

TELE.SOFT

Qualifizierung für IT-Arbeitsplätze



Herbert Rüb, Peter Kasperek, Susanne Ullrich

Chancen für Jugendliche mit schlechten Startchancen in IT-Ausbildungen und IT-Jobs

Projektziele und -ergebnisse von tele.soft

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Impressum

Förderung: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)
Förderkennzeichen des BMBF: W1214.00

Durchführung: Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH (INBAS)
Herrnstr. 53, 63065 Offenbach
Tel.: 0 69 / 2 72 24-0, Fax: 0 69 / 2 72 24-30
E-Mail: Inbas@inbas.com, Internet: <http://www.inbas.com>

INBAS GmbH – Büro Nord
Kieler Str. 103, 22767 Hamburg
Tel.: 0 40 / 85 50 64 90, Fax: 040 / 20 97 79 30
E-Mail: hamburg@inbas.com, Internet: <http://www.telesoft.inbas.com>

Projektleitung: Dr. Wolfgang Schlegel, Herbert Rüb

Autor(inn)en: Herbert Rüb, Peter Kasperek, Susanne Ullrich

Projekt-Website: www.telesoft.inbas.com

Hamburg, Juni 2004

Gliederung

1. Das Projekt tele.soft im Überblick	2
1.1 Ziele und Projektstrategien	2
1.2 Aufgabenstellungen	4
2. Zur Durchführung von tele.soft.....	5
2.1 Auswahl der Standorte.....	5
2.2 Umsetzung an den Standorten	6
2.2.1 Osterholz-Scharmbeck.....	6
2.2.2 Bonn.....	7
2.2.3 Hamburg	8
2.2.4 München	9
2.3 Ausgewählte Projektergebnisse.....	11
2.3.1 Betriebsinteresse und betriebliche Bedarfe.....	11
2.3.2 Qualifizierung und Verbleib der Teilnehmer/innen	12
2.3.3 Produkte und Materialien	15
3. Zusammenfassung der Ergebnisse	16

1. Das Projekt tele.soft im Überblick

1.1 Ziele und Projektstrategien

tele.soft entstand vor dem Hintergrund eines erheblichen Ungleichgewichts zwischen Angebot und Nachfrage auf dem IT-Arbeitsmarkt, das gegen Ende der 90er Jahre des vergangenen Jahrhunderts immer offensichtlicher wurde. Während einerseits rund vier Millionen Menschen arbeitslos gemeldet waren, beklagte die IT-Branche einen eklatanten Fachkräftemangel. Die am Arbeitsmarkt verfügbaren Qualifikationen entsprachen offensichtlich nicht dem Bedarf der IT-Branche, und das Berufsbildungssystem hatte sich noch nicht in genügendem Maße auf diese neuen Anforderungen eingestellt. Diese Entwicklung hatte zu einem Ungleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage auf dem IT-Arbeitsmarkt geführt, das bis heute nachwirkt. Auch wenn sich der rasante Beschäftigungszuwachs der letzten Jahre abgeschwächt hat, sucht die IT-Branche weiterhin Fachkräfte.¹ Genau hier setzt das Projekt an.

Ziele

Im Projekt tele.soft werden innovative Lösungsansätze zur Qualifizierung von Problemgruppen des Arbeitsmarktes für IT-Tätigkeiten entwickelt und an mehreren Standorten exemplarisch getestet. Das Projekt möchte damit neue Beschäftigungschancen für Arbeitslose erschließen.

Zielgruppen

Das Projekt richtet sich insbesondere an „benachteiligte“ Gruppen des Arbeitsmarktes, vor allem an un- und angelernte junge arbeitslose Menschen. Es geht dabei zum einen von der Annahme aus, dass sich bei diesen Zielgruppen Personen mit IT-Kenntnissen und -Erfahrungen finden sowie Begabungsreserven erschließen lassen. Zum anderen wird angenommen, dass sich durch die stetige Ausdifferenzierung der Tätigkeiten in der IT-Branche zunehmend auch ein Bedarf an Arbeitskräften unterhalb des Facharbeiterniveaus entwickelt, der für den Beschäftigungseinstieg benachteiligter Gruppen genutzt werden kann.

Projektstrategie

Die zentralen Ansatzpunkte des Projekt liegen auf:

- Bedarfsanalyse und Erstellung von Tätigkeitsprofilen
Eine tele.soft Qualifizierung wird nur dann durchgeführt, wenn ein regionaler Bedarf an IT-Kräften vorliegt. Deshalb geht jeder tele.soft Qualifizierung eine Befragung re-

¹ Nach Mitteilung des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (BITKOM) beklagten Ende 2003 rund 29% der IKT-Anbieter wieder einen Mangel an Fachkräften. BITKOM-Präsident Berchtold: "Verfügbare Arbeitskräfte sind häufig unter- und zuweilen überqualifiziert, in vielen Fällen zumindest falsch qualifiziert. Wir verschenken dadurch Arbeitsplätze." (Pressemitteilung BITKOM „Informations- und Telekommunikationsbranche geht mit Schwung ins neue Jahr“ vom 10.12.2003; Quelle: <http://www.bitkom.org>)

gionaler Betriebe voraus, die den qualitativen und quantitativen Bedarf an Fachkräften erhebt. Basierend auf den Ergebnissen der Bedarfsanalyse werden mit Hilfe der DACUM-Methode ("Develop a Curriculum")¹ gemeinsam mit Betriebspraktikern konkrete Tätigkeitsprofile für die gesuchten Arbeitskräfte entwickelt.

- **Auswahl von Teilnehmer/innen und Curriculumsentwicklung**
Basierend auf den erstellten Tätigkeitsprofilen werden in Kooperation mit Bildungsträgern vor Ort Qualifizierungen entwickelt. Ihre curricularen Bausteine werden in mehrmonatigen Lehrgängen angeboten. In einem mehrstufigen Auswahl- und Assessment-Verfahren und in Zusammenarbeit mit den Arbeitsagenturen erfolgt die Aufnahme der Teilnehmer/innen in die Qualifizierungen.
- **Qualifizierung und Vermittlung**
Die Qualifizierung und Vermittlung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den Bildungsanbietern. Angestrebt wird die Vermittlung aller Teilnehmer/innen auf Arbeitsplätze in der IT-Branche oder in eine berufliche Erstausbildung.



- **Wissenschaftliche Begleitung**
Hauptaufgabe der wissenschaftlichen Begleitung ist es, die Entwicklung und den Einsatz der innovativen Lösungsansätze bei der Bedarfsanalyse, der Teilnehmerauswahl sowie der Qualifizierung und Vermittlung zu beschreiben. Dabei ist herauszuarbeiten, ob und wie die Ansätze das Ziel einer IT-Qualifizierung mit anschließender Vermittlung unterstützen. Weitere Schwerpunkte des Projektes sind die systematische Dokumentation und der Transfer der Ergebnisse, um sie allen interessierten Arbeitsämtern, Bildungsträgern und Betrieben zugänglich zu machen.

Kooperation mit anderen Partnern

tele.soft kooperiert national mit dem Partnerprojekt „Neue Wege IT ...“ der isw GmbH aus Halle, das parallel in den östlichen Bundesländern durchgeführt wird.² tele.soft wird daher nur in den westlichen Bundesländern aktiv.

¹ Informationen zu DACUM: <http://www.telesoft.inbas.com/download/dacum/dacum-info.pdf>

² Informationen zu „Neue Wege IT...“ finden sich im Internet unter: <http://www.it-rec.de>

Auf der internationalen Ebene fließen die Erfahrungen und Ergebnisse aus tele.soft in das deutsch-israelische Gemeinschaftsprojekt IT-WORK ein, das vom Bundesministerium für Bildung und Wissenschaft in Deutschland und dem Ministry of Industry, Trade and Labor in Israel bis Ende 2005 gefördert wird. IT-WORK zielt auf die Entwicklung gemeinsamer Konzepte und Instrumente zur Förderung der Beschäftigung von Arbeitslosen im Bereich IKT.¹

1.2 Aufgabenstellungen

Die Aufgaben des Projektes tele.soft lassen sich unterscheiden nach standortbezogenen und -übergreifenden Arbeiten sowie nach Transferaktivitäten.

Standortbezogene Aufgaben

An jedem Standort fallen in Abstimmung mit den Kooperationspartnern folgende Aufgaben an:

- Erhebungen zum regionalen Bedarf an IT-Kräften,
- Erarbeitung konkreter Tätigkeitsprofile mit Betrieben in DACUM-Workshops,
- Erstellung der Curricula oder Mitarbeit bei der Curriculumsentwicklung,
- Durchführung und/oder Mitarbeit bei der Auswahl der Teilnehmer/innen,
- Dokumentation/Beschreibung des eingesetzten Auswahlverfahren,
- Unterstützung bei der Gewinnung von Praktikumbetrieben,
- Koordination der Arbeiten aller Kooperationspartner,
- Unterstützung bei der Vermittlung,
- Dokumentation der Ergebnisse,
- Unterstützung beim Transfer der Erfahrungen.

Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung finden *während und am Ende* der Qualifizierung statt:

- Erhebungen zur Fortentwicklung der Curricula sowie zum pädagogischen Vorgehen,
- Erhebungen zur Lernzielerreichung,
- Befragungen der Qualifizierungsteams und Teilnehmer/innen zum Qualifizierungsverlauf und den Zukunftserwartungen.

Nach der Qualifizierung fallen die abschließenden Erhebungsarbeiten an:

- Nachbefragungen zum beruflichen Status der ehemaligen Teilnehmer/innen (sechs Monate nach Abschluss sowie nach Beginn des nächstfolgenden Ausbildungsjahres)

¹ Weitere Informationen und Produkte der gemeinsamen Arbeit finden Sie auf der Projektwebsite: <http://www.inwent.org/israel/it-work/index.html>.

- Befragungen der Betriebe zum Beschäftigungseinsatz und -verlauf und zur Vorbereitung der Qualifizierung auf Beschäftigung/Ausbildung.

Die genannten Tätigkeiten der wissenschaftlichen Begleitung ermöglichen eine Beschreibung und Analyse der Input-Faktoren einer tele.soft Qualifizierung sowie deren Ergebnisse.

Standortübergreifende Aufgaben

Hierzu gehören z.B. die Erstellung und die Pflege der Internetpräsentation von tele.soft, der Materialien zur Projektinformation sowie der Befragungsinstrumente für die Erhebungen. Dieser Arbeitsschritt umfasst auch Aktivitäten zur Verbreitung des tele.soft-Ansatzes und der entwickelten Instrumente im regionalen Bildungsangebot, so dass dort in Zukunft bedarfsgerichte und betriebsnahe Qualifizierungsmöglichkeiten im IT-Bereich für Jugendliche und junge Erwachsene mit schlechteren Startchancen bestehen.

2. Zur Durchführung von tele.soft

2.1 Auswahl der Standorte

Aktionsfeld für tele.soft waren nur die westlichen Bundesländer.¹ Die Auswahl der Standorte bestimmten vor allem zwei Faktoren: Es sollte zum einen eine nennenswerte Anzahl von Jugendlichen und (jungen) Erwachsenen an tele.soft teilnehmen (rund 100 Personen), um quantitative Aussagen im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung treffen zu können. Zum anderen sollten auch Unterschiede bezüglich der IT-Infrastruktur, der Arbeitsmarktsituation etc. in städtischen wie ländlichen Regionen Berücksichtigung finden. Nicht zuletzt bestimmte natürlich auch die Bereitschaft der jeweiligen Arbeitsagenturen, Qualifizierungen im Rahmen von tele.soft zu fördern, die Auswahl mit. Eine Kooperation im Rahmen von tele.soft hat sich an folgenden Standorten entwickelt:

- Hamburg
- Bonn
- München
- Landkreis Osterholz-Scharmbeck.

Zwei dieser Standorte sind Großstädte mit einer ausgeprägten IT- und Multimedia-Struktur. Dazu kommt Bonn als mittelgroße Stadt, in der in den letzten Jahren zunehmend mehr IT-Unternehmen Fuß fassten. Der Landkreis Osterholz-Scharmbeck steht stellvertretend für eine ländliche Region am Rande einer Großstadt (Bremen) mit nur wenigen IT-Betrieben und geringen Beschäftigungs- und Ausbildungsmöglichkeiten in diesem Bereich. An diesen

¹ In den neuen Bundesländern war das Projektvorhaben "Neue Wege IT..." der isw GmbH zeitgleich aktiv, das ebenfalls vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wurde.

Standorten wurden jeweils Vorgehensweise und Instrumente gleich gewählt. Anpassungen an die regionalspezifischen Gegebenheiten und Erfordernisse waren dabei jedoch erforderlich: So wurden, z.B. beim Auswahlverfahren, die Instrumente an das jeweilige Qualifizierungsziel angepasst. Regionale Anpassungen gab es auch bei der Entwicklung der Curricula und der Umsetzung der Qualifizierungen bei den Bildungsanbietern. Diese Veränderungen wurden im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung dokumentiert und werden in der Evaluation berücksichtigt.

2.2 Umsetzung an den Standorten

Die folgende Darstellung folgt chronologisch den Aktivitäten im Projektverlauf 2002-2004.

2.2.1 Osterholz-Scharmbeck

Im Landkreis Osterholz-Scharmbeck wurde tele.soft gemeinsam mit dem Bildungswerk Osterholz e.V. durchgeführt. Die schriftlichen Betriebsbefragungen und mündlichen Interviews mit den Betrieben erfolgten Ende 2001 und Anfang 2002, der DACUM-Workshop mit den Betrieben aus der Region zur Ermittlung des Jobprofils im Sommer 2002. Nach einem eigens für tele.soft entwickelten Auswahlverfahren begann für 19 Teilnehmer/innen Ende September 2002 die Qualifizierung. Fachliche Themenschwerpunkte waren IT-Konzepte und Verwaltungsaufgaben, Computersysteme inkl. Netzwerke, Serverdienste und Softwareapplikationen sowie Systempflege, Support und Vertriebsmaßnahmen.

Der Kurs endete im Dezember 2002, 16 Teilnehmer(inne)n absolvierten ihn erfolgreich. Die Abbruchquote betrug knapp 16%. Die Qualifizierungsinhalte am Standort Osterholz-Scharmbeck wurden im Frühjahr 2003 auf einer CD-ROM dokumentiert und zusätzlich im Sommer 2003 im Internet veröffentlicht.

Die Überprüfung der Lernzielerreichung im Rahmen der Teilnehmer(innen)befragung am Ende der Qualifizierung ergab u.a. folgende Ergebnisse: Die Verbesserung der nichtfachlicher Kompetenzen fielen mehrheitlich geringer aus als die der fachlichen.¹ Auch die Selbsteinschätzungen der Teilnehmer/innen zielten eher auf die fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten: Sie betonten insbesondere den Zugewinn an praktischen Fertigkeiten und die größere Sicherheit im Umgang mit dem PC. Die Mehrheit der Teilnehmer/innen war weiterhin auch der Auffassung, dass sich ihre (subjektiven) Chancen auf einen Ausbildungsplatz durch die Qualifizierung verbessert hatten. Zudem fühlten sich die meisten bestärkt, sich um einen Ausbildungsplatz im IT-Bereich zu bemühen.

¹ Einstellungs- und Verhaltensänderungen lassen sich in den kurzen Zeiträumen der telesoft-Qualifizierungen nur in Ansätzen erreichen.

Im Rahmen der Verbleibsanalyse waren zunächst zwei Erhebungszeitpunkte vorgesehen: am Ende der Qualifizierung und sechs Monate später. Unsere Erfahrungen in Osterholz-Scharmbeck zeigten aber, dass damit nur ein unvollkommener Überblick gewonnen werden kann. Gerade für Jugendliche im Ausbildungsalter von 17-25 Jahren sollte auch noch der Beginn des jeweiligen Ausbildungsjahres (August/September) mit in die Analyse einließen, um den Chancen und Interessen der Jugendlichen gerecht zu werden. So waren Mitte Dezember 2002, nach Ende der Qualifizierung in der IT-strukturschwachen Region, 16 Teilnehmer/innen noch auf der Suche nach einem Ausbildungs- oder Arbeitsplatz. Sechs Monate später, gegen Ende Mai 2003, waren sechs Teilnehmer/innen in Arbeit oder eine andere Qualifizierung vermittelt, vier waren arbeitslos gemeldet. Ende September 2003 hatten dagegen sechs eine Berufsausbildung aufgenommen, die anderen waren in einem Beschäftigungsverhältnis, einer Qualifizierung oder bei der Bundeswehr. Arbeitslos gemeldet waren nur noch zwei Absolvent(inn)en der tele.soft-Qualifizierung.

2.2.2 Bonn

tele.soft wurde in Bonn gemeinsam mit dem Bildungsanbieter Dr. Reinold Hagen Stiftung durchgeführt. Begleitet und gefördert wurde das Vorhaben durch eine aktive und regelmäßig tagende Steuerungsgruppe unter Beteiligung der IHK Bonn/Rhein-Sieg, dem Ausländerbeauftragten der Stadt Bonn und der Agentur für Arbeit.

Die Betriebserhebungen und Interviews erfolgten im ersten Halbjahr 2002 sowie erneut im November/Dezember 2002. Ergebnis des DACUM-Workshops vom September 2002 war ein Anforderungsprofil für eine/n IT-Mitarbeiter/in „Softwareanwendung“. Die Qualifizierung bei der Dr. Reinold Hagen Stiftung erfolgte von Februar bis Ende Juli 2003 und wurde, nach bestandener Prüfung, mit einem Zertifikat der IHK-Bonn/Rhein-Sieg bescheinigt. Während der Qualifizierung konnten auch für zwei Qualifizierungsbausteine Zeugnisse entsprechend der BAVBVO¹ erworben werden.

Der Qualifizierung vorgeschaltet war ein Auswahlverfahren, das vom tele.soft-Team in Fortführung der Aktivitäten vom Standort Osterholz-Scharmbeck speziell hierfür entwickelt wurde. 20 vormals arbeitslose Teilnehmer/innen begannen Anfang Februar 2003 den Kurs. Die Abschlussprüfung folgte in der Form den IHK-Kriterien für eine Abschlussprüfung im Rahmen einer beruflichen Erstausbildung für die vier neuen IT-Berufe. Von den 20 Teilnehmer/innen zu Beginn, absolvierten 17 die Qualifizierung erfolgreich. Die Abbruchquote belief sich auf 10%.

¹ Verordnung über die Bescheinigung von Grundlagen beruflicher Handlungsfähigkeit im Rahmen der Berufsausbildungsvorbereitung (Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung - BAVBVO) vom 16. Juli 2003.- BGBl 2003, Teil I Nr. 36 vom 21. Juli 2003, S. 1472

Die Befragung zur Überprüfung der Lernzielerreichung zeigte, dass sich durch die Qualifizierung das Niveau der IT-Fertigkeiten und -Fähigkeiten der Teilnehmer/innen deutlich erhöht hatte. Wie zuvor schon in Osterholz-Scharmbeck stellte sich heraus, dass die Motivation der Teilnehmer/innen überwiegend auf eine anschließende Ausbildung abzielte.

Von den 17 erfolgreichen Teilnehmer(inne)n verfügten direkt nach der Qualifizierung, bereits 11 über ein Ausbildungsverhältnis und ein/e Teilnehmer/in über einen Arbeitsplatz. Unter denen mit einem Ausbildungsverhältnis befanden sich vier, die als Fachinformatiker/in ausgebildet wurden – angesichts der Nachfrage nach diesen Ausbildungsplätzen ein sehr gutes Ergebnis. Sechs Monate später war das Vermittlungsergebnis geringfügig schlechter: Ein Ausbildungs- und ein Beschäftigungsverhältnis waren wieder gelöst.

Konnten die Teilnehmer/innen das Erlernte im Arbeitsalltag anwenden? Wir sprachen dazu mit fünf Betrieben, bei denen ehemalige Teilnehmer/innen einen der begehrten Plätze in den Ausbildungsberufen IT-Systemkaufmann/frau, IT-Fachinformatiker/in Anwendungsentwicklung bzw. Systemintegration ‚ergattern‘ konnten. Die Rückmeldungen waren erfreulich positiv. Die Unternehmen bescheinigten den tele.soft Absolvent(inn)en, mit dem nötigen Grundlagenwissen und großem Interesse an IT die Ausbildung begonnen zu haben. Hervorgehoben wurden ihr Engagement, ihre Selbständigkeit und ihre Zuverlässigkeit, aber auch ihre Bereitschaft Verantwortung zu übernehmen und zu lernen. Fast alle Befragten wollten die Auszubildenden anschließend übernehmen, eine vielversprechende Zukunftsperspektive für die vormals arbeitslosen Jugendlichen.

2.2.3 Hamburg

Die Betriebsbefragungen wurden im ersten Halbjahr 2002, der DACUM-Workshop im Sommer 2002 durchgeführt. Aufgrund des sich verzögernden Beginns einer entsprechenden Qualifizierung erfolgte eine weitere Erhebung bei den Betrieben im Dezember 2002. Die Ergebnisse des DACUM-Workshops flossen in die Qualifizierung zum/zur „Internet- bzw. EDV-Assistenten/in“ bei indisoft GmbH ein. Vor den Beginn der Qualifizierung schaltete der Bildungsanbieter sein Auswahlverfahren, das im Rahmen von tele.soft entwickelte Verfahren kam nicht zum Einsatz. Die Qualifizierung für 44 vormals arbeitslose Jugendliche begann im Januar 2003 und dauerte bis Ende September 2003. Das Curriculum bestand aus einem zweimonatigen Basismodul mit den Themen PC- und Internetgrundlagen, Webseitenerstellung und Projektmanagement. Im zweimonatigen Fachmodul spezialisierten sich die Teilnehmer/innen zum/zur Internet-Assistenten/in oder EDV-Assistenten/in.

Die Befragungen zeigten, dass der Wissensstand, mit dem die Teilnehmer/innen in die Qualifizierung gingen, sehr inhomogen war. Darüber hinaus war ihre Motivation breiter gefächert

als bei den Teilnehmer/innen an den anderen Standorten: Sie zielte zum einen auf eine anschließende Ausbildung, wobei für die Teilnehmer/innen auch andere Ausbildungsberufe als die IT-Berufe in Frage kamen. Zum anderen wollten viele direkt im Anschluss arbeiten. Insgesamt schlossen 29 Teilnehmer/innen die Qualifizierung erfolgreich ab, die Abbruchquote betrug 34%. Verbesserungen in den fachlichen Fertigkeiten und Fähigkeiten - sowohl von den Internet- als auch den EDV-Assistent(inn)en – waren häufiger als Fortschritte in außerfachlichen Kompetenzen.

24 der 29 Teilnehmer/innen gaben im Dezember 2003 Auskunft über ihren Verbleib nach der Maßnahme. Sechs Teilnehmer/innen hatten eine Ausbildung aufgenommen, vier waren auf dem ersten Arbeitsmarkt beschäftigt bzw. selbständig. Drei Teilnehmer/innen waren in einem Praktikum, ein/e Teilnehmer/in studierte. Sieben Teilnehmer/innen waren erneut arbeitslos und drei nannten sonstige Verbleibsumstände (z.B. Arbeitsunfähigkeit). Weitere Nachbefragungen erfolgen noch in 2004.

2.2.4 München

Im Jahr 2003 wurde das komplette tele.soft-Konzept am Standort München realisiert. Die Betriebsbefragungen erfolgten im ersten, je ein DACUM-Workshop im zweiten und dritten Quartal. Das Auswahlverfahren und der Beginn der Qualifizierung lagen im vierten Quartal. Projektpartner in München war als Bildungsanbieter die CDI GmbH.

Im März/April 2003 wurden die Bedarfserhebungen bei den Münchner Betrieben durchgeführt. Mit über 100 Betrieben standen wir in Kontakt, mit 50 Betrieben wurden ausführliche, längere Interviews durchgeführt. Viele Betriebe meldeten Bedarf für eine/n IT-Assistenten/-in an. Die Betriebe nannten eine Reihe von Tätigkeitsfeldern für den Bereich Assistenz, für die beiden am häufigsten genannten erarbeiteten wir in zwei DACUM-Workshops entsprechende Job-Profile:

Im Juni 2003 wurde der DACUM-Workshop für die IT-Assistenz „Projekt-/Produktentwicklung“ durchgeführt. Die Tätigkeiten liegen an der Schnittstelle zwischen den Kunden und der Entwicklung im Unternehmen. Zur Validierung der Workshop-Ergebnisse ging das erarbeitete Profil im Juli/ August an rund 30 IT-Firmen aus dem Münchner Raum, die nicht am Workshop teilgenommen hatten. Sie sollten u.a. beurteilen, ob die aufgeführten Aufgaben in ihrem oder anderen Unternehmen vorhanden sind und wie schwierig es ist, diese Aufgaben zu erlernen. Die Unternehmen wurden auch danach gefragt, ob Beschäftigungsmöglichkeiten in diesem Job bestehen. 15 Unternehmen beteiligten sich an der Erhebung. Die im DACUM-Chart beschriebenen Arbeitsaufgaben waren bei fast allen befragten Unternehmen in vollem Umfang vorhanden. Nach Meinung der Befragten existieren sie auch in anderen Betrieben

mit ähnlichen Tätigkeitsschwerpunkten. Bei drei der befragten Unternehmen bestand aktuell eine Beschäftigungsmöglichkeit für eine Fachkraft mit dem vorgelegten Profil.

Im September wurde ein weiterer DACUM-Workshop mit Betrieben durchgeführt, diesmal sollte ein Profil für die IT-Assistenz „Systemadministration“ erarbeitet werden. Im Anschluss an den Workshop ging das erstellte Profil zur Validierung wieder an IT-Firmen, die nicht im Workshop mitgearbeitet hatten. 13 Unternehmen beteiligten sich an der Erhebung. Auch hier wurde festgehalten, dass die vorgelegten Arbeitsaufgaben im eigenen und in anderen Unternehmen häufig bzw. sehr häufig vorkommen. Trotz einer wachsenden Zahl an Arbeitslosen im IT-Bereich bestand bei vier der Betriebe aktuell eine Beschäftigungsmöglichkeit für eine in dem vorgelegten Profil ausgebildete Fachkraft.

In Abstimmung mit dem Arbeitsamt und unserem Kooperationspartner CDI wurde die Qualifizierung zur IT-Assistenz Projekt-/Produktentwicklung wie folgt konzipiert: Die Qualifizierung sollte sich an arbeitslose Jugendlichen unter 25 Jahren mit einschlägigen Vorerfahrungen, aber ohne abgeschlossene Berufsausbildung, richten. Aufgrund beschränkter Möglichkeiten des Münchener Arbeitsamtes, wurden ein Kurs von sechs Wochen und ein anschließendes sechswöchiges betriebliches Praktikum als Bestandteile der Qualifizierung festgelegt.

Aus Sicht der wissenschaftlichen Begleitung ist festzuhalten, dass diese Dauer für eine grundlegende Qualifizierung sowie für die Voraussetzungen der Zielgruppen insgesamt sehr knapp bemessen ist. Daher kommt dem Screening geeigneter arbeitsloser Kandidat(inn)en durch die Arbeitsvermittlung und Berufsberatung eine besondere Rolle zu, um einen entsprechend großen Personenkreis für das eigentliche Auswahlverfahren zur Qualifizierung zusammenzustellen. |

Der Qualifizierung vorgeschaltet wurde das Auswahlverfahren, das INBAS mit dem bereits entwickelten und in Bonn erfolgreich eingesetzten Konzept und Instrumentarium durchführte. INBAS schlug 14 der vom Arbeitsamt übermittelten Teilnehmer/innen zur Qualifizierung vor. 13 Teilnehmer/innen begannen den sechswöchigen Unterricht bei CDI Mitte November 2003, die Unterrichtszeit endete Anfang Januar 2004. Danach startete das 6-wöchige betriebliche Praktikum.

Von den 13 Teilnehmer(inne)n konnten drei noch vor Ende der Qualifizierung einen Arbeitsplatz antreten. Drei Teilnehmer/innen beendeten ohne Erfolg vorzeitig die Qualifizierung. Von den sieben Absolventen waren fünf anschließend in Arbeit bzw. in einer schulischen Ausbildung, zwei noch ohne Anschlussperspektive. Weitere Erhebungen bei den Teilnehmer/innen wie den Beschäftigungsbetrieben erfolgen in 2004.

2.3 Ausgewählte Projektergebnisse

2.3.1 Betriebsinteresse und betriebliche Bedarfe

Die Erhebungen zum Bedarf der Betriebe erfolgten sowohl schriftlich (per Post und E-Mail) als auch telefonisch. Das Sample bildeten IT-Unternehmen aus dem Datenbestand der zuständigen Industrie- und Handelskammer sowie Unternehmen, mit denen die beteiligten Bildungsunternehmen bereits Kontakt hatten. Letztere nutzen wir vor allem auch bezüglich der telefonischen Kontaktaufnahme, da hier in vielen Fällen Ansprechpartner/innen bekannt waren. Insgesamt erzielten wir in der schriftlichen Anfrage nur eine bescheidene Rücklaufquote, die zwischen 1,5 und 3% lag. Nur wenige Unternehmen bekundeten hier ihr Interesse an einer Mitwirkung. Bessere Ergebnisse erreichten wir mit der telefonischen Befragung. Ungefähr jeder fünfte befragte Betrieb bekundete sein Interesse an einer Mitwirkung in tele.soft. Mit 112 von insgesamt 172 interessierten Betrieben konnten wir zusätzlich ausführliche Interviews führen (65%). Die folgende Tabelle ergibt einen Überblick über die regionale Aufteilung. Die hohen Werte bei der telefonischen Befragung in München verdanken wir dem zusätzlichen Engagement von Bildungsträgern, die im Rahmen einer Münchener EQUAL-IT-Arbeitsgruppe zusammenarbeiteten, an der auch unserer Münchener Partner (CDI GmbH) mitwirkte.¹

Überblick über die Betriebserhebungen

	Gesamt		Bonn	Hamburg	München	Osterholz-Scharmbeck
	abs.	%	abs.			
Interesse nach schriftlicher Anfrage	43		13	15	12	3
Telef. Befragung	655	100,0	80	105	391	79
Interesse nach telef. Befragung	129	19,7	12	12	72	33
Interesse gesamt	172	100,0	25	27	84	33
Interviews	112	65,1	22	25	44	21

In den Interviews befragten wir die Unternehmen ausführlicher zu ihrem Fachkräftebedarf und den Mitwirkungsmöglichkeiten im Projekt tele.soft. Insgesamt 68 Unternehmen (60% der interviewten Betriebe) formulierten dabei im Zeitraum 2002-2003 einen Bedarf an IT-Assistent(inn)en, deren Tätigkeiten unterhalb der Facharbeiterebene angesiedelt waren. Etwas mehr als die Hälfte war bereit, im Rahmen einer tele.soft-Qualifizierung einen Prakti-

¹ Weitere Informationen zu Equal-IT: <http://www.equal-it.de/> [Letzter Zugriff: 04.06.2004]

kumsplatz zur Verfügung zu stellen. 61% waren interessiert, mehr über die DACUM-Workshops zu erfahren und eventuell teilzunehmen.

Interesse der interviewten Betriebe¹

	Bonn	Hamburg	München	Osterholz-Scharmbeck	Gesamt	
					abs.	%
Bedarf IT-Assistent/in	9	20	31	8	68	60,7%
Praktikumangebot	13	15	24	9	61	54,5%
Interesse an DACUM	13	24	19	13	69	61,6%

Insbesondere die erhobenen Bedarfe an IT-Assistent(inn)en sowie die Bereitschaft, Praktikumsplätze zur Verfügung zu stellen, bestärkten uns, entsprechende DACUM-Workshops mit nachfolgenden Qualifizierungen anzustreben. Dabei war allen Beteiligten klar, dass ein weiteres aktives Zugehen auf Betriebe notwendig war, um die erforderlichen Platzzahlen für die Qualifizierungen wie für die angestrebten Ausbildungs- und Beschäftigungsverhältnisse zu erhalten. Im Zuge dieser Aktivitäten stellte sich die betriebliche Beteiligung an den verschiedenen Standorten aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklung immer wieder neu dar: So führten z.B. ausbleibende Projektaufträge bei Klein- und Mittelunternehmen zu Stornierungen bzw. Absagen von Praktikumsangeboten oder es wurde der, zum Zeitpunkt des Interviews vorhandene, Bedarf an einer IT-Kraft bereits durch eine Einstellung eines/r Mitarbeiters/in gedeckt, bevor die tele.soft-Qualifizierung beendet war. Insbesondere an den Standorten, an denen zwischen Bedarfserhebung und Beginn der Qualifizierung mehr als sechs Monate lagen, stellte sich die Frage der Betriebsakquise immer wieder neu.

2.3.2 Qualifizierung und Verbleib der Teilnehmer/innen

An den vier Standorten wurden bisher 163 arbeitslose Jugendliche und junge Erwachsene im Rahmen von tele.soft qualifiziert. Von 77 liegen bereits aufbereitete Daten vor.² Deutlich mehr männliche als weibliche Jugendliche nahmen an unseren Qualifizierungen teil, was für die Ausbildung in der IT-Branche typisch ist.³ Der Frauenanteil lag insgesamt bei 26%. Nur in der Qualifizierung zum/zur IT-Projektassistenten/in in München waren knapp mehr Frauen als Männer vertreten. Da an den Standorten Osterholz-Scharmbeck, Bonn und München das

¹ Basis sind die 112 interviewten Betriebe

² Es sind dies die Daten der Teilnehmer/innen des ersten Durchlaufs an den vier Standorten. In Hamburg (46 Teilnehmer/innen) und München (21 Teilnehmer/innen) fand bzw. findet jeweils noch ein zweiter Durchlauf im Jahr 2004 statt.

³ In den IT-Berufen lag 2000 der Frauenanteil bei rund 16%. Siehe hierzu: Brandes, H./Dietzen, A./Westhoff, G.: Ausbildung junger Frauen in IT-Berufen. Referenz-Betriebs-System RBS-Information Nr. 19 7. Jahrgang, April 2001.- In: Borch, H./Weißmann, H. (Hrsg.): IT-Berufe machen Karriere.- Bonn 2002.- S. 150f. Nach Borch und Weißmann liegen die Ausbildungsquoten für junge Frauen in den vier neuen IT-Berufen zwischen 3,8% (IT-Systemelektronikerin) und 28,4% (IT-Systemkauffrau). (Borch, H./Weißmann, H.: IT-Berufe und Geschäftsprozesse – eine Herausforderung an das Bildungssystem.- In: Borch, H./Weißmann, H. (Hrsg.): IT-Berufe machen Karriere.- Bonn 2002.- S. 66f.)

tele.soft-Team auch an den Auswahlverfahren mitwirkte, wissen wir, dass sich auch mehr weibliche Jugendliche für eine Qualifizierung zur IT-Projektassistentin interessierten als für die Qualifizierungen zu den anderen Jobprofilen.

Der Altersdurchschnitt der Teilnehmer/innen war an allen vier Standorten in etwa gleich hoch und lag bei rund 22 Jahren. Fast alle Teilnehmer/innen verfügten über einen Schulabschluss. Dass nahezu alle keinen Berufsabschluss hatten, liegt an der Zielgruppenanforderung von tele.soft. tele.soft hat die angestrebte Zielgruppe also erreicht. 71% aller Teilnehmer/innen beendeten die jeweilige Qualifizierung erfolgreich, knapp ein Viertel brach die Qualifizierung ohne weitere Perspektive ab.

Für die Darstellung des Verbleibs der Teilnehmer/innen nach der Qualifizierung liegen bisher, aufgrund der unterschiedlichen Endtermine der Maßnahmen, noch keine vollständigen Fallzahlen vor. Einen ersten Überblick ermöglicht die Tabelle auf der folgenden Seite. An den drei Standorten Bonn, Hamburg, Osterholz-Scharmbeck waren sechs Monate nach Ende der Qualifizierung rund 82% der jeweiligen Teilnehmer/innen nicht mehr arbeitslos gemeldet. Knapp 20% waren in einer Berufsausbildung. Da die Maßnahme in Osterholz-Scharmbeck Anfang Dezember 2002 endete, sollte der Umstand, dass Ende Mai 2003 noch kein Ausbildungsvertrag geschlossen war, nicht überraschen. Ende September 2003 stellte sich die Situation dann ganz anders dar: Immerhin sieben Jugendliche hatten eine Ausbildung begonnen. Unseres Erachtens zeigt dies deutlich, wie bedeutsam die Beachtung des Beginn des jeweiligen Ausbildungsjahres für die Bewertung des Verbleibs von Teilnehmer/innen aus Jugendmaßnahmen ist. Wir erwarten, dass sich auch in 2004 die Übergänge der tele.soft-Absolvent(inn)en nach Beginn des Ausbildungsjahres deutlich verbessern werden.

2.3.3 Produkte und Materialien

Im Rahmen der bisherigen Arbeiten von tele.soft sind eine Reihe von Informationsmaterialien zum Projekt und seinem Verlauf sowie Materialien und Instrumente zur IT-Qualifizierung erarbeitet und entwickelt worden:

- **Projektinformationen:** Im bisherigen Verlauf des Projektes sind Kurzdarstellungen zur Präsentation des Projektes oder einzelner Bereiche zur Weitergabe an Interessierte entstanden.
- **tele.soft-Flyer:** tele.soft verfügt über drei Flyer - für Betriebe, für Teilnehmer/innen sowie für die Gestaltung der Kooperation zwischen Bildungsanbieter und Betrieb. Diese Flyer wurden z.B. von den Arbeitsagenturen oder den Bildungsanbietern eingesetzt, um arbeitslose potentielle Teilnehmer/innen über die tele.soft-Qualifizierungen zu informieren. Sie wurden aber auch bei der Betriebsakquise an Unternehmen gegeben, die Interesse am Projekt hatten.
- **CD-ROM:** Stellvertretend für alle Standorte ist eine CD ROM zur Qualifizierung in Osterholz-Scharmbeck verfügbar, die Einblick in die konkrete Arbeit einer tele.soft-Qualifizierung gewährt. Die CD stellt die Unterrichtsinhalte und die Teilnehmer/innen aus Osterholz-Scharmbeck vor.
- **Internet:** www.telesoft.inbas.com informiert über das Projekt und stellt die entwickelten Materialien zum Download zur Verfügung. Diese Seite wird in der Regel zweimonatlich aktualisiert.
- **Info-Letter:** Ungefähr dreimal jährlich versendet das tele.soft-Team einen Infoletter an rund 80 interessierte Betriebe, Träger, Arbeitsämter und sonstige Interessierte.
- **Tätigkeitsprofile:** Folgende betriebliche Anforderungsprofile sind in den DACUM-Workshops erarbeitet und validiert worden:
 - „IT-Assistenz Office“, (Osterholz-Scharmbeck)
 - „IT-Assistenz Software“, (Osterholz-Scharmbeck)
 - „IT- Assistenz Hardware und Netzwerk“, (Osterholz-Scharmbeck)
 - „IT-Assistenz PC-Systemtechnik“, (Hamburg)
 - „IT-Assistenz Softwareanwendung“, (Bonn)
 - „IT-Assistenz Projekt-/Produktentwicklung“, (München)
 - „IT-Assistenz Systemadministration“, (München)
- **Curricula und Bausteine:** Aus den regionalen DACUM-Charts wurden die Curricula für die tele.soft-Qualifizierungen entwickelt worden.

- **Handreichung Assessment-Verfahren:** Die Handreichung umfasst in zwei Bänden, die konzeptionellen Grundlagen, die Durchführungsempfehlungen sowie alle notwendigen Materialien und Vordrucke.

3. Zusammenfassung der Ergebnisse

Das vorläufige Ende der Wachstumserwartungen im IT-Bereich und die insgesamt stagnierende Konjunktur bedingten zum einen Personalumstrukturierungen und -abbau, zum anderen auch eine schwächere Nachfrage nach IT-Kräften. Dies erschwerte unsere Gespräche mit den Betrieben über ihre Bedarfe und mit beteiligten Arbeitsagenturen über geeignete Qualifizierungsmaßnahmen für unsere Zielgruppen. Besonderen Aufwand bedingten auch die Neuorientierung der Arbeitsmarktpolitik im Rahmen der Gesetze für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt („Hartz-Gesetze“ I-IV) und die damit einhergehenden Veränderungen bei der Bundesagentur für Arbeit, die ja zentraler Partner bei der Projektumsetzung war und ist. Die verstärkte Orientierung der Arbeitsmarktpolitik in Richtung auf Vermittlung und die Einführung der neuen Instrumente bedingten Unsicherheiten und erhöhten Abstimmungsbedarf bei allen in tele.soft beteiligten Partnern, was zu Verschiebungen und Verzögerungen führte. Mittelverlagerungen und Einsparungen im Bereich der Qualifizierung führten dazu, dass geplante Folgemaßnahmen (zunächst) nicht realisiert werden konnten. Trotzdem ist es uns gelungen, viele Betriebe als Mitwirkende in tele.soft zu gewinnen und entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen durchzuführen.

Denn diese tiefgreifenden Veränderungen in der Arbeitsmarktpolitik und der beruflichen Fort- und Weiterbildung haben nicht nur Konsequenzen für die (organisatorische) Umsetzung des Projektes mit sich gebracht, sondern gleichzeitig u.E. auch die Richtigkeit und Bedeutung des von tele.soft verfolgten Ansatzes unterstrichen und dem Projekt neue Perspektiven eröffnet, die weit über den Bereich IKT hinausreichen. Wenn die Fort- und Weiterbildung in Deutschland bedarfsgerechter und passgenauer werden soll, schneller und flexibler auf betriebliche Bedarfe reagieren und effizienter umgesetzt werden soll, dann sind hierzu neue Instrumente erforderlich, wie sie tele.soft beispielhaft für die Erarbeitung von betrieblichen Anforderungsprofilen, die Kompetenzfeststellung bei Arbeitssuchenden und die Curriculumentwicklung bei Bildungsanbietern entwickelt und erprobt hat.

Zusammenfassend kann festgehalten werden:

- Die Befragungsergebnisse von allen Standorten zeigten, dass es Beschäftigungsmöglichkeiten (Jobs) für IT-Hilfskräfte gibt. Damit konnte die ursprüngliche Annahme des tele.soft-Projektes bestätigt werden. Tätigkeitsfelder für IT-Hilfskräfte liegen vorwiegend auf Querschnittsaufgaben zwischen Technik, Kundenbetreuung/Vertrieb und kaufmännischen

Aufgaben. Auch die Pflege und Betreuung von Softwareanwendungen (mit Programmieraufgaben) sind mögliche Tätigkeitsfelder. Kaufmännisch-verwaltende Grundkenntnisse sowie Vertriebserfahrungen kommen als zusätzliche Qualifikationen in Frage. Beschäftigungschancen bestehen z.B. bei kleineren Unternehmen im IT- und Telekommunikationsbereich für IT-Hilfskräfte als IT-Allrounder, speziell mit Hardware- und Netzwerkkennnissen.

- Wie unsere Projektergebnisse zeigen, darf zwischen der Bedarfserhebung bei den Betrieben und Bereitstellung entsprechend qualifizierten Personals keine zu lange Zeitspanne liegen. Nach unseren Erfahrungen ist für viele Betriebe, die eine IT-Hilfskraft beschäftigen wollen, eine Dauer von neun und mehr Monaten, die zwischen Bedarfserhebung bei den Betrieben und der Bereitstellung entsprechend qualifizierter Absolvent(inn)en liegt, zu lang. Viele der von uns an den Projektstandorten befragten Betriebe beschieden eine zweite (nach sechs Monaten) oder dritte Anfrage (etwa nach einem Jahr) negativ.
- Betriebe, die im Rahmen der tele.soft-Betriebserhebungen Beschäftigungsbedarf angemeldet hatten, waren in vielen Fällen nicht die Einstellungsbetriebe für die Absolventen der tele.soft-Qualifizierungen. Dies galt vor allem dann, wenn
 - zwischen Bedarfsermittlung und Abschluss der Qualifizierung mehrere Monate verstrichen waren,
 - die Betriebe sich nicht im DACUM-Prozess engagierten,
 - die wirtschaftlichen Erwartungen der Betriebe, z.B. bezogen auf neue Projekte, nicht in Erfüllung gegangen waren,
 - kein beständiger Kontakt zu den Unternehmen gehalten werden konnte, etwa weil die Ansprechpartner/innen wechselten oder der Bildungsanbieter keine systematische Kontaktpflege betrieben hatte.
- Die Qualifizierungen der betrieblicherseits benötigten Qualifikationen müssen bedarfsgerecht und zeitlich passgenau sein, um die Chancen der Absolvent(inn)en solcher Qualifizierungen auf Einstellung in den jeweiligen Betrieben zu verbessern. Öffentlich geförderte Maßnahmen müssen diesen Kriterien entsprechen und vor allem schnell und zeitnah bewilligt werden, sonst verpuffen sie. Lange Vorlaufzeiten von Beantragung bis zum konkreten Start einer Qualifizierung erlauben kein passgenaues Matching zwischen betrieblichen Bedarfen und den Absolvent(inn)en der Qualifizierungen.
- Ist die Integration der Absolventen in den Job „erst mal geschafft“, bieten sich die innerbetriebliche Weiterbildung bzw. die externe Nachqualifizierung als weitere Instrumente der Wahl an. In unseren Befragungen gaben die Betriebsvertreter/innen immer wieder an, dass das spezielle betriebliche Know How „in house“ erworben werden kann, wenn die erforderlichen Basisqualifikationen vorhanden sind und das Bewerberprofil passt.

- Noch vor den Empfehlungen der Hartz-Kommission fokussierte der telesoft-Ansatz auf eine veränderte Herangehensweise bezüglich Qualifizierung und Vermittlung von Arbeitslosen. Er setzt am betrieblichen Bedarf an und erschließt (neue) Beschäftigungsmöglichkeiten für Arbeitslose. Das bestehende „Gap“ zwischen dem ermittelten betrieblichem Anforderungsprofil und dem durchschnittlichen Kompetenzprofil der Zielgruppe soll dabei durch Qualifizierung überwunden werden. Wie die Erfahrungen des tele.soft-Projektes sind hier eine Reihe von Schwierigkeiten zu überwinden. Vor allem folgende Problem-
punkte sind hervorzuheben:
 - Die Formulierung des Bedarfs durch die Betriebe ist häufig nicht präzise. Hier brachte oft die Beteiligung des Betriebes an einem DACUM-Workshop Klarheit.
 - Die Feststellung der Kompetenzen der Arbeitslosen für die angestrebten Qualifikationen ist besonders wichtig. Aus den bisher bei den Arbeitsagenturen vorliegenden Daten sind diese meist nicht zu ermitteln. Mehrstufige Auswahl- und Assessmentverfahren ermöglichen validere Aussagen über die Kompetenzen und Entwicklungsmöglichkeiten.
 - Die entsprechende Qualifizierungsförderung muss regional auch bereitgestellt werden. Aufgrund der Kürzungen in diesem Bereich und der veränderten Förderpolitik der Bundesagentur mit ihrer pauschalen Festschreibung der Bildungsziele sind diese heute kaum mehr passgenau zu realisieren.
- Bei IT-Unternehmen aus dem KMU-Bereich hatte auch in Zeiten gesamtwirtschaftlichen Wachstums die formale Qualifikation (ein anerkannter Berufsabschluss) keine so große Bedeutung wie bei Unternehmen anderer Branchen. Es scheint, dass dies, wenn auch vielleicht in abgeschwächter Weise, auch in der wirtschaftlichen Krise fortwirkt. Wichtig war und ist diesen Unternehmen, dass das zukünftige Personal die betrieblichen Anforderungen erfüllt oder ggf. innerbetrieblich weiterqualifiziert werden kann. Der erfolgreiche Abschluss einer tele.soft-Qualifizierung ist daher alleine nicht entscheidend für eine Einstellung, wichtig ist dabei auch die Erfüllung der fachlichen, sozialen und persönlichen Erwartungen. Der erfolgreiche Abschluss einer tele.soft-Qualifizierung ist aber die notwendige Voraussetzung, um überhaupt in einer Vorauswahl zu landen.
- Da das Tätigkeitsspektrum für IT-Hilfskräfte sehr weit, divergent und bisher wenig normiert ist, konkurrieren heute in Zeiten wirtschaftlicher Schwäche auch Personen mit einem anerkannten Berufsabschluss bzw. anderen formal anerkannten Qualifikationen um die Tätigkeiten für eine Hilfskraft. Insbesondere ehemalige Quereinsteiger/innen in die IT-Branche aus anderen Berufsfeldern scheinen hier, da häufig von Entlassung bedroht oder bereits entlassen, den tele.soft-Absolvent(inn)en bei der Bewerbung um freie Stellen den Rang abzulaufen.

- tele.soft war besonders erfolgreich an den Standorten, wo eine lokale Vernetzung im Rahmen einer Arbeitsgruppe o.ä. von Arbeitsagentur, zuständiger Stelle und Bildungsträger sowie weitere aktive Interessierte (wie z.B. die/der lokale Ausländerbeauftragte) das Projekt tatkräftig unterstützten. Besonders hilfreich war die Unterstützung bei der Betriebsakquise und bei der Öffentlichkeitsarbeit.
- Die typische tele.soft-Zielgruppe gibt es unter den arbeitslosen Jugendlichen: gute Fachkenntnisse, aber Vermittlungshemmnisse im sozialen und persönlichen Bereich. Insbesondere die sozialen Kompetenzen und Schlüsselqualifikationen sollten hier zentraler Mittelpunkt von Ausbildung bzw. Qualifizierung sein. Projektorientierung und Förderung der Leistungsmotivation sind zentrale Elemente.
- Die Perspektive der Jugendlichen hat sich gewandelt bzw. das Projekt hat sich im Verlauf neu orientiert: Bei Beantragung des Projektes in der Boomphase der ‚Dotcoms‘ und der IKT-Wirtschaft war der Ruf nach Fachkräften stark. Die Branche übte auf viele Jugendliche einen großen Anreiz aus und die Verdiensts Chancen erschienen vielen auch ohne Ausbildung enorm. Dementsprechend hoch war die Motivation, in einen Job einzusteigen. Im Verlaufe des Projektes und nach dem Zusammenbruch des Booms sahen dagegen immer mehr Jugendliche in den tele.soft-Qualifizierungen einen möglichen Weg, ihre Chancen auf eine betriebliche Ausbildung zu verbessern. Hieran passten wir auch die Ausrichtung der tele.soft-Qualifizierungen an. Paradoxerweise drängt die verstärkte Arbeitsmarktpolitik seit 2003 die Jugendliche wieder in Richtung Arbeit, ohne dass ihnen heute attraktive Jobs angeboten werden können. Dies ist den Jugendlichen durchaus bekannt und fördert selten ihre Motivation.
- Benachteiligte Jugendliche haben auch Chancen im Wettbewerb um einen IT-Ausbildungsplatz, wenn eine einschlägige Vorqualifizierung stattfindet, die folgendes verbindet:
 - hohe Praxisrelevanz der fachlichen und nichtfachlichen Lerninhalte für die Betriebe;
 - Fachkenntnisse, die auch in der IT-Ausbildung vorkommen;
 - Projektarbeit zur Förderung der Eigenständigkeit und Teamfähigkeit;
 - transparente, überprüfbare und von „offiziellen“ Stellen anerkannte Leistungsbewertung;
 - Förderung einer eigenständigen Ausbildungsplatzsuche und ihre Unterstützung durch regional verankerte Partner.