

Wissenschaftliche Diskussionspapiere

Heft 37

ANDREAS STÖHR

Projekt 'Evaluation der Büroberufe'

Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von
PersonalVAusbildungsverantwortlichen und
einschlägig ausgebildeten Fachkräften
in den ersten Berufsjahren (Band IV)
- hier bezogen auf den Ausbildungsberuf:

**Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation
(Öffentlicher Dienst)**

Die WISSENSCHAFTLICHEN DISKUSSIONSPAPIERE des BIBB werden durch den Generalsekretär herausgegeben. Sie erscheinen als Namensbeiträge ihrer Verfasser und geben deren Meinung und nicht unbedingt die des Herausgebers wieder. Sie sind urheberrechtlich geschützt. Ihre Veröffentlichung dient der Diskussion mit der Fachöffentlichkeit.



1999 / 267

Vertriebsadresse:
Bundesinstitut für Berufsbildung
10702 Berlin

Copyright 1998 by Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin und Bonn
Herausgeber: Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin
Umschlagsgestaltung: Hoch Drei Berlin
Druck: Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin

Printed in Germany
ISBN 3-88555-649-9

Gedruckt auf Recyclingpapier, hergestellt aus 100% Altpapier

Diese Netzpublikation wurde bei Der Deutschen Bibliothek angemeldet und archiviert.
URN: urn:nbn:de:0035-0103-9

Vorwort

Mit der Veröffentlichungsreihe „Evaluation der Büroberufe“ werden die Ergebnisse aus dem gleichnamigen Forschungsprojekt vorgestellt. Zu den Büroberufen gehören die Bürokaufleute (Industrie, Handel und Handwerk), die Kaufleute für Bürokommunikation (Industrie und Handel) und die Fachangestellten für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). Es handelt sich um sogenannte Querschnittsberufe, die bezogen auf die Berufe der gewerblichen Wirtschaft in allen Wirtschaftszweigen, Branchen und Betriebsgrößen seit dem 31. August 1991 und bezogen auf den Beruf des Öffentlichen Dienstes auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene seit dem 1. August 1992 auf neugeordneter Grundlage ausgebildet werden können.

Die Büroberufe gehören mit insgesamt rund 100.000 Ausbildungsverhältnissen zu den quantitativ stärksten kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen.

Entgegen dem allgemeinen Trend handelt es sich hier um Ausbildungsberufe mit steigender Anzahl von Auszubildenden.

Die Evaluation der Ausbildungsordnungen soll Aufschluß darüber bringen, ob und inwieweit die Ziele und Intentionen der Neuordnung der Büroberufe in die Praxis der beruflichen Ausbildung von Betrieb und Berufsschule sowie in den Prüfungen umgesetzt wurden und werden, wie Qualifikationen verwertet werden und inwieweit die Ausbildungsordnung anforderungsgerecht gestaltet ist.

Mit der Neuordnung wurden Anfang der 90er Jahre strukturell und inhaltlich neue Wege beschriftet, die Impulse für andere Neuordnungen setzten und in den folgenden Jahren u.a. im Hinblick auf die Schneidung von Berufen und die Ausgestaltung grundbildender Qualifikationen weiterverfolgt wurden.

Gleichwohl werden in Verbindung mit den Büroberufen in jüngster Zeit vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, technischen und organisatorischen Entwicklungen, insbesondere die Aspekte „Kundenorientierung“ und „Stenographie“ dahingehend diskutiert, daß der erste in den Ausbildungsordnungen fehlt und der zweite heute eher eine ausbildungshemmende Vorschrift darstellt.

Es ist also an der Zeit, sich dem Thema einer anforderungsgerechten Aktualisierung oder Neuordnung der Büroberufe zu nähern und Informationen für die Entscheidungsfindung zur Verfügung zu stellen.

Grundlage dieser Veröffentlichungsreihe sind Untersuchungen im Rahmen des Forschungsprojektes. Es wurden schriftliche Befragungen von Betrieben und zuständigen Stellen sowie Fallstudien und Expertengespräche durchgeführt. Parallel wird auf der

Länderseite die schulische Ausbildung in den Büroberufen evaluiert. Das Projekt wird durch einen Sachverständigenbeirat begleitet, dem Vertreter und Vertreterinnen der Spitzenorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer, des universitären Berufsbildungsforschungsbereichs und der Länder angehören. Ihnen sei an dieser Stelle für die sehr konstruktive Zusammenarbeit gedankt.

Mein Dank gilt auch den Befragten in Betrieben und zuständigen Stellen, die engagiert, aufgeschlossen und geduldig die Fragen beantwortet haben.

Die Berichte aus allen Erhebungen verfolgen das Ziel, vor dem Hintergrund der nunmehr fast zehnjährigen Ausbildungsordnungen, die bisherige Ausbildung in diesen Berufen sowie die derzeitigen und voraussichtlich künftigen Herausforderungen und Trends zu reflektieren und daraus Konsequenzen für die künftige Durchführung und Ordnung der Berufsausbildung zu ziehen.

Gestartet wird diese Veröffentlichungsreihe mit den Auswertungen der repräsentativen schriftlichen Befragung von Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften. Die Auswertung erfolgt zunächst berufsspezifisch, d.h. sie umfaßt vier Bände, da die Befragungsergebnisse zu den Bürokaufleuten im Handwerk wegen der Spezifika gesondert ausgewertet wurden.

Wir hoffen, daß die Berichte für die Ordnungsebene Entscheidungshilfen bieten und für die weitere Verbesserung der Durchführung der betrieblichen Ausbildung hilfreich sein werden.

Dr. Helmut Pütz
Generalsekretär
Bundesinstitut für Berufsbildung

Inhaltsverzeichnis

	Seite
I. Einführung in den Ausbildungsberuf	7
II. Daten auf Bundesebene	10
III. Auswertungsergebnisse der schriftlichen Befragung	12
1. Befragte Verwaltungen - Beschäftigte - Auszubildende	15
2. Ausbildung - Vorbildung und Vertragsdauer (Vorbildung, Schulabschlüsse, Ausbildungsdauer, Bewertung der Ausbildung, Berufswünsche, berufliche Zukunft)	26
3. Organisation der Ausbildung (Kooperation, Fachbereiche, über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelte Qualifikationen, überflüssige Qualifikationen, Zusatzqualifikationen,)	42
4. Abschlußprüfung und Übernahme	50
5. Anforderungen an ausgebildete Fachkräfte	67
6. Weiterbildung	73
IV. Erste Schlußfolgerungen	78
V. Anhang	83
1. Struktur und Repräsentativität der Stichprobe	83
2. Verzeichnis der Tabellen	

I. Einführung in den Ausbildungsberuf

Den Ausbildungsberuf Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation gibt es seit 1992. Er wurde mit der Verordnung über die Berufsausbildung (vom 12. März 1992) staatlich anerkannt. Er ist Ausbildungsberuf des öffentlichen Dienstes. Die Ausbildung dauert drei Jahre.

Die Ausbildung verbindet bürokommunikative und informationsverarbeitende Qualifikationen mit Fertigkeiten und Kenntnissen, die zur Sachbearbeitung auf der mittleren Beschäftigungsebene der öffentlichen Verwaltung (öffentlichen Betriebe) befähigen. Der Ausbildungsberuf soll auch zu einer Verbesserung der Berufschancen von Frauen in bürowirtschaftlich-verwaltenden Berufen beigetragen.

In Verwaltungen und Betrieben des öffentlichen Dienstes sind vielfältige Aufgaben zu erledigen. Viele dieser Aufgaben werden mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechniken (IuK-Techniken) gelöst. Diese IuK-Techniken werden von den Fachangestellten für Bürokommunikation u.a. zur bürgerorientierten Sachbearbeitung, zur Informationsbeschaffung und -Verbreitung, für den Schriftwechsel und für verwaltungs- bzw. betriebsinterne Aufgabenerledigung eingesetzt. Fachangestellte für Bürokommunikation sind in der Sachbearbeitung auf der mittleren Beschäftigungsebene des öffentlichen Dienstes tätig. Sie ermöglichen die Kommunikation innerhalb der Verwaltung, mit anderen Verwaltungen, mit Bürgern und Wirtschaftsunternehmen. Sie sammeln Informationen, die für die Lösung von Arbeitsaufgaben benötigt werden und bereiten diese auf. Sie bearbeiten Aufgaben selbständig und leiten Informationen zur Aufgabebearbeitung weiter.

Zu ihren Aufgabenbereichen gehören die Beratung von Bürgerinnen und Bürgern, IuK-Technik gestützte Sachbearbeitung in den Fach- bzw. Einsatzbereichen, Anwendung von Rechtsvorschriften, Durchführung von Verwaltungsakten, Beschaffung und Bewirtschaftung von Materialien, das Personalwesen, das Finanzwesen und Kassenwesen sowie Organisationsaufgaben. Darüber hinaus werden die Fachkräfte mit Aufgaben im Sekretariat und im Assistenzbereich betraut.

Zur Unterstützung der Einführung der Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation, wurden u.a. Erläuterungen zur Ausbildungsordnung erarbeitet¹.

¹ Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.). Fachangestellte/Fachangestellter für Bürokommunikation - Erläuterungen zu Verordnung über die Berufsausbildung Nürnberg, 1993.

Fachbereiche im Rahmen der Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation

Fachangestellte für Bürokommunikation können in verwaltenden Funktionen sowie mit Assistenz- und Sekretariatsaufgaben in verschiedenen Fachbereichen des öffentlichen Dienstes eingesetzt werden.

Während der Ausbildung sollen die Auszubildenden, entsprechend der Berufsbildposition 9 des Ausbildungsrahmenplans, in zwei Fachbereichen eingesetzt werden.

Die Berufsbildposition 9 „Fachaufgaben einzelner Fachbereiche, Verwaltungsverfahren und Rechtsanwendung“ rundet das Ausbildungsberufsbild hinsichtlich der verwaltungsfachlichen Qualifizierung der Auszubildenden ab. Für die Wahl der Fachbereiche enthält die Ausbildungsordnung keine Hinweise, da eine Vielzahl von Aufgabenbereichen in der öffentlichen Verwaltung in Frage kommen.

Fachbereiche sind Aufgabenbereiche in denen alle Lernziele der Berufsbildposition 9 vermittelt werden können. Sie können ihrem Umfang nach mit einer Organisationseinheit übereinstimmen, über die Grenzen einer Organisationseinheit hinausgehen oder auch kleiner sein. Fachbereiche können jedoch nicht die Organisationseinheiten Personalwesen und Finanzwesen sein, da diesen Bereichen eigene Berufsbildpositionen zugeordnet sind. Ebenfalls ausgeschlossen ist die inhaltliche Identität von Fachbereichen und Verwaltungszweigen.

Fachbereiche können zum Beispiel sein: Ordnungsämter, Einwohnermeldeämter, Sozialämter, Bauverwaltungsämter, Jugendämter, Wohnungsämter, Liegenschaftsämter, Landesversorgungsämter, Umweltämter, Kunst- und Kulturämter, Rechtsbehelfsstellen, Fachreferate, Kfz-Zulassungsstellen usw.

Das Forschungsprojekt „Evaluation der Büroberufe“ (Laufzeit I 1997 - IV 1999) umfaßt die Ausbildungsordnungen Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie, Handel und Handwerk), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (Industrie, Handel und Handwerk) und Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). Es soll u.a. Aufschluß darüber bringen, ob sich die Ausbildungsberufe in der Praxis bewähren, wie die Ausbildungsordnungen von den Betrieben/Verwaltungen angenommen und umgesetzt werden und welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten sich den Fachkräften nach der Ausbildung bieten.

In einem ersten Schritt wurde eine repräsentative schriftliche Befragung in Verwaltungen (Behörden) des öffentlichen Dienstes - bezogen auf den Ausbildungsberuf Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation² - durchgeführt. Bevor die Befragungsergebnisse dargestellt werden, erfolgt eine Übersicht über die quantitative Entwicklung dieses Ausbildungsberufes auf Bundesebene.

² Für die ebenfalls evaluierten Ausbildungsberufe Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie, Handel und Handwerk) und Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (Industrie, Handel und Handwerk) liegen ebenfalls jeweils gesonderte Materialbände vor.

II. Daten auf Bundesebene

Tabelle 1 zeigt die Entwicklung der Auszubildendenzahlen seit Beginn des Ausbildungsberufes. Die Zahl der Auszubildenden ist von 1.349 (1992) auf 3.307 (1997) angestiegen, d.h. die Zahl der Auszubildenden hat sich in sechs Jahren mehr als verdoppelt.

Tabelle 1: Ausbildungsverhältnisse 1992-1997*

FfB	1992	1993	1994	1995	1996	1997*
Ausbildungsverhältnisse (ges.)	1.349	2.258	2.569	2.570	2.657	3.307
davon weibliche Auszubildende	1.255	2.088	2.363	2.327	2.380	2.905
davon männliche Auszubildende	94	170	206	243	277	402

Bei den alten Bundesländern stand 1996 das Land Hessen bei der Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation an der Spitze. In den neuen Bundesländern wurden 1996 fast die Hälfte aller Fachangestellten für Bürokommunikation in Sachsen ausgebildet.

Tabelle 2: Regionale Verteilung der Auszubildenden 1996*

Westdeutsche Bundesländer (100%)		Ostdeutsche Bundesländer (100%)	
	%		%
Hessen	30,9	Sachsen	45,5
Berlin	22,4	Thüringen	31,2
Baden-Württemberg	20,2	Sachsen-Anhalt	19,0
Nordrhein-Westfalen	15,8	Mecklenburg-Vorpommern	3,5
Rheinland-Pfalz	4,8	Brandenburg	0,8
Niedersachsen	3,2		
Bayern	1,7		
Bremen	0,8		
Hamburg	0,1		
Saarland	0,1		
Schleswig-Holstein	0,1		

*Quelle: Statistisches Bundesamt, vorläufige Daten für 1997

Drei Viertel aller Fachangestellten für Bürokommunikation werden mit Realschulabschluß eingestellt. Hauptschüler haben dagegen kaum eine Chance als Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation in einer Verwaltung eingestellt zu werden.

Tabelle 3: Vorbildung der Auszubildenden 1996*

	%
Hauptschule	2,2
Realschule	75,0
Abitur	13,2
BGJ	0,2
Berufsfachschule	9,2
Berufsvorbereitendes Jahr	0,2

Der Frauenanteil unter den Auszubildenden zu Fachangestellten für Bürokommunikation betrug 1996*:

in den neuen Ländern 94,7% und in den alten Ländern 87,9%.

*Quelle: Statistisches Bundesamt, 1996

III. Auswertungsergebnisse der schriftlichen Befragung

Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) hat die Sozialwissenschaftliche Forschungsgruppe SALSS mit der Durchführung von Erhebungen im Rahmen des Projekts „Evaluation der Büroberufe“ beauftragt. Die schriftliche Befragung wurde in enger Abstimmung mit dem BIBB durchgeführt:

1. Befragt wurden **174 Personal- und Ausbildungsverantwortliche** aus 174 Verwaltungen des öffentlichen Dienstes, die Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden. In den alten Bundesländern wurden 124 Personal- und Ausbildungsverantwortliche, in den neuen Bundesländern 46 Personal- und Ausbildungsverantwortliche befragt.

Die beiden nachfolgenden Tabellen geben einen ersten Überblick über ausgewählte Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften. Die einzelnen Auswertungsergebnisse werden in nachfolgenden Abschnitten erläutert. Differenzen zu N=174 sind durch Nichtbeantwortung der jeweiligen Fragen entstanden.

Tabelle 4: Ausgewählte Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen

Personal- und Ausbildungsverantwortliche	
Öffentlicher Dienst - Fachangestellte für Bürokommunikation (N=174)	
Verwaltungsgröße	
bis 99 Personen	42
100 bis 499 Personen	54
500 und mehr Personen	74
Von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erwartete Entwicklung der Auszubildendenzahlen bei Fachangestellten für Bürokommunikation	
Zunahme	37
Abnahme	33
unverändert	100
Verwaltungsart	
Bundesverwaltung	45
Landesverwaltung	42
Kommunalverwaltung	81

Regionen	
Alte Länder	124
Neue Länder	46
Zahl der Verwaltungen mit Ausbildungsbeginn	
vor Neuordnung	98
nach Neuordnung	75
Die Ausbildungsordnung entspricht nach Einschätzung der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen den beruflichen Anforderungen	
voll	33
überwiegend	123
weniger	13
Verwaltungen, die fremdausgebildete Fachkräfte eingestellt haben	
eingestellt	36
nicht eingestellt	135
Von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erwartete Entwicklung bei den Beschäftigten mit abgeschlossener Ausbildung in verwaltenden Berufen	
Zunahme	29
Abnahme	42
unverändert	97

2. Befragt wurden auch **165 Fachangestellte für Bürokommunikation** (Fachkräfte) aus den o.g. 174 Verwaltungen des öffentlichen Dienstes. Tabelle 5 gibt einen ersten Überblick über persönliche Daten der Fachkräfte und ausgewählte Antworten. Differenzen zu N=165 sind durch Nichtbeantwortung der jeweiligen Fragen entstanden.

Tabelle 5: Ausgewählte Antworten von Fachkräften

Fachkräfte	
Öffentlicher Dienst - Fachangestellte für Bürokommunikation (N=165)	
Geschlecht	
männlich	5
weiblich	159
Alter der Fachkräfte	
19 bis 21 Jahre	96
22 bis 24 Jahre	59
25 Jahre und älter	10
Nationalität der Fachkräfte	
deutsch	155
andere	9
Ausbildungsende bei den Fachkräften	
bis 1995	62
1996	61
1997	41
Verwaltungsgröße	
bis 99 Personen	23
100 bis 499 Personen	40
500 und mehr Personen	98
Ausbildungsdauer	
verkürzt	10
regulär	154
Ausbildungswahl	
Wunschberuf	55
kein Wunschberuf	110

1. Befragte Verwaltungen - Beschäftigte - Auszubildende

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen beantworteten Fragen zu derzeitigen Mitarbeiter- und Auszubildendenzahlen und gaben Einschätzungen zur künftigen Entwicklung der Beschäftigtenzahlen in den verwaltenden Berufen ab, insbesondere wurden für den Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation Einschätzung der künftigen Entwicklungen der Auszubildenden- und Fachkräftezahlen vorgenommen.

Ergebnisse im Überblick

Behördenzugehörigkeit

⇒ 45 der befragten Verwaltungen gehören zu den Bundesbehörden, 42 zu den Landesbehörden und 81 zu den Kommunalbehörden.

Beschäftigtenzahlen

↳ Von den befragten Verwaltungen haben 59 bis zu 199 Mitarbeitern, 37 Verwaltungen von 200 bis 499 Mitarbeiter und 74 Verwaltungen 500 und mehr Mitarbeiter.

⇐ Nur 8 der 174 befragten Verwaltungen haben Fachangestellte für Bürokommunikation eingestellt, die nicht in der eigenen Verwaltung ausgebildet worden sind.

Auszubildende

^> Ende 1996 bildeten 155 befragte Verwaltungen Fachangestellte für Bürokommunikation aus. Davon hatten 37 Verwaltungen 1-2 Auszubildende, 52 Verwaltungen 3-5 Auszubildende, 21 Verwaltungen 6-10 Auszubildende und 45 Verwaltungen 11 und mehr Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Büro kommunikation.

& In den letzten Jahren wurden Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation überwiegend im Bereich der Bundesverwaltungen neu eingestellt. Eine/n Auszubildende/n zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation haben 19% der befragten Landesverwaltungen und 20% der befragten Kommunalverwaltungen ausgebildet. Im gleichen Zeitraum haben 20% der Bundesverwaltungen 6 Auszubildende und mehr zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation eingestellt.

⇐ Als Grund für Veränderungen bei den Auszubildendenzahlen wurde von 61 Verwaltungen „gesellschaftliche Verantwortung“ genannt. 43 Verwaltungen gaben „technisch-organisatorische Veränderungen“ als Grund für veränderte Auszubildendenzahlen an.

⇐ Eine Zunahme der Auszubildendenzahlen bei den Fachangestellten für Bürokommunikation erwarten in den nächsten ein bis zwei Jahren 21% der befragten Verwaltungen, eine Abnahme 19% und gleichbleibende Auszubildendenzahlen bei den Fachangestellten für Bürokommunikation erwarten 57% der befragten Verwaltungen.

↳ Mehr Fachangestellte für Bürokommunikation und weniger Verwaltungsfachangestellte wollen 25% der befragten Verwaltungen ausbilden, weniger Fachangestellte für Bürokommunikation und mehr Verwaltungsfachangestellte wollen 13% der befragten Verwaltungen ausbilden, 55% wollen keine Verschiebung zu Gunsten eines anderen Ausbildungsberufes und 2% der befragten Verwaltungen wollen künftig Kaufleute für Bürokommunikation statt Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden.

Nach Verwaltungsart (Behördenebene) geordnet zeigt sich, daß 47% der Befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in Kommunalverwaltungen tätig sind.

Tabelle 6: Auf welcher Ebene ist Ihre Behörde angesiedelt?

Verwaltungsart	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Bund	45	26
Land	42	24
Kommune	81	47
Andere	3	2
keine Angaben	3	2

Die befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erteilten u.a. Auskünfte über die Mitarbeiterzahlen in ihren Verwaltungen. Dabei zeigte sich, daß 74 befragte Verwaltungen (42%) 500 und mehr Mitarbeiter beschäftigen und somit zu den großen Verwaltungen zählen.

Tabelle 7: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Wie viele Personen waren Ende 1996 in Ihrer Behörde beschäftigt?

Verwaltungen	Mitarbeiterzahl
absolut	
17	bis zu 49 Mitarbeiter
42	50 bis 199 Mitarbeiter
37	200 bis 499 Mitarbeiter
74	500 und mehr Mitarbeiter
4	keine Angaben

Etwa 60% der befragten Fachkräfte, die einen Fragebogen beantwortet haben, sind in Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern beschäftigt. Bei den 165 befragten Fachkräften ergab sich hinsichtlich der Mitarbeiterzahlen folgendes Bild:

23 befragte Fachkräfte sind in Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern beschäftigt
 40 befragte Fachkräfte sind in Verwaltungen mit 100 bis 499 Mitarbeitern beschäftigt
 98 befragte Fachkräfte sind in Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern beschäftigt
 4 befragte Fachkräfte machten keine Angaben zur Mitarbeiterzahl in ihrer Verwaltung

52% (22 von 42) befragte Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern haben zum Befragungszeitpunkt 1-2 Fachangestellte für Bürokommunikation beschäftigt.

Der relativ hohe prozentuale Anteil an Verwaltungen, die keine ausgebildeten Fachangestellten für Bürokommunikation beschäftigen ist ein Beleg dafür, daß in diesen Verwaltungen über Bedarf ausgebildet wurde oder wird, dies trifft auf 29% aller befragten Verwaltungen zu (Es wurden nur Verwaltungen zur Befragung ausgewählt in denen Fachangestellte für Bürokommunikation ausgebildet werden oder ausgebildet wurden).

Tabelle 8: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Wie viele Fachangestellte für Bürokommunikation waren Ende 1996 in Ihrer Behörde beschäftigt?

Beschäftigte Fachangestellte für Bürokommunikation Ende 1996 pro Verwaltung	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
1-2 Personen	65	37	52	44	26
3-5 Personen	27	16	10	17	18
6-9 Personen	13	7	2	4	14
10 Pers. und mehr	16	9	0	2	20
keine FfB	50	29	36	33	23
keine Angaben	3	2	0	0	0

135 Verwaltungen gaben an, weder Fachangestellte für Bürokommunikation noch Verwaltungsfachangestellte aus anderen Verwaltungen/Betrieben eingestellt zu haben, d.h. insbesondere für die Fachangestellten für Bürokommunikation, daß die Möglichkeiten zum Arbeitsplatzwechsel relativ eingeschränkt sind. Nur 5% der befragten Verwaltungen haben fremdausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation aus anderen Verwaltungen eingestellt.

Die Verwaltungsgröße scheint das zurückhaltende Einstellungsverhalten gegenüber den nicht in der eigenen Verwaltung ausgebildeten Fachkräften nicht zu beeinflussen.

Tabelle 9: **Personal- und Ausbildungsverantwortliche:**

Wurden in den letzten drei Jahren Fachangestellte für Bürokommunikation aus anderen Unternehmen eingestellt?

Einstellung von fremdausgebildeten Fachkräften	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
Fachangestellte für Bürokommunikation	8	5	10	6	1
Verwaltungsfachang.	24	14	5	19	15
nein, weder- noch beides	135	78	83	72	78
keine Angaben	3	2	2	0	3

43% der befragten Verwaltungen haben vor der Neuordnung des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation nicht in den zweijährigen Vorgängerberufen Stenosekretärin (aus dem Jahre 1946) und Büroassistentin (aus dem Jahre 1967) ausgebildet. 1990 bestanden in den beiden Ausbildungsberufen zusammen nur 774 Ausbildungsverhältnisse. Die Vermutung liegt nahe, daß diese Berufe von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als begrenzt tauglich für die betrieblichen Anforderungen angesehen wurden. Die Verwaltungsgröße spielte bei dieser Einschätzung kaum eine Rolle (vgl. Verwaltungsgröße).

**Tabelle 10: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wurden früher Stenosekretäre/-innen oder vergleichbare Berufe
ausgebildet?**

Ausbildung von Steno- sekretären/-innen oder in vergleichbaren Berufen	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
Auszubildende pro Jahr					
1 Person	40	23	36	24	14
2 Personen	18	10	5	7	16
3 Personen	8	5	0	0	11
4 Personen und mehr	5	3	0	0	7
keine Auszubildende	75	43	48	52	35
keine Angaben	28	16	12	17	18

Die ausgewählten Verwaltungen haben Ende 1996 deutlich mehr Fachangestellte für Bürokommunikation als Verwaltungsfachangestellte ausgebildet. Auffällig ist die Zahl von Verwaltungen, die keine Angaben zur Zahl der Auszubildenden machen konnten. Bei den Fachangestellten für Bürokommunikation waren dies 19 Verwaltungen, bei den Verwaltungsfachangestellten 89 Verwaltungen, bei den gewerblich-technischen Auszubildenden sogar 102 Verwaltungen.

Diese Zahlen sind vorsichtig zu interpretieren, da sie entweder bedeuten können, daß den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen keine Unterlagen über die Auszubildendenzahlen für 1996 vorlagen oder das 1996 in diesen Verwaltungen keine Auszubildenden eingestellt worden sind.

Nach Verwaltungsgrößen geordnet fällt auf, daß die Hälfte der befragten Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern (Ende 1996) 1-2 Fachangestellte für Bürokommunikation ausgebildet haben, bei den Verwaltungsfachangestellten war es in dieser Kategorie nur jede zehnte Verwaltung. Auch wenn berücksichtigt werden muß, daß viele Verwaltungen über ihren Bedarf an Fachkräften hinaus ausbilden, haben die befragten Verwaltungen Ende 1996 deutlich mehr Fachangestellte für Bürokommunikation als Verwaltungsfachangestellte ausgebildet.

Tabelle 11: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Wie viele Auszubildende hatte Ihre Behörde Ende 1996?

Gewerblich-technische Auszubildende Ende 1996	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
1-2 Personen	22	13	10	17	9
3-5 Personen	15	9	7	13	7
6-10 Personen	18	10	0	11	16
11 Personen und mehr	17	10	0	2	22
keine Angaben	102	59	83	57	46

Auszubildende Fach- angestellte für Büro- kommunikation Ende 1996	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
1-2 Personen	37	21	50	22	4
3-5 Personen	52	30	29	41	23
6-10 Personen	21	12	7	13	15
11 Personen und mehr	45	26	5	11	49
keine Angaben	19	11	10	13	9

Auszubildende Verwaltungsfachange- stellte Ende 1996	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
1-2 Personen	11	6	10	13	0
3-5 Personen	29	17	14	22	15
6-10 Personen	16	9	0	13	9
11 Personen und mehr	29	17	0	11	31
keine Angaben	89	51	76	41	45

Bei beiden Ausbildungsberufen kommt es in den befragten Verwaltungen bei den Neueinstellungen von Auszubildenden 1995 zu einem leichten Rückgang. Während sich die Zahl der neu eingestellten Auszubildenden im Bereich der Verwaltungsfachangestellten 1996 wieder erholte, kam es bei den Fachangestellten für Bürokommunikation zu einer deutlichen Steigerung. Erstaunlich hoch ist die Zahl der Verwaltungen, die in den jeweils angegebenen Jahren (1994-1996) **keine** neuen Auszubildenden eingestellt haben. Bei den Fachangestellten für Bürokommunikation sind dies z.B. 1996 immerhin 64 befragte Verwaltungen (37%), bei den Verwaltungsfachangestellten sogar 118 Verwaltungen (68%).

**Tabelle 12: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wie viele Auszubildende zu Fachangestellten für Bürokommunikation (FfB) und Verwaltungsfachangestellten (VFA) wurden in den letzten Jahren jeweils neu eingestellt?**

	1994				1995				1996			
	FfB		VFA		FfB		VFA		FfB		VFA	
	abs.	%										
1 Person	18	10	14	8	18	10	11	6	30	17	13	7
2-3 Personen	38	22	26	15	35	20	37	21	49	28	31	18
4-5 Personen	12	7	10	6	10	6	7	4	15	9	7	4
6 Personen und mehr	10	6	4	2	16	9	3	2	16	9	5	3
keine neuen Azubis	96	55	120	69	95	55	116	67	64	37	118	68

In diesem Zusammenhang ist auch das Einstellungsverhalten von Verwaltungen (neu eingestellte Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation und zum/zur Verwaltungsfachangestellten, 1996), geordnet nach Bundes-, Landes und Kommunalverwaltungen, zu betrachten. Dabei zeigt sich, daß die meisten neuen Auszubildenden zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation 1996 im Bereich der Bundesverwaltungen eingestellt worden sind, während die Auszubildenden zum/zur Verwaltungsfachangestellten mehrheitlich im Bereich der Kommunalverwaltungen neu eingestellt wurden.

Tabelle 13: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Wie viele Auszubildende (Fachangestellte für Bürokommunikation und Verwaltungsfachangestellte) wurden in den letzten Jahren jeweils neu eingestellt?

Neueingestellte Auszubildende	Fachangestellte für Bürokommunikation			Verwaltungsfachangestellte		
	Bund	Land	Kommune	Bund	Land	Kommune
1996						
	%	%	%	%	%	%
1 Person	9	19	20	2	5	12
2-3 Personen	49	21	20	7	7	30
4-5 Personen	11	5	10	0	0	9
6 Personen und mehr	20	7	5	2	0	5
keine neuen Azubis	11	48	46	89	88	44

Als Gründe für die Veränderungen bei den Auszubildendenzahlen wurden von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen genannt: 61x gesellschaftliche Verantwortung, 43x technisch-organisatorische Veränderungen und 31x wirtschaftliche Entwicklung. Gesellschaftliche Verantwortung ist also im Bereich der öffentlichen Verwaltung noch immer ein wichtiger Einstellungsgrund. Dies trifft insbesondere auf die großen Verwaltungen zu. Erstaunlich ist die hohe Zahl der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen die keinen der vorgegebenen Gründe für die Veränderungen bei den Auszubildendenzahlen als zutreffend ansahen.

Tabelle 14: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Welche Gründe haben zu einer Veränderung bei den Neueinstellungen von Auszubildenden geführt?

Gründe für die Veränderungen	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
Mehrfachnennungen waren möglich!					
wirtschaftliche Entwicklung	31	18	10	17	22
vermittelte Qualifikationen	15	9	2	7	14
techn.-organisatorische Veränderungen	43	25	19	19	31
gesellschaftliche Verantwortung	61	35	26	28	45
keine der genannten Möglichkeiten	69	40	55	48	27

97 der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (56%) erwarten, daß in den nächsten ein bis zwei Jahren die Beschäftigtenzahlen in den verwaltenden Berufen gleichbleiben werden. 29 der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (17%) erwarten sogar eine Zunahme von Arbeitsplätzen. Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in den alten Ländern beurteilen die künftige Entwicklung hinsichtlich der Zunahme von Arbeitsplätzen weniger optimistisch (15%) als die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in den neuen Ländern (22%). Wenig erfreulich ist die Aussage von 42 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (24%), die eine Abnahme der Arbeitsplätze in ihrer Verwaltung erwarten.

**Tabelle 15: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wie wird sich die Zahl der Beschäftigten mit abgeschlossener Ausbildung in verwaltenden Berufen in Ihrer Verwaltung in den nächsten ein bis zwei Jahren wahrscheinlich entwickeln?**

voraussichtliche Entwicklung	Befragte insgesamt		Verwaltung (in %)			Region (in %)	
	absolut	%	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
wird zunehmen	29	17	22	14	16	15	22
wird abnehmen	42	24	20	31	22	23	22
wird gleichbleiben	97	56	53	48	60	59	50
keine Angaben	6	3	4	7	1	2	7

100 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (57%) erwarten, daß die Zahl der Auszubildenden zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation in ihrer Verwaltung gleichbleiben wird. Für die Verwaltungsfachangestellten erwarten dies 83 der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (48%). Eine Abnahme bei den Ausbildungsplätzen für Fachangestellte für Bürokommunikation erwarten 33 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (19%) und 28 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (16%) sehen eine künftige Abnahme bei den Ausbildungsplätzen für Verwaltungsfachangestellte. 37 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (21%) erwarten eine Zunahme bei den Ausbildungsplätzen für Fachangestellte für Bürokommunikation und 10 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (6%) eine Zunahme bei den Ausbildungsplätzen für Verwaltungsfachangestellte. Bei den Angaben zu den Verwaltungsfachangestellten ist jedoch zu berücksichtigen, daß 53 (30%) Personal- und Ausbildungsverantwortlichen keine Angaben machen konnten. Ein Grund für fehlende Angaben kann darin liegen, daß in

diesen Verwaltungen zum Befragungszeitpunkt keine Verwaltungsfachangestellten ausgebildet wurden.

Tabelle 16: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Wie wird sich die Zahl der Auszubildenden in verwaltenden Berufen in Ihrer Verwaltung in den nächsten ein bis zwei Jahren wahrscheinlich entwickeln?

Auszubildende erwartet	Fachangestellte für Bürokommunikation		Verwaltungsfachangestellte	
	absolut	%	absolut	%
wird zunehmen	37	21	10	6
wird abnehmen	33	19	28	16
wird gleichbleiben	100	57	83	48
keine Angaben	4	2	53	30

Als Veränderungsgründe bei den künftig erwarteten Auszubildendenzahlen (in den verwaltenden Berufen) wurden 40x technisch-organisatorische Veränderungen angegeben, gefolgt von gesellschaftlicher Verantwortung 36x und erwarteter wirtschaftlicher Entwicklung 30x. Die in der Ausbildung vermittelten Inhalte wurden 25x genannt. Bemerkenswert ist auch hier die hohe Zahl von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (55 Nennungen) die angaben, daß keine der genannten Möglichkeiten für Veränderungen bei den Auszubildendenzahlen zutreffend war.

Tabelle 17: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Welche Gründe sind für die Veränderungen bei den erwarteten Auszubildendenzahlen ausschlaggebend?

Gründe für die Veränderungen	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Pers. und mehr
			%	%	%
Mehrfachnennungen waren möglich!					
wirtschaftliche Entwicklung	30	17	24	22	11
vermittelte Qualifikationen	25	14	2	20	16
technisch-organisatorische Veränderungen	40	23	19	26	23
gesellschaftliche Verantwortung	36	21	19	15	27
keine der genannten Möglichkeiten	55	32	26	31	34
keine Angaben	39	22	36	15	20

Die Frage, ob bestimmte Verwaltungen für ihre Aufgabenbereiche eher Fachangestellte für Bürokommunikation oder Verwaltungsfachangestellte benötigen oder bevorzugen, wird oft diskutiert. Von verschiedener Seite wurde gefordert, den Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation mit dem des Verwaltungsfachangestellten zu verschmelzen. Abschnitt IV (Erste Schlußfolgerungen) des vorliegenden Zwischenberichts beschäftigt sich mit der vorläufigen Beantwortung dieser Frage.

Im Hinblick auf die oben genannte Fragestellung, lassen sich aus den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen an dieser Stelle bereits erste Schlüsse ziehen. Mehr als die Hälfte der befragten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (95 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (55%)) wünschen keine Schwerpunktverlagerung bei der Ausbildung zugunsten eines anderen Ausbildungsberufes oder bilden zur Zeit überhaupt nicht aus. Mehr Fachangestellte für Bürokommunikation und weniger Verwaltungsfachangestellte wollen 44 (25%) der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen ausbilden, umgekehrt wollen 23 Personal- und Ausbildungsverantwortliche (13%) weniger Fachangestellte für Bürokommunikation und mehr Verwaltungsfachangestellte ausbilden. Dabei ist wiederum zu berücksichtigen, daß für die Erhebung nur solche Verwaltungen ausgewählt wurden, die Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden.

In 107 befragten Verwaltungen werden oder wurden Fachangestellte für Bürokommunikation **und** Verwaltungsfachangestellte ausgebildet. 107 der befragten Verwaltungen haben oder hatten also die Möglichkeit zu einem direkten Leistungsvergleich zwischen diesen beiden Ausbildungsberufen.

Tabelle 18: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Gibt es in Ihrer Verwaltung die Tendenz, mehr oder weniger Fachangestellte für Bürokommunikation auszubilden, und zwar zu lasten bzw. zugunsten eines anderen Berufes?

Tendenz zur Ausbildungs- verlagerung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
mehr FfB, weniger VFA	44	25
weniger FfB, mehr VFA	23	13
weniger FfB, mehr KfB*	3	2
nein, nichts davon	95	55
keine Angaben	9	5

* Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation

2. Ausbildung - Vorbildung und Vertragsdauer

(Vorbildung, Schulabschlüsse, Ausbildungsdauer, Bewertung der Ausbildung, Berufswünsche, berufliche Zukunft)

Ergebnisse im Überblick

Vorbildung

- o Die Auszubildenden zu Fachangestellten für Bürokommunikation werden von den meisten Verwaltungen (128) mit Realschulabschluß eingestellt, die wenigsten mit Hauptschulabschluß.

Berufswahl

- o Für 33% der 165 befragten Fachkräfte war Fachangestellte/r für Bürokommunikation der Wunschberuf. 67% der befragten Fachkräfte hätten lieber einen anderen Beruf erlernt oder hatten keinen besonderen Berufswunsch.
- o 74% der befragten Fachkräfte sind rückblickend betrachtet mit ihrer Berufswahl zufrieden, 24% hätten lieber einen anderen Beruf erlernt.

Ausbildungsqualität

- o 59% der befragten Fachkräfte sind der Meinung gut oder sehr gut während der Ausbildungszeit auf die spätere berufliche Tätigkeit vorbereitet worden zu sein.

Zukunftsperspektiven

- ⇔ Ihre berufliche Zukunft schätzen die Fachangestellten für Bürokommunikation hinsichtlich Arbeitsplatzsicherheit, Bezahlung und Arbeitszufriedenheit als überwiegend positiv ein. Die Aufstiegsmöglichkeiten in diesem Beruf werden aber als überwiegend negativ beurteilt.

Nach den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden Ende 1996 die meisten Auszubildenden mit Realschulabschluß eingestellt (in 128 Verwaltungen), gefolgt von Auszubildenden mit einem Berufsfachschulabschluß (in 37 Verwaltungen). Hauptschüler wurden als Auszubildende, neben den Auszubildenden mit sonstigen (anderen) Abschlüssen, am wenigsten in den Verwaltungen zu Fachangestellten für Bürokommunikation ausgebildet. 20% der Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern haben Auszubildende mit Hauptschulabschluß eingestellt, während dies bei den Verwaltungen mit 100-499 Mitarbeitern nur 8% getan haben. Die großen Verwaltungen berücksichtigen also bei der Einstellung von Auszubildenden häufiger auch Bewerber mit Hauptschulabschluß. Bei den Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern zeigt sich, daß diese kaum Auszubildende mit Abitur einstellen (7%), während in dieser Kategorie 76% der befragten Verwaltungen einen oder mehrere Auszubildende mit Realschulabschluß

eingestellt haben. Auszubildende mit Berufsfachschulabschluß werden am häufigsten bei Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern eingestellt.

**Tabelle 19: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Über welche Vorbildung verfügten die FfB in Ihrer Verwaltung
(Ende 1996)?**

Vorbildung (Ende 1996)	Befragte Verwaltungen insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 Personen	100-499 Personen	500 Personen und mehr
			%	%	%
Hauptschulabschluß					
1 Azubi	13	7	10	4	9
2 oder mehr Azubis	10	6	0	4	11
keine Azubis mit Ha	128	74	79	80	66
keine Angaben	23	13	12	13	14
Realschulabschluß					
1 Azubi	40	23	50	22	7
2 oder mehr Azubis	88	51	26	46	69
keine Azubis mit Ra	23	13	12	19	11
keine Angaben	23	13	12	13	14
Abitur					
1 Azubi	18	10	5	11	14
2 oder mehr Azubis	12	7	2	7	9
keine Azubis mit Abi	121	70	81	69	64
keine Angaben	23	13	12	13	14
Berufsfachschule					
1 Azubi	16	9	10	9	9
2 oder mehr Azubis	21	12	5	11	18
keine Azubis mit Bfs	114	66	74	67	59
keine Angaben	23	13	12	13	14
anderer Abschluß					
1 Azubi	5	3	0	4	4
keine Azubis mit a A	146	84	88	83	82
keine Angaben	23	13	12	13	14

Für **Hauptschüler** (HS) ist es relativ schwer in einer Verwaltung einen Ausbildungsplatz zu finden. In den neuen Ländern ist es für sie schwieriger, als in den alten Ländern und in Bundesverwaltungen schwieriger als in Kommunalverwaltungen.

Nach Verwaltungsarten geordnet zeigt sich, daß Hauptschüler bei 82% aller Bundesverwaltungen nicht als Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation eingestellt werden.

Zusätzlich nach Regionen geordnet, werden in den neuen Ländern in 87% aller Bundesverwaltungen keine Hauptschüler eingestellt. Von den Bundesverwaltungen in den alten Ländern haben 68% keine Hauptschüler als Auszubildende eingestellt.

Von den befragten Landesverwaltungen haben 76% keine Auszubildenden zu Fachangestellten für Bürokommunikation mit Hauptschulabschluß eingestellt und von den befragten Kommunalverwaltungen waren es immerhin noch 65%.

Berufsfachschüler (BFS) haben ebenso wie Hauptschüler in den neuen Ländern schlechtere Aussichten auf einen Ausbildungsplatz in einer Verwaltung. 89% der befragten Verwaltungen in den neuen Ländern haben keine Berufsfachschüler als Auszubildende eingestellt (Verwaltungen alte Länder 56%).

Realschüler (RS) haben die besten Chancen in einer Verwaltung ausgebildet zu werden. In den neuen Ländern wurden Realschulabsolventen in 94% der befragten Verwaltungen als Auszubildende eingestellt, in den alten Ländern waren es immerhin 65% der befragten Verwaltungen.

Abiturienten (ABI) werden in den Verwaltungen den neuen Ländern (33%) häufiger eingestellt als in Verwaltungen in den alten Ländern (12%).

Tabelle 20: (Personal- und Ausbildungsverantwortliche) Über welche Vorbildung verfügten die FfB in Ihrer Verwaltung (Ende 1996)?

Vorbildung	Befragte Verwaltungen insges.		Verwaltung			Region	
	absolut	%	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
			%	%	%	%	%
Hauptschulabschluß							
1 Azubi	13	7	9	12	5	6	11
2 oder mehr Azubis	10	6	4	5	7	8	0
keine Azubis mit HS	128	74	82	76	65	68	87
keine Angaben	23	13	4	7	22	18	2

Realschulabschluß							
1 Azubi	40	23	15	29	25	24	22
2 oder mehr Azubis	88	51	64	48	44	41	72
keine Azubis mit RS	23	13	16	17	9	17	4
keine Angaben	23	13	4	7	22	18	2

Abitur							
1 Azubi	18	10	20	5	9	10	13
2 oder mehr Azubis	12	7	13	10	1	2	20
keine Azubis mit ABl	121	70	62	79		70	65
keine Angaben	23	13	4	7	68	18	2

Berufsfachschule							
1 Azubi	16	9	13	5	10	• 1 1	4
2 oder mehr Azubis	21	12	18	12	9	15	4
keine Azubis mit BFS	114	66	64	76	59	56	89
keine Angaben	23	13	4	7	22	18	2

anderer Abschluß							
1 Azubi	5	3	4	2	2	2	4
keine Azubis mit a. A.	146	84	91	90	75	80	93
keine Angaben	23	13	4	7	22	18	2

Zum Vergleich die Angaben der Fachkräfte (Fachangestellte für Bürokommunikation):
Nur 7% der befragten Fachkräfte haben einen Hauptschulabschluß. 83% aller befragten Fachkräfte verfügen über einen Realschulabschluß, diese Zahl bleibt über die Ausbildungsabschlußjahre hinweg relativ konstant. Bei den männlichen Fachkräften sind es 100% mit Realschulabschluß, dabei ist jedoch zu beachten, daß nur fünf männlichen Fachkräfte befragt werden konnten.

**Tabelle 21: Fachkräfte:
Welchen Schulabschluß haben Sie?**

Schulabschluß	Befragte		Geschlecht		Ausbildungsende		
	absolut	%	männl. %	weibl. %	bis 1995 %	1996 %	1997 %
Fachangestellte für Bürokommunikation							
ohne qualifizierten Hauptschulabschluß	2	1	0	1	0	3	0
mit qualifiziertem Hauptschulabschluß	10	6	0	6	5	10	2
Mittlere Reife	137	83	100	83	82	84	83
Fachhochschulreife	9	5	0	6	10	0	7
Abitur	7	4	0	4	3	3	7

28% der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen sind der Meinung, daß sich die schulische Vorbildung bei den Fachangestellten für Bürokommunikation nicht verändert hat. 13% der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erkennen sogar ein höheres Vorbildungsniveau bei ihren Auszubildenden.

**Tabelle 22: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Haben die Auszubildenden (Fachangestellte für Bürokommunikation)
heute eine andere schulische Vorbildung als vor drei, vier Jahren?**

schulische Vorbildung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
höheres Niveau	22	13
niedrigeres Niveau	10	6
konzentr. auf mittlere Abschlüsse	14	8
unverändert	48	28
keine Einschätzung möglich	72	41
keine Angaben	8	5

Personal- und Ausbildungsverantwortliche, die eine Veränderung bei der Vorbildung der Auszubildenden (Fachangestellte für Bürokommunikation) beobachtet haben, konnten mögliche vorgegebene Gründe für diese Veränderung nennen.

120 Personal- und Ausbildungsverantwortliche gaben an, daß keiner der genannten vorgegebenen Gründe zutreffend ist.

Das ein verändertes Angebot an Bewerbern ein Veränderungsgrund ist, meinten 28 befragte Personal- und Ausbildungsverantwortlichen. Das die veränderten Anforderungen an die Auszubildenden die Änderungen bewirkt haben, meinen 15 befragte Personal- und Ausbildungsverantwortlichen.

**Tabelle 23: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Mögliche Gründe, die zu einer Veränderung bei der schulischen
Vorbildung von Auszubildenden geführt haben:**

Gründung für veränderte schulische Vorbildung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Mehrfachnennungen waren möglich!		
verändertes Angebot an Bewerbern	28	16
veränderte Anforderungen	15	9
trifft nicht zu	120	69
keine Angaben	15	9

Mit Auszubildenden zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation werden im Vergleich mit anderen Büroberufen relativ wenig Ausbildungsverträge mit verkürzter Ausbildungsdauer abgeschlossen.

In den befragten Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern wurde bei der letzten Einstellung von Fachangestellten für Bürokommunikation kein einziger verkürzter Ausbildungsvertrag über 2 Jahre geschlossen.

Von allen befragten Verwaltungen haben insgesamt 95% **keine** Ausbildungsverträge mit einer verkürzten Ausbildungsdauer von 2 Jahren abgeschlossen (Bei den Kaufleuten für Bürokommunikation waren es nur 80% der Ausbildungsbetriebe, die **keine** Verträge über eine verkürzte Ausbildungsdauer von 2 Jahren geschlossen haben).

In 91% der befragten Verwaltungen wurden **keine** Ausbildungsverträge über eine verkürzte Dauer von 2,5 Jahren abgeschlossen (Bei den Kaufleuten für Bürokommunikation waren es nur 55% der Ausbildungsbetriebe, die **keine** Verträge über eine verkürzte Ausbildungsdauer von 2,5 Jahren geschlossen haben).

**Tabelle 24: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wie war das bei der letzten Einstellung (1996 oder früher) von
Fachangestellten für Bürokommunikation: Mit wie vielen wurde ein
Vertrag über eine verkürzte Ausbildungsdauer geschlossen?**

Letzte Einstellung: Vertrag über 2 Jahre	Befragte insgesamt		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
Keine	165	95	100	94	92
1 Auszubildender	7	4	0	4	7
2 Auszubild. oder mehr	2	1	0	2	1
Letzte Einstellung: Vertrag über 2,5 Jahre	Befragte insgesamt		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
Keine	159	91	90	93	91
1 Auszubildender	7	4	5	7	1
2 Auszubild. oder mehr	8	5	5	0	8

Zum Vergleich die Antworten der Fachkräfte, die das o.g. Ergebnis bestätigen. Auch hier zeigt sich, daß eine verkürzte Ausbildungsdauer bei den Fachangestellten für Bürokommunikation (mit 6%) eher die Ausnahme ist. Die überwiegende Mehrheit der Auszubildenden (93%) hatte eine unverkürzte Ausbildungszeit.

**Tabelle 25: Fachkräfte:
Wie lange dauerte Ihre Ausbildung?**

Dauer der Ausbildung	Befragte insges.		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
2 Jahre	4	2	0	3	3
2,5 Jahre	6	4	4	0	5
3 Jahre	154	93	96	95	92
keine Angaben	1	1	0	3	0

Aufgrund der Schulabschlüsse bei den Auszubildenden war zu erwarten, daß die Zahl der Ausbildungsabbrecher relativ gering ist. Die Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen bestätigen diese Annahme. In den befragten Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern hat es seit 1994 bis zum Zeitpunkt der Befragung keinen einzigen Ausbildungsabbrecher im ersten Ausbildungsjahr gegeben. Auffällig ist allerdings, daß mit der Verwaltungsgröße die Zahl der Ausbildungsabbrecher zunimmt.

**Tabelle 26: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wie viele Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Büro-
kommunikation haben seit 1994 im ersten Ausbildungsjahr ihre
Ausbildung abgebrochen?**

Zahl der Abbrecher seit 1994	Befragte insgesamt		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
1 Auszubildender	8	5	100	6	7
2 Auszubi. oder mehr	7	4	0	0	8
keine Abbrecher	159	91	0	94	85
Summe	174	100	100	100	100

Die Fachkräfte wurden gebeten anzugeben, in welchem Jahr sie ihre Ausbildung abgeschlossen haben. In der Kategorie „1993 und früher“ wurde von den Befragten wahrscheinlich Ausbildungsbeginn und Ausbildungsende verwechselt, da der Ausbildungsberuf erst seit März 1992 ausgebildet werden kann. Die Mehrheit der befragten Fachkräfte hat ihre Ausbildung 1996 und 1997 abgeschlossen (62%).

Tabelle 27: Fachkräfte: Wann haben Sie Ihre Ausbildung abgeschlossen?

Ausbildungsabschluß	Befragte insgesamt	
	absolut	%
1993 und früher	3	2
1994	20	12
1995	39	24
1996	61	37
1997	41	25
keine Angaben	1	1

Die Fachkräfte wurden gebeten, ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung zu bewerten. Dabei sollten sie zur Beurteilung Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend) vergeben. Die Bewertung sollte die Ausbildung in der Verwaltung, in der Berufsschule und im Studieninstitut umfassen. Die folgenden Auswertungsblöcke sind jeweils in Fachpraxis und Fachtheorie unterteilt. Bei den fachpraktischen Ausbildungsinhalten zeigt sich, daß die Hälfte der Fachkräfte (51%) ihre Ausbildung in der Verwaltung mit „gut“ bewerten. Bei den fachtheoretischen Inhalten sind es nur 35%. Insgesamt fällt die Bewertung der Ausbildung in den Verwaltungen überwiegend positiv aus.

Tabelle 28: Fachkräfte:

Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung?

Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!

Bewertung der Fachpraxis in der Verwaltung	Befragte insgesamt		Bewertung der Fachtheorie in der Verwaltung	Befragte insgesamt	
	absolut	%		absolut	%
sehr gut	13	8	sehr gut	8	5
gut	84	51	gut	57	35
befriedigend	46	28	befriedigend	52	32
ausreichend	14	8	ausreichend	20	12
mangelhaft	5	3	mangelhaft	17	10
ungenügend	1	1	ungenügend	1	1
keine Angaben	2	1	keine Angaben	10	6

Bei der Bewertung der Ausbildung in den Berufsschulen wurde für den fachpraktischen Teil von den Fachkräften am häufigsten die Note „befriedigend“ (38%) vergeben, für den fachtheoretischen Ausbildungsteil die Note „gut“ (50%).

Tabelle 29: Fachkräfte:

Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung?

Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!

Bewertung der Fachpraxis in der Berufsschule	Befragte insgesamt		Bewertung der Fachtheorie in der Berufsschule	Befragte insgesamt	
	absolut	%		absolut	%
sehr gut	3	2	sehr gut	5	3
gut	41	25	gut	83	50
befriedigend	62	38	befriedigend	50	30
ausreichend	31	19	ausreichend	15	9
mangelhaft	15	9	mangelhaft	4	2
ungenügend	3	2	ungenügend	2	1
keine Angaben	10	6	keine Angaben	6	4

Bei der Bewertung der Ausbildung in den Studieninstituten wurde für den fachpraktischen Teil von den Fachkräften am häufigsten die Note „gut“ (30%) vergeben, für den fachtheoretischen Ausbildungsteil ebenfalls die Note „gut“ (41%). 20% der befragten Fachkräfte konnte keine Angaben zu den Studieninstituten machen.

Tabelle 30: Fachkräfte:

Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung?

Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!

Bewertung der Fachpraxis im Studieninstitut	Befragte insgesamt		Bewertung der Fachtheorie im Studieninstitut	Befragte insgesamt	
	absolut	%		absolut	%
sehr gut	17	10	sehr gut	27	16
gut	50	30	gut	68	41
befriedigend	48	29	befriedigend	29	18
ausreichend	10	6	ausreichend	5	3
mangelhaft	7	4	mangelhaft	5	3
ungenügend	0	0	ungenügend	0	0
keine Angaben	33	20	keine Angaben	31	19

Die Fachkräfte sollten insgesamt bewerten, wie gut sie in der ausbildenden Verwaltung und in der Berufsschule bzw. im Studieninstitut auf ihre spätere berufliche Tätigkeit vorbereitet worden sind.

Bei der Bewertung der Ausbildung hinsichtlich der späteren beruflichen Tätigkeit wurde den ausbildenden Verwaltungen von den Fachkräften am häufigsten die Note „gut“ (46%) verliehen, für die Ausbildung in den Berufsschulen die Note „befriedigend“ (38%). Insgesamt wurde von den befragten Fachkräften die Ausbildung in den Verwaltungen besser bewertet als die Ausbildung durch die Berufsschulen.

Tabelle 31: Fachkräfte:

Wie gründlich sind Sie für die spätere berufliche Tätigkeit ausgebildet worden?

Bitte vergeben Sie wieder Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!

Vorbereitung auf Arbeit durch die Verwaltung	Befragte insgesamt		Vorbereitung auf Arbeit durch die Berufsschule	Befragte insgesamt	
	absolut	%		absolut	%
sehr gut	21	13	sehr gut	4	2
gut	76	46	gut	46	28
befriedigend	43	26	befriedigend	62	38
ausreichend	14	8	ausreichend	39	24
mangelhaft	5	3	mangelhaft	8	5
ungenügend	1	1	ungenügend	2	1
keine Angaben	5	3	keine Angaben	4	2

Die Fachkräfte wurden befragt, ob die Ausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation ihren beruflichen Wunschvorstellungen entsprach. Dabei zeigte sich, daß ein Drittel der befragten Fachkräfte lieber einen anderen Beruf erlernt hätten und ein weiteres Drittel der Befragten keinen besonderen Berufswunsch hatte. Nur ein Drittel der Befragten gab an, Fachangestellte/r für Bürokommunikation sei ihr Wunschberuf gewesen. Bei den Antworten der männlichen Befragten ist weiterhin zu beachten, daß es sich dabei nur um 5 Personen handelt.

Tabelle 32: Fachkräfte:

War der Beruf Fachangestellten für Bürokommunikation Ihr Wunschberuf, oder hätten Sie lieber einen anderen Beruf erlernt?

Wunschberuf gewählt?	Befragte Fachkräfte		Geschlecht	
	insgesamt		(in %)	
	absolut	%	männlich	weiblich
Wunschberuf	55	33	0	34
lieber anderen Beruf erlernt	54	33	40	33
hatte keinen Wunschberuf	56	34	60	33

Die Fachkräfte wurden gefragt, aus welchem Grund sie sich für die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation entschieden haben. Die Wünsche nach Arbeitsplatzsicherheit (93 Nennungen) und abwechslungsreicher Tätigkeit (81 Nennungen), waren sowohl bei den weiblichen als auch bei den männlichen Ausbildungsplatzsuchenden die wichtigsten Kriterien bei der Berufswahl.

Tabelle 33: Fachkräfte:

Aus welchen Gründen haben Sie sich für Ihren Ausbildungsberuf entschieden?

Gründe für die Berufswahl	Befragte Fachkräfte		Geschlecht	
	insgesamt		(%)	
	absolut	%	männlich	weiblich
Mehrfachnennungen waren möglich!				
abwechslungsreiche Tätigkeit	81	49	80	48
Arbeitsplatzsicherheit	93	56	80	55
Einkommen	23	14	20	14
berufliche Entwicklungsmöglichkeiten	40	24	60	23
keine Alternative	28	17	0	18
andere Gründe	21	13	0	13
keine Angaben	0	0	0	0

Während der Berufswahl kam für 99 Fachkräfte (60%) auch der Verwaltungsfachangestellte als Ausbildungsberuf in Frage. Für 33 befragte Fachkräfte (20%) kam die Ausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten **nicht** in Frage und weiteren 33 Fachkräften (20%) war der Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellter während der Berufswahl zuwenig oder gar nicht bekannt (männliche Befragte N=5).

Tabelle 34: Fachkräfte:

**Hatten Sie auch einmal daran gedacht, den Beruf VFA zu erlernen,
oder kam das für Sie nicht in Frage?**

Kam auch der VFA in Frage?	Befragte Fachkräfte insgesamt		Geschlecht (%)	
	absolut	%	männlich	weiblich
ja, daran gedacht	99	60	80	60
nein, kam nicht in Frage	33	20	20	19
nein, der Beruf war mir zuwenig bekannt	33	20	0	21

Von den befragten Fachkräften, für die während der Berufswahl auch der Verwaltungsfachangestellte in Frage kam, wurde 66x angegeben, daß keiner der im Fragebogen genannten Gründe (s.u.) für die Entscheidung zugunsten des Fachangestellten für Bürokommunikation ausschlaggebend war. Zum Zeitpunkt der Berufswahl gefiel die Berufsausbildung Fachangestellte/r für Bürokommunikation 29 Fachkräften besser als die Berufsausbildung Verwaltungsfachangestellter. Von 50 Fachkräften wurde angegeben, daß sie keine andere Wahlmöglichkeit hatten. Bei diesen Fachkräften ist anzunehmen, daß die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation nur „zweite Wahl“ war.

Tabelle 35: Fachkräfte:

**Falls „ja“: Warum haben Sie dann doch eine Ausbildung zum/zur
Fachangestellten für Bürokommunikation begonnen?**

Warum Fachangestellte/r für Büro- kommunikation	Befragte Fachkräfte insgesamt		Geschlecht (%)	
	absolut	%	männlich	weiblich
Mehrfachnennungen waren möglich!				
Es gab bessere Angebote	12	7	0	8
Der Beruf gefiel mir besser	29	18	20	18
Ich hatte keine andere Wahl	50	30	60	30
trifft nicht zu	66	40	20	40
keine Angaben	9	5	0	6

122 befragte Fachkräfte (74%) gaben an, nachträglich mit ihrer Berufswahl zufrieden zu sein. 40 Fachkräfte (24%) hätten jedoch weiterhin lieber einen anderen Ausbildungsberuf erlernt.

Tabelle 36: Fachkräfte:

**Rückblickend betrachtet: Sind Sie zufrieden mit Ihrer Berufswahl,
oder hätten Sie lieber einen anderen Beruf erlernt?**

Zufrieden mit der Berufswahl?	Befragte Fachkräfte insgesamt		Geschlecht (%)	
	absolut	%	männlich	weiblich
zufrieden mit der Berufswahl	122	74	100	73
lieber anderen Beruf erlernt	40	24	0	25
keine Angaben	3	2	0	2

Die Fachkräfte, die lieber einen anderen Beruf erlernt hätten, wurden in einem zweiten Frageschritt nach der Berufsausbildung gefragt, die sie lieber erlernt hätten. Von 34 Fachkräften wurde die Frage beantwortet. Am häufigsten (13 Nennungen) wurde Verwaltungsfachangestellter als Alternative genannt (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Fachkräfte:**Ich hätte lieber einen anderen Beruf erlernt und zwar**

(Mehrfachnennungen waren möglich!):

Genannt wurden:

- 13x Verwaltungsfachangestellte/r,
- 3x Reiseverkehrskauffrau,
- 3x Erzieherin,
- 2x sozialer Bereich,
- 2x Jurist,
- 2x Beamtin.

Weiter Nennungen:

Reno-Gehilfe, Grafikdesigner, Fremdsprachensekretärin, Bürokauffrau, Industriekauffrau, Krankenschwester, Krankengymnastin, Tätowiererin, Steuerfachgehilfe, Friseurin, Lehrerin, Innenarchitektur, Tierarzthelferin, medizinischer Bereich, Landschaftsgestaltung, u.a.

Die Fachkräfte wurden gebeten ihre berufliche Zukunft hinsichtlich Arbeitsplatzsicherheit, Aufstiegsmöglichkeiten, Bezahlung und Arbeitszufriedenheit einzuschätzen. Bei der Arbeitsplatzsicherheit zeigt sich, daß 83% der befragten Fachkräfte ihre Zukunft als „überwiegend positiv“ oder „sehr positiv“ beurteilen.

Tabelle 37: Fachkräfte:**Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?**

Arbeitsplatzsicherheit	Befragte insgesamt	
	absolut	%
sehr positiv	54	33
überwiegend positiv	82	50
überwiegend negativ	16	10
sehr negativ	7	4
keine Angaben	6	4

Bei den Aufstiegsmöglichkeiten fällt die Beurteilung der Zukunft nicht so positiv aus. 45% der Fachkräfte sehen ihre berufliche Zukunft überwiegend negativ und 43% als überwiegend positiv.

Tabelle 38: Fachkräfte:**Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?**

Aufstiegsmöglichkeit	Befragte insgesamt	
	absolut	%
sehr positiv	8	5
überwiegend positiv	71	43
überwiegend negativ	74	45
sehr negativ	8	5
keine Angaben	4	2

Die Einschätzung der künftigen Bezahlung fällt unter den Fachkräften wieder freundlicher aus, als die Einschätzung der Aufstiegsmöglichkeiten. 46% der Fachkräfte sehen hier eine überwiegend positive Entwicklung in der Zukunft und 39% eine überwiegend negative.

Tabelle 39: Fachkräfte: Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?

Bezahlung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
sehr positiv	10	6
überwiegend positiv	76	46
überwiegend negativ	65	39
sehr negativ	9	5
keine Angaben	5	3

Hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit gaben 84% der Fachkräfte an überwiegend positive oder sehr positive Erwartungen zu haben. Bei den Fachkräften, die eine überwiegend negative Entwicklung ihrer Arbeitszufriedenheit erwarten fällt auf, daß dies mit der Verwaltungsgröße zusammenzuhängen scheint. Überwiegend negativ sagen 4% der Fachkräfte in den Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern und 15% der Fachkräfte in Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern.

Tabelle 40: Fachkräfte:

Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?

Arbeitszufriedenheit	Befragte insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	%	bis 99 P.	100-499 P.	500 P. und mehr
			%	%	%
sehr positiv	31	19	30	20	15
überwiegend positiv	107	65	65	65	64
überwiegend negativ	21	13	4	13	15
sehr negativ	4	2	0	3	3
keine Angaben	2	1	0	0	2

3. Organisation der Ausbildung

(Kooperation, Fachbereiche, über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelte Qualifikationen, überflüssige Qualifikationen, Zusatzqualifikationen)

Ergebnisse im Überblick

Ausbildungsorte und Kooperation

<=> Die Ausbildung findet überwiegend in den Verwaltungen/Betrieben (172 Nennungen) und Berufsschulen (170 Nennungen) statt. Großes Gewicht haben aber auch die Studieninstitute (89 Nennungen).

⇨ 33% der befragten Verwaltungen gaben an, daß zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule keine Kooperation stattfindet.

Fachbereiche

⇨ Von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden als Fachbereiche am häufigsten Personalabteilung, Ordnungsämter und Innere Verwaltung benannt.

Vermittelte Qualifikationen während der Ausbildung

c- Ober die Ausbildungsordnung hinaus werden nach Angaben der Personal- und , Ausbildungsverantwortlichen EDV-Inhalte, aufgabenspezifische Rechtskenntnisse, Buchführung und Fremdsprachen vermittelt.

o 25% der Fachkräfte gaben an, daß ihnen während der Ausbildung zusätzliche Kenntnisse in Stenographie, EDV und Buchführung vermittelt wurden.

Zusatzqualifikationen

<=> Als Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) werden nach Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen besonders EDV-Inhalte, Fremdsprachen, Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung vermittelt.

<=& Die Fachkräfte gaben an, daß ihnen während der Ausbildung zusätzlich EDV-Inhalte, Betriebswirtschaftslehre, Buchführung und Fremdsprachen vermittelt wurden.

Wie erwartet findet die Ausbildung überwiegend in Betrieben/Verwaltungen (172 Nennungen) und Berufsschulen (170 Nennungen) statt, dies gilt unabhängig von den jeweiligen Verwaltungsarten.

Die Studieninstitute haben als Ausbildungsorte ebenfalls großes Gewicht (89 Nennungen), dies gilt insbesondere für den Ausbildungsbereich Kommunalverwaltungen. Auffällig ist, daß die Studieninstitute von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in den alten Ländern fast dreimal häufiger (64%) als Ausbildungsort genannt wurden, als von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in den neuen Ländern (22%).

Auch der innerbetriebliche Unterricht spielt (wie erwartet) für die Ausbildung eine wichtige Rolle (82 Nennungen).

Sowohl bei den Bundes- als auch bei den Landesverwaltungen werden die Auszubildenden zeitweilig in anderen Verwaltungen ausgebildet. Bei den Kommunalverwaltungen ist der zeitweilige Behördenwechsel für die Auszubildenden offensichtlich nicht erforderlich.

**Tabelle 41: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wo findet die Ausbildung überall statt?**

Ausbildungsorte Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte Verw. insgesamt		Verwaltung			Region	
	absolut	%	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
			%	%	%	%	%
Arbeitsplatz	172	99	100	98	99	98	100
innerbetrieblicher Unterricht	82	47	53	45	43	50	39
Lernbüro	34	20	58	10	5	11	41
überbetrieblicher Unterricht	43	25	53	19	11	18	41
zeitweilig in anderer Verwaltung	45	26	44	50	1	22	33
Studieninstitut o.a.	89	51	13	52	72	64	22
Berufsschule	170	98	100	93	99	98	98
sonstige	19	11	16	10	9	12	9
keine Angaben	1	1	0	2	0	1	0

Wie oben aufgezeigt, sind die Berufsschulen neben den Verwaltungen die häufigsten Ausbildungsorte für die Auszubildenden. Zwischen den Verwaltungen und den Berufsschulen müßte also im Rahmen der Ausbildung und im Interesse der Auszubildenden ein Höchstmaß an Kooperation und Abstimmung erfolgen. Aufgrund der erhobenen Daten zeigt sich jedoch, daß eine Kooperation zwischen den beiden Lernorten nur in eingeschränktem Maße stattfindet. Von einem Drittel der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (58) wurde angegeben, daß zwischen ihrer Verwaltung und der Berufsschule **keine** Kooperation stattfindet, dies trifft besonders auf die Kommunalverwaltungen zu (46%).

In den alten Ländern (42%) ist die Sprachlosigkeit zwischen Verwaltungen und Berufsschulen erheblich größer als in den neuen Ländern (13%).

Themen wie Ausbildungsorganisation (76 Nennungen), Ausbildungsinhalte (73 Nennungen) und sonstige Themen werden von zwei Dritteln der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit den jeweiligen Berufsschulen besprochen.

**Tabelle 42: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Auf welche Themen bezieht sich die Kooperation mit der Berufsschule?**

Kooperation mit der Berufsschule	Befragte Verw. insgesamt		Verwaltung			Region	
	absolut	%	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
			%	%	%	%	%
Mehrfachnennungen waren möglich!							
keine Kooperation	58	33	16	29	46	42	13
Ausbildungsinhalte	73	42	60	40	33	40	46
Ausbildungs- organisation	76	44	62	38	36	36	63
sonstige Themen	20	11	24	5	5	10	15
keine Angaben	4	2	0	2	4	2	2

Die Fachangestellten für Bürokommunikation durchlaufen während ihrer Ausbildung mindesten zwei Fachbereiche (Behörden/Abteilungen) in denen sie ihre Fertigkeiten und Kenntnisse vertiefen sollen.

In einer freien Antwortkategorie sollten die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte die entsprechenden Fachbereiche benennen in denen ausgebildet wird bzw. wurde.

Interessant sind die unterschiedlichen Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften. Da die meisten der befragten Fachkräfte in der gleichen Verwaltung beschäftigt sind in der sie auch ausgebildet wurden (94% der Fachkräfte), müßten ihre Antworten mit denen ihrer Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in relativ hohem Maße übereinstimmen. Das Gegenteil ist aber der Fall, die Antworten weichen zum Teil erheblich voneinander ab.

Möglicherweise ist eine Erklärung in dem für die Auszubildenden unklaren Begriff „Fachbereiche“ zu finden. Das Antwortverhalten, besonders bei den Fachkräften, läßt den Schluß zu, daß der aus der Ausbildungsordnung stammende Begriff „Fachbereich“ den Auszubildenden während Ausbildungszeit oftmals nur ungenau erklärt wurde bzw. wird. Ein Hinweis darauf ist u.a. der Umstand, daß von den Fachkräften 28x Schreibdienst und 24x Bürowirtschaft bzw. Büroorganisation als Fachbereiche genannt wurden.

Tabelle 43: Personal- und Ausbildungsverantwortliche und Fachkräfte:

Bei der Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation sind zwei Fachbereiche (entsprechend Berufsbildposition 9 der Ausbildungsordnung) zugrunde zu legen.

Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

In welchen Fachbereichen bildet Ihre Verwaltung aus,

Fachkräfte:

In welchen Fachbereichen wurden Sie ausgebildet:

Fachbereiche in denen die Fachangestellten für Bürokommunikation ausgebildet wurden	
Mehrfachnennungen waren möglich!	
Personal-/Ausbildungsverantwortliche (297 Nennungen) häufigste Nennungen	Fachangestellte für Bürokommunikation (250 Nennungen) häufigste Nennungen
17x Personalabteilung	28x Schreibdienst/-büro
17x Ordnungsämter	26x Sozialämter
13x Innere Verwaltung	24x Bürowirtschaft/Büroorganisation
13x Sozialämter	12x Ordnungsämter
9x Haushalt/ Finanzwesen	8x Bauämter
8x Bafög-Ämter	7x Assistenz- und Sekretariatsaufgaben
8x Bauämter	4x Bafög-Ämter
3x Meldestellen	4x Gewerbeämter
3x Ausländerbehörden	4x Jugendämter
3x Gewerbeämter	3x Beschaffungsbereich
2x Vermögenszuordnung	2x Personalwesen

Unter anderem wurden auch Finanzämter, Schulbehörden, Ämter für Denkmalspflege, Standesämter, Jugendämter, Stadtkassen, Wohnungsämter, Asylverfahrensstellen, Reisekostenstellen, Beschaffungsstellen, Touristeninformation, Liegenschaftsämter, Abfallgebührenstellen und Kfz-Zulassungsstellen genannt.

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte wurden nach Zusatzqualifikationen, die während der Ausbildung vermittelt wurden, befragt. Mit dieser Frage sollte geklärt werden, ob es in der Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation fehlende oder ergänzungsbedürftige Ausbildungsinhalte gibt.

Aufgrund der Antworten zeigt sich, daß insbesondere bei EDV-Inhalten ein erhöhter Ausbildungsbedarf besteht. Diese Tatsache ist jedoch nicht überraschend, da die in den Verwaltungen eingesetzten Programme aus fachlichen Gründen oft erheblich voneinander abweichen. Die verschiedenen EDV-Systeme und Programme können daher den Auszubildenden nur in den jeweiligen Verwaltungen vermittelt werden. Gleiches gilt für spezielle EDV-Weiterbildungs -bzw. Aufbaukurse.

Für besondere Rechtsgebiete bzw. Rechtskenntnisse gilt ähnliches. Fachwissen zu speziellen Gesetzen und Rechtsverordnungen kann ebenfalls nur in den jeweiligen Ausbildungsstellen vermittelt und vertieft werden. Die Vermittlung von Ausbildungsinhalten über die Ausbildungsordnung hinaus, ergibt sich auch hier aus der Vielfalt der möglichen Arbeits- bzw. Rechtsgebiete.

Die Personal- und Ausbildungsverantwortliche nannten sowohl allgemeine als auch betriebsspezifische Qualifikationen, die über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt werden. Bei freier Antwortmöglichkeit (Mehrfachnennungen waren möglich!) wurden von 62 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen Angaben zur Vermittlung zusätzlicher Qualifikationen gemacht.

Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Welche Fertigkeiten und Kenntnisse werden von Ihnen während der Ausbildung über die Ausbildungsordnung für Fachangestellte für Bürokommunikation hinaus vermittelt?

21x wurden Inhalte aus dem EDV-Bereich genannt,
 11x aufgabenspezifische Rechtskenntnisse,
 5x Buchführung,
 4x Fremdsprachen.

Als allgemeine Qualifikationen (Sozialkompetenz) wurden genannt:
 soziales Verhalten, allgemeine Umgangsformen, Umgang mit Menschen, Förderung von Zusammenarbeit, freies Sprechen, Rhetorik und Selbstbehauptung.

Unter anderem wurden noch genannt:

Bewerbungstraining, politisches Tagesgeschehen, Weltgeschehen, Allgemeinwissen, Marketing, Tourismus, Entwerfen von Schriftstücken, staatliche Öffentlichkeitsarbeit, Statistik, polizeiliche Kenntnisse, Agrarstruktur, Deutsch.

Zum Vergleich wurden die Fachkräfte befragt, ob zusätzliche Qualifikationen während der Ausbildung vermittelt wurden. Fast drei Viertel der befragten Fachkräfte (71%) gaben an, daß ihnen keine zusätzlichen Fertigkeiten und Kenntnisse während der Ausbildung vermittelt wurden. 42 Fachkräfte, die zusätzliche Qualifikationen während der Ausbildung erworben haben, konnten diese in einem zweiten Antwortschritt benennen. Beim Vergleich der Aussagen von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften fällt auf, wie schon beim Antwortvergleich bei den Fachbereichen, daß die Antworten zum Teil erheblich voneinander abweichen. Wurde oben angenommen, daß eine Erklärung im unbekanntem Begriff „Fachbereiche“ zu finden sein könnte, wird eine Antwort an dieser Stelle schwieriger und muß durch weitergehende Untersuchungen (z.B. im Rahmen geplanter Fallstudien) gefunden werden.

Tabelle 44: Fachkräfte:

Gibt es weitere Fertigkeiten und Kenntnisse, die Ihnen zusätzlich während der Ausbildung vermittelt wurden?

zusätzlich vermittelte Fertigkeiten und Kenntnisse	Befragte Fachkräfte insgesamt		Geschlecht	
	absolut	%	m	w
ja	42	25	60	25
nein	117	71	40	72
keine Angabe	6	4	0	4

Folgende zusätzlichen Qualifikationen wurden u.a. von 42 Fachkräften genannt:

16x Stenographie,

14x wurden Inhalte aus dem EDV-Bereich,

2x Buchführung.

Unter anderem wurden noch genannt:

bürgerorientiertes Verhalten, Fremdsprache, Asylverfahrensrecht, Beihilfenberechnung, Lehrgang zur Rentenversicherung, Personalwesen, Finanzwesen und Ordnungswesen.

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden befragt, welche Ausbildungsinhalte sie für überflüssig halten (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Welche Fertigkeiten und Kenntnisse, die nach dieser Ausbildungsordnung vermittelt werden, halten Sie für überflüssig?

Von den 62 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, die diese Frage beantwortet haben, haben 56 Personal- und Ausbildungsverantwortliche Stenographie als überflüssige Qualifikation genannt. In der Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation ist Stenographie in den Lernzielen d) und e) der Berufsbildposition 5.3 „Schreibtechnische Qualifikationen“ festgeschrieben. Aufgrund der Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen ist zu überdenken, ob dieser Ausbildungsinhalt noch den beruflichen Anforderungen an Fachangestellte für Bürokommunikation entspricht. Außerdem treten in vielen Berufsschulen Probleme mit der Vermittlung dieser Lernziele auf, weil kaum noch Fachlehrer zu finden sind, die Stenographie vermitteln können.

Außerdem wurden als überflüssige Ausbildungsinhalte genannt:

Religion, Personalwesen, Sozialversicherungs- und Zusatzversicherungsrecht, Finanzwesen, Verwaltungshandeln, Verwaltungsverfahren, Rechtsanwendungen, Beamtenrecht, der zweite Fachbereich, Fachbereiche deren Inhalte Überschneidungen mit der Berufsausbildung zum Verwaltungsfachangestellten aufweisen.

Bei der Frage nach angebotenen Zusatzqualifikationen für Auszubildende, machten 104 Personal- und Ausbildungsverantwortliche keine Angaben. Dies läßt den Schluß zu, daß in den meisten ausbildenden Verwaltungen keine Kurse zum Erwerb von Zusatzqualifikationen mit Zertifikat oder Zeugnis für die Auszubildenden angeboten werden.

Von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen die in ihrer Verwaltung Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) für Auszubildende anbieten, wurde als häufigster Ausbildungsinhalt EDV genannt (52 Nennungen).

Erstaunlich ist das Fehlen von Fremdsprachenangeboten für Auszubildende im Bereich der Landes- und Kommunalverwaltungen. Vermutlich sind hier die Kosten der jeweiligen Fremdsprachenausbildung der Grund für das fehlende Angebot.

Tabelle 45: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) werden Ihren Fachangestellten für Bürokommunikation parallel zur Ausbildung vermittelt?

Angebotene Zusatzqualifikationen Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte Verwaltungen ges.		Verwaltung		
	absolut	%	Bund	Land	Kommune
			%	%	%
BWL	4	2	7	2	0
Buchführung	12	7	13	5	4

EDV	52	30	31	36	27
Fremdsprachen	20	11	42	0	0
Kosten- /Leistungsrechnung	9	5	18	2	0
andere	5	3	2	2	4
keine Angaben	104	60	40	62	69

Die Befragung sollte auch Informationen darüber erbringen, welche angebotenen Zusatzqualifikationen von den Auszubildenden genutzt werden. Auch hier zeigt sich, wie schon bei den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, daß Lerninhalte aus dem EDV-Bereich, bei entsprechendem Angebot durch die ausbildenden Verwaltungen, am häufigsten gewählt wird. 98 Fachkräfte hatte keine Möglichkeit während der Ausbildung Zusatzqualifikationen zu erwerben. Das war aufgrund der o.g. Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zu erwarten.

Tabelle 46: Fachkräfte:

Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) haben Sie während der Ausbildung erworben?

Zusatzqualifikationen	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Mehrfachnennungen waren möglich!		
BWL	12	7
Buchführung	7	4
EDV	49	30
Fremdsprachen	6	4
Kosten- /Leistungsrechnung	4	2
andere	16	10
kein Angebot	98	59
keine Angaben	5	3

4. Abschlußprüfung und Übernahme

Ergebnisse im Überblick

Abschlußprüfung

- o **64% der befragten Fachkräfte** nahmen an einer speziellen Prüfungsvorbereitung teil.
- o In 70% **der befragten** Verwaltungen haben Fachangestellte für Bürokommunikation bereits die Abschlußprüfung absolviert.

<^> Die Prüfungserfolgsquote **liegt** bei 94%

Übernahme und Aufgabenbereiche nach der Ausbildung

<=> In insgesamt 120 befragten Verwaltungen (69%) wurden erfolgreiche Ausbiidungsabsolventen (Fachangestellte für Bürokommunikation) in ein Beschäftigungsverhältnis übernommen.

^ Die Übernahme in eine unbefristete bzw. befristete Teilzeitbeschäftigung spielt dabei nur eine untergeordnete Rolle, **die** meisten Absolventen werden in eine unbefristete oder befristete Vollzeitbeschäftigung übernommen.

O Von *den* 165 befragten Fachkräften gaben 92 an, einen unbefristeten Arbeitsvertrag zu haben und 71 Fachkräfte gaben an, einen befristeten Arbeitsvertrag zu haben.

- o 94% der befragten Fachkräfte wurden bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet.
- o Das Einstiegsgehalt liegt nach Angaben der Verwaltungen zwischen BAT IX und BAT V.
- ⇒ 63% der Fachkräfte verdienen nach ein bis drei Jahren nach der Ausbildung ein monatliches Bruttogehalt zwischen 2.500,-- DM und 3.499,-- DM.

⇒ 96% der befragten Fachkräfte waren seit Abschluß ihrer Ausbildung noch nie Arbeitslos.

o Ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation werden in unterschiedlichsten Aufgabengebieten des öffentlichen Dienstes eingesetzt.

⇐ Zu den Kerntätigkeiten der ausgebildeten Fachangestellten für Bürokommunikation gehören der Schreibdienst, Sekretariatsaufgaben, (DV-) Sachbearbeitung und KundenberatungA-betreuung.

<=> 68% der Fachkräfte **hatten** in ihrem derzeitigen Arbeitsbereich eine Einarbeitungszeit von ein bis drei Monaten.

- o 94% der Fachkräfte benötigen für ihre Arbeit keine Stenographie.
- o Die Fachkräfte benötigen als Arbeitsmittel zur Durchführung ihrer Arbeitsaufgaben am häufigsten Telefon, PC, FAX-Gerät und Schreibmaschine.
- o 86% der Fachkräfte sind mit ihrem derzeitigen Aufgabengebiet sehr zufrieden oder überwiegend zufrieden.

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte machten Angaben zur Prüfungsvorbereitung und zum Prüfungserfolg.

Zur Situation der Fachkräfte nach der Ausbildung, zur Übernahme durch die ausbildenden Verwaltungen, zu Arbeitsverträgen, Arbeitszeiten, Arbeitsentgelten, Aufgabenbereichen, Einarbeitungszeiten und Arbeitszufriedenheit wurden ebenso Daten erhoben, wie zu den Kerntätigkeiten der Fachkräfte, zu Zeiten der Arbeitslosigkeit und zu eingesetzten Arbeitsmitteln.

Die Fachkräfte wurden gebeten Fragen zur Vorbereitung auf die Abschlußprüfung zu beantworten. Fast zwei Drittel (64%) der Fachkräfte haben an einer speziellen Prüfungsvorbereitung teilgenommen.

Tabelle 47: Fachkräfte:

Gab es **spezielle Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlußprüfung?**

Spezielle Prüfungsvorbereitung	Befragte Fachkräfte insgesamt	
	absolut	%
ja, habe selbst teilgenommen	106	64
ja, habe aber nicht teilgenommen	4	2
nein, gab es nicht	55	33

Eine weiterführende Frage sollte klären, wie gut die Fachkräfte auf die einzelnen Prüfungsfächer vorbereitet wurden und durch die ausbildende Verwaltung, durch die Berufsschule und durch besondere Maßnahmen (z.B. externe Dozenten und Kurse).

In allen Prüfungsfächern wurden von den befragten Fachkräfte an die Berufsschulen die besten Noten für Prüfungsvorbereitung vergeben.

Tabelle 48: Fachkräfte:

Wie gut sind Sie durch den Betrieb, die Berufsschule und besondere Maßnahmen auf die Abschlußprüfung vorbereitet worden?

Bitte vergeben Sie Schulnoten für die einzelnen Prüfungsfächer!

Prüfungsvorbereitung im Fach Bürowirtschaft	Verwaltung		Berufsschule		bes. Maßnahmen	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%
sehr gut	13	8	38	23	28	17
gut	42	25	68	41	42	25
befriedigend	50	30	37	22	23	14
ausreichend	24	15	12	7	8	5
mangelhaft	10	6	3	2	5	3
ungenügend	12	7	0	0	5	3
keine Angaben	14	8	7	4	54	33

Prüfungsvorbereitung im Fach Verwaltung	Verwaltung		Berufsschule		bes. Maßnahmen	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%
sehr gut	16	10	14	8	23	14
gut	56	34	67	41	47	28
befriedigend	43	26	59	36	27	16
ausreichend	19	12	9	5	7	4
mangelhaft	14	8	5	3	6	4
ungenügend	5	3	1	1	4	2
keine Angaben	12	7	10	6	51	31

Prüfungsvorbereitung im Fach Wirtschafts- und Sozialkunde	Verwaltung		Berufsschule		besondere Maßnahmen	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%
sehr gut	3	2	18	11	10	6
gut	17	10	72	44	46	28
befriedigend	59	36	49	30	36	22
ausreichend	33	20	13	8	8	5
mangelhaft	18	11	3	2	9	5
ungenügend	17	10	2	1	3	2
keine Angaben	18	11	8	5	53	32

Prüfungsvorbereitung im Fach Assistenz- und Sekretariatsaufgaben	Verwaltung		Berufsschule		besondere Maßnahmen	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%
sehr gut	24	15	30	18	28	17
gut	64	39	73	44	45	27
befriedigend	36	22	31	19	23	14
ausreichend	14	8	11	7	6	4
mangelhaft	6	4	6	4	6	4
ungenügend	5	3	1	1	3	2
keine Angaben	16	10	13	8	54	33

Prüfungsvorbereitung im Fach Textver- arbeitung	Verwaltung		Berufsschule		besondere Maßnahmen	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%
sehr gut	31	19	50	30	38	23
gut	66	40	75	45	45	27
befriedigend	34	21	21	13	14	8
ausreichend	8	5	9	5	7	4
mangelhaft	10	6	3	2	3	2
ungenügend	3	2	1	1	3	2
keine Angaben	13	8	6	4	55	33

Der Vorbereitungsaufwand war nach Angaben der Fachkräfte für die Prüfungsfächer Verwaltung (73 Nennungen) und Wirtschafts- und Sozialkunde (71 Nennungen) am größten.

Tabelle 49: Fachkräfte: Für welches Prüfungsfach war der Vorbereitungsaufwand am größten?

Prüfungsvorbereitungen Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Bürowirtschaft	33	20
Verwaltung	73	44
Wirtschafts- und Sozialkunde	71	43
Assistenz- und Sekretariatsaufgaben	23	14
Textverarbeitung	20	12
keine Angaben	3	2

70% der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen gaben an, daß in ihrer Verwaltung bereits Fachangestellte für Bürokommunikation die Abschlußprüfung abgelegt haben. 1997 haben Auszubildende in 57 Verwaltungen ihre Abschlußprüfung abgelegt.

**Tabelle 50: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Haben in Ihrer Verwaltung bereits Fachangestellte für Büro-
kommunikation ihre Abschlußprüfung gehabt?**

Haben Fachangestellte für Bürokommunikation die Lehre beendet?	Befragte insgesamt	
	absolut	%
ja	121	70
nein	53	30

**Tabelle 51: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Falls ja, wann zuletzt?**

Zeitpunkt der letzten Abschlußprüfung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
vor 1991	1	1
1993/94/95	25	14
1996	38	22
1997	57	33
trifft nicht zu	53	30

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden weiter befragt, wie viele Auszubildende im letzten Jahr, in dem in der befragten Verwaltung eine Abschlußprüfung stattgefunden hat, an der Prüfung teilgenommen haben und wie viele davon die Prüfung bestanden haben.

In 44 Verwaltungen, in denen jeweils ein/e Auszubildende/r zur Abschlußprüfung zugelassen wurde, haben 42 Auszubildende die Abschlußprüfung bestanden. Von den 76 Verwaltungen, die zwei und mehr Personen zur Abschlußprüfung hatten, konnten 75 Verwaltungen einen vollen Ausbildungserfolg verbuchen. In weiteren 53 Verwaltungen wird ausgebildet, jedoch waren in diesen Verwaltungen zum Befragungszeitpunkt die Auszubildenden noch nicht zur Abschlußprüfung zugelassen.

Es zeigt sich, daß die Prüfungserfolgsquote in den befragten Verwaltungen relativ hoch ist. Die Angaben der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entsprechen dem Bundesdurchschnitt, die Prüfungserfolgsquote lag hier 1996 (letzte Angabe des Statistischen Bundesamtes) für alle FfB bei 94,3%.

**Tabelle 52: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wie viele Auszubildende haben im dem Jahr an der Abschlußprüfung teilgenommen? Und wie viele haben die Prüfung bestanden?**

letzte Abschlußprüfung teilgenommen	Befragte insgesamt		letzte Abschlußprüfung bestanden	Befragte insgesamt	
	absolut	%		absolut	%
1 Person	44	25	1 Person	42	24
2 und mehr Personen	76	44	2 und mehr Personen	75	43
trifft nicht zu	53	30	trifft nicht zu	54	31
keine Angaben	1	1	keine Angaben	3	2

Nur in jeder vierten befragten Verwaltung wurden die erfolgreichen Ausbildungsabsolventen in ein **unbefristetes** Beschäftigungsverhältnis und in knapp der Hälfte der Verwaltung in ein **befristetes** Beschäftigungsverhältnis übernommen.

In insgesamt 120 Verwaltungen (69%) wurden erfolgreiche Ausbildungsabsolventen (Fachangestellte für Bürokommunikation) in ein Beschäftigungsverhältnis übernommen. Die Übernahme in eine unbefristete bzw. befristete Teilzeitbeschäftigung spielt quantitativ nur eine untergeordnete Rolle.

**Tabelle 53: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Und wie viele von den erfolgreichen Absolventen/Absolventinnen dieses Jahres wurden übernommen?**

unbefristete Beschäftigung	Befragte ges.		davon unbefristete Teilzeitbeschäftigung	Befragte ges.	
	absolut	%		absolut	%
1 Person	26	15	1 Person	4	2
2 und mehr Personen	17	10	2 und mehr Personen	2	1
trifft nicht zu	57	33	trifft nicht zu	131	75
keine Angaben	74	43	keine Angaben	37	21

befristete (Vollzeit-)Beschäftigung	Befragte ges.		davon befristete Teilzeitbeschäftigung	Befragte ges.	
	absolut	%		absolut	%
1 Person	40	23	1 Person	7	4
2 und mehr Personen	37	21	2 und mehr Personen	2	1
trifft nicht zu	57	33	trifft nicht zu	97	56
keine Angaben	40	23	keine Angaben	68	39

Befragt nach den Gründen für die Nichtübernahme von ehemaligen Auszubildenden wurden von 74 (43%) der betroffenen Personal- und Ausbildungsverantwortlichen keine Angaben gemacht. 30 Personal- und Ausbildungsverantwortliche sahen in fehlendem Personalbedarf den Grund, hier wurde eindeutig über Bedarf ausgebildet. Mangelnde Eignung nannten nur 8 der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als Begründung. 53 der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen konnten die Frage noch nicht beantworten, da in ihrer Verwartung zum Befragungszeitpunkt noch keine Auszubildenden zur Abschlußprüfung zugelassen waren (s.o.).

Tabelle 54: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Falls zuletzt nicht alle Auszubildenden übernommen wurden: Woran lag das?

Gründe für Nichtübernahme Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte gesamt	
	absolut	%
mangelnde Eignung	8	5
fehlender Bedarf	30	17
wollten von sich aus nicht bleiben	13	7
trifft nicht zu	53	30
keine Angaben	74	43

Die Fachkräfte wurden um Angaben zu ihren derzeitigen Arbeitsverträgen gebeten. 56% der befragten Fachkräfte haben einen unbefristeten und 43% einen befristeten Arbeitsvertrag.

Tabelle 55: Fachkräfte:

Ist Ihr Arbeitsvertrag befristet oder unbefristet?

Arbeitsvertrag	Befragte gesamt	
	absolut	%
befristet	71	43
unbefristet	92	56
keine Angaben	2	1

Von Anfang an unbefristet war der Arbeitsvertrag nur bei 35% der Befragten. 21% hatten zunächst einen befristeten Arbeitsvertrag, der später als unbefristeter Arbeitsvertrag weitergeführt wurde.

Tabelle 56: Fachkräfte:

Falls unbefristet: War Ihr Arbeitsvertrag zunächst befristet oder von Anfang an unbefristet?

Arbeitsvertrag	Befragtegesamt	
	absolut	%
unbefristet		
zunächst befristet	34	21
direkt unbefristet	57	35
trifft nicht zu	71	43
keine Angaben	3	2

Fachkräfte mit befristetem Arbeitsvertrag sollten Auskunft über die Dauer des Arbeitsverhältnisses erteilen. 22% der befristeten Arbeitsverträge haben eine Dauer von mehr als 12 Monaten.

Tabelle 57: Fachkräfte:

Falls befristet: Auf wie viele Monate?

Arbeitsvertrag	Befragte gesamt	
	absolut	%
befristet		
bis zu 3 Monate	1	1
4 bis 6 Monate	19	12
7 bis 12 Monate	13	8
mehr als 12 Monate	36	22
trifft nicht zu	92	56
keine Angaben	4	2

Für Fachkräfte, die nach der Abschlußprüfung übernommen werden, wurden von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen die Einstiegsgehälter angegeben, die in ihrer Verwaltung gezahlt werden. Die Eingruppierung wurde von 39% der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit BAT VIII angegeben, gefolgt von BAT VII (21%). Bei genauerem Zahlenvergleich zeigt sich, daß die Kommunalverwaltungen (49%) am häufigsten mit BAT VIII einstellen. 44% der Verwaltungen in den alten Ländern und 28% der Verwaltungen in den neuen Ländern gaben an, Fachkräfte nach der Ausbildung mit BAT VIII einzustellen. Die von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen angegebene

Eingruppierungsbreite, mit der die neuen Fachkräfte eingestellt wurden ist relativ umfangreich. Sie reicht immerhin von BAT IX bis BAT V.

Tabelle 58: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Wie werden die Absolventen einer Ausbildung zunächst eingestuft?

Einstiegs- Vergütungsgruppe BAT	Verwaltungen insgesamt		Verwaltung			Region	
	absolut	%	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
			%	%	%	%	%
IX	8	5	2	0	9	4	7
VIII	67	39	24	36	49	44	28
VII	37	21	24	21	19	22	17
VI	3	2	2	2	0	1	2
V	1	1	0	2	0	0	2
Unterschiedlich	36	21	29	19	16	20	24
keine Angaben	22	13	18	19	7	10	20

Auch die Fachkräfte wurden nach ihrem durchschnittlichen Bruttoentgelt befragt. 63% der Fachkräfte gaben an zwischen 2.500 DM und 3.499 DM Bruttogehalt im Monat zu erhalten. Zum Vergleich zwischen den Bruttoentgelten von Frauen und Männern kann keine Aussage erfolgen, da nur 5 männliche Fachkräfte befragt werden konnten.

Tabelle 59: Fachkräfte:

Wie hoch ist Ihr durchschnittliches Bruttoentgelt im Monat?

Durchschnittliches Bruttoentgelt DM	Befragte insgesamt		Geschlecht	
	absolut	%	männlich	weiblich
			%	%
bis 1.999,-DM	11	7	20	6
2.000,- bis 2.499,- DM	13	8	0	8
2.500,- bis 2.999,- DM	54	33	20	33
3.000,- bis 3.499,- DM	50	30	40	30
3.500,- bis 3.999,- DM	10	6	0	6
keine Angaben	27	16	20	16

Die Fachkräfte wurden gefragt, ob sie bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet worden sind. Dabei zeigt sich, daß 94% der befragten Fachkräfte nach ihrer Ausbildung in eine Beschäftigung übernommen worden sind. Besonders hoch ist die Zahl der Übernahmen nach der Ausbildung in den Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern. Hier waren es 99% der befragten Fachkräfte, die vom Ausbildungsbetrieb übernommen wurden. Bei den kleineren Verwaltungen waren es „nur“ 78%.

Tabelle 60: Fachkräfte:

Wurden Sie bei Ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet?

Ausbildung beim derzeitigen Arbeitgeber	Befragte insgesamt		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
ja	155	94	78	93	99
nein	10	6	22	8	1

Unter den Fachkräften, die nach der Ausbildung in ein Arbeitsverhältnis übernommen worden sind, ist die Zahl derer, die bereits einmal arbeitslos waren, relativ gering. 96% der Befragten (158 Fachkräfte) gaben an, seit Ausbildungsende noch nicht arbeitslos gewesen zu sein. Auch hier zeigt sich bei den Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern wieder das günstigere Übernahmeverhalten.

Tabelle 61: Fachkräfte:

Waren Sie nach Abschluß Ihrer Ausbildung schon einmal arbeitslos?

Arbeitslos nach der Ausbildung	Befragte insgesamt		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
ja	7	4	9	10	1
nein	158	96	91	90	99

Interessant war auch, wie oft die Fachkräfte ihren Arbeitsplatz gewechselt haben oder wechseln mußten.

Über die Hälfte der Fachkräfte (57%) waren bis zum Befragungszeitpunkt in nur einer Verwaltung beschäftigt. Nur 2% der Befragten hatten schon einmal den Arbeitgeber gewechselt.

Tabelle 62: Fachkräfte:

Bei wie vielen Unternehmen waren Sie seit Ende Ihrer Ausbildung beschäftigt?

Zahl der Arbeitgeber seit Ausbildungsende	Befragte insgesamt	
	absolut	%
eine Verwaltung	94	57
zwei Verwaltungen	4	2
keine Angaben	67	41

Bei den vereinbarten wöchentlichen Arbeitszeiten zeigt sich, daß 85% der befragten Fachkräfte 39 Stunden und mehr Arbeiten.

Tabelle 63: Fachkräfte:

Wie hoch ist Ihre vereinbarte regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit?

Wöchentliche Arbeitszeit	Befragte insgesamt	
	absolut	%
bis unter 20 Stunden	2	1
20 bis unter 30 Stunden	3	2
30 bis unter 35 Stunden	1	1
37 bis unter 39 Stunden	18	11
39 Stunden und mehr	141	85

138 Personal- und Ausbildungsverantwortliche haben die unterschiedlichen Aufgabengebiete und Behörden, in denen die Fachangestellten für Bürokommunikation in den ersten Beschäftigungsjahren eingesetzt wurden, benannt (s.u.). Die Antworten konnten von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen frei beantwortet werden (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Bei der Nennung der Behörden in denen die Fachangestellten für Bürokommunikation eingesetzt werden, zeigt sich das gesamte Spektrum der öffentlichen Verwaltung. Bei den Aufgabengebieten wurde am häufigsten der Assistenz- und Sekretariatsbereich genannt (38 Nennungen).

Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

In welchen Aufgabengebieten werden die übernommenen Fachangestellten für Bürokommunikation in den ersten Beschäftigungsjahren vorwiegend eingesetzt?

Nennen Sie bitte die drei wichtigsten:

38x Assistenz und Sekretariat (Vorzimmer),

36x Schreibbüro/Schreibdienst (Schreibarbeiten, Büroorganisation),

34x Sachbearbeitung im:

Einwohnermeldeamt, Standesamt, Schulamt, Bauamt, Ordnungsamt, Gericht, Gewerbeamt, Sozialamt, Kämmereiamt, Ausländeramt, Bürgeramt, Jugendamt, Wohnungsamt, Straßenverkehrsamt, Liegenschaftsamt und in der Pressestelle,

6x allgemeine Verwaltung,

6x Einsatz je nach Bedarf,

4x Einsatz an Mischarbeitsplätzen.

Weitere Aufgabengebiete:

Reisestelle, Öffentlichkeitsarbeit, Protokollführung, Poststelle, Personalabteilung, Registratur, Kasse, EDV-Abteilung, Kundenbetreuung, Finanzwesen, Finanzbuchhaltung, Haushaltswesen, Rechnungswesen, Beschaffungswesen, Vergabewesen, Aktenpflege, Registratur, Beitragserhebung, Gebührenstelle, Markenabteilung, Statistik, Telefonzentrale.

Um mit den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen vergleichen zu können, in welchen Aufgabenbereichen die Fachkräfte nach ihrer Ausbildung eingesetzt werden, wurde den Fachkräften eine Liste mit möglichen Aufgabenbereichen vorgegeben.

56x wurde der Schreibdienst als Aufgabenbereich genannt, 50x andere Bereiche (s.u.), die nicht den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten entsprechen, 46x Sekretariat, 45x allgemeine Verwaltung und 29x EDV (computerunterstützte Sachbearbeitung). Von den 5 männlichen Befragten war zum Befragungszeitpunkt keiner im Schreibdienst oder Sekretariatsbereich eingesetzt (Mehrfachnennungen waren möglich).

Tabelle 64: Fachkräfte:

In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig?

Aufgabenbereiche Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte insgesamt		Geschlecht	
	absolut	%	männlich	weiblich
			%	%
allgemeine Verwaltung	45	27	40	27
Beschaffung	6	4	0	4
EDV	29	18	60	16
Haushalt	10	6	0	6
Materialwirtschaft	5	3	0	3
Organisation	7	4	0	4
Personalwirtschaft	14	8	0	9
Rechnungswesen	13	8	0	8
Controlling	3	2	0	2
Rechtsabteilung	3	2	0	2
Schreibdienst	56	34	0	35
Sekretariat	46	28	0	29
Service	3	2	0	2
Einkauf	4	2	0	3
Verkauf	2	1	0	1
Marketing/Werbung	3	2	0	2
Außendienst	1	1	0	1
Poststelle	17	10	0	11
anderer Bereich	50	30	60	30
keine Angaben	2	1	0	1

Bei den Antworten der Fachkräfte zu den „anderen Aufgabenbereichen“ zeigt sich, wie schon bei den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zur Frage nach den Aufgabengebieten der Fachangestellten für Bürokommunikation, wie vielfältig einsetzbar die Fachangestellten für Bürokommunikation in der öffentlichen Verwaltung sind.

Als andere Aufgabenbereiche wurden u.a. genannt:

Abfallgebührenstelle, Aktenhaltung, allgemeine Büroarbeiten, Anleitung von Mitarbeitern am PC, Asylverfahrenssekretariat, Ausländerbehörde, Baulastenbearbeitung, Beihilfestelle, Bibliothek, Bäder und Friedhofswesen, Fachabteilung Statistik, Fachreferat Frauen,

Finanzkasse, Innerer Dienst, Inventur, Kassenwesen, Kundenbetreuung, Liegenschaftsamt, Meldestelle, Öffentlichkeitsarbeit, Paßersatzbeschaffung, Polizei, Protokolldienst, Registratur, Sortierarbeiten, Sozialamt, Springertätigkeit in vielen Aufgabenbereichen, Stadtinformation, Stadtkasse, Standesamt, Steuerberatung, Studienabteilung, Tourismusinformation, Unfallbearbeitung, Vermögenszuordnung.

Die Fachkräfte wurden befragt, was die Kerntätigkeiten ihres derzeitigen Arbeitsgebietes sind. Aufgrund der Antworten der Fachkräfte zeigt sich (wie bereits in Tabelle 64), daß die Schwerpunkte der berufspraktischen Tätigkeit der Fachkräfte im Bereich des Schreibdienstes (70 Nennungen) und der Sekretariatsaufgaben (65 Nennungen) liegen. Weitere Schwerpunkte sind in den Bereichen Sachbearbeitung (61 Nennungen) und DV-Sachbearbeitung (49 Nennungen) zu finden (Mehrfachnennungen waren möglich). Obwohl nur 5 männliche Fachkräfte befragt werden konnten ist fällt wiederum auf, daß keiner der männlichen Befragten den Schreibdienst als Kernaufgabe nennt.

Tabelle 65: Fachkräfte:

Was ist die **Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Arbeitsgebietes?**

Kerntätigkeiten Mehrfachnennungen waren möglich ¹	Befragte insgesamt		Geschlecht	
			männlich	weiblich
	absolut	%	%	%
DV-Sachbearbeitung	49	30	60	28
Sachbearbeitung	61	37	40	37
Kundenbetreuung	23	14	20	14
Schreibdienst	70	42	0	44
Sekretariatsaufgaben	65	39	20	40
Kundenberatung	32	19	0	20
andere Kerntätigkeiten	13	8	0	8
keine Angaben	2	1	20	1

Die Fachkräfte sollten weiter angeben, seit wann sie im derzeitigen Aufgabenbereich eingesetzt sind. 46% der Fachkräfte sind seit weniger als einem Jahr in ihrem Aufgabenbereich tätig.

Tabelle 66: Fachkräfte: Seit wann sind Sie in diesem Aufgabenbereich tätig?

Im Aufgabenbereich	Befragte gesamt	
	absolut	%
weniger als 1 Jahr	76	46
1 bis 2 Jahre	64	39
mehr als 2 Jahre	24	15
keine Angaben	1	1

68% der befragten Fachkräfte brauchten eine Einarbeitungszeit von 1 bis 3 Monaten, um im derzeitigen Aufgabenbereich arbeiten zu können. Die relativ kurze Einarbeitungszeit zeigt, daß die Fachkräfte durch ihre Ausbildung gut auf die Berufspraxis vorbereitet worden sind.

Tabelle 67: Fachkräfte: Wie lange dauerte ungefähr die Einarbeitungszeit an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?

Einarbeitungsdauer	Befragte gesamt	
	absolut	%
1 bis 3 Monate	113	68
4 bis 6 Monate	27	16
mehr als 6 Monate	6	4
ist noch nicht abgeschlossen	16	10
keine Angaben	3	2

Die Fachkräfte wurden nach der Notwendigkeit von Stenographie zur Erledigung von Arbeitsaufgaben befragt. Hier zeigt sich, wie schon bei den befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (s.o.), daß Stenographie als überflüssig bzw. nicht notwendig für die Erledigung der Arbeitsaufgaben bewertet wird. 94% der weiblichen und 100% der männlichen befragten Fachkräfte benötigen kein Steno zur Erledigung ihrer Arbeit.

Tabelle 68: Fachkräfte: Benötigen Sie für Ihre Arbeit Stenographie?

Stenographie	Befragte gesamt		Geschlecht	
	absolut	%	männlich	weiblich
			%	%
benötigt, ja	7	4	0	4
benötigt, nein	155	94	100	94
keine Angaben	3	2	0	2

Der Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation soll bürokommunikative und informationsverarbeitende Qualifikationen beinhalten. Daher war es interessant den tatsächlichen Einsatz von Informations- und Kommunikationstechniken (IuK-Techniken) in der Berufspraxis der Fachkräfte zu erfragen. Wie zu erwarten war, werden am häufigsten Telefon (159 Nennungen), PC (156 Nennungen) und das FAX-Gerät (119 Nennungen) als Arbeitsmittel eingesetzt. Erstaunlich ist aber, daß die Schreibmaschine (88 Nennungen) noch häufiger als Arbeitsmittel eingesetzt wird als die modernen IuK-Techniken Internet, E-mail, Datenfernübertragung, BTX/T-Online und Intranet zusammen (insgesamt 80 Nennungen).

Tabelle 69: Fachkräfte:

Welche Bürogeräte/-kommunikationsmittel nutzen Sie an Ihrem Arbeitsplatz?

Bürogeräte Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Intranet	7	4
BTX/T-Online	5	3
DFÜ (Datenfernübertragung)	13	8
E-mail	41	25
Internet	14	8
FAX-Gerät	119	72
Telefon	159	96
Schreibmaschine	88	53
PC	156	95
Diktiergerät	54	33
weitere	21	13
keine Angaben	2	1

Die Arbeitszufriedenheit der Fachkräfte spielt eine wesentliche Rolle für die Erledigung der täglichen Arbeitsaufgaben. 86 % aller befragten Fachkräfte gaben an, mit dem derzeitigen Aufgabengebiet sehr oder überwiegend zufrieden zu sein, bei den befragten männlichen Fachkräfte (N=5) waren es 100%.

Tabelle 70: Fachkräfte:

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem derzeitigen Aufgabengebiet?

Zufriedenheit mit dem Aufgabengebiet	Befragte insgesamt		Geschlecht	
			männlich	weiblich
	absolut	%	%	%
sehr zufrieden	47	28	20	28
überwiegend zufrieden	95	58	80	57
überwiegend unzufrieden	19	12	0	12
sehr unzufrieden	3	2	0	2
keine Angaben	1	1	0	1

5. Anforderungen an ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation

Ergebnisse im Überblick

Anforderungen an die Fachkräfte

o Wichtige Anforderungen „in allen Bereichen“ bzw. „in den meisten Bereichen“ sind nach Angaben der befragten Verwaltungen:

- gute Deutschkenntnisse
- DV; Textverarbeitung
- Schriftverkehr/Korrespondenz
- Anpassungsfähigkeit
- Zusammenarbeit im Team

und nach Angaben der Fachkräfte;

- Selbständigkeit
- DV: Textverarbeitung
- gute Deutschkenntnisse
- Denken in Zusammenhängen
- Schriftverkehr/Korrespondenz

Ausbildungsordnung

o 90% der befragten Verwaltungen geben an, daß die Ausbildungsordnung voll bzw. überwiegend den Anforderungen entspricht.

In diesem Kapitel sollen die Anforderungen, die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen an die ausgebildeten Fachkräfte stellen, aufgezeigt werden. Die Auswertung der Antworten der Fachkräfte soll zeigen, wie sie aus ihrer Sicht die beruflichen Anforderungen einschätzen.

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden befragt, welche Anforderungen sie an ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation (Berufsanfänger) stellen. Die Fachkräfte wurden gefragt, wie wichtig bestimmte Anforderungen für ihren derzeitigen Arbeitsplatz sind (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Für die Einschätzung der Anforderungen konnten die Kategorien „in allen Bereichen wichtig“, „in den meisten Bereichen wichtig“, „in einigen Bereichen wichtig“ und „in keinem Bereich wichtig“ gewählt werden. Die u.a. Prozentwerte (und Rangfolgen) setzen sich aus den beiden Antwortkategorien „in allen Bereichen wichtig“ und „in den meisten Bereichen wichtig“ zusammen.

Interessant ist hier die hohe Übereinstimmung (8 von 10 genannte Anforderungen) zwischen den Einschätzungen von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften bei den zehn am häufigsten genannten Anforderungen. Hinsichtlich der Einschätzung der Wichtigkeit (Rangfolge der genannten Anforderungen) gibt es jedoch Unterschiede. So wurden von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen „gute Deutschkenntnisse“ gefolgt von „DV: Textverarbeitung“ am häufigsten als Anforderungen genannt. Diese Anforderungen entsprechen auch den Aufgaben in den, von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen am häufigsten genannten Einsatzgebieten Assistenz/Sekretariat und Schreibbüro/ Schreibdienst. Von den Fachkräften wurden „Selbständigkeit“ und „DV: Textverarbeitung“ als wichtigste Anforderungen am derzeitigen Arbeitsplatz angegeben.

Tabelle 71: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Welche Anforderungen stellen Sie an ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation? Gemeint sind Berufsanfänger!

Fachkräfte:

Wie wichtig sind die folgenden Anforderungen an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche			Einschätzung Ausgebildete Fachkräfte		
Rang	Bereich	%	Rang	Bereich	%
	Planen/Organisieren	62	9	Planen/Organisieren	64
9	Selbständigkeit	73	1	Selbständigkeit	91
6	Eigeninitiative	80	6	Eigeninitiative	80
	Denken in Zusammenhängen	78	4	Denken in Zusammenhängen	85
4	Anpassungsfähigkeit	87	7	Anpassungsfähigkeit	79
	Verhandlungsgeschick	26		Verhandlungsgeschick	35
5	Zusammenarbeit im Team	85	7	Zusammenarbeit im Team	79
10	Arbeiten unter Termindruck	69	8	Arbeiten unter Termindruck	65
	Fremdsprachen	6		Fremdsprachen	8
1	gute Deutschkenntnisse	95	3	gute Deutschkenntnisse	86
	gute Rechenkenntnisse	54		gute Rechenkenntnisse	50
	ökologisches Verhalten	42		ökologisches Verhalten	36
	Bürger-/Kundenbetreuung	52		Bürger-/Kundenbetreuung	53
	Beratung von Bürgern/Kunden	46		Beratung von Bürgern/Kunden	46
7	Bürowirtschaft	78		Bürowirtschaft	59

8	Büroorganisation	77	10	Büroorganisation	62
	Veranstaltungsvor- und nachbereitung	10		Veranstaltungsvor- und nachbereitung	26
	Buchhaltung	7		Buchhaltung	20
	Kalkulation	5		Kalkulation	16
	Kosten-/Leistungsrechnung	8		Kosten-/Leistungsrechnung	21
	Controlling	11		Controlling	34
	Statistik	16		Statistik	23
	Jahresabschluß	5		Jahresabschluß	12
	Auftragsbearbeitung	8		Auftragsbearbeitung	29
	Verkauf	15		Verkauf	5
	Vertrieb	14		Vertrieb	6
	Marketing/Werbung	2		Marketing/Werbung	7
	Lagerwirtschaft	2		Lagerwirtschaft	8
	Logistik	4		Logistik	13
	Waren-, Produkt- und Dienstleistungskennntnisse	11		Waren-, Produkt- und Dienstleistungskennntnisse	23
3	Schriftverkehr/Korrespondenz	90	5	Schriftverkehr/Korrespondenz	84
	Stenographie	15		Stenographie	5
	Personalwirtschaft	12		Personalwirtschaft	20
	Entgeltabrechnung	8		Entgeltabrechnung	11
	Betriebliche Kommunikation und Organisation	62		Betriebliche Kommunikation und Organisation	52
	Mitarbeiterführung	9		Mitarbeiterführung	26
2	DV: Textverarbeitung	94	2	DV: Textverarbeitung	89
	DV: Datenbankkenntnisse	56		DV: Datenbankkenntnisse	43
	DV: Präsentationsgrafik	27		DV: Präsentationsgrafik	13
	DV: Tabellenkalkulation	50		DV: Tabellenkalkulation	39
	DV: Online-Dienste	29		DV: Online-Dienste	23

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen konnten noch weitere Anforderungen, die aus ihrer Sicht wichtig sind, nennen. Von 11 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden (bei freier Antwortmöglichkeit) noch weitere Anforderungen genannt (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Gibt es weitere Anforderungen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind?

1. Belastbarkeit, Ausdauer, Genauigkeit, Konfliktfähigkeit, Lernbereitschaft,
2. Die Inhalte in den Bereichen „Personalwesen“ und „Haushaltswesen“ sollten den VFA angeglichen werden,
3. Fachkenntnisse im Bereich Verwaltungsrecht, Dienstrecht, Haushaltsrecht,
4. Fertigkeiten, Gesetze anwenden zu können,
5. Kritikfähigkeit, Umgangsformen,
6. Persönliches Auftreten, geschickter Umgang mit Menschen, Sozialverhalten, zielbewußtes Arbeiten, Mitdenken am Arbeitsplatz,
7. Stärkere Einbeziehung von betriebswirtschaftlichen/kaufmännischen Kenntnissen bzw. deren Verwertung könnte ein kostenbewußtes Handeln fördern und unterstützen,
8. Telefonischer Umgang mit Bürgern,
9. allgemeine Rechtskenntnisse,
10. die schulische Ausbildung an der Berufsschule sollte qualitativ höher angesiedelt werden,
11. gutes Benehmen, Hilfsbereitschaft, freundliches Verhalten.

Auch die Fachkräfte konnten noch weitere Anforderungen, die aus ihrer Sicht wichtig sind, nennen. Von 7 Fachkräften wurden (bei freier Antwortmöglichkeit) weitere Anforderungen genannt (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Fachkräfte:

Gibt es weitere Anforderungen, die aus Ihrer Sicht wichtig sind?

1. Bürgerfreundlichkeit,
2. Datenbanken, Tabellenkalkulation,
3. Fachkenntnisse aus der Ausbildung an neue Auszubildende weitergeben können,
4. Flexibilität,
5. Geistige Beweglichkeit, Pünktlichkeit, Schnelligkeit,
6. Umgang mit BAT und SGBV, Sozialversicherungen,
7. Verantwortung.

Die Zufriedenheit der Verwaltungen/Betriebe mit der Ausbildungsordnung bzw. den Fertigkeiten und Kenntnissen der ausgebildeten Fachkräfte, ist eine der wichtigsten Voraussetzungen die dazu führen, daß Auszubildende und Fachkräfte eingestellt werden. Eine Berufsausbildung, die nicht den betrieblichen Anforderungen entspricht, wird schnell

wieder vom Ausbildungs-/Arbeitsmarkt „verschwinden“, daher ist die Einschätzung der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen an dieser Stelle von besonderer Wichtigkeit.

Nach Angaben von 19% aller befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entspricht die Ausbildungsordnung „voll“ den betrieblichen/behördlichen Anforderungen. Für 71% der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entspricht sie „überwiegend“ den Anforderungen und nur für 7% der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entspricht sie „weniger“ den betrieblichen/behördlichen Anforderungen.

Entspricht „voll“ den Anforderungen wurde am häufigsten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen aus Landesverwaltungen genannt (26%). Entspricht „weniger“ den Anforderungen wurde am häufigsten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen aus Kommunalverwaltungen genannt (9%).

Nach alten und neuen Ländern geordnet zeigt sich, daß volle Zufriedenheit mit der Ausbildungsordnung in den neuen Ländern (24%) etwas häufiger genannt wurde als in den alten Ländern (18%).

**Tabelle 72: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Entsprechen die nach der Ausbildungsordnung für Fachangestellte für
Bürokommunikation zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den
Anforderungen Ihrer Behörde/Kommune?**

Entspricht die Ausbildungsordnung den Anforderungen?	Befragte Verwaltungen gesamt		Verwaltung			Region	
	absolut	%	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
			%	%	%	%	%
voll	33	19	20	26	16	18	24
überwiegend	123	71	71	67	72	71	67
weniger	13	7	7	5	9	9	4
keine Angaben	5	3	2	2	4	2	4

Nach Verwaltungsgröße geordnet ist die „volle“ Zufriedenheit mit der Ausbildungsordnung in den Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern am größten (20%), jedoch meinen in dieser Kategorie (im Vergleich mit anderen Verwaltungsgrößen) auch die meisten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, daß die Ausbildungsordnung „weniger“ den Anforderungen in ihrer Behörde entspricht (9%).

**Tabelle 73: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Entsprechen die nach der Ausbildungsordnung für Fachangestellte für
Bürokommunikation zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den
Anforderungen Ihrer Behörde/Kommune?**

Ausbildungsordnung entspricht den Anforderungen?	Befragte insgesamt		in Verwaltungen mit		
	absolut	%	bis zu 99 Mitarbeitern (%)	100 bis 499 Mitarbeitern (%)	500 und mehr Mitarbeitern (%)
voll	33	19	17	19	20
überwiegend	123	71	71	74	68
weniger	13	7	5	7	9
keine Angaben	5	3	7	0	3

Bezogen auf die Bundesländer ist festzustellen, daß die Verwaltungen (Personal- und Ausbildungsverantwortliche) aus Baden-Württemberg überdurchschnittlich häufig angaben, daß die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse „voll“ (21%) bzw. „weniger“ (38%) den Anforderungen entsprechen.

**Tabelle 74: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Entsprechen die nach der Ausbildungsordnung für Fachangestellte für
Bürokommunikation zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den
Anforderungen Ihrer Behörde/Kommune?**

Bundesland	Befragte		AO entspricht den Anforderungen		
	absolut	%	voll %	überwiegend %	weniger %
Bund ohne Landesangabe	4	2	0	3	0
Bayern	2	1	3	1	0
Baden-Württemberg	36	21	21	19	38
Niedersachsen	19	11	15	9	23
Hessen	41	24	15	28	0
Sachsen	6	3	3	3	0
Berlin	20	11	15	11	15
Nordrhein-Westfalen	26	15	12	15	23
Sachsen-Anhalt	7	4	3	5	0
Thüringen	13	7	12	7	0

6. Weiterbildung

Ergebnisse im Überblick

Weiterbildung

- o 82% der Verwaltungen gaben an, daß die Fachangestellten für Bürokommunikation im Anschluß an die Ausbildung ihre erworbenen Kenntnisse weiter vertiefen sollen und 53% der Verwaltungen erwarten den Erwerb zusätzlicher Qualifikationen.
- o Als besonders wichtig gilt die weitere Vertiefung von EDV-Kenntnissen, Fremdsprachenkenntnissen und Rechtskenntnissen.
- ⇒ 147 Verwaltungen gaben an, auf Weiterbildungsmöglichkeiten hinzuweisen und 123 Verwaltungen gaben an, die Kosten der Weiterbildung zu übernehmen und/oder die Fachkräfte dafür von der Arbeit freizustellen.
- o 55 befragte Fachkräfte (33%) haben seit Ausbildungsende an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen. 38 Fachkräfte gaben an, daß sie dabei von der Arbeit freigestellt wurden, bei 35 Fachkräften wurden von der Verwaltung die Kosten der Maßnahme voll oder teilweise übernommen.
- ≤\$ 90% aller befragten Fachkräfte haben vor später an einer Weiterbildungsmaßnahme teilzunehmen.

Der Arbeitsalltag im Bereich der Büroberufe verändert sich, bedingt durch technische, organisatorische und gesellschaftliche Entwicklungen, mit großer Geschwindigkeit. Dies führt bei allen Fachkräften zur Notwendigkeit von Weiter- bzw. Höherqualifizierung. Weiterbildung ist für die Fachkräfte in den Büroberufen zunehmend auch eine beschäftigungssichernde Maßnahme.

Von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurde 143x gewünscht, daß alle Fachangestellten für Bürokommunikation ihre Kenntnisse weiter vertiefen sollen. 93x wurde von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen genannt, daß alle Fachangestellten für Bürokommunikation zusätzliche Qualifikationen erwerben sollten (Mehrfachnennungen waren möglich!).

**Tabelle 75: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Erwarten Sie, daß die Fachangestellten für Bürokommunikation sich im
Anschluß an ihre Ausbildung weiterbilden?**

Weiterbildung erwartet	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Mehrfachnennungen waren möglich!		
alle sollen Kenntnisse weiter vertiefen	143	82
alle sollen sich zusätzlich Qualifizieren	93	53
Weiterbildung ist nur für einzelne Fachkräfte wichtig	15	9
Weiterbildung ist generell nicht notwendig	2	1
keine Angaben	8	5

Notwendige Weiterbildungsinhalte sollten von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen angegeben werden (89 Nennungen). Dabei zeigt sich, daß (bei freier Antwortmöglichkeit) am häufigsten von den befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen Inhalte zur EDV (49 Nennungen) als Weiterbildungsthemen benannt wurden (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Personal- und Ausbildungsverantwortliche:

Falls Weiterbildung sinnvoll ist:

Welche Themen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig?

49x EDV (ISDN, MultiMedia, Textverarbeitung, Programme, Bürokommunikation),
13x Fremdsprachenkenntnisse,
10x Rechtskenntnisse,
9x Kommunikation (Bürgerorientierung, Rhetorik, Gesprächsführung, Teamarbeit),
6x Kosten- Leistungsrechnung (Steuerungsmodelle),
4x Verwaltungskenntnisse (wie bei den VFA),
4x BWL,
3x Buchführung.

Weitere Nennungen:

Büroorganisation, Marketing, Weiterbildung je nach Anforderungen und Aufgabengebiet/Einsatzort, Streßbewältigung, Verwaltungsfachwirt, Weiterbildung auf allen Gebieten, Sozialkompetenz, je nach Neigung der Mitarbeiter, technische Kenntnisse.

Die Unterstützung der Mitarbeiter erfolgt hinsichtlich der Weiterbildung in den Verwaltungen auf unterschiedliche Weise. Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen geben den

Fachkräften Hinweise auf Weiterbildungsmöglichkeiten/Angbote (147 Nennungen). Entscheiden sich die Fachkräfte für eine Weiterbildung, werden sie nach Angaben von jeweils 123 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (teilweise) von der Arbeit freigestellt und (teilweise) finanziell unterstützt. Weiterbildungskurse werden auch von den Verwaltungen selbst organisiert (92 Nennungen).

**Tabelle 76: Personal- und Ausbildungsverantwortliche:
Wie unterstützt Ihre Verwaltung ausgebildete Fachangestellte für
Bürokommunikation, wenn für diese eine Weiterbildung Sinnvoll ist?**

Weiterbildung unterstützt	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Mehrfachnennungen waren möglich!		
durch Hinweise auf Weiterbildungsmöglichkeiten	147	84
durch Beratung/Unterstützung von Seiten des Vorgesetzten	86	49
durch von der Behörde organisierte Kurse	92	53
durch (teilweise) Freistellung von der Arbeit	123	71
durch (teilweise) Übernahme der Kosten	123	71
Weiterbildung ist nicht erforderlich	2	1
keine Angaben	11	6

Die Fachkräfte wurden befragt, ob sie bereits an Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen haben. Dabei zeigt sich, daß 64% der Fachkräfte noch keine weiterführenden Lehrgänge besucht haben. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, daß 58% der Fachkräfte im Alter von 19 bis 21 Jahren sind, das heißt: bei mehr als der Hälfte der Fachkräfte liegt der Ausbildungsabschluß noch nicht länger als max. 3 Jahre zurück. In dem durchschnittlich kurzen Zeitraum seit Ausbildungsende dürfte die Bereitschaft der Fachkräfte zu einer Fortbildungsmaßnahme noch relativ gering sein.

**Tabelle 77: Fachkräfte:
Haben Sie seit Ausbildungsende an einer beruflichen
Fortbildungsmaßnahme teilgenommen bzw. nehmen Sie gerade an einer
Fortbildungsmaßnahme teil?**

Fortbildung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
ja	55	33
nein	106	64
keine Angaben	4	2

F die an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen haben oder gerade an einer teilnehmen, wurden gebeten die Bezeichnung der Maßnahme anzugeben (Mehrfachnennungen waren möglich!). Insgesamt gab es 95 Nennungen, das heißt einige Fachkräfte müssen bereits mehrere Fortbildungen besucht haben. Die gewählten Fortbildungsinhalte zeigen eine relativ große Übereinstimmung mit den Weiterbildungsvorschlägen der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen.

Fachkräfte:

Falls „ja“: Geben Sie bitte die Bezeichnung der Fortbildungsmaßnahme an

Genannte Ausbildungsinhalte nach Kategorien geordnet:

36x EDV-Kurse (Access, AmiPro, Windows, Winword, Excel, OS/2 Warp Internet, Corel Draw, cc:Mail, verwaltungsspezifische Programme),

11x Fremdsprachen (Englisch, Französisch),

8x Rechtskenntnisse (in verschiedenen Verwaltungsbereichen)

9x Kommunikation (Persönlichkeitstraining, Rhetorik und andere)

7x Buchführung/Controlling

5x Angestelltenlehrgang

4x Sekretariatslehrgänge

Weitere Nennungen:

Betriebswirtschaft, Ausbilderlehrgänge, FHS Verwaltung, neue Rechtschreibung, Schreibmaschine, Pallographie, Fleischbeschau.

Fachkräfte die an einer Fortbildung teilgenommen haben wurden durch ihre Verwaltungen auf unterschiedliche Weise unterstützt. 38x wurde eine Freistellung von der Arbeit bewilligt, 35x wurden Kosten ganz oder teilweise übernommen, 35x kam der Hinweis zu Fortbildungsmöglichkeiten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und 26x wurden Kurse von Verwaltungen durchgeführt.

Tabelle 78: Fachkräfte:

Wie wurden Sie von Ihrer Verwaltung bei Ihrer Weiterbildung unterstützt?

Unterstützung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Mehrfachnennungen waren möglich!		
durch Hinweise auf Weiterbildungsmöglichkeiten	35	21
durch Beratung/Unterstützung von Seiten des	17	10

Vorgesetzten		
durch von der Behörde organisierte Kurse	26	16
durch (teilweise) Freistellung von der Arbeit	38	23
durch (teilweise) Übernahme der Kosten	35	21
keine Unterstützung	6	4
keine Angaben	2	1

Der Wunsch zur Weiterbildung unter den Fachkräfte ist groß. 90% der befragten Fachkräfte haben vor, sich weiterzubilden.

Tabelle 79: Fachkräfte:

Haben Sie vor, sich später noch einmal weiterzubilden?

Weiterbildung geplant	Befragte insgesamt	
	absolut	%
ja	149	90
nein	14	9
keine Angaben	2	1

Unter den geplanten Weiterbildungen der Fachkräfte wurde am häufigsten der Verwaltungslehrgang II genannt (52 Nennungen). 46 Fachkräfte waren sich über den Inhalt einer Weiterbildung zum Befragungszeitpunkt noch nicht im klaren.

Tabelle 80: Fachkräfte:

Falls „ja“: An welche Art von Weiterbildung denken Sie?

Art der Weiterbildung	Befragte insgesamt	
	absolut	%
Mehrfachnennungen waren möglich!		
Kursteilnahme	46	28
Verwaltungslehrgang II	52	32
Fortbildung zu Fachkaufleuten	7	4
Fortbildung zu Fachwirten	18	11
Fachschulbesuch	12	7
Studium	10	6
weiß noch nicht	46	28
keine Weiterbildung geplant	14	8
keine Angaben	17	10

IV. Erste Schlußfolgerungen

In der Vergangenheit wurde von unterschiedlicher Seite gefordert, die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation mit der Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten zu verschmelzen. Gegner des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation weisen darauf hin, daß während der Ausbildung die verwaltungsfachlichen Inhalte zu wenig vermittelt würden und die Fachkräfte daher nur bedingt für den Einsatz in einer Verwaltung tauglich seien. Nicht selten wird der Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit den 1992 aufgehobenen Vorgängerberufen Büroassistentin (von 1967) und Stenosekretärin (von 1946) verglichen und auch die Abgrenzung zum Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellte/r ist manchmal unklar. Die Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten wird oft von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als „höherwertig“ eingestuft. Ferner wird bemängelt, daß die Fachangestellten für Bürokommunikation außerhalb des öffentlichen Dienstes kaum ein Beschäftigungsfeld finden.

In diesem Abschnitt des Zwischenberichts soll geprüft werden, ob diese Aussagen und Annahmen zutreffend sind und welche beruflichen Vor- und Nachteile die Ausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation für die Fachkräfte mit sich bringt.

Fachangestellte für Bürokommunikation werden überwiegend in den Bundesländern Baden-Württemberg, Berlin, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Thüringen, Sachsen und Sachsen-Anhalt ausgebildet. In den Verwaltungen anderer Bundesländer wird dieser Beruf überhaupt nicht (z.B. Schleswig-Holstein, Saarland) oder nur in geringem Umfang (z.B. Bayern) ausgebildet.

Seit dem Inkrafttreten der Ausbildungsordnung im Jahr 1992 bis zum Jahr 1997 sind die Ausbildungszahlen für die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation ständig gestiegen. Die Zahl der Auszubildenden hat sich in diesem Zeitraum mehr als verdoppelt.

57% der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erwarten für ihre Verwaltung, daß die Zahl der Fachangestellten für Bürokommunikation in den nächsten zwei bis drei Jahren gleichbleiben wird. Eine Abnahme erwarten 19% und eine Zunahme 21% Personal- und Ausbildungsverantwortliche.

Tabelle 81: Ausbildungsverhältnisse 1992-1997*

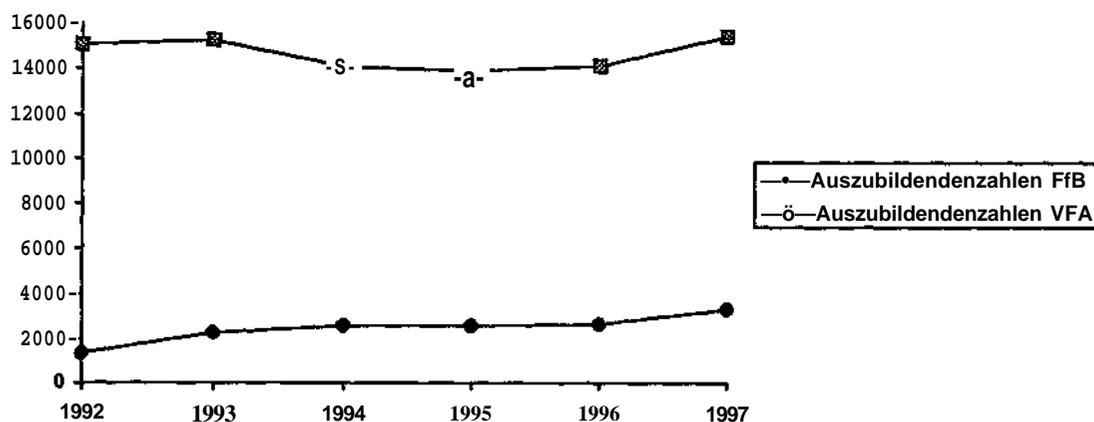
	1992	1993	1994	1995	1996	1997**
Ausbildungsverhältnisse (insgesamt)	1.349	2.258	2.569	2.570	2.657	3.307
davon weibliche Auszubildende	1.255	2.088	2.363	2.327	2.380	2.905
davon männliche Auszubildende	94	170	206	243	277	402

Quelle: Statistisches Bundesamt, 1996

**Quelle: Statistisches Bundesamt, vorläufige Daten für 1997

Auch im Vergleich mit der Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse im Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellte/r zeigt sich die langsame aber kontinuierliche Zunahme von Ausbildungsverhältnissen bei den Fachangestellten für Bürokommunikation (Grafik 1):

Grafik 1: Ausbildungsverhältnisse (Fachangestellte für Bürokommunikation (FfB) und Verwaltungsfachangestellte (VFA)) 1992-1997



BIBB /3.3/ Stöhr

Eines der Ziele der Neuordnung der Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation, nämlich die Verbesserung der Berufschancen von Frauen, wurde erreicht. Überwiegend werden Frauen als Fachangestellte für Bürokommunikation ausgebildet und beschäftigt. Der Frauenanteil in den neuen Bundesländern beträgt laut Statistisches Bundesamt 94,7% in den alten Bundesländern 87,9%.

Ein Wunschberuf (wie z.B. Bürokaufmann/-frau) ist der Fachangestellte für Bürokommunikation nicht. Nur für 55 der 165 befragten Fachkräfte (33%) war Fachangestellte/r für Bürokommunikation ein Wunschberuf. Jedoch gaben 122 Fachkräfte (74%) bei der Befragung an, nachträglich mit ihrer Berufswahl zufrieden zu sein. Nur noch

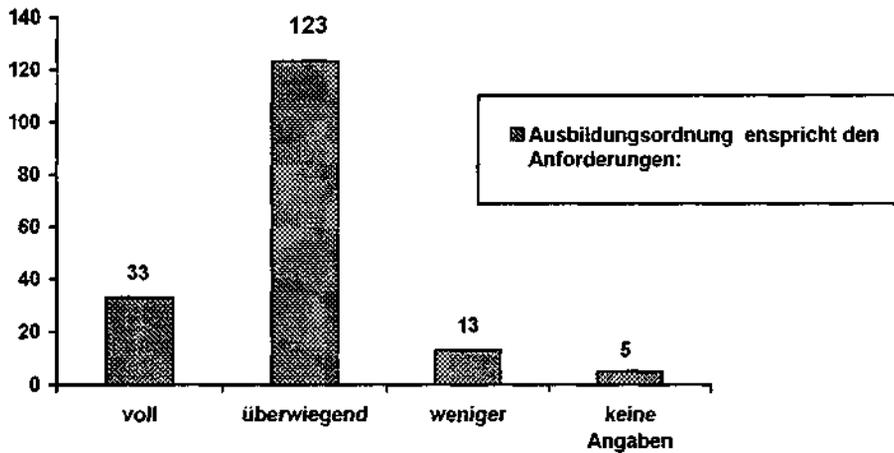
40 Fachkräfte (24%) hätten weiterhin gerne einen anderen Beruf erlernt. Für 60% der befragten Fachkräfte kam bei der Berufswahl auch der Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellter Frage.

29% der befragten Verwaltungen haben ausgebildet aber anschließend keine Fachkräfte übernommen. 78% der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen gaben an, daß in ihrer Verwaltung keine Fachangestellten für Bürokommunikation aus anderen Verwaltungen eingestellt worden sind. Nur 5% der befragten Fachkräfte wurden von einer „fremden“ Verwaltung eingestellt. Dabei ist zu bedenken, daß die Datenerhebung in einer wirtschaftlich problematischen Zeit erfolgte. Viele Verwaltungen sind einerseits daran interessiert jungen Menschen einen Ausbildungsplatz zur Verfügung zu stellen, müssen jedoch andererseits, wegen dem im öffentlichen Dienst herrschenden Sparzwang, auf die Neueinstellung von Fachkräften verzichten, obwohl diese Fachkräfte in den Verwaltungen dringend benötigt werden.

Der Einwand von Gegnern des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation, hinsichtlich der beruflichen Mobilität der Fachkräfte, stimmt nur teilweise. Tatsächlich ist es für Fachangestellte für Bürokommunikation schwer, außerhalb des öffentlichen Dienstes einen Arbeitsplatz zu finden. Dies trifft aber in gleichem Maße auf ausgebildete Verwaltungsfachangestellte zu. Auch für sie ist es schwer, in der privaten Wirtschaft eine Stelle zu finden. Beide Berufe wurden für den öffentlichen Dienst geschaffen und erst durch die Geldknappheit in den Verwaltungen wurde berufliche Mobilität bei den Berufen des öffentlichen Dienstes zu einem ernstem Thema.

Die Zufriedenheit der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit der Ausbildungsordnung ist relativ hoch. Dabei ist zu bedenken, daß nur Verwaltungen befragt wurden, die auch Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden oder ausgebildet haben. Daher ist von einer relativ positiven Einstellung der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen gegenüber dem Ausbildungsberuf und der Ausbildungsordnung auszugehen. Letztlich entscheiden aber die Ausbildungsinhalte, ob eine Ausbildung für die Berufspraxis (Arbeitgeber) interessant und brauchbar ist oder nicht. Wären also, wie von unterschiedlicher Seite behauptet wurde, die Ausbildungsinhalte unvollständig oder unbrauchbar, müßte das Befragungsergebnis in diesem Punkt negativ ausfallen. Das Gegenteil aber ist der Fall (vgl. Grafik 2):

Grafik 2: Zufriedenheit der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit der Ausbildungsordnung



83% der befragten Fachkräfte sehen ihre berufliche Zukunft hinsichtlich der Arbeitsplatzsicherheit positiv. Allerdings schätzen 45% ihre beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten als überwiegend negativ ein. 46% erwarten eine positive Entwicklung bei ihren Einkommen und 84% der Fachkräfte haben eine überwiegend positive oder sehr positive Einstellung hinsichtlich ihrer Arbeitszufriedenheit.

Bei der Befragung zeigte sich, daß die Fachangestellten für Bürokommunikation in vielen unterschiedlichen Bereichen der öffentlichen Verwaltung arbeiten und vielfältig einsetzbar sind. Ein „Sackgassenberuf“ ist der Fachangestellte für Bürokommunikation sicherlich nicht, auch wenn nach Angaben der Fachkräfte die künftigen Aufstiegsmöglichkeiten Wünsche offen lassen. Insgesamt fällt die Einschätzung der beruflichen Zukunft durch die Fachkräfte positiv aus.

Zusammenfassend läßt sich feststellen, daß Fachangestellte für Bürokommunikation in der öffentlichen Verwaltung gut und vielfältig einsetzbar sind. Die Zufriedenheit mit der Ausbildungsordnung bei Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die in der Befragung von den Fachangestellten für Bürokommunikation genannten, überwiegend positiven beruflichen Zukunftserwartungen (außer den Aufstiegsmöglichkeiten für Fachangestellte für Bürokommunikation, die durch veränderte Ausbildungsinhalte verbessert werden können), sprechen vorerst für einen Erhalt dieser Berufsausbildung.

Bei verschiedenen Antworten sowohl der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als auch der Fachkräfte läßt sich jedoch feststellen, daß Nachbesserungen bei den Inhalten

der Berufsausbildung wünschenswert oder sogar notwendig sind. Dies trifft insbesondere auf verwaltungsfachliche Ausbildungsinhalte (hier ist eine Ausweitung der Ausbildungsinhalte zu überlegen) und hinsichtlich der beruflichen Mobilität der Fachkräfte (mögliche Ergänzung um kaufmännische Ausbildungsinhalte) zu. Die Erweiterung der bisherigen Ausbildungsinhalte um Fachinhalte wie z.B. kaufmännisches Rechnungswesen/Controlling könnte die beruflichen Chancen der Fachangestellten für Bürokommunikation auch außerhalb des öffentlichen Dienstes verbessern.

Die Abschaffung der Lernziele zur Kurzschrift ist aufgrund der Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und der Fachkräfte wünschenswert. Weitere Verbesserungsvorschläge zu den Ausbildungsinhalten durch Personal- und Ausbildungsverantwortliche und Fachkräfte, werden im Rahmen der vom BIBB für dieses Jahr geplanten Fallstudien erwartet.

Hinsichtlich der Schaffung neuer Ausbildungsplätze und der Verbesserung der Situation der Fachkräfte, die nicht vom Ausbildungsbetrieb übernommen werden konnten, sollte eine Neuordnung des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation in Angriff genommen werden.

V. Anhang

1. Struktur und Repräsentativität der Stichprobe

Die Untersuchung wurde für die acht Bundesländer Baden-Württemberg (BW), Bayern (By), Berlin (Be), Hessen (Hs), Niedersachsen (Ns), Nordrhein-Westfalen (NRW), Sachsen (Sa) und Sachsen-Anhalt (Sah) geplant.

Da in Sachsen-Anhalt im öffentlichen Dienst nicht ausreichend Ausbildungsbetriebe vorhanden waren, wurden Adressen aus Thüringen (Th) für diesen Bereich eingesetzt. Zusätzlich wurden 11 Bundesbehörden (Bund) in anderen Bundesländern für die Untersuchung ausgewählt.

Entsprechend der Zielsetzung der Untersuchung wurden Verwaltungen in die Befragung einbezogen, die Fachangestellte für Bürokommunikation ausgebildet haben, zum Zeitpunkt der Untersuchung Fachangestellte für Bürokommunikation ausbildeten und/oder Fachangestellte für Bürokommunikation als Fachkräfte beschäftigen.

Die Adressenbeschaffung erfolgte über die zuständigen Stellen und über Studieninstitute.

Tabelle 82: Brutto-/Nettoeinsatz und fRücklauf von Fragebögen

Bundesland	Netto- stich- probe abs.	Brutto- Einsatz abs.	Aus- fälle abs.	Netto- Einsatz abs.	Rücklauf P/A abs.	Anteil Spalte 4 %	Rücklauf aus wie vielen Verwaltungen F antworteten abs.	Anteil Spalte 4 %	Rücklauf Finsg. abs.	Rücklauf Fpro Verwal- tung 0
Spalte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
BW	15	46	4	42	36	86	20	48	29	1,5
By	0	5	0	5	2	40	0	0	0	0
Be	15	30	1	29	20	69	16	55	34	2,1
Hs	20	67	8	59	41	70	23	39	42	1,8
Ns	10	44	8	36	19	53	14	39	16	1,1
NRW	15	51	3	48	26	54	11	23	25	2,3
Sa	15	46	22	24	6	25	1	4	1	1,0
SAh	10	13	1	12	7	58	0	0	0	0
Th/Bund		28	4	24	17	71	11	46	18	1,6
Gesamt	100	330	51	279	174	62	96	34	165	1,7

Der relativ geringe Rücklauf aus dem öffentlichen Dienst in Sachsen läßt sich durch die Qualität der eingesetzten Behördenadressen erklären. Dem Adressenmaterial war nicht zu entnehmen, ob die angegebenen Behörden Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden oder nicht. Daher kam es zum fast vollständigen Ausfall dieses Bundeslandes für die Befragung.

In Bayern spielt die Ausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation in der öffentlichen Verwaltung kaum eine Rolle. Daher konnten Einsatz und Rücklauf der Fragebögen nur eine geringe Anzahl erreichen.

Der Rücklauf von Fragebögen bei den Fachkräften fällt deutlich geringer aus als der von Ausbildungs- bzw. Personalverantwortlichen. Ein Grund dafür dürfte sein, daß viele Verwaltungen zwar über Erfahrung mit der Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation verfügen aber keine Ausgebildeten Fachkräfte haben, weil entweder die Ausbildungen noch nicht abgeschlossen sind oder die Ausgebildeten nicht übernommen werden konnten. Diese Verwaltungen fallen für die Beantwortung der Fragebögen für Fachkräfte aus.

In den Verwaltungen des öffentlichen Dienstes lag die Beteiligung an der Befragung insgesamt erfreulich hoch. Zwei Drittel aller angeschriebenen Verwaltungen (N=330) schickten mindestens einen Fragebogen zurück. Bei den an der Befragung beteiligten Verwaltungen handelte es sich überwiegend um mittlere bis größere Verwaltungseinheiten.

Die Fragebögen für die Fachkräfte (Fachangestellte für Bürokommunikation) wurden vorwiegend von Mitarbeitern aus den größeren Verwaltungen beantworteten. Insgesamt konnten fast nur bei gut einem Drittel aller an der Erhebung beteiligten Verwaltungen Fachkräfte erreicht werden. Ein Viertel der Fachkräfte, die den Fragebogen beantwortet haben gaben an, daß sie ihre Ausbildung erst im Befragungsjahr abgeschlossen hatten.

Befragt wurden Personal- und Ausbildungsverantwortliche und Fachkräfte in 174 Verwaltungen des öffentlichen Dienstes. Davon waren 45 Bundesverwaltungen, 42 Landesverwaltungen und 81 Kommunalverwaltungen. 6 Verwaltungen machten keine Angaben. Die Größe der Verwaltung (nach Mitarbeiterzahl) wurde in der Befragung berücksichtigt.

In 107 befragten Verwaltungen werden oder wurden Fachangestellte für Bürokommunikation und Verwaltungsfachangestellte ausgebildet.

Es wurden 165 ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation befragt, davon 159 Frauen und 5 Männer und 1x keine Angabe zum Geschlecht.

Das Ausbildungsende war bei 62 Befragten	1995
Das Ausbildungsende war bei 61 Befragten	1996
Das Ausbildungsende war bei 41 Befragten	1997

2. Verzeichnis der Tabellen

	Seite
Tabelle 1: Ausbildungsverhältnisse 1992-1997	10
Tabelle 2: Regionale Verteilung der Auszubildenden 1996	10
Tabelle 3: Vorbildung der Auszubildenden 1996	11
Tabelle 4: Ausgewählte Antworten von Personal- und Ausbildungs- verantwortlichen	12
Tabelle 5: Ausgewählte Antworten von F	14
Tabelle 6: Auf welcher Ebene ist Ihre Behörde angesiedelt?	16
Tabelle 7: Wie viele Personen waren Ende 1996 in Ihrer Behörde beschäftigt?	16
Tabelle 8: Wie viele FfB waren Ende 1996 in Ihrer Behörde beschäftigt?	17
Tabelle 9: Wurden in den letzten drei Jahren FfB aus anderen Unternehmen eingestellt?	18
Tabelle 10: Wurden früher StenosekretäreAinnen oder vergleichbare Berufe ausgebildet?	19
Tabelle 11: Wie viele Auszubildende hatte Ihre Behörde Ende 1996?	20
Tabelle 12: Wie viele Azubis (FfB und VFA) wurden in den letzten Jahren jeweils neu eingestellt?	21
Tabelle 13: Wie viele Azubis (FfB und VFA) wurden in den letzten Jahren jeweils neu eingestellt?	22
Tabelle 14: Welche Gründe haben zu einer Veränderung bei den Neueinstellungen von Auszubildenden geführt?	22
Tabelle 15: Wie wird sich die Zahl der Beschäftigten mit abgeschlossener Ausbildung in verwaltenden Berufen in Ihrer Verwaltung in den nächsten ein bis zwei Jahren wahrscheinlich entwickeln?	23
Tabelle 16: Wie wird sich die Zahl der Auszubildenden in verwaltenden Berufen in Ihrer Verwaltung in den nächsten ein bis zwei Jahren wahrscheinlich entwickeln?	24
Tabelle 17: Welche Gründe sind für die Veränderungen bei den erwarteten Auszubildendenzahlen ausschlaggebend?	24
Tabelle 18: Gibt es in Ihrer Verwaltung die Tendenz, mehr oder weniger FfB auszubilden, und zwar zu lasten bzw. zugunsten eines anderen Berufes?	25

Tabelle 19:	Über welche Vorbildung verfügten die FfB in Ihrer Verwaltung (Ende 1996)?	27
Tabelle 20:	Über welche Vorbildung verfügten die FfB in Ihrer Verwaltung (Ende 1996)?	29
Tabelle 21:	Welchen Schulabschluß haben Sie?	30
Tabelle 22:	Haben die Auszubildenden (FfB) heute eine andere schulische Vorbildung als vor drei, vier Jahren?	30
Tabelle 23:	Mögliche Gründe, die zu einer Veränderung bei der schulische Vorbildung von Auszubildenden (FfB) geführt haben:	31
Tabelle 24:	Wie war das bei der letzten Einstellung (1996 oder früher) von Fachangestellten für Bürokommunikation: Mit wie vielen wurde ein Vertrag über eine verkürzte Ausbildungsdauer geschlossen?	32
Tabelle 25:	Wie lange dauerte Ihre Ausbildung?	32
Tabelle 26:	Wie viele Auszubildende zum/zur FfB haben seit 1994 im ersten Ausbildungsjahr ihre Ausbildung abgebrochen?	33
Tabelle 27:	Wann haben Sie Ihre Ausbildung abgeschlossen?	33
Tabelle 28:	Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung? Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!	34
Tabelle 29:	Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung? Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!	35
Tabelle 30:	Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung? Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!	35
Tabelle 31:	Wie gründlich sind Sie für die spätere berufliche Tätigkeit ausgebildet worden? Bitte vergeben Sie wieder Schulnoten von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend)!	36
Tabelle 32:	War der Beruf FfB Ihr Wunschberuf, oder hätten Sie lieber einen anderen Beruf erlernt?	37
Tabelle 33:	Aus welchen Gründen haben Sie sich für Ihren Ausbildungsberuf entschieden?	37

	Seite
Tabelle 34: Hatten Sie auch einmal daran gedacht, den Beruf VFA zu erlernen, oder kam das für Sie nicht in Frage?	38
Tabelle 35: Falls Ja": Warum haben Sie dann doch eine Ausbildung zum/zur FfB begonnen?	38
Tabelle 36: Rückblickend betrachtet: Sind Sie zufrieden mit Ihrer Berufswahl, oder hätten Sie lieber einen anderen Beruf erlernt?	39
Tabelle 37: Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?	40
Tabelle 38: Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?	40
Tabelle 39: Fachkräfte: Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?	40
Tabelle 40: Fachkräfte: Wie schätzen Sie Ihre berufliche Zukunft ein?	41
Tabelle 41: Wo findet die Ausbildung überall statt?	43
Tabelle 42: Auf welche Themen bezieht sich die Kooperation mit der Berufsschule?	44
Tabelle 43: Bei der Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation sind zwei Fachbereiche (entsprechend Berufsbildposition 9 der Ausbildungsordnung) zugrunde zu legen. In welchen Fachbereichen bildet Ihre Verwaltung aus, In welchen Fachbereichen wurden Sie ausgebildet:	45
Tabelle 44: Gibt es weitere Fertigkeiten und Kenntnisse, die Ihnen zusätzlich während der Ausbildung vermittelt wurden?	47
Tabelle 45: Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) werden Ihren FfB parallel zur Ausbildung vermittelt?	48
Tabelle 46: Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) haben Sie während der Ausbildung erworben?	49
Tabelle 47: Gab es spezielle Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlußprüfung?	51
Tabelle 48: Wie gut sind Sie durch den Betrieb, die Berufsschule und besondere Maßnahmen auf die Abschlußprüfung vorbereitet worden? Bitte vergeben Sie Schulnoten für die einzelnen Prüfungsfächer!	52
Tabelle 49: Für welches Prüfungsfach war der Vorbereitungsaufwand am größten?	53
Tabelle 50: Haben in Ihrer Verwaltung bereits FfB ihre Abschlußprüfung gehabt?	54
Tabelle 51: Falls ja, wann zuletzt?	54
Tabelle 52: Wie viele Auszubildende haben im dem Jahr an der Abschlußprüfung teilgenommen? Und wie viele haben die Prüfung bestanden?	55
Tabelle 53: Und wie viele von den erfolgreichen Absolventen/Absolventinnen dieses Jahres wurden übernommen?	55

Tabelle 54:	Falls zuletzt nicht alle Auszubildenden übernommen wurden: Woran lag das?	56
Tabelle 55:	Ist Ihr Arbeitsvertrag befristet oder unbefristet?	56
Tabelle 56:	Falls unbefristet: War Ihr Arbeitsvertrag zunächst befristet oder von Anfang an unbefristet?	57
Tabelle 57:	Falls befristet: Auf wie viele Monate?	57
Tabelle 58:	Wie werden die Absolventen einer Ausbildung zunächst eingestuft?	58
Tabelle 59:	Wie hoch ist Ihr durchschnittliches Bruttoentgelt im Monat?	58
Tabelle 60:	Wurden Sie bei Ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet?	59
Tabelle 61:	Waren Sie nach Abschluß Ihrer Ausbildung schon einmal arbeitslos?	59
Tabelle 62:	Bei wie vielen Unternehmen waren Sie seit Ende Ihrer Ausbildung beschäftigt?	60
Tabelle 63:	Wie hoch ist Ihre vereinbarte regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit?	60
Tabelle 64:	In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig?	62
Tabelle 65:	Was ist die Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Arbeitsgebietes?	63
Tabelle 66:	Seit wann sind Sie in diesem Aufgabenbereich tätig?	64
Tabelle 67:	Wie lange dauerte ungefähr die Einarbeitungszeit an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?	64
Tabelle 68:	Benötigen Sie für Ihre Arbeit Stenographie?	64
Tabelle 69:	Welche Bürogeräte/-kommunikationsmittel nutzen Sie an Ihrem Arbeitsplatz?	65
Tabelle 70:	Fachkräfte: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem derzeitigen Aufgabengebiet?	66
Tabelle 71:	Welche Anforderungen stellen Sie an ausgebildete FfB? Gemeint sind Berufsanfänger! Wie wichtig sind die folgenden Anforderungen an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?	68
Tabelle 72:	Entsprechen die nach der Ausbildungsordnung für FfB zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen Ihrer Behörde/Kommune?71	
Tabelle 73:	Entsprechen die nach der Ausbildungsordnung für FfB zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen Ihrer Behörde/Kommune?72	
Tabelle 74:	Entsprechen die nach der Ausbildungsordnung für FfB zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen Ihrer Behörde/Kommune?72	
Tabelle 75:	Erwarten Sie, daß FfB sich im Anschluß an ihre Ausbildung weiterbilden?	74
Tabelle 76:	Wie unterstützt Ihre Verwaltung ausgebildete FfB, wenn für diese eine Weiterbildung Sinnvoll ist?	75

Tabelle 77:	Haben Sie seit Ausbildungsende an einer beruflichen Fortbildungsmaßnahme teilgenommen bzw. nehmen Sie gerade an einer Fortbildungsmaßnahme teil?	75
Tabelle 78:	Wie wurden Sie von Ihrer Verwaltung bei Ihrer Weiterbildung unterstützt?	76
Tabelle 79:	Haben Sie vor, sich später noch einmal weiterzubilden?	77
Tabelle 80:	Falls Ja": An welche Art von Weiterbildung denken Sie?	77
Tabelle 81:	Ausbildungsverhältnisse 1992-1997	79
Tabelle 82:	Brutto-/Nettoeinsatz und Rücklauf von Fragebögen	83