systeme eingeflossen.

Eine Mehrheit bestätigt hingegen, dass virtuelle Veranstaltungen mit einer Zeitersparnis verbunden sind. Hier werden vermutlich die wegfallenden Anreisezeiten bedacht. Immerhin etwa zwei Drittel geben an, dass Veranstaltungen in virtueller Form häufiger stattfinden, da sie leichter zu realisieren sind. Die Möglichkeit, Diskussionen mit Teilnehmer*innen in Videokonferenzen durchzuführen, halten über die Hälfte (57 Prozent) der Teilprojekte für voll oder überwiegend gut umsetzbar und 40 Prozent sind eher skeptisch. Für Nebengespräche und informellen Austausch halten über 80 Prozent Videokonferenzen als nicht oder wenig geeignet.

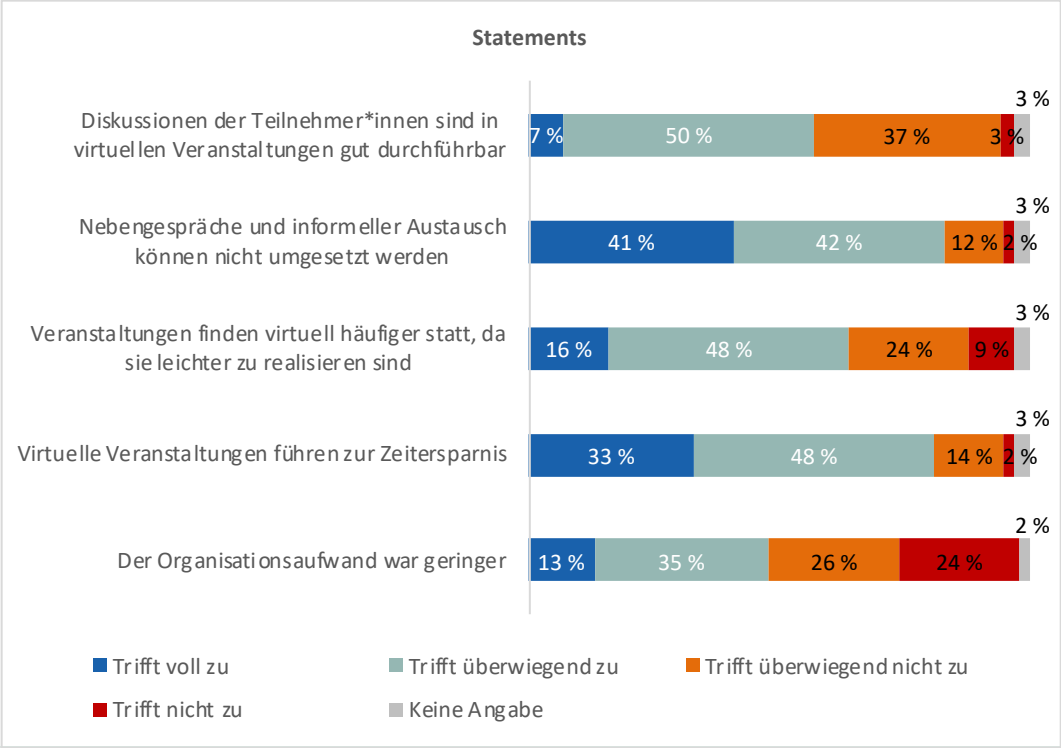

Abbildung 17: Zustimmungswerte zu Statements zu ausgewählten Aspekten der Veranstaltungen, N = 246

6.3 Präferenzen

Die Vertreter*innen der Teilprojekte wurden zudem nach ihren Präferenzen für die zukünftige Form der Durchführung der verschiedenen Veranstaltungen befragt. Dabei unterscheiden sie deutlich zwischen Veranstaltungen auf regionaler und auf Bundesebene. Für Veranstaltungen auf Ebene der Bundesländer (Klausurtagungen, Netzwerktreffen) wünschen sich etwa zwei Drittel der Teilprojekte überwiegend oder immer Präsenzveranstaltungen, während ein Drittel auch hier überwiegend virtuelle Formate bevorzugen würde. Bei regionalen Netzwerktreffen wird eindeutig Präsenz präferiert. Bei den überregionalen Veranstaltungen (Fachgruppen, Arbeitsgruppen) wünschen sich 80 Prozent der Befragten eine Abwechslung von virtuellen und Präsenzformaten. Nur eine Minderheit (weniger als 15 Prozent) wünscht sich eine ausschließliche Durchführung in Präsenz oder virtuell. Bei den bundesweiten Schulungen und Informationsveranstaltungen wird eine klare Präferenz für eine virtuelle Durchführung geäußert. Korrespondierend sprechen sich die Hälfte der Teilprojekte dafür aus, dass Präsenzveranstaltungen insbesondere für die Vernetzung und den informellen Austausch genutzt werden sollten.

Literaturverzeichnis

Bender et al. 2021: Bendel, P, Bekyol, Y. und Marlene Leisenheimer (2021): Auswirkungen und Szenarien für Migration und Integration während und nach der COVID-19 Pandemie, MFI Erlangen.

BMBF 2020: Digitalisierung in der Weiterbildung, Ergebnisse einer Zusatzstudie zum Adult Education Survey 2018. Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.).

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2021, Ramona Kay, Jan Eckhardt, Anna Tissot: Digitales Lehren und Lernen im Integrationskurs – Herausforderungen und Potenziale aus Sicht der Lehrkräfte.

Brücker et al. 2021: IAB Forschungsbericht 5/2021: Die Arbeitsmarktwirkungen der COVID-19-Pandemie auf Geflüchtete und andere Migrantinnen und Migranten; Herbert Brücker (IAB, Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsstudien), Lidwina Gundacker (IAB), Andreas Hauptmann (IAB), Philipp Jaschke (IAB)

Destatis 2021: Statistisches Bundesamt. Pressemitteilung Nr. 306 vom 29. Juni 2021: Migration 2020: Starker Rückgang der registrierten Zu- und Fortzüge.

ebb 2020: IQ Multiplikatorenprojekt bei der ebb Entwicklungsgesellschaft für berufliche Bildung mbh. NIQ Datenbank zur interkulturellen Kompetenzentwicklung, Fachkräfteeinwanderung und Beratung zur Fairen Integration (Stichtag des Datensatzes: 8.10.2021; Auswertungszeitraum: 1.1.2019-30.9.2021)

ebb 2020b: IQ Multiplikatorenprojekt bei der Entwicklungsgesellschaft für berufliche Bildung mbh: Corona Monitoring zu Beratungen im Bereich Migrantenökonomie während der Corona-Krise (Stichtag des Datensatzes: 12.01.2021; Auswertungszeitraum: 1.5.2020-31.12.2020)

fbb 2021: IQ Fachstelle Beratung und Qualifizierung beim Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, NIQ Datenbank Beratung und Qualifizierung im Kontext beruflicher Anerkennung (Stichtag des Datensatzes: 15.10.2021; Auswertungszeitraum: 1.1.2019-30.9.2021)

f**bb 2021b:** IQ Fachstelle Beratung und Qualifizierung beim Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, Abfrage an die IQ Landesnetzwerke zur virtuellen Umsetzung von IQ Qualifizierungsteilprojekten, 2021.

Giesing, Hofbauer 2020: Yvonne Giesing und Maria Hofbauer Pérez: Wie wirkt sich Covid-19 auf Migration
und Integration aus? Aus ifo Schnelldienst 07/2020, Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung an der Universität München e. V.

Göllner 2015: Bildungsberatung Online, Abschlussbericht Entwicklung und Erprobung von Bildungsberatung als Onlineberatung, Maximilian Göllner, K.O.S. GmbH, Agentur für Erwachsenen- du Weiterbildung (Hrsg.).

ISM 2021: IQ Fachstelle Migrantenökonomie beim Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz (ism) e.V. „Corona-Beratungsstrukturen“ im Förderprogramm IQ / Monitoring / 2. Quartal 2021

Kuckartz 2018: Udo Kuckartz, Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, 2018, 4. Auflage.

Ulf Sauerbrey und Horst Christian Vollmar 2019: Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit – ein Einblick in die gegenwärtige Lage, in: Zeitschrift für Sozialpädagogik ZfSp (ISSN 1610-2339), Ausgabe 2, Jahr 2019, Seite 150 - 166

ZWH 2011: Auswertungen zur Nutzung des virtuellen Klassenzimmers der Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk e. V., Zugriff: 11.11.2021.

Anhang

Anlage 1: Untersuchungsdesign

Anlage 1: Untersuchungsdesign

Forschungsdesiderat der Untersuchung war eine Bestandsaufnahme der Nutzung virtueller Angebote im Förderprogramm IQ und der Akzeptanz dieser neuen Formen bei den Zielgruppen. Auf der Grundlage der Forschungsergebnisse sollten Handlungsempfehlungen für die weitere Digitalisierung des Förderprogramms erarbeitet werden. In Abstimmung mit dem BMAS wurde vereinbart, die Untersuchung auf bestimmte Bereiche des Förderprogramms zu fokussieren. Die Schwerpunkte der Untersuchung lagen in den folgenden Programmbereichen:

- Beratungsangebote: Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung, Beratung zur Fairen Integration,
- Qualifizierungsmaßnahmen: Anpassungsmaßnahmen und Brückenmaßnahmen für Personen mit ausländischen Abschlüssen,
- Interkulturelle Trainings und Schulungsangebote für Multiplikator*innen (Arbeitsmarktakteure)

Ergänzend wurden die programminternen Austausch- und Informationsformate auf Bundes- und Landesebene, beispielsweise Fachgruppen und AGs, untersucht.

Der Untersuchung waren folgende Fragestellungen übergeordnet:

- In welchem Umfang und für welche Formate werden virtuelle Werkzeuge genutzt?
- Wie sind Akzeptanz und Bewertung virtueller Formate insbesondere durch die Teilnehmer*innen und Ratsuchenden?
- Wo liegen die Potenziale für eine Nutzung virtueller Formate?
- Welche Rahmenbedingungen können auf Steuerungsebene geschaffen werden, um die Attraktivität virtueller Angebote zu steigern und die Digitalisierung des Programms zu fördern?

Es wurde ein multiperspektivischer Forschungsansatz gewählt, um den Blick der Akteure im Förderprogramm IQ und der Zielgruppen des Programms auf die pandemiebedingte Umstellung der Formate abzubilden. Die unterschiedlichen Sichtweisen sind relevant, um ein möglichst belastbares und aussagekräftiges Ergebnis zu erzielen. Die Untersuchung umfasste daher qualitative und quantitative Methoden. Für die benannten Bereiche wurden jeweils eigene Erhebungen durchgeführt und gesonderte Auswertungen vorgenommen.

Eine Beratung, eine Qualifizierung oder eine Schulung wurde als virtuell eingestuft, sobald der virtuelle Anteil mehr als 50 Prozent betrug. Zu virtuellen Formen zählten u.a. E-Mail, Videocall, Kontakt über Social Media-Plattformen und Apps. Telefonische Kontakte zählten nicht dazu.

Mit Hilfe der Online-Umfrage-Applikation LimeSurvey erfolgte eine Befragung aller Teilnehmer*innen und Nutzer*innen virtueller Aktivitäten in den Beratungen, Qualifizierungen und Schulungen. Die Befragungen wurden im Zeitraum vom 01.03.2021-31.08.2021 durchgeführt. Für die Datenerhebung in der Anerkennungsberatung wurde die Frist bis zum 30.09.2021 verlängert, da die Rücklaufquote geringer als erwartet ausfiel. Der Pretest fand im Februar 2021 statt. Zudem konnte zur Darstellung von quantitativen Entwicklungen auf das Programmmonitoring zurückgegriffen werden.

Auch die Erfahrungen der Berater*innen, Dozent*innen und Trainer*innen wurden anhand von Fokusgruppen erhoben. Nach der ersten Fokusgruppe wurde eine erste Auswertung vorgenommen und die Fragestellungen geschärft und erweitert. Eine regionale Verteilung in Hinblick auf die 16 Landesnetzwerke wurde bei allen Fokusgruppen angestrebt. Aufgrund der Pandemiebedingungen wurden die Fokusgruppen als Videokonferenz via Zoom durchgeführt. Die Gespräche waren mit einer Dauer von 120 min. angesetzt. Die Gesprächsrunden wurden transkribiert, anonymisiert und inhaltsanalytisch ausgewertet.

Zu übergeordneten Fragen zu allen Arbeitsschwerpunkten wurden Vertreter*innen der 16 Landeskoordinationen, der fünf Fachstellenleitungen sowie die Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk (ZWH) und Support Faire Integration mit leitfadengestützten Interviews nach ihren Erfahrungen befragt. Die Befragung der Landeskoordinationen, Fachstellen und der Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk (ZWH) hat virtuell über Videocall zwischen dem 10. Mai und 30. Juni 2021 stattgefunden. An 14 der etwa halbstündigen Leitfadeninterviews hat jeweils eine Person teilgenommen, an acht der Leitfadeninterviews haben jeweils zwei Personen teilgenommen. Mit der Auswahl sollten die koordinierenden Akteure aller Landesnetzwerke des Netzwerks IQ, die fünf Fachstellen und die ZWH in ihrer Vollständigkeit abgebildet werden.

Datenerhebung im Handlungsschwerpunkt Beratung

Für die Erhebung in der Beratung wurden die Ratsuchenden mit einem standardisierten Fragebogen in Form einer Onlinebefragung (LimeSurvey) interviewt. Die Ratsuchenden erhielten jeweils nach der Beratung einen QR-Code, der zur Befragung leitet; eine Beantwortung war auch über mobile Endgeräte möglich. Der QR-Code und eine Information zu den Zielen der Befragung wurde über die die Berater*innen übermittelt. Alle Ratsuchenden, die an einer virtuell durchgeführten Anerkennungs- oder Qualifizierungsberatung oder Beratung zur Fairen Integration im Untersuchungszeitraum teilgenommen haben, waren aufgefordert, an der Befragung teilzunehmen.

Um eine hohe Akzeptanz und einen guten Rücklauf zu erreichen, wurde zum einen auf eine verständliche Sprache geachtet, zum anderen wurde der Fragebogen in fünf Sprachen angeboten, neben Deutsch in Englisch, Arabisch, Farsi und Russisch.

An der Umfrage zu den virtuellen Beratungen im Förderprogramm IQ haben sich insgesamt 742 Personen beteiligt, davon haben 672 Personen angegeben, dass sie zum Thema Anerkennung beraten wurden und 53 Personen gaben an eine Beratung zur Fairen Integration erhalten zu haben, 17 Fragebögen sind ohne Angabe des Beratungsangebots eingegangen. Von diesen Personen lag der Anteil der virtuellen Beratungsanteile bei 188 Personen unterhalb von 50 Prozent, somit können in die Auswertung der Umfrage insgesamt 554 Fragebögen, davon 512 Fragebögen zur Anerkennungsberatung, 34 Fragebögen zur Beratung zu Fairen Integration und 8 Fragebögen ohne Angabe des Beratungsthemas einbezogen werden. Die Umfrage wurde anonym über LimeSurvey durchgeführt.

Ergänzend wurden zwei Fokusgruppen mit Berater*innen der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und der Beratung zur Fairen Integration durchgeführt. Der Zugang zum Feld erfolgte über die Ansprache der Landeskoordinator*innen, die um Vorschläge zu Teilnehmer*innen gebeten wurden. Ein Kriterium lautete, dass das Teilprojekt ausreichende Erfahrungen mit der Umstellung gemacht und evtl. ungewöhnliche oder interessante Wege beschritten hatte. Die Diskussionen in den Fokusgruppen wurden aufgezeichnet und inhaltsanalytisch ausgewertet.
Die Tabelle zeigt die eingesetzten Erhebungsinstrumente im Überblick.

Erhebungszeitraum	Erhebungsinstrumente	Inhalte / Themen
01.03.2021-30.09.2021	• Online Fragebogen (LimeSurvey) N = 554	• Genutzte Form der Beratung und technische Umsetzung • Bewertung ausgewählter Aspekte der virtuellen Beratung • Akzeptanz virtueller Beratung • Präferenzen für Beratungsformen und Gründe • Soziodemografische Daten
04.05.2021-20.05.2021	• 2 Fokusgruppen Berater*innen N = 12	• Auswirkungen der Pandemie auf die Beratungsarbeit • Veränderung der Beratungskonzepte • Erreichung und Akzeptanz der Zielgruppe • Anforderungen an die Berater*innen
10.05.2021-30.05.2021	• Leitfadeninterview mit Landeskoordinationen, Fachstellen und dem Multiplikatorenprojekt N = 23	• Administrative Herausforderungen • Unterstützung der Teilprojekte • Erreichung der Zielgruppen

Datenerhebung im Handlungsschwerpunkt Qualifizierungen im Kontext der Anerkennung

Im Handlungsschwerpunkt Qualifizierung wurden die Teilnehmer*innen mit einem standardisierten Fragebogen in Form einer Onlinebefragung (LimeSurvey) interviewt. Die Teilnehmer*innen erhielten über die Dozent*innen der Qualifizierungen einen QR-Code, der zur Befragung leitete. Es wurden Teilnehmer*innen aller virtuellen Qualifizierungen berücksichtigt, die in dem Erhebungszeitraum bereits begonnen hatten. Der Zeitpunkt der Erhebung in den einzelnen Maßnahmen wurde so gewählt, dass bereits Erfahrungen (mindestens zwei Monate) in der Qualifizierung vorlagen. An der Umfrage zu den virtuellen Qualifizierungen im Förderprogramm IQ haben sich insgesamt 287 Personen beteiligt, davon haben 54 Personen angegeben, dass der virtuelle Anteil an der Qualifizierung unterhalb von 50 Prozent liegt, dadurch konnten 233 vollständig ausgefüllte Fragebögen in die Auswertung eingehen.

Ergänzend wurden zwei Fokusgruppen mit Dozent*innen der Qualifizierungen durchgeführt. Der Zugang zum Feld erfolgte über die Ansprache der Landeskoordinator*innen, die um Vorschläge zu Teilnehmer*innen gebeten wurden. Ein Kriterium lautete, dass das Teilprojekt ausreichende Erfahrungen mit der Umstellung gemacht. Zudem sollte mit der Auswahl das Angebotsspektrum im Hinblick auf die Berufsfelder und genutzter Systeme abgebildet werden.

Die Tabelle zeigt die eingesetzten Erhebungsinstrumente im Überblick.

Erhebungszeitraum	Erhebungsinstrumente	Inhalte / Themen
01.03.2021-31.08.2021	• Online Fragebogen (LimeSurvey) N = 223	• Genutzte Form der Qualifizierung und technische Umsetzung • Bewertung ausgewählter Aspekte der virtuellen Qualifizierungen • Akzeptanz virtueller Qualifizierungen • Präferenzen für Qualifizierungsformen und Gründe • Soziodemografische Daten
05.05.2021-28.05.2021	• 2 Fokusgruppen Dozent*innen N = 11	• Auswirkungen der Pandemie auf die Bildungsarbeit • Veränderung der Qualifizierungskonzepte • Erreichung und Akzeptanz der Zielgruppe • Anforderungen an die Dozent*innen
10.05.2021-30.05.2021	• Leitfadeninterview mit Landeskoordinationen, Fachstellen und dem Multiplikatorenprojekt N = 23	• Administrative Herausforderungen • Unterstützung der Teilprojekte • Zielgruppenerreichung

Datenerhebung in interkulturellen Schulungen

Gegenstand der Untersuchung im Handlungsschwerpunkt „Interkulturelle Kompetenzentwicklung der zentralen arbeitsmarktakteure“ waren die virtuellen Schulungen für Multiplikator*innen. Dazu wurden die Teilnehmer*innen an Schulungen befragt. Die Befragung der Teilnehmenden erfolgte mit einem standardisierten Fragebogen in Form einer Onlinebefragung (LimeSurvey). Die Teilnehmer*innen erhielten über die Trainer*innen der Schulungen einen QR-Code der zur Befragung leitete. Die Befragung konnte mit der standardmäßig stattfindenden Nachbefragung dieses Teilnehmerkreises verbunden werden. An der Umfrage zu den virtuellen Schulungen im HSP 3 im Förderprogramm IQ haben sich insgesamt 1.877 Personen beteiligt.

Ergänzend wurden zwei Fokusgruppen mit Trainer*innen der interkulturellen Schulungen durchgeführt. Der Zugang zum Feld erfolgte über die Ansprache der Landeskoordinator*innen, die um Vorschläge zu Teilnehmer*innen gebeten wurden. Ein Kriterium lautete, dass das Teilprojekt ausreichende Erfahrungen mit der Umstellung gemacht hat. Zudem sollte mit der Auswahl das Angebotsspektrum im Hinblick auf die Angebote und genutzten Systeme abgebildet werden.

Die Tabelle zeigt die eingesetzten Erhebungsinstrumente im Überblick.

Erhebungszeitraum	Erhebungsinstrumente	Inhalte / Themen
01.03.2021-31.08.2021	• Online Fragebogen (LimeSurvey) N = 1877	• Genutzte Form der Schulung und technische Umsetzung • Bewertung ausgewählter Aspekte der virtuellen Schulungen • Akzeptanz virtueller Angebote • Präferenzen für Qualifizierungsformen und Gründe • Soziodemografische Daten
05.05.2021-28.05.2021	• 2 Fokusgruppen Trainer*innen N = 12	• Auswirkungen der Pandemie auf die Arbeit • Veränderung der Angebote • Erreichung und Akzeptanz der Zielgruppe • Anforderungen an die Trainer*innen
10.05.2021-30.05.2021	• Leitfadeninterview mit Landeskoordinationen, Fachstellen und dem Multiplikatorenprojekt N = 23	• Administrative Herausforderungen • Unterstützung der Teilprojekte • Zielgruppenerreichung

Datenerhebung interner Austausch- und Informationsformate

Zur Nutzung virtueller Formen für die programminternen Austausch- und Informationsformate auf Bundes- und Landesebene wurden alle Beschäftigten im Förderprogramm IQ in Form einer Onlinebefragung (LimeSurvey) anonym interviewt. Die Ansprache erfolgte über die IQ Strukturen (Landeskoordinationen, Teilprojekte, Fachstellen, MUT IQ). Die Möglichkeit, an der Umfrage teilzunehmen, bestand vom 07.06 - 02.07.2021. Es haben sich an der Umfrage insgesamt 65 Prozent der Teilprojekte beteiligt.

Erhebungszeitraum	Erhebungsinstrumente	Inhalte / Themen
01.03.2021-31.08.2021	• Online Fragebogen (LimeSurvey) N = 246	• Art und Inhalt der virtuellen Veranstaltungen • Technische Umsetzung und Bewertung der Systeme • Bewertung der virtuellen Umsetzung der Formate • Präferenzen für zukünftige Formate

Die Erhebungsinstrumente und die Einzelauswertungen können bei Interesse von der Entwicklungsgesellschaft für berufliche Bildung mbH zur Verfügung gestellt werden. Kontaktaufnahme bitte über die Webseite **www.ebb-bildung.de**

www.netzwerk-iq.de