

Heft 55

Projekt 3.2004

## **Evaluation der Büroberufe**

Abschlussbericht

zum Ausbildungsberuf

Fachangestellter/Fachangestellte  
für Bürokommunikation  
(Öffentlicher Dienst)

Andreas Stöhr

Schriftenreihe  
des Bundesinstituts  
für Berufsbildung  
Der Generalsekretär · Bonn

Bundesinstitut  
für Berufsbildung **BiBB** ▶

- ▶ Forschen
- ▶ Beraten
- ▶ Zukunft gestalten

Die WISSENSCHAFTLICHEN DISKUSIONSPAPIERE des Bundesinstituts für Berufsbildung (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.

Autor: Andreas Stöhr

Redaktion: Martin Elsner

**Vertriebsadresse:**

Bundesinstitut für Berufsbildung  
Fachabteilung 1.2 (VÖ)  
53043 Bonn

**Bestell-Nr.: 14.055**

Copyright 2001 by Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

Herausgeber: Bundesinstitut für Berufsbildung,

Der Generalsekretär, Bonn

Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)

E-Mail: [zentrale@bibb.de](mailto:zentrale@bibb.de)

Umschlaggestaltung: Hoch Drei Berlin

Herstellung: Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

Druck: Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

Printed in Germany

ISBN 3-88555-701-0

Gedruckt auf Recyclingpapier, hergestellt aus 100 % Altpapier

## Vorwort

Mit der Veröffentlichungsreihe „Evaluation der Büroberufe“ werden die Ergebnisse aus dem gleichnamigen Forschungsprojekt des Bundesinstitutes für Berufsbildung 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 sog. Querschnittsberufe, die bezogen auf die Berufe der gewerblichen Wirtschaft in allen Wirtschaftszweigen, Branchen und Betriebsgrößen seit dem 1. 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.

Die Evaluation der Ausbildungsordnungen soll Aufschluss darüber bringen, inwieweit die Intentionen der Neuordnung in der betrieblichen und schulischen Ausbildung sowie in den Prüfungen umgesetzt werden. Sie soll zeigen, wie Qualifikationen verwertet werden und inwieweit die Ausbildungsordnungen anforderungsgerecht gestaltet sind.

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

Gleichwohl werden in jüngster Zeit vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, technischen und organisatorischen Entwicklungen die Büroberufe, insbesondere die Aspekte „Kundenorientierung“, „moderne IT-Systeme“ und „Branchenorientierung“ für aktualisierungsbedürftig gehalten.

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 wurde auf der Ländersseite die schulische Ausbildung in den Büroberufen evaluiert. Das Projekt wurde durch einen Sachverständigenbeirat begleitet, dem Vertreter und Vertreterinnen der Spitzenorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer, des universitären Berufsbildungsforschungsbereichs und der Länder angehörten.

Die Berichte aus allen Erhebungen verfolgen das Ziel, vor dem Hintergrund der nunmehr zehnjährigen Ausbildungsordnungen, die bisherige Ausbildung in diesen Berufen sowie die

derzeitigen und absehbaren künftigen Herausforderungen und Trends zu reflektieren und Konsequenzen für die zukünftige Durchführung und Ordnung der Berufsausbildung zu ziehen.

Zu dem Projekt liegen bisher folgende Veröffentlichungen vor:

- Schwarz, Henrik: Projekt Evaluation der Büroberufe – Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften in den ersten Berufsjahren (Band I) – hier bezogen auf den Ausbildungsberuf: Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 34. Berlin/Bonn 1998.
- Orth, Barbara: Projekt Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Hw). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 35. Berlin/Bonn 1998.
- Stiller, Ingrid: Projekt Evaluation der Büroberufe – Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation. (I/H). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 36. Berlin/Bonn 1998.
- Stöhr, Andreas: Projekt Evaluation der Büroberufe – Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 37. Berlin/Bonn 1998.
- Schwarz, Henrik: Projekt Evaluation der Büroberufe (Band V) – Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung der zuständigen Stellen der Industrie und des Handels, des Handwerks und des öffentlichen Dienstes für die Ausbildungsberufe: Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H und Hw), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (I/H), Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 43. Berlin/Bonn 1998.
- Stiller, Ingrid; Orth, Barbara; Schwarz, Hendrik; Stöhr, Andreas: Evaluation der Büroberufe. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis. BIBB (Hrsg.). 28. Jahrgang. Heft 1/1999.
- Stiller, Ingrid: Forschungsprojekt Evaluation der Büroberufe. BIBBforschung, 1. Jahrgang, 3/2000, Oktober 2000.
- Stiller, Ingrid; Stöhr, Andreas und in zeitweiser Zusammenarbeit mit Barbara Orth, Carola Sand, Henrik Schwarz, Nalan Canbay „Ergebnisse aus der Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau, Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation“, Abschlussbericht, Hrsg.: BIBB.
- Stiller, Ingrid: Evaluation der Büroberufe - Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (I/H/Hw) – Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 54. Bonn 8/2001.
- Schwarz, Henrik; Elsner, Martin: Evaluation der Büroberufe – Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H) – Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 57. Bonn 9/2001.
- Sand, Carola; Stöhr, Andreas: Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Hw) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 56. Bonn 9/2001.
- Filger, Jochen: Evaluation der Büroberufe – Schulische Ausbildung - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 52. Bonn 9/2001.

Diese Veröffentlichung zur Evaluation des Ausbildungsberufes Fachangestellter/ Fachangestellte für Bürokommunikation umfasst den Stand der Forschungsergebnisse und basiert im empirischen Teil auf den Ergebnissen der repräsentativen schriftlichen Befragung in Betrieben und der Fallstudien, die in ausgewählten Ausbildungsbetrieben durchgeführt werden.

Bonn, im September 2001

Ingrid Stiller  
Projektleiterin

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Einführung in den Ausbildungsberuf	7
1.1 Fachbereiche im Rahmen der Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation	8
1.2 Daten auf Bundesebene	9
2. Ergebnisse	11
2.1 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	11
2.2 Welche Betriebe bilden aus?	15
2.2.1 Bedarfsentwicklung/-planung	18
2.3 Ausbildungspraxis	21
2.3.1 Rekrutierung der Auszubildenden	21
2.3.2 Berufswahlmotive der Bewerber	23
2.3.3 Organisation und Durchführung der Ausbildung	25
2.3.3.1 Ausbildungsplan, -inhalte	30
2.3.3.2 Ausbildungsdauer	36
2.3.3.3 Eingesetzte Methoden und Ausbildungsmittel	37
2.3.3.4 Ausbilder	41
2.3.3.5 Fachbereiche	43
2.3.3.6 Erfolgskontrolle (Beurteilung)	48
2.3.3.7 Beurteilung der Ausbildung durch die Fachkräfte	51
2.3.3.8 Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplans	54
2.3.4 Kooperation mit der Berufsschule	62
2.3.5 Prüfungen	67
2.3.6 Zusätzliche Ausbildungsinhalte und Zusatzqualifikationen	72
2.4 Verwertung der Qualifikationen und Beschäftigungssituation	78
2.4.1 Übernahme der ausgebildeten Fachkräfte	78
2.4.2 Zufriedenheit mit der Fachkräfte mit ihrer Berufsausbildung	82

	Seite	
2.4.3	Gehälter und Arbeitszeiten	86
2.4.4	Einsatzbereiche	89
2.4.5	Kerntätigkeiten	92
2.4.6	Einarbeitungszeit	93
2.4.7	Arbeitsmittel	95
2.4.8	Anforderungen	96
2.4.9	Weiterbildung	99
2.5.	Berufliche Zukunft	103
2.5.1	Zukünftige technische und organisatorische Entwicklungen	106
3.	Schlussfolgerungen	108
3.1	„Verschmelzung“ mit dem Ausbildungsberuf Verwaltungsfach- angestellte/r	109
3.2	Unklare Beschäftigungssituation für die Fachangestellten	111
3.3	Image-Probleme	113
3.4	Neuordnung des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation	113
Anhang		115
A.1	Eingesetzte Untersuchungsinstrumente	115
A.1.1	Schriftliche Befragung	115
A.1.2	Fallstudien	117
A.1.3	Gesprächsleitfäden	119
A.2	Verzeichnis der Tabellen	120
A.3	Verzeichnis der Grafiken	121

## 1. 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 selbstständig 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 erarbeitet<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation - Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung. Nürnberg, 1993.

## **1.1 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 Auszubildende, 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, Landesversorgungsamter, Umweltämter, Kunst- und Kulturämter, Rechtsbehelfsstellen, Fachreferate, Kfz-Zulassungsstellen usw.

## 1.2 Daten auf Bundesebene<sup>2</sup>

Die Zahl der Auszubildenden ist von 1.349 (1992) auf 4.290 (1999) angestiegen, d.h. die Zahl der Auszubildenden hat sich in acht Jahren mehr als verdreifacht.

In den alten Bundesländern stand 1999 das Land Hessen bei der Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation an der Spitze, in den neuen Bundesländern wurden 1999 die meisten Fachangestellten für Bürokommunikation in Sachsen ausgebildet. Regionale Verteilung der Auszubildenden des Berufes 1999 in Prozent:

<b>Alte Bundesländer (100 Prozent)</b> Auszubildende in <b>Prozent</b>		<b>Neue Bundesländer (100 Prozent)</b> Auszubildende in <b>Prozent</b>	
Hessen	33,6	Sachsen	42,9
Nordrhein-Westfalen	23,6	Thüringen	41,1
Berlin	16,7	Sachsen-Anhalt	14,8
Baden-Württemberg	14,6	Mecklenburg-Vorpommern	0,7
Rheinland-Pfalz	5,2	Brandenburg	0,6
Niedersachsen	2,2		
Bremen	2,0		
Bayern	1,1		
Hamburg	0,5		
Schleswig-Holstein	0,3		
Saarland	0,3		

70 Prozent aller Fachangestellten für Bürokommunikation wurden 1999 mit Realschulabschluss eingestellt. Hauptschüler haben dagegen kaum eine Chance als Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation in einer Verwaltung eingestellt zu werden. Schulische Vorbildung der Ausbildungsanfänger 1999:

<b>Jahr 1998</b>	<b>Prozent</b>
Hauptschule	3,0
Realschule	70,4
Abitur	19,3
BGJ	0,3
Berufsfachschule	6,9
Berufsvorbereitendes Jahr	0,1

<sup>2</sup> Quelle aller Daten auf Bundesebene: Statistisches Bundesamt, 2000

Die Prüfungserfolgsquote (einschließlich der Wiederholer) betrug 1999 97,9. In diesem Jahr wurden 5,4 Prozent der abgeschlossenen Ausbildungsverträge zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation wieder aufgelöst.

Der Frauenanteil unter den Auszubildenden zu Fachangestellten für Bürokommunikation betrug 1999: in den neuen Ländern 93,2 Prozent und in den alten Ländern 81,8 Prozent.

1999 waren 4,3 Prozent der Auszubildenden zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation Ausländer.

Das Durchschnittsalter der Ausbildungsanfänger lag bei 18,5 Jahren.

## 2. Ergebnisse

### 2.1 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Die schriftlich und im Rahmen von Fallstudien befragten Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen beschäftigen von drei bis zu mehreren tausend Mitarbeitern. Von den schriftlich befragten Verwaltungen haben 59 bis zu 199 Mitarbeitern, 37 Verwaltungen von 200 bis 499 Mitarbeiter und 74 Verwaltungen 500 und mehr Mitarbeiter.

Ende 1996 bildeten 155 der insgesamt 174 schriftlich befragten Verwaltungen Fachangestellte für Bürokommunikation aus. In den letzten Jahren wurden Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation überwiegend im Bereich der Bundesverwaltungen neu eingestellt. Als Gründe für Veränderungen beim Einstellungsverhalten wurden von Personalverantwortlichen am häufigsten „gesellschaftliche Verantwortung“ und zu erwartende „technische und organisatorische Veränderungen“ genannt.

Die von den befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erwartete künftige Entwicklung bei den Auszubildendenzahlen weist tendenziell auf eine positive Entwicklung hin: Eine Zunahme der Auszubildendenzahlen bei Fachangestellten für Bürokommunikation in den nächsten ein bis zwei Jahren erwartet man in 21 Prozent, eine Abnahme in 19 Prozent der befragten Verwaltungen. Gleichbleibende Auszubildendenzahlen bei den Fachangestellten für Bürokommunikation erwartet man in 57 Prozent der befragten Verwaltungen. Die seit Inkrafttreten der Ausbildungsordnung jährlich leicht ansteigenden Auszubildendenzahlen bei Fachangestellten für Bürokommunikation lassen auch weiterhin eine Zunahme an Ausbildungsplätzen für diesen Beruf erwarten.

Die Auszubildenden zu Fachangestellten für Bürokommunikation werden von den meisten Verwaltungen mit Realschulabschluss eingestellt, die wenigsten mit Hauptschulabschluss.

Nur für 33 Prozent der 165 schriftlich befragten Fachkräfte war Fachangestellte/r für Bürokommunikation ein Wunschberuf, 67 Prozent der befragten Fachkräfte hätten zum Zeitpunkt der Berufswahl lieber einen anderen Beruf erlernt oder hatten keinen besonderen Berufswunsch. Rückblickend betrachtet sind aber 74 Prozent der befragten Fachkräfte mit ihrer Berufswahl heute zufrieden.

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

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

Die Berufsausbildung findet meistens an den Lernorten Verwaltung/Betrieb und Berufsschule statt. Einen großen Beitrag zum Ausbildungserfolg leisten aber auch die Studieninstitute. Hinsichtlich der Zusammenarbeit von Ausbildungsbetrieben und Berufsschulen gaben ein Drittel der befragten Verwaltungen an, dass zwischen ihnen als ausbildende Verwaltung und der jeweils zuständigen Berufsschule keine Kooperation stattfindet.

Während der Ausbildungszeit werden den Auszubildenden in einigen Verwaltungen über die Ausbildungsordnung hinausgehende Qualifikationen vermittelt. Meistens handelt es sich dabei um spezielle EDV-Inhalte, aufgabenspezifische Rechtskenntnisse, Buchführung und Fremdsprachen. 25 Prozent der schriftlich befragten Fachkräfte gaben an, dass ihnen während der Ausbildung zusätzliche Kenntnisse in EDV, Buchführung und Stenografie vermittelt wurden.

Als zertifizierte Zusatzqualifikationen werden den Auszubildenden nach Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in den ausbildenden Verwaltungen insbesondere EDV-Inhalte, Fremdsprachen, Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung angeboten. Fachkräfte die als Auszubildende dieses Angebot in Anspruch nahmen gaben an, dass sie sich während der Ausbildung zusätzlich Zertifikate im EDV-Bereich, in Betriebswirtschaftslehre, Buchführung und Fremdsprachen erarbeitet haben.

Die durchschnittliche tarifliche monatliche Ausbildungsvergütung betrug 1999 in den neuen Bundesländern 1.031 DM und in den alten Bundesländern 1.192 DM.<sup>3</sup>

64 Prozent der befragten Fachkräfte hatten an einer speziellen Prüfungsvorbereitung teilgenommen. Die Prüfungserfolgsquote (ohne Wiederholungsprüfungen) lag 1999 bei den Fachangestellten für Bürokommunikation bei 93,3 Prozent.

---

<sup>3</sup> Quelle: Statistisches Bundesamt, 2000.

Die am häufigsten genannten Anforderungen, die von den befragten Personalverantwortlichen an ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation gestellt werden sind: gute Deutschkenntnisse, DV: Textverarbeitung, Schriftverkehr/Korrespondenz, Anpassungsfähigkeit und Zusammenarbeit im Team. Die befragten Fachkräfte gaben an, dass sie für ihre Arbeit Selbstständigkeit, DV: Textverarbeitung, gute Deutschkenntnisse, denken in Zusammenhängen und Schriftverkehr/Korrespondenz als besonders wichtig erachten.

94 Prozent der schriftlich befragten Fachkräfte brauchen nach eigenen Angaben keine Stenografie zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben. (Dieses Teilergebnis aus der Untersuchung mündete bereits in eine Änderungsverordnung<sup>4</sup> zur Berufsausbildung Fachangestellte/r für Bürokommunikation ein).

90 Prozent der schriftlich befragten Personalverantwortlichen geben an, dass die Ausbildungsordnung voll bzw. überwiegend den späteren beruflichen Anforderungen in ihrer Verwaltung entspricht.

Hinsichtlich einer möglichen Verschiebung zulasten bzw. zugunsten eines anderen Ausbildungsberufes ergab sich in der schriftlichen Befragung bei ausbildenden Verwaltungen folgendes Bild: Mehr Fachangestellte für Bürokommunikation und weniger Verwaltungsfachangestellte wollen 25 Prozent der befragten Verwaltungen ausbilden, weniger Fachangestellte für Bürokommunikation und mehr Verwaltungsfachangestellte wollen 13 Prozent der befragten Verwaltungen ausbilden, 55 Prozent wollen keine Verschiebung zugunsten eines anderen Ausbildungsberufes und 2 Prozent der befragten Verwaltungen wollen künftig Kaufleute für Bürokommunikation statt Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden.

Bei der Einstellung von Fachkräften verhalten sich die ausbildenden Verwaltungen eher konservativ und verlassen sich auf die, in der eigenen Verwaltung ausgebildeten Fachkräfte. Nur 8 der 174 schriftlich befragten Verwaltungen haben Fachangestellte für Bürokommunikation eingestellt, die nicht in der eigenen Verwaltung ausgebildet worden sind. Alle anderen Verwaltungen übernehmen Fachkräfte nach der Ausbildung, falls dies die personelle und finanzielle Situation zulässt. Insgesamt gaben 120 Verwaltungen in der schriftlichen Befragung an, erfolgreiche Ausbildungsabsolventen (Fachangestellte für Bürokommunikation) in

---

<sup>4</sup> Erste Verordnung zur Änderung über die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation vom 21. Oktober 1999. Bundesgesetzblatt Jg. 1999 Teil I Nr. 48 vom 29. Oktober 1999.

ein Beschäftigungsverhältnis übernommen zu haben. 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. Von den 165 schriftlich befragten Fachkräften gaben 92 an, einen unbefristeten Arbeitsvertrag erhalten zu haben und 71 Fachkräfte gaben an, einen befristeten Arbeitsvertrag zu haben. Das Einstiegsgehalt für die Fachkräfte liegt nach Angaben der Verwaltungen zwischen BAT IX und BAT V. Fast zwei Drittel der befragten Fachkräfte gaben an, nach ein bis drei Jahren nach der Ausbildung ein monatliches Bruttogehalt zwischen 2.500 DM und 3.499 DM zu verdienen.

96 Prozent der schriftlich befragten Fachkräfte waren seit Abschluss ihrer Ausbildung noch nie arbeitslos. Die ausgebildeten Fachangestellten für Bürokommunikation werden von den befragten Verwaltungen in unterschiedlichsten Aufgabenbereichen eingesetzt.

82 Prozent der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erwarten von den Fachangestellten für Bürokommunikation, dass sie sich auch im Anschluss an die Ausbildung weiterbilden sollen. Besonders wichtig ist ihnen dabei, dass die Fachkräfte EDV-Kenntnisse vertiefen, Fremdsprachenkenntnisse erwerben und Rechtskenntnisse. 147 befragte Verwaltungen gaben an, auf Weiterbildungsmöglichkeiten hinzuweisen und 123 Verwaltungen gaben an, sogar die Kosten der Weiterbildung zu übernehmen und/oder die Fachkräfte dafür von der Arbeit freizustellen. Ein Drittel der befragten Fachkräfte hat seit Ausbildungsende an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen. 90 Prozent aller befragten Fachkräfte haben vor, künftig an Weiterbildungsmaßnahmen teilzunehmen.

## 2.2 Welche Betriebe bilden aus?

Fachangestellte für Bürokommunikation können in nahezu allen Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen ausgebildet werden. In den alten Bundesländern wurden 1999 Fachangestellte für Bürokommunikation hauptsächlich in Verwaltungen in Hessen (33,6 Prozent), Nordrhein-Westfalen (23,6 Prozent), Berlin (16,7 Prozent) und Baden-Württemberg (14,6 Prozent) eingestellt, in den neuen Bundesländern hauptsächlich in Sachsen (42,9 Prozent), Thüringen (41,1 Prozent) und Sachsen-Anhalt (14,8 Prozent)<sup>5</sup>.

Das Einstellungsverhalten der befragten Verwaltungen (neu eingestellte Auszubildende zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation, 1996), geordnet nach Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen zeigt, dass die meisten neuen Auszubildenden zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation 1996 im Bereich der Bundesverwaltungen eingestellt worden sind.

**Tabelle 1: Neueingestellte Auszubildende**

Neueingestellte Auszubildende	Fachangestellte für Bürokommunikation		
	Bund	Land	Kommune
1996	Prozent	Prozent	Prozent
1 Person	9	19	20
2-3 Personen	49	21	20
4-5 Personen	11	5	10
6 Personen und mehr	20	7	5
<b>Keine neuen Azubis</b>	11	48	46

Die Gründe für die betriebliche Entscheidung Fachangestellte für Bürokommunikation auszubilden sind, wie aus den Interviews mit Personal- und Ausbildungsverantwortlichen hervorging, recht vielfältig:

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Er erklärte im Interview, dass bereits 1984 in dieser Landesverwaltung Bürogehilfinnen ausgebildet wurden.

*"Dann war das im Umbruch und wurde 1991 durch die Kauffrau für Bürokommunikation ersetzt."*

<sup>5</sup> Die prozentualen Anteile der Länder am Ausbildungsumfang in diesem Beruf sind nach alten und neuen Bundesländern getrennt, d.h. alte Bundesländer = 100 Prozent und neue Bundesländer = 100 Prozent (Berlin wird seit 1991 statistisch zusammengefasst). Quelle: Statistisches Bundesamt, 2000.

Die neuen Ausbildungsinhalte passten dann nicht mehr zu den Aufgabenbereichen der Verwaltung.

*„Das ist uns an für sich nicht so arg recht gewesen, weil wir Ausbildungsinhalte der entsprechenden Zeiten und der fachlichen Gliederung vermitteln mussten, die wir gar nicht vermitteln konnten, vor allen Dingen im kaufmännischen Bereich.“*

Die Probleme, die bei der Vermittlung insbesondere der kaufmännischen Ausbildungsinhalte auftraten waren erheblich. Man war in dieser Landesverwaltung „sehr froh“, als 1992 der neue Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation in Kraft trat. Die Ausbildung in dieser Verwaltung wurde erneut umgestellt. Bei der Entscheidung Fachangestellte für Bürokommunikation auszubilden spielten Fragen nach betrieblicher Vermittelbarkeit von Ausbildungsinhalten und späteren Beschäftigungsmöglichkeiten eine wesentliche Rolle, da die ausgebildeten Fachangestellten für Bürokommunikation *„wenn wir sie dann anschließend übernommen haben, unseren Bedürfnissen auch gerechter wurden“*.

Die Ausbildungsleiterin einer Landesverwaltung:

Der Betrieb bilde nur im Beruf Fachangestellte für Bürokommunikation aus. Fachangestellte für Bürokommunikation würden in dieser Landesverwaltung ausgebildet *„im Grunde, seit es das Berufsbild gibt“*.

Die Ausbildung von Verwaltungsfachangestellten sei nicht in Betracht gezogen worden, da wesentliche betriebliche Voraussetzungen für diese Ausbildung fehlten. Die Tätigkeiten, die für Verwaltungsfachangestellte typisch seien, fielen in dieser Verwaltung nicht in dem geforderten Umfang an.

*„Das ist eine Sache der Struktur, des Ministeriums, der organisatorischen Einheiten, die wir hier haben. Fachangestellte für Bürokommunikation war nach unserem Verständnis und ist es auch heute noch eine Ausbildungsrichtung, die sich sowohl auf Schreibdienste und PC-Anwendungen im weitesten Sinne ausbildet und ausrichtet und in einem schwächeren Teil sage ich einfach mal so Verwaltungstätigkeit. Wenn ich Verwaltungsfachangestellte ausbilde, ist dieser Verwaltungsanteil deutlich höher.“*

Die Ausbildungsleiter einer Kommunalverwaltung:

Seit 1993 werden in dieser Kommunalverwaltung Fachangestellte für Bürokommunikation ausgebildet.

*„Es ist ja so, dass wir seit Jahren auch nicht mehr im Bereich des mittleren Dienstes ausbilden. Es ist jetzt schon das vierte Jahr, dass wir das nicht mehr machen, aus diesem Grund, es ist wohl kein anerkannter Ausbildungsberuf. Und da die Chancen, dann irgendwo unterzukommen bzw. auch Arbeitslosenhilfe vom Arbeitsamt zu bekommen sehr schlecht sind, haben wir uns gedacht, dann bilden wir im Beruf der Fachangestellten für Bürokommunikation aus, weil es ja viel vielseitiger ist. Zum einen so eine Vermischung von Assistenzarbeiten, aber auch einfach Sachbearbeitertätigkeiten, wo sie auch gut eingesetzt werden können. Und zum anderen, weil wir auch im Bereich des Verwaltungsfachangestellten nicht mehr ausbilden, weil dort eben auch die Aussichten im Anschluss an die Ausbildung eher schlecht aussahen.“*

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Der Ausbildungsberuf Fachangestellte für Bürokommunikation hat besser zu den Arbeitsabläufen (...) gepasst. Wir haben überlegt, wie wir die vielfältigen Aufgaben, die wir hier haben, mit einem Ausbildungsberuf abdecken können und dabei kam der Fachangestellte diesem Ziel am Nächsten.“*

## 2.2.1 Bedarfsentwicklung/-planung

Die jährlichen Auszubildendenzahlen steigen bei der Berufsausbildung Fachangestellte/r für Bürokommunikation leicht aber stetig an. Während in den alten Ländern die Auszubildendenzahl seit 1994 eher stagniert, hat sich die Zahl der Auszubildenden in den neuen Bundesländern zwischen 1994 und 1996 annähernd verdoppelt.

Eine 1998 durchgeführte schriftliche Befragung von Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und zuständigen Stellen durch das BIBB<sup>6</sup>, ergab für den Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation, dass pro befragter zuständiger Stelle 1996 durchschnittlich 11,4 neue Verwaltungen/Ausbildungsbetriebe für die Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation gewonnen werden konnten. Mit der Befragung von zwölf zuständigen Stellen, wurden Daten von 2.141 Ausbildungsverhältnissen für Fachangestellte für Bürokommunikation erfasst. Das entspricht 80,6 Prozent aller bundesweit bestehenden Ausbildungsverhältnisse in 1996.

**Tabelle 2: Ausbildungsverhältnisse 1994-1999**

Fachangest. für Bürokommunikation	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Ausbildungsverhältnisse (ges.)	2.569	2.570	2.657	3.307	3.897	4.290
davon weibliche Auszubildende	2.363	2.327	2.380	2.905	3.382	3.645
davon männliche Auszubildende	206	243	277	402	515	645

**Quelle:** Statistisches Bundesamt 1999.

Ob dieser jährliche Anstieg dem tatsächlichen Fachkräftebedarf der Verwaltungen entspricht, kann nur schwer eingeschätzt werden. Die entsprechenden Antworten der im Rahmen der Fallstudien befragten Verwaltungsmitarbeiter fallen unterschiedlich aus. Die Verwaltungen bilden jedoch in der Regel in der Absicht aus, ihren eigenen Bedarf an qualifiziertem Nachwuchs sicherzustellen.

Dazu der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Wir bilden eigentlich nach Bedarf aus, d. h. wir haben eine ständige Anforderung von den Fachbereichen. Wenn wir einstellen heißt das, wir haben in dem und dem Fachbereich eine Nachfrage von Mitarbeitern. Von daher sind die Fachbereiche bei*

<sup>6</sup> Schwarz, H.: Projekt Evaluation der Büroberufe. Band V. Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung der zuständigen Stellen der Industrie und des Handels, des Handwerks und des öffentlichen Dienstes für die Ausbildungsberufe: Bürokaufmann/Bürokauffrau (IHK und HwK), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (IHK) und Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation. Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Wissenschaftliche Diskussionspapiere, Heft 42. Berlin 1998.

*uns im Hause sehr früh beteiligt (...) Wir haben 110 Auszubildende insgesamt für den Beruf Fachangestellte für Bürokommunikation gehabt, davon sind 45 noch in der Ausbildung. Bisher haben wir eine davon entlassen müssen bzw. konnten sie nicht mehr weiterbeschäftigen.“*

So positiv fällt die „Ausbildungsplatz-Personalbedarfs-Bilanz“ jedoch nicht in jeder Verwaltung aus. Der herrschende Sparzwang, insbesondere bei den Personalkosten, schränkt die Möglichkeiten von Neueinstellungen in manchen Verwaltungen erheblich ein. Aus gesellschaftlicher oder politischer Verantwortung wird in vielen Verwaltungen über Bedarf ausgebildet. Über Bedarf ausgebildete Fachkräfte werden oft noch für einige Monate beschäftigt, müssen sich dann aber auf einem schwierigen Arbeitsmarkt eine neue Arbeitsstelle suchen.

Dazu das Beispiel zweier Fachkräfte:

Die erste befragte Fachkraft wurde nach Abschluss der Ausbildung befristet für ein halbes Jahr übernommen, anschließend wurde sie – nach einem Monat Arbeitslosigkeit – von einer örtlichen Ratsfraktion eingestellt.

Die zweite Fachkraft wurde ebenfalls zunächst befristet für ein halbes Jahr übernommen:

*„Wir wurden als Vertretungskräfte mal hier mal da eingesetzt. Also, bei mir ging es eigentlich noch. Ich hatte in diesem halben Jahr glaube ich zwei Ämter, wo ich zur Vertretung war. Es hat sich in Grenzen gehalten. Ich kenne auch Leute, die waren mal vier Wochen da, vier Wochen da.“*

Anschließend wurde sie noch ein weiteres halbes Jahr befristet übernommen.

*„Es wurde halt wieder befristet für ein halbes Jahr. Und nach diesem Jahr war es dann vorbei, da wurden wir entlassen. Zum Glück hatten wir dieses Jahr, weil wir dann zum Arbeitsamt gehen konnten und Arbeitslosengeld beziehen.“*

Nach sieben Monaten Arbeitslosigkeit wurde sie erneut von der Stadt eingestellt und ist zur Zeit im Schreibdienst eines Personalamtes tätig.

Die Einschätzungen schriftlich befragter Personal- und Ausbildungsverantwortlicher fallen hinsichtlich des künftigen Personalbedarfs vorsichtig positiv aus. So erwarten 57 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen für ihre Verwaltung, dass die Zahl der Fachangestellten für Bürokommunikation in den nächsten zwei bis drei Jahren gleich bleiben wird. Eine Abnahme von entsprechenden Arbeitsplätzen erwarten 19 Prozent und eine Zunahme 21 Prozent der Befragten.

56 Prozent Personal- und Ausbildungsverantwortliche schätzen, dass in den nächsten ein bis zwei Jahren die Beschäftigtenzahlen in den verwaltenden Berufen insgesamt unverändert bleiben werden und 17 Prozent erwarten eine Zunahme bei den entsprechenden Arbeitsplätzen. Unerfreulich ist die Aussage von 24 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, die eine Abnahme der Arbeitsplätze in ihrer Verwaltung erwarten.

Personal- und Ausbildungsverantwortliche in den alten Ländern beurteilen die künftige Entwicklung, hinsichtlich der Zunahme von Arbeitsplätzen in den verwaltenden Berufen, weniger optimistisch (15 Prozent) als ihre Kollegen in den neuen Ländern (22 Prozent).

## **2.3 Ausbildungspraxis**

Im Rahmen der schriftlichen Befragung von Verwaltungen und der Fallstudien in ausgewählten Verwaltungen wurden Daten und Informationen zur Rekrutierung von Auszubildenden, zu den Motiven der Berufswahl der Auszubildenden, zur Organisation und Durchführung der Ausbildung, zu den Ausbildungsabschnitten, zur Ausbildungsdauer, zu den eingesetzten Ausbildungsmethoden, zu den Ausbildern, zur betrieblichen Lernerfolgskontrolle, zur Prüfungsdurchführung und zum Prüfungserfolg erhoben und ausgewertet. Die Ergebnisse sind den nachfolgenden Gliederungspunkten zu entnehmen.

### **2.3.1 Rekrutierung der Auszubildenden**

Die Auswahl von neuen Auszubildenden erfolgt, unabhängig von der Verwaltungsgröße, meistens nach dem üblichen Schema. Ausbildungsplatzangebote werden in der örtlichen Presse ausgeschrieben und/oder dem zuständigen Arbeitsamt bekannt gegeben. Die daraufhin eingehenden Bewerbungsunterlagen werden gesichtet und ausgewertet. In den Fallstudien wurden von den Personalverantwortlichen Ausbildungsplatzsuchende mit guten Schulnoten als „gute Bewerber“ bezeichnet. Ausbildungsplatzsuchende mit weniger guten Schulzeugnissen erhalten ihre Bewerbungsunterlagen zurück.

Für jeden ausgeschriebenen Ausbildungsplatz bewirbt sich, nach Aussagen der in den Fallstudien befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, immer noch eine hohe Zahl von Ausbildungsplatzsuchenden. Die Zahl der Bewerbungen pro ausgeschriebenem Ausbildungsplatz scheint aber insgesamt wieder langsam zu sinken.

Nach der Vorauswahl der Bewerbungsunterlagen wird eine bestimmte Anzahl an Ausbildungsplatzsuchenden zu einem Testverfahren eingeladen. Die benutzten Testverfahren sind relativ unterschiedlich und oft nicht standardisiert. Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen setzen individuelle und genormte Testverfahren ein, die sich bei der internen Personalauslese bewährt haben. Manche Verwaltungen lassen die Tests von professionellen Unternehmen durchführen. Getestet werden vor allem Deutschkenntnisse, Rechenkenntnisse, Allgemeinbildung und logisches Verständnis. Die Durchführung des Testverfahrens dauert meistens einen Tag. Die Testbesten werden zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Der persönliche Eindruck der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entscheidet letztlich darüber, wer als Auszubildende/r eingestellt wird.

In den Interviews wurde von einigen Personal- und Ausbildungsverantwortlichen geäußert, dass man bis zu zehn Bewerbern je Ausbildungsplatz auf die Auswahlliste setzen müsse.

Die Zahl sei deshalb so hoch, weil man die Erfahrung machen musste, dass viele der ausgewählten Bewerber wieder „abspringen“. Hintergrund sei, dass sich viele der jungen Menschen parallel auf mehrere Stellen bewerben.

Die Wichtigkeit der schulischen Vorbildung und der Schulnoten als erstes Auswahlkriterium für Ausbildungsplatzbewerber wurde in den Fallstudien von den meisten befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen hervorgehoben. Aus der schriftlichen Befragung der Verwaltungen geht hervor, dass Ende 1996 die meisten Auszubildenden mit Realschulabschluss eingestellt wurden, gefolgt von Auszubildenden mit einem Berufsfachschulabschluss. Hauptschüler hatten als Ausbildungsplatzbewerber, neben den Auszubildenden mit sonstigen (anderen) Abschlüssen, kaum eine Chance zu Fachangestellten für Bürokommunikation ausgebildet zu werden. Wenn Auszubildende mit Hauptschulabschluss eingestellt werden, dann eher in den großen Verwaltungen (mit 500 und mehr Mitarbeitern). 20 Prozent dieser Verwaltungen haben Auszubildende mit Hauptschulabschluss eingestellt, während dies von den Verwaltungen mit 100-499 Mitarbeitern nur 8 Prozent getan haben. Die großen Verwaltungen berücksichtigen also bei der Einstellung von Auszubildenden auch öfters Bewerber mit Hauptschulabschluss. Bei den Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern zeigt sich, dass diese kaum Auszubildende mit Abitur einstellen (7 Prozent), während in dieser Kategorie 76 Prozent der befragten Verwaltungen einen oder mehrere Auszubildende mit Realschulabschluss eingestellt haben. Auszubildende mit Berufsfachschulabschluss werden am häufigsten wiederum bei großen Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern eingestellt.

Hinsichtlich der Qualität der schulischen Vorbildung zeigt sich, dass 28 Prozent der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen der Meinung sind, dass sich die schulische Vorbildung bei den Fachangestellten für Bürokommunikation nicht verändert hat. 13 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erkennen ein höheres Vorbildungsniveau bei ihren Auszubildenden. 41 Prozent sind der Meinung, dass eine Einschätzung der Veränderung beim Niveau der schulischen Vorbildung der Auszubildenden nicht möglich ist. Nur 6 Prozent der Befragten ist der Meinung, dass ihre Auszubildenden ein niedrigeres schulisches Niveau haben als vor drei oder vier Jahren.

### 2.3.2 Berufswahlmotive der Bewerber

Die Gründe, warum sich junge Menschen für die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation entscheiden, sind vielfältig. Im Rahmen der schriftlichen Befragung wurde den Fachkräften die Frage gestellt, 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.

60 Prozent der Fachkräfte gaben an, sich während der Berufsauswahl auch für die Ausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten interessiert zu haben. Zum Zeitpunkt der Berufswahl gefiel aber die Berufsausbildung Fachangestellte/r für Bürokommunikation 18 Prozent der Fachkräfte besser als die Berufsausbildung Verwaltungsfachangestellter. 30 Prozent der Fachkräfte gaben an, dass sie keine andere Berufswahlmöglichkeit hatten.

Rückblickend war es für viele Auszubildende und Fachkräfte während der Ausbildungsplatzsuche wichtig überhaupt irgendeinen Ausbildungsplatz zu erhalten. Bei der Auswahl des kaufmännischen und verwaltenden Bereiches als künftiges Arbeitsfeld, waren vor allem die Wünsche nach Arbeitsplatzsicherheit und einer abwechslungsreichen Tätigkeit, sowohl bei den weiblichen als auch bei den männlichen Ausbildungsplatzsuchenden, wichtige Kriterien. Diese Entscheidungskriterien spiegeln sich auch deutlich in den Aussagen von Auszubildenden und Fachkräften wieder.

Eine Auszubildende:

*„Ich habe eigentlich nur eine Ausbildungsstelle gesucht. Es war mir egal, was es ist, weil, ein Jahr daheim rumhocken, das ist auch nichts Tolles. Und da habe ich das in der Zeitung gelesen, habe mich beworben. Hatte zwar nicht viel Hoffnung, habe aber gedacht, bewirb dich mal. Und das hat dann geklappt.“ (...) „Im Büro wollte ich ja immer schon arbeiten, weil man da mit Menschen zu tun hat. Und da war das ausgeschrieben vom Landratsamt. Zuvor hatte ich schon zwei Monate eine Ausbildung in der kaufmännischen Schule angefangen. Aber das Landratsamt hat später noch mal ausgeschrieben. Und dann habe ich mich dort beworben.“*

Eine Fachkraft einer Bundesverwaltung:

*„Mein Wunschberuf war eigentlich der Animateur, weil ich sportlich sehr aktiv war und auch in der Freizeit ein sehr aktiver Mensch bin. Den Büroberuf habe ich dann aus dem Grunde erlernt, weil ich privat auch sehr viel mit dem PC arbeite und es auch sehr interessant fand. Ich habe mir gedacht, dass man speziell bei Büroberufen im Öffentlichen Dienst sehr viel Kontakt mit sehr vielen Leuten bekommt und das man evtl. mit dem Bürger direkt zu tun hat, sei es telefonisch oder persönlich.“*

Eine Fachkraft aus einer Landesverwaltung:

Sie hatte sich hauptsächlich auf Stellen im öffentlichen Dienst beworben. Außerdem hatte sie aber noch ein Angebot von einem Chemiegrossbetrieb für eine Ausbildung zur Chemielaborantin:

*„Dann habe ich mir überlegt, es wäre schon ein bisschen besser, der öffentliche Dienst. Und auch nicht so kompliziert zum Hinfahren. Und auch nachdem der Eignungstest (im Chemiegrossbetrieb) nicht so gut ausgefallen war, habe ich halt die andere Stelle genommen.“*

### 2.3.3 Organisation und Durchführung der Ausbildung

Mit der Organisation und Durchführung der Ausbildung gibt es in der Regel keine großen Schwierigkeiten in den ausbildenden Verwaltungen. Für den Ausbildungsverlauf wird, entsprechend der Ausbildungsordnung, ein betrieblicher Ausbildungsplan erstellt. Die Umsetzung der zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung macht den Ausbildungsleitern ebenfalls keine großen Probleme. Jedoch kommt es in manchen ausbildenden Verwaltungen zu leichten Verschiebungen bei den vorgegebenen Zeitintervallen, da dort die tatsächlich anfallenden Arbeiten terminlich nicht immer mit den zeitlichen Vorgaben zur Vermittlung der Lernziele übereinstimmen.

Bei den Ausbildungsinhalten werden in den ausbildenden Verwaltungen klare Schwerpunkte gesetzt, die dem Berufsbild entsprechend immer mit den Informationstechnologien zusammenhängen.

Der Personalverantwortliche einer Bundesverwaltung beschrieb den inhaltlichen Schwerpunkt in seinem Ausbildungsbereich wie folgt:

Hier gehe es insbesondere um die Handhabung von e-mails, Faxgeräten und Anwendersoftware. Um diese Fähigkeiten zu vermitteln, biete die Behörde als Einrichtung bei der *"alles über den PC"* läuft, beste Voraussetzungen.

Die Ausbildungsleiter/-innen und die Mitarbeiter versuchen den Auszubildenden neueste Informations- und Kommunikationstechniken, wie z.B. das Internet vorzustellen. Dies scheitert aber in manchen Verwaltungen daran, dass entsprechende Technik nicht zur Verfügung steht oder wenn vorhanden, von zuständigen Kollegen den Auszubildenden nicht zugänglich gemacht wird. Den Grund sieht die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung darin:

*„Die haben immer Angst, dass da irgendwo was kaputtgeht und dass da vielleicht ein paar Gebühren entstehen, wo wir ja jetzt nun auch sehr verstärkt darauf achten müssen.“*

Für die Auszubildenden wird vor Ausbildungsbeginn ein betrieblicher „Durchlaufplan“ erstellt, der festlegt, in welchen Ausbildungsstationen und Fachbereichen die jeweiligen Auszubildenden eingesetzt werden. Die neuen Auszubildenden haben je nach ausbildender Verwaltung zunächst eine Einweisungs- bzw. Orientierungsphase von einigen Tagen bis zu mehreren Wochen, in denen sie die Verwaltung, ihre neuen Kollegen und die Ausbilder

näher kennenlernen. Während der folgenden Ausbildungszeit durchlaufen die Auszubildenden dann in der Regel fast alle Abteilungen der jeweils ausbildenden Verwaltung.

Dazu die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

*„In der Regel beginnen wir im Hauptamt, damit steht und fällt alles, also die Innere Verwaltung, das Personal. Sie kommen in die verschiedenen Häuser, die Poststelle und eine Reihe von Außenämtern. Dabei machen sie erst mal diese einfachen Dinge, wie Kopieren, Telefonieren. Dort halten sich die Auszubildenden zwischen zwei oder drei Monaten, aber auf keinen Fall länger als sechs Monate, auf. Dies ist jedoch von Auszubildenden zu Auszubildenden anders. Dann wird der Plan auch so gemacht, dass wir nicht an einer Stelle zu viele Auszubildende zu gleicher Zeit haben.“*

Ähnlich äußerte sich auch der Personalverantwortliche einer Landesverwaltung zum Einsatz der dort beschäftigten Auszubildenden:

*„Wenn die zu uns kommen, dann ist der Ausbildungsgang etwa so, dann werden die zunächst einmal in der Botenmeisterei die ersten 14 Tage beschäftigt. Das sie einmal wissen, Post geht ein, wie das ist. Dann sind sie in einem Vorzimmer bei einem Abteilungsleiter, wo die Post dann weiter verteilt wird. Und dann kommen die im ersten Jahr mehrmals zum Rumschnuppern in verschiedene Organisationseinheiten. Dann tun wir die Mädchen in unser Sachgebiet DV, da sind sie einen Monat oder sechs Wochen drin. Da werden sie auch mal mit dem Textverarbeitungssystem vertraut gemacht.“ (...)*  
*„Dann kommen sie auf die Zahlstelle, wir haben noch eine Zahlstelle hier im Haus. Das ist auch, damit sie mal sehen, dass sie die Leute kennenlernen, die Organisationseinheiten, wie das alles hier zusammenwirkt. Sind dann auch mehrere Wochen im ersten Jahr in der Wirtschaftsverwaltung und sind dann in der Personalverwaltung.“*

Neben der Ausbildung in der Verwaltung und in der Berufsschule wird zur Vermittlung der Ausbildungsinhalte auch die Möglichkeit der dienstbegleitenden Unterweisung genutzt. Von einigen befragten Ausbildungsleitern/-innen wurde in den Fallstudien erwähnt, dass diese Ausbildungsmöglichkeit im Gegensatz zur Berufsschule den Vorteil habe, dass hier gerade bestimmte *“Rechtsgrundlagen, BGB usw.”* besser vermittelt würden. Neben der rein fachlichen Kompetenz sollen den Auszubildenden während der Ausbildungszeit zur Erlangung beruflicher Handlungskompetenz auch methodische und soziale Kompetenzen vermittelt werden. Während den Auszubildenden methodische „Strategien“ (Planungs- bzw. Lösungs-

strategien zur Erledigung von Arbeitsaufgaben) in der Ausbildung relativ einfach nahegebracht werden können, herrscht bei der Vermittlung von sozialer Kompetenz in den Ausbildungsbetrieben mitunter Begriffsverwirrung. Diese Verwirrung ist jedoch verständlich. Der Begriff „soziale Kompetenz“ stammt ursprünglich aus der Psychologie und ist, wie viele psychologische Begriffe, unklar oder mehrfach definiert und setzt sich, je nach Schulrichtung und Betrachtungsweise der jeweiligen Fachautoren, aus einem ganzen Bündel von Konstrukten wie z.B. Empathie, Durchsetzungsfähigkeit usw. zusammen. Der Begriff wird oft auch mit „Teamfähigkeit“ gleichgesetzt. Teamfähigkeit ist aber nur eine Komponente von sozialer Kompetenz. Da die Auszubildenden nicht nur lernen sollen, im betrieblichen Team zu arbeiten, sondern auch mit Kunden und Mitarbeitern von Fremdfirmen und Institutionen kommunizieren und kooperieren müssen, ist der Begriff „Teamfähigkeit“ zu eng gefasst. Letztlich geht es um den „richtigen Umgang“ mit Menschen innerhalb und außerhalb des Betriebes bzw. der ausbildenden Verwaltung.

Die Schwierigkeiten bei der Definition von sozialer Kompetenz und Möglichkeiten der Erfassung, Vermittlung und Beurteilung sozialer Kompetenzen sind Gegenstand vielfältiger Überlegungen und Untersuchungen.<sup>7</sup>

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen gehen in den Ausbildungsbetrieben bzw. ausbildenden Verwaltungen eher pragmatisch mit der Vermittlung von sozialen Kompetenzen um. Den Ausbildern steht ein ganzes Arsenal von Trainingsmethoden und -techniken für Auszubildende, vom „richtigen“ Verkaufsgespräch (Umgang) mit Kunden bis zu Lösungsansätzen bei Kommunikationsstörungen, zur Verfügung (vgl. dazu auch Seite 39, Tabelle 3), doch wurde von einigen Ausbildungsverantwortlichen in den Fallstudien geäußert, dass man keine spezielle Methode bevorzuge, den Auszubildenden soziale Kompetenzen zu vermitteln, vielmehr geschehe dies im Zusammenhang mit der Vermittlung von Ausbildungsinhalten. In manchen Verwaltungen wird den Auszubildenden ein „*kleiner Knigge für den Berufsalltag*“ vermittelt. Die Jugendlichen werden darin z.B. darauf hingewiesen, dass man bei der Begegnung mit Kolleginnen und Kollegen im Behördengebäude grüßt.

Der Personalverantwortliche einer Landesverwaltung vertrat in der Befragung ebenfalls die Ansicht, dass neben den rein fachlichen Ausbildungsinhalten besonders persönliche und soziale Kompetenzen wichtig sind, die bereits im Auswahlverfahren berücksichtigt werden:

---

<sup>7</sup> Vgl. Seyfried, B. (Hrsg.): „Stolperstein“ Sozialkompetenz. Bielefeld, 1995.

*„Da achte ich schon bei der Auswahl drauf. Da bin ich ganz ehrlich: Ich stelle nur gerne Leute ein, wo ich weiß, mit denen ziehe ich die Ausbildung durch, ohne dass ich mich mit denen rumärgern muss.“*

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung bestätigte, dass es neben den rein fachlichen Inhalten auch persönliche und soziale Fähigkeiten gebe, die in der Ausbildung gefördert werden müssen. Zur Notwendigkeit der Vermittlung entsprechender Ausbildungsinhalte sagte sie weiter:

*„Das ist dann natürlich auch immer von Amt zu Amt unterschiedlich. Wenn man in einem Amt ist, wo vielleicht das Publikum sehr schwierig ist, dass man da so ein bisschen Einfühlungsvermögen hat und sich auf die jeweilige Situation einstellen kann. Es ist etwas anderes, wenn man zum Beispiel im Sozialamt eingesetzt ist, wo ja doch das Publikum etwas anders reagiert als jetzt in Ämtern, wo man mit pflegeleichterem Publikum zu tun hat. Dass man da so eine gewisse Feinfühligkeit entwickelt, wie man halt mit den Leuten umzugehen hat.“*

Die Ausbildungsleiterin sieht in diesem Zusammenhang auch die Berufsschule gefordert:

*„Ich denke mal, es sollte auch, da ja soviel Berufsschule anfällt, sollte vielleicht auch mal in dem einen oder anderen Unterrichtsfach sich dafür Zeit genommen werden. Eben einfach mal Sozialverhalten zu praktizieren und da eben auch mal Unterricht zu praktizieren, der dem täglichen Leben so ein bisschen nahe kommt. Dass da nicht nur der Lehrer als Alleinunterhalter vor der Klasse steht, sondern dass der Klassenverband vielleicht auch mal so ein bisschen in Gruppenarbeit auch gefragt ist. Dass da auch mal Diskussionsrunden stattfinden oder mal so irgendwelche Alltagsprobleme gespielt werden. Das wäre schon was, was ich da ganz toll finden würde.“*

Die Fachkräfte haben rückblickend manchmal Schwierigkeiten zu erkennen, in welchem Zusammenhang ihnen soziale und persönliche Kompetenzen vermittelt worden sind.

Auf die Frage, ob sie bemerkt habe, dass man während der Ausbildung darauf Wert gelegt habe, neben fachlichen auch soziale und methodische Kompetenzen zu vermitteln, antwortet die Fachkraft einer Landesverwaltung, dass dies bei ihrer Arbeit eher selten der Fall war:

*„Ich muss sagen, mit kundenorientiert, das war eigentlich überwiegend nur an der Kasse so, eben, wenn die Beamten gekommen sind und haben irgend etwas bezahlt. Und sonst, wo ich war, eigentlich nicht. Da saß man dann in seinem Kämmerlein und machte eigentlich seine Arbeit.“*

Zu einer Verwaltungsausbildung zählt ihrer Ansicht nach aber vor allem der gute Umgang mit anderen Menschen.

*„Der Umgang mit Leuten eigentlich. Wenn man in Kontakt tritt, wie man sich da zu verhalten hat.“*

Eine weitere befragte Fachkraft einer Kommunalverwaltung meinte, dass ihr die besondere Berücksichtigung von sozialen oder persönlichen Qualifikationen im Rahmen ihrer Ausbildung durch ihre Unterweiser oder Ausbilder nicht direkt aufgefallen sei:

*„Ich denke aber, so was haben wir auch gelernt.“*

Sie wisse aber, dass eine Mitauszubildende, die im Einwohnermeldeamt ausgebildet wurde, natürlich auch den Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern erlernt habe. Sie selbst habe so etwas aber nicht erlebt.

Probleme anderer Art bei der praktischen Durchführung der Ausbildung wurden in den Fallstudien von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen ebenfalls genannt. So wurde von der Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung, die Qualität der Ausbildung angesprochen, die z.B. manchmal darunter leide, dass sich in der Verwaltung für die Unterweiser vor Ort die Arbeitsbelastung nicht reduziert, wenn sie Auszubildende übernehmen. Die Ausbildung in den Fachbereichen muss neben der üblichen Arbeit von den Fachkräften durchgeführt werden. Kritisch merkte sie an:

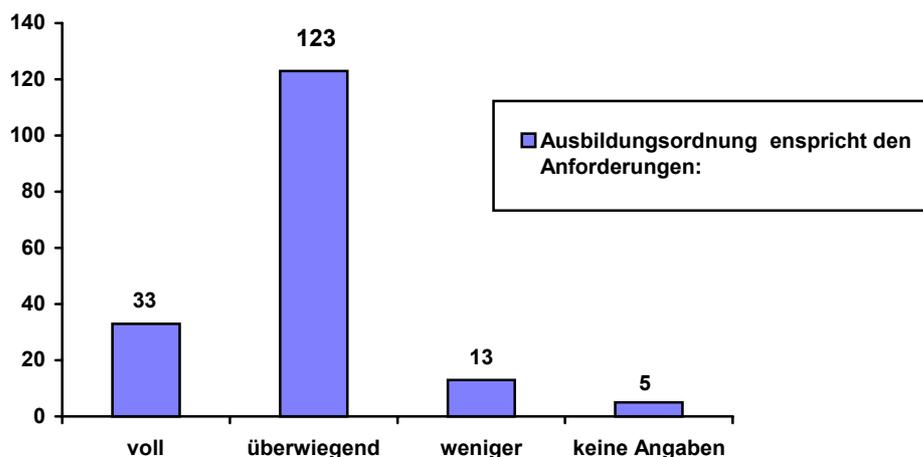
*„Da würde ich mich sehr darüber freuen, wenn sich da noch mehr Leute finden würden, die sich wirklich mal Zeit nehmen würden, sich mit den Auszubildenden wirklich intensiv zu beschäftigen. Ich habe manchmal eben auch so das Gefühl, dass manche wirklich nur Arbeiten zugeschoben kriegen, die der eine oder andere nicht so gerne tut, weil es halt langweilig ist. Da ist nach wie vor Ablage an der Tagesordnung oder Fotokopien oder Postversand oder irgendsowas.“*

### 2.3.3.1 Ausbildungsplan, -inhalte

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.

In der schriftlichen Befragung gaben 19 Prozent aller befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen an, dass die Ausbildungsordnung „voll“ den betrieblichen/behördlichen Anforderungen entspricht. Für 71 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entspricht sie „überwiegend“ den Anforderungen und nur für 7 Prozent 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 Prozent), entspricht „weniger“ den Anforderungen wurde am häufigsten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen aus Kommunalverwaltungen genannt (9 Prozent). Nach alten und neuen Ländern geordnet zeigt sich, dass volle Zufriedenheit mit der Ausbildungsordnung in den neuen Ländern mit 24 Prozent etwas häufiger genannt wurde als in den alten Ländern (18 Prozent).

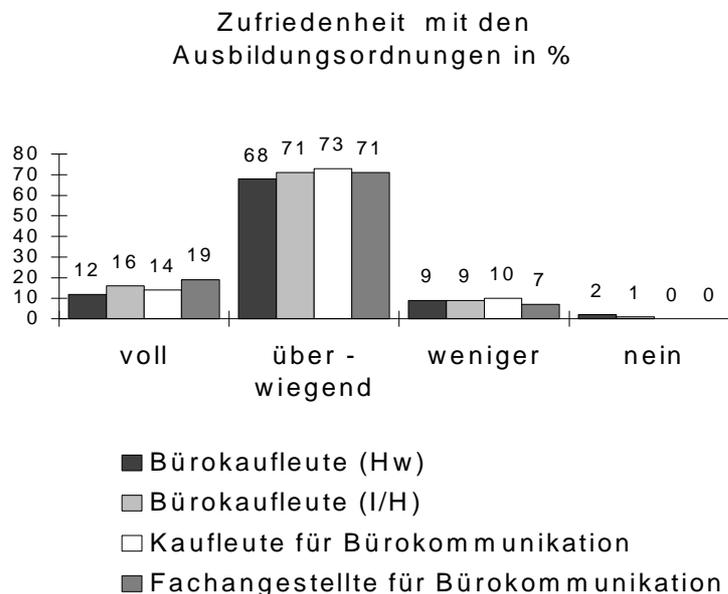
**Grafik 1: Zufriedenheit der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit der Ausbildungsordnung in der schriftlichen Befragung (N=174)**



Die Aussagen der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zur Zufriedenheit mit der bestehenden Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation

Die Aussagen der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zur Zufriedenheit mit der bestehenden Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation werden besonders interessant, wenn sie mit den Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen aus den anderen untersuchten Ausbildungsberufen (Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation) verglichen werden. Der Vergleich der Ergebnisse zeigt, dass die Zufriedenheit mit der bestehenden Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation der Zufriedenheit mit den bestehenden Ausbildungsordnungen aus den anderen untersuchten Büroberufen entspricht und nicht signifikant höher oder niedriger ausfällt.

## Grafik 2: Zufriedenheit mit den Ausbildungsordnungen



In den Fallstudien wurden die Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen detailliert zur Qualität der einzelnen Ausbildungsinhalte befragt (vgl. Abschnitt 2.3.3.8). Die fachlichen Inhalte der Lernziele lassen sich im Ergebnis durch die ausbildenden Verwaltungen gut vermitteln. Probleme machen einigen Ausbildungsleitern jedoch die zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung: Diese könnten, nach Aussagen von Ausbildungsverantwortlichen, schon allein aufgrund der längeren Abwesenheit der Auszubildenden vom Ausbildungsbetrieb – in Zusammenhang mit Berufsschule, dienstbegleitendem Unterricht, Ausfallzeiten durch Krankheit und Urlaub – nicht vollständig umgesetzt werden. Außerdem fielen verwaltungsspezifische Arbeiten terminlich oft abweichend von den zeitlichen Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans an, so dass die Auszubildenden in den Bereichen eingesetzt würden, in denen gerade besondere Aufgaben erledigt werden müssten. Die zeitliche Zuordnung

der Ausbildungsordnung ist eine vom Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildungsinhalte möglich, wenn betriebsbedingte Besonderheiten dies erfordern (geregelt im §4 der Ausbildungsordnung). Diese sogenannte „Flexibilitätsklausel“ ermöglicht den ausbildenden Verwaltungen einen relativ hohen Grad an Beweglichkeit hinsichtlich der Vermittlung von Ausbildungsinhalten. Dass die Möglichkeit zur flexiblen Gestaltung der Ausbildungsordnung positiv genutzt werden kann, zeigt sich am Beispiel einer Bundesverwaltung. Der Ausbildungsleiter dazu:

*„Wir ändern die Reihenfolge der Vermittlung schon allein deshalb, weil wir im Ausbildungsverbund das Lernbüro haben und die dienstbegleitende Unterweisung und das passt nicht immer zeitlich in den vorgegebenen Rahmen. Die Stunden- bzw. Zeitansätze, die dort angeführt sind, halten wir aber größtenteils ein.“*

Zum Ausbildungsberufsbild bzw. den Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplans gibt es in der Regel von Seiten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen große Zustimmung. Unterschiede gibt es nur bei der Gewichtung der einzelnen Berufsbildpositionen, die je nach Verwaltung für mehr oder weniger wichtig gehalten werden.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung bewertet die Wichtigkeit der Positionen des Ausbildungsberufsbildes wie folgt:

*„Die schreibtechnischen Qualifikationen charakterisieren den Beruf“. „Textformulierung und -gestaltung“ sowie „automatisierte Textverarbeitung“ seien wichtig, während sie den „Datenschutz“ gerade für eine Behörde als „sehr wichtig“ einstuft. „Assistenz- und Sekretariatsaufgaben“ sowie „Organisationsaufgaben“ hätten ebenfalls ihre Bedeutung für den Beruf. Demgegenüber schätzt die Befragte das „Finanzwesen“ als „weniger bedeutsam“ ein, hier müssten die Auszubildenden zwar die „Zusammenhänge“ kennen, aber außer denjenigen, die später in der Finanzverwaltung eingesetzt würden, spiele diese Position eher eine untergeordnete Rolle. Das „Personalwesen“ sei kein besonderer Schwerpunkt für die Ausbildung, da Fachangestellte für Bürokommunikation für den Einsatz in der Sachbearbeitung im Personalbereich nicht vorgesehen sind. Insgesamt seien die Positionen der Berufsbildung mal mehr, mal weniger wichtig, je nachdem, auf welchem Arbeitsplatz die Fachangestellten eingesetzt würden.*

Viele Personal- und Ausbildungsverantwortliche halten die Ausbildungsinhalte für ausreichend. Manche sind sogar der Meinung, die Ausbildung sei für ihre Verwaltung an manchen Stellen überfrachtet und könne durchaus ausgedünnt werden.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung dazu:

*„Ich denke eher, der ist zu vollgepackt. Denn zum Beispiel gerade so im Studieninstitut die vielen Rechtsfächer, die da verlangt werden und dann wirklich da drei Monate lang intensiv gepaukt werden. Das ist eigentlich was, was die Auszubildenden oder die fertigen Fachangestellten später überhaupt nicht mehr anwenden. Denn ich meine, die einzigen Bereiche, die wir später für die fertigen Auszubildenden haben, sind im Moment die Schulsekretariate. Da kann man wirklich sagen, sind die Mischarbeitsplätze vorhanden, die wir uns eigentlich für diese Berufsgruppe mal gedacht haben. Und wenn sie ansonsten hier bei uns im Vorzimmerbereich oder im Schreibereich im Einsatz sind, dann haben sie keine Möglichkeit mehr, auf diese ganzen Rechtskenntnisse, die da vermittelt worden sind, zurückzugreifen.“*

Andere befragte Personal- und Ausbildungsverantwortliche hätten gerne Ergänzungen bei den Ausbildungsinhalten. So vertraten die Personal- und Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung die Meinung:

Was im Ausbildungsrahmenplan leider fehle sei „*kaufmännisches Rechnen*“ – auch nach der bereits vollzogenen „*Annäherung*“ des Berufes Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation an den der Kaufleute für Bürokommunikation. Und Angesichts der fortschreitenden Europäisierung müsste „*Wirtschaftsenglisch*“ unbedingt verpflichtend sein. Zur Zeit werde es leider nur als freiwilliges Lehrfach angeboten.

Der Ausbildungsinhalt, der von den meisten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als „überflüssig“ bezeichnet wurde, war Stenografie.

In der schriftlichen Befragung hatten die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte Gelegenheit Ausbildungsinhalte zu benennen, die sie für überflüssig halten. Von den 62 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, die diese Frage beantwortet hatten, haben 56 Stenografie als überflüssige Qualifikation genannt. Auch die Fachkräfte wurden nach der Notwendigkeit von Stenografie zur Erledigung von Arbeitsaufgaben befragt. Das Ergebnis war eindeutig: 94 Prozent der weiblichen und 100 Prozent der männlichen befragten Fachkräfte gaben an, kein Steno beim Erledigen ihrer Arbeiten zu benötigen. Die Antworten aus den Fallstudien zeigen das gleiche Bild. Als Beispiele folgen die Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zum Thema.

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

An überflüssigen Positionen in der Ausbildungsordnung fällt ihm spontan ein, dass er eine Verringerung der Bedeutung der Schreibleistung und auch den Wegfall der Stenografie erwarte. Er halte es für zwingend notwendig, dass in dem Berufsbild der Fachangestellten für Bürokommunikation das „*kaufmännische Rechnen*“ integriert werde, da dies auch im öffentlichen Dienst immer wichtiger werde. Ein solcher Bereich anstelle von Stenografie erscheint ihm „*wesentlich sinnvoller*“. Dies sei aber vor allen Dingen eine Anforderung an die Berufsschule und weniger an den Betrieb.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

*„Wenn ich so ganz in mich gehe, dann meine ich, dass ich die drei Jahre lang mit Stenografie quäle, dass halte ich inzwischen wirklich fast für überflüssig. Obwohl hier bei uns im Hause ja immer noch auf gute alte Art und Weise protokolliert wird. Aber das machen die Sachbearbeiter dann meistens auch selbst.“*

Sie würde sich wünschen, dass anstelle der Stenografie Bürokommunikationstechnik vermittelt werde.

*„Die müsste wirklich mehr intensiviert werden. Dass die Auszubildenden wirklich drei Jahre lang den PC zur Verfügung haben. Und nicht immer nur in Unterrichtsstunden.“*

Die Personal- und Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung.

Gänzlich überflüssig sei das Ausbildungsfach Stenografie. Stenografie werde „*nirgendwo mehr gebraucht*“.

*„In der Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation ist Stenografie in den Lernzielen d) und e) der Berufsbildposition 5.3 „Schreibtechnische Qualifikationen“ und in den Prüfungsanforderungen festgeschrieben. Aufgrund der Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und der Fachkräfte 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 Stenografie vermitteln. Die Lernziele zur Stenografie könnten durch andere Lernziele ersetzt werden, die von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen für sinnvoller erachtet werden. An erster Stelle wären hier kaufmännische Ausbildungsinhalte zu nennen, die zur beruflichen Mobilität der Fachkräfte beitragen könnten.“*

Dies war der Erkenntnisstand zur Stenografie im Zwischenbericht zur Evaluation der Büroberufe im Jahr 1998. Aus den Ergebnissen der Untersuchung wurden im Hinblick auf Stenografie zwischenzeitlich Konsequenzen gezogen. Die Verordnung über die Berufsausbildung zum/ zur Fachangestellten für Bürokommunikation vom 12. März 1992 ist durch eine erste Änderungsverordnung vom 21. Oktober 1999 (BGBl. I Nr. 48 vom 29. Oktober

1999) geändert worden. Seit dem 01. November 1999 ist Kurzschrift (Steno) kein Prüfungsgegenstand mehr. Die Prüfungsdauer im Prüfungsfach „Textverarbeitung“ wurde von 75 Minuten auf 55 Minuten gesenkt. Gleichzeitig wurde die Prüfungsdauer im Prüfungsfach „Assistenz- und Sekretariatsaufgaben“ von 45 Minuten auf 65 Minuten erhöht. Die Lernziele zur Stenografie wurden aus der Ausbildungsordnung entfernt.

### 2.3.3.2 Ausbildungsdauer

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 Prozent **keine** Ausbildungsverträge mit einer verkürzten Ausbildungsdauer von 2 Jahren abgeschlossen. Bei den Kaufleuten für Bürokommunikation waren es zum Vergleich nur 80 Prozent der Ausbildungsbetriebe, die **keine** Verträge über eine verkürzte Ausbildungsdauer von 2 Jahren geschlossen haben. In 91 Prozent der befragten Verwaltungen wurden **keine** Ausbildungsverträge über eine verkürzte Dauer von 2,5 Jahren abgeschlossen. Bei den Kaufleuten für Bürokommunikation waren es nur 55 Prozent der Ausbildungsbetriebe, die **keine** Verträge über eine verkürzte Ausbildungsdauer von 2,5 Jahren geschlossen haben.

Die Ausbildungsleiterinnen einer Kommunalverwaltung erklärten dazu,

dass man theoretisch mit manchen Auszubildenden direkt verkürzte Ausbildungsverträge abschließen könne. Dabei handele es sich um solche Auszubildende, die vorher die Berufsfachschule mit dem Schwerpunkt „Recht und öffentliche Verwaltung“ absolviert hätten. Seit 1993 sei das eigentlich aber noch nie vorgekommen. Die Berufsfachschulabsolventen hätten in der Regel den Schwerpunkt „Wirtschaft“ gewählt. Man sei allerdings auch der Auffassung, dass die Ausbildung grundsätzlich als dreijährige absolviert werden solle, weil ja sonst doch einiges wegfalle.

Auch die meisten Auszubildenden denken nicht an eine Verkürzung ihrer Ausbildungszeit, auch wenn sie dafür durchaus die schulischen Voraussetzungen haben, wie das Beispiel einer Auszubildenden einer Bundesverwaltung zeigt:

Zur Zeit befinde sie sich im dritten Lehrjahr. An eine Verkürzung der Ausbildung auf zweieinhalb Jahre habe sie nicht gedacht. Das wäre für sie aber – wegen eines schwereren Unfalls – sowieso nicht in Frage gekommen.

Die Befragte hat Fachhochschulreife. Zuletzt besuchte sie die Handelsschule für kaufmännische Berufe.

### 2.3.3.3 Eingesetzte Methoden und Ausbildungsmittel

Der betriebliche Arbeitsplatz ist von besonderer Bedeutung für die Berufsausbildung. Nur am betrieblichen Arbeitsplatz können Auszubildende unter realen/betrieblichen Bedingungen Arbeitsaufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren.

Handlungsorientiertes Lernen soll den Auszubildenden helfen, die realen Anforderungen am Arbeitsplatz/Ausbildungsplatz zu bewältigen, handlungsorientiertes Lernen soll Handlungskompetenz erzeugen. Handlungsorientiertes Lernen hat seine Wurzeln in der Kognitionspsychologie und der psychologischen Handlungstheorie. Danach ereignet sich menschliches Denken nicht isoliert, sondern ist in den Gesamtzusammenhang des Handelns eingebettet und dient der Handlungsregulation, Handeln ohne Denken ist nach diesen Theorien nur bloßes Reagieren. Theoretische Grundlagen für handlungsorientiertes Lernen finden sich z.B. bei Miller, Galanter und Pibram<sup>8</sup> und im deutschsprachigen Raum z.B. bei Hacker<sup>9</sup> und Volpert<sup>10</sup>. Nach den Erkenntnissen der Handlungstheorie ist eine Handlung nur dann vollständig, wenn von sie einer Person selbstständig geplant und durchgeführt und das Ergebnis kontrolliert wurde.

Kaiser<sup>11</sup> weist zurecht darauf hin, dass die soziale Komponente des menschlichen Handelns von der Kognitionspsychologie vernachlässigt worden ist und Formen sozialen Lernens und die Förderung sowohl der Teamfähigkeit als auch die Erziehung zu sozialer Verantwortung und sozialer Phantasie sowie Kritikfähigkeit einen erhöhten Stellenwert im Rahmen der Ausbildung haben müssen. Um die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden zu fördern, müssen von den Ausbildungsverantwortlichen während der Ausbildung Lernformen angeboten werden, die kognitive und soziale Komponenten enthalten.

Neben den traditionellen Ausbildungsmethoden gibt es eine ganze Reihe aktiver Lernformen und -methoden<sup>12</sup> (z.B. Erkundungen, Leittexte<sup>13</sup>, Projekte usw.), die Auszubildende in die Lage versetzen sollen, sich Informationen zu beschaffen, Abläufe zu planen, Aufgaben zu erfassen und selbstständig (eigenverantwortlich) oder im Team zu erledigen.

<sup>8</sup> Miller G.A., Galanter E. & Pibram K.H.: Plans and the structure of behaviour. Holt-Rinehart-Winston, New York 1960.

<sup>9</sup> Hacker, W.: Allgemeine Arbeits- und Ingenieurspsychologie. Psychische Struktur und Regulation von Arbeitstätigkeit, Berlin (DDR) 1978.

<sup>10</sup> Volpert, W.: Handlungsstrukturanalysen als Beitrag zur Qualifikationsforschung, Köln 1974.

Volpert, W. (Hrsg.): Beiträge zur psychologischen Handlungstheorie, Bern 1980.

<sup>11</sup> Kaiser, F.-J. (Hrsg.): Handlungsorientiertes Lernen in kaufmännischen Berufsschulen, Bad Heilbronn 1987.

<sup>12</sup> Vgl. Pätzold, G.: Lehrmethoden in der beruflichen Bildung, Heidelberg 1993.

<sup>13</sup> Vgl. Koch, J. & Selka, R.: Leittexte - ein Weg zum selbstständigen Lernen.

Von Benteler (1991)<sup>14</sup> wird in einer seiner vier Thesen zu den Veränderungen der Lehr- und Lernbedingungen in der Berufsausbildung u.a. gefordert:

*„Die Ausbildung muss systematisch und strukturiert sein. Sie kann sich mithin nicht mehr am Arbeitsanfall der einzelnen Arbeitsplätze der Sachbearbeiter allein orientieren, sondern muss einer klaren und in sich abgestimmten inhaltlichen Sequenzierung folgen. (...) Lernen muss in der Ausbildung aktiv sein, d.h. die Auszubildenden müssen sich zunehmend selbstständig und mitbestimmend an der Ausbildung beteiligen können. (...) Der Betrieb muss insgesamt aktiv als Lernumwelt neu gesehen und genutzt werden.“*

Bunk (1994)<sup>15</sup> gibt einen Überblick über die vielfältigen Ausbildungsmethoden, die Auszubildenden derzeit zur Verfügung stehen. Nach Bunk muss in Reaktions- (verbale Methoden) und Aktionsmethoden (Demonstrationsmethoden, Verhaltensmethoden und Handlungsmethoden) und hinsichtlich der Form der Vermittlung von Ausbildungsinhalten unterschieden werden:

*„In Reaktionsmethoden verhält sich der Lehrende aktiv und der Lernende reaktiv. In Aktionsmethoden ist es umgekehrt, der Lehrende verhält sich weitgehend passiv, während der Lernende aktiv ist. Reaktive Methoden sind bei der Vermittlung von grundlegenden Kenntnissen und Fertigkeiten am Platze. Aktive Methoden sind bei der Vermittlung von Handlungskompetenz unerlässlich.“*

---

<sup>14</sup> Benteler, P.: Veränderungen der Lehr- und Lernbedingungen in der Berufsausbildung. In: Degen, U. (Hrsg.): Qualitätsverbesserungen in der betrieblichen Ausbildungsgestaltung. Fragen und Antworten. Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin/Bonn 1991.

<sup>15</sup> Bunk, G. P.: Kompetenzvermittlung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung in Deutschland. In: Europäische Zeitschrift Berufsbildung - Kompetenz: Begriffe und Fakten. Heft 1/1994, Seite 9-15.

**Tabelle 3: Methoden und Sozialformen des beruflichen Lehrens nach Bunk**

<b>Reaktionsmethoden</b>		<b>Aktionsmethoden</b>	
Verbale Methoden	Demonstrationsmethoden	Verhaltensmethoden	Handlungsmethoden
Vortrag	Demonstration	Führungsverhalten	Projektmethode
Diktat	Vorführung	Personalentwicklung	Leittextmethode
Lehrgespräch	Einweisung	Diskussionstechnik	Entdeckungsmethoden
Unterricht		Gruppendynamik	Interaktive Lernverfahren
Anweisen		Moderationstechnik	Fallmethode
Sprachlabor		Präsentationstechnik	Planspiel
Belehren		Führungsverhalten	Juniorenfirma
			Rollenspiel
			Problemlösungsmethoden
<b>Sozialformen</b> des Lehrens und Lernens, des Vermittelns:			
Frontalform - Gruppenform - Partnerform - Einzelform			

Im Rahmen der Fallstudien wurden Auszubildende und Fachkräfte befragt, welche Vermittlungsmethoden während der Ausbildung im Betrieb eingesetzt werden bzw. wurden. Aufgrund der geringen Anzahl an befragten Personen lassen sich keine validen Rückschlüsse auf die, in ausbildenden Verwaltungen eingesetzten Vermittlungsmethoden ziehen. Verbale Methoden und Demonstrationsmethoden scheinen aber in der Ausbildung von Fachangestellten für Bürokommunikation, nach den Aussagen der Fachkräfte und Auszubildenden, eine wichtige Rolle zu spielen.

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Zumeist habe man ihr die Dinge vorgemacht und sie habe sie nachmachen müssen. Insgesamt gesehen habe man auf selbstständiges Arbeiten viel Wert gelegt.

Die Auszubildende einer Kommunalverwaltung:

Wenn man neu in eine Abteilung komme „*bekommt man das als erstes erklärt und wenn man das dann jeden Tag macht, ist es dann ja Routine*“. Die Zeit, die sich die Ausbilder zum Erklären nehmen, sei sehr unterschiedlich und auch davon abhängig, „*wie viel zu tun ist*“. Dann müsse man sich schon selbst mit den Dingen auseinandersetzen.

Die Fachkraft einer Bundesverwaltung:

Einzelne Vermittlungsmethoden zu nennen, die während ihrer Ausbildung eingesetzt wurden, fällt ihr schwer: „*Man hat uns Aufgaben gestellt. – Dann hat man uns über die*

*Schulter sehen lassen. – Und man gab uns schon mal ein Buch zum lesen, z.B. das BGB.”*

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Die Vermittlung der Lerninhalte sei hauptsächlich durch Vormachen und Beispiele erfolgt. *„Wenn ich irgendwo hingekommen bin, dann wurde mir das erklärt, wie man’s macht und auch gezeigt.“*

Die Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Konkret wurden ihr in den einzelnen Abteilungen die Aufgaben der Verwaltungseinheit erläutert und ihr dann Arbeitsaufgaben zugewiesen: Man habe ihr die Arbeit erklärt und in der Regel vorgemacht. Sie habe sie dann zunächst unter Aufsicht wiederholt und später dann selbstständig bearbeitet.

Die Fachkraft einer Bundesverwaltung:

*„Projekte - das Projekt zur Bundestagswahl hier im Amt. Dann noch ein Projekt im Ausbildungszentrum, wobei wir uns ein Thema selbst aussuchen durften (...). Die Kommunikation untereinander empfand ich als sehr gut, sie wurde auch sehr gut gefördert. Ansonsten gab es den klassischen Unterricht.“*

### 2.3.3.4 Ausbilder

Die modernen handlungsorientierten Ausbildungsrahmenpläne erfordern von den Ausbildern ein verändertes Rollenverständnis. Die traditionelle Rolle des Ausbilders als Lehrer verschwindet langsam. Die Ausbilder werden immer mehr zu Beratern oder Betreuern der Auszubildenden. Auch das frontale Vermitteln von Fachwissen gehört immer mehr der Vergangenheit an. Die Einarbeitung der Auszubildenden am Arbeitsplatz steht heute im Vordergrund. Hauptberufliche Ausbilder leisten die „Kernausbildung“. Die Ausbildung am Arbeitsplatz erfolgt durch „Ausbildungsbeauftragte“, d.h. Mitarbeiter/ Sachbearbeiter/ Spezialisten der jeweiligen Ausbildungsstationen in der Verwaltung übernehmen diese Aufgabe auf Zeit. Die folgenden Aussagen von Ausbildungsleitern zeigen beispielhaft, wie diese Form der Ausbildung am Arbeitsplatz in Verwaltungen praktisch umgesetzt wird.

Die Ausbildungsleiterinnen einer Kommunalverwaltung:

Die Ausbildung in den Ämtern werde vor Ort durch „Ausbilder“ durchgeführt, die allerdings nicht speziell auf diese Aufgabe vorbereitet seien. Man habe erfahrene Leute in den Ämtern, die andere einweisen könnten. Allerdings merkt die Ausbildungsleiterin auch an, dass es zum Teil Schwierigkeiten in der Ausbildung gebe, da die Beschäftigten in den Abteilungen die Auszubildenden nicht in die Arbeit integrieren, sondern sie zu Hilfsdiensten heranziehen.

*„Ich meine, wir müssen natürlich in einigen Ämtern immer mal wieder schon darauf hinweisen - die Auszubildenden sprechen mich ja dann auch sehr oft an und sagen, Mensch, die machen da eigentlich gar nichts mit mir und ich mache nur die ganze Zeit Fotokopien oder so -, dann gehe ich schon immer mal wieder auf die Ausbilder zu und frage mal, woran es denn liegt und was man da ändern kann.“*

Der Personalverantwortliche einer Landesverwaltung:

Die Verantwortlichkeit für die Auszubildenden liege zunächst einmal bei ihm. Er habe für jedes Jahr der Ausbildung einen Plan erstellt mit den einzelnen Ausbildungsbereichen, der sich „an den Wortlaut der Ausbildungsordnung“ halte. „Und dann müssen mir die einen am Ausbildungsplatz verantwortlichen Bediensteten nennen. Das sind dann Leute, die sich dort auskennen, hervorragende Fachleute.“

Er beauftrage dann diese Stellen mit der Ausbildung und bekomme anschließend von ihnen einen „Rücklauf“, was dort in der Ausbildung gelaufen sei. Zusammen mit diesem Rücklauf erhalte er auch die Beurteilung der Auszubildenden für diesen Ausbildungsabschnitt.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

*„Neben dem Hauptverantwortlichen gibt es Ausbildungsverantwortliche in den jeweiligen Ämtern, die die Ausbildung noch einmal speziell organisieren, gerade in den Fachbereichen. Dezernate haben auch Sekretariate, auch dort erfolgt die Ausbildung.“*

### 2.3.3.5 Fachbereiche

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 sollen 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.

Die Fachangestellten für Bürokommunikation durchlaufen während ihrer Ausbildung mindestens 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 in der schriftlichen Befragung die entsprechenden Fachbereiche benennen in denen ausgebildet wird bzw. wurde.

Beim Ergebnis der schriftlichen Befragung zeigte sich, dass sich die Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften nicht übereinstimmten. Da die meisten der befragten Fachkräfte in der gleichen Verwaltung beschäftigt sind in der sie auch ausgebildet wurden (94 Prozent der Fachkräfte), hätten ihre Antworten mit denen ihrer Personal- und Ausbildungsverantwortlichen in relativ hohem Masse übereinstimmen müssen. Das Gegenteil ist aber der Fall, die Antworten weichen zum Teil erheblich voneinander ab. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass der Begriff „Fachbereiche“ in der Ausbildungsordnung unklar definiert wurde, eine weitere Möglichkeit ist, dass den Auszubildenden bzw. den Fachkräften der Begriff nicht hinreichend bekannt war. Da die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen die Fachbereiche in der schriftlichen Befragung eindeutig benannt

haben, lässt sich eher der Schluss ziehen, dass der aus der Ausbildungsordnung stammende Begriff „Fachbereich“ den Auszubildenden während Ausbildungszeit oftmals nur ungenau erklärt wurde bzw. wird. Ein Hinweis in diese Richtung ist der Umstand, dass von befragten Fachkräften 28x Schreibdienst und 24x Bürowirtschaft bzw. Büroorganisation als Fachbereiche genannt wurde.

Nachfolgend das Ergebnis aus der schriftlichen Befragung von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften zur Frage nach dem Einsatz in den Fachbereichen. Die dazugehörige Frage lautete: 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?:

**Tabelle 4: Fachbereiche in denen ausgebildet wurde**

<b>Fachbereiche in denen die Fachangestellten für Bürokommunikation ausgebildet wurden</b> 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 als Fachbereiche auch noch Finanzämter, Schulbehörden, Ämter für Denkmalspflege, Standesämter, Jugendämter, Stadtkassen, Wohnungsämter, Asylverfahrensstellen, Reisekostenstellen, Beschaffungsstellen, Touristeninformation, Liegenschaftsämter, Abfallgebührenstellen und Kfz-Zulassungsstellen von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften genannt.

Zur Klärung der Frage nach der Ursache für das unterschiedliche Antwortverhalten, wurden im Rahmen der Fallstudien noch einmal Personal- und Ausbildungsverantwortliche, Fachkräfte und Auszubildende nach dem Einsatz in den Fachbereichen befragt.

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

Die Fachbereiche werden in dieser Verwaltung bereits im betrieblichen Ausbildungsplan festgelegt.

*„Im Haus war klar, dass eine Fachaufgabe Statistik sein würde und die zweite Fachaufgabe ist im Ausbildungsverbund beschlossen worden, weil wir uns danach gerichtet haben, was eine Fachaufgabe einer Behörde des Verbundes ist und weil das Bundesverwaltungsamt das maßgeblich macht, hat sich dort auch „Bafög“ angeboten. Es gibt dabei auch keine Ungleichbehandlung zwischen den Auszubildenden.“*

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Die Ausbildung der Fachangestellten werde nicht in zwei festgelegten Fachbereichen durchgeführt. Die Auswahl von zwei Fachbereichen sei nicht möglich gewesen, da man die Auszubildenden auf die gesamte Verwaltung verteile.

*„Wir setzen die Auszubildenden überall in der Verwaltung ein. Die gehen in die Bauverwaltung, die gehen in die Sozialverwaltung, die sind im Kulturbereich, die sind also überall mal. Also, zwei Fachbereiche, die sich da direkt herauskristallisieren gibt es nicht. Aber ich denke mal, jeder Auszubildende, der mit seiner Ausbildung hier fertig ist, kann bestimmt sagen, also ich bin öfter in diesem Bereich gewesen oder in diesem Bereich.“*

Die Personalleiterin und die Ausbildungsleiterin einer Landesverwaltung:

Bei der Auswahl der Fachbereiche für die Ausbildung habe man sich schwer getan, da die Vermittlung der Rechtsanwendungen an Publikumsverkehr gekoppelt sein sollten. Man habe aber in der Landesbehörde überhaupt keinen Publikumsverkehr, so dass man gezwungen gewesen sei, diesen Aufgabenbereich extern abzudecken. Das Finden von entsprechend geeigneten — und willigen — Kooperationspartnern sei keine leichte Aufgabe gewesen, da entsprechende Stellen oft selbst durch eigene Ausbildung ausgelastet sind und man offenbar Gastauszubildende nicht gerne nimmt. Daher

habe man die Stellen immer wieder wechseln müssen und inzwischen die dritte Stelle aufgetan. Letztlich werden beide ausgewählten Fachbereiche — Denkmalbuch und Ordnungswesen — nicht von der Landesbehörde selbst, sondern durch die Kooperationspartner vermittelt.

In den Fallstudien zeigte sich, wie bereits in der schriftlichen Befragung, dass die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen sehr genaue Vorstellungen von den Fachbereichen haben, in denen ihre Auszubildenden eingesetzt werden. Den Auszubildenden und den Fachkräften fällt die konkrete Benennung der Fachbereiche jedoch nicht immer so leicht. Viele hatten in den Fallstudien Probleme die Fachbereiche aus ihrer Ausbildung genau zu benennen.

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Ihre Ausbildung erfolgte in zwei Fachbereichen. Die genaue Bezeichnung fällt ihr nicht ein. Sie meint aber, dass es sich dabei um einen „wirtschaftlichen Bereich“ gehandelt habe, wie sie ihn in der Rechnungsstelle gelernt habe, und zum zweiten um den „personellen Bereich“, den sie in der Personalabteilung durchlaufen habe.

Eine andere Fachkraft einer Landesverwaltung:

Dass die Ausbildung in zwei Fachbereichen erfolgte, ist ihr zwar irgendwie bekannt, sie kann aber keine Fachbereiche nennen. Sie vermutet, dass es sich bei den zwei Fachbereichen um die Personalstelle sowie die Rechnungsstelle handelte.

Die Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Dass die Ausbildung in zwei Fachbereichen erfolgen soll, sei ihr bekannt. Sie benennt den *„schreibtechnischen Fachbereich, also ich denke Steno, Maschinenschreiben, Textverarbeitung“* sowie *„die Sachbearbeitertätigkeiten, wie zum Beispiel im Personalamt, was ich da gemacht habe.“*

Eine weitere Fachkraft einer Landesverwaltung hat keine Probleme die Fachbereiche (und die Dauer ihres Einsatzes in diesen Fachbereichen während der Ausbildung) zu nennen:

Ihre beiden Fachbereiche, die auch für die Prüfung angegeben wurden, seien die Bereiche *„Ordnungswesen“* und *„Denkmalpflege“* gewesen. Sie habe in dem ersten Bereich vier Monate lang in einer Stadtverwaltung gearbeitet, im zweiten Bereich sei sie sogar zweimal vier Monate lang gewesen.

Bei den Auszubildenden ist das Bild ähnlich. Eine klare Vorstellung vom Einsatz in den in der Ausbildungsordnung festgelegten Fachbereichen fehlt bei einigen der befragten Auszubildenden. Zwei Auszubildende einer Kommunalverwaltung beantworteten die Frage nach den Fachbereichen wie folgt:

Erste Auszubildende:

Dass die Ausbildung in zwei Fachbereichen erfolgen soll, sagt ihr nichts.

Zweite Auszubildende:

Dass die Ausbildung in zwei Fachbereichen erfolgen soll, sagt ihr „*eigentlich nichts*“. Sie habe auch gar keine Ahnung, worum es dabei gehen könne.

Die Auszubildende einer Landesverwaltung kann die Fachbereiche genauer beschreiben:

Ihre zwei Fachbereiche sind ihr nicht genau bekannt. Ihr wurde aber gesagt, dass sie für den einen Fachbereich zum „*staatlichen Schulamt*“ in die Ausbildung müsse. Dies werde im Herbst diesen Jahres passieren. Der zweite Bereich sei das „*Denkmalbuch*“. Diesen werde sie erst später kennenlernen. Ob diese Fachbereiche im Ausbildungsvertrag stehen, weiß sie nicht. Sie seien aber im betrieblichen Ausbildungsplan festgehalten.

Die Zahl der in den Fallstudien befragten Fachkräfte und Auszubildenden ist nicht ausreichend, um die konkrete Aussage treffen zu können, dass den Auszubildenden bzw. den Fachkräften der Begriff „Fachbereiche“ weniger bekannt ist als den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und dies die Ursache für die o.g. Abweichungen (bei den Antworten zum Thema Fachbereiche) in der schriftlichen Befragung war. Es lässt sich aber eine Tendenz erkennen, die deutlich in diese Richtung weist. Die Auszubildenden durchlaufen zwar die Fachbereiche entsprechend der Ausbildungsordnung, der Begriff „Fachbereiche“ ist aber nicht allen Auszubildenden bzw. späteren Fachkräften in ausreichender Weise bekannt.

### 2.3.3.6 Erfolgskontrolle (Beurteilung)

Nach der Ausbildungsordnung haben die Auszubildenden eine Zwischen- und eine Abschlussprüfung zu absolvieren (vgl. Kapitel 3.3.5 Prüfungen) und ein Berichtsheft zu führen. Darüber hinaus werden von den meisten ausbildenden Verwaltungen interne Leistungskontrollen durchgeführt und Leistungsbeurteilungen (z.B. mit Hilfe von Beurteilungsbögen) erstellt. Die Leistungsbeurteilung, die z.B. der Bewertung des Ausbildungsstandes, eines absolvierten Ausbildungsabschnittes oder der Beurteilung von sozialen Kompetenzen dienen kann, wird meistens mit Hilfe von nicht standardisierten Beurteilungsbögen und -kategorien durchgeführt, die von Ausbildungsbeauftragten oder Ausbildungsleitern ausgefüllt werden. Die zu bewertenden Kategorien und Einzelpunkte (z.B. Auffassungsgabe, Fleiß, Pünktlichkeit, Disziplin) können in den ausbildenden Verwaltungen erheblich voneinander abweichen und werden auch nicht immer mit den Auszubildenden besprochen.

In den Fallstudien haben sich Personal- und Ausbildungsverantwortliche, Fachkräfte und Auszubildende zum Thema Ausbildungserfolgskontrolle und Beurteilung geäußert:

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Die Beurteilung der Ausbildungsleistung wurde früher anhand eines „*Beurteilungsblattes*“ durchgeführt, wo „*Auffassungsgabe, Arbeitseifer, Qualität der Aufgaben usw.*“ der Auszubildenden eingeschätzt wurden. Dies hat sich – nach Ansicht der Befragten – jedoch nicht bewährt, da sich die Auszubildenden in den verschiedenen Ämtern unterschiedlich lange aufhalten, unterschiedliche Tätigkeiten verrichten und so „*kein gemeinsamer Nenner*“ für eine adäquate Beurteilung gefunden werden könne. Deshalb sei sie dazu übergegangen, mit den Ausbildern persönliche Rücksprache zu halten. Hinzu komme, dass sie sich selbst von den Auszubildenden ein Bild machen könne, da diese ebenfalls im Personalbereich, also in der Nähe ihres eigenen Arbeitsplatzes eingesetzt werden. Kriterien für ihre Beurteilung sind, so die Befragte, „*Auffassungsgabe, Fleiß, Pünktlichkeit, Disziplin, Auftreten u.a.*“.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

„*In den Ämtern ist es so, dass die jeweiligen Sachbearbeiter oder je nachdem, wo die Auszubildenden eingesetzt werden, nach diesen drei oder manchmal sind es auch nur zwei Monate, einen Befähigungsbericht aufstellen, wo dann so bestimmte Leistungen bewertet werden. Schriftliche Ausdrucksfähigkeit, mündliche Ausdrucksfähigkeit, Einsatzbereitschaft, Auffassungsgabe, Geschwindigkeit und auch Sozialverhalten, wie man sich gegenüber Mitarbeitern oder gegenüber Publikum verhält. Das wird dann halt*

*bewertet. Manche Merkmale können nicht bewertet werden, weil die Auszubildenden damit nicht konfrontiert werden. Da gibt es dann für jeden Auszubildenden pro Amt immer einen Bericht.“*

Anschließend gibt es ein Gespräch zu dieser Beurteilung.

*„Es sollte so sein, dass die Auszubildenden, kurz bevor sie das Amt verlassen, dass sie dann mit dem Ausbildungsbeauftragten des jeweiligen Amtes ein Gespräch führen, wo ihnen dann auch noch mal erläutert wird, wie es zu dieser Beurteilung gekommen ist. Das kann ja sein, dass man einen Punkt ganz anders sieht. Dass man das dann noch mal bespricht.“*

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Wir haben ein ausgeklügeltes System an Ausbildungsbeurteilungen. Zunächst direkt nach der Probezeit, die Probezeit wird zu großen Teilen im Ausbildungszentrum verbracht. Dort erhalten wir eine Probezeitbeurteilung durch das Ausbildungszentrum, die dann auch einen wesentlichen Beitrag für die Weiterbeschäftigung der Auszubildenden darstellt. Am Ende der Ausbildung, wir machen zwischendurch Abfragen, wie z.B. „wie sind die Ausbildungsabschnitte gelaufen“, wenn die Auszubildenden zurückkommen ins Praktikum. Nach den einzelnen Praktika haben wir einen Beurteilungsbogen, wo wir sowohl den Lernerfolg wie auch die Eigenschaften des Auszubildenden gegenüber den Ausbildern, welche Lernmotivation vorhanden war, bewerten lassen. Dazu kommen die Noten der Berufsschule, die Noten aus dem Ausbildungszentrum, aus dem Lernbüro als Kriterium für eine spätere Bewertung des Ausbildungserfolges. Auch die Zwischenprüfung und die Abschlussprüfung sind dabei wichtige Kriterien. (...) Darum ist unser Beurteilungssystem auch abgesichert, es ist unter Personalratsbeteiligung gelaufen, wird maschinell ausgewertet und endet dann wiederum in einer Rangliste...“*

Eine Fachkraft einer Landesverwaltung:

Die Kontrolle des Lernerfolges wurde im Betrieb systematisch durchgeführt. Man habe nach Abschluss jeder Ausbildungseinheit eine Beurteilung bekommen, die der jeweils zuständige Ausbilder zusammen mit der Abteilungs- oder Bereichsleitung erstellt habe. *„Da stand dann der Fleiß, und wie man die Arbeit auffasst, und ob man schnell begreifen, und ob man alleine arbeiten kann. Und die Ergebnisse, ob man die auch brauchen kann. Und Motivation. Schriftliche, mündliche Ausdrucksfähigkeit war auch dabei. Und eben dann mit den Arbeitskollegen.“* Diese Punkte wurden auf einer Skala angekreuzt. Insgesamt habe sie etwa acht Beurteilungen bekommen. Die Beurteilungen seien ihr zum Abschluss der Abteilungen durch den Leiter übergeben worden.

*„Und eigentlich fast immer kommentarlos. Darüber gesprochen wurde eigentlich nicht so.“*

Eine Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

*Zum Zwecke der Kontrolle des Lernerfolgs wurden „Beurteilungsbögen“ eingesetzt: „Bögen gab es jeweils, wenn wir Ämter gewechselt haben, mit Noten nach einem 15-Punkte-System – entsprechend dem im Gymnasium.“ Kriterien waren „Auffassungsgabe, mündlicher und schriftlicher Ausdruck, Kontakt zu Mitarbeitern und Bürgern, Freundlichkeit dazu“. Die Auszubildenden erfuhren meist nicht, wie sie bewertet wurden, da eine Beurteilung mit ihnen nicht abgesprochen war.*

Die Auszubildende einer Kommunalverwaltung:

*„Wenn man jetzt in einem Amt war, dann müssen da Protokolle geschrieben werden. Dann kriegen die einzelnen Ausbilder einen Nachweis und dann müssen die ankreuzen, wie der sich verhalten hat, wie lernfähig er ist, die Schnelligkeit, die Konzentration, Auffassungsgabe. Und das bekommt dann alles die Ausbildungsleiterin.“*

Die Auszubildende einer Landesverwaltung:

Die Kontrolle des Lernerfolges werde mit Hilfe von Beurteilungsbögen regelmäßig *„nach Abschluss einer Abteilung oder des Dezernats“* durchgeführt. Diese werden von dem jeweiligen Dezernatsleiter - in Absprache mit Kollegen und Schreibkräften – ausgefüllt. Dabei handle es sich um einen Bogen mit verschiedenen Kategorien, auf denen auf einer Skala der Lernfortschritt angekreuzt werde. Gespräche darüber gebe es nicht. Sie vermutet aber, dass Gespräche nur dann geführt werden, wenn der Betrieb sehr unzufrieden mit der Auszubildenden und dem Lernfortschritt sei. Sie wisse aber nicht, ob so etwas schon mal vorgekommen sei. Sie erhalte aber selbst eine Kopie der Beurteilung durch die Personalstelle ausgehändigt. Sie habe bisher etwa zehn Beurteilungen erhalten.

### 2.3.3.7 Beurteilung der Ausbildung durch die Fachkräfte

Im Rahmen der schriftlichen Befragung war es auch interessant zu erfahren, wie die ehemaligen Auszubildenden, also die heutigen Fachkräfte, ihre Ausbildung in fachpraktischer und fachtheoretischer Hinsicht rückblickend bewerten.

Die Fachkräfte wurden gebeten, 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 165 befragten Fachkräfte (51 Prozent) ihre Ausbildung in der Verwaltung mit „gut“ bewerten. Bei den fachtheoretischen Inhalten sind dies nur 35 Prozent.

Insgesamt fällt die Bewertung der Ausbildung in den Verwaltungen überwiegend positiv aus.

Die entsprechende Frage aus der schriftlichen Befragung der Fachkräfte lautete: Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung? Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend)!

**Tabelle 5: Bewertung von Fachpraxis und Fachtheorie in der Verwaltung (N = 165)**

Bewertung der Fachpraxis in der Verwaltung	Befragte insgesamt		Bewertung der Fachtheorie in der Verwaltung	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent		absolut	Prozent
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 Prozent) vergeben, für den fachtheoretischen Ausbildungsteil die Note „gut“ (50 Prozent).

Hier lautete die Frage: Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung? Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend)!

**Tabelle 6: Bewertung von Fachpraxis und Fachtheorie in der Berufsschule (N = 165)**

Bewertung der Fachpraxis in der Berufsschule	Befragte insgesamt		Bewertung der Fachtheorie in der Berufsschule	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent		absolut	Prozent
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 Prozent) vergeben, für den fachtheoretischen Ausbildungsteil ebenfalls die Note „gut“ (41 Prozent). 20 Prozent der befragten Fachkräfte konnten keine Angaben zur Ausbildung in den Studieninstituten machen.

Die Frage lautete auch hier: Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung? Bitte vergeben Sie Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend)!

**Tabelle 7: Bewertung von Fachpraxis und Fachtheorie im Studieninstitut (N = 165)**

Bewertung der Fachpraxis im Studieninstitut	Befragte insgesamt		Bewertung der Fachtheorie im Studieninstitut	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent		absolut	Prozent
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 auf ihre spätere berufliche Tätigkeit vorbereitet worden sind. Bei dieser Bewertung wurde den ausbildenden Verwaltungen von den Fachkräften am häufigsten die Note „gut“ (46 Prozent) verliehen, für die Ausbildung in den Berufsschulen die Note „befriedigend“ (38 Prozent). Insgesamt wurde von den befragten Fachkräften die Ausbildung in den Verwaltungen besser bewertet als die Ausbildung durch die Berufsschulen.

Die entsprechende Frage aus der schriftlichen Befragung lautete: Wie gründlich sind Sie für die spätere berufliche Tätigkeit ausgebildet worden? Bitte vergeben Sie wieder Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend)!

**Tabelle 8: Vorbereitung auf die Arbeit (N = 165)**

Vorbereitung auf Arbeit durch die Verwaltung	Befragte insgesamt		Vorbereitung auf Arbeit durch die Berufsschule	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent		absolut	Prozent
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

### 2.3.3.8 Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplans

Im Rahmen der Fallstudien wurden die interviewten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen nach den Inhalten und der Wichtigkeit einzelner Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplans befragt. Damit sollte geklärt werden, ob diese Positionen noch den tatsächlichen praktischen Arbeitsanforderungen in den jeweiligen Verwaltungen entsprechen oder ob seit Inkrafttreten der Ausbildungsordnung Korrekturen bei den entsprechenden Ausbildungsinhalten nötig geworden sind. Die entsprechende Frage lautete:

*Wenn Sie einmal an die einzelnen Positionen des Berufsbildes dieses Berufes denken: Was meinen Sie, was sollte den Auszubildenden aus heutiger Sicht in diesem Zusammenhang vor allem vermittelt werden?*

Im Folgenden wurde den befragten Ausbildungs- bzw. Personalverantwortlichen ausgewählte Berufsbildpositionen des Ausbildungsberufsbildes vorgelegt mit der Bitte, jeweils dazu Stellung zu nehmen. Dazu die nachfolgenden Aussagen von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen aus unterschiedlichen Verwaltungen.

a) Informationsverarbeitung:

Wie bereits aufgrund der Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung zu erwarten war, werden Qualifikationen aus dem Bereich der Informationsverarbeitung für besonders wichtig gehalten.

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Das ist bei uns ein ganz wesentlicher Bestandteil der Arbeit, wir sind sehr gut ausgestattet mit PC's und werden jetzt auch Schritt für Schritt vernetzt. Wir würden hier sehr großen Wert darauf legen.“*

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Bei dem Punkt "Informationsverarbeitung: Grundlagen der Informationsverarbeitung" solle nach seiner Vorstellung

*„(...) alles, was reinkommt zu uns und was wieder verarbeitet werden muss und wieder rausgeht“*

vermittelt werden.

*„Informationen aufnehmen, verarbeiten, auseinanderzusetzen, wieso gehört es hierhin, wie hängt es zusammen. Was spielt es für eine Rolle, was hat es für eine Bedeutung für irgendwelche anderen Zusammenhänge. Und dann das entsprechend umzusetzen.“*

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Im Bereich „Informationsverarbeitung: Grundlagen der Informationsverarbeitung“ vermittele man vordringlich PC-Kenntnisse, *„was ja hier bei uns jetzt breiten Raum einnimmt“*. Sie bedauert, dass sich die Ausbildung bisher sehr auf den PC beschränkt. *„Was ich persönlich mir auch noch sehr wünschen würde, wäre, dass eben auch andere Bürokommunikationstechniken bei den Auszubildenden so ein bisschen mehr zum tragen kommen. Dass sie alle modernen Bürokommunikationsmittel kennenlernen, sei es jetzt Fax und Teletext und Telex und auch jetzt die ganzen modernen Online-Dienste. Das ist natürlich was, was überall in der Verwaltung bis jetzt noch zu kurz kommt.“*

#### b) Grundlagen der Informationsverarbeitung

Nach Aussagen von Ausbildungsverantwortlichen sei es zunächst wichtig, den Auszubildenden die technische Grundqualifikation, das „Verständnis“ für die moderne Technik zu vermitteln: *„dass die erst mal überhaupt mit dem System umgehen können“*. Anders formuliert: *„die Kenntnis eines Arbeitsplatzcomputers, ganz grob, wie er funktioniert“*.

Oft wird auf diesem Bereich sehr viel Zeit in die Ausbildung investiert:

*„Wir bilden bei uns im Haus eher noch zusätzlich aus, zudem was im Ausbildungsverbund läuft und was sowieso schon durch die Berufsschule vermittelt wird.“*

In den unterschiedlichen Arbeitsbereichen von Fachangestellten für Bürokommunikation gibt es spezielle Programme (Software), mit denen die Auszubildenden jeweils umgehen müssen, so z.B. Programme zur Angebotserstellung oder Registraturprogramme für den öffentlichen Dienst.

Im Zusammenhang mit diesen „Spezialprogrammen“ ist allerdings anzumerken, dass von keinem der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen erwartet wird, dass entsprechende Softwarekenntnisse in die Ausbildungsordnung aufgenommen werden sollten.

Die Softwarevielfalt wird in den ausbildenden Verwaltungen als unproblematisch beurteilt, die Aussagen dazu lauten ähnlich: *„Irgendwo sind doch die Programme ähnlich“*.

Als allgemeiner Standard scheint sich das MS-Office-Paket durchgesetzt zu haben.

## c) Bürokommunikation

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Besonders wichtig an der Ausbildung im Hinblick auf die spätere Berufsausübung erscheint dem Gesprächspartner die Bürokommunikation.

*„Der PC spielt schon jetzt bei uns eine absolut große Rolle und das wird immer stärker kommen.“*

## d) schreibtechnische Qualifikationen (Steno)

Besondere Anforderungen im Zusammenhang mit den schreibtechnischen Qualifikationen wurden von den befragten Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen nur selten formuliert. Viel Kritik gab es aber in diesem Zusammenhang mit den Lernzielen zur Stenografie. Im Abschnitt 2.3.3.1 „Ausbildungsplan, -inhalte“ wurde diese Problematik bereits angesprochen. Nachfolgend die Aussagen von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften zum Thema Steno:

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Kritischer Punkt: hier fällt bei uns Stenografie darunter, was ich z. Zt. für nicht mehr so wichtig erachte. Mal schnell ein Telefonat entgegennehmen, mal etwas mitschreiben, schon eine Möglichkeit, aber ich würde andere Möglichkeiten mehr in den Vordergrund setzen, wie z. B. das Bedienen eines Diktiergerätes oder eines PC's, auch mit Sprach-steuerungssoftware.“*

Die Personalleiterin einer Landesverwaltung:

Nachteilig an der Ausbildung seien lediglich die *„Relikte aus der alten Ausbildung der Stenosekretärin“*. Allen voran wird hier die Stenografie genannt, die nicht mehr zeitgemäß sei.

*„Das leisten wir in der Praxis überhaupt nicht, weil Steno bei uns überhaupt kein Thema mehr ist.“*

Da es aber in der Schule behandelt werde und auch prüfungsrelevant sei, müsse man den Auszubildenden zusätzlichen Unterricht in Stenografie vermitteln, damit sie überhaupt ausreichende Praxis bekommen. (...) Als katastrophal empfindet sie die Dreiteilung der Prüfung mit Stenografie als einem wichtigen Bereich.

*„Wenn jemand eine gute Prüfung hat und nur mit diesem Steno nicht zurechtkommt, kann er sich die ganze Prüfungsnote ziemlich schlecht im Schnitt gestalten. Und das ist eigentlich schade, weil das doch nicht so der Bereich ist, der später dann benötigt wird. Und da ist eigentlich der Schwerpunkt zu stark gesetzt.“*

Eine Fachkraft einer Landesverwaltung:

Ihr Hauptarbeitsmittel sei der PC. Stenografie benötigt sie nicht für ihre Arbeit. Dagegen sei Englisch für sie wichtig. Allerdings reiche da das „*Schulenglisch*“ aus. Abschließend bemerkt sie, dass Stenografie in der Ausbildung völlig überflüssig sei. Man könne diese Zeit viel intensiver für andere Fächer nutzen.

Eine weite Fachkraft einer Landesverwaltung:

Stenografie benötigt sie nicht für ihre Arbeit. Dagegen würde sie durchaus Fremdsprachen wie Englisch und Französisch gebrauchen können. Sie bedauert es, dies nicht in der Ausbildung gelernt zu haben.

Die Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

*„Ich fand das sehr gut, dass betriebsinterner Unterricht erteilt wurde. EDV und Schreibmaschine, Steno. Obwohl bei Steno muss ich sagen, das ist auch überflüssig, das braucht man auch nicht mehr.“*

In einer Kommunalverwaltung hält man es für wichtig:

*„Schreibtechnik an sich zu lehren und weiterzuentwickeln. (...) gerade die Fachangestellten sind ja dazu da, längere Texte auch in gewisser Geschwindigkeit in den PC zu bringen und nicht wie die Sachbearbeiter mit zwei Fingern da stundenlang an einem Text zu arbeiten.“* Man orientiere sich dabei an den Prüfungsrichtlinien:

*„Die müssen sie auf jeden Fall bringen. Wir versuchen natürlich, ein bisschen mehr zu bringen.“* So sei in der Prüfungsordnung 80 Silben Stenografie vorgeschrieben, im Betrieb bemühe man sich um 100 bis 120 Silben

*„(...) damit die mit der Stenografie auch wirklich was anfangen können, denn 80 Silben sind ja wirklich lächerlich gering. Da kann man ja fast mitschreiben.“*

e) Textformulierung und Textgestaltung

Die Fähigkeit der Auszubildenden bzw. späteren Fachkräfte Texte formulieren zu können, wird von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen unterschiedlich bewertet. Im öffentlichen Dienst kommt die Besonderheit hinzu, dass auch rechtliche Formulierungen Bestandteil des Schriftverkehrs sein können. Diese seien zwar grundsätzlich den Beamten vorbehalten, man erwarte aber von den Fachangestellten für Bürokommunikation in diesem Zusammenhang zumindest *„Grundkenntnisse in Rechtsfragen“*.

Dazu der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Die Auszubildenden haben „den einfachen Schriftverkehr“ abzuwickeln, „teilweise auch in eigener Verantwortung“.

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„(...) es ist eine Sache, einen Text oder wiederkehrenden Text zu schreiben, eine andere Sache ist es, Anfragen speziellerer Art zu beantworten bzw. zu bearbeiten (...). Natürlich sollte der Auszubildende am Ende der Ausbildung in der Lage sein, vernünftige Sätze zu formulieren, wiederkehrende Schreiben auch selbstständig zu bearbeiten, aber ich würde das eher so in der mittleren Position einstufen, weil es so ist, dass die Schreiben nicht selbst unterschrieben werden, jedoch selbstverantwortlich erstellt werden (...)“.*

f) automatische Textverarbeitung

Dazu der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Makrosprache, Makroprogrammierung halte ich für das Berufsbild für zu kompliziert, obwohl es natürlich hilfreich ist. So etwas könnte man vielleicht besser in einem Training ‚on the job‘ machen, weil es auf den speziellen Arbeitsplatz gemünzt sein muss.“*

g) Datenschutz

Im Hinblick auf den Datenschutz, der als weiteres Lernziel bei den Fachangestellten für Bürokommunikation ausdrücklich hervorgehoben wird, wird vor allem darauf hingewiesen, dass den Auszubildenden deutlich gemacht werden müsse, wie wichtig es sei, die entsprechenden Regelungen strikt zu beachten:

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Die Problematik des „Datenschutzes“ werde den Auszubildenden anschaulich im Sachgebiet „Datenverarbeitung“ vermittelt, da dieser „sogar intern“ eine große Rolle spiele, „gerade hier Personalverwaltung“.

*„Die müssen damit rechnen, dass sie, wenn sie einen groben Fehler machen, dass sie dann weg sind. Dass wir den Ausbildungsvertrag lösen, oder dass wir einen Kollegen rauswerfen, was auch schon passiert ist.“*

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Man weise die Auszubildenden in der Behörde auf einen sensiblen Umgang mit personenbezogenen Daten hin.

*„Da versuchen wir natürlich auch, den Auszubildenden ein bisschen Sensibilität zu vermitteln, dass alles Daten, alle Angaben, die wir hier über Bürger haben, eben absolut vertraulich zu behandeln sind.“*

Die Auszubildenden würden auch zum Teil durch den Datenschutzbeauftragten betreut.

#### h) Assistenz- und Sekretariatsaufgaben

Die Personal- und Ausbildungsleiterinnen einer Landesverwaltung:

Für den Bereich „Assistenz- und Sekretariatsaufgaben“ setze man die Auszubildenden in den Vorzimmern der Bereichs- oder Abteilungsleiter, Minister oder Staatssekretäre ein.

Die Ausbildungsleiterinnen einer Kommunalverwaltung:

Die Auszubildenden übernehmen in diesem Bereich auch kleinere Organisationsaufgaben.

*„Ich denke mal, sie müssen auch immer mal eine kleine Gesprächsrunde zusammensetzen. Sie müssen Terminplanung da betreiben. Sie müssen die Sachbearbeiter zu irgendwelchen internen Amtsgesprächen dann schon mal einladen. Natürlich wird da alles vorgegeben, Zeit, Ort, usw.. Und sie müssen sich auch darum kümmern, dass dann alle kommen. Dass alle das Material mitbringen, was da verlangt wird. Worum es geht, wird dem Sachbearbeiter weitergegeben.“*

#### i) Kommunikation und Kooperation sowie Bürokoordination im Büro

Dazu der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Ein wenig schwierig zu vermitteln – besonders für einen Jugendlichen - ist es, ein angepasstes Verhalten an den Tag zu legen, sich auf eine Situation einzustellen, mal mit vier oder fünf Personen in einem größeren Büro zu sitzen, sich Ressourcen teilen zu müssen. Das sind Dinge, die eigentlich so nebenbei im Praktikum erledigt werden. Bei Problemen, die entstehen könnten, haben wir hier das immer eigentlich auf der Schiene Ausbilder - Auszubildender auf die Reihe bekommen, ohne dass wir noch eine spezielle Schulung oder dergleichen hatten. Meiner Meinung nach ist das eher eine Führungsaufgabe als ein Ausbildungsziel, dafür zu sorgen, dass das stimmt.“ (...)*  
*„Ganz wesentlich finde ich den Bereich Kommunikation. Ich würde mir wünschen, dass man auch Internet-Inhalte mit hinein nimmt, Intranet, Büroanwendungen für ein papierloses Büro, Netmeeting usw.“*

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Der Punkt „Kommunikation und Kooperation im Büro, Bürokoordination“ werde den Auszubildenden vorwiegend im Bereich der Vorzimmer beigebracht.

*„Denn bei der Vorzimmerdame des Amtsleiters, da laufen ja eigentlich so alle Fäden im Amt zusammen. Und da wird organisiert und da wird auch kommuniziert mit den Sachbearbeitern, da werden Termine gemacht.“*

j) Organisationsaufgaben

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Die sind sehr wichtig für mich. Das haben wir aber schon bei den Assistenzdiensten besprochen. Es muss einfach sein, dass ein bestimmter Ablauf bewahrt wird und das auch einmal selbstständig ein Arbeitsschritt angedacht wird. Auch eine Überlegung, mal einen Anstoß durch den Auszubildenden zu bekommen. Diese Tätigkeiten sollten auch selbstständig durchgeführt werden. Das sind die typischen Tätigkeiten, die man hier so erwartet, mal ein Zimmer einzurichten, einen Raum zu besorgen und eine Tagung vorzubereiten, für Arbeitsmaterialien selbst zu sorgen.“*

k) Finanzwesen und m) Öffentliches Finanzwesen

Die Personalleiterin einer Landesverwaltung:

Bei der Landesbehörde werde im Bereich „Finanzwesen“ vor allem *„das Haushaltsrecht des Landes“* vermittelt, *„d.h., wie werden Gelder im Land verwaltet, Haushaltsplan, Grundlagen des Haushaltsrechtes“*.

Problematisch sei hier allerdings, dass das Landesrecht sich vom kommunalen Haushaltsrecht unterscheide. Da die meisten Auszubildenden kommunal ausgebildet werden, werde im Verwaltungsseminar sowie in der Prüfung das kommunale Recht behandelt, während ihre Auszubildenden in der Praxis das Landesrecht erleben.

*„Da wird schon in größerem Masse ein Abstraktionsvermögen von den Auszubildenden erwartet, und das macht auch schon Probleme.“*

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Bei der Kommunalverwaltung versuche man, den Auszubildenden den Unterschied zwischen dem *„öffentlichen Finanzwesen“* und dem *„Kassenwesen“* dadurch zu vermitteln, dass man sie in der Stadtkasse einsetze. In der Stadtkasse lernen die Auszubildenden, *„wie man mit Kassenanordnungen umgeht“* und *„wie die Stadt Rechnungen begleicht“*.

## n) Kassenwesen

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„(...) Was hier selbstverantwortlich getan wird durch den mittleren Dienst, ist eigentlich eine typische Tätigkeit für den mittleren Dienst, d.h. Einnahmen- und Ausgabenbücher führen, Auszahlungen veranlassen, Einzahlungen entgegennehmen, das ist eine Sache, die im Praktikum vermittelt werden sollte und auch so, wie es jetzt – bei uns zumindest – gemacht wird, beibehalten werden soll.“*

## o) Personalwesen und p) Grundzüge des Personalwesens und q) Personalaufgaben

Die Personalleiterin einer Landesverwaltung:

Man habe es beim Personalwesen dieser Landesverwaltung letztlich hauptsächlich mit Routinearbeiten, wie beispielsweise dem Führen einer Krankendatei, zu tun. In der Ausbildung vermittele man dazu aber auch rechtliche Aspekte der Arbeitsverträge oder andere Dinge.

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Im Bereich „Personalwesen“ werde den Auszubildenden beispielsweise die Urlaubsberechnung beigebracht.

*„Wir haben hier einen Wechselschichtbetrieb. Und das ist nicht ganz einfach, hier den Urlaub zu berechnen. Da geht es um Stunden und Krankheitstage, das ist ein bisschen eine komplizierte Sache.“*

Die Auszubildenden lernen die Bearbeitung von:

*„Urlaub, Sonderurlauben, Dienstunfall, Beihilfe, freie Heilfürsorge, Erziehungsurlaub, Kuren, Krankheiten mit allen Regeln und Vorschriften.“*

### 2.3.4 Kooperation mit der Berufsschule

Im dualen System erfolgt die Ausbildung an unterschiedlichen Lernorten, die zur Erreichung des gemeinsamen Ausbildungszieles aufeinander angewiesen sind. Die Lernorte Betrieb (einschließlich ergänzender überbetrieblicher Ausbildung) und Berufsschule sollten miteinander kooperieren, um den Ausbildungserfolg zu gewährleisten<sup>16</sup>. Lernortkooperation ist bei Pätzold und Walden<sup>17</sup> das technisch-organisatorische und (vor allem) das pädagogische Zusammenwirken des Lehr- und Ausbildungspersonals der beteiligten Lernorte.

Nach Buschfeld und Euler<sup>18</sup> kann kooperatives Handeln verstanden werden als:

*„...gegenseitiges Informieren über Erwartungen, Erfahrungen und Probleme im Ausbildungsalltag, aber auch als Abstimmen berufspädagogischen Handelns zwischen Ausbildern und Berufsschullehrern oder sogar das Zusammenwirken, bei dem Lehrer und Ausbilder im Rahmen einer unmittelbaren Zusammenarbeit gemeinsam vereinbarte Vorhaben verfolgen.“*

Die Berufsschulen sind, neben den ausbildenden Verwaltungen, die wichtigsten Ausbildungsorte für Auszubildende. Zwischen den ausbildenden Verwaltungen und den Berufsschulen sollte, zur Umsetzung einer möglichst effektiven Ausbildung und im Interesse der Auszubildenden, ein Höchstmass an Kooperation und Abstimmung erfolgen. Aufgrund der Daten aus der schriftlichen Befragung zeigt sich jedoch, dass eine Kooperation zwischen den beiden Lernorten nur in eingeschränktem Masse stattfindet. Von einem Drittel der schriftlich Befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurde angegeben, dass zwischen ihrer Verwaltung und der Berufsschule **keine** Kooperation stattfindet, dies trifft besonders auf Kommunalverwaltungen zu.

In den alten Ländern ist die Sprachlosigkeit zwischen Verwaltungen und Berufsschulen erheblich größer als in den neuen Ländern.

Themen wie Ausbildungsorganisation, Ausbildungsinhalte und sonstige (andere) Themen werden von zwei Dritteln der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit den jeweiligen Berufsschulen besprochen. Die in der schriftlichen Befragung an Personal- und Ausbildungsverantwortliche gestellte Frage lautete:

Auf welche Themen bezieht sich die Kooperation mit der Berufsschule?

<sup>16</sup> Kooperation der Lernorte im Dualen System der Berufsbildung. Pressemitteilung zur Empfehlung des Hauptausschusses des BIBB vom 27.11.1997. In: Ergebnisse, Veröffentlichungen und Materialien aus dem BIBB. Berlin 1998.

<sup>17</sup> Vgl. Pätzold, G. & Walden, G.: Kooperation zwischen den Lernorten. In: Ausbilderhandbuch, Kap. 3.2.6 (5. Erg.-Lfg.). Köln 1995.

<sup>18</sup> Buschfeld, D. & Euler, D.: Kooperation der Lernorte: Theoretische Bezüge und praktische Erfahrungen. In: Modellversuch Kolorit. Kooperation der Lernorte im Bereich neuer Informationstechnologien. Zwischenbericht 1992, S. 26 ff.

**Tabelle 9: Themen der Kooperation mit der Berufsschule**

Kooperation mit der Berufsschule	Verwaltungen insgesamt		Verwaltung			Region	
	absolut	Prozent	Bund	Land	Kom- mune	alte Länder	neue Länder
			Prozent	Prozent	Prozent	Prozent	Prozent
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

In den Fallstudien wurde das Thema der Kooperation zwischen ausbildenden Verwaltungen und Berufsschulen angesprochen. Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden gefragt, wie sich die Zusammenarbeit mit der Berufsschule gestaltet. Von vielen Befragten wurde eher ein mäßiges Interesse an der Berufsschule gezeigt. Die Ausbilder in den Verwaltungen nehmen (vielleicht) die Gelegenheit der jährlichen Sprechtag wahr, aber ansonsten hält man Rücksprache mit der Berufsschule nur bei Problemen mit einzelnen Auszubildenden. Solche Anlässe, wie Fehlzeiten, schlechte Leistungen oder disziplinarische Probleme gibt es jedoch bei den Auszubildenden im Büro (im Gegensatz zu den gewerblichen Auszubildenden) nur sehr selten. Insofern ist das Interesse der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen an der Berufsschule auch relativ gering, und in der Regel ist man nur wenig über das schulische Geschehen informiert. Weitergehende Absprachen mit der Berufsschule, wie Arbeitskreise zur Abstimmung von schulischem Unterricht und betrieblicher Unterweisung oder gemeinsame Prüfungsvorbereitung, gibt es nur wenigen Fällen.

Probleme der Abstimmung zwischen Betrieb und Berufsschule betreffen oft organisatorische Fragen, zum Beispiel bei Festlegung der Unterrichtszeiten oder bei Anträgen auf Freistellung vom Unterricht. Mehrfach wurde in den Interviews zu den Fallstudien auch die mangelnde inhaltliche Abstimmung zwischen Schule und Betrieb beklagt, dies blieb aber meistens recht allgemein formuliert, wie zum Beispiel beim Personalleiter einer Landesverwaltung der meinte, dass es „oft Überschneidungen“ mit Ausbildungsinhalten des Betriebes gebe, die sich nicht gut ergänzten.

Deutlicher äußerten sich die Personalleiterin und die Ausbildungsleiterin einer Landesverwaltung:

*Eine zeitlich gute Übereinstimmung der Ausbildungsinhalte im Betrieb und der Berufsschule wird für kaum realisierbar gehalten. Dafür seien allein schon die Themen, die in den einzelnen Betrieben zur gleichen Zeit anfielen zu unterschiedlich: „Die Berufsschule hat einen Lehrplan, der stimmt aber nicht definitiv mit dem überein, was in der Praxis vermittelt wird. Das wird nicht parallel unterstützt. Das kommt halt dann mal dran oder mal vor, aber das passt nicht genau zu dem, was in der Praxis zu dem Zeitpunkt genau gemacht wird“. Die Abstimmung mit der Berufsschule über solche Lehrinhalte sei „schwierig“. „Es hat ja auch jede Verwaltung unterschiedliche Strukturen. Und die alle unter einen Hut zu kriegen, dass genau zu dem Zeitpunkt X alle aus dieser Klasse Organisation oder Ergonomie am Arbeitsplatz auch in der Praxis lernen, das ist nicht leistbar.“*

Auch umgekehrt sei eine Anpassung der Ausbildungsinhalte des Betriebes an die der Berufsschule nicht machbar.

*„Das geht eigentlich auch nicht. Also, das duale System hinkt eben daran, dass es nicht übergreifend funktioniert.“*

Das müsse man den Auszubildenden aber auch zumuten können, dass sie Wissen nicht immer parallel erfahren. Sie müssten in der Lage sein, *„solche Dinge dann auch zu übertragen von der Theorie in die Praxis und umgekehrt. [...] Und da gibt es auch Diskrepanzen und Rückfragen, aber das ist sicher auch eine Bereicherung für die Ausbildung. Da werden die Auszubildenden schon mehr gefordert, als wenn sie das dann noch einmal nachgehört bekommen in der Schule, was gerade in der Praxis am Tag zuvor gemacht wurde.“*

Der Berufsschulunterricht findet meistens als Frontalunterricht statt, Gruppenarbeit oder andere Formen der Wissensvermittlung werden nur selten eingesetzt. Die befragten Auszubildenden und Fachkräfte äußerten, in der Berufsschule sei es halt so, wie man es erwartet habe. Allgemeinbildende Fächer wie Deutsch oder Politik wurden von befragten Personal/Ausbildungsverantwortlichen grundsätzlich nicht in Frage gestellt, kritisch gesehen wird aber manchmal der fehlende Bezug zum Fachlichen.

Dazu der Personalleiter einer Landesverwaltung:

*„Sicherlich hat die Berufsschule auch einen Auftrag zur Allgemeinbildung und nicht nur absolut hier auf den Beruf ausgerichtet. Aber wenn ich mir die Lehrpläne so angucke, sollte man doch überlegen, ob man von der Auszubildenden zum dritten Mal eine*

*Inhaltsangabe verlangt oder ob ich dann nicht hauptsächlich bspw. etwas mehr den Formbrief oder hier ein bisschen mehr (...), wie schreibe ich den Brief, übe.“*

Wenn eine Kooperation zwischen der ausbildenden Verwaltung und der Berufsschule stattfindet wirkt sie sich (trotz mancher Reibungspunkte) doch positiv auf die Organisation der Ausbildung aus.

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Wir haben gegenüber der Berufsschule eine starke Position, weil wir im Verbund viele Auszubildende dort hinschicken, weil wir auch selbst als Behörde mit 45 Auszubildenden dort schon ein kleines Gewicht haben. Jetzt ist gerade eine Anpassung von Inhalten (Berufsschulunterricht, dienstbegleitende Unterweisung und betriebliche Praxis) gelaufen, wo wir eigentlich denken, dass wir das geringst Mögliche an Reibungsverlusten haben, wir vermeiden damit eine Doppelvermittlung oder, dass ein Ziel nicht vermittelt wird. Es wird ständig im Kontakt abgesprochen, wir haben ständigen Kontakt mit dem Ausbildungszentrumsleiter und mit der Berufsschule, um uns abstimmen zu können. Wir versuchen uns gegenseitig entgegen zu kommen. Es gibt natürlich Dinge, die wir gern anders hätten, die aufgrund der Organisation (das eine ist Landesbereich, das andere ist Bundesbereich) nicht so klappen, weil die rechtlichen Barrieren dazwischen stehen. (...) Nach der letzten Abstimmung sind wir auf einem guten Weg, so dass ich jetzt keine Änderungswünsche habe.“*

Fragen zur Lernortkooperation haben in den letzten Jahren in der beruflichen Bildung an Bedeutung gewonnen. Der Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung hat Empfehlungen zur Lernortkooperation erarbeitet und veröffentlicht<sup>19</sup>. Das Thema ist auch Untersuchungsgegenstand einer Reihe von Modellversuchen geworden. Als Beispiel sei hier der Modellversuch „Lernortkooperation zur Umsetzung ganzheitlichen Lernens im Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung (LOK)“ genannt. Der Modellversuch, initiiert durch das Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Weiterbildung des Landes Rheinland-Pfalz, läuft (seit September 1995) über dreieinhalb Jahre in Rheinland-Pfalz. Er umfasst die Ausbildungsberufe Bankkaufmann/-frau, Industriekaufmann/-frau, Bürokaufmann/-frau und Kaufmann/-frau

<sup>19</sup> Empfehlungen des Hauptausschusses des BIBB zur „Kooperation der Lernorte im dualen System der Berufsbildung“ vom 27. November 1997.

für Bürokommunikation. Die Kooperation zwischen Ausbildungsbetrieben und Berufsschulen sowie die Umsetzung handlungsorientierten, ganzheitlichen Lehrens und Lernens in der Berufsschule sind Kernbereiche dieses Modellversuchs<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Informationen zum Modellversuch im Internet unter <http://info.schlund.de/abal-lok/>

### 2.3.5 Prüfungen

*„Die schriftliche Prüfung ist Bestandteil jeder beruflichen Prüfung. Sie dient in erster Linie dazu, das theoretische Wissen möglichst objektiv und effizient zu erfassen. (...) Gemeinsam ist den schriftlichen Prüfungsmethoden, dass sie weniger abhängig von den Prüfern sind und damit auch weniger emotionalen Einflüssen (etwa Sympathie oder Antipathie) unterliegen als mündliche Prüfungen. (...) Schriftliche Prüfungen sind hinsichtlich der Durchführung ökonomischer als die meisten anderen Prüfungsverfahren.“<sup>21</sup>*

In der schriftlichen Befragung wurden die Fachkräfte gebeten, Fragen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung zu beantworten. Fast zwei Drittel (64 Prozent) der Fachkräfte haben selbst an einer speziellen Prüfungsvorbereitung teilgenommen. Eine weiterführende Frage sollte klären, wie gut die Fachkräfte auf die einzelnen Prüfungsfächer vorbereitet wurden und zwar durch die ausbildende Verwaltung, durch die Berufsschule und durch besondere Maßnahmen (z.B. externe Dozenten und Kurse).

Im Durchschnitt wurden von den befragten Fachkräften in allen Prüfungsfächern, die besten Noten für Prüfungsvorbereitung an die **Berufsschulen** vergeben.

Der Vorbereitungsaufwand war nach Angaben der Fachkräfte für die Prüfungsfächer Verwaltung und Wirtschafts- und Sozialkunde am größten.

Auch die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden schriftlich zum Thema Prüfung befragt. 70 Prozent der Befragten gaben an, dass in ihrer Verwaltung bereits Fachangestellte für Bürokommunikation die Abschlussprüfung abgelegt hatten. Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wurden außerdem 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 schriftlich befragten Verwaltungen relativ hoch ist. Die Angaben der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen entsprechen dem

---

<sup>21</sup> Ebbinghaus, M. & Schmidt, J. U.: Prüfungsmethoden und Aufgabenarten. Bielefeld 1999.

Bundesdurchschnitt, die Prüfungserfolgsquote lag 1999 bei 93,3 Prozent, 1998 bei 94,8 Prozent und 1997, wie bereits 1996 für alle Fachangestellten für Bürokommunikation bei 94,3 Prozent<sup>22</sup>.

Die Frage an die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen lautete:

Wie viele Auszubildende haben im dem Jahr (in dem in der Verwaltung zuletzt eine Abschlussprüfung stattgefunden hat) an der Abschlussprüfung teilgenommen? Und wie viele haben die Prüfung bestanden?

**Tabelle 10: Teilnahme an Abschlussprüfungen**

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

Aus den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und der Fachkräfte, die im Rahmen der Fallstudien zur Zwischen- und Abschlussprüfungen befragt wurden, geht hervor, dass sowohl die Zwischenprüfung als auch die Abschlussprüfung ihrer jetzigen Form akzeptiert wird. Weder im Hinblick auf die Zeitpunkte der Prüfungen noch auf die Prüfungsinhalte oder die Art und Weise der Durchführung gab es grundsätzliche oder gehäuft auftretende Kritik.

Ansonsten wird die Prüfung in den ausbildenden Verwaltungen zumeist danach beurteilt, wie gut die Auszubildenden dabei abgeschnitten haben. Im Einzelfall werden die Ansprüche in der Prüfung von den Befragten generell als hoch bezeichnet.

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Ich finde eine Zwischenprüfung sinnvoll, ich halte auch die Inhalte für angemessen, weil wir auch feststellen mussten, wenn die Leute in der Zwischenprüfung ein gutes Ergebnis haben, dass eine Verkürzung der Ausbildungszeit meistens erfolgreich ist.“*

<sup>22</sup> **Quelle:** Statistisches Bundesamt, 2000

*Der Zeitpunkt ist richtig (z. B. für die Rückmeldungen der Auszubildenden, die dann sehen, was wurde gelernt, wo müssen sie sich mehr hineinknien usw.), der Auszubildende hat sich bereits in dem Betrieb eingefunden, kennt die Berufsschule, kennt die Inhalte, die vermittelt werden sollen und das würde ich nicht ändern. Was ich persönlich auch gut finde ist, dass die Zwischenprüfung von der Wertigkeit her wirklich nur eine formale Sache ist. Wenn man jetzt sagen würde, z. B. das geht jetzt mit 15 Prozent in die Endnote ein oder so etwas, das würde ich nicht für gut halten. Ich denke, das hat allein dadurch genügend Gewicht, dass der Verkürzungsanreiz bei uns so groß ist.“*

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Die Prüfungen sind seiner Einschätzung nach in Form, Inhalt und Ablauf so in Ordnung. *„Im großen und ganzen ja. Zumindest hätte ich jetzt keine besseren Vorschläge zu machen.“*

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Mit den Prüfungen ist sie insgesamt gesehen zufrieden, mit den Zeiträumen der Prüfungen ebenfalls.

*„Bei der Abschlussprüfung war das innerhalb von eineinhalb Wochen passiert.“*

Einzig habe sie gestört, dass sie an einem Tag in drei verschiedenen Fächern geprüft wurde, davon zwei Hauptfächer. Sie fände es besser, wenn man bei einer solchen Konstellation *„...ein Hauptfach und vielleicht ein leichtes Fach“* nehmen würde, da man sich bei zwei Hauptfächern zu sehr konzentrieren müsse. Ansonsten gibt es für sie keinen Grund zur Beanstandung.

*„Ich hatte ziemliche Angst vor der Abschlussprüfung. Und die war ziemlich einfach, muss ich sagen.“*

Allerdings gibt es auch einige kritische Stimmen von Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften zu den Prüfungsinhalten. Nach deren Ansicht werden die Prüfungsschwerpunkte falsch gelegt oder zur Prüfung muss mehr gelernt werden, als für den späteren Berufsalltag nötig ist.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Die Prüfungen sind ihrer Ansicht nach insgesamt so in Ordnung, jedoch werde die EDV noch „zu wenig“ in den Prüfungen berücksichtigt. So sei EDV in der Zwischenprüfung gar nicht vertreten und in der Abschlussprüfung werde nur in einer von fünf Prüfungen EDV abgefragt. Dagegen seien die Rechtsanwendungen ein erheblicher Teil.

*„Und wenn jemand das gut beherrscht, was er auch später anwenden muss, nämlich die Schreibtechnik, dann ist das später in der Prüfung nur ein ganz, ganz kleiner Prozentsatz. Und derjenige, dem es gelingt, einen Rechtsfall ordentlich zu lösen, der steht wunderbar da.“*

Die Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Die Prüfungsinhalte entsprechen nach Ansicht der Befragten nur zum Teil den späteren berufspraktischen Anforderungen:

*„Gerade die Arbeit mit den Gesetzen ist nicht so drin in dem Beruf. Das wurde nur grob angeschnitten. Was sehr viel drin ist, ist Personal- und Haushaltsrecht. Aber man muss ja nicht unbedingt in der Personalabteilung eingesetzt werden.“*

Die Fachkraft einer weiteren Kommunalverwaltung:

Die Prüfung sei inhaltlich „sehr realistisch“ gewesen. Allerdings ist sie der Auffassung, dass ihre jetzige Berufspraxis ganz andere Anforderungen stelle.

*„Aber ob wir das jetzt noch so brauchen ist eine zweite Frage. Ich denke nicht. Ich denke, wir werden jetzt nur in den Vorzimmern eingesetzt und haben da die Sachen zu schreiben. Und was ein Verwaltungsakt ist, das ist für uns jetzt nicht mehr so wichtig“.*

Sie habe viel mehr gelernt, als sei für ihre jetzige Berufspraxis benötigt.

Die betriebliche Unterstützung für Prüflinge ist in der Regel recht umfangreich. Im betrieblichen Unterricht werden einzelne prüfungsrelevante Themen wiederholt. Dabei geht man auf inhaltliche Anregungen und Fragen der Auszubildenden ein. Die Auszubildenden werden von anderen Aufgaben freigestellt und können sich individuell ganz der Prüfungsvorbereitung widmen. In einer befragten Kommunalverwaltung gibt es dazu sogar eine tarifvertragliche Regelung. Die Ausbildungsbetriebe finanzieren externe Kurse (z.B. bei der VHS oder der Kammer) und/oder stellen die Teilnehmer dafür von der Arbeit frei. Das Mindeste ist in der Regel, dass Ausbilder und Ausbilderinnen – zum Teil auch außerhalb der Arbeitszeit – bei entsprechenden Fragen zur Verfügung stehen. Auch wird den Auszubildenden entsprechende Fachliteratur zur Verfügung gestellt.

Dazu der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Wir haben im Ausbildungszentrum auch eine Prüfungsvorbereitung organisiert, wo wirklich noch einmal alle Ausbildungsinhalte durchgegangen werden. Dann stehen unsere Mitarbeiter, die teilweise nebenamtliche Dozenten für den Verbund sind, zur Verfügung für Rückfragen. Wir versuchen auch die Einsätze so zu koordinieren, dass da nicht noch eine Doppelbelastung für die Auszubildenden entsteht. Zum Ende hin gehen sie in die Bereiche, in denen nicht mehr viele neue Dinge gelehrt werden, sondern viele Dinge wiederholt werden.“*

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Auf die Zwischenprüfung sei sie durch den Lehrgang der Verwaltungsschule vorbereitet worden. Die Prüfungsvorbereitung für die Abschlussprüfung sei hauptsächlich im Betrieb gelaufen.

*„Da war ich dann noch mal in der Rechnungsstelle und habe dann auch eigentlich die Grundlagen, die Gesetze wiederholt.“*

Auch sei sie nochmals in der Personalstelle gewesen und habe dort Dinge („*Krankheitstage, Kündigung, Sonderurlaub*“) wiederholt und auch vertieft.

*„Ich meine, das war ja die ganze Zeit immer so oberflächlich, dass man gerade so mitarbeiten konnte. Und für die Abschlussprüfung habe ich das dann intensiv gelernt.“*

Insgesamt habe sie „*zwei oder drei Wochen*“ sich so auf die Prüfung vorbereitet, wobei dies die Vorbereitung auf die mündliche Prüfung gewesen sei.

### 2.3.6 Zusätzliche Ausbildungsinhalte und Zusatzqualifikationen

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte wurden in der schriftlichen Befragung nach Fertigkeiten und Kenntnissen gefragt, die zusätzlich, über die Ausbildungsordnung hinausgehend, während der Ausbildung vermittelt werden. Mit dieser Frage sollte geklärt werden, ob es in der Ausbildungsordnung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation fehlende oder ergänzungsbedürftige Ausbildungsinhalte gibt.

Aufgrund der Antworten zeigte 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 den Auszubildenden nur in den jeweiligen Verwaltungen vermittelt werden. Gleiches gilt für spezielle EDV-Weiterbildungs- bzw. Aufbaukurse.

Für besondere Rechtsgebiete bzw. Rechtskenntnisse, die ebenfalls häufig genannt wurden, gilt ähnliches. Auch für diesen Bereich werden unterschiedliche innerbetriebliche Kurse angeboten. Fachwissen zu speziellen Gesetzen und Rechtsverordnungen kann nur in den jeweiligen Ausbildungsbehörden/-stellen 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 Ausbildungsverantwortlichen nannten sowohl betriebsspezifische als auch allgemeine Bereiche, in denen über die Ausbildungsordnung hinaus Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt werden. Bei freier Antwortmöglichkeit wurden von 62 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen schriftliche Angaben gemacht.

Als Fertigkeiten und Kenntnisse wurden am häufigsten genannt: 21x Inhalte aus dem EDV-Bereich, 11x aufgabenspezifische Rechtskenntnisse, 5x Buchführung und 4x Fremdsprachen. Als allgemeine Qualifikationen (insbesondere Sozialkompetenzen) wurden genannt: soziales Verhalten, allgemeine Umgangsformen, Umgang mit Menschen, Förderung von Zusammenarbeit, freies Sprechen und Selbstbehauptung. Darüber hinaus wurden noch genannt: Bewerbungstraining, politisches Tagesgeschehen, Weltgeschehen, Allgemeinwissen, Marketing, Tourismus, Entwerfen von Schriftstücken, staatliche Öffentlichkeitsarbeit, Statistik, polizeiliche Kenntnisse, Agrarstrukturen, Rhetorik und Deutsch.

Fast drei Viertel der befragten Fachkräfte gaben im Fragebogen an, dass ihnen keine zusätzlichen Fertigkeiten und Kenntnisse während der Ausbildung vermittelt wurden.

In einem weiteren Befragungsschritt wurden die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte nach Zusatzqualifikationen gefragt, die während der Ausbildung angebo-

ten und mit Zeugnis oder Zertifikat bescheinigt werden bzw. wurden. Bei dieser Frage machten 60 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen 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. Auch 60 Prozent der befragten Fachkräfte gaben an, keine entsprechenden Zusatzqualifikationen erworben zu haben.

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

Erstaunlich war im Auswertungsergebnis 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.

Die entsprechende Frage lautete: Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) werden Ihren Fachangestellten für Bürokommunikation parallel zur Ausbildung vermittelt?

**Tabelle 11: Vermittelte Zusatzqualifikationen**

Angebotene Zusatzqualifikationen Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte Ver- waltungen ges.		Verwaltung		
	absolut	Prozent	Bund	Land	Kommune
			Prozent	Prozent	Prozent
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 werden. 98 befragte Fachkräfte hatten keine Möglichkeit während der Ausbildung Zusatzqualifikationen zu erwerben. Dieses Ergebnis war aufgrund der o.g. Angaben von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zu erwarten.

Die entsprechende Frage lautete: Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) haben Sie während der Ausbildung erworben?

**Tabelle 12: Zertifizierte Zusatzqualifikationen**

Zusatzqualifikationen	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent
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	60
keine Angaben	5	3

Auch in den Interviews wurden Personal- und Ausbildungsverantwortliche, Fachkräfte, Auszubildende und Personalvertreter zum Thema Zusatzqualifikationen befragt. Dieser Fragenbereich ist im Hinblick auf eine Verbesserung der Ausbildung besonders interessant, da anzunehmen ist, dass die am häufigsten genannten, über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelten Fertigkeiten und Kenntnisse und die am häufigsten von den ausbildenden Verwaltungen angebotenen Zusatzqualifikationen der Ausbildungsordnung hinzugefügt werden könnten.

Die Auszubildende einer Landesverwaltung:

Inwieweit Zusatzqualifikationen vermittelt werden, die über das Mindestmaß der Ausbildungsordnung hinausgehen, sei ihr nicht konkret bekannt. Es werden Kurse im EDV-Bereich durchgeführt, in denen sie vertiefte Kenntnisse in Excel, Internet, e-mail sowie in dem Textverarbeitungsprogramm MTEX erhielt. Für diese Kurse erhalte man auch Zertifikate.

Die Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Zusatzqualifikationen habe sie während der Ausbildung nicht erworben.

*„Es wurde so was angeboten wie kaufmännisches Rechnen und Buchführung. Aber da konnte ich nicht mitmachen.“*

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„Wir sind bemüht, Buchführung für jeden zu machen, das wird seit diesem Jahr von der Berufsschule übernommen, wir würden es jedoch auch noch einmal intern als Vertiefung anbieten, wenn uns das nicht als ausreichend erscheinen würde, was in der Berufsschule vermittelt wird. Auch sind wir bemüht um eine Zertifizierung von der IHK in London für Englisch zu bekommen. Außerdem die Anwendung an Großrechneranlagen. Die Buchführung wird bei uns mit 40 Stunden vermittelt.“*

Die Auszubildende einer Kommunalverwaltung:

Sie habe vom Betrieb aus einen zusätzlichen Kurs an der Volkshochschule in Buchführung teilweise bezahlt bekommen.

*„Das war richtig Buchführung. Und es wurde uns halt angeboten, da mitzumachen. Aus unserem Ausbildungsjahr haben es vier Leute von sechs gemacht.“*

Der Personalverantwortliche einer Bundesverwaltung:

*„Die Auszubildenden der Behörde erwerben während ihrer Ausbildung Zusatzqualifikationen im IT-Bereich, wie z.B. Kenntnisse von Grafikprogrammen, aber ohne Zertifikat. Wirtschaftsenglisch wird als freiwilliges Fach im Rahmen eines Grund- und Leistungskurses an der Berufsschule vermittelt. Das nehmen die Auszubildenden mittlerweile auch wahr.“*

Der Personalrat einer Bundesverwaltung:

*„Fremdsprachen wären notwendig. (...) Und dann natürlich der ganze Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik (...) und Videokommunikation (...). Wir haben jetzt einen Arbeitsplatz mit allem ausgestattet, was man zu einer Videokonferenz braucht (...). Damit müssten auch die Auszubildenden umgehen können.“*

Die Auszubildende einer Bundesverwaltung:

*„In nächster Zeit werde ich ein Englisch-Zertifikat erwerben. Ich habe zudem an einem PC-Lehrgang teilgenommen, dafür gibt es eine Teilnahmebescheinigung.“*

Bei den Antworten aus den Fallstudien zeigt sich im Hinblick auf vermittelte Zusatzqualifikationen insgesamt ein ähnliches Bild wie in der schriftlichen Befragung. Als Zusatzqualifikationen werden meistens EDV, Informations- und Kommunikationstechniken, Buchführung und Fremdsprachen genannt. Die zusätzliche Vermittlung von Rechtskenntnissen wurde in den Interviews ebenso selten erwähnt, wie die Vermittlung von Stenokenntnissen.

Oftmals werden Zusatzqualifikationen von ausbildenden Verwaltungen angeboten, um den Fachkräften nach der Ausbildung den Wechsel in private Unternehmen zu erleichtern. Die Fachkräfte können nach der Ausbildung oft nur mit Zeitvertrag von der ausbildenden Verwaltung übernommen werden und müssen sich dann auf dem „freien Arbeitsmarkt“ behaupten.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Da man in den letzten Jahren die ausgebildeten Fachkräfte nicht habe unbefristet weiterbeschäftigen können, habe man sich überlegt, dass sie als Zusatzqualifikation eine Stenotypieprüfung vor der IHK ablegen können. Obwohl die Gesprächspartnerin an einer anderen Stelle des Gesprächs den Sinn einer Stenografieausbildung stark in Zweifel zog, war sie hier der Auffassung, dass diese Zusatzqualifikation sogar letztlich ausschlaggebend für die Arbeitsmarktchancen der Fachkräfte sein könne. *„Die bezahlen wir auch. Wir bereiten die Auszubildenden darauf vor. Und dann haben sie noch eine kleine zusätzliche Qualifikation, die sie vorlegen können. Da geht zumindest daraus hervor, dass sie schreibtechnisch einige Fertigkeiten mitbringen, die eben in der Öffentlichkeit auch gefragt sind.“*

Die Auszubildende einer Bundesverwaltung:

Im Bereich der Anwendersoftware erhielt die Befragte Zusatzqualifikationen – ohne Zertifikat – in Windows 95 und Windows 97, Excel 7.0 sowie in Access. Darüber hinaus nahm sie zweimal pro Lehrjahr für jeweils einen Tag an „Sozialversicherungslehrgängen“ bei der AOK sowie der DAK teil. In der Berufsschule erhielt sie Zusatzunterricht in den Fächern „Rechnungswesen und Finanzmathematik“ – jeweils zwei Stunden pro Woche. Diese Zusatzqualifikationen habe sie freiwillig erworben. Sie erhofft sich damit bessere Chancen auf einen Arbeitsplatz im Anschluss an ihre Ausbildung. Da gelte *„je mehr Qualifikationen je besser“*.

Aus den schriftlichen und mündlichen Antworten von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, Fachkräften, Personalvertretern und Auszubildenden hinsichtlich zusätzlich vermittelter Ausbildungsinhalte und angebotener bzw. erworbener Zusatzqualifikationen lässt sich zusammenfassend feststellen, dass sich die Ausbildungs- bzw. Kursinhalte im wesentlichen auf die Bereiche EDV, Informations- und Kommunikationstechniken, Buchführung, Rechnungswesen, BWL, Fremdsprachen und Rechtskenntnisse beschränken. Entsprechende Ausbildungsinhalte könnten, insbesondere im Hinblick auf die berufliche Mobilität der Fachkräfte, in die Ausbildungsordnung aufgenommen werden.

## 2.4 Verwertung der Qualifikationen und Beschäftigungssituation

### 2.4.1 Übernahme der ausgebildeten Fachkräfte

Nach den Ergebnissen der schriftlichen Befragung wurden in jeder vierten befragten Verwaltung die erfolgreichen Ausbildungsabsolventen in ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis und in knapp der Hälfte der befragten Verwaltungen in ein befristetes Beschäftigungsverhältnis übernommen. Insgesamt 120 der 174 schriftlich befragten Verwaltungen haben erfolgreiche Ausbildungsabsolventen (Fachangestellte für Bürokommunikation) in ein Beschäftigungsverhältnis übernommen. Befragt nach den Gründen für die Nichtübernahme von ehemaligen Auszubildenden wurde von 30 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen fehlender Personalbedarf als Grund angegeben, in diesen Verwaltungen wurde eindeutig über Bedarf ausgebildet. Die Verwaltungen bilden in der Regel für den eigenen Bedarf Fachkräfte aus. Durch die angespannte Situation bei Ausbildungsstellen, wird von Verwaltungen (aus gesellschaftlicher Verantwortung) auch über den Eigenbedarf hinaus ausgebildet. Diese Fachkräfte können in der Regel dann auch nicht von den Verwaltungen übernommen werden. Mangelnde Eignung der Fachkräfte nannten nur 8 der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als Begründung für Nichtübernahme.

Durch den im öffentlichen Dienst herrschenden Sparzwang hat sich die Übernahmesituation für die Fachkräfte verschlechtert. Die Unsicherheit der Auszubildenden, hinsichtlich der späteren Übernahme durch die ausbildenden Verwaltungen, spiegelt sich in den Antworten wieder. Nur in wenigen befragten Verwaltungen konnte die Frage nach der Übernahme der Fachkräfte positiv beantwortet werden. Die in den Fallstudien befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, Personalratsmitglieder und Auszubildenden äußerten sich entsprechend unterschiedlich zu den Übernahmemöglichkeiten:

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Bisher seien, bis auf eine, alle Auszubildenden übernommen worden. Die eine Ausgelernte habe letztlich selbst die Übernahme nicht gewünscht. Die Fachkräfte sind seines Wissens nach auch heute noch im Betrieb, obwohl manche vielleicht zur Zeit im Mutterschutz sind.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Die Stadt bilde über den eigenen Bedarf hin aus. Von daher sei mit einer Übernahme nicht immer zu rechnen. Man habe in den letzten Jahren - wie überall im öffentlichen

Dienst - Stellen abgebaut. Zur Zeit sei man aber in einer Talsohle angekommen, so dass die Umwandlung der befristeten in unbefristete Verträge wie auch die Übernahme einiger Auszubildender des jetzigen Jahrgangs durchaus möglich sei.

*„Ich habe auch festgestellt, es ist jetzt im Moment nichts mehr zu streichen.“*

Die Personalleiterin einer Landesverwaltung:

Die Neueinstellung von Auszubildenden wurde zeitweise sogar unterbrochen, da man die Übernahme der ausgebildeten Fachkräfte nicht habe garantieren können. Aufgrund der „Arbeitsmarktsituation“ habe sich das Land jedoch dann dazu entschlossen, wieder mehr auszubilden. Im Zuge dieser Entwicklung habe man auch im Haus die Ausbildung wieder aufgenommen.

Die Auszubildende einer Landesverwaltung:

Die Chancen auf eine Übernahme nach der Ausbildung seien sehr schlecht.

*„Hundertprozentig weiß ich das noch nicht, aber so wie es zur Zeit aussieht, ist keine Übernahme möglich.“*

Als sie mit der Ausbildung anfang, habe es eigentlich ganz gut für eine Übernahme ausgesehen. Erst in den letzten Jahren habe sich das anders entwickelt. Hintergrund sei der Einstellungsstop im öffentlichen Dienst sowie die Vorgaben zum Personalabbau.

Die Auszubildende einer weiteren befragten Landesverwaltung:

Ihre Übernahmechancen schätzt sie als recht gut ein. Zwar wisse sie nichts konkretes, *„...aber bisher wurde noch fast jeder übernommen, auch wenn es nur ein Zeitvertrag war.“*

Die Auszubildende einer Kommunalverwaltung:

Die Chancen für eine Übernahme schätzt sie langfristig als „sehr schlecht“ ein. Wenn sie die Prüfung jetzt bestehe, werde sie befristet für ein halbes Jahr eingestellt.

*„Und danach ist es schwierig. Weil hier auch ziemlich wenig eingestellt wird.“*

Der Personalrat einer Kommunalverwaltung:

Auswirkungen auf die schlechten Übernahmechancen hätten auch die leeren Stadtkassen, die dazu führten, dass man Kräfte einspare. Und dies, obwohl die Bezahlung der Fachkräfte recht gering, der Einspareffekt also nicht sehr hoch sei.

*„Das ist natürlich immer verbunden mit der Haushaltslage und der Verwaltungsreform, dass natürlich gerade in diesen Bereichen - weil es das schwächste Glied in der Kette ist und auch von der Dotierung her nicht das allerdollste ist -, dass da natürlich, wenn es irgendwo hieß, wir müssen ein, zwei, drei Stellen einsparen, dass dann natürlich in diesen Bereichen gespart wurde. Und plötzlich hat man keine Schreibkräfte.“*

Personalrat Landesverwaltung:

Auch zukünftig sehe er - bei einer Fortsetzung des Programms, Dienststellen zu reduzieren - keine Chance auf Übernahme der Auszubildenden. Seine Befürchtung ist:

*„Das läuft weiter. Das läuft sich so gut ein, dass die das fortführen, dieses Sparprogramm.“*

Man habe zur Zeit im Haus totalen Einstellungsstop.

*„Ich habe jetzt zum Beispiel eine alleinerziehende Mutter im Haus, mit einem befristete Arbeitsvertrag. Die bangt Monat für Monat um ihren Arbeitsplatz. Und die muss ich auf die Strasse setzen, damit ich von einem anderen Amt jemanden übernehmen kann. Das kann doch nicht sein. Und so geht es auch den Auszubildenden.“*

Eventuell könne man diesen Kräften einen befristeten Vertrag anbieten, da man auch gewillt sei, gute Kräfte zu halten.

Die schriftlich befragten Fachkräfte, die von ihren ausbildenden Verwaltungen übernommen werden konnten, wurden um Angaben zu ihren derzeitigen Arbeitsverträgen gebeten. 56 Prozent dieser Fachkräfte haben einen unbefristeten und 43 Prozent einen befristeten Arbeitsvertrag. Von den Fachkräften mit einem unbefristeten Arbeitsvertrag hatten nur 35 Prozent der Befragten von Anfang an ein unbefristetes Arbeitsverhältnis, 21 Prozent hatten zunächst einen befristeten Arbeitsvertrag, der später als unbefristeter Arbeitsvertrag weitergeführt wurde.

Die Fachkräfte mit einem befristeten Arbeitsvertrag sollten Auskunft über die Dauer des Arbeitsverhältnisses erteilen. Es zeigte sich dabei, dass immerhin 22 Prozent der befristeten Arbeitsverträge eine Dauer von mehr als 12 Monaten haben.

**Tabelle 13: Dauer befristeter Arbeitsverträge**

Befristeter Arbeitsvertrag Dauer	Befragte gesamt	
	absolut	Prozent
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

Unter den befragten Fachkräften, die nach der Ausbildung in ein Arbeitsverhältnis übernommen worden sind, ist die Zahl derer, die bereits einmal arbeitslos waren, relativ gering. 96 Prozent der Befragten 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.

Die dazugehörige Frage lautete: Waren Sie nach Abschluss Ihrer Ausbildung schon einmal arbeitslos?

**Tabelle 14: Arbeitslosigkeit nach der Ausbildung**

Arbeitslos nach der Ausbildung	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent
ja	7	4
nein	158	96

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

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

## 2.4.2 Zufriedenheit mit der Fachkräfte mit ihrer Berufsausbildung

Die Fachkräfte wurden schriftlich 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 hätte 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. Zu den „top ten“ der Ausbildungsberufe gehört Fachangestellte/r für Bürokommunikation also nicht. Allerdings gaben 74 Prozent der befragten Fachkräfte an, nachträglich mit ihrer Berufswahl zufrieden zu sein. 24 Prozent der Fachkräfte hätten jedoch weiterhin lieber einen anderen Ausbildungsberuf erlernt.

Die entsprechende Frage lautete: Rückblickend betrachtet: Sind Sie zufrieden mit Ihrer Berufswahl, oder hätten Sie lieber einen anderen Beruf erlernt?

**Tabelle 15: Zufriedenheit mit der Berufswahl**

Zufrieden mit der Berufswahl?	Befragte Fachkräfte insgesamt		Geschlecht ( Prozent)	
	absolut	Prozent	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 diese Frage beantwortet. Am häufigsten wurde Verwaltungsfach-angestellte/r als Alternative genannt. Weitere Berufsausbildungen die genannt wurden:

Reiseverkehrskauffrau, Erzieherin, Jurist, Beamtin, Reno-Gehilfe, Grafikdesigner, Fremdsprachensekretärin, Bürokauffrau, Industriekauffrau, Krankenschwester, Krankengymnastin, Tätowiererin, Steuerfachgehilfe, Friseurin, Lehrerin, Tierärzthelferin u. v. a.

Was die Berufswahl und die Arbeitszufriedenheit von Fachkräften betrifft, zeigt sich in den Fallstudien ein eher gemischtes Bild. Sowohl die Entscheidung für den Beruf als auch die Arbeitszufriedenheit mit der gegenwärtigen Tätigkeit wird von den befragten Fachkräften recht unterschiedlich bewertet.

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Rückblickend betrachtet ist sie nicht zufrieden mit ihrer Ausbildung.

*„Es war halt, weil keiner den Beruf kannte. Ich muss sagen, wenn ich es jetzt noch mal machen müsste, ich würde das nicht mehr lernen.“*

Sie würde jetzt bei erneuter Berufswahl viel lieber Verwaltungsfachangestellte werden.

Dies hänge auch mit den späteren Berufsmöglichkeiten zusammen.

*„Gerade habe ich noch in die Zeitung geguckt, da steht nirgendwo Fachangestellte für Bürokommunikation.“*

Die Fachkraft einer weiteren Landesverwaltung:

Rückblickend betrachtet ist sie zufrieden mit ihrer Berufswahl; sie vergibt dafür die Note „gut“. Aus ihrer heutigen Sicht meint sie, dass ihr der Beruf der Informatikerin sicherlich mehr Spaß gemacht hätte. Ihre jetzige Tätigkeit habe ja nur zum Teil etwas mit ihrer Ausbildung zu tun.

Die Arbeitszufriedenheit der Fachkräfte spielt eine wesentliche Rolle für die Erledigung der täglichen Arbeitsaufgaben. 86 Prozent aller schriftlich befragten Fachkräfte (N = 165) gaben an, mit dem derzeitigen Aufgabengebiet sehr oder überwiegend zufrieden zu sein, bei den befragten männlichen Fachkräften (N = 5) waren es 100 Prozent. In den Fallstudien zeigte sich aber auch hier ein differenzierteres Bild.

Die Fachkraft einer Landesverwaltung:

Zunächst erklärt sie, dass sie mit ihrem Arbeitsplatz „*mittelmäßig*“ zufrieden sei. Wie sich im Verlauf des Gesprächs herausstellt, ist sie aber eher sehr unzufrieden.

*„Ich sehe abends gar nicht, was ich gemacht habe.“*

Die Arbeit sei eintönig und langweilig. Sie würde lieber im Bereich „*Öffentlichkeitsarbeit*“ tätig sein. Auch habe sie eine Kollegin, die Anwendungsberatung im PC-Bereich mache. An so einer Stelle würde sie auch gerne arbeiten.

Die Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

*„An Sachbearbeitertätigkeiten habe ich eigentlich immer noch nicht sehr viel. Überwiegend Schreibarbeiten, Ablage gehört dazu. Dann Auszahlungsanordnungen anweisen, Postbearbeitung. Den Personalausschuss vorbereiten, Termine absprechen, so was halt.“* Mit ihrer jetzigen Tätigkeit ist sie sehr zufrieden. *„Das macht mir eigentlich sehr viel Spaß.“*

Die Fachkraft einer Bundesverwaltung:

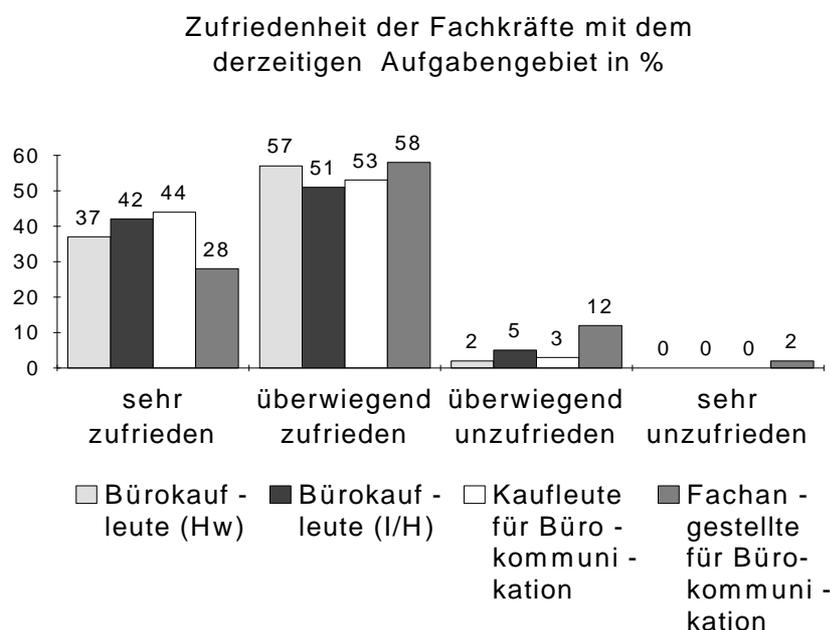
*„Ich bin zufrieden, dass ich überhaupt Arbeit habe, aber ich fühle mich täglich unterfordert. Für diese Tätigkeit, die ich jetzt verrichte, könnte man auch eine ungelernete Kraft beschäftigen, die nach der 8. Klasse abgegangen ist.“*

Fachkraft Kommunalverwaltung:

Mit ihrer Arbeit ist sie sehr zufrieden, da sie „sehr abwechslungsreich“ ist. Ein Berufswechsel kommt für sie deshalb nicht in Frage. Den Arbeitgeber zu wechseln hat sie ebenfalls nicht vor. Ein Arbeitsplatzwechsel steht ihr jedoch bevor, weil ihr Aufgabebereich „irgendwann ausläuft“.

Ein Vergleich mit den beiden parallel untersuchten Ausbildungsberufen Bürokaufmann/-Frau und Kaufmann/-Frau für Bürokommunikation zeigt, dass Fachangestellte für Bürokommunikation häufiger mit ihrem derzeitigen Aufgabengebiet unzufrieden sind, als die Fachkräfte in den beiden anderen Büroberufen.

### Grafik 3: Zufriedenheit mit dem derzeitigen Aufgabengebiet



Die relative Unzufriedenheit der Fachkräfte hat unterschiedliche Ursachen. Einer der Gründe liegt sicherlich im „Image“ des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation. Die Vorgängerberufe Stenosekretärin und Büroassistentin wirken auf den neuen Aus-

bildungsberuf nach. Die Fachkräfte werden in den Verwaltungen, trotz ihrer anspruchsvollen Ausbildung, oft nur als Schreibkräfte eingesetzt und fühlen sich gegenüber Verwaltungsfachangestellten, die mit Sachbearbeitertätigkeiten betraut werden, benachteiligt. Von den Fachkräften werden außerdem fehlende Aufstiegsmöglichkeiten bemängelt. Viele Fachangestellte für Bürokommunikation wollen daher möglichst schnell Weiterbildungsangebote nutzen, um sich beruflich zu verbessern. Ganz oben auf der Liste der Weiterbildungswünsche steht bei den Fachkräften der Angestelltenlehrgang II.

Ergänzte Ausbildungsinhalte (z.B. kaufmännische) und ein verbessertes „Image“ des Ausbildungsberufes, könnten zu einer positiven Veränderung der Arbeitszufriedenheit beitragen (vgl. dazu auch die Schlussfolgerungen in Abschnitt 3).

### 2.4.3 Gehälter und Arbeitszeiten

In der schriftlichen Befragung wurden für Fachkräfte, die nach der Abschlussprüfung übernommen werden, von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen die Einstiegsgehälter angegeben, die in der jeweiligen Verwaltung gezahlt werden. Die Eingruppierung wurde von 39 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit BAT VIII angegeben, gefolgt von BAT VII (21 Prozent). Bei genauerem Zahlenvergleich zeigt sich, dass die Kommunalverwaltungen (49 Prozent) am häufigsten mit BAT VIII einstellen.

44 Prozent der befragten Verwaltungen in den alten Ländern und 28 Prozent der befragten 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.

Die entsprechende Frage lautete: Wie werden die Absolventen einer Ausbildung zunächst eingestuft?

**Tabelle 16: Eingruppierung von Ausbildungsabsolventen**

Einstiegs- Vergütungsgruppe		Verwaltungen insgesamt		Verwaltung		Region	
BAT	absolut	Prozent	Bund	Land	Kommune	alte Länder	neue Länder
			Prozent	Prozent	Prozent	Prozent	Prozent
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
Unter- schiedlich	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 Prozent 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.

Die Frage lautete: Wie hoch ist Ihr durchschnittliches Bruttoentgelt im Monat?

**Tabelle 17: Durchschnittliches monatliches Bruttoentgelt**

Durchschnittliches Bruttoentgelt  DM	Befragte insgesamt		Geschlecht	
	absolut	Prozent	männlich	weiblich
			Prozent	Prozent
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

Bei den vereinbarten wöchentlichen Arbeitszeiten zeigte sich, dass 85 Prozent der befragten Fachkräfte 39 Stunden und mehr Arbeiten.

Die Frage lautete: Wie hoch ist Ihre vereinbarte regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit?

**Tabelle 18: Regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit**

Wöchentliche Arbeitszeit	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent
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

Auch in den Fallstudien wurden Personal- und Ausbildungsverantwortliche, Personalratsmitglieder und Fachkräfte zu den Einstiegsgehältern befragt. Die Angaben der Befragten stimmten mit den Angaben aus der schriftlichen Befragung überein. Die Anfangsgehälter der Fachkräfte sind nach erfolgter anspruchsvoller Ausbildung eher niedrig.

Ein Personalratsmitglied einer Landesverwaltung zum Problem der Bezahlung:

So könne man das Problem so zusammenfassen, dass die Fachangestellten für Bürokommunikation qualifiziert ausgebildet werden für Tätigkeiten, für die es in der Behörde durchaus Bedarf gebe und die sie zum Teil sogar ausfüllen - sie werden nur nicht entsprechend bezeichnet und entlohnt.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

*„Die ausgebildeten Fachkräfte – sowohl die Verwaltungsfachangestellten als auch die Fachangestellten für Bürokommunikation – werden mit einem Anfangsgehalt von BAT VII eingestellt.“*

Eine Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Die Befragte ist mit einem Anfangsgehalt von BAT VIII von ihrer ausbildenden Behörde übernommen worden.

Eine Fachkraft einer Landesverwaltung:

Sie ist vom Ausbildungsbetrieb übernommen worden. Das Einstiegsgehalt liege bei BAT VIb. Sie sei inzwischen im Organisationsreferat tätig, wo sie neben einer „*kleinen Registratur*“ hauptsächlich die Anwender im EDV-Bereich schule und betreue. Dabei führe sie hausinterne Schulungen für die Programme Word und Excel durch. Insgesamt sei sie für den PC-Bereich zuständig, wobei sie auch neue Software teste.

Eine Fachkraft einer Bundesverwaltung:

*„Mit BAT VII, was jedoch auch davon abhängig war, wie unsere Prüfung ausgefallen ist. Alle mit einer Note unterhalb der ‚3‘ sind mit BAT VIII eingestuft worden, alle darüber mit dem BAT VII.“*

#### 2.4.4 Einsatzbereiche

138 der 174 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen haben schriftlich die unterschiedlichen Aufgabengebiete und Behörden, in denen die Fachangestellten für Bürokommunikation in den ersten Beschäftigungsjahren eingesetzt wurden, genannt.

Die Antworten konnten von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen frei beantwortet werden (Mehrfachnennungen waren möglich!).

Bei der Nennung der Aufgabenbereiche, 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).

Die entsprechende Frage an Personal- und Ausbildungsverantwortliche lautete: In welchen Aufgabengebieten werden die übernommenen Fachangestellten für Bürokommunikation in den ersten Beschäftigungsjahren vorwiegend eingesetzt? Nennen Sie bitte die drei wichtigsten. Genannt wurden:

38x Assistenz und Sekretariat (Vorzimmer),

36x Schreibbüro/Schreibdienst (Schreifarbeiten, Büroorganisation),

34x Sachbearbeitung, z. B. 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 die Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zur Frage, in welchen Aufgabenbereichen die Fachkräfte nach ihrer Ausbildung eingesetzt werden, vergleichen zu können, wurde auch den Fachkräften eine Liste mit möglichen Aufgabenbereichen vorgegeben.

Von den Fachkräften wurde 56x 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).

Die entsprechende Frage lautete: In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig?

**Tabelle 19: Aufgabenbereiche**

Aufgabenbereiche  Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte insgesamt (N = 165)		Geschlecht	
	absolut	Prozent	männlich	weiblich
			Prozent	Prozent
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 wiederum, wie schon bei den Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen zur Frage nach den Aufgabengebieten der Fachangestellten für Bürokommunikation, wie vielfältig einsetzbar Fachangestellte für Bürokommunikation in der öffentlichen Verwaltung sind. Als weitere (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 sollten weiter angeben, seit wann sie im derzeitigen Aufgabenbereich eingesetzt sind. 46 Prozent der Fachkräfte sind seit weniger als einem Jahr in ihrem Aufgabenbereich tätig.

Die Frage lautete: Fachkräfte: Seit wann sind Sie in diesem Aufgabenbereich tätig?

**Tabelle 20: Seit wann im Aufgabenbereich tätig**

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

### 2.4.5 Kerntätigkeiten

Die Fachkräfte wurden schriftlich befragt, was die Kerntätigkeiten ihres derzeitigen Arbeitsgebietes sind. Wie aufgrund der Berufsausbildung erwartet, liegen Schwerpunkte der berufspraktischen Tätigkeit der Fachkräfte im Bereich des Schreibdienstes (70 Nennungen) und der Sekretariatsaufgaben (65 Nennungen). Weitere Schwerpunkte sind in den Bereichen Sachbearbeitung (61 Nennungen) und DV-Sachbearbeitung (49 Nennungen) zu finden.

Die entsprechende Frage lautete: Was ist die Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Arbeitsgebietes?

**Tabelle 21: Kerntätigkeiten**

Kerntätigkeiten Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte insgesamt		Geschlecht	
			männlich	weiblich
	absolut	Prozent	Prozent	Prozent
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

Aus den Fallstudien, die Antwort einer Fachkraft aus einer Landesverwaltung zum Thema Kerntätigkeiten:

Ihre Kerntätigkeit liege sicherlich in den Schreibearbeiten. Ihre Arbeit sei hauptsächlich weisungsgebunden.

*„(...) Vernehmungen schreibe ich nicht selbstständig. Da ist schon ein Beamter dabei. Aber wir müssen auch Dienstberichte schreiben, Arbeitsnachweise sage ich jetzt mal. Und wenn der Sachverhalt nicht so kompliziert ist, dann schreibe ich das schon mal selbstständig. Der Beamte liest sich das dann nachher zwar durch, aber im Prinzip schreibe ich das dann auch selber.“*

Eine Fachkraft einer Bundesverwaltung auf die Frage nach den derzeitigen Kerntätigkeiten:

*„Zunächst ist da die Überprüfung der Plausibilität von Angaben zu Waren, die eingeführt werden. Ich rechne z. B. besondere Maßeinheiten, wie bei Diamanten die Karatzahlen, ab und prüfe, ob die Damen und Herren, die diese Einfuhrbelege ausgefüllt haben, auch die richtige Zollstelle eingetragen haben usw.“*

#### 2.4.6 Einarbeitungszeit

68 Prozent der schriftlich 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.

Die entsprechende Frage lautete: Wie lange dauerte ungefähr die Einarbeitungszeit an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?

**Tabelle 22: Einarbeitungszeit**

Einarbeitungsdauer	Befragte gesamt	
	absolut	Prozent
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 Einarbeitungszeiten sind nach Angaben der Fachkräfte in der Regel relativ kurz, manchmal sogar zu kurz. Dies zeigte sich entsprechend auch in den Fallstudien. Von den befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen wird mit kurzen Einarbeitungszeiten bei neuen Fachkräften gerechnet.

Eine Fachkraft einer Landesverwaltung:

Die Einarbeitungszeit an ihrem jetzigen Arbeitsplatz habe etwa vier Wochen betragen. *„So schwer ist das ja nicht“. Sie habe „alles gezeigt bekommen, auch wie ich die Post zu verteilen habe, wo ich auch hinlaufen muss. Und es wurde mir auch erklärt, wie eine Anzeigenaufnahme abläuft und so.“*

Eine Fachkraft einer Bundesverwaltung:

Da die Einarbeitungszeit „*sehr knapp*“ und „*nicht ausreichend*“ gewesen sei – nur eine Woche durch ihre Vorgängerin –, habe sie sich selbst einarbeiten müssen.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

Die Einarbeitung erfolge durch eine Kollegin, die an der gleichen Stelle tätig sei. Üblicherweise sei man zu mehreren in einem Büro beschäftigt. Man geht dabei von einer kurzen Einarbeitungszeit aus, da Fachkräfte die Arbeiten schon als Auszubildende kennen gelernt haben.

### 2.4.7 Arbeitsmittel

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).

Die schriftliche Frage lautete: Welche Bürogeräte/-kommunikationsmittel nutzen Sie an Ihrem Arbeitsplatz?

**Tabelle 23: Genutzte Bürogeräte/-kommunikationsmittel**

Bürogeräte	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent
Mehrfachnennungen waren möglich!		
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

### 2.4.8 Anforderungen

An dieser Stelle sollen die Anforderungen, die Personal- und Ausbildungsverantwortliche 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 schriftlich befragt, welche Anforderungen sie an ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation (Berufsanfänger) stellen. Die Fachkräfte wurden gefragt, wie wichtig bestimmte Anforderungen für ihren derzeitigen Arbeitsplatz sind. 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 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 „Selbstständigkeit“ und „DV: Textverarbeitung“ als wichtigste Anforderungen am derzeitigen Arbeitsplatz angegeben.

Die dazugehörigen Fragen aus der schriftlichen Befragung lauteten:

„Welche Anforderungen stellen Sie an ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation? Gemeint sind Berufsanfänger!“ und „Wie wichtig sind die folgenden Anforderungen an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?“

Tabelle 24: Anforderungen am Arbeitsplatz

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche			Einschätzung Ausgebildete Fachkräfte		
Rang	Bereich	Prozent	Rang	Bereich	Prozent
	Planen/Organisieren	62	9	Planen/Organisieren	64
9	Selbstständigkeit	73	1	Selbstständigkeit	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 Dienstleistungskennnisse	11		Waren-, Produkt- und Dienstleistungskennnisse	23
3	Schriftverkehr/Korrespondenz	90	5	Schriftverkehr/Korrespondenz	84
	Stenografie	15		Stenografie	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 schriftlich genannt (Mehrfachnennungen waren möglich!):

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, schriftlich nennen. Von 7 Fachkräften wurden (bei freier Antwortmöglichkeit) weitere Anforderungen genannt (Mehrfachnennungen waren möglich!):

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 SGB V, Sozialversicherungen,
7. Verantwortung.

### **2.4.9 Weiterbildung**

Der Arbeitsalltag von Fachangestellten für Bürokommunikation verändert sich, bedingt durch technische, organisatorische und gesellschaftliche Entwicklungen, mit großer Geschwindigkeit. Dies führt bei den Fachkräften zwangsläufig zur Notwendigkeit von Weiter- bzw. Höherqualifizierungen. Weiterbildung ist heute für viele Fachkräfte zunehmend auch eine beschäftigungssichernde Maßnahme.

In der schriftlichen Befragung haben 143 von 174 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen angegeben, dass sie erwarten, dass Fachangestellte für Bürokommunikation ihre Kenntnisse nach der Ausbildung weiter vertiefen sollen. 93 von 174 befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen meinen, dass alle Fachangestellten für Bürokommunikation zusätzliche Qualifikationen erwerben sollen.

Erwünschte Weiterbildungsinhalte sollten von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen angegeben werden. Dabei zeigt sich, dass (bei freier Antwortmöglichkeit) am häufigsten von den befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen Inhalte zur EDV als Weiterbildungsthemen benannt wurden.

Die Frage lautete: Falls Weiterbildung sinnvoll ist, welche Themen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig? Genannt wurden:

49x EDV (ISDN, Multimedia, Textverarbeitung, Programme, Bürokommunikation), 13x Fremdsprachenkenntnisse, 10x Rechtskenntnisse, 9x Kommunikation (Bürgerorientierung, Rhetorik, Gesprächsführung, Teamarbeit), 6x Kosten- und Leistungsrechnung, 4x Verwaltungskennntnisse, 4x BWL, 3x Buchführung.

Weitere Nennungen waren:

Büroorganisation, Marketing, Weiterbildung je nach Anforderungen und Aufgabengebiet/Einsatzort, Stressbewältigung, Verwaltungsfachwirt, Weiterbildung auf allen Gebieten, Sozialkompetenz, technische Kenntnisse.

Die Unterstützung der Mitarbeiter erfolgt hinsichtlich der Weiterbildung in den Verwaltungen auf unterschiedliche Weise. Oft geben Personal- und Ausbildungsverantwortliche den Fachkräften Hinweise auf entsprechende Weiterbildungsangebote. Entscheiden sich die Fachkräfte für eine Weiterbildung, werden sie nach Angaben von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (teilweise) von der Arbeit freigestellt und (teilweise) finanziell unterstützt. Weiterbildungskurse werden auch in den jeweiligen Verwaltungen organisiert.

Die Fachkräfte wurden schriftlich befragt, ob sie bereits an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen haben. Dabei zeigt sich, dass zum Befragungszeitpunkt 64 Prozent der Fachkräfte noch keine weiterführenden Lehrgänge besucht hatten. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass 58 Prozent 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 relativ kurzen Zeitraum seit Ende der Ausbildung, dürfte die Bereitschaft der Fachkräfte zu einer Weiterbildungsmaßnahme noch gering sein.

Fachkräfte, die bereits an einer Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen hatten oder zum Befragungszeitpunkt an einer Weiterbildung teilnahmen, wurden gebeten, die Bezeichnung der Maßnahme anzugeben. Insgesamt gab es 95 Nennungen. Einige Fachkräfte hatten bereits mehrere Weiterbildungen besucht. Die gewählten Weiterbildungsinhalte zeigen eine relativ große Übereinstimmung mit den Weiterbildungsvorschlägen der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen.

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, Paleografie, Fleischbeschau.

Der Wunsch zur Weiterbildung unter den Fachkräfte ist groß. 90 Prozent der schriftlich befragten Fachkräfte hatten sich vorgenommen, an einer Weiterbildungsmaßnahme teilzunehmen.

**Tabelle 25: Geplante Weiterbildungen**

Weiterbildung geplant	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent
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.

Die entsprechende Frage lautete: Falls „ja“: An welche Art von Weiterbildung denken Sie?

**Tabelle 26: Arten der geplanten Weiterbildung**

Art der Weiterbildung Mehrfachnennungen waren möglich!	Befragte insgesamt	
	absolut	Prozent
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

Auch im Rahmen der Fallstudien wurden Personal- und Ausbildungsverantwortliche und Fachkräfte nach ihren Vorstellungen bzw. Plänen zur Weiterbildung befragt:

Der Ausbildungsleiter einer Bundesverwaltung:

*„(...) wenn aus dienstlichem Interesse Schulungen notwendig sind, dann wird weiterge-schult, vor allen Dingen im Bereich Statistik, Computertechnik, EDV-Anwendung. Zur Zeit schulen wir sogar Mitarbeiter, die zu anderen Behörden gehen.“*

Der Personalleiter einer Landesverwaltung:

Die Weiterbildung im Betrieb generell sei *„ganz allgemein“* ausgerichtet. Man könne den Fachkräften das Programm des Innenministeriums anbieten.

*„Da gibt es so Fortbildungsmaßnahmen, die dann ein Tag, zwei Tage, mitunter mal eine Woche sind für Angestellte mit Sekretariatsaufgaben, für Angestellte, die in der Wirtschaftsverwaltung tätig sind, die in Registraturen tätig sind. Darüber hinaus spezielle Sachen, BAT, allgemeines Verwaltungsrecht, Beamtenrecht. Aber das ist kein Vierteljahr, und die schließen dann nicht ab mit irgendwie einem Zeugnis.“*

Eine Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Sie sei nicht unbedingt auf ihren jetzigen Arbeitgeber festgelegt, sondern sie habe bereits an einen Betriebswechsel gedacht. Dabei sei ihr aber bewusst, dass ihre Ausbildung sie sehr stark auf die öffentliche Verwaltung festgelegt habe. So müsse sie sich weiterbilden, um auch für andere Arbeitgeber attraktiv zu sein. Sie habe bereits eine Weiterbildung an der Volkshochschule im kaufmännischen Rechnen und in Buchhaltung für sich geplant.

*„Und dann würde ich mich doch in der freien Wirtschaft bewerben und vielleicht doch noch ein etwas anderes Aufgabengebiet kriegen und nicht Sekretärin bleiben.“*

Ohne eine Weiterbildung sieht sie außerhalb ihres jetzigen Betätigungsbereiches als Sekretärin keine Chancen für sich. Besonders außerhalb des öffentlichen Dienstes seien diese *„sehr schlecht“*.

Eine Fachkraft einer weiteren Kommunalverwaltung:

Direkt nach ihrer Ausbildung begann sie – seitens der Behörde darauf angesprochen – mit einer Weiterbildung zur Ausbilderin. Darüber hinaus besuchte sie ein Seminar zum *„Grundstücksverkehr“*. Aufgrund eines Rundschreibens in ihrer Behörde meldete sie sich für dieses Seminar an. Das Abendseminar *„altdeutsche Schriften“* der Volkshochschule besuchte sie auf Eigeninitiative. Die Finanzierung übernahm die Behörde. Die dort vermittelten Kenntnisse benötigt sie beim Lesen von *„alten Grundbuchauszügen“*.

## 2.5 Berufliche Zukunft

Die Fachkräfte wurden in der schriftlichen Befragung gebeten, ihre berufliche Zukunft hinsichtlich erwarteter Arbeitsplatzsicherheit, Aufstiegsmöglichkeiten, Bezahlung und Arbeitszufriedenheit einzuschätzen. Bei der Arbeitsplatzsicherheit zeigte sich, dass 83 Prozent der befragten Fachkräfte ihre berufliche Zukunft als „überwiegend positiv“ oder „sehr positiv“ beurteilen.

**Tabelle 27: Einschätzung der Arbeitsplatzsicherheit**

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

Hinsichtlich der Aufstiegsmöglichkeiten fiel die Beurteilung der beruflichen Zukunft zweigeteilt aus. 45 Prozent der Fachkräfte sahen ihre berufliche Zukunft überwiegend negativ und 43 Prozent als überwiegend positiv. Insgesamt wurden die beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten aber eher skeptisch betrachtet.

**Tabelle 28: Einschätzung der künftigen Aufstiegsmöglichkeiten**

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

Die Erwartungen bei der künftigen Bezahlung fielen unter den Fachkräften wieder freundlicher aus, als die Einschätzung der Aufstiegsmöglichkeiten. 46 Prozent der Fachkräfte sahen hier eine überwiegend positive Entwicklung in der Zukunft und 39 Prozent eine überwiegend negative.

**Tabelle 29: Einschätzung der künftigen Bezahlung**

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

Hinsichtlich der erwarteten Arbeitszufriedenheit gaben 84 Prozent 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 nur 4 Prozent der Fachkräfte in den Verwaltungen mit bis zu 99 Mitarbeitern aber 15 Prozent der Fachkräfte in Verwaltungen mit 500 und mehr Mitarbeitern.

**Tabelle 30: Einschätzung der künftigen Arbeitszufriedenheit**

Arbeitszufriedenheit	Befragte insgesamt		Verwaltungsgröße (in Personen)		
	absolut	Prozent	bis 99 P.	100-499 P.	500 P. und mehr
			Prozent	Prozent	Prozent
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

In den Fallstudien wurden Fachkräfte nach ihren Erwartungen zur beruflichen Zukunft befragt. Ihre Arbeitsmarktchancen schätzen die Befragten sehr unterschiedlich ein.

Eine Fachkraft einer Landesverwaltung:

Ihre Arbeitsmarktchancen schätzt sie eigentlich als *„sehr schlecht“* ein, da sie bisher noch keine Stellenangebote für ihr Berufsbild entdeckt habe. Es sei sowohl im öffentlichen Dienst als auch außerhalb keine Nachfrage vorhanden.

*„Wenn man mal auf der Strasse steht, dann sieht es sehr schlecht aus.“*

Eine Fachkraft einer Bundesverwaltung:

Ihre Arbeitsmarktchancen schätzt die Befragte – zumindest – zur Zeit als „*relativ sicher*“ ein. Ihr Ziel ist es, als Sachbearbeiterin nach Berlin zu gehen. Dort würde sie nach zwei Jahren gerne die Beamtenlaufbahn einschlagen. Allerdings weiß sie nicht, ob hierfür Bedarf besteht. Eine Möglichkeit der Spezialisierung sieht sie für sich nicht: In die Privatwirtschaft zu gehen, käme für sie erst dann in Frage, wenn sie auf eine längere Berufserfahrung zurückblicken könnte.

Eine Fachkraft einer weiteren befragten Bundesverwaltung:

*„Da ich noch sehr jung bin, sehe ich das Ganze einerseits gar nicht so schlecht, aber da der Markt demnächst für die EU noch weiter geöffnet wird, wird auch der Markt noch stärker als bisher von überqualifizierten Kräften überflutet. Von daher denke ich, dass die Chancen eher gering sein werden. Oder, wenn ich flexibel genug bin, in europäische Ausland zu gehen, dass ich dort versuche, meine Fachkraft an den Mann zu bringen. Wenn überhaupt Arbeitsmarktchancen, dann denke ich an das Ausland.“*

Eine Fachkraft einer Kommunalverwaltung:

Sie sieht für ihren Beruf „*fast gar keine*“ Arbeitsmarktchancen.

*„Denn erstens ist der Büroberuf bereits überausgebildet und weil sich kaum einer vorstellen kann, was sich hinter dem Fachangestellten für Bürokommunikation verbirgt.“*

Die Arbeitsmarktchancen von Verwaltungsfachangestellten schätzt sie als vergleichbar schlecht ein.

Eine Fachkraft einer Landesverwaltung:

Ihre Arbeitsmarktchancen schätzt sie als „*gar nicht so schlecht*“ ein. Es gebe „*schon einiges*“, außerdem sei sie „*nicht festgefahren*“. So könne sie sich auch vorstellen, mal in einer Anwaltskanzlei zu arbeiten.

### 2.5.1 Zukünftige technische und organisatorische Entwicklungen

Eine weitere Frage in den Fallstudien betraf die zu erwartenden technischen und organisatorischen Entwicklungen für den Beruf in den nächsten fünf Jahren. Diese Frage wurde in den Interviews von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, Fachkräften, Personalratsmitgliedern und Auszubildenden beantwortet. Folgende beispielhaften Antworten wurden gegeben:

Das Personalratsmitglied einer Bundesverwaltung:

*„Wir wüßeln unser Haus restlos durcheinander!“*

So seien einzelne Referate Abteilungen neu zugewiesen worden, andere Referate neu eingerichtet worden. Die Bedeutung der Fachabteilungen nehme immer mehr zu. Die Zahl der Beschäftigten in der Verwaltung werde geringer, einzelne Bereiche seien bereits ausgegliedert worden, und dieser Prozess werde sicherlich weitergehen. Neue Anforderungen ergeben sich selbstverständlich aus der Weiterentwicklung der Technik, aber auch aufgrund von damit zusammenhängenden organisatorischen Veränderungen.

Die Personalleiterin einer Landesverwaltung:

Zukünftig sieht sie keine technischen oder organisatorischen Veränderungen, die Tätigkeitsanforderungen in diesem Bereich wesentlich verändern. Man sei schon immer sehr aktiv im Bereich der Umrüstung auf die moderne EDV gewesen.

*„Es wird natürlich eine ständige Weiterentwicklung sein, aber wir haben da schon einen recht ordentlichen Stand.“*

Konkret werde man die Registratur und den Haushalt weiter auf EDV umstellen. Auswirkungen auf die Ausbildung sind von daher nicht zu erwarten.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

An technischen und organisatorischen Veränderungen stehe zum Ende des Jahres die Einführung eines EDV-Systems an, mit dem man mit den anderen Ämtern via Intranet kommunizieren könne.

*„Und das ist dann auch ein Punkt, der dann neu ist, wo sich auch die Fachangestellten darauf einstellen können.“*

Bisher habe man an etlichen Arbeitsplätzen keinen PC. Das Einsatzgebiet der Fachangestellten sei aber in der Regel bereits mit der modernsten Technik der Kommunalverwaltung ausgestattet.

Das Personalratsmitglied einer Kommunalverwaltung:

Absehbare technische Veränderungen sehe er durch die „*fortschreitende EDV-Einführung*“, was zu einer weiteren Technisierung des Arbeitsplatzes der Schreibkräfte beitragen werde. Auch habe diese Entwicklung bereits dazu geführt, dass „*in der Hinsicht von den Kräften mehr gefordert*“ werde als früher.

„*Gerade in dem Bereich, wo diese Dienstposten angesiedelt sind, überwiegt die Technik auf jeden Fall.*“

So werde kaum noch etwas über Papier verschickt, sondern man arbeite in den Sekretariaten viel mit elektronischer Post und dem Austausch von Datenträgern.

Die Ausbildungsleiterin einer Kommunalverwaltung:

In Bezug auf technische und organisatorische Veränderungen meint die Befragte, dass auch in ihrer Behörde die elektronische Datenverarbeitung immer stärker Einzug halten werde, so dass in Zukunft die Büroorganisation zum Teil wegfallen werde. So kann sie sich ebenfalls vorstellen, dass sich diese Entwicklungen früher oder später auf die Ausbildung auswirken wird.

Die Fachkraft einer Bundesverwaltung:

„*Die Arbeit wird mehr auf den PC verlagert werden. Man wird zwar am PC ausgebildet, aber in den Behörden an sich - außer einigen speziellen, wie z.B. der ehemaligen TREUHAND - wird nicht viel mit dem PC gearbeitet und ich denke, dass es dort große Sprünge gibt. Wenn sie es erst einmal geschafft haben, dass alle Bundesbehörden oder überhaupt alle Behörden über ein Netz - unabhängig vom Internet - eingerichtet sind, dann wird es dort meiner Meinung nach eine bessere Kommunikation geben und schnellere Erledigung der Aufgaben.*“

### 3. Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung und aus den Fallstudien zur Evaluation des Ausbildungsberufes Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation zeigen eine hohe Akzeptanz des Ausbildungsberufes im Bereich des öffentlichen Dienstes. Davon zeugt u.a. auch die gleichbleibend zunehmende Ausbildungsbereitschaft von Verwaltungen in diesem Beruf. Neben der Zufriedenheit mit der Ausbildungsordnung, welche die überwiegende Mehrheit der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen geäußert hat, beweisen auch die vielfältigen Einsatzgebiete und die überwiegend kurze Einarbeitungszeit der Fachkräfte nach der Ausbildung die Passgenauigkeit dieser Berufsausbildung für Verwaltungen des öffentlichen Dienstes.

Ein Argument, dass den Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation belastet und besonders von Fachkräften angesprochen wurde, die nach der Berufsausbildung bereits einmal arbeitslos waren oder von Arbeitslosigkeit bedroht sind, betrifft den Umstand, dass Fachangestellte für Bürokommunikation außerhalb des öffentlichen Dienstes unklare Beschäftigungsperspektiven vorfinden. Fehlende kaufmännische und betriebswirtschaftliche Ausbildungsinhalte in der Berufsausbildung werden als Haupthindernis für berufliche Mobilität genannt, ferner der mangelhafte Bekanntheitsgrad des Ausbildungsberufes außerhalb des öffentlichen Dienstes.

Nicht selten wird auch der Ausbildungsberuf Fachangestellte/r für Bürokommunikation von Personal- und/oder Ausbildungsverantwortlichen des öffentlichen Dienstes noch mit den 1992 aufgehobenen Vorgängerberufen Büroassistent/-in (von 1967) und Stenosekretär/-in (von 1946) verglichen.

Daher leiden ausgebildete Fachkräfte, trotz der anspruchsvollen Ausbildungsinhalte, oft unter einem „Schreibkraft-Image“, dass dem Beruf anhaftet. Die Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten wird dann auch oft von Fachangestellten für Bürokommunikation als „höherwertige Ausbildung“ eingestuft.

An dieser Stelle des Abschlussberichtes soll geprüft werden, welche beruflichen Vor- und Nachteile die Ausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation für die Fachkräfte mit sich bringt und welche Ausbildungsinhalte ersetzt oder ergänzt werden sollten, damit die berufliche Mobilität der Fachkräfte gesteigert und das Image des Berufes verbessert werden kann.

### 3.1 „Verschmelzung“ mit dem Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellte/r

In der Vergangenheit wurde von unterschiedlicher Seite gefordert, die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation mit der ebenfalls für den öffentlichen Dienst geschaffenen Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten (neugeordnet 1999) zu verschmelzen, da eine Abgrenzung der beiden Ausbildungsberufe nicht immer klar erkennbar sei. Fachangestellte für Bürokommunikation übernehmen in vielen Bereichen des öffentlichen Dienstes Arbeitsaufgaben, die auch von Verwaltungsfachangestellten erledigt werden könnten.

Zu diesen Überlegungen ist folgendes anzumerken:

Fachangestellte für Bürokommunikation werden in allen Bereichen des öffentlichen Dienstes eingesetzt, daher kommt es manchmal zu vermeintlicher Konkurrenz mit Verwaltungsfachangestellten. Beide Ausbildungsberufe ergänzen sich aber und füllen Arbeitsbereiche im öffentlichen Dienst aus, die jeder Beruf für sich alleine nicht abdecken könnte. Eine deutlichere inhaltliche Abgrenzung der Arbeitsaufgaben von Verwaltungsfachangestellten und Fachangestellten für Bürokommunikation ist in Zeiten, in denen flexible und vielfältig einsetzbare Mitarbeiter von Verwaltungen (und von privaten Unternehmen) gefordert werden, nicht unbedingt wünschenswert. Die Aufgabenschwerpunkte beider Ausbildungsberufe ergeben sich aus den Inhalten der Ausbildungsordnungen und den Intentionen, die der jeweiligen Neuordnung der beiden Ausbildungsberufe zugrunde lagen.

Außerdem gibt es für die Forderung nach der Verschmelzung dieser beiden Berufe seit der Neuordnung des Ausbildungsberufes Verwaltungsfachangestellte/r auch deshalb keine Grundlage mehr, weil die Neuordnung dieses Ausbildungsberufes vor dem Hintergrund der geplanten Verwaltungsreform statt fand und u. a. folgende neue Ausbildungsziele berücksichtigt werden müssen:

- die Einbeziehung von Inhalten des betriebswirtschaftlichen Denkens,
- kaufmännisches Grundwissen (Marketing, kaufmännisches Rechnen, doppelte Buchführung, Controlling),
- kostenbewusstes Denken und Handeln.

Da in vielen Verwaltungen erst in den Jahren nach 2005 die Umstellung des Haushaltsrechts abgeschlossen sein wird, ist eine Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse, wie in der Ausbildungsordnung für Verwaltungsfachangestellte gefordert, bis dahin nicht oder nur eingeschränkt möglich. Diese Verwaltungen, wie auch Verwaltungen, in denen verwaltungsrechtliche Inhalte keine oder nur eine untergeordnete Rolle spielen, werden weiterhin bevorzugt Fachangestellte für Bürokommunikation ausbilden. Eine Verschmelzung der

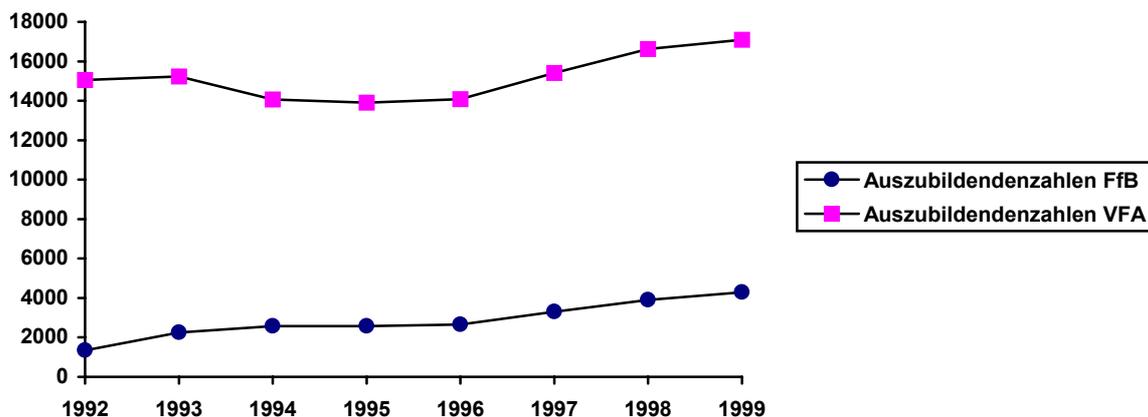
beiden Ausbildungsberufe hätte den unvermeidlichen Verlust von Ausbildungsplätzen zur Folge.

Die Lücken, die durch das „Verschwinden“ der Berufsausbildung Fachangestellte/r für Bürokommunikation im öffentlichen Dienst entstehen würden, müssten mit extern ausgebildeten Fachkräften aus der privaten Wirtschaft gefüllt werden.

Seit dem Inkrafttreten der Ausbildungsordnung im Jahr 1992 bis zum Jahr 1999 sind die Ausbildungszahlen für die Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation langsam aber beständig gestiegen. Die Zahl der Auszubildenden hat sich in diesem Zeitraum mehr als verdreifacht.

Auch im Vergleich mit der Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse im Ausbildungsberuf Verwaltungsfachangestellte/r, zeigt sich deutlich die langsame aber kontinuierliche Zunahme von Ausbildungsverhältnissen bei Fachangestellten für Bürokommunikation:

**Grafik 4: Ausbildungsverhältnisse (Fachangestellte für Bürokommunikation (FfB) und Verwaltungsfachangestellte (VFA)) 1992-1999**



BIBB /4.2 KV/ Stöhr

Der Anstieg bei den Ausbildungsplätzen für Fachangestellte für Bürokommunikation hat zwei wesentliche Ursachen: Zum einen hat der Ausbildungsberuf im öffentlichen Dienst einen guten Ruf erworben, die Fachkräfte werden als gut ausgebildete und vielseitig einsetzbare Mitarbeiter geschätzt, zum anderen wird in den Verwaltungen, oft aus gesellschaftlicher Verantwortung heraus, über den Eigenbedarf hinaus ausgebildet.

Problematisch ist, insbesondere für die Fachkräfte, letzterer Ausbildungsgrund. Die Fachkräfte werden für den öffentlichen Dienst ausgebildet und haben nach fehlender Übernahme durch die ausbildende Verwaltung auch in der privaten Wirtschaft unklare Aussichten auf eine Beschäftigung. Fachkräfte, die nach der Ausbildung keine dauerhaften Arbeitsverträge

erhalten, werden oft noch für einige Zeit von den Verwaltungen beschäftigt und müssen sich dann auf dem Arbeitsmarkt behaupten.

### **3.2 Unklare Beschäftigungssituation für die Fachangestellten**

Die Einschätzung der Situation für Fachangestellte für Bürokommunikation auf dem „freien Arbeitsmarkt“ ist schwierig. Die befragten Personen haben sich im Rahmen der Interviews recht unterschiedlich geäußert. So gibt es Personal- und Ausbildungsverantwortliche und Fachkräfte, die in ihrem Umfeld durchaus private Unternehmen nennen können, bei denen Fachkräfte nach der Ausbildung einen Arbeitsplatz gefunden haben. Befragte Fachkräfte äußerten sich zum Teil sogar sehr optimistisch zu ihren Beschäftigungsmöglichkeiten außerhalb des öffentlichen Dienstes. In anderen Verwaltungen wird jedoch ein eher düsteres Bild gezeichnet, wenn es um die Beschäftigungslage in der privaten Wirtschaft geht. Regionale Unterschiede und die jeweilige Übernahme-situation in den befragten Verwaltungen geben hier den Ausschlag für die jeweiligen Einschätzungen, hinzu kommen natürlich auch individuelle Voraussetzungen und Möglichkeiten der befragten Fachkräfte.

In den Fallstudien zeigte sich auch, dass in der Regel eine negative Beurteilung der Arbeitsmarktlage durch die Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen einer Verwaltung einherging mit einer negativen Einschätzung der Beschäftigungsaussichten durch die Auszubildenden dieser Verwaltung. Zum Glück gilt dieser Zusammenhang aber auch für den positiven Fall. In den befragten Verwaltungen in denen die Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen ein freundliches Bild der Beschäftigungslage beschrieben, waren auch die Auszubildenden optimistisch gestimmt, auch im Hinblick auf eine mögliche Beschäftigung in einer privaten Firma.

Um eine realistischere Einschätzung der Beschäftigungssituation für Fachangestellte für Bürokommunikation in der privaten Wirtschaft zu erhalten, hätten arbeitslose Fachangestellte befragt werden müssen oder Fachangestellte, die bereits einen Arbeitsplatz in der privaten Wirtschaft gefunden haben. Für beide Personengruppen gestaltet sich aber bereits die Adressenbeschaffung (aus Gründen des Datenschutzes) als äußerst schwierig.

Tatsächlich scheint es aber für Fachangestellte für Bürokommunikation nicht immer einfach zu sein, außerhalb des öffentlichen Dienstes einen Arbeitsplatz zu finden. Auch die Übernahme-situation in den ausbildenden Verwaltungen ist, wie bereits oben angesprochen, nicht unproblematisch. 29 Prozent der befragten Verwaltungen haben laut den Ergebnissen der schriftlichen Befragung ausgebildet aber anschließend keine Fachkräfte übernommen. 78

Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen gaben an, dass in ihrer Verwaltung keine Fachangestellten für Bürokommunikation aus anderen Verwaltungen eingestellt worden sind. Nur 5 Prozent der befragten Fachkräfte wurden von einer „fremden“ Verwaltung eingestellt.

Bei diesen Ergebnissen ist aber 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. Ähnliches gilt auch für ausgebildete Verwaltungsfachangestellte. Auch für sie ist es nicht einfach, in privaten Unternehmen eine Stelle zu finden und auch die Übernahme nach der Ausbildung ist nicht in jedem Fall garantiert.

Festzustellen bleibt aber auch, dass die Positivbilanz für die Berufsausbildung Fachangestellte/r für Bürokommunikation eher erfreulich ausfällt. In immerhin 121 der 174 schriftlich befragten ausbildenden Verwaltungen werden ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation auch beschäftigt.

Aufgrund der auch weiterhin angespannten finanziellen Situation im öffentlichen Dienst muss den Fachangestellten für Bürokommunikation künftig eine noch arbeitsmarktgerechtere Berufsausbildung vermittelt werden, mit der sie sich in privaten Unternehmen besser als bisher bewerben und behaupten können.

Bis zu einer ersten Beruhigung der Ausbildungs- und Beschäftigungssituation werden aus demografischer Sicht noch mindestens 10 Jahre vergehen in denen Auszubildende und Fachkräfte unter erschwerten Bedingungen Ausbildungs- und Arbeitsplätze finden müssen, auch wenn bereits für viele Wirtschaftszweige für die Zukunft ein Fachkräftemangel vorhergesagt wird<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Vgl. auch: Von der Massenarbeitslosigkeit zum Fachkräftemangel. In: IAB Kurzbericht Ausgabe Nr. 9 vom 28.06.2000.

### 3.3 Image-Probleme

Was das „Image“ des Berufes betrifft, muss tatsächlich einiges verbessert werden, auch der Bekanntheitsgrad der Ausbildungsinhalte dieser Berufsausbildung außerhalb (und innerhalb) des öffentlichen Dienstes kann und muss noch erhöht werden.

Fachangestellte für Bürokommunikation werden in einigen Verwaltungen wie Schreibkräfte eingesetzt, weil die Mischarbeitsplätze, an denen die Fachangestellten arbeiten sollen, nicht vorhanden sind oder weil die Fachangestellten nur aus Mitteln bezahlt werden können, die eigentlich für Schreibkräfte eingeplant sind.

In einigen anderen Verwaltungen, die weniger unter finanziellen Problemen leiden, werden Fachangestellte für Bürokommunikation trotzdem als „bessere Schreibkräfte“ eingestuft.

Das Verwaltungsfachangestellte die interessante Sachbearbeitung machen würden, während die Fachangestellten für Bürokommunikation ausschließlich die langweiligen Schreibarbeiten übernehmen müssten, wurde dann in einigen Interviews von Fachkräften auch deutlich geäußert.

Die Neuordnung der Berufsausbildung zum/zur Fachangestellten für Bürokommunikation hat die Vorgängerberufe Stenosekretär/-in und Bürogehilfe/-in nicht einfach abgelöst oder ersetzt. Mit der Neuordnung ist ein **neues und eigenständiges Berufsbild** geschaffen worden. Gut ausgebildete Fachkräfte ausschließlich als Schreibkräfte einzusetzen ist sicherlich eine Verschwendung von Ressourcen.

### 3.4 Neuordnung des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation

Bei verschiedenen Antworten sowohl der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen als auch der Fachkräfte geht hervor, dass Nachbesserungen bei den Inhalten der Berufsausbildung wünschenswert oder sogar notwendig sind. Dies trifft insbesondere auf betriebswirtschaftliche/kaufmännische Ausbildungsinhalte zu. Vor dem Hintergrund der Verwaltungsreform sollten zukunftsorientierte verwaltungsbetriebswirtschaftliche Ausbildungsinhalte wie z. B. Kosten- und Leistungsrechnung, Buchführung, betriebsspezifische Wirtschaftlichkeitsberechnungen, Controlling und außerdem Fremdsprachen in die Ausbildungsordnung aufgenommen werden. Die Erweiterung der bisherigen Ausbildungsinhalte um zukunftsorientierte Inhalte und Lernziele kann die beruflichen Chancen der Fachangestellten für Bürokommunikation auch außerhalb des öffentlichen Dienstes erheblich verbessern.

Hinsichtlich der Erhaltung und Schaffung von Ausbildungsplätzen und der Verbesserung der Situation der Fachkräfte, die nicht vom Ausbildungsbetrieb übernommen werden konnten oder können, sollte eine Neuordnung des Ausbildungsberufes Fachangestellte/r für Bürokommunikation in Angriff genommen werden, die neue und zukunftsorientierte Ausbildungsinhalte berücksichtigt.

Vorschläge für die Neuordnung des Ausbildungsberufes Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation finden sich in: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Stiller, I.; Stöhr, A.: Ergebnisse aus der Evaluation der Büroberufe. Bonn, 2001.

## Anhang

### A.1 Eingesetzte Untersuchungsinstrumente

Im ersten Schritt wurde eine repräsentative schriftliche Befragung in Verwaltungen (Behörden)/Betrieben des öffentlichen Dienstes - hier bezogen auf den Ausbildungsberuf Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation - durchgeführt. Befragt wurden Personal- und Ausbildungsverantwortliche und einschlägig ausgebildetes Fachpersonal. Die Ergebnisse der schriftlichen Befragung wurden als Materialband (Zwischenbericht) veröffentlicht<sup>24</sup>.

Im zweiten Schritt wurden Fallstudien in ausgewählten Verwaltungen/Betrieben durchgeführt. Gegenstand der Fallstudien waren leitfadengestützte Interviews mit Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, Arbeitnehmervertretern/-vertreterinnen, einschlägig ausgebildetem Fachpersonal und Auszubildenden.

#### A.1.1 Schriftliche Befragung

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.

---

<sup>24</sup> Stöhr, A.: Projekt Evaluation der Büroberufe. Band IV. Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften in den ersten Berufsjahren - hier bezogen auf den Ausbildungsberuf Fachangestellter/ Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Wissenschaftliche Diskussionspapiere, Heft 42. Berlin, 1998.  
(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).

Die Adressenbeschaffung erfolgte über die zuständigen Stellen und über Studieninstitute.

**Tabelle 31: Brutto-/Nettoeinsatz und Rücklauf von Fragebögen**

Bundesland	Netto- stich- probe abs.	Brutto- Einsatz abs.	Aus- fälle abs.	Netto- Einsatz abs.	Rücklauf P/A abs.	Anteil Spalte 4 Prozent	Rücklauf aus wie vielen Verwaltungen F antworteten abs.	Anteil Spalte 4 Prozent	Rücklauf F insg. abs.	Rücklauf F pro Verwal- tung Ø
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) sandten 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 sind 45 Bundesverwaltungen, 42 Landesverwaltungen und 81 Kommunalverwaltungen, 6 Verwaltungen machten keine Angaben über ihre Zugehörigkeit. Die Größe der Verwaltungen (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 sind 159 Frauen und 5 Männer, 1x gab es 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

### **A.1.2 Fallstudien**

Im Rahmen der betrieblichen Befragungen wurden Fallstudien in Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen durchgeführt. Der Begriff Fallstudie bedeutet, dass nicht der einzelne Gesprächspartner, sondern die Verwaltung/ der Betrieb Gegenstand der Untersuchung ist. Dadurch werden Zusammenhänge und Sichtweisen in den jeweils untersuchten Verwaltungen/Betrieben erkennbar. Fallstudien haben explorativen Charakter und erheben keinen Anspruch auf Repräsentativität. Sie können aber Entwicklungen und Trends aufzeigen und z. B. das Gesamtbild einer schriftlichen Befragung ergänzen und abrunden.

Fallstudien gehören zur qualitativen Forschung, die den Anspruch hat, komplexe Einzelfälle sorgfältig und umfassend qualitativ zu beschreiben und werden als interpretationsrelevante Ergänzungen zur quantitativen Forschung verstanden.

Zur Evaluation des Ausbildungsberufes Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation wurden im Bereich des öffentlichen Dienstes insgesamt 6 Fallstudien realisiert, davon jeweils 2 Fallstudien in Verwaltungen des Bundes, der Länder und der Kommunen.

Die Fallstudien sollten ursprünglich in Verwaltungen in den sechs Bundesländern Bayern, Berlin, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen-Anhalt realisiert werden.

Da bereits für die schriftliche Erhebung im öffentlichen Dienst keine Landesverwaltung in Bayern ausgemacht werden konnte, die Fachangestellte für Bürokommunikation ausbildet und Adressen von Verwaltungen aus Thüringen für die Ergänzung fehlender Adressen in Sachsen-Anhalt eingesetzt werden mussten, wurde eine Fallstudie nach Baden-Württemberg und eine weitere Fallstudie nach Thüringen verlegt.

Die Fallstudien wurden schließlich in folgenden Bundesländern und Verwaltungen durchgeführt:

**Tabelle 32: Fallstudien in Bundesländern**

<b>Bundesland</b>	<b>Bundesverwaltung</b>	<b>Landesverwaltung</b>	<b>Kommunalverwaltung</b>
Baden-Württemberg		1	
Berlin	1		
Hessen		1	
Niedersachsen			1
Nordrhein-Westfalen	1		
Thüringen			1

Pro Fallstudie sollten jeweils mindestens 3 Personen befragt werden; dabei kamen als Gesprächspartner die Personal- und/oder Ausbildungsverantwortlichen (eine Person), einschlägig ausgebildetes Fachpersonal (möglichst zwei Personen), Auszubildende (möglichst zwei Personen) sowie (sofern vorhanden) ein/e Arbeitnehmervertreter/-in in Frage. Mindestens sollte eine Fallstudie aus Gesprächen mit einem/einer Personalverantwortlichen, einer Fachkraft sowie einem/ einer Auszubildenden bestehen.

### A.1.3 Gesprächsleitfäden

Den Interviews, die im Rahmen der Fallstudien mit Ausbildungs-/Personalverantwortlichen, Fachkräften, Auszubildenden und Betriebs-/Personalräten durchgeführt wurden, waren Gesprächsleitfäden zugrundegelegt. Die Gesprächsleitfäden wurden getestet und entsprechend den Ergebnissen der Pretests überarbeitet. Diese waren für alle zu evaluierenden Berufe weitestgehend identisch, und zudem wurde soweit wie möglich versucht, mit den verschiedenen Gesprächspartnern eines Betriebes die jeweils gleichen Themen zu behandeln. Die Leitfäden umfassten – verkürzt dargestellt – die folgenden Fragenkomplexe:

#### Ausbildung:

Ausbildungsberufe, Ausbildungserfahrung, Anzahl Auszubildender, Bewerberauswahl (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche),  
Berufswahl (nur Fachkräfte, Auszubildende),  
Ablauf und Organisation der Ausbildung, Umsetzung der Ausbildungsordnung;

#### Beschäftigung:

Übernahme,  
Arbeitsanforderungen,  
Weiterbildung und Aufstieg,  
Arbeitsmarktchancen;

#### Zukünftige Entwicklung:

Entwicklung der Auszubildendenzahlen und Übernahmen (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche),  
Organisatorisch-technische Entwicklung und deren Auswirkungen auf berufliche Anforderungen.

Die Interviews mit den Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen dauerten in der Regel zwischen 45 Minuten und 90 Minuten. (Mindestens 30 Minuten, wenn die Gesprächspartner nur wenig Zeit erübrigen konnten, aber in Einzelfällen deutlich über zwei Stunden, vor allem wenn mehrere leitende Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen befragt wurden). Die Gespräche mit den Auszubildenden und den Fachkräften beanspruchten 30 bis 60 Minuten. Die Interviews mit den Arbeitnehmervertretungen waren am kürzesten, zumeist nicht länger als 30 Minuten.

## A.2 Verzeichnis der Tabellen

	Seite
Tabelle 1: Neueingestellte Auszubildende	15
Tabelle 2: Ausbildungsverhältnisse 1994-1999	18
Tabelle 3: Methoden und Sozialformen des beruflichen Lehrens nach Bunk	39
Tabelle 4: Fachbereiche in denen ausgebildet wurde	44
Tabelle 5: Bewertung von Fachpraxis und Fachtheorie in der Verwaltung	51
Tabelle 6: Bewertung von Fachpraxis und Fachtheorie in der Berufsschule	52
Tabelle 7: Bewertung von Fachpraxis und Fachtheorie im Studieninstitut	52
Tabelle 8: Vorbereitung auf die Arbeit	53
Tabelle 9: Themen der Kooperation mit der Berufsschule	63
Tabelle 10: Teilnahme an Abschlussprüfungen	68
Tabelle 11: Vermittelte Zusatzqualifikationen	73
Tabelle 12: Zertifizierte Zusatzqualifikationen	74
Tabelle 13: Dauer befristeter Arbeitsverträge	81
Tabelle 14: Arbeitslosigkeit nach der Ausbildung	81
Tabelle 15: Zufriedenheit mit der Berufswahl	82
Tabelle 16: Eingruppierung von Ausbildungsabsolventen	86
Tabelle 17: Durchschnittliches monatliches Bruttoentgelt	87
Tabelle 18: Regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit	87
Tabelle 19: Aufgabenbereiche	90
Tabelle 20: Seit wann im Aufgabenbereich tätig	91
Tabelle 21: Kerntätigkeiten	92
Tabelle 22: Einarbeitungszeit	93
Tabelle 23: Genutzte Bürogeräte/-kommunikationsmittel	95
Tabelle 24: Anforderungen am Arbeitsplatz	97
Tabelle 25: Geplante Weiterbildungen	101
Tabelle 26: Arten der geplanten Weiterbildung	101
Tabelle 27: Einschätzung der Arbeitsplatzsicherheit	103
Tabelle 28: Einschätzung der künftigen Aufstiegsmöglichkeiten	103
Tabelle 29: Einschätzung der künftigen Bezahlung	104
Tabelle 30: Einschätzung der künftigen Arbeitszufriedenheit	104
Tabelle 31: Brutto-/Nettoeinsatz und Rücklauf von Fragebögen	116
Tabelle 32: Fallstudien in Bundesländern	118

**A.3 Verzeichnis der Grafiken**

	Seite
Grafik 1: Zufriedenheit der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen mit der Ausbildungsordnung in der schriftlichen Befragung (N=174)	30
Grafik 2: Zufriedenheit mit den Ausbildungsordnungen	31
Grafik 3: Zufriedenheit der Fachkräfte mit dem derzeitigen Aufgabengebiet	84
Grafik 4: Ausbildungsverhältnisse (Fachangestellte für Bürokommunikation (FfB) und Verwaltungsfachangestellte (VFA)) 1992-1999	110



## Abstract

Published in 2001, Andreas Stöhr's 'Evaluation of office occupations – final report on the regulated occupation of office communications professional', presents the results of a scientific study of this training programme. It is part of the series dedicated to 'Evaluation of office occupations' and presents findings from the eponymous Federal Institute for Vocational Training (*BIBB*) research project. The office occupations include commercial employees (industry, trade and handicrafts), commercial personnel for office communications (industry and trade) and professionals for office communications (public service sector). Training in these reformed regulated occupations has been possible since 1991/92. The purpose of evaluating training legislation is to determine whether and to what degree the objectives and intentions of the reforms to office occupations has been implemented in the actual practice of vocational training in enterprises and vocational schools as well as in training examinations. The assessment is also designed to show how qualifications are in fact used and the extent to which training legislation reflects actual skills demands.