

## Mehr Ausbildungsplätze in wachsenden Dienstleistungs- bereichen – kann Forschung hierzu einen Beitrag leisten?

► Die Versorgung junger Menschen mit qualifizierter Berufsausbildung und zukunftssicherer Beschäftigung ist derzeit eines der größten gesellschaftlichen Probleme. Bis zum Jahr 2005 wird allein aufgrund der Jahrgangsstärken der Jugendlichen weiterhin mit einer hohen Nachfrage nach Ausbildungsplätzen zu rechnen sein.<sup>1</sup> Die Zahl der angebotenen Ausbildungsplätze dagegen stagniert oder ist rückläufig. Eine Ausnahme in der Beschäftigungssituation bildet der Dienstleistungssektor. Dort sind in den vergangenen Jahren deutliche Zuwächse bei den Arbeitsplätzen zu verzeichnen<sup>2</sup>, die sich jedoch noch nicht im Angebot an Ausbildungsplätzen widerspiegeln. Ein Forschungsprojekt des BIBB will dazu beitragen, alle Chancen für die Erweiterung des Ausbildungsplatzangebotes im Dienstleistungsbereich auszunutzen.

Ein Vergleich der Erwerbstätigenstruktur der Jahre 1993 und 1998 (Basis: 36.380.000 Erwerbstätige 1993 und 35.861.000 Erwerbstätige 1998) zeigt, dass der Anteil der Dienstleistungsberufe allein in diesen drei Jahren um mehr als vier Prozentpunkte auf 63 % im Jahr 1998 gestiegen ist. Rückläufig sind dagegen insbesondere die Anteile der Fertigungsberufe (Abbildung 1)<sup>3</sup>.

Darüber hinaus wird auch innerhalb der einzelnen Wirtschaftssektoren eine zunehmende Bedeutung von Dienstleistungstätigkeiten festgestellt: „Die Grenze zwischen Dienstleistung und Produktion ist (...) fließender geworden, als es in der Klassifikation und den Statistiken der Wirtschaftszweige zum Ausdruck kommt.“<sup>4</sup>

Diese Veränderungen im Beschäftigungssystem berücksichtigt auch die aktuelle Reform der beruflichen Bildung, die insbesondere in der Modernisierung der Ausbildungsberufe, der Entwicklung und Erprobung neuer Lernformen und Lernortkooperationen sowie entsprechender Forschungsaktivitäten zum Ausdruck kommt. Allerdings konnte sich in vielen jungen, dienstleistungsorientierten Unternehmen bisher eine eigenständige Berufsausbildung als Möglichkeit zur Personalqualifizierung und -gewinnung noch nicht umfassend etablieren. Gerade in jüngster Zeit wird aber zunehmend über einen erheblichen Mangel an qualifizierten Fachkräften in diesen Dienstleistungsbereichen berichtet, vor allem in der Informations- und Kommunikationswirtschaft, aber auch bei der Beratung, Präsentation und ihrer technischen Umsetzung. Es ist

Das Forschungsprojekt „Ausbildungsmöglichkeiten in wachsenden Dienstleistungsbereichen“ untersucht folgende Aspekte:

1. Umfang und Struktur der Ausbildung in ausgewählten unternehmensbezogenen Dienstleistungsbereichen
2. Ausbildungspotenziale und Ausbildungshemmnisse
3. Beschäftigungsmöglichkeiten in neuen Tätigkeitsfeldern für dual Ausgebildete
4. Innovative Ansätze in der Berufsbildung, die auch zur Erweiterung des Angebots führen
5. Übertragbarkeit der Beispiele auf die Ausbildungspraxis anderer Unternehmen
6. Möglichkeiten, auch jungen Frauen qualifizierte berufliche Perspektiven zu eröffnen.



**GISELA WESTHOFF**

Diplompädagogin, wiss. Direktorin im Arbeitsbereich „Forschungs- und Dienstleistungsplanung, Berufsbildungsbericht, >Task Force<“ im BIBB

anzunehmen, dass dort bei weitem noch nicht alle Chancen für eine Erweiterung des Ausbildungsplatzangebotes ausgeschöpft sind. Das empirische Forschungsprojekt „Mehr Ausbildungsplätze in wachsenden Dienstleistungsbereichen“ des BIBB befasst sich mit dieser Thematik.

## Ziele und Methoden

Das zentrale Ziel des Forschungsprojektes besteht darin, festzustellen, wie es gelingen kann, in den wachsenden Dienstleistungsbereichen *neue Betriebe für die Ausbildung zu gewinnen* und die *Ausbildungsbereitschaft* bereits ausbildender Betriebe *zu erhöhen*. Dazu gehört auch die Frage, ob sich die Chancen junger Frauen in einem ihrer klassischen Beschäftigungsbereiche unter den verbesserten Bedingungen einer modernisierten Ausbildung erhöht haben oder wie die Voraussetzungen dafür geschaffen werden können.

Bisher erfolgte die Qualifizierung der Beschäftigten in den neuen unternehmensbezogenen Dienstleistungsbereichen häufig nach der Devise „Training on the job“. Den inzwischen erheblich gestiegenen Anforderungen an die Beschäftigten kann so jedoch nicht mehr entsprochen werden. Hier setzt das Projekt an, indem es untersucht, welche *Perspektiven für die Etablierung einer systematischen beruflichen Qualifizierung*, wie sie das duale System der Berufsausbildung leistet, in diesen Dienstleistungsbranchen bereits bestehen oder entwickelt werden können.

Dem komplexen Forschungsgegenstand entsprechend, wird ein Methodenmix eingesetzt. Die qualitativen und quantitativen Befragungen richten sich an Repräsentanten aus unterschiedlichen Betrieben, aber auch an Sachverständige aus der Berufsbildungspolitik, der Berufsbildungspraxis und der Wissenschaft.

Bisher liegen Ergebnisse aus Expertengesprächen und einer ersten schriftlichen Betriebsbefragung vor.

## Auswahl der Dienstleistungsbereiche

Unter Berücksichtigung des Einflusses technischer Veränderungen und der besonderen Bedeutung der modernen Informations- und Kommunikationstechniken für den Dienstleistungssektor sowie neuer Ansätze in der beruflichen Bildung wurden die *folgenden unternehmensbezogenen Dienstleistungsfelder* für dieses Forschungsprojekt ausgewählt:

- Informations- und Kommunikationswirtschaft (ausgewählte Bereiche)
- Multimedia, Film
- Call-Center
- Wirtschafts- und Unternehmensberatungen
- Messe- und Veranstaltungstechnik
- Handwerksbetriebe in der Informationselektronik.

Es handelt sich dabei um innovative Beschäftigungsbereiche – verbunden mit steigendem Fachkräftebedarf –, neuen Qualifikationsanforderungen und einer jungen Unternehmensstruktur. Das duale System ist in vielen Unternehmen dieser Dienstleistungsbereiche noch nicht verankert, mit Ausnahme der ebenfalls ausgewählten Handwerksbetriebe der Unterhaltungs- und Informationselektronik.

### INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIK

In der gesamten Informations- und Kommunikationsbranche (IuK) sind derzeit 1,7 Millionen Personen beschäftigt (mit unterschiedlichen Qualifikationen).<sup>6</sup> Hier existiert derzeit ein Wachstumsschub, der in erster Linie zurückgeführt wird auf neue Anwendungen im Umfeld von Internet und Electronic Commerce sowie darauf bezogene Mobilfunkanwendungen, aber auch auf gesellschaftspolitische Veränderungen, wie die Umstellung auf den Euro. Zu den expandierenden Bereichen zählen vor allem die Softwareproduktion sowie der IT-Service.

Für die Befragungen werden Software-Produzenten, Systemhäuser und Multimedia-Agenturen ausgewählt sowie Handwerksbetriebe, die in dem neuen Beruf Informatik-Produzenten/-in ausbilden bzw. ausbilden sollen.

### MULTIMEDIA-KERNBRANCHE

Unter den hier bisher Beschäftigten haben ca. 80% eine Hochschule besucht, verfügen aber nicht in jedem Fall über einen Abschluss – ähnlich wie beispielsweise bei den Software-Produzenten, deren Beschäftigte häufig ebenfalls auf der Basis einer akademischen Vorbildung autodidaktisch ihre notwendigen Qualifikationen erworben haben. In vielen Fällen resultieren daraus vielfältige Arbeitserfahrungen, Kenntnisse und Fertigkeiten. Derzeit umfasst die Multimedia-Branche u. a. Online-Kommunikation, Program-

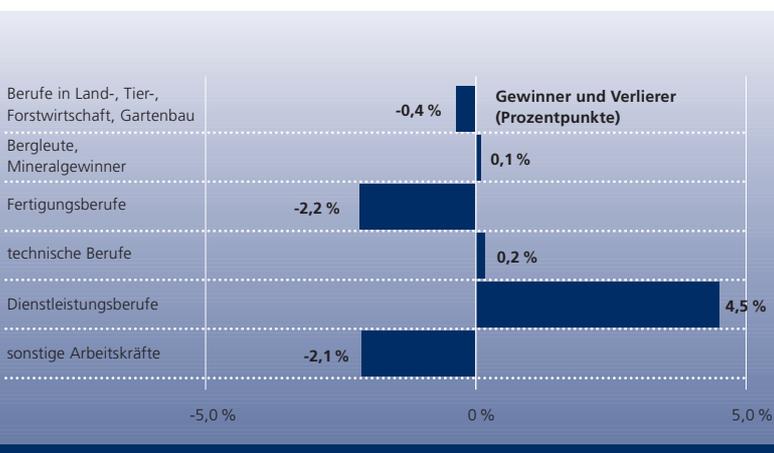


Abbildung 1 **Veränderungen der Erwerbstätigenstruktur nach Berufsbereichen 1993 und 1998**

mierung/Formatintegration, CD-ROM-Produktion, Intranet-Anwendungen, Publishing, Electronic Commerce, Lernprogramme.

## Junge Unternehmen für duale Ausbildung gewinnen

### CALL-CENTER

Diese Wachstumsbranche nimmt in der öffentlichen Diskussion einen breiten Raum ein. Eine Fülle von Arbeitsplätzen wurde neu geschaffen. Derzeit geht man bundesweit von ca. 1.500 Call-Centern aus, die ca. 150.000 Arbeitsplätze anbieten.<sup>7</sup> Insbesondere die Kommunen haben großes Interesse entwickelt, sie „... stehen bei der Ansiedlung von Call-Center-Unternehmen als moderne Dienstleistungsbetriebe in einer zunehmend interkommunalen Konkurrenz. Einige Kommunen haben weiter gehende spezielle Anstrengungen unternommen, um einen überproportionalen Anteil am Wachstumsmarkt Call-Center auf den eigenen Standort zu lenken.“<sup>8</sup>

Eine systematische, allgemein anerkannte Qualifizierung der Beschäftigten ist aber auch hier bisher nicht sichergestellt. Derzeit sind Call-Center im Wesentlichen vorzufinden bei Versicherungen, in der Informations- und Kommunikationsbranche, im Finanzdienstleistungsbereich, in Handel und Vertrieb, aber auch bei den Medien.

### MESSE- UND VERANSTALTUNGSTECHNIK

Hier sind neue Entwicklungen zu verzeichnen, denen auch die Schaffung des Ausbildungsberufes „Fachkraft für Veranstaltungstechnik“ im Jahre 1997 Rechnung getragen hat. Für das duale System könnten sich somit ebenfalls weitere Perspektiven zeigen. Zu dieser Branche gehören z. B. Fernseh- und Rundfunkanstalten, Film- und Produktionsgesellschaften, Messe- und Kongressunternehmen, Theater, Unternehmen des Schaustellergewerbes, Freizeitparks, Konzert-, Marketing- und Eventagenturen, Soziokulturelle Zentren.

### UNTERNEHMENS- UND WIRTSCHAFTSBERATUNGEN

1999 gab es in diesem Bereich ca. 15.500 Unternehmen. Für die Befragung wurden die Unternehmensberatungen ausgewählt. Sie gliedern sich in verschiedene Fachbereiche<sup>9</sup>, wie z. B. Unternehmensführung, Personalberatung, Weiterbildung und Training, Marketing, Informationsmanagement. In den unterschiedlichen Feldern sind ebenfalls junge Unternehmen tätig, die dem dualen System bisher fern stehen.

## Ergebnisse aus Expertengesprächen und Interviews

Mit Sachverständigen aus fünf Bundesverbänden sowie mit regionalen Expertinnen und Experten, deren Arbeit sich auf die ausgewählten Dienstleistungsbereiche bezieht, wurden (leitfadengestützte) Interviews geführt. Hinzu kam eine Gruppendiskussion mit den Mitgliedern des Projektbeirates. Die Positionen, Erfahrungen und Einschätzungen der Befragten zu diesen Themen zielten einerseits auf eine Überprüfung der Auswahl der Dienstleistungsbereiche und andererseits der thematischen Eingrenzung der Betriebsbefragungen. Die Gespräche behandelten folgende Aspekte:

- Bedeutung und Entwicklung neuer Dienstleistungsbereiche
- Arbeitsplätze und Qualifikationsstruktur
- Stellenwert der dualen Ausbildung: Erfahrungen in jungen, innovativ tätigen Unternehmen
- Ansätze zur Erweiterung des Ausbildungsangebots.

### Allgemeine Bedeutung, Beschäftigung und Qualifikationsentwicklung

Ausnahmslos betonten die Befragten die wachsende Bedeutung der Dienstleistungsbereiche für Qualifikation und Beschäftigung und die Perspektiven junger Menschen. Allerdings haben vor allem neu gegründete Unternehmen zunächst andere Sorgen oder Arbeitsschwerpunkte als die berufliche Bildung. Erst nach einer gewissen Anlaufzeit stellen sie einen Bedarf an systematisch qualifizierten Fachkräften fest. Insbesondere in den (kleinen) Betrieben der IT-Branche, die sich häufig im universitären Umfeld entwickeln, besteht das Personal aus Hochschulabsolventen, Studenten oder Studienabbrechern. Mit dieser Personalstruktur ist zwangsläufig eine hohe Fluktuation der Beschäftigten verbunden. Da dies mittel- und langfristig dem Unternehmen schadet, wird nach Alternativen gesucht. Da Hochschulabsolventen/-absolventinnen aus Sicht der Betriebe längerfristig für manche Tätigkeiten auch zu teuer sind, stellt sich für sie die Frage: „Wie können Fachkräfte gewonnen werden unterhalb dieser Qualifikationsebene?“

### Erfahrungen mit dem dualen System

Vor allem die neuen dualen IT- und Medienberufe bieten eine Antwort. Hier besteht noch ein erheblicher Bedarf an Informationen, dem aber z. T. bereits entsprochen wird. Verbandsvertreter berichteten über ihre Aktivitäten zur Information und Werbung, insbesondere im Zusammenhang mit der Neuordnung bestehender und der Schaffung neuer Berufe. Die regionalen Experten bewerteten die kontinuierlich fortzusetzende Modernisierung als eine der zentra-

len Antworten des dualen Systems auf die Veränderungen im Beschäftigungssystem. Dazu gehört auch die Entwicklung neuer Lernformen, die frühzeitige Erkennung des Qualifikationsbedarfs und die Unterstützung der Unternehmen, die Ausbildung anbieten oder erweitern wollen.

Unter den modernisierten Berufen, die für die Betriebe in den ausgewählten Dienstleistungsbereichen in Frage kommen, gehören insbesondere die IT-Berufe, die neuen Medienberufe, die Fachkraft für Veranstaltungstechnik, aber auch der/die Informationselektroniker/-in; der Beruf ersetzt die beiden Berufe Radio- und Fernsehtechniker/-in und Bürokommunikationselektroniker/-in.<sup>10</sup>

Daneben eignen sich auch andere – traditionellere – Berufe, insbesondere im Büro- und Verwaltungsbereich, dazu, Unternehmen für die Ausbildung zu gewinnen. In den Expertengesprächen wurden hier vor allem die Unternehmensberatungsfirmen genannt, die auf diesem Wege für eine Beteiligung an dualer Ausbildung gewonnen werden können. Das gilt auch für den relativ jungen Bereich der Call-Center. In Bremen – der Stadt, die sich die Bezeichnung „Call-Center-City“ patentieren ließ<sup>11</sup> (hier wurde eine gezielte Ansiedelung entsprechender Firmen staatlich unterstützt) – ist auf eine besondere Initiative regionaler Berufsbildungsinstitutionen hinzuweisen. Sie zielt darauf hin, mit Hilfe von Zusatzqualifikationen Call-Center für die Ausbildung von Fachkräften für Bürokommunikation zu gewinnen.<sup>12</sup> Damit könnte ein Teil der bisherigen „Schmalspurausbildung“ zum Call-Center-Agent ersetzt werden.<sup>13</sup>

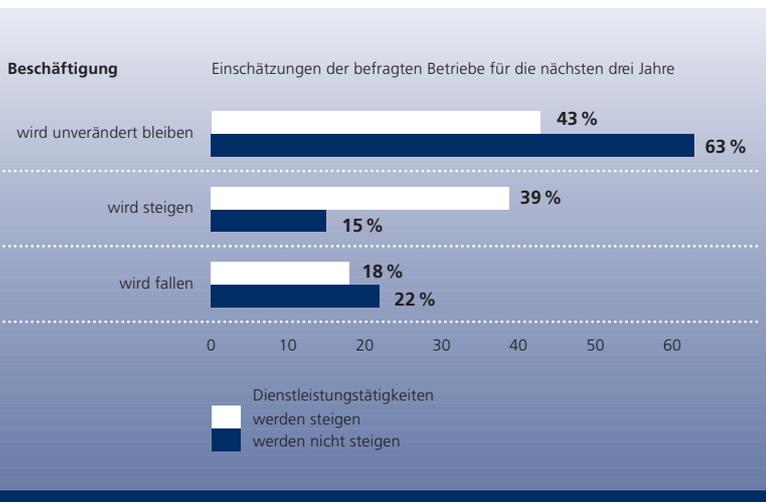


Abbildung 2 Beschäftigungsentwicklung bei steigenden Dienstleistungstätigkeiten (RBS-Befragung)

### Beratungsbedarf und staatliche Programme

Insgesamt geht aus den Interviews hervor, dass junge Unternehmen einen hohen Beratungsbedarf haben. Hier seien vor allem regionale Ansprechpartner gefordert. Beispielsweise werden von Seiten der Arbeitsämter, der zuständigen Stellen, Bezirksregierungen, der Bundesländer und des Bundes die Einrichtung von Ausbildungsverbänden unterstützt. Es sei aber Besorgnis erregend, dass viele Betriebe bereits fest mit staatlichen Zuschüssen rechnen. Dagegen bestehe eine bildungspolitische Notwendigkeit, ein Bewusstsein dafür zu entwickeln und zu stärken, dass Berufsbildung zum normalen betrieblichen Alltag gehört und staatliche Förderung die Ausnahme sein und bleiben muss.

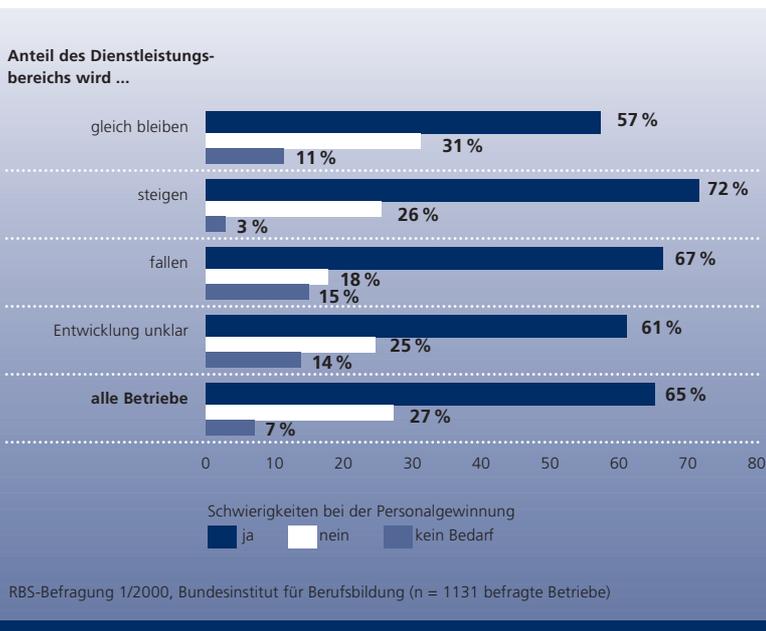


Abbildung 3 Schwierigkeiten bei der Personalgewinnung in Zusammenhang mit Veränderungen der Tätigkeiten (RBS-Befragung)

Die Notwendigkeit zur Unterstützung und Beratung von staatlicher Seite kam vor allem bei den Gesprächen mit den Vertretern der Regionen zum Ausdruck. Häufig sei allein die Frage nach dem passenden Ausbildungsberuf für das Unternehmen ein Problem, aber auch die Ausbilderqualifikation und die Möglichkeit, in Ausbildungsfragen mit anderen Unternehmen zusammenzuarbeiten.

Regional zeigten sich in jüngster Vergangenheit positive Veränderungen zur Lösung der alltäglichen Probleme. Ein positiver Effekt ging z.B. von der Umsetzung des Sofortprogramms der Bundesregierung aus. Insbesondere die Förderung regionaler und lokaler Projekte greift Fragestellungen auf, die bisher als Ausbildungshemmnisse angesehen wurden. So wurde in der Region Aachen ein Projekt unterstützt und gefördert, das jungen IT-Betrieben Hilfestellung gibt, die sich erstmalig an der Ausbildung in den neuen Berufen beteiligen wollen. Ein wichtiges Ergebnis war dort die Gründung eines Ausbildungsverbundes.

## Ergebnisse einer Umfrage bei den Referenzbetrieben des BIBB (RBS)

Anfang diesen Jahres fand eine schriftliche Befragung bei knapp 2000 Betrieben des RBS<sup>14</sup> statt. Thema dieser an Betriebe aller Wirtschaftsbereiche gerichteten Befragung waren die Auswirkungen wachsender Anteile der Dienstleistungstätigkeiten in allen Wirtschaftssektoren auf die berufliche Qualifikation. Die befragten Ausbildungsabteilungen der Unternehmen, Betriebsinhaber oder Ausbilder wurden um Einschätzungen darüber gebeten, wie sich die Verschiebungen der Tätigkeitsstrukturen auf die Berufsausbildung in den Betrieben auswirken.

50% der Betriebe bejahen die wachsende Bedeutung von Dienstleistungstätigkeiten. Das unterscheidet sich nicht wesentlich nach der Größe des Betriebs, in dem die Befragten beschäftigt sind, ebenfalls nicht nach Betrieben aus Ost- und Westdeutschland.

Aus einer Überprüfung des Zusammenhangs zwischen der Einschätzung der Bedeutung der Dienstleistungstätigkeiten (Abbildung 2) und der damit verbundenen Beschäftigungsentwicklung geht hervor, dass in den Betrieben, die eine steigende Beschäftigung erwarten, auch den Dienstleistungstätigkeiten zukünftig eine wachsende Bedeutung beigemessen wird. Gerade in diesen Betrieben liegt ein Potenzial für den Ausbau der betrieblichen Ausbildung, die zur Qualifizierung des eigenen Fachkräftenachwuchses führt. In diesem Zusammenhang wurden die Betriebe nach ihren Schwierigkeiten gefragt, Personal zu gewinnen, das den veränderten Anforderungen entspricht. Abbildung 3 zeigt, dass bei steigendem Anteil der Dienstleistungstätigkeiten die Schwierigkeiten deutlich steigen und in mehr als der Hälfte aller befragten Betriebe solche Probleme auftreten.

## Fazit

Die Anteile der Dienstleistungstätigkeiten in einem Großteil der Unternehmen steigen an und sind verbunden mit einer positiven Beschäftigungsentwicklung. Es bestätigte sich, dass die Informationen über die Ausbildungs- und Beschäftigungssituation in den ausgewählten Dienstleistungsbereichen erweitert werden müssen. Dies ist vor allem für die Entwicklung gezielter bildungspolitischer Strategien zur Verbesserung der Ausbildungsbereitschaft der Unternehmen und Aktivierung vorhandener Ausbildungspotenziale von Bedeutung. Ansätze zu mehr Berufsausbildung sind durchaus vorhanden, da bereits Qualifikationsdefizite der Fachkräfte beklagt werden. Die aufgrund der veränderten Anforderungen des Beschäftigungssystems begonnene Reform der beruflichen Bildung – wie die kontinuierliche Modernisierung der Ausbildungsberufe, die Weiterentwicklung der Lehr- und Lernformen, der Aus- und Weiterbildung, die Früherkennung bevorstehender Veränderungen – bezieht auch die Bedingungen in den unternehmensbezogenen neuen Dienstleistungsbereichen ein. Beispielsweise werden in regionalen und lokalen Projekten vor allem junge Betriebe unterstützt, sich an zukunftsweisender Ausbildung in modernen Berufen zu beteiligen oder das vorhandene Angebot zu erweitern, etwa durch eine Beteiligung an Ausbildungsverbänden. Das Sofortprogramm der Bundesregierung zum Abbau der Jugendarbeitslosigkeit, aber auch diverse Programme der Bundesländer setzen hier an. Das Forschungsprojekt des BIBB wird weitere Ergebnisse bereitstellen. Sie werden Auskunft darüber geben, wie die vorhandenen innovativen Ansätze beispielhaft auch für andere Betriebe und Bereiche genutzt werden können und somit konkrete Unterstützung für die Schaffung neuer Ausbildungsplätze leisten. ■

### Anmerkungen

- 1 Vgl. Werner, R.: *Schaubilder zur Berufsbildung – Ausgabe 1999*, BIBB (Hrsg.) Bielefeld 1999, S. 26
- 2 Zwischen Mitte der 70er und Mitte der neunziger Jahre stieg die Zahl der Arbeitsplätze im tertiären Sektor um ca. 4,5 Millionen. (Vgl. u. a. Tessaring, M.: *Beschäftigungstendenzen nach Berufen, Tätigkeiten und Qualifikationen*. In: *Neue Qualifizierungs- und Beschäftigungsfelder*, BIBB (Hrsg.), Bielefeld, 1996, S. 56f; Schnur, P.: *Dienstleistungsgesellschaft auf industriellem Nährboden*. In: *IAB Kurzbericht*, Nr. 9 / 26. 8. 1999.)
- 3 Die Darstellung basiert auf Zahlen des Mikrozensus. Da es hier allein darum geht, einen Trend herauszuarbeiten, wurde auf weiter gehende Berechnungen verzichtet
- 4 Vgl. Tessaring, a. a. O., S. 57f.
- 5 Bestehend aus Experteninterviews, schriftlichen Befragungen in Referenzbetrieben des BIBB und in bereichsspezifisch ausgewählten Betrieben, Telefoninterviews und betriebliche Fallstudien
- 6 BMWi-Studie „Karrierewege in der Multimedia-Wirtschaft“, 11/1999
- 7 Quelle: Deutscher Direktmarketing Verband, 1998; vgl. auch Paulini, H.: *Qualifikationsanforderungen und Qualifizierungsmaßnahmen für das Personal in Call-Centern*. In: *BWP 28 (1999) 4*, S. 34–36 und Kruschel H.; Paulini-Schlottau, H.: *Ausbildung oder Fortbildung für den Call-Center-Bereich?* In: *BWP 29 (2000) 3*, S. 30–34
- 8 *Call-Center – neue Chancen für die Dienstleistungswirtschaft in Deutschland? Städteumfrage des Deutschen Städtetages und der Wirtschaftsförderungsgesellschaft der Freien Hansestadt Bremen*, Hrsg.: *Fly Line, Call-Center der Fly Line am Bremer Airport*, 1998
- 9 Quelle: Bundesverband Deutscher Unternehmensberatungen
- 10 Zur aktuellen Diskussion vgl. auch: *Dienstleistung und Qualifikation – Entwicklung, Bedarf, Perspektiven – Fachtagung BIBB-DAG 1999*, Wissenschaftliche Diskussionspapiere, BIBB (Hrsg.), Berlin 1999.
- 11 Vgl.: *Informationen Freie Hansestadt Bremen. Der Senat 6*, Ausgabe, 5. November 1997
- 12 Vgl. *Bremische Bürgerschaft, Landtag, 14. Wahlperiode, Drucksache 14 vom 17. 3. 1999*
- 13 Vgl. auch Paulini, H.: a. a. O. sowie Brötz, R.; Oberlindober, H.-G.: *Qualifizierung der Beschäftigten in Call-Centern aus gewerkschaftlicher Sicht*. In: *BWP 28 (1999) 4*, S. 34–39
- 14 Im RBS des BIBB werden zweibis dreimal jährlich Betriebe zu unterschiedlichen aktuellen Berufsbildungsthemen befragt.