

Migrantinnen und Migranten in Wiener Einrichtungen der Erwachsenenbildung

Ergebnisbericht

**Studie im Auftrag der EQUAL -
Entwicklungspartnerschaft „Qualifikation Stärkt“**

Durchführung: Axel Pohn-Weidinger

Projektleitung: Ass.Prof. Dr. Christoph Reinprecht

Institut für Soziologie der Universität Wien

Wien, Mai 2005

Adresse und Kontakt:

Institut für Soziologie der Universität Wien

Rooseveltplatz 2

1090 Wien

Tel. ++ 43 1 4277 48135

e-mail: christoph.reinprecht@univie.ac.at

axel.pohn-weidinger@web.de

Einleitung

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis einer Studie, die im Zeitraum von Februar bis April 2005 im Auftrag der EQUAL Entwicklungspartnerschaft „Qualifikation Stärkt“ durchgeführt wurde. Ziel der Untersuchung war es ganz allgemein festzustellen, inwieweit die gesellschaftliche Tatsache der Migration für relevante Weiterbildungs- und Qualifizierungsinstitute im Bereich der Erwachsenenbildung eine Rolle spielt bzw. welches Erfahrungswissen bezüglich dieser Thematik in diesen Einrichtungen bereits vorhanden ist. Konkret wurde von der Studie empirisch abgestütztes Wissen zu drei Fragenbereichen erwartet: Wie sehen in den Einrichtungen die Bildungsnachfrage und Bildungsangebote für KundInnen mit Migrationshintergrund aus? Wie ist die institutionelle Einbettung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund? Wie wird in den Einrichtungen das Konzept der Diversität bewertet?

Hintergrund

Der gesellschaftliche Strukturwandel verändert Ausrichtung und Selbstverständnis der beruflichen Erwachsenenbildung; drei Entwicklungstrends erscheinen dabei von besonderer Bedeutung:

Erstens: Wissen wird in den europäischen Gesellschaften zur wichtigsten Produktivkraft. In den so genannten wissensbasierten Gesellschaften wächst die Zentralität des Bildungskapitals für Arbeitsmarktchancen und soziale Mobilität; zugleich wird lebenslanges Lernen als Norm formuliert, d.h. der flexible Erwerb von beruflichen Kompetenzen, härteren oder weicheren „skills“ wird unvermeidlich. Eingerahmt und angefacht wird diese Entwicklung durch das Wechselspiel von Ökonomisierung und Globalisierung, in deren Folge Wissen verstärkt als Ware betrachtet wird und Bildungseinrichtungen gezwungen sind, sich als marktabhängige Dienstleister zu organisieren.

Zweitens: Erwerbsbiographien verlaufen zunehmend ungerade und fragmentiert, es existiert keine Geradlinigkeit, sondern Stationen-, Passagen- und Erfahrungsvielfalt. Dies macht es für den/die Einzelne/n immer wieder von neuem erforderlich, den bruchstückhaften beruflichen Lebenslauf zu einem sinnvollen Ganzen zusammenzubauen, während zugleich die Arbeitsfähigkeit (employability) unter Beweis bzw. durch Techniken des Selbstmanagements herzustellen ist.

Drittens: In den europäischen Gesellschaften bilden Einwanderung und transnationale Mobilität nicht die Ausnahme, sondern den Regelfall. Migration führt zu einer wachsenden kulturellen Diversifizierung der Bevölkerung und ist selbst durch immer vielfältigere Erscheinungsformen - jenseits der klassischen Arbeitsmigration - gekennzeichnet. Migration bedeutet für die Einwanderungsgesellschaften in vielfacher Weise einen Zugewinn an Humanressourcen, institutionelle Grenzziehungen erschweren bzw. verhindern jedoch die Transferierbarkeit von vorhandenen Qualifikationen, wodurch auf individueller Ebene die Zugangs- und Mobilitätschancen am Arbeitsmarkt nachhaltig sinken, während auf gesamtgesellschaftlicher Ebene das Potential an Humanressourcen abgewertet bzw. verspielt wird. An dieser Erfahrung knüpft auch die Entwicklungspartnerschaft "Qualifikation Stärkt" an. In allgemeiner Weise lässt sich festhalten, dass MigrantInnen zwar in einem hohen Maß den Erwartungen und Anforderungen hinsichtlich Anpassungsfähigkeit, Flexibilität und Lernbereitschaft entsprechen, in ihren Möglichkeiten, diese Ressourcen produktiv einzusetzen, jedoch durch erhebliche institutionelle Barrieren begrenzt werden. Zugleich stellen MigrantInnen für die berufliche Erwachsenenbildung eine zunehmend bedeutsame Zielgruppe dar, die nicht nur über spezifische Bildungsbedürfnisse verfügt, sondern mit ihren Erfahrungen, Fähigkeiten und Ressourcen die Bildungseinrichtungen selbst prägt und bereichert.

Für die Weiterbildungseinrichtungen ergibt sich aus dem Zusammenspiel dieser gesellschaftlichen Entwicklungslinien eine Reihe von neuen Herausforderungen. Fünf Aspekte seien hier kurz angesprochen. Zum einen sieht sich die klassische Aufgabe der Erwachsenenbildung – Kompensation von Ausbildungsdefiziten, nachholende berufliche Qualifizierung und (berufliche) Weiterbildung – nicht nur durch das Paradigma des lebenslangen Lernens, sondern auch durch die diversifizierte Struktur der KundInnen neu gefordert. In diesem Zusammenhang kommt, zum zweiten, den Weiterbildungseinrichtungen eine spezielle Rolle in der Beratung und Unterstützung von MigrantInnen bei der Transferierbarkeit von Bildungstiteln, der Anerkennung beruflicher Abschlüsse und dem Erwerb beruflicher Qualifikationen zu. Zum dritten öffnen sich, als Folge der fortschreitenden kulturellen Pluralisierung in den europäischen Einwanderungsgesellschaften, für die Erwachsenenbildungseinrichtungen neue Marktsegmente, wobei insbesondere unter der migrantischen Bevölkerung vielfach eine hohe Bereitschaft besteht, in Bildungskapital – als wichtigstem Mittel für eine stabile gesellschaftliche Position und soziale Mobilität – zu investieren. Zum vierten bieten sich Personen mit Migrationshintergrund in verstärktem Maße

den Einrichtungen der Erwachsenenbildung in genereller Weise, d.h. über die zugeschriebenen migrationsbezogenen Themenbereiche hinaus, als hochkompetente Bildungsfachkräfte an. Schließlich verlangt, fünftens, die schon längst vollzogene, faktische kulturelle Diversität der Bildungseinrichtungen nach speziellen Strategien interkultureller Sensibilisierung und Öffnung. Als Ziel von Diversitätsstrategien kann definiert werden, Bildungseinrichtungen zu einer tiefgehenden Reform im Sinne eines interkulturellen Transformationsprozesses zu bewegen.

Thema und Fragestellungen der Studie

Thema und Fragestellungen der Studie ergaben sich aus den Zielsetzungen der EQUAL Entwicklungspartnerschaft „Qualifikation Stärkt“. Der Kern des Forschungsinteresses bestand im Status quo der Erfahrungswerte und des Wissensstands von Kursinstituten über MigrantInnen sowohl als KundInnen als auch MitarbeiterInnen. Im Detail sollte herausgefunden werden, in welcher Weise die nicht zuletzt auch aufgrund von Migrationsprozessen zuehmend diversifizierte Bildungsnachfrage sowohl in den programmatischen Konzepten und Bildungsangeboten als auch im Selbstverständnis bzw. der Organisations- und Mitarbeiterstruktur der beruflichen Erwachsenenbildung Widerhall findet und welches Problembewusstsein hinsichtlich der Forderung nach einer interkulturellen Öffnung besteht.

Die Hauptthemenbereiche betrafen demnach zum einen den Bereich "MigrantInnen als KundInnen". Hier interessierte einerseits das Wissen der Einrichtungen über Anteil und innere Gliederung der migrantischer Zielpersonen, andererseits sollte in Erfahrung gebracht werden, welche Kursangebote von MigrantInnen besonders nachgefragt werden, ob in den einzelnen Einrichtungen eine spezielle Angebotsstruktur für migrantische Zielgruppen existiert und um welche Inhalte es sich dabei konkret handelt. Darüber hinaus sollte mit der Studie herausgefunden werden, ob bzw. in welchem Maße MigrantInnen von den Einrichtungen als potentielle KundInnen angesehen werden und welche Strategien des Zielgruppenzugangs angedacht bzw. bereits realisiert sind. Auch im zweiten Hauptthemenbereich "Migrantinnen als MitarbeiterInnen" ging es vorerst um eine möglichst genaue Wiedergabe der Zahl und Zusammensetzung der genannten Personengruppe; in weiterer Folge interessierte die innerbetriebliche Position von migrantischen MitarbeiterInnen sowie die Evaluation ihres betrieblichen "Mehrwerts", d.h. der Fähigkeiten und Ressourcen, die von MigrantInnen auf unterschiedlichen Ebenen in die Organisation eingebracht werden, aber auch die Frage, ob

und in welcher Weise diese Ressourcen durch die Organisation gezielt wahrgenommen und gefördert werden. Ein weiterer Themenkomplex behandelte schließlich den Aspekt der interkulturellen Öffnung der Erwachsenenbildung, wobei in spezieller Weise die Einrichtung eines Diversitätsbeauftragten zur Diskussion gestellt wurde. Die Studie hatte somit einerseits einen evaluativen Charakter, andererseits sollten Reflexions- und Nachdenkprozesse sowohl in Hinblick auf die im Wandel befindlichen Bildungsbedürfnisse im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung als auch in Bezug auf das eigene Selbstverständnis der Weiterbildungseinrichtung angeregt werden.

Methodischer Zugang und Ablauf der Untersuchung

Die Studie wurde als Befragung von Leitungspersonen von Wiener Einrichtungen im Bereich der beruflichen Erwachsenenbildung konzeptualisiert. Die Befragung erfolgte in Form von strukturierten mündlichen Interviews mit offenen und geschlossenen Fragen auf Basis eines in Absprache mit dem Auftraggeber erstellten Leitfadens, der für die Strukturierung der Gespräche maßgeblich war und die oben genannten Themenbereiche abdeckte (siehe Anhang). Die Stichprobe bezog sich auf den gesamten Bereich der beruflichen Weiterbildung in Wien und umfasste schließlich 42 Einrichtungen (Untersuchungseinheiten), wobei neben Einrichtungen, in deren Kursprogramm Angebote zur beruflichen Weiterbildung einen fixen Bestandteil darstellen, auch Institutionen berücksichtigt wurden, die neben ihrem eigenen Angebot auch Aufträge für Kurse an andere Bildungseinrichtungen vergeben. Zwei der ursprünglich zweiundvierzig Institute konnten nicht erreicht werden. Insgesamt wurde also in insgesamt vierzig Einrichtungen eine Befragung durchgeführt. In den meisten Fällen handelte es sich bei den InterviewpartnerInnen um die geschäftsführenden LeiterInnen der in die Stichprobe aufgenommenen Bildungsinstitute, wo dies nicht möglich war, wurde das Interview mit einem/einer kompetenten Stellvertreter/in bzw. Beauftragten der Geschäftsführung geführt.

Die Feldarbeit erstreckte sich über einen Zeitraum von Ende Februar bis Anfang April. Die Interviews wurden über Mitschrift dokumentiert, was aufgrund der Mischung von geschlossenen und offenen Fragen problemlos möglich war. Die Interviewnotizen wurden parallel zum Forschungsprozess nach der Gesprächsführung strukturiert, transkribiert und gegebenenfalls durch zusätzliches Material (Kursprogramme) ergänzt. Nach Beendigung der Feldarbeit wurde Anfang April mit der deskriptiven Auswertung der erhobenen Daten und der

Ableitung von Hypothesen begonnen. Die Auswertung hält sich dabei im wesentlichen an die im Fragebogen vorgegebenen Fragen, in einzelnen Fällen war es aber notwendig, die in der Gesprächssituation nicht immer präzise auseinander gehaltenen Dimensionen der Fragestellungen erst im nachhinein nach den relevanten Bereichen zu ordnen. So wurden die Fragen 1.2 ("in welchen Bereichen könnte es Nachfrage für Produkte, die sich speziell an MigrantInnen richten, bestehen") und 1.3. ("wie bzw. mit welchen Angeoiten wäre es möglich, MigrantInnen als KundInnen gewinnen") zusammengefasst und die Unterfrage 1.2.a ("wie könnte ein spezielles Angebot für MigrantInnen aussehen") getrennt ausgewertet.

Zusammenfassung der Ergebnisse

MigrantInnen als KundInnen

Zahl, Entwicklung und innere Gliederung

Die Begriffe „Migrant“ und „Migrantin“ kennzeichneten in dieser Untersuchung Personen mit eigener Migrationserfahrung oder aus Familien mit Migrationshintergrund. Nach dieser Definition, die am Beginn jedes Interviews den Befragten vorgelegt wurde, zählen mit Ausnahme eines Instituts alle befragten Institute Migrantinnen zu ihren KundInnen. Ihre Zahl nimmt, nach Angaben der befragten Leitungspersonen, in vielen Einrichtungen zu. Genaue Zahlen liegen aber nicht vor. Die Angaben sind vage.

Ein Drittel der Institute gibt an, dass migrantische Personen höchstens 10 Prozent der KundInnen ausmachen (vgl. Tabelle 2). Nur bei 2,5 Prozent der Institute umfassen MigrantInnen mehr als die Hälfte der KundInnen. Allerdings beruhen diese Angaben nur auf groben Schätzungen, zehn Prozent der Einrichtungen verfügen über keinerlei Information bezüglich der KundInnenstruktur und können den Anteil auch nicht schätzen. Nach Auskunft der befragten Leitungspersonen nimmt der Anteil der Personen mit migrantischem Hintergrund tendenziell zu (Tabelle 3): Dies gilt für 43 Prozent der Institute, bei einem Drittel ist der Anteil eher gleich bleibend, bei 10 Prozent wird ein abnehmender Anteil angegeben. Erneut liegt für einen relativ großen Anteil von 15 Prozent der Institute keine konkreteren Angaben zu dieser Frage vor.

Interessante Hinweise finden sich in Bezug auf die Herkunft der KundInnen bzw. ihrer Familien (Tabelle 4). Insgesamt werden über 25 Herkunftsländer angeführt, der Bogen reicht von den klassischen Sendeländern der Arbeitsmigration über Ost-Mitteleuropa bis zu

außereuropäischen Ländern wie Ägypten oder Zaire. Die am öftesten genannten Gruppen sind Personen mit Migrationshintergrund aus der Türkei (dies trifft für 52 Prozent der Einrichtungen zu) sowie aus dem ehemaligen Jugoslawien (einschließlich der separat genannten Nachfolgestaaten werden für 54 Prozent der Einrichtungen KundInnen aus Ex-Jugoslawien genannt). In 45 Prozent der Einrichtungen gibt es KundInnen aus ost-mitteleuropäischen Herkunftsländern. Wichtig ist, dass erneut viele Befragte über die Struktur der KundInnen keine genauen Angabe machen konnten: Insgesamt betrifft dies etwa jede dritte Einrichtung.

Nachfrage und spezielle Angebote

Eine wichtige Frage betrifft die Inanspruchnahme von Kursangeboten. Wie Tabelle 5 dokumentiert, werden Kurse, die sprachliche und berufliche Basiskompetenzen vermitteln, am stärksten nachgefragt. Unübersehbar ist dabei die Dominanz von „Deutsch als Fremdsprache“ (wird für 60 Prozent der Institute genannt). In 33 Prozent der Institute fragen MigrantInnen EDV-Kurse nach, in 23 Prozent arbeitsmarktbezogene Kurse des AMS. In jedem fünften Institut belegen MigrantInnen Kurse für niedrig qualifizierte Tätigkeiten (Lager, Büroarbeit, Reinigung), in 13 Prozent der Institute werden Alphabetisierungskurse, ebenfalls in 13 Prozent Kurse zum Nachholen von Bildungsabschlüssen (Hauptschule, HTL etc.) wahrgenommen. Nur wenig ausgeprägt ist die Nachfrage nach nicht unmittelbar berufsbezogenen Bildungsangeboten, wie etwa zum Thema Gesundheit, Bewegung oder Fitness; in 10 Prozent der Einrichtungen werden etwa solche gesundheitsbezogenen Angebote von Personen mit migrantischem Hintergrund in Anspruch genommen.

Interessant ist die Gegenüberstellung von Nachfrage und Angebot (siehe die folgende Gegenüberstellung sowie Tabelle 7 im Anhang). In den meisten Kursinstitute (80 Prozent) werden spezielle Kurse für MigrantInnen angeboten, wobei es sich jedoch um eine sehr eindimensionale Angebotsstruktur handelt. In 78 Prozent der Institute bezieht sich das „spezifische Angebot“ auf „Deutsch als Fremdsprache“. Weiters werden in jeweils 16 Prozent der Institute EDV-Kurse, künstlerisch/handwerkliche Kurse sowie Berufsorientierungskurse speziell für MigrantInnen angeboten. Darüber hinaus existieren in einigen Einrichtungen spezielle Kurse in beruflicher Basisqualifizierung und/ oder Alphabetisierung. In allgemeiner Weise weisen die Ergebnisse darauf hin, dass das Kursangebot für MigrantInnen seitens der Einrichtungen überwiegend an einem niedrigen Ausbildungsniveau orientiert ist.

Nachfrage	Angebot
60% DaF	78% DaF
33% EDV-Kurse	16% EDV Kurse
23% AMS-Kurse	16% Handwerkliche Kurse
22% berufliche Qualifizierung	16% Berufsorientierung
13% Nachholen von Bildungsabschlüssen	13% berufliche Qualifizierung
13% diverse Sprachkurse	9% diverse Sprachkurse
10% Gesundheit und Fitness	7% diverse Lehrgänge
8% Alphabetisierungskurse	7% Wirtschaftskurse
5% Integrationskurse	7% Alphabetisierung
	3% Nachholen von Bildungsabschlüssen

MigrantInnen als Marktnische?

Ein interessantes und wichtiges Thema betrifft die Potentialanalyse, d.h. die Frage, in welchen Bereichen MigrantInnen als KundInnen gewonnen werden könnten. Wie die Ergebnisse zeigen, beziehen sich auch hier die Angebote im Wesentlichen auf die Vermittlung von Basiskompetenzen (Tabelle 8), wobei erneut „Deutsch als Fremdsprache“ die Liste der (möglichen) Angebote dominiert (gilt für 28 Prozent der Institute), gefolgt von EDV-Kursen (18 Prozent), dem Nachholen von Bildungsabschlüssen (15 Prozent), Kursen im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung („soft skills“, 15 Prozent) sowie Alphabetisierungsprogramme (12 Prozent) und berufliche Qualifizierung (10 Prozent). Als eine spezielle Nische wird von 18 Prozent der Einrichtungen der kulturelle und kunsthandwerkliche Kurs- bzw. Veranstaltungsbereich angesehen. In einigen Einrichtungen werden darüber hinaus spezielle Kurse für Frauen (10 Prozent) als eine Möglichkeit angesehen, MigrantInnen als KundInnen gewinnen zu können. Weiters wird vereinzelt auch auf sehr spezielle Nischenprodukte hingewiesen, wie etwa Gründungsberatung für MigrantInnen. Für immerhin 15 Prozent der Einrichtungen liegen in Bezug auf die Frage, ob MigrantInnen eine Marktnische darstellen, keine Angaben vor, wobei sich dahinter die unterschiedlichsten Motive verbergen, wie etwa eine bereits bestehende Angebotsstruktur oder auch eine fehlende Nachfrage, mitunter wird aber auch darauf hingewiesen, dass die bestehenden Angebote allen KundInnen, also auch jenen mit migrantischem Hintergrund, offen stehen.

Wie müsste nun ein solches „spezielles Angebot“ für KundInnen mit migrantischem Background aussehen? Für 38 Prozent der Institute müssten sich diese Angebote dadurch auszeichnen, dass sie auf kulturelle Bedürfnisse eingehen und schon vorhandene Fähigkeiten in den Unterricht integrieren (vg. Tabelle 9). Was die Gestaltungsmöglichkeiten dieser Angebote betrifft, so verfügen nur einige wenige Institute bereits über konkrete Vorstellungen und Konzepte. Dazu zählt etwa ein Kurssystem von Bestandteilen, die modularartig miteinander verknüpft werden, z.B. ein EDV-Kurs mit vorgelagerten Deutschunterricht. Weitere Überlegungen betreffen die Zweisprachigkeit von Kursangeboten oder die Notwendigkeit eines zielgruppenspezifischen Marketings. Interessant ist in diesem Zusammenhang aber auch, dass sich einige Vorschläge auf die soziale Dimension beziehen. So etwa werden Ratenzahlungen, Kinderbetreuungsangebote oder die Anpassung der Kurse an die Arbeitszeiten ins Spiel gebracht.

Im Zusammenhang mit der Angebotsstruktur für MigrantInnen wurde schließlich auch danach gefragt, ob die betreffenden Einrichtungen eine inter- bzw. multikulturelle Profilbildung – im Sinne einer Marktstrategie – für erstrebenswert erachten (Tabelle 10). Wie die Ergebnisse zeigen, waltet in Bezug auf diese Thematik in vielen Einrichtungen Skepsis. 38 Prozent der Einrichtungen sind außerdem der Ansicht, dass das interkulturelle Profil bereits ausreichend abgedeckt ist, oder es wird darauf hingewiesen, dass ein solches Profil bereits in den Organisationsleitlinien bzw. der Organisationskultur integriert ist. Als weitere Gründe, die gegen eine weitergehende interkulturelle Profilbildung sprechen, werden die fehlende Nachfrage, ein zu geringes Marktpotential, die Notwendigkeit von Kursförderungen aufgrund der geringen Kaufkraft der potentiellen KundInnen (einkommensschwache Bevölkerungsgruppe), aber auch das Vorhandensein eines anderweitigen Profils genannt. Gegen eine interkulturelle Profilbildung wird zudem vorgebracht, dass eine solche den Rahmen des Institutes sprengen würde oder auch stigmatisierend wirken könnte. Ungeachtet der vielfach geäußerten Zurückhaltung ist jedoch wichtig zu sehen, dass immerhin 28 Prozent der Einrichtungen eine stärkere interkulturelle Öffnung und Profilierung ihrer Bildungsarbeit befürworten.

Zusammenfassung

Die Ergebnisse der Studie verweisen einerseits auf eine wachsende Nachfrage an Produkten für KundInnen mit migrantischem Hintergrund; andererseits verfügen die Einrichtungen

jedoch zumeist nur über recht vage Vorstellungen über die Zielpersonen. Die Angebotsstruktur ist sehr eng auf niedrig qualifizierte KundInnengruppen fokussiert, es dominieren "Deutsch als Fremdsprache" sowie Basis- bzw. kompensatorische Angebote im Bereich der beruflichen Qualifizierung, es existiert nur sehr wenig echte Spezialisierung. MigrantInnen werden insgesamt nur bedingt als Marktpotential gesehen, wofür unterschiedliche Argumente vorgebracht werden. Es existieren jedoch keine Bedarfs- und Potentialanalysen. Die Einschätzungen und Bewertungen der InterviewpartnerInnen werden also ohne gesichertes Wissen, sozusagen aus unmittelbarer Anschauung getätigt.

MigrantInnen als MitarbeiterInnen

Zahl, Entwicklung und innere Gliederung

In beinahe sämtlichen Instituten sind Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit migrantischem Hintergrund beschäftigt (95 Prozent). Die Tätigkeitsbereiche der migrantischen MitarbeiterInnen zeigen dabei eine polare Struktur: Auf der einen Seite sind MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund besonders stark als TrainerInnen eingesetzt (dies trifft auf 43 Prozent aller Institute zu), wobei zu dieser Gruppe auch die SprachlehrerInnen zählen. Auf der anderen Seite dominieren MigrantInnen den Bereich der Reinigung (trifft auf 41 Prozent aller Institute zu), bei 28 Prozent der Institute sind Personen mit migrantischem Hintergrund als Haustechniker oder im Sekretariat beschäftigt, bei 25 Prozent außerdem in der Beratung bzw. Kundenbetreuung. Auch in höher qualifizierten Bereichen wie etwa in verschiedenen Sachbereichen (juristische Beratung, Buchhaltung, Lehrgangsleitung etc.) finden sich in 25 Prozent der Institute MigrantInnen, in führenden Positionen (Management) hingegen nur bei 13 Prozent der Institute (Tabelle 14).

Die Diversität der migrantischen MitarbeiterInnen von Erwachsenenbildungseinrichtungen ist stärker ausgeprägt als unter den KundInnen: Es werden über 35 Herkunftsländer genannt (Tabelle 12). In 56 Prozent der Einrichtungen arbeiten Personen aus der Türkei, in fast zwei Drittel aus Ex-Jugoslawien. Weitere wichtige Herkunftsländer sind Ungarn (in 21 Prozent der Institute), Chile (18 Prozent), Polen (18 Prozent), Tschechien, Deutschland und Spanien (jeweils 10 Prozent). Im Vergleich zu den auf die KundInnen bezogenen Angaben fällt auf, dass sehr viel sparsamer mit unscharfen Bezeichnungen wie „Osteuropa“, „Afrika“, oder „Flüchtlinge“ umgegangen wird. Aus dieser Beobachtung könnte gefolgert werden, dass sich die Leitungspersonen bezüglich der kulturellen Heterogenität der Mitarbeiterstruktur doch stärker bewusst sind, als dies in Bezug auf die KundInnen der Fall ist, wo noch weitgehend

unklare Vorstellungen vorherrschen. Insgesamt kann festgehalten werden, dass – abgesehen von den MigrantInnen aus Chile – sich in der Mitarbeiterstruktur eine Miniatur die Struktur der Wiener Migrationsbevölkerung widerspiegelt.

Migrantische MitarbeiterInnen als Ressource

In welcher Weise werden die migrantischen MitarbeiterInnen als Bereicherung sowie als Träger spezifischer Befähigungen und Ressource angesehen? Auf die Frage, ob MigrantInnen über bestimmte Fertigkeiten verfügen, die im Institut Anwendung finden bzw. die für die Einrichtung von Nutzen sein könnten, dominiert Mehrsprachigkeit als relevante Kompetenz bei fast der Hälfte aller Institute (48 Prozent). Als zusätzliche Ressourcen werden ein größeres (inter)kulturelles Einfühlungsvermögen (30 Prozent) sowie eine hohe Kompetenz in kundInnenorientierten und kommunikationsbasierten Arbeitsfeldern (25 Prozent) genannt. In geringerem Ausmaß (jeweils 10 Prozent) werden auch die Flexibilität, das hohe Reflexionsvermögen, ein größerer beruflicher Ehrgeiz sowie die Befähigung zur Meisterung von Krisensituationen als besondere Fähigkeiten von MigrantInnen hervorgehoben, die für die Institution von Nutzen sind. 10 Prozent nennen Tradition und Kultur explizit als Handlungsressource von MigrantInnen (Tabelle 14).

Die Erfahrung der Migration und die mit ihr assoziierten Fähigkeiten bilden für die Einrichtungen jedoch kein exklusives Motiv für eine Anstellung. Nach Auskunft der befragten Leitungspersonen werden Beschäftigte grundsätzlich nach allgemeinen Qualifikationskriterien angestellt, das Faktum der Migration schlägt weder positiv noch negativ zu Buche.

Zusammenfassung

Die Studie verweist auf die faktische Diversität der Mitarbeiterstruktur in den meisten Einrichtungen der beruflichen Erwachsenenbildung in Wien, wobei deutlich wird, dass Personen mit Migrationshintergrund in sehr unterschiedlichen Bereichen tätig sind, und zwar sowohl im qualifizierten Bereich (TrainerInnen, SprachlehrerInnen) wie auch in niedrig qualifizierten Tätigkeitsfeldern (Reinigung, Haustechnik); in Leitungsfunktionen haben MigrantInnen hingegen nur eine geringe Repräsentanz. Seitens der befragten Leitungspersonen bildet Mehrsprachigkeit die wichtigste Ressource, die MitarbeiterInnen mit migrantischem Hintergrund in die Organisation einbringen können. Übereinstimmend

wird ein hoher betriebsinterner Nutzen der interkulturellen und kommunikativen Kompetenz veranschlagt.

Bewertung der Einrichtung eines Diversitätsbeauftragten

Eine/n Diversitätsbeauftragte/n gibt es zum Zeitpunkt der Erhebung nur in einem einzigen der vierzig Institute, in 37 Einrichtungen ist diese Institution nicht existent, für zwei Einrichtungen fehlen die Angaben. In diesen beiden Fällen wurde der Ausdruck "Diversitätsbeauftragte/r" in der Interviewsituation falsch verstanden.

Einige Leitungspersonen weisen darauf hin, dass die Frage der Diversität in der Organisation(sentwicklung) durchaus ein Thema darstellt, so etwa ist "diversity management" in vielen Einrichtungen ein integrierter Bestandteil der innerbetrieblichen Fort- und Weiterbildung. Dennoch ist festzuhalten, dass gegenüber der Idee einer Einrichtung eines/einer Diversitätsbeauftragten für die nachhaltige Entwicklung der Potentiale von MigrantInnen Skepsis vorherrscht, wie aus der folgenden Gegenüberstellung von Pro- und Contra-Stimmen ersichtlich wird (vgl. auch Tabelle 16). So wird die Maßnahme mit dem Hinweis abgelehnt, dass die dahinter stehende Idee in Personalabteilung, Betriebsrat etc. ohnehin bereits umgesetzt sei (in 30 Prozent der Einrichtungen wird dieses Argument angeführt), 23 Prozent bezweifeln den Nutzen, solange Diversität an einer Person – eben dem/der Diversitätsbeauftragten – festgemacht werde, während es im Grunde darum gehen müsste, interkulturelles Denken in der gesamten Organisation zu verankern. 18 Prozent erachten die eigene Einrichtung als zu klein und 13 Prozent der Einrichtungen sehen sich momentan mit anderen Prioritäten konfrontiert. Auf der Seite der Pro-Stimmen erachten 28 Prozent der Institute das Konzept des/der Diversitätsbeauftragten als hilfreich und im Hinblick auf den eigenen Betrieb für interessant und nützlich; in fünf Prozent der Institute wird derzeit ein entsprechendes Konzept erarbeitet.

Pro-Stimmen	Contra-Stimmen
28% halten diese Einrichtung im Prinzip für nützlich	30 % Funktion wird wahrgenommen (z.B. durch den Betriebsrat)
5% arbeiten bereits an der Umsetzung	23% bezweifeln den Nutzen
	18% Institution ist zu klein
	5% Stigmatisierung
	5% erst wenn Problemauftreten

Zusammenfassung

Alles in allem bildet die Einrichtung einer/eines Diversitätsbeauftragten in der überwiegenden Merzhahl der Einrichtungen der Erwachsenenbildung kein Thema, wobei unterschiedliche Argumente vorgebracht werden. Diese verweisen einerseits auf eine teils explizite, teils implizite Abwehrhaltung, andererseits ist aber auch eine (oftmals eher diffus wirkende) Reflexivität in Bezug auf den kulturellen Pluralismus der Organisation zu erkennen.

Interpretation und Schlussfolgerungen

Als Ergebnis dieser evaluativen Studie lässt sich die These formulieren, dass MigrantInnen weder als KundInnen noch als MitarbeiterInnen jene Aufmerksamkeit erfahren, die ihnen schon allein aufgrund ihrer Präsenz in den verschiedenen Instituten und Programmangeboten als KundInnengruppe – und so gesehen auch aus wirtschaftlichen Überlegungen heraus – zukommen könnte. Im Status Quo der MigrantInnen steckt ein Potential, über das in den relevanten Bildungseinrichtungen noch zu wenig Wissen besteht und das noch stärker ausgelotet werden könnte. Das drückt sich in den Interviews an verschiedenen Stellen aus. Die Frage „Könnten Sie sich vorstellen, vermehrt MigrantInnen als MitarbeiterInnen anzuwerben?“ etwa wurde in fast allen Interviews nicht als Frage nach dem *Anwerben* von MitarbeiterInnen, sondern nach dem *Anstellen* von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund beantwortet und damit bejaht.

Die Antworten auf die Fragen gehen oftmals in eine Richtung, die der Gruppe der MigrantInnen, oftmals durchaus aufgrund von Motiven der Gleichbehandlung als eine unter vielen erscheinen lassen, oder als eine Gruppe, für die bereits der Nachfrage entsprechend Angebote vorhanden sind. Die mögliche Heterogenität eines solchen Angebotes, die in den Antworten auf die hypothetischen Fragen (mit welchen Angeboten könnte man bzw. wie könnte so etwas aussehen) zum Teil aufscheint, kommt dabei in der Kursgestaltung und dem Kursangebot nicht wesentlich zum Tragen. Die Frage nach dem speziellen Angebot für MigrantInnen gibt davon deutlich Auskunft: der größte Anteil der Institute, die ein spezielles Angebot an MigrantInnen richten, tut dies in Form des Kurses Deutsch als Fremdsprache (78 Prozent), andere Angebote wie etwa spezielle EDV-Kurse nennen als am zweihäufigsten genannte Kategorie nur rund 15 Prozent der Befragten. Mit zunehmender Spezialisierung des Kursangebotes sinkt die Zahl der Institute, die solche Kurse anbieten, noch stärker: Wirtschaftskurse oder geschlechterspezifisch getrennte Kurse finden sich im einstelligen

Prozentbereich. Eine ähnliche Struktur zeigt sich bei der Frage nach möglichen Bereichen und Angeboten, mit denen MigrantInnen als KundInnen gewonnen werden könnten: am wenigsten oft wurden Kurse genannt, die einen hohen Grad an Spezialisierung aufweisen, die sich also weniger an der Basisqualifizierung von MigrantInnen als GastarbeiterInnen orientieren.

Auch bei anderen Antworten kommt die nicht immer konsequente Wahrnehmung des Potentials und der Differenzierung der Gruppe der MigrantInnen zum Tragen, etwa wenn die Angebote, mit denen MigrantInnen als KundInnen angeworben werden könnten, sich im wesentlichen als jene herausstellen, die ohnehin schon in Anspruch genommen werden. Auf die Frage hin, wie spezielle Kursformen, mit denen MigrantInnen als KundInnen beworben werden könnten, auszusehen hätten, haben 18 Prozent der Befragten zunächst keine Antwort. Auch das sich „prinzipiell alle“ Kurse an MigrantInnen richten, und die eher skeptische Einschätzung des/der Diversitätsbeauftragte/n ist nur vor dem Hintergrund, der noch nicht als Zielgruppe wahrgenommenen Gruppe der MigrantInnen verständlich. Gleichzeitig ist in vielen Instituten eine gewisse wenn auch eher diffuse Reflexivität in Bezug auf den kulturellen Pluralismus insbesondere der Mitarbeiterstruktur zu erkennen.

Als Schlussfolgerung kann zusammenfassend festgehalten werden:

Erstens: Die vielfach vagen Vorstellungen über die Struktur und Bildungsbedürfnisse der KundInnen verweisen auf das Fehlen von systematischen Bedarfserhebungen und Potentialanalysen. Diese bildeten eine wichtige Grundlage sowohl für die Angebotsplanung als auch eine differenzierte Zielgruppenausrichtung.

Zweitens: Viele Einrichtungen der beruflichen Erwachsenenbildung orientieren sich in ihrer Angebotsplanung nach wie vor am Gastarbeitermodell sowie an den kompensatorischen Lernkonzepten der Ausländerpädagogik; aus dieser Perspektive werden MigrantInnen primär als Träger von Bildungsdefiziten wahrgenommen, vorhandene Fertigkeiten, Qualifikationen und Erfahrungen bleiben ausgeblendet.

Drittens: Das Umdenken in Richtung Qualifikations- und Ressourcenstärkung ist verbunden mit einer gezielten Marktöffnung für Zielgruppen mit Migrationshintergrund. Zwar sind viele

MigrantInnen einkommensschwächeren Bevölkerungsgruppen zuzuordnen; zugleich besteht ein hoher Bedarf an Möglichkeiten für die Transferierbarkeit und Weiterentwicklung von bereits vorhandenen Qualifikationen sowie insgesamt eine hohe Investitionsbereitschaft in Bildungskapital als Voraussetzung für eine stabile Arbeitsmarktplatzierung und soziale Mobilität.

Viertens: Die Einrichtungen der Erwachsenenbildung zeigen einen hohen Bedarf an Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung der Angebote einerseits sowie zur Stärkung der reflexiven Interkulturalität (etwa im Rahmen der internen Organisationsentwicklung) andererseits. In diesem Zusammenhang scheint eine Klärung und Präzisierung des Konzepts der Diversität unabdingbar. Nicht immer scheint der Perspektivenwechsel vom Integrations- zum Diversitätsansatz – im Sinne einer Überwindung des Konzepts der einseitigen Anpassung von MigrantInnen an die Mehrheitsgesellschaft in Richtung eines selbst-reflexiven gesamtgesellschaftlichen interkulturellen Veränderungsprozesses – klar. Zudem fühlen sich viele Einrichtungen durch die Anforderung der Diversität unter Druck gesetzt oder sehen sich in den Möglichkeiten, dieses Konzept umzusetzen bzw. auf die eigene Organisation anzuwenden, aufgrund von Ressourcenknappheit überfordert. Hier gilt es Nachdenkprozesse einzuleiten, die letztlich zu einer Veränderung der Strukturen, einer „Reform an sich selbst“ führen.

Anhang 1: Fragebogen

1. MigrantInnen als KundInnen

- 1.1. Sind MigrantInnen (also solche Personen, die eingewandert sind, bzw. die aus Familien, welche sich zum Teil aus Einwanderern zusammensetzen, kommen) KundInnen in Ihrem Institut?
 - a. Welche Gruppen?
 - b. In welchem Ausmaß?
 - c. Zeitliche Perspektive: nimmt die Gruppe zu/bleibt sie gleich/ nimmt sie ab?
 - d. Welche Angebote nehmen MigrantInnen in Anspruch?
 - e. Richtet sich ein spezielles Angebot an MigrantInnen?
- 1.2. In welchem Bereich denken Sie könnte Nachfrage für Produkte, die sich speziell an MigrantInnen richten, bestehen?
 - a. Wie könnte so etwas aussehen?
- 1.3. Wie bzw. mit welchen Angeboten denken Sie könnte man (über das bestehende hinaus)= MigrantInnen als KundInnen gewinnen?
- 1.4. Könnten Sie sich vorstellen, über eine gewisse Profilbildung Ihre Institution für MigrantInnen als KundInnen nachhaltig interessant zu machen?

2. MigrantInnen als MitarbeiterInnen

- 2.1. Haben Sie in Ihrem Institut MitarbeiterInnen mit migrantischem Hintergrund?
 - a. Woher kommen diese Personen?
- 2.2. In welchen Tätigkeitsbereichen sind Personen mit migrantischem Hintergrund beschäftigt?
 - a. haben Sie diese gezielt, d.h. aufgrund von bestimmten Fähigkeiten und Qualifikationen angestellt?
- 2.3. Könnten Sie sich vorstellen, vermehrt MigrantInnen als MitarbeiterInnen anzuwerben?
 - a. in welchen Bereichen?
- 2.4. Denken Sie, dass MigrantInnen über bestimmte Fähigkeiten verfügen, die betriebsintern von Nutzen sein könnten?

3. Bewertung des Diversitätsansatzes

- 3.1. Gibt es in ihrem Betrieb eine/n Diversitätsbeauftragte/n? Glauben Sie, dass mit Hilfe einer/eines Diversitätsbeauftragten vorhandene Potentiale von MigrantInnen nachhaltig entwickelt werden könnten?

Anhang 2: Tabellen

Tabelle 1

Sind MigrantInnen KundInnen in Ihrem Institut?	Antworten absolut	% an Instituten
Ja	39	97,5
Nein	1	2,5
	40	100

Tabelle 2

In welchem Ausmaß sind MigrantInnen KundInnen in Ihrem Institut?	Antworten absolut	% an Instituten
1-10 %	13	32,5
11-20 %	9	22,5
21-30 %	8	20
31-40 %	2	5
41-50 %	2	5
50+ %	1	2,5
Keine	1	2,5
Kann mensch nicht sagen	4	10
	40	100

Tabelle 3

Entwicklung der Zielgruppe	Antworten absolut	% an Instituten
Nimmt zu	17	42,5
Bleibt gleich	13	32,5
nimmt ab	4	10
weiß nicht /Keine KundInnen	6	15
	40	100

Tabelle 4

Welche Gruppen von

MigrantInnen sind KundInnen an Ihrem Institut?

	Antworten absolut	% an Instituten
Türkei	20	51,3
Ex-Jugoslawien	15	38,5
Keine genaue Angabe	14	35,9
Osteuropa/ehemaliger Ostblock	5	12,8
Tschechien	4	10,3
Serbien	4	10,3
Polen	3	7,7
Kroatien	2	5,1
USA	2	5,1
Afrika	2	5,1
Ungarn	2	5,1
Asien	2	5,1
Iran	2	5,1
Spiegel d. Bevölkerungsstruktur	2	5,1
Japan	1	2,6
Peru	1	2,6
Italien	1	2,6
Weißrussland	1	2,6
Russland	1	2,6
Rumänien	1	2,6
Ukraine	1	2,6
Slovakei	1	2,6
Deutschland	1	2,6
Malaysien	1	2,6
Chile	1	2,6
Lateinamerika	1	2,6
Aserbaidshan	1	2,6
Zaire	1	2,6
Ägypten	1	2,6
arabische Länder	1	2,6

Tabelle 5

Welche Angebote nehmen MigrantInnen in Anspruch?	Antworten absolut	% an Instituten
Deutsch als Fremdsprache	24	60
EDV-Kurse	13	32,5
Arbeitsmarktbezogene Kurse (Eignungskurse, Bewerbungskurse, rechtliche Beratungen, Berufsorientierung)	9	22,5
niederqualifizierte Ausbildungskurse (Lehrberufe, Lager, Büro, Reinigung, Bau)	8	20
alle Kurse	6	15
andere Sprachkurse	5	12,5
Nachholen von Bildungsabschlüssen (Hauptschule, Matura)	5	12,5
Gesundheit/Bewegung/Körper	4	10
Alphabetisierungen	3	7,5
Handwerklich/Künstlerische Kurse (Nähen, Musik, etc.)	2	5
Soft Skills (Rhetorik, Präsentation, Zeitmanagement, Rechtschreibung, Präsentation)	2	5
Sozialbereich (Kinderbetreuung, Pflegekurse etc.)	2	5
Integrationskurse	2	5
Lehrgänge	2	5
geförderte Kurse	1	2,5
keine Kurse	1	2,5
weiß nicht	1	2,5
sonstiges	2	5
	92	

Tabelle 6

Richtet sich ein spezielles Angebot an MigrantInnen?	Antworten absolut	% an Instituten
Ja	32	80
Nein	8	20
	40	100

Tabelle 7

Richtet sich ein spezielles Angebot an MigrantInnen?	Antworten absolut	% an Instituten
Deutsch als Fremdsprache	25	78,1
EDV-Kurse	5	15,6
Prinzipiell alle/integriert	5	15,6
Künstlerische/Handwerkliche Kurse (Nähen, Musik etc.)	5	15,6
Berufsorientierungskurse/Beratungen	5	15,6
Kurse für niedrigere Qualifizierungsstufen (Reinigung, Lagerarbeit, Baubereich)	4	12,5
Sprachkurse	3	9,4
Lehrgänge	2	6,3
Alphabetisierungen	2	6,3
Wirtschaftskurse	1	3,1
geschlechterspezifisch getrennte Kurse	1	3,1
Soft skills (Präsentation)	1	3,1
Arabisch/Türkisch als Muttersprache	1	3,1
Nachholen von Bildungsabschlüssen	1	3,1

61

Tabelle 8

In welchen Bereichen und mit welchen Angeboten denken Sie, könnte MigrantInnen als KundInnen gewonnen werden?

	Antworten absolut	% an Instituten
Deutsch als Fremdsprache	11	27,5
EDV/IT	7	17,5
Kulturelle/Kunsthandwerkliche Kurse&Veranstaltungen	7	17,5
Soft Skills (Rhetorik, Präsentation, Zeitmanagement, Rechtschreibung, Telefontraining)	6	15
Nachholen von Bildungsabschlüssen (Hauptschule, Matura)	6	15
Keinen (gibt schon viele/sind für alle offen/keine Nachfrage)	6	15
Berufliche Entwicklung (Orientierung, Neueinstieg, Persönlichkeitsbildung)	5	12,5
Erwerb von Fremdsprachen	4	10

niederqualifizierte Ausbildungskurse (Lehrberufe, Lager, Büro, Reinigung, Bau)	4	10
Kurse für Frauen	4	10
Gleiche Bereiche wie für ÖsterreicherInnen	3	7,5
Gesundheit/Bewegung/Körper	3	7,5
Alphabetisierung	2	5
Technischer Bereich	2	5
Angebote werden nicht selbst gesteuert (Aufträge)	1	2,5
Gründungsaktivitäten	1	2,5
Rhetorikkurse	1	2,5
Sozialbereich (Kinderbetreuungskurse, Pflegekurse etc.)	1	2,5
	74	

Tabelle 9

Wie könnte ein Angebot für MigrantInnen aussehen?	Antworten absolut	% an Instituten
auf (kulturelle) Bedürfnisse/ Fähig- keiten im Unterricht eingehen	15	37,5
Modulartige Kurse (vorgelagerte Sprachkurse, Mentoring-System)	7	17,5
Zweisprachige Kursbetreuung	7	17,5
keine Angabe	7	17,5
gezieltes Marketing	5	12,5
mit Förderungen verbunden	5	12,5
Kinderbetreuungsangebote an Arbeitszeiten angepasst (Vormittagskurse, Mittagkurse, Abendkurse etc.)	3	7,5
Geschlechterverhältnisse müssten berücksichtigt werden	3	7,5
Versteckt Inhalte transportieren	3	7,5
Motivationsstrukturen müssten geschaffen werden	1	2,5
Zahlungsmodalitäten müssen abgestimmt sein (etwa: Ratenzahlungen)	1	2,5
Flexible Einteilung von Kursmodulen (z.B. Zusammenhängende Kursmodule, die getrennt besucht werden können)	1	2,5

Tabelle 10

Könnten Sie sich vorstellen, über eine gewisse Profilbildung Ihre Institution für MigrantInnen als KundInnen nachhaltig interessant zu machen?

	Antworten absolut	% an Instituten
Ist in den Leitlinien des Instituts schon enthalten	15	37,5
Wäre möglich weil die Nachfrage besteht; ist noch ausbaufähig/verbesserungsfähig	11	27,5
Profilbildung ist schon anderweitig erfolgt	9	22,5
Marktpotential ist zu gering, Angebote müssten mit Förderungen verbunden sein	6	15
Nachfrage ist der wegen Bezirksstruktur zu gering	5	12,5
Nachfrage wird nicht selbst bestimmt	4	10
würde den Rahmen der Institution sprengen (zu klein)	2	5
Wäre Stigmatisierend	2	5
Andere Institute haben schon ein solches Profil	1	2,5
	55	

Tabelle 11

Haben Sie in Ihrem Institut MigrantInnen als MitarbeiterInnen? (Insgesamt)

	Antworten absolut	% an Instituten
ja	38	95
nein	2	5
	40	100

Tabelle 12

Woher kommen diese Personen (MitarbeiterInnen)?	Antworten absolut	% an Instituten
Türkei	21	55,3
Ex-Jugoslawien	10	26,3
Ungarn	8	21,1
Polen	7	18,4
Chile	7	18,4
Tschechien	4	10,5
Serbien	4	10,5
Spanien	4	10,5
Kroatien	4	10,5
Deutschland	4	10,5
serbokroatischer Bereich	4	10,5
Italien	3	7,9
Rumänien	3	7,9
Slovakei	3	7,9
Kroatien	3	7,9
Griechenland	2	5,3
Bosnien	2	5,3
USA	2	5,3
Tunesien	2	5,3
Russland	2	5,3
England	2	5,3
Nigeria	2	5,3
Frankreich	2	5,3
Portugal	2	5,3
Mazedonien	2	5,3
Keine Angabe	2	5,3
Syrien	1	2,6
Pakistan	1	2,6
Belgien	1	2,6
Iran	1	2,6
Japan	1	2,6
Schweden	1	2,6
Ukraine	1	2,6
Lateinamerika	1	2,6
Ägypten	1	2,6
Südamerika	1	2,6
Irland	1	2,6
Luxemburg	1	2,6
Slowenien	1	2,6
Montenegro	1	2,6

Tabelle 13

In welchen Tätigkeitsbereichen sind Personen mit Migrationshintergrund beschäftigt?	Antworten absolut	% an Instituten
TrainerInnen	17	43,6
Reinigung	16	41,0
Haustechnik	11	28,2
Sekretariat	11	28,2
KundInnenbetreuung/Beratung	10	25,6
Fachbereiche/Sachbearbeitung	10	25,6
Management	5	12,8
Alle Bereiche	3	7,7
	83	

Tabelle 14

Denken Sie, dass MigrantInnen über bestimmte Fähigkeiten verfügen, die betriebsintern von Nutzen sein könnten?	Antworten absolut	% an Instituten
Mehrsprachigkeit	19	47,5
Interkulturelles Einfühlungsvermögen/Weltoffenheit/andere Art zu Denken	12	30
hohe Kompetenz bei KundInnenkommunikation	10	25
Meisterung von Krisensituationen / Reflexionsvermögen	4	10
beruflicher Ehrgeiz ist hoch	4	10
Mobilität/Flexibilität	4	10
MigrantInnen bereichern einen Betrieb durch kulturelle Vielfalt	4	10
Vielfalt des Unternehmens (KundInnenstruktur/Vielfalt der Produkte) spiegelt sich in der Organisation wider	3	7,5
keine/individuell verschieden	3	7,5
Ausbildungen	1	2,5
	64	

Tabelle 15**Gibt in Ihrem Institut eine/n
Diversitätsbeauftragte/n?**

	Antworten absolut	% an Instituten
Ja	1	2,5
Nein	37	92,5
Keine Angabe	2	5
	40	100

Tabelle 16**Denken Sie, das mit Hilfe einer/eines
Diversitätsbeauftragten vorhandene
Potentiale von MigrantInnen in Ihrem
Institut nachhaltig entwickelt werden
könnten?**

	Antworten absolut	% an Instituten
Eher nein, Idee wird schon umgesetzt (Betriebsrat etc.)	12	30
Ja, wäre interessant/hilfreich	11	27,5
eher nein: Bewußtsein müsste durch die Firma diffundieren (Beauftragte/r reicht nicht)	9	22,5
eher nein: Betrieb ist zu klein	7	17,5
Institution hat andere Prioritäten	5	12,5
eher nein: Beauftragte/r heißt: Problembezug/Stigmatisierung	2	5
eher nein: erst wenn Probleme auftreten	2	5
Ist bereits in Entwicklung, wird angedacht kann sein	2	5
	1	2,5
	51	