

## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl

Ruth Heinke\*), Bettina Ehrenthal\*) und Immanuel Ulrich\*)

Auch in diesem Jahr war den Jugendlichen am Ende des Fragebogens die Möglichkeit gegeben, sich noch einmal in eigenen Worten zu Berufswahl und Berufsberatung zu äußern. Viele Jugendliche nutzten diese Gelegenheit, ihre persönlichen Eindrücke in mehr oder weniger ausführlicher Form aufzuschreiben. Dabei waren sie zunächst aufgefordert, ganz allgemein zu formulieren, was ihnen besonders wichtig erscheint. Zum ersten Mal wurden sie darüber hinaus angeregt, Kommentare zur internetgestützten Ausbildungsplatzsuche bzw. Berufswahl abzugeben. Dieser zweite Kommentarblock konnte in besonderem Maße Aufschluss darüber geben, welche Erfahrungen und Eindrücke Jugendliche mit dem Medium Internet machen.

Kann man die Ergebnisse des standardisierten Teils des Fragebogens nach ihrer Gewichtung als repräsentativ ansehen und hoch rechnen, so ist bei den abgegebenen Kommentaren der Jugendlichen größere Vorsicht geboten. Aus den Äußerungen kann kein repräsentatives Meinungsspektrum für die Grundgesamtheit abgeleitet werden, wenn sie auch ein plastisches Bild von der Situation der Jugendlichen bei Berufswahl und Ausbildungsstellenuche vermitteln. Denn die Aussagen der Jugendlichen, die zu einem Kommentar bereit waren, lassen sich nicht dahingehend generalisieren, dass sie auch für diejenigen, die sich einer zusätzlichen Kommentierung enthalten haben, gültig sein müssten. Jedoch sollen an dieser Stelle zentrale und häufig genannte Aspekte extrahiert und näher beleuchtet werden.

Nach einer statistischen Auswertung der Kommentare wird deshalb den Anmerkungen der Jugendlichen thematisch gegliedert Platz eingeräumt. Es wurde versucht, die Äußerungen grob in die Bereiche *Berufsberatung und Internetnutzung* zu differenzieren. Wie sich zeigen wird, spielen die Bereiche aber oft zusammen: Dies kann als ein erster deutlicher Hinweis auf die veränderte Situation der Berufsberatung und als Beleg dafür gewertet werden, dass eine strukturelle Verschiebung des Marktgeschehens zugunsten des Mediums Internet bereits vollzogen ist und die Lehrstel-

lenbewerber dieses Angebot vielfach wahrnehmen und kritisch nutzen.

### 1. Die Kommentare im Überblick: Eine statistische Auswertung nach Themenbereichen

Insgesamt äußerten sich 729 Befragungsteilnehmer in Form von eigenen Kommentaren. Dies entspricht 17,5 % oder ungefähr einem Sechstel, wenn die Zahl aller 4.167 ausgefüllten Fragebögen als Bezugsgröße zugrundegelegt wird.

Die Übersichten 1 und 2 geben die Häufigkeiten der Anmerkungen in Abhängigkeit von Geschlecht, Schulabschluss, Nationalität und Art des Verbleibs wieder. Sie sind parallel aufgebaut; zunächst werden die Gesamtanteile an Kommentaren in Bezug zur Gesamtstichprobengröße ausgewiesen. Darunter erfolgt eine Differenzierung in die Teilkategorien *Anmerkungen zur Berufsberatung*, *Anmerkungen zum Internet* und *Sonstige*. Die ersten beiden Bereiche wurden noch einmal unterteilt in lobende und kritische Äußerungen. Zur Nachvollziehbarkeit der Übersichten bleibt zu sagen, dass Schwierigkeiten in der Eindeutigkeit der Zuordnung einerseits zu Doppelzählungen geführt haben, wenn ein Kommentar beispielsweise Lob der Berufsberatung und Kritik an der Nutzbarkeit des Internets zur Lehrstellensuche miteinander verband. Andererseits konnten Kommentare, die weder eindeutig lobend noch kritisch waren, nur in der übergeordneten Kategorie gezählt werden. Dies hat zur Folge, dass die addierten Prozentzahlen der Unterkategorien teilweise recht deutlich von der jeweiligen Hauptkategorie abweichen.

Vergleiche der 729 Fragebogen-Kommentatoren mit der Nettostichprobe ergaben jedoch allein durch Häufigkeitsberechnungen relevante Unterschiede. So äußerten sich deutlich mehr Mädchen als Jungen – was insofern nicht erstaunt, als dass ähnliche Befragungen zumeist ein entsprechendes Ergebnis aufweisen.

Ebenso war erkennbar, dass vor allem Personen mit höheren Schulabschlüssen Kommentare abga-

\*) Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB), Bonn

**Übersicht 1: Häufigkeit der Anmerkungen in Abhängigkeit vom Geschlecht, des Schulabschlusses und der Nationalität**

	Per- sonen ins- gesamt	Geschlecht		Schulabschluss					Nationalität				
		weiblich	männlich	unterhalb der Haupt- schule	Haupt- schule	mittlerer Ab- schluss	Studien- berech- tigung	deutsch	auslän- disch				
										20,3	14,9	14,6	15,2
<b>Zu irgendeinem Thema Anmerkungen gemacht</b>	<b>17,5</b>												
davon::													
▶ Lob	2,6	3,3	1,9	2,9	1,6	2,7	4,9	1,7					
▶ Kritik	10,0	12,3	8,0	4,1	7,2	11,0	16,3	4,1					
<b>Anmerkungen zur Berufsberatung gemacht</b>	<b>6,0</b>	<b>7,6</b>	<b>4,7</b>	<b>1,8</b>	<b>3,4</b>	<b>6,9</b>	<b>11,6</b>	<b>4,1</b>					
davon::													
▶ Lob	0,7	0,7	0,7	0,6	0,3	0,8	1,1	0,6					
▶ Kritik	5,5	7,0	4,2	1,2	3,1	6,3	10,5	3,6					
<b>Anmerkungen zum Internet gemacht</b>	<b>6,3</b>	<b>7,7</b>	<b>5,1</b>	<b>3,5</b>	<b>4,9</b>	<b>6,7</b>	<b>10,0</b>	<b>2,2</b>					
davon::													
▶ Lob	2,0	2,8	1,4	2,3	1,3	2,0	4,2	1,1					
▶ Kritik	6,2	7,5	5,0	3,5	4,8	6,6	9,8	1,9					
<b>Sonstige Anmerkungen gemacht</b>	<b>9,3</b>	<b>10,2</b>	<b>8,4</b>	<b>10,5</b>	<b>9,6</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>12,7</b>					
davon::													
▶ bildungspolit. Äußerungen	3,2	3,4	3,0	1,2	2,8	3,8	3,3	2,5					
Stichprobengröße	4.167	2.000	2.119	171	1.468	1.869	570	3.804					
Quelle: BA/BIBB-Bewerberbefragung 2002													



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

ben (vgl. Übersicht 1). Während nur knapp ein Sechstel aller Hauptschulabsolventen Kommentare verfasst hatten, äußerten sich die (Fach-)Abiturienten hingegen zu einem knappen Viertel. Noch deutlicher wird der Unterschied in den Unterkategorien: Die Berufsberatung kommentierten (Fach-)Abiturienten mehr als drei Mal so oft wie Hauptschulabsolventen, die internetgestützte Berufswahl noch doppelt so oft. Auch waren die Kommentare von (Fach-)Abiturienten oftmals komplexer und erstreckten sich über mehrere Themengebiete. Dadurch waren sie teilweise nicht eindeutig zuzuordnen, sodass sie in verschiedenen Kategorien erfasst wurden. Aber auch das Alter spielte eine Rolle: Die Bereitschaft, noch einmal in Textform Anmerkungen zu formulieren, nahm mit dem Alter der Teilnehmer stetig zu.

Der Unterschied hinsichtlich der Beteiligung von deutschen und ausländischen Staatsbürgern betrug gemessen an der Gesamtanzahl der Kommentare weniger als ein Prozent und kann hier somit als nichtig angesehen werden. Betrachtet man hingegen die Verhältnisse nach Unterkategorien differenziert, so ergibt sich ein anderes Bild mit durchaus eklatanten Unterschieden. So machten Deutsche mehr Anmerkungen zur Berufsberatung, zum Internet sogar dreimal so viele Anmerkungen wie Ausländer. Letzteres könnte dadurch bedingt sein, dass ausländische Bewerber offensichtlich seltener zu Hause einen Internetzugang nutzen können, wie die Befragung ergeben hat. Die annähernde Gleichverteilung von Deutschen und Ausländern ergab sich dadurch, dass weitaus mehr Ausländer Anmerkungen machten, die unter der Kategorie „Sonstige“ erfasst wurden. Diese Kommentare bezogen sich oft auf die Schwierigkeiten ihrer aktuellen, persönlichen Lebensumstände.<sup>68)</sup>

Schließlich machte sich auch die derzeitige Tätigkeit (Verbleib) als Einflussgröße bemerkbar (Übersicht 2); so kommentierten z.B. weitaus mehr Studenten als Auszubildende ihre Erfahrungen mit Lehrstellensuche und Internet. Dies verwundert zunächst vor dem Hintergrund, dass diese Gruppe sich herkömmlicherweise entweder nicht oder nur alternativ für die Ausbildungsplatzsuche interessiert. Das Ergebnis muss wohl darauf zurückgeführt werden, dass bei den Studenten eine größere Sicherheit in der freien Äußerung vorhanden ist und dementsprechend geringere Hemmnisse

bestehen, einen persönlichen Kommentar zu verfassen.

Andererseits äußerten sich deutlich mehr Jugendliche, die aufgrund erfolgloser Bewerbungen keine Lehre machten als solche, die eine Lehrstelle gefunden hatten. Interessant hierbei ist auch das Verhältnis von Kritik und Lob. Zwar überwiegt der Anteil von Kritik – abgesehen von der Einzelkategorie „Generelle Nützlichkeit des Internets“ – deutlich über sämtliche Gruppierungen hinweg, jedoch ändert sich das Verhältnis von Lob und Kritik in Abhängigkeit von der aktuellen Tätigkeit: Erfolgreiche Lehrstellenbewerber loben häufiger und kritisieren weniger als erfolglose Lehrstellenbewerber, letztere äußerten sich auch häufiger zur Bildungspolitik. Dieses Stimmungsbild entspricht den Ergebnissen der Vorjahresbefragung insofern, als dass Einmündungserfolg und positive Bilanzierung von klassischer Berufsberatung korrelieren bzw. im Gegenteil mangelnder Bewerbungserfolg verstärkt mit Kritik konfundiert.

### 2. Die Kommentare im Einzelnen

An dieser Stelle nun sollen die Teilnehmer der Befragung explizit mit eigenen Beiträgen zu Wort kommen. Wir haben eine thematisch untergliederte Auswahl von Beispielkommentaren ausgewählt, die sich dadurch auszeichnen, dass sie in gewisser Weise typisch für die Stichprobe sind. Das kann bedeuten, dass besonders viele Anmerkungen ähnliche Situationen aufgegriffen haben. Typisch meint auch Anmerkungen, die uns besonders griffig oder lebensnah erschienen. Sicherlich sind auch einige dabei, die Probleme besonders gut auf den Punkt gebracht haben.

<sup>68)</sup> Im Rahmen dieser Untersuchung können die unter „Sonstige“ gefassten Kommentare nicht eingehend berücksichtigt werden, da sich explizite Beschreibungen von Einzelschicksalen noch stärker als die Beiträge der anderen Kategorien einer Verallgemeinerung bzw. Typisierung entziehen. Als Exemplum dienten hier nur solche Kommentare, die ihrem Wesen nach nicht singulär waren.



**Übersicht 2:** Häufigkeit der Anmerkungen in Abhängigkeit von der Art des Verbleibs in Prozent

	Personen insgesamt	Art des Verbleibs			Sonstige Fälle*
		Verbleib in Lehre	Keine Lehre, weil ....		
			erfolglos beworben	sonstige Gründe	
<b>Anmerkungen insgesamt (zu einem beliebigen Thema)</b>	<b>17,5</b>	<b>14,8</b>	<b>20,5</b>	<b>18,0</b>	<b>22,1</b>
davon::					
▶ Lob	2,6	3,0	2,4	2,0	1,5
▶ Kritik	10,0	9,6	11,1	8,4	11,8
<b>Anmerkungen zur Berufsberatung</b>	<b>6,0</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>4,8</b>	<b>2,9</b>
davon::					
▶ Lob	0,7	0,8	0,7	0,3	0,0
▶ Kritik	5,5	5,7	5,8	4,5	2,9
<b>Anmerkungen zum Internet</b>	<b>6,3</b>	<b>5,7</b>	<b>7,3</b>	<b>5,7</b>	<b>8,8</b>
davon::					
▶ Lob	2,0	2,3	1,8	1,8	1,5
▶ Kritik	6,2	5,5	7,2	5,7	8,8
<b>Sonstige Anmerkungen</b>	<b>9,3</b>	<b>6,9</b>	<b>11,4</b>	<b>11,2</b>	<b>13,2</b>
davon::					
▶ bildungspolitische Äußerungen	3,2	2,9	4,2	2,2	1,5
Stichprobengröße	4.167	1.894	1.471	734	68
* nicht eindeutig zuzuordnen					

## 2.1 Anmerkungen der Jugendlichen zu Ihren Erfahrungen mit der Berufsberatung

Als erste Kommentarfrage wurden die Jugendlichen darum gebeten anzugeben, was ihnen „generell noch wichtig“ sei. Obwohl keinerlei thematische Vorgaben gemacht worden waren, nutzten viele Jugendliche an dieser Stelle die Gelegenheit, sich über die so genannte klassische Berufsberatung zu äußern. Die Auswertung der entsprechenden Beiträge zeigt deutlich: Kritik an der Berufsberatung überwiegt um ein Vielfaches (vgl. Übersichten 1 und 2) das Lob.

Wir hatten bereits einen Faktor angedeutet, der dieses Ergebnis notwendig, wenn auch nicht hin-

reichend erklärt. Die Neigung oder das Bedürfnis, sich zusätzlich in Textform mit den Inhalten der Befragung auseinander zu setzen, wächst, wenn ein bestimmtes psychologisches Moment verstärkt ist. Erst mit dem Bewusstsein um Problematiken und Änderungsbedürfnisse im Zusammenhang mit dem eigenen Lebenslauf wird eine Kommentierung notwendig. Das heißt in diesem konkreten Fall: Enttäuschungen im Zusammenhang mit Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche, die bis zum mangelnden Ausbildungserfolg und damit einhergehender Frustration reichen können, werden in Beziehung zur Berufsberatung gesetzt. Je nachdem, ob die Ausbildungsplatzsuche positiv oder negativ verlaufen ist, wird die Berufsberatung



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

### Übersicht 3: Lob der Berufsberatung:

- Also, ich möchte mich ganz herzlich bei meiner Berufsberaterin bedanken. Sie stand mir immer hilfreich zur Seite. Ohne Frau (...) hätte ich bestimmt nicht die super Lehre als Sozialversicherungsfachangestellter bei (...) bekommen. (P-3170; 17-jähriger Mann; in einer Lehre)
- Als Schüler wird uns die Wichtigkeit unserer Schulleistungen gar nicht deutlich gemacht, erst im Nachhinein erkennt man, wie wichtig eine gute Arbeitsatmosphäre und Moral sind! Von wegen Pisa-Studie ... Aber das geht primär an das Schulamt, nicht an Sie. Ich finde es toll, daß das Arbeitsamt so kompetent ist (in der Türkei z.B. wäre so etwas undenkbar – kostenlose Stellenvermittlung! -) dennoch ist es m. Erachtens zu wenig präsent in den Köpfen meiner Altersgruppe! Da könnte Zusammenarbeit mit allen Schulen durchaus helfen! (P-1198; 19-jährige Frau; arbeitslos)
- Interessant fand ich den Lehrstellen-Atlas der IHK, den ich leider erst im Frühjahr dieses Jahres – also später als notwendig – auf Anfrage nach Materialien bekam. Diesen sollte man verteilen oder ihn bekannter machen. Ansonsten bedanke ich mich jedoch für die zahlreichen Berufsangebote, die mir vom Arbeitsamt zugesandt wurden. Ein spezieller Dank gilt meinem Berufsberater Herrn (...) vom Arbeitsamt in (...). (P-1386; 22-jähriger Mann; Ausbildung als Industriekaufmann)
- Die Unterstützung von den Beratern war sehr hilfreich. Die Hilfsbereitschaft war sehr groß und es wurde dadurch gezeigt, dass immer wieder Adressen zugeschickt wurden. (P-496; 20-jährige spanische Frau, in Ausbildung)
- Uns hat das Arbeitsamt sehr geholfen. Lob und nochmals Lob. Habe dadurch meine Ausbildung erhalten. (Persönliche Betreuung, Zusendung von freien Stellen). Bin sehr glücklich über meine Ausbildung. (P-4149; 20-jährige Frau, in Ausbildung)

der Arbeitsämter eher lobend oder kritisch wahrgenommen. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass die Kritik an der Arbeit der Ämter auch extern validiert gelesen werden muss. Damit richtet sich die Unzufriedenheit der Jugendlichen nicht allein auf die Beratungsleistung einzelner Berufsberater, sondern ist im hohen Maße von der Lage auf dem Ausbildungsstellenmarkt abhängig. Denn nur bei einer relativ entspannten Situation dürfte man unter diesen Voraussetzungen davon ausgehen, dass sich die kritischen Stimmen zu Gunsten positiver in wesentlichem Maße verändern, da die Berufsberatung dann ausreichend Ausbildungsalternativen für die jungen Bewerber zu bieten hätte. Zusätzliche Verstärkung erhält dieser Aspekt durch herkömmliche attributionspsychologische Mechanismen: Häufig sind Neigungen zu beobachten, einerseits persönliche Erfolge intern zu attribuieren und somit zu einem großen Teil oder sogar gänzlich unter Vernachlässigung anderer Einflussfaktoren auf die eigenen Fähigkeiten zu beziehen und andererseits Misserfolge eher ande-

ren Menschen oder Institutionen und ihrer Fehlleistung zuzuschreiben.

Auch unter diesen Voraussetzungen aber, die nahe legen, nicht voreilig die Anmerkungen der Jugendlichen im Sinne eines validen Controllinginstruments für die Güte der Beratungsleistung einzusetzen, sollte das Ergebnis vor allem zur Reflexion genutzt werden. Hierbei bleibt selbstverständlich der höchst subjektive Charakter der Anmerkungen zu berücksichtigen. Sie sind Momentaufnahmen einer Lebenssituation oder Erfahrung, die schnellen und bisweilen heftigen Veränderungen unterworfen ist und deren weitere Parameter weitgehend unbekannt sind.

Lob- und Kritikpunkte der Jugendlichen zur Berufsberatung richteten sich entweder an einzelne Berufsberater, wie das bei zufriedenen Ausbildungsplatzbewerbern überproportional oft der Fall war, oder an die Institution Arbeitsamt. Dabei meinen einige Jugendliche immer nur die Leistung einer bestimmten Behörde, andere dagegen gene-



#### Übersicht 4: Kritik an der Berufsberatung: Hier: Mangelnde soziale Kompetenz der Berufsberater

- Mitarbeiter herablassend, überheblich und unfreundlich (*P-3950; 21-jährige Frau; in einer Lehre*)
- Meine Berufsberaterin war ein Alptraum ... viel zu alt, konnte sich nicht in die Lage jugendlicher versetzen. Außerdem sollte man vielleicht mal überlegen, ob man das Beamtentum abschafft. In der freien Wirtschaft wären gewisse Leute (siehe Berufsberaterin) schon längst entlassen worden, oder ist es normal, dass jemand, der mir helfen soll, vor lauter Pessimismus nur so dahin vegetiert? (*P-3149; 19-jähriger Mann, in Ausbildung*)
- Ich habe keinerlei Hilfe bei der Ausbildungsplatzsuche von AA erhalten. Ich habe das Gefühl, es geht beim AA nur um Statistiken, nicht um den Menschen und sein Schicksal. Ich halte das alles für politische Windeier, die keinem Menschen ohne Ausbildungsplatz wirklich helfen. (*P-356; 20-jährige Frau, arbeitslos*)
- Beim ARBEITSAMT ist das eine endlose Odyssee und Tortur, bei der man meist enttäuscht wird! (*P-2594; 18-jähriger Mann, arbeitet*)

realisieren ihre persönlichen Eindrücke und projizieren sie auf den gesamten institutionellen Überbau. Letzteres trifft eher auf negative Kommentare zu.

Die nachfolgenden Beispielkritiken lassen sich unter diesen Schwerpunktthemen zusammenfassen:

- Kritik an der sozialen Kompetenz der Berufsberater,
- Kritik an der fachlichen Kompetenz der Berufsberater,
- organisatorische und zeitliche Probleme der Berufsberatung,
- mangelnde Aktualität der vermittelten Informationen,
- mangelnde Kooperation der Berufsberatung mit Betrieben, Kammern, Berufsschulen etc.,
- nicht ausreichende Menge an vermittelter Information,
- angebotsorientierte Beratungsleistung unter Vernachlässigung von bestimmten Ausbildungsneigungen bzw. Ausbildungsreife des Bewerbers,
- mangelnde Hilfestellung für bestimmte Problemgruppen

und schließlich

- mangelnde Verweise auf das Online-Angebot der Bundesanstalt für Arbeit.

Kritische Anmerkungen im Sinne einer unzureichenden Empathiefähigkeit einzelner Arbeitsamtsmitarbeiter waren nicht selten. Diese Fälle lassen

sich keineswegs verallgemeinern, wie auch die lobenden Kommentare bestätigt haben. Sie zeugen aber von dem Gefühl einiger Jugendlicher, nicht verstanden zu werden, weil ihre Berufsberater – nach ihrem Empfinden – nicht genug Einfühlungsvermögen für ihre Situation aufgebracht haben. Solche Beispiele stehen wohl im direkten Zusammenhang mit Kritik an der Organisation der Berufsberatung, die, wie Übersicht 6 zeigen wird, die Jugendlichen vielfach als unzureichend bzw. überlastet wahrnehmen. In der Tat wachsen bei schwieriger Lage auf dem Ausbildungsstellenmarkt der Druck und die zeitliche Arbeitsbelastung für die Berufsberater, sodass sie von außen möglicherweise als überfordert und nicht genügend engagiert empfunden werden.

Grundsätzlich zählten Kommentare über qualitative Mängel in der Beratung eher zu den selteneren Kritikpunkten. Die geäußerte Kritik an fachlichen Kompetenzen einzelner Mitarbeiter lassen sich nur schwerlich auf einen Begriff bringen. Einige der aufgeführten Beispiele scheinen aufgrund einseitiger, angebotsorientierter Beratung unter der Voraussetzung eines angespannten Marktverhältnisses (vgl. Übersicht 12) zustande gekommen zu sein. Andere Besucher der Berufsberatung bemängelten, dass sie nicht ausreichend bedarfsgerecht beraten worden seien. Dies betraf vor allem Bewerber, die sehr spezifische Anfragen hatten. Des öfteren waren kritische Stimmen gegenüber der Medienkompetenz der Berufsberater zu vernehmen.

Die begrenzten Beratungstermine und -zeiten auf den Ämtern stehen besonders heftig im Kreuzfeuer der Kritik der Jugendlichen. Neben der Proble-



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

### Übersicht 5: Kritik an der Berufsberatung: Hier: Mangelnde fachliche Kompetenz der Berufsberater

- Mein Berufsberater gab mir die Auskunft, das es im Großraum (...) nur in der Großstadt Verlagshäuser gibt, nicht aber in meinem Landkreis. Die Aussage war total falsch, denn mittlerweile arbeite ich in einem großen Verlag (über 500 Mitarbeiter) in meinem Landkreis. Der BB war viel zu ungenügend informiert und nur durch Eigenrecherche habe ich diesen „nahen“ AB gefunden! (P-3399; 19-jährige Frau; in einer Lehre).
- Bei einem persönlichen Gespräch erfuhr ich, dass man zur Bewerbung zum Versicherungskaufmann mindestens Abitur bräuchte. Trotz dieser Information bewarb ich mich bei der (...), wo man mir sagte dass es absolut falsch sei und oft solche Fehl-Informationen vergeben würden. Dort bekam ich trotz Fach-Abitur meine Lehrstelle (P-2792; 20-jähriger Mann; in einer Lehre).
- Ich habe bei meiner Berufswahlberatung grundlegende Kenntnisse über den Berufsmarkt in der Landwirtschaft, insbesondere ökologische Landwirtschaft, bei meinem Berater vermisst. Er hatte mir abgeraten, meine 23 Bewerbungen abzuschicken. Hätte ich den Rat befolgt, wäre ich heute nicht Auszubildende in der ökologischen Landwirtschaft (P-877; 20-jährige Frau; in einer Lehre).
- Finden Sie Ihre Ansprechpartner im Arbeitsamt kompetent im Umgang mit neuen Medien? Antwort leider wieder nein. (P-1970; 21-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Abgesehen von der Aktualisierung im Internet, finde ich, dass das Arbeitsamt nicht auf Landkreis- bzw. Bundeslandebene, sondern bundesweit zusammenarbeiten und vermitteln sollte. Angebote müssen regelmäßig hinterfragt und aktualisiert werden. (P-2866; 21-jährige Frau, in Ausbildung)

matik langer Terminvorlaufzeiten wird häufig die Koordination verschiedener Beratungstermine beanstandet. In diesen Kontext gehören auch die häufigen Klagen über zu spät oder gar nicht verschickte Ausbildungsstellenangebote, die dann für die Jugendlichen schon nicht mehr relevant waren.

Einer der Hauptkritikpunkte, wenn nicht der Hauptkritikpunkt der Jugendlichen war die mangelnde Aktualität der Informationen. Auch die Beiträge aus Übersicht 8 thematisieren dieses Problem. Es war bereits deutlich geworden, dass die postalische Zusendung von Ausbildungsstellenangeboten oftmals als ein zu zeitraubendes Unterfangen empfunden wurde, als dass es noch eine Hilfestellung für die Lehrstellenbewerber hätte sein können. Dieser Kritikpunkt gilt beinahe ausschließlich für die Vermittlung von Ausbildungsplätzen. Ausgenommen bleiben Berufswahlinformationen, so z.B. zu neuen oder neu geordneten Berufen.

Die nachstehenden Beispiele belegen, dass die Jugendlichen im Hinblick auf mangelnde Informationsaktualität durchaus eine Mitverantwortung der Betriebe sehen. Sie regten deshalb immer wieder

an, die Kommunikation zwischen Ämtern und Betrieben, aber auch zwischen Ämtern und anderen für die Ausbildung relevanten Institutionen zu verbessern. Einige Kommentatoren forderten von den potenziellen Arbeitgebern ein, ihrer „Bringschuld“ nachzukommen, also freie Ausbildungsstellen in jedem Falle unverzüglich dem Arbeitsamt zu melden.

Einige Jugendliche fühlten sich nicht ausreichend mit Informationsmaterial durch die Berufsberatung versorgt. Derartige Beiträge bezogen sich sowohl auf Angebote des Ausbildungsstellenmarktes als auch auf berufskundliche Informationen. Relativ häufig forderten Lehrstellenbewerber ausführlicheres Infomaterial über die ausbildenden Betriebe ein.

Wiederum andere Ausbildungsplatzbewerber monierten, dass ihr jeweiliger Berufsberater ihre Ausbildungsneigungen nicht genügend berücksichtigt hätten. Stattdessen wurde versucht, diese Jugendlichen gleichsam in solche Ausbildungsstellen zu „stecken“, die auf dem Markt noch vakant waren, obwohl keinerlei übereinstimmen-



---

**Übersicht 6:** Kritik an der Berufsberatung: Hier: Organisatorische Probleme der Berufsberatung  
– Überlastung bzw. mangelnde Arbeitsleistung der Berufsberater

- Es wäre schön, wenn man beim Arbeitsamt mal jemanden tel. erreichen könnte! Und wenn sie dort auf Fax etc. auch reagieren würden besonders bei Abmeldungen, da Ausbildungsplatz gefunden! (P-20; 24-jähriger Mann; in einer Lehre)
- Ich habe von dem Arbeitsamt keine einzige Adresse für einen Ausbildungsplatz bekommen, trotz ständiger Nachfrage. Das Sie mich zur (...) weitermittelt haben, war überflüssig, da mir dort auch nicht weitergeholfen wurde. (P-888; 17-jähriger Mann; in einer Lehre)
- Die Organisation der Berufsberatung war nicht immer förderlich. Erst wochenlang keine Reaktion, dann drei Termine am gleichen Tag zur gleichen Zeit. Und keine Informationen darüber, welcher Termin am wichtigsten wäre. (P-823; 22-jähriger Mann, in berufsfachschulischer Ausbildung)
- (Was noch wichtig ist:) Dass das Arbeitsamt sich mehr um die Leute, die einen Job haben wollen, kümmert und nicht nur auf dem Stuhl sitzen bleibt, wie es bei mir häufig der Fall war; die haben sich nicht einmal die Mühe gemacht, den Computer anzuschalten, es wurde gleich abgesagt. (P-328; 18-jähriger Mann; Wehrdienst/Zivildienst)
- Ich war von der Hilfe des Arbeitsamts sehr enttäuscht! Habe mich zum 1.1.02 arbeitslos bzw. Lehrstellensuchend gemeldet und die ersten Adressen im März bekommen. Zu diesem Zeitpunkt habe ich mit eigener Suche eine Stelle gefunden. (P-1553; 19-jährige Frau; in einer Lehre)
- Es wäre schön, wenn die Berufsberater mehr für die kommenden Bewerber Interesse aufbringen. Ich war bei zwei Beratern und bei beiden hatte ich das Gefühl, die wollten mich schnell loswerden. (P-1035; 19-jährige Frau, im Studium)
- Die Wartezeit um ein Gespräch mit einem Berufsberater zu bekommen ist viel zu lange. Bis zum vereinbarten Termin waren es bei mir über 4 Wochen. (P-282; 17-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Es sollten mehr als nur zwei Berufsberater für den Landkreis (...) zur Verfügung stehen. Das Arbeitsamt (...) Zweigstelle (...) hat mit die höchsten Zahlen bei Jugendarbeitslosigkeit, und da sind zwei Berufsberater einfach zu wenig! (P-3836; 20-jähriger Mann, in Ausbildung)

den Interessen vorlagen. Relativ häufig wurde auch darauf aufmerksam gemacht, dass studienberechtigte Bewerber, die eine Ausbildung machen wollten, nicht adäquat beraten wurden. Ihnen wurde wohl die naheliegende Alternative, ein Studium aufzunehmen, mehr als ans Herz gelegt. Kann man ein gewisses Verständnis für diese Vorgehensweise einiger Berufsberater aufgrund des prekären Ausbildungsstellenmarktes aufbringen, so ist die Kritik, als Bewerber und somit Kunde der Berufsberatung nicht ernst genommen worden zu sein, überdenkenswert. In wieder anderen Fällen wurden Ausbildungsneigungen mit der Begründung fehlender Ausbildungsreife durch die Berater zurückgewiesen. Hier argumentierten die Jugendlichen immer wieder, die Ausbildungsreife lasse sich nicht allein am Zeugnis ablesen.

Unter den sonstigen Kritikpunkten fanden sich Hinweise auf unzureichende Beratungsangebote für bestimmte Zielgruppen, z.B. für Bewerber, die

aufgrund ihrer persönlichen Lebensumstände größere Schwierigkeiten haben, eine Ausbildungsstelle zu finden. Dazu gehören unter anderem junge Frauen mit Kindern und ältere Bewerber.

Ein letzter, häufig genannter Kritikpunkt steht in direktem Zusammenhang mit den folgenden Abschnitten, die Beiträge zur Internetnutzung der Jugendlichen zum Inhalt haben. Augenscheinlich wurde teilweise nicht genügend auf die Online-Präsenz der Bundesanstalt für Arbeit rund um Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche aufmerksam gemacht.

## **2.2. Anmerkungen der Jugendlichen zur internetgestützten Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche**

Ein Ziel der Befragung war die Messung valider Werte hinsichtlich der Internetnutzung Jugendlicher zur Berufswahl und Lehrstellensuche. Im



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

### Übersicht 7: Kritik an der Berufsberatung: Hier: Aktualität der Informationen

- Ich habe Angebote zugeschickt bekommen und zu allen Bewerbungen geschickt. Diese Bewerbungen haben alle einiges an Geld gekostet. Komischerweise sagten viele, dass sie gar nicht ausbilden würden. (P-2710; 21-jährige Frau; im Studium)
- Die Stellenangebote, die man vom Arbeitsamt bekommt, sind meist schon vergeben, wenn man dort anruft. Man sollte das irgendwie mit den Firmen regeln, wenn eine Stelle vergeben wurde, dass die bescheid geben. (P-2989; 24-jährige Frau; arbeitslos)
- (Was noch wichtig ist:) Dass ich mit den Adressen von der Arbeitsamt nichts bekommen hatte. Und als ich da bei den Adressen angerufen hatte, waren die Stellen schon besetzt. (P-2854; 16-jährige türkische Frau; in berufsfachschulischer Ausbildung)
- Die Lehrstellenangebote des Arbeitsamtes waren z.T. nicht mehr aktuell, d.h. die Berufe wurden in diesem Jahr nicht ausgebildet oder die Plätze waren schon vergeben. (P-3374; 16-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Dass die Berufsangebote in BIZ öfter erneuert werden und aktualisiert werden. Es stehen oft Lehrstellen darin, die schon längst vergeben sind. Genauso ist es mit den Berufen, die man vom Berufsberater zugeschickt bekommt. (P-2035; 19-jährige Frau, jobbt)

Mittelpunkt stand das entsprechende Internetangebot der Bundesanstalt für Arbeit. Die quantitative Auswertung in den vorausgegangenen Kapiteln soll an dieser Stelle durch einen qualitativen Teil anhand von Beispielkommentaren von Jugendlichen zu diesem Themenkomplex ergänzt werden. Selbstverständlich gelten auch hier die unter 2.1 aufgeführten Einschränkungen hinsichtlich der Repräsentativität. Jedoch scheint es so, dass gerade die frei formulierten Kommentare besonders wertvoll im Hinblick auf Verbesserungspotenziale des Online-Angebots der Bundesanstalt für Arbeit sein können, weil sie teilweise sehr konkret auf technische und andere Probleme der Internetnutzung zur Berufswahl eingehen. Wie den Übersichten 1 und 2 zu entnehmen war, hatten sich sogar mehr Jugendliche zur Internetnutzung als zur Berufsberatung zu Wort gemeldet.

#### 2.2.1 Lobende Kommentare

Zunächst kann festgestellt werden, dass positive Beiträge zum Thema Internet häufiger sind als solche zur Berufsberatung, wenn auch in diesem Fall kritische Stimmen überwiegen. Hier muss erklärend ergänzt werden, dass eine Grobeinteilung in Lob und Kritik gewisse Tücken besitzt, weil viele Kommentare beispielsweise grundsätzlich lobend zur Online-Berufswahl Stellung nehmen, gleichzei-

tig aber auch auf Schwächen des Angebots verweisen oder etwaige Verbesserungsanregungen vorschlagen. Je nach Gewichtung des Aussage-schwerpunktes wurde eine Zuweisung versucht, die nicht immer einfach war. Folglich kann man davon ausgehen, dass viele kritische Stimmen im Sinne einer konstruktiven Kritik zu verstehen sind.

Wir unterscheiden hier generelles Lob zur internetgestützten Berufswahl und solche Kommentare, die sich explizit mit dem Angebot der Bundesanstalt für Arbeit in Verbindung bringen lassen. Diese Differenzierung ist gewählt worden, weil die Vermutung nahe liegt, dass allgemein formulierte Anmerkungen zum positiven Nutzen des Internets häufig gerade von den Jugendlichen artikuliert worden sind, die das Medium Internet als versierte Nutzer nicht erst für ihre Berufswahlentscheidung und Bewerbung entdeckt haben, sondern die es selbstverständlich auch für andere Informations-recherchen fachlicher oder beruflicher Natur zu nutzen wissen. Dies bedeutet nicht, dass die entsprechenden Beispielkommentare sich nicht auch auf die Arbeitsamtsseiten beziehen. Jedoch ist ein gewisser Tenor erkennbar, der unter der Voraussetzung von Anwendungskompetenz und Zugangsmöglichkeit die spezifischen Vorteile des Mediums im Allgemeinen als vorteilhaft einschätzt: Internet als praktisches Informationsmedium im



**Übersicht 8:** Kritik an der Berufsberatung. Hier: Mangelnde Kooperation von Berufsberatung und Betrieben, Kammern, Berufsschulen etc.

- Die Betriebe müßten noch mehr beim Arbeitsamt Unterstützung bekommen, das Arbeitsamt ist bei einer Lehrstellensuche nicht wirklich hilfreich. Es ist meistens nicht auf laufenden, was die Betriebe angeht, ob sie noch Lehrlinge nehmen oder nicht. Da müßte man was machen. (P-3066; 21-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Sie sollten generell mehr mit den Firmen/Organisationen zusammenarbeiten, um es den Suchenden etwas zu erleichtern, und man nicht auf Zeitungsannoncen angewiesen ist. (P-363; 22-jähriger Mann, in Ausbildung)
- (Was noch wichtig ist:) Bessere Koordinierung mit Sozialversicherungsträger (BFA, LVA), evtl. mit Krankenkassen und Industrie u. Handelskammern (hier werden ja die Lehrverträge ausgestellt und eingetragen). (P-2019; 17-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Die Zusammenarbeit zwischen Berufsberatung + Ausbildungsstellen funktioniert nicht, sonst hätte man mir ja Bescheid sagen können, das im BGJ noch freie Stellen waren, als ich anrief und von meiner telefonischen Absage aus (...) mich bei der Berufsberatung meldete. Wenn ich dort die Bekannte nicht gehabt hätte, würde ich heute noch auf der Straße sitzen. (P-3116; 16-jähriger Mann, im BGJ)
- Die Suche der Ausbildungsplätze sehr schwer (das Arbeitsamt hatte 1 Adresse) da ich in (...) nur Absagen bekommen habe. Das Arbeitsamt sollte daher viel enger mit den Betrieben Kontakt haben. Z. B. wie die Berufsschulen, ach, ja da sollte das Arbeitsamt die besten Schulen wissen, z.B. (...) für Winzer ist miserabel, (...) ist stark hochwertiger. (P-898; 17-jährige Frau, in Ausbildung)
- Die Stellenangebote, die man vom Arbeitsamt bekommt, sind meist schon vergeben, wenn man dort anruft. Man sollte das irgendwie mit den Firmen regeln, wenn eine Stelle vergeben wurde, dass die Bescheid geben. (P-2989; 24-jährige Frau, arbeitslos)
- Der Betrieb müßte das Arbeitsamt informieren, wenn seine Lehrstelle vergeben ist, damit das Arbeitsamt sofort diese Stelle rausnehmen kann. (P-3014; 21-jährige Frau, in Ausbildung)

Sinne von Schnelligkeit, Effektivität, Ortsungebundenheit, Informationsumfang sowie Zeit- und Kostenersparnis.

An dieser Stelle lohnt ein Blick auf die Anmerkungen der Jugendlichen auch deshalb, weil sie viel über ihre Verfahrensweise im Umgang mit dem Internet sagen. Diejenigen, die vertraut damit sind, sind teilweise nicht mehr abhängig von Hinweisen auf bestimmte Angebote. Im Gegenteil, sie suchen sich eigene, direkte Wege, indem sie z.B. die Websites von Betrieben studieren, Hinweise auf Bewerbungsformalitäten und -voraussetzungen suchen oder sich dort online bewerben.

Überhaupt scheinen, wie sich noch zeigen wird, Informationen zu potenziellen Arbeitgebern eine wichtige Rolle zu spielen. Dies kann ein Zeichen für die pragmatische Orientierung der jugendlichen Internetnutzer sein und stützt die These, dass die Bewerber oft erst online gehen, wenn sich ihr Berufswunsch bereits konkretisiert hat und sie eine

Vorauswahl an potenziellen Ausbildungsbetrieben getroffen haben.

Es verwundert ein wenig, dass lobende Äußerungen über den Wegfall regionaler Gebundenheit bei der Recherche um freie Ausbildungsplätze sehr selten sind. Hier hätte man vielleicht ein positiveres Echo erwarten können, schließlich hat sich immerhin ein knappes Fünftel derjenigen Jugendlichen, die in den letzten 15 Monaten auf Ausbildungsplatzsuche waren, auch tatsächlich überregional beworben. Offenbar nimmt die Neigung zu höherer Mobilität im Allgemeinen jedoch erst zu, wenn die Suche in der Heimatregion aufgrund von Lehrstellenmangel erfolglos geblieben ist oder Defizite bei denjenigen in der Region angesiedelten Betrieben empfunden werden, die im Berufswunsch ausbilden.

Das Lob für die Internetseiten zu Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche der Bundesanstalt für Arbeit spiegelt zunächst einmal eins: Für eine nicht



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

### Übersicht 9: Kritik an der Berufsberatung: Hier: Menge der Informationen

- Ausbildungsplätze müssen genauer beschrieben werden (Aufgaben). Mehr Informationen über die Ausbildungsbetriebe. (*P-498; 21-jährige Frau; in einer Lehre*)
- Die zuständige Kammer oder das Amt gibt doch Verzeichnisse mit allen anerkannten ausbildenden Betrieben aus. Im Prinzip nicht schlecht, nur sind diese oft unvollständig oder nicht mehr aktuell. Außerdem ist dort die Betriebsart nicht ausreichend erklärt (z.B. in meinem Fall: suchte ich nach einem Biobaubetrieb, keine gesonderte Kenzeichnung => Telefonate mit rund 50 Betrieben, nur um zu fragen, konventionell oder nicht? (*P-300; 20-jährige Frau; freiwilliges soziales oder ökologisches Jahr*))
- Das mehr Infos über die Betriebe bekommt wo man sich vom Arbeitsamt aus bewirbt (Wegen Bewerbungsgespräch und wenn man gefragt wird was man über den Betrieb weiß). (*P-2334; 16-jähriger Mann, berufsbildende Schule*)
- Es wäre schön es mehr Info's über Betriebe geben würde. Außerdem sollten Betriebe, die bekannt dafür sind, das Azubis abbrechen mehr unter die Lupe genommen werden, und ggf. nicht mehr vermittelt werden. (*P-3496; 17-jährige Frau, Arbeitsamtslehrgang*)
- Mehr Informationen zu den Berufen. (*P-3098; 17-jähriger Mann, Hausmann*)

allzu kleine Zahl von Lehrstellenbewerbern war das Internet eine konkrete Hilfestellung, die die Einmündung in ein Ausbildungsverhältnis zur Folge hatte. Hier spielt *asis* eine besondere Rolle. Die Internetnutzer rekrutieren Ausbildungsstellen in erster Linie durch dieses Informationssystem. Einige haben die Erfahrung gemacht, dass der „Output“ von Ausbildungsstellen hier aktueller und umfangreicher war als die entsprechenden Angebote, die vom Arbeitsamt postalisch zugesandt wurden. Dadurch ergab sich ein enormer Bewerbervorteil. Die Internetangebote steigern aber auch insofern die Eigeninitiative der Ausbildungsplatzbewerber, als dass sie sich mit Hilfe von Programmen wie *Berufenet* eine Orientierung verschaffen, welche Berufe für sie in Frage kommen oder welche Angebote und Alternativen für sie zur Verfügung stehen. Tendenziell lassen die entsprechenden Anmerkungen auch erkennen, dass der Bekanntheitsgrad der anderen Online-Programme der Bundesanstalt für Arbeit wesentlich geringer ist.

### 2.2.2 Kritische Kommentare

Schwerpunkte der Kritik an der internetgestützten Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche lassen sich formal nach inhaltlichen und technischen Fak-

toren trennen. Erstere korrespondieren zu einem wesentlichen Teil mit den Kritikpunkten der Jugendlichen an der Berufsberatung, wobei die anderen meistens auf immanente Probleme des Mediums Internet und der Umsetzungen seiner Inhalte bezogen sind.

Die Kritikpunkte betreffen in erster Linie

- mangelnde Aktualität der Informationen
- Falschinformationen
- unübersichtliche Darstellungsweise
- schwierige Menüführung
- mangelnde Bedienungsfreundlichkeit
- nicht ausreichende Filtersystematik für Informationen

Besonders häufig beklagten die Jugendlichen die mangelnde Aktualität der extrahierten Information. Dies betrifft natürlich hauptsächlich Lehrstellenangebote, die entweder gar nicht existierten oder – was eher der Fall war – schon vergeben waren. Berufswahlinformationen blieben weitgehend von dieser Kritik ausgenommen. Neben dem psychologischen Moment der Enttäuschung, wenn der Ausbildungsplatz schon besetzt ist, entstehen für die



**Übersicht 10:** Kritik an der Berufsberatung: Hier: einseitig angebotsorientierte Ausrichtung der Beratung unter Vernachlässigung der Ausbildungsneigungen bzw. Ausbildungsreife des Bewerbers

- Als ich mich zu einem Beratungsgespräch in BIZ einfand, hoffte ich auf eine individuelle Beratung, wurde aber enttäuscht, da ich eher zum Studium als zu einer Berufsausbildung beraten wurde. Auch nach mehrmaligen Hinweisen darauf wurde auf meinen Wunsch kaum eingegangen. (P-474; 19-jährige Frau, in Ausbildung)
- Die Berufsberater: ich wusste nie wirklich, was ich werden wollte, aber doch ganz bestimmt keine Bäckereifachverkäuferin. Aber genau dies wurde mir ohne weiteres Interesse angeboten. Es wird erst mal die Lehrstelle angeboten, die am häufigsten zu haben ist, und man wird sofort auf seinen Schulabschluss reduziert. Heute bin ich Bürokauffrau und einigermaßen zufrieden. Bis dahin hat es lange gedauert, aber daran ist meine Faulheit schuld. (P-273; 19-jährige Frau, in Ausbildung)
- Das Arbeitsamt sollte wirklich auf die Interessen eingehen und nicht versuchen, einen in irgendeine Ausbildung zu stecken und damit die Arbeitslosenzahlen sinken (das BIZ in (...) ist anscheinend daran interessiert dies zu tun) und vor allem sollten Berufsberater einen nicht abfertigen und lediglich sagen, das man (übersetzt) sowieso zu nichts fähig ist (so hart das auch klingen mag, aber ein BIZ werde ich nie wieder besuchen). (P-1410; 20-jähriger Mann, arbeitslos)
- Mir hat es nichts genutzt. Außerdem wäre es besser, wenn das Arbeitsamt nicht an den Noten ausmacht, welcher Betrieb geeignet wäre! Ich wäre für meinen Betrieb angeblich zu schlecht, trotzdem bin ich sofort genommen worden!! Auch mein Lehrer hat gesagt, dass es sinnlos ist, Adressen beim Arbeitsamt anzufordern. (P-1309; 20-jährige Frau, in Ausbildung)

Jugendlichen so nicht unerhebliche Kosten durch erfolglose Bewerbungen, die auf ein veraltetes Informationsangebot zurückgehen, das ihnen zudem viel mehr Bewerbungsalternativen suggeriert hatte, als tatsächlich bestanden. Entsprechend der Kritik an fehlenden Absprachen von Arbeitgebern und Arbeitsämtern, die wir in 2.1 geschildert hatten, bemängeln auch in Bezug auf das Internet viele Jugendliche, was ihnen selbstverständlich erscheint: Ist eine Ausbildungsstelle besetzt, darf sie nicht mehr im System zur Verfügung stehen. Die Sensibilität der jungen Lehrstellenbewerber für die Schwierigkeiten, solche Absprachen technisch reibungslos zu koordinieren, reicht nicht so weit, dass sie bereit sind, über Wochen veraltete Angebote zu akzeptieren.

Dies zeigt aber auch, wie sehr die jugendlichen Internetnutzer sich auf das, was ihnen dort präsentiert wird, verlassen: die Angebote werden als seriös wahrgenommen. Vor allem aber gehen sie davon aus, dass sie nicht „ohne Gewähr“ eingestellt worden sind, d.h., dass es selbstverständlich für sie noch Sinn macht, sich dort zu bewerben. Wäre dem nicht so, überprüfen sie sicherlich telefonisch die jeweiligen offenen Ausbildungsstellen und ersparten sich somit zumindest unnötige Bewerbungen.

Kritische Anmerkungen zu technischen Problemen bei der internetgestützten Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche lassen sich deutlich schwerer bewerten, schließlich muss man davon ausgehen, dass sie teilweise auch durch unzureichende Erfahrung mit dem Medium Internet begründet sind. Offensichtlich haben viele Jugendliche Schwierigkeiten, den richtigen „Einstieg“ bei ihrer Suche zu finden und Informationen bedarfsgerecht zu extrahieren. Trotzdem muss die Frage gestellt werden, ob nicht auch die Umsetzung des Informationsangebotes so gestaltet werden könnte, dass sich die Zielgruppe weniger überfordert fühlt und besser zurecht findet. Denn der Tenor der Kritik lautet überwiegend: zu unübersichtlich und zu kompliziert. Im Abschnitt 2.2.4 wird darauf noch näher einzugehen sein.

Die folgenden Beispiele stehen in Zusammenhang mit der bereits formulierten These, die Jugendlichen nutzten das Internet möglicherweise nicht vornehmlich zu ihrer Berufswahlentscheidung, sondern erst, wenn sich ihr Ausbildungswunsch weitgehend konkretisiert hat. Die überproportional hohe Kenntnis von *asis* im Vergleich zu den anderen Informationssystemen kann diese Vermutung statistisch stützen, ebenso wie die Häufigkeit von Kommentaren zu *asis*. Somit scheint das Internet



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

**Übersicht 11:** Kritik an der Berufsberatung. Hier: Unzureichende Angebote bzw. Hilfen für bestimmte Zielgruppen/Problemgruppen

- Ich finde es total schlecht das, wenn man Schwanger wird, das gefühl bekommt, jetzt sind alle türen zu. Eigentlich wollte ich nichts weiter als meinen Abschluß zur Friseurin machen trotz Schwangerschaft, aber mir kam niemand entgegen, das heißt 3 Jahre lehre für nichts und das alles nur weil keiner lust hatte, sich mit meinem Problem auseinander zu setzen!! Es gibt so viele Bildungszentren, da wäre für mich bestimmt auch noch Platz gewesen. Befasst euch mal damit, denn ich bin kein Einzelfall!! Es müßte mehr Lehrstellenangebote direkt für junge alleinstehenden Mütter geben, da diese sonst nie eine richtige Chance bekommen und sich von den Ausbildungsbetrieben nur anhören müßen, dass die Kinder bis 4 Jahre für Krankheiten machen anfällig sind und die Mutter daher die Lehre nicht antreten darf. Total kinderfeindliche Einstellung. (P-824; 23-jährige Frau; arbeitslos)
- Durch das AA in (...) wurde ich dem Amtsarzt vorgestellt, aufgrund meiner Gesundheit kommt ein kaufmänn. Beruf in Frage, so machte ich eine 2jährige HBFS mit. Trotzdem bisher kein Erfolg bei einer Bewerbung und keine Unterstützung vom AA. Von denen komme ich mich verarscht vor. Trotz Gesundheitseinschränkungen habe ich keine positiven Anstrengungen durchs AA erfahren. Bei meinen Bewerbungen in Berufen, die meiner Vorstellung entsprechen – z.B. Autoschlosser – kam es zu den Vorstellungsgesprächen, eine Lehre scheiterte an meiner Gesundheit. So bin ich auf eine Büro-Lehre angewiesen, und das seit 6 Jahren! (P-2688; 20-jährige Frau, in Ausbildung)

weniger als Berufswahlinstrument denn als Instrument zur Rekrutierung und Sicherung eines Ausbildungsplatzes zu fungieren. Überspitzt formuliert hieße das:

Das Internet tritt als Informationsquelle oft erst hinzu, wenn alle anderen zur Verfügung stehenden Quellen ausgeschöpft sind und Fragen der Berufswahl bereits weitgehend abgehandelt wurden.

Interessant erscheint auch die Annahme, bestimmte Berufszweige oder -gruppen eigneten sich nicht zur Berufswahl per Internet. Vor diesem Hintergrund könnte der Frage nachgegangen werden, ob andererseits bestimmte Berufszweige dazu gerade prädestiniert seien. Hier könnten beispielsweise die IT-Branche, die Medien- und Marketingbranche und andere technisch und/oder textlich-kreativ ausgerichtete Bereiche näher analysiert werden.

**Übersicht 12:** Kritik an der Berufsberatung. Hier: Mangelnde Verweise auf das Online-Angebot der Bundesanstalt für Arbeit

- Von den bei Frage 14 ausgeführten Angeboten, hatte ich keine Ahnung! Auch vom Arbeits- oder Berufsberater hat man darüber keine Auskünfte bekommen. Das wäre schon besser, wenn die davon auch Ahnung hätten oder wenigstens Informationen darüber vorliegen hätten! (P-962; 22-jährige Frau, sonstiger Verbleib)
- Ich bin jetzt fast 22 Jahre alt und bin seit über 4 Jahren auf mich alleine gestellt und habe eine Lehrstelle gesucht! Ich würde mir wünschen, daß das Arbeitsamt mir dabei geholfen hätte, indem es mich z.B. darauf aufmerksam gemacht hätte, daß es dieses asis überhaupt gibt (schriftlich?!) (...). (P-1829; 22-jährige Frau, in Ausbildung)
- (Was noch wichtig ist:) Die Schulabgänger auf das Internet aufmerksam machen. Ich wurde nicht darüber informiert, dass man im Internet nach Ausbildungsplätzen suchen kann. Obwohl ich mich während meiner Ausbildungsplatzsuche an das Arbeitsamt gewandt habe. (P-543; 18-jährige Frau, in Ausbildung)



### Übersicht 13: Lob der internetgestützten Berufswahl allgemein

- Alle nötigen Informationen, die ein potentieller Bewerber benötigt, sind auf jeden Fall gegeben. (P-37; 20-jährige Frau; in einer Lehre)
- Man kann sich von zu Haus aus um eine Lehrstelle kümmern. Keine ewigen Rennereien zum Arbeitsamt. Man kann in manchen Fällen die Bewerbungen direkt über das Internet an das gewünschte Unternehmen schicken. (P-934; 20-jährige Frau; in berufsfachschulischer Ausbildung)
- Das heißt Internet ist kostengünstiger, zuverlässiger, zeitsparender, schneller als jeder Berufsberater. (P-3218; 21-jährige Frau; in Ausbildung)
- Ich halte es für eine sehr gute Idee, da man sich nicht nur beim Berufsberater beraten kann, sondern auch selber auf die Suche gehen kann. Das Internet ist leicht zu bedienen und man hat einen großen Überblick. (P-1031; 19-jähriger türkischer Mann, arbeitslos)
- Für Leute mit Internetzugang eine tolle Sache. Hat mir speziell gute Dienste erwiesen! Danke. (P-812; 18-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Klar ist das Internet sehr hilfreich. Da gibt es bestimmt mehr Ausbildungsplätze als beim Arbeitsamt. (P-1120; 18-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Gut, weil es für jeden zugänglich ist und einem die Suche vereinfacht! (P-3911; 18-jährige Frau, arbeitslos)
- Das Internet war für die Stellensuche sehr hilfreich, der Arbeitsamtsvermittler war oberflächlich und inkompetent und letztendlich für die Erlangung der Lehrstelle nicht relevant. (P-4145; 17-jähriger Mann; in einer Lehre)
- Ich finde es gut, dass es im Internet so viele Möglichkeiten gibt, einen Ausbildungsplatz zu finden. Jedoch finde ich es wichtig, dass man besonders die Jugendlichen mehr darauf aufmerksam machen sollte, dass das Internet nicht nur zum Spielen genutzt werden kann. (P-1244; 17-jährige Frau; sonstige berufsbildene Schule)
- Die Website der IHK war eine wichtige Informationsquelle. (P-546; 17-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Es ist eine sehr gute Art, wenn man sich halt in anderen Städten bewerben will. (P-216; 18-jähriger Mann, Sekundarstufe I)
- Die Unterstützung des Arbeitsamtes hat mir nicht viel gebracht. Letzlich fand ich die Lehrstelle über Internet bzw. ein Verzeichnis der IHK über ausbildende Betriebe. (P-2485; 18-jährige Frau, in Ausbildung)
- Ich habe mich direkt auf den Internetseiten spezieller Betriebe (=> Banken) über deren Ausbilverfahren und dortige Möglichkeiten informiert. Dort kann man auch grundlegende Dinge über den Betrieb erfahren, die beispielsweise für Vorstellungsgespräche hilfreich sind. (P-677; 20-jährige Frau; Studium)

#### 2.2.3 Kommentare zum Bekanntheitsgrad der Internetangebote und zu Umfang und Möglichkeiten der Internetnutzung durch die Jugendlichen

Hier seien noch einige Kommentarfelder aufgeführt, die mit den Erfahrungen einiger Jugendlicher bei der Berufsberatung korrespondieren (vgl. 2.1): Offensichtlich besteht noch ein Aufklärungs- bzw. Marketingbedarf im Zusammenhang mit Berufswahl per Internet, der einerseits auf mangelnde

Hinweise von Seiten der Berufsberater bzw. der Arbeitsämter beruht, andererseits teilweise jedoch auch stark von den Kenntnissen und Zugangsmöglichkeiten, welche die Online-Berufswahl voraussetzt, abhängt. Die entsprechenden Anmerkungen stehen in Verbindung mit denen aus dem vorangegangenen Abschnitt, wo Beispiele von fehlenden Verweisen auf das Internetangebot der Bundesanstalt für Arbeit durch die Berufsberatung angeführt worden waren (vgl. Übersicht 12).



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

**Übersicht 14:** Lob der internetgestützten Berufswahl. Hier: Nutzen des Online-Angebots der Bundesanstalt für Arbeit

- Vielen Dank, das es Internet und ASIS gibt. Ich habe meine erste Lehrstelle leider schon nach einer Woche verlohren und habe dank ASIS schon nach 3 Tagen eine neue und viel bessere Lehrstelle erhalten. Nochmals vielen Dank. (P-173; 17-jährige Frau; in einer Lehre)
- Das Internet hat heute eine viel größere Bedeutung für Jugendliche und wird viel eher genutzt! Ohne ASIS vom Arbeitsamt hätte ich jetzt vielleicht keine Lehrstelle! Es hat mir wirklich sehr geholfen und ich bin froh das es sowas gibt! Danke. (P-319; 21-jährige Frau; in einer Lehre)
- Zwar hab ich noch nie die Online-Informationsangebote genutzt, da ich gar nicht wusste, dass es so viele Angebote des Arbeitamtes im Internet zu sehen gibt, aber von der Sache her ist diese Informationsart die fortschrittlichste und vielbenutzteste. Das EDV-System ist unsere Zukunft und eine hervorragende Sache! Also, weiter so! (P-1186; 20-jährige Frau; in einer Lehre)
- Dass es super ist so etwas wie asis etc. nutzen zu können (P-2065; 16-jähriger Mann; in einer Lehre)
- Ich habe im Internet die Stellenanzeigen viel früher gefunden als das Arbeitsamt mir diese gleichen dann ca. 6-8 Wochen später zugesandt hat per Post. Meistens war es, wenn ich mich erst dann dort beworben hätte, so gewesen, das ich dann die Stelle höchstwahrscheinlich nicht mehr bekommen hätte. (P-953; 22-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Gerade die Option BerufeNET hat mir sehr weitergeholfen, überhaupt eine Orientierung zu finden. (Welche Ausbildungsberufe gibt es überhaupt? Was interessiert mich?) (P-1871; 19-jährige Frau, in Ausbildung)
- ([www.arbeitsamt.de](http://www.arbeitsamt.de)) Ich finde diese Einrichtung sehr sinnvoll und sie ist so aufgebaut, dass sich jeder Durchschnitts-PC-Benutzer zurecht findet und ein „Anfänger“ es nach einigen Erklärungen auch versteht und sich in dem Arbeitsamtprogramm gut bewegen kann. (P-2464; 18-jährige Frau, im Berufgrundbildungsjahr)

Erstaunlich war, wie oft Jugendliche über eine Benachteiligung bei der Ausbildungsplatzsuche klagten, weil ihnen ausreichende Möglichkeiten zur Informationsrecherche via Internet nicht zur Verfügung standen. Wieder einmal scheint es so zu sein, dass das Elternhaus sehr wichtig ist: Wenn dort, wo der Jugendliche in der Regel lebt, kein Anschluss existiert, kann er nur auf externe Anbieter ausweichen. Ältere Lehrstellenbewerber, die ebenso wenig über Zugangsmöglichkeiten verfügen, sind meist aufgrund ihres unbefriedigenden Verbleibs in einer prekären finanziellen Situation. In diesem Zusammenhang regen die Kommentatoren häufig an, kostenlose Internetzugänge an öffentlichen Stellen oder verstärkt in den Arbeitsämtern zu schaffen, die dann zweckgebunden genutzt werden könnten.

Nur teilweise miteinander gekoppelt sind Internetzugang und Internetkenntnisse. Es ist nicht unbedingt so, dass Nutzungsmöglichkeiten auch dazu führen, tatsächlich die notwendigen Anwendungsfertigkeiten zu erlernen. Umgekehrt verfügen einige, die keine Zugangsmöglichkeit haben, sehr wohl über diese Fähigkeiten und bedauern, sie nicht gebrauchen zu können. Die aufgeführten Beispiele sollen einen Eindruck davon wiedergeben, wie divergierend die Möglichkeiten zur Nutzung und die Kenntnisse vom Medium Internet sind. Möglicherweise illustrieren sie die statistischen Ergebnisse zur Internetnutzung, die vor allem im Hinblick auf Nutzungsfrequenz und -dauer erhebliche Unterschiede zwischen den Lehrstellenbewerbern hatten zu Tage treten lassen. Obwohl vielen das Medium Internet sehr vertraut ist, scheint eine



## Übersicht 15: Kritik an der internetgestützten Berufswahl: Hier: Mangelnde Aktualität der Informationen

- Teilweise sind einige Lehrstellen oder Arbeitsplätze schon vergeben, obwohl sie noch einige Wochen als frei in Internet stehen. Dies betrifft auch diverse Nebenjobs in meiner Umgebung. In diesem Punkt sollte es klare absprachen mit dem Arbeitgeber geben. Ansonsten gibt es meinerseits nichts zu bemängeln. (P-333; 20-jähriger Mann; in einer Lehre)
- Die bereits vergebenen Plätze sollten so schnell wie möglich entfernt werden (von der Web-Site), damit man es dort nicht umsonst versucht, und das Verschicken von Bewerbungsunterlagen per Post ist nicht grade billig. (P-895; 18-jährige Frau; sonstige berufsbildende Schule)
- Die Aktualität der Angebote ist nicht immer gegeben. Ich hatte mich bei Stellen beworben, die nicht mehr suchten bzw. es lag ein Angebot vor, der Betrieb hatte aber gar nicht mehr gesucht! (P-1515; 23-jähriger Mann; arbeitslos)
- Oft sind Lehrstellen aus dem Internet schon vergeben, sinnlose Bewerbung, sinnloses Geldausgeben, sinnlose Hoffnung auf Lehrstelle, sehr deprimiert. (P-426; 21-jährige Frau, in Ausbildung)
- Sämtliche Angebote ASIS, SIS etc sollten besser aktualisiert werden. (P-667; 22-jähriger Mann, arbeitet)
- Die Angebote, die im Internet veröffentlicht und schon vergeben sind, sollten sofort raus genommen werden, da man sich die Bewerbungsunterlagen sparen kann. Man sieht dann nur noch das, was auch noch sucht, das spart Zeit und Geld. (P-1455; 16-jährige Frau, jobbt)
- Die Stellen (Ausbildung), die im ASIS veröffentlicht werden, sind fast immer schon besetzt. Die Betriebe melden dies aber fast nie. Man bewirbt sich dort, aber man bekommt dann mitgeteilt, dass die Arbeitsstelle schon seit 3-4 Monaten vergeben ist. Was soll das. (P-1985; 16-jähriger Mann, im Praktikum)

Nutzung für junge Leute, die nicht im Zusammenhang mit einer Freizeittätigkeit steht, weniger selbstverständlich, als man hätte vermuten können.

In den nachstehenden Anmerkungen kommen Unsicherheiten im Umgang mit dem Medium Internet zum Ausdruck. Einige dieser Jugendlichen wünschen sich explizit Einführungen oder sonstige Hilfestellungen, um ihre „technische“ Benachteiligung ausgleichen zu können. Jedoch scheinen andere eher Hemmungen aufgebaut zu haben, die in Zusammenhang mit der Unpersönlichkeit des Mediums stehen. Diese Lehrstellenbewerber bevorzugen nach wie vor das persönliche Beratungsgespräch und nutzen die Online-Angebote maximal zu einer kurzen Vorrecherche.

Obwohl ähnliche Stimmen überwiegen, konnten auch einige Fälle gezählt werden, die gegenteiliger Natur sind. Für einen kleinen Teil der Jugendlichen scheint die „Online-Berufsberatung“ eine willkommenen Alternative zum Besuch beim Berufsberater zu sein. Sie bevorzugen das Internet zur Informationsrecherche und Ausbildungsplatzsuche nicht nur, sondern verzichten gänzlich auf klassi-

sche Berufsberatung vor Ort, weil sie eben gerade ein persönliches Beratungsgespräch scheuen. Dies mag auch in Zusammenhang mit Erfahrungen stehen, die sie nicht selbst gesammelt haben, sondern die auf Gespräche mit anderen Lehrstellenbewerbern in ihrem näheren Umkreis zurückzuführen sind. Entsprechende Beispiele sollen aber nicht darüber hinweg täuschen, dass ein Großteil der Bewerber, die das Internet zur Berufswahl nutzen, dies wohl nicht anstelle des Beratungsgesprächs im Arbeitsamt, sondern ergänzend dazu tut.

### 2.2.4 Anregungen zur Optimierung von Berufsberatung und Internetangebot

Nachdem wir positive und negative Anmerkungen vorgestellt haben, möchten wir abschließend einige Beispiele positiver Kritik, die sich in Form von Anregungen und Verbesserungsvorschlägen in den Kommentaren der Jugendlichen niedergeschlagen haben, anstelle eines Fazits präsentieren.

Auch hier haben wir noch einmal eine Zweiteilung vorgenommen. Zunächst wurden Anregungen ausgewählt, die häufig beide Aspekte berücksichtigen



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

**Übersicht 16:** Kritik an der internetgestützten Berufswahl. Hier: Technische Probleme – Mangelnde Bedienungsfreundlichkeit, schwierige Menüführung, Unübersichtlichkeit

- Die Seite vom Arbeitsamt ist völlig undurchschaubar. Dieses ASIS sollte man deutlicher hervorbringen. Ich habe es nie gefunden. *(P-626; 17-jährige Frau; sonstige berufsbildende Schule)*
- Ist zu kompliziert gestaltet. Man sollte deutlich leichter Voraussetzungen für die Suchmaschinen für Lehrstellen schaffen. Man muss zu genau angeben, was den Beruf betrifft, und bekommt trotzdem meist die falschen Berufsgruppen auf den Bildschirm. *(P-3140; 17-jährige Frau; freiwilliges soziales oder ökologisches Jahr)*
- Da das Internet mit Ausbildungsangeboten zu unübersichtlich sind und auch meistens nur Angebote angepriesen werden aus ferner Umgebung und kaum in unmittelbaren Nähe, finde ich das, wenn man keine nötige Gelder zu Verfügung hat, daß das Internet zwar eine feine Sache ist, aber für die Lehrstellenfindung würde ich lieber das naheliegenste wie Arbeitsamt oder Betriebe wählen. Halte ich für Erfolgreicher. *(P-1487; 22-jähriger Mann; arbeitslos)*
- Ich habe mich in Internet schon über Ausbildungsplätze erkündigt. Allerdings waren dabei die Seiten vom Arbeitsamt und ihre Partnerseiten wenig hilfreich. Besonders die Homepage vom Arbeitsamt finde ich sehr kompliziert und unübersichtlich. *(P-752; 18-jährige Frau, sonstiger Verbleib)*
- Die Verknüpfungen des Informationsfensters weichen teilweise vom Original Berufswunsch zu weit ab. *(P-1176; 17-jährige Frau, im Freiwilligen Sozialen Jahr)*
- Für Leute, die sich nicht mit dem Internet auskennen, ist es ein sehr nerviges & zeitintensives Unterfangen! Einfacher machen! *(P-2881; 19-jähriger Mann, arbeitslos)*
- Zu wenige o. unübersichtl. Informationen f. Bewerbungsadressen o. Berufsinfos. Ausserdem fehlerhaft u./o. unvollständig und völlig unzuverlässig. *(P-33; 21-jähriger Mann, in berufsfachschulischer Ausbildung)*

und gerade im Sinne eines umfassendes Beratungskonzeptes argumentieren, das klassische Berufsberatung vor Ort und Online-Informationen in Ergänzung vorsieht. Anmerkungen zu asis werden gesondert aufgeführt. Die Vorgehensweise begründet sich in der überaus großen Zahl von Kommentaren, die sich explizit auf asis bezogen. Zudem werden in diesem Kommentarblock die Anregungen besonders gegenständlich und fest umrissen.

Die zitierten Anmerkungen können womöglich Problemfelder aufzeigen und Optimierungspotenziale sichtbar machen. Sie veranschaulichen im Besonderen die Notwendigkeit, die Schnittstellen zwischen Berufsberatung und Betrieben leistungsfähiger zu machen und daraus auch Impulse für die Online-Präsenz der Bundesanstalt für Arbeit zu gewinnen. In den Kommentaren gehen die Lob- und Kritikpunkte der Jugendlichen oft einher. Wie

auch persönliche Berufsberatung vor Ort und Berufswahl per Internet nicht voneinander zu trennen sind, werden hier Erfahrungen konkret, die beide Bezugspunkte haben. Daraus resultiert zwangsläufig ein kritisches Reservoir, das einen Vergleich beider Formen nicht scheut. Natürlich können die Kommentare bestenfalls Anhaltspunkte für etwaige Modifizierungen liefern. Trotzdem sollen sie durchaus auch zeigen, dass die Jugendlichen als Zielgruppe und kritische Nutzer nicht unterschätzt werden sollten. Viele Kommentare sprechen für einen aufmerksamen, im positiven Sinne kritischen Zugang zu dem, was auch aus Sicht der Lehrstellenbewerber als „Anbieter-Kunden-Verhältnis“ beschrieben werden kann. Schließlich lassen sie sich auch als Zusammenfassung dessen lesen, was auf den vorigen Seiten verschiedenen Schwerpunktthemen zugeordnet worden war.



## Übersicht 17: Kritik an der internetgestützten Berufswahl. Hier: Nutzen für bestimmte Zielgruppen

- Je nachdem welcher Berufszweig man gewählt hat, ist das Internet eher die falsche Art zu suchen. In handwerklichen Betrieben ist der direkte Kontakt meist hilfreicher. (P-300; 20-jährige italienische Frau, in Ausbildung)
- Meiner Meinung nach ist das Internet eine gute Möglichkeit, um sich einen Ausbildungsplatz zu suchen, doch nur, wenn man schon ein Ziel vor Augen hat, d.h. wenn man weiß welchen Beruf man ausüben möchte. Jedoch sind die meisten Jugendlichen unsicher und wissen nicht welchen Beruf sie ausüben wollen. Um sich darüber klar zu werden, finde ich das Internet nicht so günstig, sondern würde da eine persönliche Beratung vorziehen. Danke. (P-428; 20-jährige Frau, in Ausbildung)
- Persönliche Beratung steht zu erster Stelle. Berufswahl und Ausbildungsplatzsuche im Internet sind erst sinnvoll, wenn man seine Interessengebiete zumindest einkreisen kann. Mir hat die Surferei diesbezüglich nicht besonders viele Erkenntnisse geschenkt. (P-435; 20-jährige Frau, jobbt)

Der besseren Übersichtlichkeit halber werden hier die technischen und inhaltlichen Kritikpunkte an asis in Stichpunkten ausgewiesen. Sie sind zum Teil symptomatisch für die Probleme bei der Internetnutzung zu Berufswahl und Lehrstellensuche:

- mangelnde Aktualität
- Fehlerhaftigkeit
- fehlende Information zu den Betrieben wie Betriebsgröße, Lage, Bewerbungsvoraussetzungen (beispielsweise in Form von Kurzprofilen)
- fehlende Verlinkung mit der entsprechenden Homepage, fehlende Telefonnummern und Adressen (bei nicht offener Stellenausschreibung)
- nicht ausreichende bedarfsgerechte Filterfunktion (beispielsweise nach PLZ, Region).

Ein Aspekt springt immer wieder ins Auge: Das Berufswahlinstrument Internet setzt ein hohes Maß an Eigeninitiative der Lehrstellenbewerber voraus. Hohe Nutzungskompetenzen befördern diese natürlicherweise. Aber auch Bedienungsfreundlichkeit und Übersichtlichkeit, Verlässlichkeit der gebotenen Information und eine ansprechende Aufbereitung können diese erhöhen. Fallen diese Aspekte im Urteil der Jugendlichen negativ aus, bremst das auch ihre Begeisterung für das Medium. Der sinnvolle Gebrauch des Internets zur Berufswahl sollte aber dringend gefördert werden, worauf auch viele Jugendlichen im Rahmen ihrer Kommentare aufgerufen haben. Deswegen hat hier stellvertretend eine junge Frau das Schlusswort, die geschrieben hat:

„Internet ist eine sehr gute Möglichkeit, da Selbstinitiative das wichtigste ist.“ (P-295; 20-jährige Frau, in Ausbildung).

## Übersicht 18: Kommentare zum Bekanntheitsgrad des Online-Angebots der Bundesanstalt für Arbeit und anderer Anbieter

- Die Internetseiten, die Sie bei Frage 14 aufgeführt haben, kenne weder ich, noch Freunde, Verwandte oder Bekannte. Sie müssten öfter erscheinen. Z.B. auf Flugblättern, in TV- und Radiowerbung gebracht werden, o.ä. Danke (P-1583; 17-jährige Frau, in Ausbildung)
- Ich denke, asis ist sehr unbekannt und deshalb sollte versucht werden den Bekanntheitsgrad von asis zu steigern. (P-1768; 19-jährige Frau, Sekundarstufe II)
- Mehr Popularität der Internetsuche ins Leben rufen. (P-96; 20-jährige Frau, in Ausbildung)
- Ich kenne nur wenige, bis gar keine dieser Internetbörsen. Vielen anderen geht das bestimmt genauso. Vielleicht sollte man dafür viel mehr Werbung betreiben. (P-3027; 15-jähriger Mann, Sekundarstufe I)
- Man sollte mehr Werbung für die Seiten im Internet machen, denn ich hatte vorher keinerlei Ahnung wo ich nach Stellen schauen könnte, bis ich die Infos bei der BA erhielt. (P-3669; 20-jährige Frau, arbeitslos)

## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

**Übersicht 19:** Kommentare zu fehlenden oder unzureichenden Möglichkeiten der Internetnutzung und entstehenden Kosten

- Es müsste mehr öffentliche Plätze und Stellen mit Internetzugang geben. Betreuung von interessierten Bewerbern könnte von AA her intensiver sein. *(P-1028; 16-jähriger Mann; Sekundarstufe I)*
- Es ist heute so, das noch nicht jeder Internet hat. Im Computer beim Arbeitsamt stehen nie aktuelle Lehrstellenangebote sondern nur veraltet. Habe oft ein Praktikum gemacht, war aber letztlich nur billige Arbeitskraft, weil ohne Beziehung nichts geht, nur leere Versprechungen. *(P-2064; 18-jähriger Mann, arbeitslos)*
- Habe kein Internet, kann mir in meiner jetzigen Situation auch keinen Besuch in einem Internet-Café leisten. *(P-167; 20-jährige Frau, arbeitslos)*
- Ich habe es fast ohne Internet geschafft. Hohe Eigeninitiative könnte etwas mehr durch größere Transparenz der Internetangebote unterstützt werden. Nicht jeder hat Internet. *(P-877; 20-jährige Frau, in Ausbildung)*
- Muss leichter zugänglich gemacht werden, da nicht jeder Internet zuhause hat. Z.B. Anlaufstellen für Jugendliche, außer Berufsberatung, mit kostenlosen Internetzugang. *(P-1325; 19-jährige Frau, in Ausbildung)*
- Ich finde das Internet als Infoquelle sehr gut. Leider lebe ich zur Zeit von Sozialhilfe und habe daher keine Möglichkeit einen Internetanschluss zu finanzieren. Es ist ungerecht, daß Leute mit geringen finanziellen Mitteln in dieser Hinsicht benachteiligt sind. *(P-955; 24-jährige Frau, Arbeitsamtslehrgang)*

**Übersicht 20:** Kommentare zu Hemmungen bzw. fehlenden Kenntnissen der Jugendlichen im Umgang mit dem Medium Internet

- Meiner Meinung nach ist ein qualifiziertes Gespräch (als Angebot im Arbeitsamt) wesentlich wichtiger und effektiver bei der Wahl eines Ausbildungsplatzes. Diese müßten allerdings persönlich und intensiv stattfinden. *(P-0698; 23-jährige Frau, in Ausbildung)*
- Es sollte jemand zur Beratung Zeit haben und helfen, denn falls sich jemand nicht gut mit dem Internet auskennt, macht es vielleicht Probleme. Und von den anderen Internet-Adressen (Frage 14) habe ich nichts gehört, obwohl es mich interessiert hätte. *(P-3499; 20-jährige Frau, in Ausbildung)*
- Mir persönlich sind die Berufsberatungsgespräche beim Arbeitsamt wichtiger. Es könnte mehr geholfen werden und beraten, z.B. wie man am besten eine Bewerbung schreibt, ob der Beruf für mich (andere) geeignet ist oder auch Vorbereitungen für ein Einstellungstest. *(P-1172; 18-jährige türkische Frau, arbeitslos)*
- Ich habe keine (kaum) Kenntnisse über Internet. Daher konnte ich das Internet nicht zur Berufssuche benutzen. Dies liegt nicht daran das ich zu Hause kein Internet habe, sondern das wir nur kurz in der Schule Informatik (bzw. etwas mit Internet, wenn's hoch kommt eine Stunde) hatten. Es müssten vom Arbeitsamt kostenlose Kurse fürs Internet angeboten werden. *(P-357; 18-jährige Frau, berufsbildende Schule)*
- Internet, meine ich, ist nicht gut, nicht nötig, persönliche Vorstellung ist besser. *(P-207; 17-jähriger Mann, in Ausbildung)*
- Internet ist mir zu unpersönlich. Zum Informieren sehr gut, aber ich würde nie über das Internet meinen Ausbildungsberuf wählen!! *(P-2861; 19-jähriger Mann, in Ausbildung)*



---

**Übersicht 21:** Kommentare zu Hemmungen der Jugendlichen, ein Beratungsgespräch im Arbeitsamt zu führen

- Sie müssen mehr Angebote in den Schulen machen und mehr Information aufhängen oder weiterleiten. Weil viele Leute trauen sich einfach nicht mit Ihnen (Arbeitsamt) zu sprechen. (P-713; 15-jähriger Mann, Sekundarstufe I)
- (Internet, Anm. d. Aut.): Würde ich eher bevorzugen, anstatt zu einer Beratung zu gehen. (P-1078; 21-jährige Frau, in Ausbildung)

**Übersicht 22:** Verbesserungsvorschläge und Anregungen der Jugendlichen zur Gestaltung der Internetangebote der Bundesanstalt für Arbeit und der Berufsberatung

- Die Berufsberatung der Arbeitsämter sollte besser aufeinander abgestimmt werden. Z.B. sollte das AB (...) auch Lehrstellen in Köln mit einbeziehen können. Die Berufsberater sollten auch über das Internet (z.B. per E-mail) erreichbar sein. (P-1639; 20-jährige Frau, im Praktikum)
- Abgesehen von der Aktualisierung im Internet, finde ich, dass das Arbeitsamt nicht auf Landkreis- bzw. Bundeslandebene, sondern bundesweit zusammenarbeiten und vermitteln sollte. Angebote müssen regelmäßig hinterfragt und aktualisiert werden. (P-2866; 21-jährige Frau, in Ausbildung)
- Zu viele Börsen (Job, Praktikabörsen), Arbeitsamt sollte mehr tun, damit Betriebe beim Arbeitsamt und nicht bei diesen Internetbörsen inserieren. (P-858; 20-jährige Frau, im Studium)
- Mehr Präsenz von den Berufsberatern an Schulen (Einzelberatung). Bessere Besetzung der Arbeitsämter, viel zu lange Wartezeiten, persönliche Beratung, mehr Eingehen auf Einzelne. (P-601; 19-jährige Frau, in Ausbildung)
- Berufsberater sollten eine spezielle E-mail Adresse bekommen und auch über diese ihre Fälle bearbeiten können. Wenn ich bei der Suche nach Arbeit und/oder Ausbildung Länder wie z. B. NRW, Bayern, HH, DD, Berlin ... ausschließe, sollten, die bei der Ergebnisanzeige nicht mitaufgeführt werden. Auch nicht Firmenanschriften aus den Regionen. (P-652; 19-jähriger Mann, arbeitslos)
- Engere und unkomplizierte Zusammenarbeit des Arbeitsamtes mit den Arbeitgebern ist erforderlich. Sowie die intensive Beschäftigung mit den Arbeitssuchenden, um sie besser vermitteln zu können. Verbreitung und Unterstützung solcher Einrichtungen, die interessierten Suchenden zum Praktikum verhelfen, wo sie später übernommen und in das Ausbildungsverhältnis übergehen, während des Praktikums noch Fachkenntnisse vermittelt, Weiterbildung und sogar Auslandsaufenthalte ermöglicht werden, z.B. (...), wodurch ich zur Ausbildung gekommen bin. (P-657; 23-jährige Frau, in Ausbildung)
- Im Arbeitsamt selbst hat man keine Gelegenheiten das Internet für die Berufswahl zu nutzen, das finde ich nicht gut. Das Arbeitsamt könnte z.B. Arbeitslose unterstützen für einen Internetanschluss zu Hause. (P-841; 20-jährige Frau, arbeitslos)
- Man sollte die Jugendlichen die Programme vorstellen, in denen man sich die Berufe anschauen kann. Man sollte im Arbeitsamt mehrere Möglichkeiten haben auch in anderen Online-Angebote zu schnuppern. (P-1031; 19-jähriger türkischer Mann, arbeitslos)
- Ich finde es nicht gut, dass bei den freien Lehrstellen in den neuen Bundesländern immer nur das Arbeitsamt der Ansprechpartner ist und keine genaue Adresse vorhanden ist. Dies ist in den alten Bundesländern nicht der Fall. (P-2032; 19-jährige Frau, arbeitslos)
- Das man z.B. beim Arbeitsamt das Programm asis und ais nutzen könnte, wäre besser. Und das in diesen Stellenangeboten auch dazu steht, wieviele Plätze noch frei sind und wo sie noch genau dringend welche brauchen wäre ganz gut, damit man mehr Chancen hat sich zu bewerben. (P-3397; 19-jährige Frau, jobbt)



## Kommentare von Ausbildungsstellenbewerbern zu Berufsberatung, Ausbildungsplatzsuche und Internetnutzung bei der Berufswahl (Fortsetzung)

- Mehr Computer damit auch die Jugendlichen mehr in PC rein gucken können. Es könnte ja auch im Arbeitsamt Computerkurse geben, damit wir uns auch mehr weiter bilden können. Denn es klappt finanziell nicht für uns. (P-3649; 21-jährige Frau, in Ausbildung)
- Arbeitsamt sollte auch überregional den Ausbildungssuchenden Stellen anbieten, oder zumindest bei einer Beratung (z.B. BIZ) fragen, ob eine solche Stelle in Frage kommen würde, bei Stellenüberschuss in anderen Bundesländern zum besten. Die Auszubildendenbetriebe sollten generell Eignungstests machen, auch wenn das Zeugnis des Bewerbers dem Betrieb nicht zusagt, denn das Interesse an einem Beruf kann man nicht im Zeugnis ablesen. (P-368; 19-jähriger Mann, arbeitslos)
- Angebotsaktualisierung! (P-2866; 21-jährige Frau, in Ausbildung)
- Viele Firmen werben in ihrer eigenen Homepage mit Ihren Ausbildungs- und Jobstellen. Leider existiert darüber nicht irgendein Verzeichnis. Auch einen Hinweis auf derlei Suchmethoden erfolgt nicht. Die Beratung und Unterstützung durch das Arbeitsamt sollte individueller und sehr viel genauer (ehrlicher) sein, auch wenn das sehr viel mehr Zeit in Anspruch nimmt. (P-3858; 16-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Mehr Informationen zu den jeweiligen Betrieben. Eine leichter verständliche Internetseite für Anfänger. (P-3120; 17-jähriger Mann, Sekundarstufe I)
- Internetzugang für Stellen- und Ausbildungs- und Jobsuche sollte kostenfrei sein. Bei der Suche sollte auch direkt die Verbindung zum Unternehmen, oder zu der Firma ermöglicht werden (d.h. während der Stellensuche). Genaue Darstellung der Forderungen vom Unternehmen/od. Firmen etc. sollten klar und ausführlich geschildert werden für die Suchenden. Dies sollte vom Arbeitsamt als Voraussetzung an den Jobstellenanbieter werden. (P-856; 28-jährige Frau, in Ausbildung)

### Übersicht 23: Kommentare und Anregungen, die sich speziell auf ASIS beziehen

- Ein mangelhafter Punkt ist die Aktualität der Daten bei asis und auch bei ais. Die angebotenen Stellen sind oftmals schon vergeben oder die Firmenadressen sind teilweise falsch. Zudem sollte man abschaffen, die Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatzsuchenden aufzufordern, bereits vergebene Stellen (die noch im Internet asis/ais angeboten werden) dem Arbeitsamt zu melden. Dies sollte im Aufgabenbereich des Angestellten des Arbeitsamtes liegen. (P-1826; 19-jährige Frau, im Studium)
- Angebote müssen unbedingt aktualisiert werden. Die Firmen/Betriebe sollten einem Profil unterstellt werden, damit man eine bessere Vorstellung von Betrieb bekommt und sich auch danach entscheiden kann. (P-96; 20-jährige Frau, in Ausbildung)
- Die ASIS-seite so oft wie möglich aktualisieren, auch mal in den Betrieben anrufen, und nachfragen, ob die Stellen schon belegt sind. Wenn möglich, überall die Telefonnummer einfügen. (P-871; 17-jährige Frau, in Ausbildung)
- Die Daten sollten täglich aktualisiert werden und es wäre wünschenswert zu den Stellenangeboten eine kurze Beschreibung des jeweiligen Betriebes vorzufinden. (P-2565; 19-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Die Stellenangebote der Betriebe und Arbeitgeber sollten mit voller Adresse erscheinen und nicht mit dem Hinweis, man solle sich an das zuständige Arbeitsamt wenden. Desweiteren sollten die Stellenangebote ständig aktualisiert werden und es sollten sich auf der Arbeitsamtsseite Links zu ähnlichen Seiten befinden. (P-2656; 18-jähriger Mann, in Ausbildung)



- aktuelle Daten; andere Internet-Informationsangebote außer ASIS; aktuelle Zeitungsstellenmärkte im Internet; reichhaltiges Angebot von Stellen, nach Postleitzahl geordnet (P-3776; 24-jährige Frau, arbeitslos)
- Die Berufskennzifferliste sollte vervollständigt werden oder vereinheitlicht werden (es gibt offensichtlich Berufe die dort nicht auftauchen). In Bezug auf asis: oft sind die Stellen schon vergeben aber im Internet werden sie immer noch ausgeschrieben. (P-911; 21-jähriger Mann, berufsfachschulische Ausbildung)
- „asis“ findet bei der Eingabe manche Berufe nicht. Ich bitte Sie, die Stellenangebote immer auf ihre Aktualität hin zu prüfen. Sonst bin ich sehr zufrieden. (P-3983; 20-jähriger Mann, jobbt)
- ASIS: Mehr Informationen zu den Betrieben ggf. Links zu deren Homepages. (P-368; 19-jähriger Mann, arbeitslos)
- Es wäre günstiger, direkt die Adressen der Betriebe im ASIS zu veröffentlichen und nicht die Hot-Line vom Arbeitsamt. Denn die Mitarbeiter vermitteln nicht die Anschrift, wenn man sich nicht für diese Berufsgruppe meldet. (P-574; 17-jähriger Mann, in Ausbildung)
- Die Asis-Suchmaschine ist vom Prinzip gut aufgebaut; allerdings sollten mehr Informationen zu den Betrieben aufgeführt sein (z.B. genauere Lagebeschreibung, Entfernung zum Wohnort, Branche des Unternehmens und Größe des Betriebes, d.h. Mitarbeiterzahl o.ä.) (P-2389; 19-jährige Frau, in Ausbildung)
- Die Adressen aus ASIS mit einem weiteren Link versehen, z.B. wie die Internet-Adresse des Betriebes lautet. So kann man sich besser auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten. (P-4074; 19-jährige Frau, in Ausbildung)
- Wenn man nur von seiner Gegend alle Ausbildungsstellen(-angebote) möchte, läßt der ASIS nicht zu, die Seiten zu wechseln, um fort zu fahren. (P-172; 19-jährige Frau, Arbeitsamtslehrgang)
- Die Betriebe müßten enger mit ASIS zusammenarbeiten und die Daten ständig auf den neuesten Stand bringen, insbesondere im Punkt der Anzahl der Ausbildungsplätze, die zu vergeben sind. (P-367; 20-jähriger Mann, in Ausbildung)

