

Rainer Loidl, Walter Reiter, Barbara Willsberger

Evaluierung von  
Berufsinformationsbroschüren  
des Arbeitsmarktservice

Endbericht an die Bundesgeschäftsstelle  
des Arbeitsmarktservice Österreich



Wien, 20. November 2000

unter Mitarbeit von  
Wolfgang Laskowski

L&R SOZIALFORSCHUNG

Lechner, Reiter und Riesenfelder Sozialforschung OEG  
A-1060 Wien, Liniengasse 2A/1  
Tel: +43 (1) 595 40 40-0  
Fax: +43 (1) 595 40 40-9  
E-Mail: [office@lrsocialresearch.at](mailto:office@lrsocialresearch.at)  
<http://www.lrsocialresearch.at>

# Inhalt

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Vorwort</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Spezifizierung des methodischen Vorgehens</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1      | Literaturrecherche  | 5         |
| 2.1.1    | Werke in bibliografischen Datenbanken und themenrelevante Informationsressourcen im WWW | 6         |
| 2.1.2    | Themenschwerpunkte  | 8         |
| 2.2      | Verfahren zur Textanalyse der Broschüren  | 9         |
| 2.3      | Befragung   | 13        |
| <b>3</b> | <b>Informationsbedarf der BIZ-KundInnen</b>   | <b>16</b> |
| <b>4</b> | <b>BerufsInfoZentren</b>  | <b>18</b> |
| 4.1      | Organisation und Personal   | 18        |
| 4.2      | Bekanntheitsgrad  | 21        |
| 4.3      | Bestellwesen und Verteilung   | 23        |
| <b>5</b> | <b>Verwendung der Berufsinformationsbroschüren</b>                                      | <b>25</b> |
| <b>6</b> | <b>Beurteilung der Berufsinformationsbroschüren</b>                                     | <b>28</b> |
| 6.1      | Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe   | 29        |
| 6.1.1    | Textanalyse   | 29        |
| 6.1.2    | Stichprobe  | 34        |
| 6.1.3    | Zielgruppen und Verwendungskontext  | 35        |
| 6.1.4    | Beurteilung der Themenschwerpunkte  | 38        |
| 6.1.5    | Beurteilung formaler Kriterien  | 41        |
| 6.1.6    | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten                                | 43        |
| 6.2      | Broschürenreihe Jobchancen – Lehre  | 45        |
| 6.2.1    | Textanalyse   | 45        |
| 6.2.2    | Stichprobe  | 50        |
| 6.2.3    | Zielgruppen und Verwendungskontext  | 51        |
| 6.2.4    | Beurteilung der Themenschwerpunkte  | 53        |
| 6.2.5    | Beurteilung formaler Kriterien  | 56        |
| 6.2.6    | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten                                | 57        |
| 6.3      | Broschürenreihe Jobchancen – Schule   | 59        |
| 6.3.1    | Textanalyse   | 59        |
| 6.3.2    | Stichprobe  | 64        |
| 6.3.3    | Zielgruppen und Verwendungskontext  | 65        |
| 6.3.4    | Beurteilung der Themenschwerpunkte  | 67        |
| 6.3.5    | Beurteilung formaler Kriterien  | 70        |
| 6.3.6    | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten                                | 71        |
| 6.4      | Broschürenreihe Jobchancen – Studium  | 73        |

|                                       |  |            |
|---------------------------------------|--|------------|
| 6.4.1                                 | Textanalyse  | 73         |
| 6.4.2                                 | Stichprobe   | 78         |
| 6.4.3                                 | Zielgruppen und Verwendungskontext                       | 79         |
| 6.4.4                                 | Beurteilung der Themenschwerpunkte                       | 81         |
| 6.4.5                                 | Beurteilung formaler Kriterien                           | 83         |
| 6.4.6                                 | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten | 85         |
| 6.5                                   | Broschüre Berufsinfo EDV                                 | 87         |
| 6.5.1                                 | Textanalyse  | 87         |
| 6.5.2                                 | Stichprobe   | 91         |
| 6.5.3                                 | Zielgruppen und Verwendungskontext                       | 92         |
| 6.5.4                                 | Beurteilung der Themenschwerpunkte                       | 94         |
| 6.5.5                                 | Beurteilung formaler Kriterien                           | 96         |
| 6.5.6                                 | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten | 97         |
| 6.6                                   | Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung       | 99         |
| 6.6.1                                 | Textanalyse  | 99         |
| 6.6.2                                 | Stichprobe   | 104        |
| 6.6.3                                 | Zielgruppen und Verwendungskontext                       | 105        |
| 6.6.4                                 | Beurteilung der Themenschwerpunkte                       | 107        |
| 6.6.5                                 | Beurteilung formaler Kriterien                           | 109        |
| 6.6.6                                 | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten | 111        |
| 6.7                                   | Broschüre Berufswahl – Berufsfelder                      | 113        |
| 6.7.1                                 | Textanalyse  | 113        |
| 6.7.2                                 | Stichprobe   | 117        |
| 6.7.3                                 | Zielgruppen und Verwendungskontext                       | 118        |
| 6.7.4                                 | Beurteilung der Themenschwerpunkte                       | 120        |
| 6.7.5                                 | Beurteilung formaler Kriterien                           | 123        |
| 6.7.6                                 | Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten | 124        |
| <b>7</b>                              | <b>Vergleich ausgewählter Aspekte</b>                    | <b>126</b> |
| 7.1                                   | Aktualität   | 126        |
| 7.2                                   | Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau                 | 127        |
| 7.3                                   | Gestaltung   | 128        |
| 7.4                                   | Verständlichkeit   | 129        |
| <b>8</b>                              | <b>Empfehlungen</b>                                      | <b>132</b> |
| 8.1                                   | Kontextbezogene Verbesserungsmöglichkeiten               | 132        |
| 8.2                                   | Medienbezogene Verbesserungsmöglichkeiten                | 135        |
| <b>ANHANG 1 Literaturanalyse</b>      |  | <b>141</b> |
| <b>ANHANG 2 Befragungsinstrumente</b> |  | <b>154</b> |

# 1 Vorwort

Die Arbeits- und Berufswelt ist gegenwärtig massiven Veränderungen unterworfen, deren Ende nicht absehbar ist. Demnach bestimmt die Berufswahl heute nicht mehr den ganzen Lebensweg, sondern nur mehr eine ungefähre Richtung. So ist künftig auch kein stringenter Berufsverlauf bei wenigen DienstgeberInnen zu erwarten, sondern vielmehr eine Kette von unterschiedlichen, häufiger wechselnden Beschäftigungsverhältnissen.

Aufgrund dieser Entwicklung stehen Jugendliche und Erwachsene, die sich im Entscheidungsprozess hinsichtlich der Berufs- oder Ausbildungswahl befinden, ebenso wie BeraterInnen des AMS, BetreuerInnen in den BerufsInfoZentren oder Lehrkräfte in Schulen vor einer besonderen Herausforderung. Eine wichtige Funktion übernehmen in diesem Zusammenhang die Berufsinformationsmaterialien des AMS: Sie dienen sowohl Jugendlichen und Erwachsenen als auch Personen, die eine beratende oder ausbildende Funktion ausüben, als Informationsgrundlage.

Die vorliegende Studie hat zum Ziel, inhaltliche und gestalterische Elemente sowie Wirkung der Berufsinformationsmaterialien zu analysieren, also ob eine Information bei den BIZ-KundInnen auch „angekommen“ ist und von diesen genutzt werden kann.

Wie können und sollen nun Maßnahmen zur Medienevaluation aussehen? Es bieten sich drei Zugänge an, die in der vorliegenden Evaluierung auch alle genutzt wurden:

- Befragung der AdressatInnen
- Einschätzungen von ExpertInnen
- Analyse des Mediums

Da die Aussagen von KundInnen, Lehrkräften und BIZ-BetreuerInnen stark subjektiv geprägt sind, werden ihnen objektivierbare Ergebnisse aus Text- und Materialanalysen gegenübergestellt. Dennoch liegt das Hauptaugenmerk auf den Ergebnissen aus den Befragungen. An dieser Stelle sei daher allen InterviewpartnerInnen für ihre Auskunftsbereitschaft gedankt.

## **2 Spezifizierung des methodischen Vorgehens**

In den vergangenen Jahren war die zunehmende Verwendung eines Verfahrens zu beobachten, das als „Instruierte Evaluation durch NutzerInnen“ bezeichnet werden kann und ein kombiniertes Verfahren mit Elementen aus RezipientInnen- und ExpertInnenbeurteilungen darstellt. Diesem Entwicklungstrend folgend generiert die vorliegende Evaluierung die Ergebnisse aus Befragungen der einzelnen relevanten Personengruppen:

- BIZ-KundInnen
- BIZ-BetreuerInnen
- AMS-BeraterInnen
- Lehrkräfte
- ExpertInnen

Zudem wird zur Wahrung der methodischen Vielfalt und zur Kontrastierung der subjektiven Ergebnisse der Befragungen auf die Methoden der Literatur- und Textanalyse zurückgegriffen. Im Folgenden werden vorweg die Methodik und die wichtigsten quantitativen wie qualitativen Ergebnisse der Textanalyse dargestellt und die weiteren methodischen Vorgehensweisen skizziert.

### **2.1 Literaturrecherche**

Ziel der Literatur- und Informationsquellenrecherche ist es, Hinweise zur zielgruppen- und rezipientengerechten Gestaltung der Berufsinformationsmedien zu erhalten. Sie stellt somit neben den Daten aus den Erhebungen eine Grundlage für die Evaluation der Berufsinformationsbroschüren dar.

Die umfangreich angelegten und systematisch durchgeführten Recherchen in Literatur- und Forschungsdatenbanken und im WWW zielen darauf ab, einen Überblick über die Diskussionspunkte und Themen im Feld „Berufsinformation, Berufswahl, Berufsorientierung, Berufseinmündung, Medien und Evaluation“ zu erhalten. Vor allem soll damit eine bibliografische Basis geschaffen werden, auf deren Grundlage die existierenden Ansätze, Konzepte und Projekte dargestellt und themenbezogen geordnet werden können. Zusätzlich erfolgt eine Identifizierung der relevanten Institutionen, Personen und Werke.

### **2.1.1 Werke in bibliografischen Datenbanken und themenrelevante Informationsressourcen im WWW**

Insgesamt wird in sieben deutsch- und englischsprachigen bibliografischen Datenbanken aus dem sozialwissenschaftlichen, erziehungswissenschaftlichen und psychologischen Bereich nach relevanten Werken gesucht (siehe Tabelle 1). Die eingesetzten Suchstrategien und die konkreten Suchabfragen richten sich nach der Charakteristik der jeweiligen Datenbank (z. B. Umfang der Datenbank, Art der Datensatzstruktur, durch die Datenbank abgedeckte Wissenschaftsdisziplinen), damit die relevanten Werke identifiziert werden können und die Anzahl der gefundenen Werke in einem überschaubaren Bereich bleibt. Wesentlich dabei ist, dass die Anzahl der relevanten Einträge zwischen einzelnen Datenbanken nicht unmittelbar vergleichbar ist so sind etwa die 119 Einträge in der Datenbank PSYCLIT oder die 182 Einträge im Gesamtverbund ALEPH nicht direkt mit den 88 Einträgen in ERIC gleichzusetzen. Letztere weisen aufgrund der Datenbankcharakteristik und der gewählten Suchstrategien eine wesentlich höhere Themenspezifität auf.<sup>1</sup> Zur Orientierung wird hier eine „Skala“ für die „Enge“ bzw. „Breite“ der Suchabfrageformulierung eingeführt<sup>2</sup>. Somit sind die ausgewiesenen Zahlen für die Einträge pro Datenbank gemäß ihrer Relevanz für die vorliegende Thematik unterschiedlich zu gewichten.

Mit der gewählten Vorgangsweise werden insgesamt 647 Einträge in den angegebenen Datenbanken (Stand April 2000) systematisch erfasst. Es ist darauf hinzuweisen, dass jeder Eintrag auf seine Themenrelevanz und Aktualität hin evaluiert ist. Darüber hinaus sind die Trefferlisten datenbankintern auf Redundanz geprüft. Eine datenbankübergreifende Redundanzprüfung ist derzeit für SOLIS und FORIS durchgeführt. Im Weiteren kann die Redundanzprüfung im Wesentlichen auf die Datenbanken SOLIS, FORIS und PSYCLIT jeweils in Verbindung mit ALEPH eingeschränkt werden.

---

<sup>1</sup> Zur Verständlichkeit sei hier ein Beispiel angeführt: Würde man in ERIC eine gleich „breite“ Suchabfrage formulieren wie in ALEPH, würde dies in ERIC zu unüberschaubaren ca. 3.300 Ergebnissen führen. Würde man hingegen die in ERIC formulierte „enge“ Suchstrategie auch in ALEPH, SOLIS oder FORIS anwenden, hätte man gar keine Treffer.

<sup>2</sup> „Breit“ angelegt ist eine Suchabfrage mit Suchbegriffen wie „Berufsorientierung“, „Berufsinformation“, „Berufswahl“ etc. im Freitext bzw. als „keyword“; „eng“ ist sie mit Suchbegriffen wie „textbook evaluation AND vocational education“ als „descriptors“.

**Tabelle 1: Literatur- und Forschungsdatenbanken und die Anzahl relevanter Einträge**

| Datenbank           | Bezeichnung  | Anzahl relevanter Einträge | Formulierung der Suchabfrage <sup>3</sup> |
|---------------------|--|----------------------------|---|
| SOLIS               | Sozialwissenschaftliche Literatur                            | 55                         | 3   |
| FORIS               | Forschungsprojekte Sozialwissenschaft                        | 75                         | 3   |
| ALEPH               | Gesamtverbund der österreichischen Universitätsbibliotheken  | 182                        | 2   |
| ÖZDB                | Österreichische Zeitschriftendatenbank                       | 21                         | 1   |
| SSCI                | Social Sciences Citation Index                               | 107                        | 1   |
| PSYCLIT (1989–1999) | Psychologische Literatur                                     | 119                        | 2   |
| ERIC                | Datenbank zu Karriereplanung, Berufs- und Erwachsenenbildung | 88                         | 5   |
| Gesamt              |  | 647                        |   |

Zusätzlich zur Recherche von Datenbankeinträgen wird im WWW nach themenspezifischen Quellen gesucht; die Suche erfolgt über Metasuchmaschinen bzw. unterstützt durch spezielle Suchprogramme mit „search agent“-Funktionen. Die Themenbereiche sind mit „Jugend, Bildung, Beruf, Medienpädagogik“ vorgegeben. Insgesamt werden im Rahmen dieser Recherche 13 themenrelevante Informationsressourcen im WWW gefunden: Europäische Union (Generaldirektion für Bildung und Kultur), Eurydice, Europäischer Sozialfonds, Eures, Arbeitsmarkt- und Berufsforschung in der Bundesanstalt für Arbeit, Bundesinstitut für Berufsbildung, Deutsches Jugendinstitut e. V., ETUC – Europäische Gewerkschaftsvereinigung, UNICE – Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe, ILO – International Labour Office, OECD, CEDEFOP, UNESCO. Zudem wurden einige der im Bereich „Mediengestaltung und Berufsinformation/Berufsorientierung“ aktiven Personen und Institutionen identifiziert (siehe Anhang).

---

<sup>3</sup> Zur Darstellung der „Enge“ bzw. „Weite“ der gewählten Suchstrategie und -abfrage und damit der themen- und fragestellungsspezifischen Relevanz der Werke wird eine Skala von 1 bis 5 eingeführt. Mit „1“ bezeichnete Datenbankabfragen sind sehr themenunspezifisch, „3“ bedeutet mittlere und „5“ sehr hohe Themenspezifität.

## 2.1.2 Themenschwerpunkte

Bei den Datenbankeinträgen konnten folgende inhaltliche Schwerpunkte identifiziert werden (siehe auch Anhang):

- Übergang Schule/Beruf
- Konzepte der Berufsinformation und Qualitätssicherung
- Evaluation von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen
- Medien und Berufsinformation
  - Traditionelle Medien
  - Lernprogramme, „distance learning“ und Multimedia
  - Gestaltungskriterien und Qualitätssicherung neuer Medien
  - Konkrete Anwendungen neuer Medien

Den Analyseergebnissen zufolge wird das Thema Evaluation in Bereichen wie Lehrveranstaltungs- und Lehrendenbeurteilung, Hochschuldidaktik und Pädagogik sehr ausführlich thematisiert. Hierbei geht es letzten Endes aber immer um die Frage der Gestaltung von Unterricht und Lehre, und in diesem Zusammenhang auch um den Einsatz von Medien. Für den Fragenkomplex der vorliegenden Studie sind die zu diesem Evaluationsbereich existierenden Vorschläge und Publikationen allerdings von nachgeordneter Bedeutung, da sie an einer anderen Stelle des Vermittlungs- und Kommunikationsprozesses ansetzen, nämlich beim Lehrenden, eventuell noch bei dessen Einsatz von Medien, aber nicht bei der Mediengestaltung im Detail.

Spärlicher fällt das Ergebnis zu „Medienevaluation“, insbesondere mit dem Nachsatz „zur Berufsinformation“, aus – vor allem angesichts des Umfangs der Literatur und der großen Zahl von „Evaluationsbögen“ zur Beurteilung von Unterricht und Lehre. Die meisten Personen und Institutionen, die sich dem Themenkreis „Mediengestaltung in der Berufsinformation und Berufsorientierung“ widmen, kommen von den Erziehungswissenschaften und der Pädagogik. Der Bereich der „Medienwirkungsforschung“ formt sich derzeit erst heraus, hat seine Wurzeln allerdings in der Werbe-, Markt- und Medienpsychologie, weshalb fast ausschließlich Einträge dieser Art, beispielsweise ZuschauerInnenreaktionen oder KonsumentInnenverhaltensweisen(-änderungen) auf Werbemittel, zu finden sind. Theoretische Beiträge kommen häufig aus den Bereichen Kommunikationswissenschaften und Publizistik.

Zum Thema der „Evaluation“ von Medien finden sich in Summe also nur vereinzelte Beiträge, wie auch zu konventionellen Medien weniger Literatur zu finden ist als zu neueren Medien. Profunde oder getestete Kriterien zur Mediengestaltung werden unserer Recherche nach nur unzureichend eingesetzt. Trotz zahlreicher Bemühungen um eine Standardisierung der Mediengestaltung erfolgt diese offenbar meist auf der Basis von Erfahrungswerten (prominentestes Beispiel ist die Zulassung von Lehr- und Unterrichtsmaterialien).

## 2.2 Verfahren zur Textanalyse der Broschüren

Die Recherchen für die Entscheidung über das methodische Vorgehen bei der Textanalyse – insbesondere für die Thematik der „Berufsorientierung“ – werfen zwei Fragen auf: Können Textgestaltung und Verständlichkeit quantifiziert werden? Gibt es bereits empirische Untersuchungen für Medienevaluation, die als Referenzmodelle für die Analyse dienen können?

Zur ersten Frage liegen unterschiedliche Annahmen vor, doch lässt sich anhand von Autoren wie Ballstaedt (1997) festlegen, dass – trotz teilweise anders lautender Einschätzungen von ExpertInnen hinsichtlich des Messens sprachlicher Gestaltung: „Das sind Erfahrungswerte. Es gibt keine quantitativ festlegbaren Kriterien. Sprachliche Gestaltung ist ein subjektiver Erfahrungswert.“ (Interview Y1) – die Textgestaltung durchaus quantifiziert und bestimmte Verständlichkeitsmaße objektiviert werden können. In diesem Zusammenhang ist die Quantifizierung jedoch als ergänzende Funktion zu verstehen.

In Bezug auf existierende Beispiele für Medienevaluation auf der Ebene der Textanalyse bietet sich ein eher klägliches Bild, was sowohl in den Rechercheergebnissen als auch in der Einschätzung einer Expertin zum Ausdruck kommt. „Bezüglich Inhalts- und Dokumentenanalyse – das ist in der Pädagogik ein eher vernachlässigtes Forschungsthema.“ (Interview Y2)<sup>4</sup> Hinweise auf Analyseverfahren dieser Art entstammen am ehesten der Linguistik und der Instruktionspsychologie.<sup>5</sup> Die spärliche Literatur zur Mediengestaltung ist größtenteils theoriegeleitet.

Für die im Rahmen der vorliegenden Evaluation durchgeführte Textanalyse<sup>6</sup> entschied sich das EvaluatorInnenteam<sup>7</sup> für ein Konzept, das folgende Teile vorsieht:

- formal-deskriptiv
- inhaltlich-verständlichkeitsbezogen
- selektiv-aspektbezogen

Die Analyse soll auch dazu dienen, exemplarisch einige Möglichkeiten aufzuzeigen, und eine Anregung sein, bei der Evaluation von Medien objektivierende Verfahren stärker einzusetzen.

---

<sup>4</sup> Durch unsere Recherche und die Auskünfte der ExpertInnen sind uns lediglich zwei Untersuchungen bekannt geworden, die im Bereich „Evaluation von Berufsinformationsmaterialien“ anzusiedeln sind. Einerseits ist das eine vom BMUK in den 90er Jahren beauftragte Studie zur Evaluation von Berufsorientierungsmaterialien, zu der jedoch keine näheren Auskünfte gegeben werden konnten und die derzeit noch nicht verschriftet und auch nicht zugänglich ist. Andererseits ist das eine von Hinrichsen (1998) durchgeführte „Evaluation von Lernsoftware in der beruflichen Bildung zu ‚Montagetechnik‘, in der es um die Entwicklung von Lernsoftware und deren Erprobung geht.

<sup>5</sup> vgl. Ballstaedt (1997), S. 95ff.

<sup>6</sup> Zum besseren Verständnis ist anzumerken, dass „Text“ nicht nur im Sinne von „geschriebenes Wort“ verwendet wird, sondern dass auch Darstellungsformen wie Grafiken, Tabellen, Charts, Fotos und Piktogramme unter diesem Begriff subsumiert werden.

<sup>7</sup> Wolfgang Laskowski, Rainer Loidl, Walter Reiter, Barbara Willsberger

Der **formal-deskriptive Analyseteil** beinhaltet ein eigens für diese Evaluation entwickeltes Verfahren, das eine Beschreibung von gestalterischen Aspekten, d. h. des Gesamtlayouts, der Textgestaltung, der Typografie, der Visualisierung mittels Grafiken und/oder Fotos, umfasst. Die Idee dabei ist, dass die Gestaltung anhand dieser Kenngrößen, vor allem anhand des Verhältnisses verschiedener Textteile (geschriebenes Wort, Grafiken, Tabellen) zueinander, objektiviert, quantifiziert und in Bezug zu den Beurteilungen der befragten Personen gesetzt werden kann.

Eine wesentliche Unterscheidung betrifft die „Natur“ der Information bzw. des Textes. Wir unterscheiden hier die beiden Informationstypen „informative Information“ und „orientierende Information“ mit jeweils zwei Subtypen (allgemein versus spezifisch), insgesamt also vier Typen von Information:

- Orientierung im Werk (Zurechtfinden, Handhabung/Handhabbarkeit)
  - Inhaltsverzeichnis
  - Literaturangabe
  - Glossar
- Orientierung allgemein (Information mit Orientierungscharakter, über den Informationsgehalt des Mediums hinausgehend)
  - Weiterführende Adressen
  - AnsprechpartnerInnen
  - Internetadressen
- Allgemeine Informationen (in Bezug auf Beruf, Beschäftigung, Ausbildung, Arbeitsmarkt; insbesondere für Informationsbedarf der Zielgruppen)
  - Einleitung
  - Generelle Informationen
- Spezialinformation/Kerninformation (spezifische Information, „eigentliche“ Information)

In diesem Analyseteil werden die in einer Broschüre verfügbaren Seiten den vier inhaltlichen Teilen mengenmäßig und prozentuell zugeordnet, um aufzuzeigen, wie viel „Platz“ diesen vier Informationsaspekten jeweils eingeräumt wird. Zur objektiven Messung wird für jede Broschüre mittels der Methode des Systematischen Samplings<sup>8</sup> ein Sample gebildet. Das untersuchte Sample besteht aus fünf Prozent aller Seiten in der Broschüre.<sup>9</sup> Bei dünneren Broschüren (z. B. Jobchancen – Schule, Berufswahl – Berufsfelder) wurde eine Vollerhebung durchgeführt.

Eines der wichtigsten Elemente in einem Printmedium, um Informationen in größerem Umfang zu visualisieren und in strukturierter Form weiterzugeben, stellt der Text (in weiterem Sinne definiert) und dessen Gliederung dar. Aus diesem Grunde wurden auch hier sehr detailliert Kennzahlen erhoben, die später zueinander in Beziehung ge-

---

<sup>8</sup> vgl. Holm (1981)

<sup>9</sup> Dabei werden diese fünf Prozent der Gesamtseitenzahl berechnet und dann ein bei jeder Messung gleich bleibender, Abstand zwischen den Seiten angenommen. Die erste Seitenzahl bzw. erste Messung findet auf einer zufällig gewählten Seite im Intervall  $0 \leq x \leq 10$  in gleich bleibendem Abstand statt.

setzt werden und Aussagen über die Textdichte und die Gestaltung eines Mediums ermöglichen sollen.

■ Umfang des Textes

Die Kennzahl „Umfang“ beinhaltet Seitenangaben in absoluten Zahlen und in Prozent bezogen auf die Gesamtzahl der Seiten in der Broschüre. Dabei wird, wie oben bereits geschildert, in jedem der festgelegten Hauptteile der Broschüre die Anzahl der Seiten erhoben.

■ Weitere Kennzahlen des Textes

Um detailliertere Informationen über die Beschaffenheit und Aufbereitung des Textes zu erhalten, wurden noch weitere Kennzahlen erhoben. Der Wert Zeile pro Seite ergibt sich aus dem Durchschnittswert der Zeilen auf den Seiten im festgelegten Sample. Auf dieselbe Art und Weise wurden die Kennzahlen Wörter pro Seite, Wörter pro Zeile und Wörter pro Werk ermittelt. Die Gesamtzahl der Wörter pro Broschüre ergibt sich dann aus der Addition der Wörter der einzelnen Teile.

■ Verhältnis von Text zu grafischen Elementen

Neben den oben beschriebenen Kennzahlen, die sozusagen Aufschluss über die Textdichte geben sollen, interessiert auch das Verhältnis zwischen Textfläche und Fläche, die von Grafiken, Zeichnungen oder Fotos eingenommen wird. Diese Verhältniszahlen wurden mittels Flächen berechnet. Dabei ergeben der auf der Seite vorgefundene Text und die auf der Seite vorgefundenen grafischen Elemente die Gesamtfläche, zu der sowohl Text als auch Grafiken in Bezug gesetzt werden.

■ Fotos

Unter die Rubrik „Fotos“ fallen alle fotografischen Darstellungen in den evaluierten Broschüren einschließlich der als Hintergrund verwendeten (verzerrten) Abbildungen.

■ Grafiken

Die Einteilung der grafischen Elemente fällt nicht leicht, da nicht immer klar ersichtlich ist, ob es sich nun um eine Grafik oder um Text handelt (z. B. die Anmerkung TIPP in Jobchancen – Lehre oder Jobchancen – Schule); außerdem konnten manche grafischen Elemente keiner Messung unterzogen werden (z. B. Fläche einer Linie). Unter diese Rubrik fallen nun all jene Grafiken, die zur Darstellung statistischer Sachverhalte herangezogen werden (z. B. Balkendiagramm), die grafische Veranschaulichungen komplexer Schemata und Systeme (siehe das österreichische Bildungssystem in der Broschüre Berufliche Zukunft – Weiterbildung), aber auch Symbole, die die einzelnen Kapitel voneinander abgrenzen und die Orientierung erleichtern sollen (z. B. Jobchancen – Lehre); schließlich all jene grafischen Elemente, die der Veranschaulichung des Textinhaltes dienen (z. B. Jobchancen – Schule, Berufwahl – Berufsfelder).

■ Tabellen

Als „Tabellen“ gelten alle Auflistungen von Daten, die mehr als zwei Spalten aufweisen und entweder mit oder ohne Linien vom übrigen Text abgegrenzt werden.

■ Nach der begrifflichen Fixierung von „Foto“, „Grafik“ und „Tabelle“ wurden alle drei Kategorien einer Häufigkeitsauszählung unterzogen. Dabei wurde eine Vollerhebung in den evaluierten Broschüren durchgeführt. Die Anzahl der verwendeten Fo-

tos, Grafiken und Tabellen sowie deren Gesamtsumme geben Aufschluss über die Gliederung bzw. Auflockerung des Textes und wurden in einer Grafik dargestellt.

#### ■ Farben

Unter Farben fallen alle farblichen Elemente, die in der Broschüre, sei es in Grafiken, Zeichnungen, Fotos oder im Text, auftreten. Verständlicherweise kann bei Fotos und bei manchen Grafiken nicht die genaue Anzahl der sichtbaren Farben festgestellt werden. Aus diesem Grunde wurde die Kennzahl „Anzahl der Farben“ in Kategorien unterteilt – Weiß zählt dabei nicht als Farbe (z. B. heißt das, dass eine ausschließlich mit schwarzem Text gestaltete Broschüre „eine Farbe“ aufweist):

- eine Farbe
- zwei Farben
- bunt (drei Farben und mehr)

Auch die Farben wurden einer Häufigkeitszählung unterzogen und das Ergebnis in einer Grafik dargestellt.

Im **inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Analyseteil** wird auf der Grundlage des Konzepts von Schulz von Thun (1981) und in Adaption der „Hamburger Verständlichkeitskonzeption“<sup>10</sup> die Verständlichkeit in vier Dimensionen untergeteilt:

- Einfachheit – Kompliziertheit
- Gliederung, Ordnung – Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit
- Kürze, Prägnanz – Weitschweifigkeit
- Zusätzliche Stimulanz – keine Stimulanz

Zur Evaluation wurden die Einzelkriterien mithilfe einer Skala von 1 bis 5 einer Bewertung unterzogen.

Zur Bewertung der Verständlichkeit wurde zusätzlich der Verständlichkeitsindex von Amstad aus den 70er Jahren an die deutsche Sprache angepasst. Der Verständlichkeitsindex berechnet sich aus der Wortlänge (durchschnittliche Anzahl der Silben pro Wort) und der Satzlänge (durchschnittliche Anzahl der Wörter pro Satz). Die ermittelten Werte werden in eine Formel eingesetzt und die daraus errechneten streuen von 0 bis 100; je höher der Wert, desto leichter verständlich der Text.

Auf der Basis der Ergebnisse der Erstauszählung der NutzerInnenbefragung einerseits und der allgemein beobachtbaren Entwicklungen am Arbeitsmarkt und der Berufstätigkeiten andererseits werden im **selektiv-aspektbezogenen Analyseteil** vier wichtige Aspekte ausgewählt und deren Behandlung in der jeweiligen Broschüre reflektiert:

- Alternative Ausbildungs- und Berufswege
- Berufsaussichten, Karriere, Beschäftigungschancen
- Selbständigkeit und selbständige Berufsausübung
- Verdienstmöglichkeiten und Einkommen

---

<sup>10</sup> vgl. Ballstaedt (1997), S. 101

## 2.3 Befragung

Um die theoretischen Erkenntnisse aus der Literatur- und Textanalyse auf die einzelnen hier untersuchten Medien bzw. Broschüren hin konkretisieren zu können und die Meinungen sowie den Grad der Zufriedenheit der NutzerInnen abzufragen, wurden im Rahmen der vorliegenden Evaluierung Interviews mit verschiedenen Zielgruppen durchgeführt. Zu jeder Broschüre bzw. Broschürenreihe wurden KundInnen und BetreuerInnen der BerufsInfoZentren, AMS-BeraterInnen sowie Lehrkräfte aus dem schulischen Bereich interviewt.

Im Rahmen der Evaluierung waren rund 350 Interviews mit BIZ-KundInnen vorgesehen, die anhand eines strukturierten Leitfadens erfolgten. In der Durchführung gestaltete sich der Zugang zur Zielgruppe allerdings relativ schwierig. Das ist nach Erfahrung der BIZ-BetreuerInnen auf die Tatsache zurückzuführen, dass die BerufsInfoZentren vermehrt im Herbst genutzt werden, wogegen die Befragung im Zeitraum von April bis Juli stattfand und sich daraus auch hinsichtlich der Einhaltung des Quotenplans Probleme ergaben. Insgesamt konnten 341 Personen interviewt werden, die 371 Broschüren bewerteten. Die broschüren- und bundesländerspezifische Verteilung stellt sich wie folgt dar:

**Tabelle 2: Durchgeführte Interviews mit BIZ-KundInnen<sup>11</sup>**

|                  | Berufslexikon Band 1 Lehrberufe | Jobchancen – Lehre | Jobchancen – Schule | Jobchancen – Studium | Berufsinfo EDV | Berufliche Zukunft – Weiterbildung | Berufswahl – Berufsfelder |
|------------------|---------------------------------|--------------------|---------------------|----------------------|----------------|------------------------------------|---------------------------|
| Burgenland       | 2                               | 2                  | 2                   | 1                    | 1              | 1                                  | 2                         |
| Kärnten          | 16                              | 2                  | 1                   | 2                    | 3              | 7                                  | 1                         |
| Oberösterreich   | 10                              | 9                  | 8                   | 26                   | 7              | 9                                  | 11                        |
| Niederösterreich | 11                              | 9                  | 7                   | 8                    | 12             | 9                                  | 12                        |
| Salzburg         | 7                               | 3                  | 1                   | 0                    | 0              | 1                                  | 0                         |
| Steiermark       | 7                               | 10                 | 8                   | 6                    | 6              | 8                                  | 8                         |
| Tirol            | 4                               | 2                  | 3                   | 6                    | 4              | 2                                  | 2                         |
| Vorarlberg       | 4                               | 1                  | 2                   | 0                    | 1              | 0                                  | 1                         |
| Wien             | 7                               | 10                 | 14                  | 10                   | 12             | 13                                 | 10                        |
| keine Angabe     | 1                               | 1                  | 0                   | 2                    | 0              | 3                                  | 0                         |
| <b>Gesamt</b>    | <b>69</b>                       | <b>49</b>          | <b>46</b>           | <b>61</b>            | <b>46</b>      | <b>53</b>                          | <b>47</b>                 |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

<sup>11</sup> In folgenden BerufsInfoZentren wurden Interviews durchgeführt: Wien-Reschgasse, Wien-Hermannsgasse, Oberwart, Eisenstadt, Baden, Krems, Neunkirchen, St. Pölten, Deutschlandsberg, Feldbach, Graz, Leoben, Liezen, Braunau, Gmunden, Steyr, Wels, Linz, Freistadt, Salzburg, Bischofshofen, Villach, Klagenfurt, Spittal/Drau, Innsbruck, Landeck, Lienz, Bludenz und Bregenz.

Insgesamt konnten die Quoten zu den einzelnen Broschüren(reihen) beinahe vollständig erreicht werden, allerdings weicht die Verteilung auf die Bundesländer vom Quotenplan ab. Insbesondere in Westösterreich gestaltete sich die Einhaltung des vorgegebenen Samples sehr schwierig; teilweise musste auf alternative BerufsInfoZentren bzw. auf solche mit größeren Einzugsgebieten zurückgegriffen werden. Neben dem bereits genannten zeitlichen Faktor hat dies auch mit den unterschiedlichen Einzugsbereichen der BerufsInfoZentren zu tun: Während in den Bundesländern Wien, Oberösterreich, Steiermark und Niederösterreich die Einzugsbereiche insgesamt sehr groß sind, sind sie in den westlichen Bundesländern vergleichsweise klein. Vor allem in Tirol, Vorarlberg, Salzburg und Kärnten gab es relativ große Probleme bei der Einhaltung der Quoten.

Zudem wurden österreichweit 107 Lehrkräfte fernmündlich zu ausgewählten Broschüren(reihen) befragt. Die einzelnen Items der Befragung wurden in Rücksprache mit den AuftraggeberInnen erarbeitet. Um eine zügige Abwicklung zu ermöglichen, wurde ein programmiertes Fragenformular erarbeitet, welches einerseits die InterviewerInnenführung gestattet und überdies dynamische Antwortkategorien ermöglicht. Durch eine solche Vorgehensweise ist auch die inhaltliche Tiefe der Ergebnisse gewährleistet.

**Tabelle 3: Durchgeführte Interviews mit Lehrkräften**

|               | Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe | Jobchancen – Lehre | Jobchancen – Schule | Berufswahl – Berufsfelder |
|---------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|
| HS            | 9                                 | 18                 | 9                   | 9                         |
| Poly          | 9                                 | 9                  | 9                   | 9                         |
| AHS           | 9                                 | 0                  | 10                  | 9                         |
| <b>Gesamt</b> | <b>27</b>                         | <b>27</b>          | <b>28</b>           | <b>27</b>                 |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

Der Quotenplan konnte bei dieser Befragung eingehalten werden, insgesamt wurden 109 broschürenbezogene Interviews mit 107 Lehrkräften durchgeführt. Die Auswertung der KundInnen- und Lehrkräftebefragung erfolgte quantitativ mit SPSS.

**Tabelle 4: Durchgeführte Interviews mit BIZ-BetreuerInnen**

| Broschüre  | BIZ-BetreuerInnen |
|--|-------------------|
| Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe                  | 11                |
| Broschürenreihe Jobchancen – Lehre                 | 13                |
| Broschürenreihe Jobchancen – Schule                | 8                 |
| Broschürenreihe Jobchancen – Studium               | 12                |
| Berufsinfo EDV                                     | 11                |
| Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung | 17                |
| Berufswahl – Berufsfelder                          | 9                 |
| <b>Gesamt</b>                                      | <b>81</b>         |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

Zur Vertiefung der überwiegend quantitativen Ergebnisse wurden noch 44 BIZ-BetreuerInnen und AMS-BeraterInnen interviewt, von denen 31 zwei oder mehr Broschüren beurteilt haben. Dies ergibt eine Gesamtsumme von 81 broschürenbezogenen Interviews. Die Interviews mit BIZ-BetreuerInnen wurden transkribiert und qualitativ ausgewertet.

### 3 Informationsbedarf der BIZ-KundInnen

Zur Bewertung des Informationsbedarfs ist vorweg eine Abklärung des tatsächlichen Informationsstandes notwendig. In diesem Zusammenhang kristallisieren sich zwei spezifische KundInnengruppen heraus: Eine Gruppe, die bereits über sehr konkrete Vorstellungen hinsichtlich des weiteren Berufs- und/oder Ausbildungsweges verfügt und dementsprechend im BIZ primär zusätzliche, vertiefende Informationen sucht, sowie eine zweite Gruppe, die eher als unorientiert zu bezeichnen ist und daher nach möglichst allgemeinen Orientierungshilfen sucht.

**Tabelle 5: Informationsstand der befragten BIZ-KundInnen**

|  | trifft sehr stark zu | trifft eher zu | trifft eher nicht zu | trifft überhaupt nicht zu |
|--|----------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| Genaue Vorstellungen hinsichtlich des Berufs- und Ausbildungsweges | 32,5%                | 37,3%          | 21,9%                | 8,3%                      |
| Wissen über eigene Fähigkeiten                                     | 34,9%                | 48,2%          | 14,2%                | 2,7%                      |
| Konkretes Wissen über angestrebte Ausbildung oder Weiterbildung    | 25,4%                | 35,2%          | 31,4%                | 8,0%                      |
| Kennen von Kontaktadressen und -personen                           | 36,1%                | 33,4%          | 24,9%                | 5,6%                      |
| Konkretes Wissen über Ausbildungsdauer                             | 44,8%                | 30,3%          | 16,3%                | 8,6%                      |
| Kennen von Alternativen  | 26,4%                | 32,6%          | 21,1%                | 19,9%                     |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 341

Insgesamt überwiegen bei den befragten **BIZ-KundInnen** jene, die sich als eher orientiert einstufen, wobei jedoch zu berücksichtigen ist, dass zwar Vorstellungen hinsichtlich der weiteren Karriereplanung existieren, das Wissen über bestehende Ausbildungsmöglichkeiten aber nicht im selben Ausmaß gegeben ist. Zudem scheinen die befragten Personen auch stärker auf ein Berufs- oder Ausbildungsziel fixiert zu sein und verfügen über weniger Wissen bezüglich möglicher Alternativen. Die Analysen belegen, dass in diesem Zusammenhang kaum altersspezifische Unterschiede bestehen, jedoch KundInnen mit Pflichtschul- oder Lehrabschluss generell etwas unorientierter sind als Personen mit höheren Abschlüssen.

Ein Vergleich der Selbsteinschätzung von KundInnen mit der Einschätzung durch befragte **Lehrkräfte** bestätigt diese Ergebnisse überwiegend. Der Meinung der Lehrkräfte entsprechend verfügen rund 70% ihrer SchülerInnen über ausreichendes Wissen bezüglich der weiteren Bildungs- oder Berufsmöglichkeiten, wobei der Informationsstand bei SchülerInnen von Polytechnischen Schulen am höchsten eingeschätzt wird. Rund die Hälfte der Lehrkräfte ist auch der Meinung, dass ihre SchülerInnen bereits über relativ klare Berufs- und/oder Ausbildungsvorstellungen verfügen und diese meist reali-

sierbar sind. Dies trifft nach Einschätzung der befragten LehrerInnen wiederum besonders auf SchülerInnen von Hauptschulen oder Polytechnischen Schulen zu, wogegen AHS-Lehrkräfte ihre SchülerInnen eher als unorientiert bezeichnen.

Dieser insgesamt relativ hohe Wissensstand über die angestrebte (Berufs-)Ausbildung oder Weiterbildung resultiert zum einen aus der Stichprobenziehung und zum anderen aus der gegebenen Informationsbereitschaft der **BIZ-KundInnen**: Beispielsweise haben mehr als 80% der befragten Personen bereits Informationseinrichtungen besucht, in den meisten Fällen sind dies arbeitsmarktpolitische Beratungsstellen. Rund 10% der KundInnen berücksichtigen die Meinung von Bekannten und Verwandten. Aber auch schriftliche oder computergestützte Medien, insbesondere das Internet, sind für die Jugendlichen relevant. In Bezug auf Letzteres wird hervorgehoben, dass es rasche und aktuelle Informationen garantiert. Die hohe Informationsbereitschaft zieht sich durch alle Bildungsebenen. Zum Alter ist zu sagen, dass sich jüngere Personen (unter 16 Jahre alt) etwas seltener informieren. Hinsichtlich der Stichprobe ist noch anzumerken, dass nur BIZ-KundInnen befragt wurden, denen die jeweilige Broschüre oder Broschürenreihe bereits bekannt war und die daher auch bereits über eine gewisse Vorinformation verfügten.

Es stellt sich somit die Frage, wo nun der Informationsbedarf der BIZ-KundInnen liegt. Den Ergebnissen einer AMS-Umfrage<sup>12</sup> zufolge verteilen sich die Bedürfnisse der KundInnen relativ homogen vom allgemeinen Überblick zur Orientierung bis hin zu spezifischen Informationen über einen Beruf oder eine Ausbildung. Diese Einschätzung belegen auch die vorliegenden Analyseergebnisse, wobei sich der Informationsbedarf der KundInnen relativ konkret darstellen lässt.

**Tabelle 6: Informationsbedarf der befragten BIZ-KundInnen**

| Informationsbedarf                                | Anteil in % |
|---|-------------|
| Konkrete Infos zu Berufsbereich                   | 78,8%       |
| Konkrete Infos zu bestimmter Ausbildung           | 66,8%       |
| Allgemeine Infos zur Orientierung                 | 63,0%       |
| Konkrete Infos zu Beruf                           | 62,9%       |
| Infos über Weiterbildungsmöglichkeiten            | 62,4%       |
| Allgemeine Infos zur Arbeitswelt                  | 54,1%       |
| Infos über Verdienstmöglichkeiten                 | 43,5%       |
| Infos zu Lehrberufen                              | 40,6%       |
| Infos zu weiterführenden Schulen                  | 37,3%       |
| Berufsinteressentest                              | 35,4%       |
| Infos über Möglichkeiten nach der Matura          | 34,5%       |
| Infos zu offenen Lehrstellen                      | 33,0%       |
| Infos zu neuen Berufen                            | 29,8%       |
| Unterlagen für Bewerbung und Vorstellungsgespräch | 29,1%       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 341

<sup>12</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999

Demnach überwiegt der Wunsch nach konkreten Informationen zu Berufsbereichen (78,8%) und bestimmten Ausbildungen (66,8%), wobei allgemeine Informationen zur Orientierung (63%) einen beinahe ebenso hohen Stellenwert einnehmen. Relevant erscheinen den befragten KundInnen auch Informationen zu bestimmten Berufen oder Weiterbildungsmöglichkeiten. Immerhin 54,1% kontaktieren das BIZ, weil sie allgemeine Informationen zur Arbeitswelt benötigen, und rund ein Drittel will im BIZ einen Berufsinteressentest machen. Weitere Nennungen betreffen meist spezifische Informationswünsche, beispielsweise zu weiterführenden Schulen, Möglichkeiten nach der Matura oder neuen Berufen.

Die Interessen sind auch altersspezifisch zu konkretisieren, da natürlich Jugendliche an Lehrberufen oder den Möglichkeiten nach der Matura stärker interessiert sind als ältere KundInnen ab 25 Jahren. Zudem sind für die jugendliche Zielgruppe auch Angaben zu Verdienstmöglichkeiten als Richtwert wesentlich relevanter als für ältere Personen. Im Gegensatz dazu sprechen BIZ-BesucherInnen ab 19 Jahren Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten stärker an. Interessant scheint, dass allgemein gehaltene Angaben, beispielsweise zur Orientierung oder generell zur Arbeitswelt, für alle Altersgruppen von Interesse sind. Auch geschlechtsspezifische Unterschiede gibt es kaum, feststellbar ist lediglich, dass weibliche Jugendliche etwas stärker an Informationen zu weiterführenden Schulen und den Möglichkeiten nach der Matura interessiert sind, während Burschen eher Informationen zu Lehrberufen suchen.

## **4 BerufsInfoZentren**

Einen der wichtigsten Faktoren für den Bekanntheitsgrad und die häufige Verwendung der Berufsinformationmaterialien stellt ein möglichst einfacher Zugang dar. Primär erfolgt die Verteilung der Materialien über die BerufsInfoZentren, es besteht aber auch die Möglichkeit, die Broschüren gegen Entgelt über das AMS zu beziehen. Da diese jedoch von KundInnen seltener genutzt wird und die BerufsInfoZentren bei der Verteilung der Berufsinformationbroschüren die Hauptrolle spielen, scheint eine genauere Analyse der Organisation unerlässlich.

Insgesamt bestehen zur Zeit österreichweit 50 BerufsInfoZentren, die jedoch sehr unterschiedliche Einzugsbereiche aufweisen. Dementsprechend unterschiedlich sind auch Größe und BIZ-BetreuerInnenzahl: So sind beispielsweise an manchen Standorten BerufsInfoZentrum und Regionalgeschäftsstelle des AMS räumlich nicht zu trennen, ebenso wie einige BIZ-BetreuerInnen in Personalunion als AMS-BeraterInnen und als BIZ-BetreuerInnen fungieren.

### **4.1 Organisation und Personal**

Für eine entsprechende KundInnenbetreuung im BIZ sind unter anderem folgende Kriterien ausschlaggebend:

- Funktionalität

- Infrastruktur
- Qualifiziertes und engagiertes Personal

Es müssen also sowohl eine angenehme Atmosphäre als auch eine funktionelle Einrichtung gewährleistet sein, d. h. ausreichende Möglichkeiten, die bestehenden Informationsmaterialien aufzulegen, sowie Gelegenheiten für KundInnen, sie zu rezipieren. Da viele der BerufsInfoZentren erst in den letzten Jahren umgebaut oder errichtet wurden, machen Mobiliar und Räumlichkeiten meist einen „neuen und frischen“ Eindruck. Nur vereinzelt wurde beobachtet, dass schlauchartige Räume, schlechte Lichtverhältnisse, unzureichende Ablagen oder Unordnung in den Regalen die Betreuungssituation im BIZ erschweren. In diesem Zusammenhang ist jedoch in den nächsten Jahren weitere Besserung zu erwarten, da in einigen BerufsInfoZentren Umbauarbeiten geplant sind. Zudem wurden teilweise Mängel in der Infrastruktur, wie etwa zu wenige PCs oder mangelnde Kopiermöglichkeiten, festgehalten, wobei dieser Aspekt auch im Rahmen einer AMS-KundInnenbefragung kritisiert wird.<sup>13</sup>

Einen weiteren wesentlichen Aspekt hinsichtlich des Zugangs stellen die Öffnungszeiten dar: Generell sind die BerufsInfoZentren durchwegs lange genug geöffnet, um potentiellen KundInnen Gelegenheit zum Besuch zu bieten. Allerdings gestaltet sich der Umgang mit den bestehenden Öffnungszeiten in den einzelnen BerufsInfoZentren relativ uneinheitlich, beispielsweise sind Nachmittagstermine mitunter nur nach Vereinbarung möglich, und vereinzelt schließt das BIZ sogar für EinzelkundInnen, wenn Gruppentermine avisiert sind. Derartige Usancen dürften sich eher ungünstig auf den BesucherInnenstrom auswirken. Teilweise kritisieren befragte **Lehrkräfte** auch Probleme bei terminlichen Vereinbarungen, beispielsweise werden längere Wartezeiten für Termine oder kurzfristige Verschiebungen erwähnt. Allgemein haben bisherige Evaluierungen bestätigt, dass KundInnen lange Öffnungszeiten sowie einen möglichst flexiblen Umgang mit Öffnungszeiten am positivsten bewerten.<sup>14</sup>

Den wohl wichtigsten Faktor hinsichtlich KundInnenzufriedenheit stellen jedoch die BIZ-BetreuerInnen dar. Es liegt in ihrem Aufgabenbereich, die KundInnen über die bestehenden Informationsmöglichkeiten und -materialien zu informieren und auch Kontakte zu Schulen und anderen Beratungseinrichtungen herzustellen.

Die Auswertungen der Interviews mit **BIZ-BetreuerInnen** zeigen sehr unterschiedliche Berufskarrieren: Manche der befragten Personen sind erst kurze Zeit im BIZ tätig, wogegen andere nach langjähriger AMS-Tätigkeit nunmehr als BIZ-BetreuerInnen beschäftigt sind. Der überwiegende Teil der interviewten Personen hat eine oder mehrere verschiedene Positionen im AMS innegehabt und dementsprechend auch interne Aus- und Weiterbildungen durchlaufen. Andere BIZ-BetreuerInnen hingegen kommen von der Erwachsenenberatung oder aus dem Bildungsbereich oder sind „UmsteigerInnen“ oder „QuereinsteigerInnen“ aus sehr unterschiedlichen Berufen.

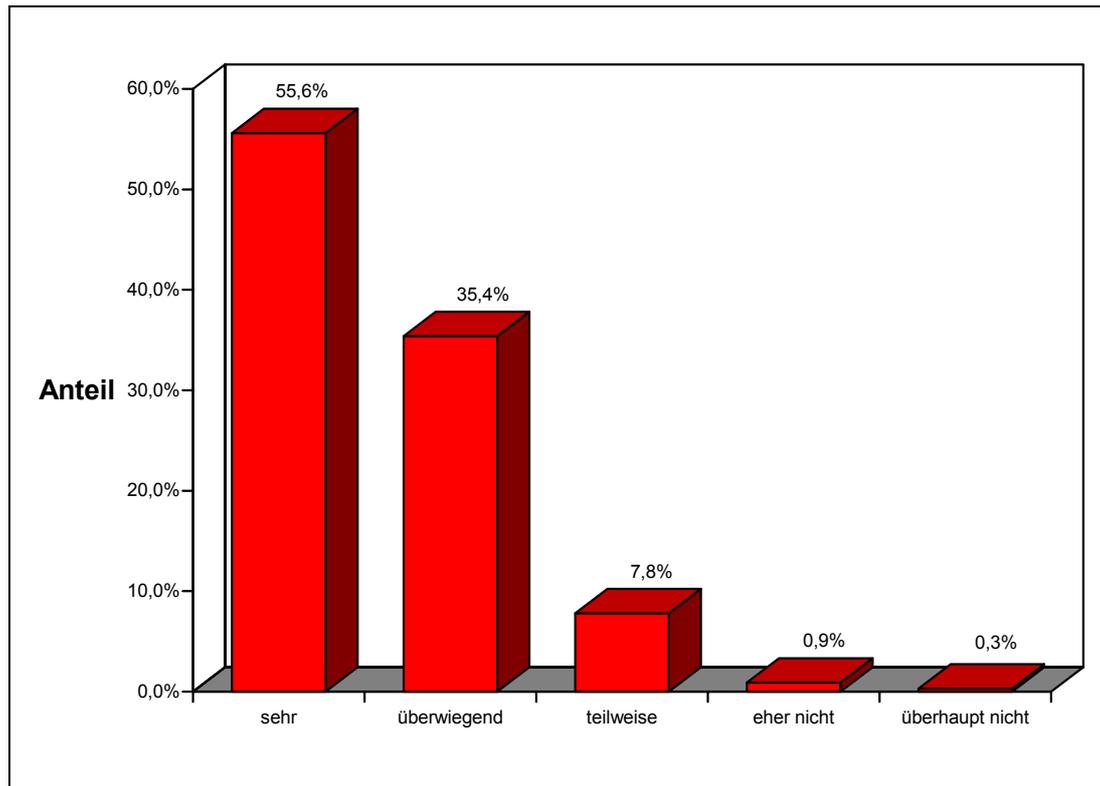
---

<sup>13</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999

<sup>14</sup> vgl. Loidl, Reiter, Willsberger: Evaluierung der Funktion der BerufsInfoZentren für die schulische Berufsorientierung. Wien: L&R 1999

Auch hinsichtlich Funktionen und Zuständigkeiten der BIZ-BetreuerInnen gehen die Antworten weit auseinander. Teilweise sind Personen ausschließlich für das BIZ zuständig, häufiger ist allerdings die Situation, dass die BIZ-BetreuerInnen in Personalunion für BIZ-Betreuung sowie AMS-Beratung, in den meisten Fällen als JugendberaterInnen, tätig sind. Dementsprechend weitläufig und umfassend sind auch die Tätigkeitsbereiche, die von KundInnenempfang und Auskunftsstelle über Veranstaltungsorganisation und KundInnenbetreuung bis zu Internet- und Materialbetreuung reichen.

**Abbildung 1: Zufriedenheit der befragten KundInnen mit der Betreuung im BIZ**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 341

Insgesamt überwiegt bei den **BIZ-KundInnen** die Zufriedenheit mit der Betreuung im BIZ, denn immerhin 55,6% der befragten Personen geben an, mit der Betreuung im BIZ sehr zufrieden zu sein, und mehr als ein Drittel ist überwiegend zufrieden, wogegen nur 7,8% angeben, teilweise zufrieden zu sein, und ein verschwindend geringer Anteil von 1,2% unzufrieden ist. Dieses positive Bild wird auch durch eine AMS-interne Auswertung bestätigt, wonach die Durchschnittsnote bei Beratungsgesprächen 1,9 ist und beinahe alle KundInnen (95,8%) das BIZ weiterempfehlen.<sup>15</sup>

Die Gründe für die hohe Zufriedenheit der befragten BIZ-KundInnen liegen primär in der guten persönlichen Betreuung und dem umfangreichen Informationsangebot. Festzuhalten ist in diesem Zusammenhang jedoch, dass Personen zwischen 19 und 40

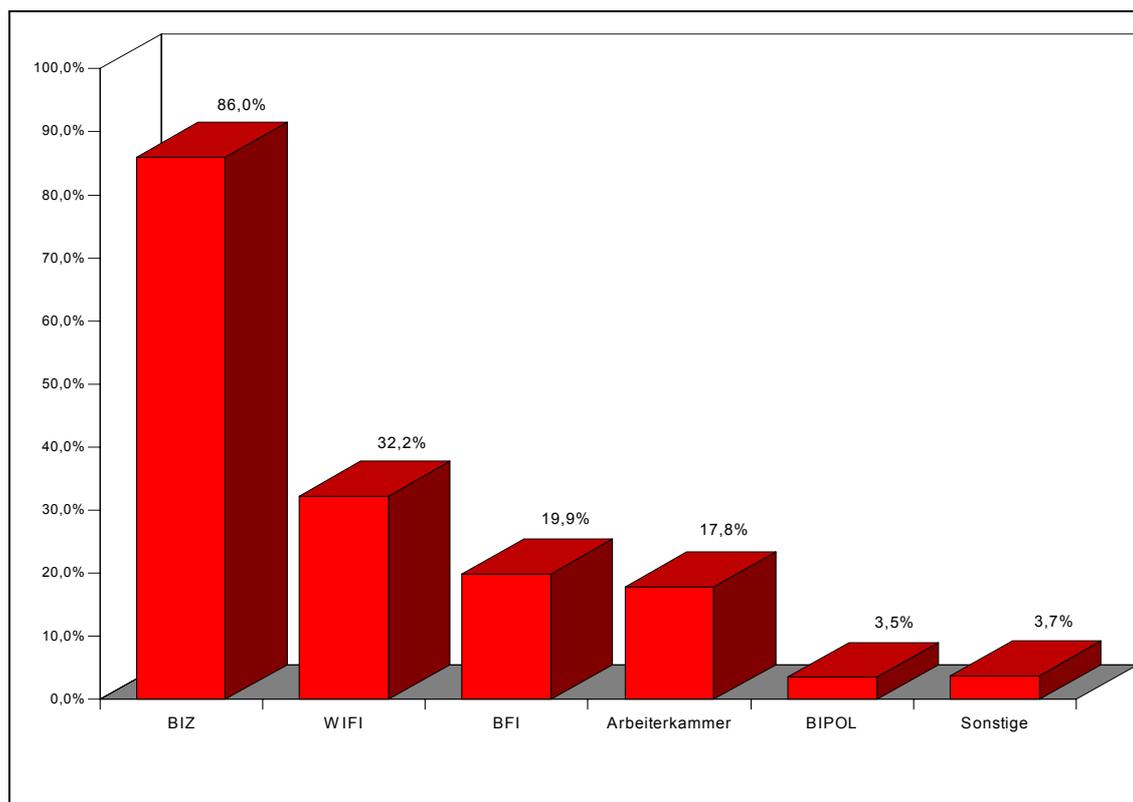
<sup>15</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999

Jahren häufiger als jüngere die Betreuung als schlecht einstufen. Daher sollte von den BIZ-BetreuerInnen verstärkt auf die spezifischen Bedürfnisse älterer KundInnen eingegangen werden. So bestätigen auch die Ergebnisse des Berichts zu Berufsinformationmaterialien, dass KundInnen ab 19 Jahren persönliche Information bevorzugen und zumindest eine Anleitung zur Selbstinformation erwarten.<sup>16</sup> Zudem sind ältere Personen aufgrund von Betreuungspflichten oft nur wenig mobil und nach Angaben der BIZ-BetreuerInnen unflexibler und weniger vorinformiert als jugendliche BIZ-KundInnen.

## 4.2 Bekanntheitsgrad

Für die befragten **KundInnen** stellt das BIZ eine der wichtigsten Informationsquellen hinsichtlich beruflicher Orientierung sowie bestehender Weiter- und/oder Ausbildungsmöglichkeiten dar. So wird das BIZ auch eher als andere Informationseinrichtungen aufgesucht; beispielsweise geben 84% der befragten BIZ-KundInnen an, bereits zu einem früheren Zeitpunkt das BIZ kontaktiert zu haben, wogegen vergleichsweise wenige Personen Informationen bei anderen Einrichtungen eingeholt haben.

**Abbildung 2: Besuch von Informationseinrichtungen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 341

<sup>16</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationmaterialien. Bericht 1999

Die Abbildung verdeutlicht den hohen Stellenwert der BerufsInfoZentren; ebenso belegen die Auswertungsergebnisse relativ hohe Besuchsquoten: Bei den befragten Personen ergibt sich ein Durchschnittswert von rund fünf BIZ-Besuchen in den letzten drei Jahren, wogegen andere abgefragte Einrichtungen durchschnittlich nur ein- bis zweimal besucht wurden.

Dementsprechend hoch ist auch der Bekanntheitsgrad der BerufsInfoZentren. Dies wird durch Auswertungsergebnisse des AMS<sup>17</sup> bestätigt, wonach rund 70% einer von Fessel-GfK befragten Stichprobe das BIZ kennen, allerdings gibt es regionale Schwankungen: Der Bekanntheitsgrad ist beispielsweise in Wien wesentlich niedriger als in den Bundesländern. Ähnliche Ergebnisse zeigt eine Evaluierung zur Funktion der BerufsInfoZentren<sup>18</sup>, derzufolge diese Tendenz auch auf das Nebeneinanderbestehen mehrerer Informationseinrichtungen in der Bundeshauptstadt zurückzuführen ist, da KundInnen im Wesentlichen eher jene Einrichtungen nutzen, die sich in ihrer näheren Umgebung befinden.

Der Bekanntheitsgrad der BerufsInfoZentren hängt stark vom Engagement der BIZ-BetreuerInnen, von den bestehenden Kooperationen zwischen BIZ und anderen Informationseinrichtungen und von der Öffentlichkeitsarbeit ab.

Die wichtigsten Kooperationspartner der BerufsInfoZentren stellen Schulen dar. So belegt auch eine BIZ-BetreuerInnenbefragung, dass am häufigsten mit Schulen, aber auch der Wirtschaftskammer, der Arbeiterkammer und Betrieben kooperiert wird.<sup>19</sup> Bei der Kooperation mit Schulen ist zwischen eher oberflächlichen und intensiven Kooperationsformen zu unterscheiden. Im ersten Fall werden großteils nur die Grundbedürfnisse hinsichtlich beruflicher Informationen erfüllt, darüber hinausgehende Kooperationen existieren nicht, wogegen im zweiten Fall eine intensive Zusammenarbeit zwischen Schule und BIZ besteht. Im Zuge dieser Kooperation gelingt es gelegentlich auch, andere relevante AkteurInnen, beispielsweise UnternehmensvertreterInnen oder öffentliche Stellen, in die Berufsinformation einzubinden. Generell ist die Art der Kooperation stark von der personellen Situation im BIZ abhängig.<sup>20</sup>

Insgesamt kristallisiert sich auch bei der vorliegenden Evaluierung ein positives Bild der Betreuungssituation im BIZ heraus: Die **KundInnen** sind überwiegend mit der Betreuung zufrieden (91%) und auch der Großteil (92,3%) der befragten **Lehrkräfte** bezeichnet den Kontakt zum BIZ als (sehr) zufrieden stellend; nur rund 4% merken an, dass sich dieser Kontakt teilweise schlecht oder eher schlecht gestaltet. Besonders hervorgehoben werden auch von den Lehrkräften die kompetente Betreuung sowie die Vielfalt an Informationsmöglichkeiten.

---

<sup>17</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999

<sup>18</sup> vgl. Loidl, Reiter, Willsberger: Evaluierung der Funktion der BerufsInfoZentren für die schulische Berufsorientierung. Wien: L&R 1999

<sup>19</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999. Österreichweite Ergebnisse

<sup>20</sup> vgl. Loidl, Reiter, Willsberger: Evaluierung der Funktion der BerufsInfoZentren für die schulische Berufsorientierung. Wien: L&R 1999

### 4.3 Bestellwesen und Verteilung

Generell beziehen die BerufsInfoZentren die Berufsinformationbroschüren über die Bundesgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice und das derzeitige Procedere scheint prinzipiell zu funktionieren, Kritik wird nur teilweise an unklaren Lieferzeiten geübt.

Allgemein wird der Abteilung Berufsinformations- und Qualifikationsforschung (BIQ), die mit der Aktualisierung der Broschüren und dem Bestellwesen betraut ist, ein gutes Zeugnis ausgestellt. Zum einen, weil Informationsangebot, -breite und auch -aktualisierung gewährleistet sind, und zum anderen, weil versucht wird, durch Neuerungen wie das Farbleitsystem die Informationsarbeit zu erleichtern. „Früher war sehr viel vom BIZ-Betreuer abhängig, wie engagiert der war. Die haben dann oft selbständig Informationen gesucht und Mappen angelegt. Jetzt bekommen wir doch sehr zentral was von der BIQ oder BGS. Die Informationen werden auch auf dem neuesten Stand gehalten und ich glaube, dass der Informationsgehalt doch sehr gut ist.“ (H)

Die Funktion der Abteilung Berufsinformations- und Qualifikationsforschung als „Support“ für die BerufsInfoZentren erscheint demnach als besonders wichtig und zielführend. Die Kritik der **BIZ-BetreuerInnen** bezieht sich beinahe ausschließlich auf Mängel im Informationsfluss und zwar sowohl zwischen der Abteilung Berufsinformations- und Qualifikationsforschung und den BerufsInfoZentren als auch zwischen den einzelnen BerufsInfoZentren. Für eine Verbesserung müsste sowohl die Funktion der gemeinsamen Sitzungen überdacht als auch der Kommunikationsfluss optimiert werden.

Es lässt sich jedoch sagen, dass die BerufsInfoZentren grundsätzlich mit genügend Broschüren versorgt werden. Dies ist nicht gleichbedeutend damit, dass immer die richtige Menge an Broschüren vorhanden ist. Vielmehr ist dies auf eine Mischung von großteils passender Menge und selektiver Ausgabe der Medien zurückzuführen. Da in bestimmten Broschüren häufig nur Teile für die KundInnen von Interesse sind, wird daher mitunter auf die Methode des Kopierens von relevanten Textstellen zurückgegriffen.

Prinzipiell wird seitens der BIZ-BetreuerInnen versucht, den Jahresbedarf an Broschüren genau zu kalkulieren, allerdings gestaltet sich dies teilweise recht schwierig. Deswegen müssen oft fehlende Broschüren nachbestellt oder von vornherein mehr Broschüren bestellt werden.

Die Nachbestellung wird von einigen BIZ-BetreuerInnen als umständlich bezeichnet, unter anderem deswegen, weil die Liefertermine nicht genau abzusehen sind. Zu den Broschüren, die besonders häufig nachgefragt werden und daher öfter vergriffen sind, zählen die BIZ-BetreuerInnen Hefte aus den Fachbereichen Gesundheits- und Sozialwesen sowie EDV und Medien.

Um die Problematik des Nachbestellens zu umgehen, kann angenommen werden, dass einige BIZ-BetreuerInnen vorsorglich etwas mehr Exemplare bestellen. Bei der Neuauflage von aktualisierten Broschüren besteht dann mitunter das Problem, über überschüssige veraltete Exemplare zu verfügen. Die Lösungsstrategien der BIZ-

BetreuerInnen gehen hier auseinander: Zum einen werden die alten Exemplare entsorgt, zum anderen aber Altbestände aufgearbeitet und weniger neue bestellt. „Wir arbeiten die Altbestände auf und geben die Broschüren von 1999 aus.“ (W) So konnte auch beobachtet werden, dass vereinzelt in den BerufsInfoZentren relativ alte Broschüren aufliegen und bei Neuauflagen die Bestellmenge mitunter stark steigt, allerdings im darauf folgenden Jahr deutlich sinkt.

In einigen Fällen resultiert dies auch aus den Lagerbedingungen in den BerufsInfoZentren, da aufgrund des eingeschränkten Platzangebotes mitunter kaum ein Überblick gewährleistet ist. Aufgrund der bislang individuellen Regelungen, die stark von den einzelnen BIZ-BetreuerInnen abhängen, wäre in diesem Zusammenhang die Systematisierung der Broschürenverwaltung zu überlegen, indem beispielsweise ein einheitliches EDV-Lagerverwaltungsprogramm eingesetzt wird, welches jedes BIZ entsprechend anwenden sollte. Seitens der Bundesgeschäftsstelle wäre dies zu unterstützen, wobei bereits versucht wird, durch Berufsinformationsprogramme den BIZ-BetreuerInnen das Bestellwesen zu erleichtern, indem dort geplante Aktualisierungen festgehalten sind. Um Fehlkalkulationen und Unstimmigkeiten zu vermeiden sollten diese Termine seitens der Bundesgeschäftsstelle auch eingehalten werden. Hinsichtlich der Aktualisierung von Broschüren ist noch anzumerken, dass BIZ-BetreuerInnen bei überarbeiteten Auflagen mitunter vor dem Dilemma stehen, dass die Informationen in unterschiedlichen Broschüren(reihen) voneinander abweichen und dies die KundInnen verwirrt. Aufgabe der Bundesgeschäftsstelle wäre es daher, dies durch Verweise im Text zu vermeiden oder aber ähnliche Broschüren annähernd zum gleichen Zeitpunkt zu aktualisieren.

Teilweise wird auch versucht, durch formalisierte Broschürenausgabe Engpässe zu vermeiden, beispielsweise folgendermaßen: „Wir haben auch Broschüren, die wir mit einem Pickerl versehen: ‚Wird nur auf Anfrage ausgegeben.‘“ (ZD)

Allgemein hängt das Verteilungswesen sowohl von den einzelnen BIZ-BetreuerInnen ab als auch von regionalen Informationsbedürfnissen. Allerdings wird seitens der BIZ-BetreuerInnen schon versucht, die KundInnen bei der Informationssuche zu unterstützen und unnötiges Sammeln von großen Mengen Informationsbroschüren zu vermeiden. In diesem Zusammenhang belegen jedoch die Evaluierungsergebnisse, dass mitunter vermehrte Unterstützung durch BIZ-BetreuerInnen gefordert ist, da KundInnen Broschüren auch zufällig entdecken und diese nicht immer ihrem Informationsbedarf entsprechen.

Bei der Betreuung von Schulklassen werden auch Informationspakete verteilt. Generell erhalten die Schulen den Großteil der Broschüren per Post, ein Teil der Lehrkräfte informiert sich aber auch persönlich im BIZ. Die Versorgung der Schulen mit Berufsinformationsmaterialien bezeichnen 77% der **Lehrkräfte** als sehr gut und 16% als gut, wohingegen nur 4% der Meinung sind, dass die Versorgung mittelmäßig oder schlecht sei.

## 5 Verwendung der Berufsinformation**sbroschüren**

Wie bereits eingangs erwähnt, sind die Berufsinformation**sbroschüren** des AMS nicht nur für BIZ-KundInnen konzipiert, sondern sollen auch BIZ-BetreuerInnen und Lehrkräfte bei der Berufsinformation unterstützen. Insbesondere die BIZ-BetreuerInnen benötigen ein hohes Maß an Wissen über die bestehenden Berufsinformation**sangebote**. Sie sind gefordert, sowohl über die Inhalte der einzelnen Broschüren informiert zu sein als auch über Fachwissen zu Ausbildungswegen und/oder Berufen zu verfügen. In diesem Zusammenhang belegen die Interviews mit **BIZ-BetreuerInnen**, dass die Berufsinformation**smaterialien** für sie durchgängig eine wichtige Informationsquelle für die KundInnenbetreuung darstellen, allerdings seltener für die Eigeninformation genutzt werden. Den Analyseergebnissen entsprechend werden vor allem aktualisierte oder neue Broschüren von den BIZ-BetreuerInnen rezipiert, um die neuen Inhalte kennen zu lernen. Zur kontinuierlichen Eigeninformation wird hingegen seltener auf die Broschüren zurückgegriffen, sondern eher auf Zeitungen, Zeitschriften oder andere Medien, da die Berufsinformation**sbroschüren** aufgrund des professionellen und länger dauernden Informationsbeschaffungs- und Aufbereitungsprozesses nicht immer auf dem aktuellsten Stand sind.

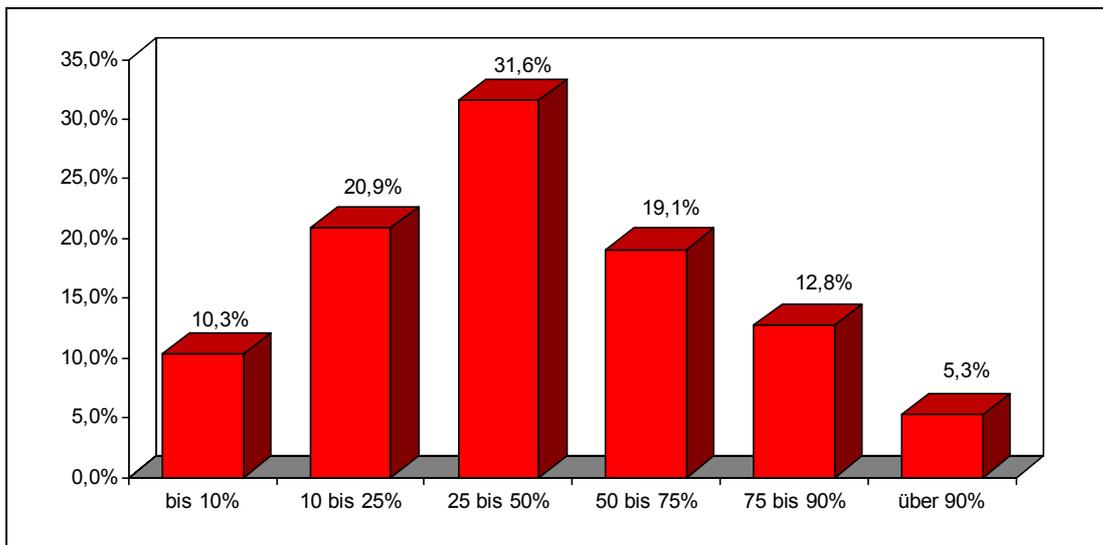
Die Funktion der Berufsinformation**smaterialien** für die Informationsarbeit wurde im Rahmen einer vom AMS durchgeführten Befragung von BIZ-BetreuerInnen analysiert. Nach Einschätzung der befragten BIZ-BetreuerInnen nehmen die in den BerufsInfo-Zentren aufgelegten Mappen zu Berufen und Berufsbereichen sowohl bei der Information von Einzelpersonen als auch von Schulklassen den höchsten Stellenwert ein, gefolgt von Filmen und Printmedien.<sup>21</sup>

Insgesamt leisten die Berufsinformation**smaterialien** des AMS einen relevanten Beitrag zur Entscheidungsfindung der KundInnen. Im Rahmen der vorliegenden Evaluierung wurden BIZ-KundInnen angeregt, den Beitrag der Berufsinformation**sbroschüren** zu ihrem gesamten Informationsstand hinsichtlich Arbeitsmarkt, Beruf, Ausbildungs- und oder Weiterbildungsmöglichkeiten abzuschätzen, und wie folgende Abbildung verdeutlicht, sind die Inhalte für die KundInnen durchaus nützlich.

---

<sup>21</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformation**smaterialien**. Bericht 1999. Österreichweite Ergebnisse

**Abbildung 3: Beitrag der Berufsinformationsbroschüren zum Informationsstand der BIZ-KundInnen**



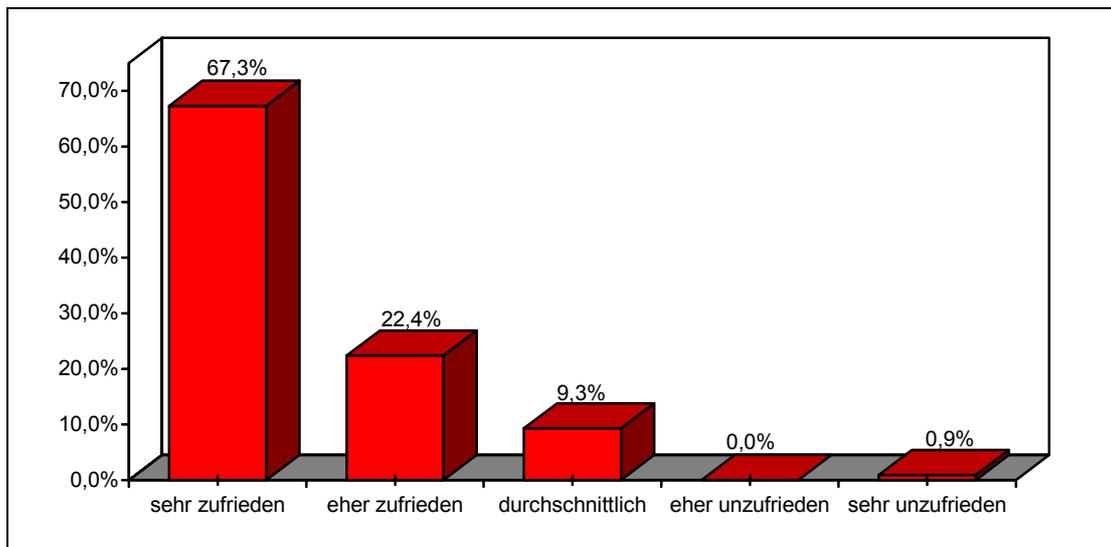
Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 341

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, welche Materialien zur Informationsgewinnung am besten geeignet sind. Die befragten **KundInnen** bezeichnen zumeist schriftliche Materialien sowie computerunterstützte Medien als besonders zielführend. Insbesondere das Internet wird aufgrund des Informationsumfanges, der Aktualität und des einfachen Zugriffs hervorgehoben. Allgemein stellen die KundInnen Kriterien wie Informationsbreite und -tiefe, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit und Aktualität in den Vordergrund. Aufgrund der vermehrten Nutzung von neuen Medien gewinnen auch Aspekte wie einfacher Zugriff und schnelles Abrufen von Informationen an Bedeutung.

Wegen der zu erwartenden Änderungen in der Informationsbeschaffung von Jugendlichen sollte daher auf derartige Aspekte reagiert werden; die entsprechenden Berufsinformationsmaterialien sollten zielgruppengerecht im Internet aufbereitet werden.

Auch die befragten **Lehrkräfte** verwenden sowohl im Unterricht als auch zur Eigeninformation neben herkömmlichen AMS-Materialien und diversen Fach- und Schulbüchern häufig Zeitungs- und Zeitschriftenartikel sowie Informationen aus dem Internet. Allgemein fordern die Lehrkräfte für die Berufsinformationsmaterialien verstärkten Aktualitäts- und Realitätsbezug sowie die Darstellung der Arbeitsmarktbedingungen und Berufsanforderungen und Angaben zu neuen Berufen. Zudem erscheinen ihnen Adressangaben zu Schul- oder anderen Ausbildungsorten besonders relevant.

**Abbildung 4: Zufriedenheit der Lehrkräfte mit den Berufsinformationsmaterialien des AMS**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 107

Insgesamt überwiegt sowohl für den Eigen- als auch für den Unterrichtsgebrauch auch seitens der Lehrkräfte die Zufriedenheit mit den angebotenen Materialien: 67,3% der befragten Lehrkräfte sind mit den Materialien des AMS sehr zufrieden und 22,4% eher zufrieden, wogegen sie nur rund 9% als durchschnittlich einstufen und ein verschwindend geringer Anteil als nicht zufrieden stellend.

## 6 Beurteilung der Berufsinformationsbroschüren

Im folgenden Kapitel werden sowohl Verwendungskontext als auch Inhalte und Gestaltungselemente der einzelnen Broschüren bzw. Broschürenreihen näher analysiert. Im Zuge der Evaluierung werden mehrere Quellen zur Einschätzung der Berufsinformationsbroschüren generiert: zum einen die Beurteilungen und Meinungen verschiedener NutzerInnengruppen, nämlich BIZ-KundInnen, Lehrkräfte und BIZ-BetreuerInnen, zum anderen Daten aus der Textanalyse der Broschüren. Festzuhalten ist in diesem Zusammenhang, dass die Auswertung der Befragungen von BIZ-KundInnen und Lehrkräften quantitativ erfolgte, wogegen die Interviews mit BIZ-BetreuerInnen qualitativ analysiert wurden.

**Tabelle 7: Anzahl der befragten BIZ-KundInnen, Lehrkräfte und BIZ-BetreuerInnen pro Broschüre bzw. Broschürenreihe**

| Broschürenbezeichnung                              | Anzahl        |            |                   |
|--|---------------|------------|-------------------|
|  | BIZ-KundInnen | Lehrkräfte | BIZ-BetreuerInnen |
| Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe                  | 69            | 27         | 11                |
| Broschürenreihe Jobchancen – Lehre                 | 49            | 27         | 13                |
| Broschürenreihe Jobchancen – Schule                | 46            | 28         | 8                 |
| Broschürenreihe Jobchancen – Studium               | 61            | -          | 12                |
| Berufsinfo EDV                                     | 46            | -          | 11                |
| Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung | 53            | -          | 17                |
| Berufswahl – Berufsfelder                          | 47            | 27         | 9                 |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

Die Analyse der Broschüren(reihen) beginnt im Folgenden mit einer tabellarischen Darstellung der Ergebnisse der Textanalyse; im Anschluss daran wird auf die Auswertungsergebnisse der Befragungen und Interviews eingegangen.

## 6.1 Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe

Das Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe ist eine A5-formatige Broschüre, die durch Beschreibungen der bestehenden Lehrberufe einen Einblick in die Möglichkeiten der Berufswelt gibt. Die enthaltenen Informationen beziehen sich auf Tätigkeitsmerkmale, Ausbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Beschäftigungsmöglichkeiten.

### 6.1.1 Textanalyse

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der BIZ-KundInnen, BIZ-BetreuerInnen und Lehrkräfte kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das EvaluatorInnenteam bewertet (siehe Kapitel 2.2).

Vorweg werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert und in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 8: Formal-deskriptive Analyse des Beruflexikons Band 1 – Lehrberufe**

| Bezeichnung der Broschüre:            | Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe   |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Format                                | A5                                 |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 688                                |
| Layout                                |                                    |
| Farben (J/N)                          | N                                  |
| Grafiken (J/N)                        | N                                  |
| Fotos (J/N)                           | N                                  |
| Alphabetischer Index                  | J                                  |
| Index kapitelweise                    | N                                  |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | J                                  |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 41,4    |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 368,9   |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 8,7     |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 100 : 0 |
| Wörter pro Werk                       | 253.786                            |



**Tabelle 9: Formal-deskriptive Analyse des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe**

|   | Verhältnis<br>Text/Grafiken | Schriftgröße  | Schriftstil   | Schriftfarbe   | Fotos              | Grafiken              | Farben             |                       |                |
|---|-----------------------------|---|---|----------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 |                             | 1. Überschrift: 14 pt<br>2. Überschrift: 12 pt<br>Text :10 pt | 1. Überschrift: AMS-Schrift fett<br>2. Überschrift Times New Roman fett<br>Text: Times New Roman, normal und kursiv | <b>Schwarz</b> | <b>Keine Fotos</b> | <b>Keine Grafiken</b> | <b>Schwarz</b>     |                       |                |
| Inhaltsverzeichnis                          | 100 : 0                     |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| Literaturangabe                             |                             |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| Glossare                                    |                             |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| <b>Orientierung allgemein</b>               |                             |   |   |                |                    | <b>Schwarz</b>        | <b>Keine Fotos</b> | <b>Keine Grafiken</b> | <b>Schwarz</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 100 : 0                     |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| Ansprechpartner                             |                             |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| Internetadressen                            |                             |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             |                             |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| Einleitung                                  | 100 : 0                     |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| Generelle Informationen                     | 100 : 0                     |   |   |                |                    |                       |                    |                       |                |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | 100 : 0                     |   |   |                |                    | <b>Schwarz</b>        | <b>Keine Fotos</b> | <b>Keine Grafiken</b> | <b>Schwarz</b> |

**Tabelle 10: Formal-deskriptive Analyse des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken | Fotos    | Farben   | Tabellen |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>8</b>                      | <b>1,2</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 8                             | 1,2            | 37,5                | 106                 | 2,8                 | 848                | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Literaturangabe                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Glossare                                    | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0        | 1        | 0        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>3</b>                      | <b>0,4</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 3                             | 0,4            | 34,8                | 183                 | 5,3                 | 549                | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Ansprechpartner                             | 0                             | 0,0            | 0,0                 | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Internetadressen                            | 0                             | 0,0            | 0,0                 | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0        | 1        | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | <b>13</b>                     | <b>1,9</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> |
| Einleitung                                  | 5                             | 0,7            | 35,8                | 229                 | 6,4                 | 1.145              | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Generelle Informationen                     | 7                             | 1,2            | 36,5                | 123                 | 3,4                 | 984                | 0        | 0        | 1        | 1        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>645</b>                    | <b>93,8</b>    | <b>42,8</b>         | <b>388</b>          | <b>9,1</b>          | <b>250.260</b>     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>19</b>                     | <b>2,8</b>     |                     |                     |                     |                    |          |          |          |          |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>688</b>                    | <b>100,0</b>   | <b>41,4</b>         | <b>368,9</b>        | <b>8,7</b>          | <b>253.786</b>     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> |

**Tabelle 11: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse des Berufslexikons  
Band 1 – Lehrberufe**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     | X        |          |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         |          | X        |          |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    |          | X        |          |          |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         | X        |          |          |          |          | – Gelehrtensprache                                |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      | X        |          |          |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        | X        |          |          |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     | X        |          |          |          |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           |          | X        |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            | X        |          |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         | X        |          |          |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen |          | X        |          |          |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          | X        |          |          |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            |          | X        |          |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             |          | X        |          |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen: <sup>22</sup> |          |          | X        |          |          |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                            |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen und Fotos zur Visualisierung:                 |          |          |          |          | X        |
| Personifizierung von Begriffen:                           |          |          |          |          | X        |
| Ich-Form:   |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                  |          |          |          |          | X        |
| Spiele:   |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:   |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:   |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:  |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                   |          |          |          |          | X        |

<sup>22</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibung der Tätigkeiten

## 6.1.2 Stichprobe

Insgesamt wurden 11 BIZ-BetreuerInnen, 47 Lehrkräfte und 69 BIZ-KundInnen zum Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe befragt. Von den BIZ-KundInnen waren rund 45% männlich und 55% weiblich.

**Tabelle 12: Alter der zum Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe befragten BIZ-KundInnen**

| Alter              | in %  |
|--------------------|-------|
| unter 16 Jahren    | 36,4% |
| 16–18 Jahre        | 36,4% |
| 19–24 Jahre        | 16,7% |
| 25–39 Jahre        | 6,1%  |
| 40 Jahre und älter | 4,5%  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 69

36,4% der befragten BIZ-KundInnen sind jünger als 16 Jahre und ebenso viele zwischen 16 und 18 Jahre alt. 19- bis 24-Jährige stellen einen Anteil von rund 17%, ältere Personen sind zu etwa 10% vertreten.

**Tabelle 13: Ausbildung der zum Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe befragten BIZ-KundInnen**

|                       | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule           | 51,4%                             | 30,6%         |
| Polytechnische Schule | 17,1%                             | 13,9%         |
| Lehre                 | 20,0%                             | 8,3%          |
| BMS                   | 2,9%                              | 2,8%          |
| BHS                   | 2,9%                              | 22,2%         |
| AHS                   | 5,7%                              | 8,3%          |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 69

Rund die Hälfte der befragten BIZ-KundInnen verfügt bereits über eine abgeschlossene Ausbildung. Hier überwiegt die Gruppe jener, die eine Hauptschule (51,4%), eine Polytechnische Schule (17,1%) oder eine Lehre (20%) abgeschlossen haben, wobei sich diese Gruppe unterteilen lässt in ältere Personen mit Pflichtschul- oder Lehrabschlüssen, die sich beruflich verändern wollen, und Jugendliche, die erst vor kurzem die Pflichtschule beendet haben und nun auf der Suche nach einer Lehrstelle sind. Ähnlich sieht es bei jenen BIZ-KundInnen aus, die sich noch in Ausbildung befinden: HauptschülerInnen stellen die größte Gruppe (30,6%), aber auch SchülerInnen von Berufsbildenden Höheren Schulen nutzen das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe (22,2%).

### 6.1.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Das Berufswörterbuch Band 1 – Lehrberufe ist für folgende Personengruppen konzipiert:

- Jugendliche vor der Berufswahl bzw. vor der Entscheidung für einen bestimmten Lehrberuf
- Eltern und ErzieherInnen
- LehrerInnen von Abschlussklassen
- Erwachsene, die vor einem Berufswechsel stehen

Den Erfahrungen der **BIZ-BetreuerInnen** entsprechend spielt das Berufswörterbuch Band 1 – Lehrberufe in erster Linie für die Betreuung von 13- bis 15-jährigen SchülerInnen, zumeist PflichtschulabgängerInnen mit dem Wunsch nach einer Lehrausbildung, eine bedeutende Rolle. Allgemein ist das Berufswörterbuch „... eine der gefragtesten Broschüren im BIZ“ (A). So werden von den interviewten BIZ-BetreuerInnen auch Erwachsene, die den zweiten Bildungsweg anstreben oder nach beruflichen Alternativen suchen, oder Eltern, die sich über Informationsmöglichkeiten für ihre Kinder erkundigen, als InteressentInnen genannt. Ebenso zeigen Lehrkräfte Interesse – vor allem aus Hauptschulen und Polytechnischen Schulen – die über den aktuellen Stand in Sachen Lehrberufe informiert sein wollen. MaturantInnen, die den Lehrabschluss nachholen wollen, zählen nach Einschätzung der BIZ-BetreuerInnen hingegen nur selten zu den KundInnen.

Hinsichtlich Verwendung und Rezeption der Broschüre kristallisieren sich im Rahmen der **BIZ-KundInnen-Befragung** zwei NutzerInnengruppen heraus: Zum einen jene, die allgemeine Informationen und einen Überblick über Lehrberufe suchen (62%). Diese Gruppe hebt insbesondere die gute Übersicht über Lehrberufe und die breite Palette an Information hervor. Zum anderen jene NutzerInnen, die die Broschüre primär verwenden, um Detailinformationen zu einzelnen Berufen und Berufsbereichen zu erhalten (32,9%).

Aus den Einschätzungen der **BIZ-BetreuerInnen** kann geschlossen werden, dass das Berufswörterbuch Band 1 – Lehrberufe beide Informationsbedürfnisse deckt. Insbesondere ist durch das Verzeichnis der Lehrberufe nach Berufsbereichen ein guter Überblick gegeben. So wird auch in den Betreuungsgesprächen durchaus mit diesen Informationen gearbeitet, wobei konkrete Informationen nur in seltenen Fällen mit den KundInnen zusammen erarbeitet werden, häufiger wird der Umgang mit dem Berufswörterbuch Band 1 – Lehrberufe erklärt und die betreffenden Personen nehmen die Broschüre mit nach Hause, um die Informationen aufzuarbeiten.

Das Berufswörterbuch Band 1 – Lehrberufe hat gerade für jene KundInnen, die über wenig Zeit verfügen oder das Durchsehen einer Vielzahl von Materialien sowie das Exzerpieren als zu mühselig empfinden, einen hohen Nutzwert. Die KundInnen haben „gerne was in kompakter Form zum Mitnehmen, und das Lexikon ist dazu gut geeignet“ (A), was insbesondere mit der Kürze und Prägnanz der Informationen begründet werden kann. In diesem Zusammenhang sehen sich die BIZ-BetreuerInnen mitunter in dem Dilemma zwischen der Anzahl der verfügbaren Lexika und dem Informationsbedarf der KundInnen, denn bei konkreten Berufsvorstellungen besteht oftmals nur die Möglichkeit der Weitergabe des Berufswörterbuchs, da ihrer Meinung nach in anderen Broschü-

ren(reihen) nicht die entsprechende Informationstiefe gegeben ist. Daraus resultiert auch mitunter die Praxis, Auszüge des Lexikons bedarfs- und kundengerecht zu kopieren und mitzugeben. Zudem wird die Auflassung der Einzellehrberufsbeschreibungen bedauert, die früher für diese Zwecke herangezogen wurden.

Allgemein lässt sich die Verwendung des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe in der Betreuungssituation im BIZ folgendermaßen charakterisieren: KundInnen mit einem konkreten Wunsch werden eher mit den detaillierteren Mappen bedient, bei KundInnen mit ungefähren Berufs- und Ausbildungsabsichten wird das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe zusammen mit den Broschüren zur weiteren Vertiefung eingesetzt. In der Betreuung der KundInnen, deren Berufsorientierung noch wenig ausgeprägt ist, steht das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe nach Interessentest und Betreuung erst am Ende der Informationskette im BIZ.

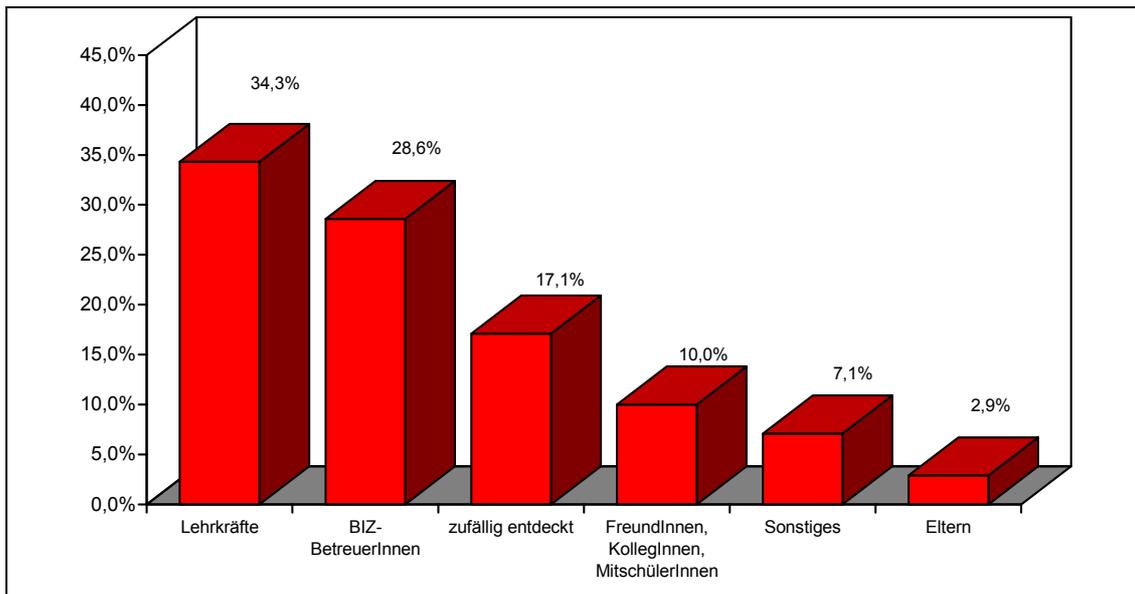
Mitunter verwenden die BIZ-BetreuerInnen das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe auch zum Selbststudium, allerdings wird nur vereinzelt auf diese Möglichkeit zur Eigeninformation zurückgegriffen. Betont wird jedoch, dass die Broschüre vor allem bei Telefonaten oder spezifischen Informationen als Nachschlagewerk fungiert.

Auch die befragten **Lehrkräfte** verwenden die Broschüre etwas häufiger im Unterricht als zur eigenen Information, wobei sie jedoch die Brauchbarkeit des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe zur Eigeninformation etwas höher einstufen als die Tauglichkeit für den Unterricht. Hier dürfte wohl eine generelle Kritik am Lexikon in die Beurteilung einfließen, nämlich dass die Texte für Jugendliche manchmal etwas schwer verständlich sind.

Insgesamt ist die Verwendungspalette im Unterricht sehr breit, wobei das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe als Grundlage für Referate oder Gruppenarbeiten am häufigsten genannt wird. Aber auch als Nachschlagewerk, zur allgemeinen Information oder Individualberatung der SchülerInnen kommt es immer wieder zum Einsatz. So sind die befragten Lehrkräfte größtenteils der Meinung, dass das Berufslexikon von den SchülerInnen (sehr) gerne verwendet wird, und zwar primär um sich einen guten Überblick zu verschaffen.

Bei der Eigenverwendung des Lexikons durch die befragten Lehrkräfte steht das Nachschlagen von Informationen bei Anfragen von SchülerInnen oder Eltern im Vordergrund (59,3%). Ansonsten wird es häufig zur Unterrichtsvorbereitung benutzt (48,1%), weitere Nennungen, etwa die Verwendung bei Beratungsgesprächen, gibt es nur vereinzelt.

**Abbildung 5: Hinweis auf das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 69

Insgesamt verfügt das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe über einen hohen Bekanntheitsgrad. Nur rund 17% der befragten **BIZ-KundInnen** entdecken die Broschüre zufällig oder sehen sie zum ersten Mal im BIZ, wogegen viele Personen bereits vor ihrem BIZ-Besuch über das Lexikon informiert wurden, beispielsweise durch Lehrkräfte (34,3%) oder FreundInnen und Bekannte (10%). Eltern nehmen in diesem Zusammenhang einen niedrigen Stellenwert ein. Eine wesentliche Rolle übernehmen natürlich auch die BIZ-BetreuerInnen, die immerhin etwa 30% über das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe informieren.

### 6.1.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

**Tabelle 14: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschüre Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

|  | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert |
|--|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Infos zu Tätigkeitsmerkmalen             | 66,7%        | 24,2%   | 7,6%              | 1,5%           | 0%                 | 1,44       |
| Angaben zur Lehrzeit                     | 60,3%        | 29,4%   | 8,8%              | 1,5%           | 0%                 | 1,51       |
| Infos zur Weiterbildung                  | 55,9%        | 30,9%   | 8,8%              | 2,9%           | 1,5%               | 1,63       |
| Aufstiegsmöglichkeiten                   | 57,4%        | 20,6%   | 14,7%             | 4,4%           | 2,9%               | 1,75       |
| Infos zu Beschäftigungsmöglichkeiten     | 47,7%        | 32,3%   | 12,3%             | 4,6%           | 3,1%               | 1,83       |
| Hinweise zu berufsbildenden Schulen      | 28,8%        | 39,4%   | 18,2%             | 7,6%           | 6,1%               | 2,23       |
| Angaben zur selbständigen Berufsausübung | 26,9%        | 32,8%   | 29,9%             | 7,5%           | 3,0%               | 2,27       |
| Infos zu verwandten Lehrberufen          | 26,2%        | 30,8%   | 26,2%             | 10,8%          | 6,2%               | 2,40       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 69

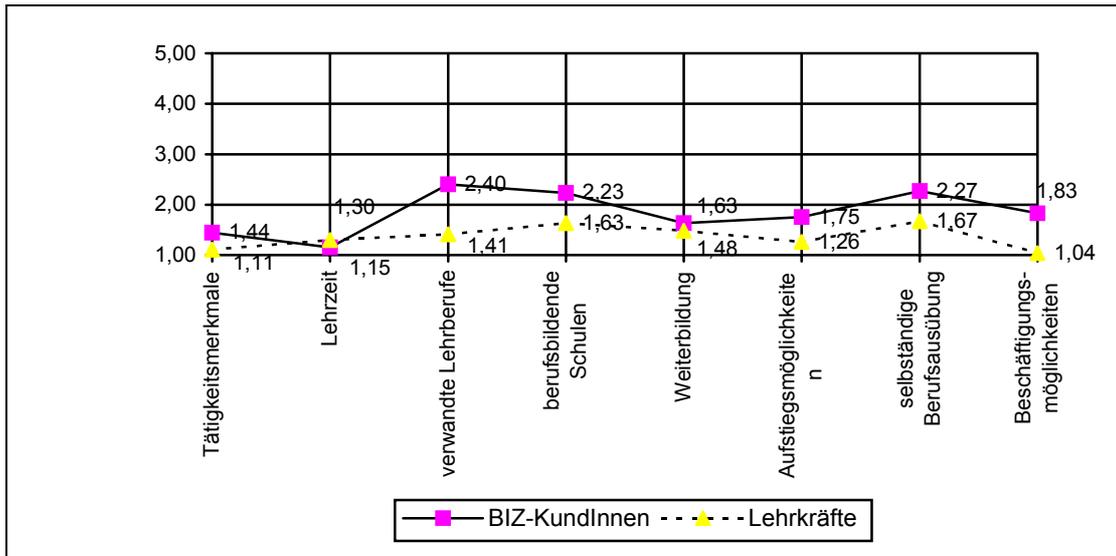
Den befragten **BIZ-KundInnen** sind Informationen zu Tätigkeitsmerkmalen, Dauer der Lehrzeit und Aufstiegsmöglichkeit (sehr) wichtig, wogegen jene Informationen, die verwandte Lehrberufe, selbstständige Berufsausübung oder berufsbildende Schulen betreffen, keinen derart hohen Stellenwert einnehmen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass das Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe doch meist von Jugendlichen rezipiert wird, die den Lehrabschluss zum Ziel haben, aber noch nicht an Themen wie Selbstständigkeit interessiert sind.

So betonen auch die befragten **BIZ-BetreuerInnen**, dass Informationen zu verwandten Lehrberufen, zur selbständigen Berufsausübung und zu berufsbildenden Schulen zwar prinzipiell wichtig erscheinen und im Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe im entsprechenden Ausmaß berücksichtigt werden, allerdings für Lehrstellensuchende von eher geringer Bedeutung sind.

Ebenso belegen die **textanalytischen Ergebnisse** (siehe Kapitel 2.2), dass der Themenschwerpunkt „Berufliche Alternativen“ im Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe enthalten ist, beispielsweise werden verwandte Lehrberufe mit der jeweiligen Bezeichnung und dem Hinweis darauf, bis wann dieser Lehrberuf noch begonnen werden kann, vorgestellt. Allerdings fehlen bei den Angaben über berufsbildende Schulen mit ähnlicher Ausbildung die Ausbildungsorte. Dies ist auch bei den Angaben zu den Aufstiegs- und den damit verbundenen Weiterbildungsmöglichkeiten zu kritisieren, da hier ebenso genaue Angaben zu Ausbildungsort und -dauer oder entsprechende Querverweise auf Informationsquellen fehlen. Weiters werden im Beruflexikon die Beschäftigungsmöglichkeiten der einzelnen Berufe kurz beschrieben, woher die Datengrundlage stammt, ist allerdings nicht ersichtlich. Zu berücksichtigen ist auch, dass die Informationen zu Beschäftigungsmöglichkeiten nur bundesweite Trends wiedergeben können, die jeweilige Arbeitsmarktsituation im Bezirk allerdings mitunter ein vollkommen anderes Bild bietet.

Ein Vergleich der Beurteilung der Themenschwerpunkte durch **Lehrkräfte** und **BIZ-KundInnen** zeigt in diesem Zusammenhang ein interessantes Ergebnis: Insgesamt bewerten die Lehrkräfte jene Themenschwerpunkte, die nicht unmittelbar mit der Lehr- ausbildung zusammenhängen, wie etwa Beschäftigungsmöglichkeiten nach der Lehre, die Ausübung von verwandten Lehrberufen sowie die selbständige Berufsausübung, höher als BIZ-KundInnen.

**Abbildung 6: Beurteilung der Themenschwerpunkte im Vergleich Lehrkräfte und BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 69, Lehrkräfte: n = 27

### Informationsbreite und -tiefe

**Lehrkräfte** stellen demnach relativ hohe Ansprüche an das Berufslexikon. Den Auswertungsergebnissen zufolge ist aber auch die Zufriedenheit mit Informationsbreite und -tiefe hoch. Nur vereinzelt wurde Kritik am Informationsumfang geübt, wobei sich in diesem Zusammenhang die Forderungen nach Kürzung bzw. nach Erweiterung die Waage halten.

**Tabelle 15: Beurteilung der Informationstiefe und -breite des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe durch BIZ-KundInnen**

|  | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|--|----------------|--------------|----------------------|
| Infos zu Tätigkeitsmerkmalen             | 9,0%           | 89,6%        | 1,5%                 |
| Angaben zur Lehrzeit                     | 16,2%          | 82,4%        | 1,5%                 |
| Aufstiegsmöglichkeiten                   | 7,5%           | 58,2%        | 34,3%                |
| Infos zur Weiterbildung                  | 15,9%          | 66,6%        | 17,4%                |
| Infos zu Beschäftigungsmöglichkeiten     | 13,2%          | 76,5%        | 10,3%                |
| Hinweise zu berufsbildenden Schulen      | 10,1%          | 68,1%        | 21,7%                |
| Angaben zur selbständigen Berufsausübung | 8,8%           | 63,2%        | 27,9%                |
| Infos zu verwandten Lehrberufen          | 13,4%          | 68,7%        | 17,9%                |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 69

Nicht so positiv fällt die Beurteilung des Informationsumfangs durch die befragten **BIZ-KundInnen** aus. Zwar werden Informationsbreite und -tiefe bei allen Themenschwerpunkten überwiegend (58,2% bis 89,6%) als ausreichend beurteilt, allerdings belegen die Auswertungsergebnisse bei einzelnen Angaben doch auch den Wunsch nach mehr Information.

Der Informationsumfang zu den Themenschwerpunkten „Tätigkeitsmerkmale der einzelnen Berufe“ (89,6%), „Dauer der Lehrzeit“ (82,4%) sowie „Beschäftigungsmöglichkeiten“ wird von den befragten BIZ-KundInnen als ausreichend bezeichnet. Bei den genannten Schwerpunkten sind auch die Forderungen nach mehr oder weniger Information vernachlässigbar. Rund zwei Drittel der BIZ-KundInnen beurteilen die Informationen zu verwandten Lehrberufen, Weiterbildung und berufsbildenden Schulen als ausreichend, wobei sich zu Letzteren rund ein Fünftel mehr Informationen wünscht. Dies trifft ebenso auf die Schwerpunkte „Aufstiegsmöglichkeiten“ und „Informationen zur selbständigen Berufsausübung“ zu, die von etwa einem Drittel bzw. 28% der Befragten als zu wenig ausführlich bezeichnet werden.

In diesem Zusammenhang lässt sich eine gewisse Diskrepanz zwischen der Beurteilung der Relevanz der Themenschwerpunkte und deren Informationsumfang festhalten: So werden beispielsweise die Angaben zur selbständigen Berufsausübung und zu berufsbildenden Schulen mit Mittelwerten von 2,27 bzw. 2,23 im Vergleich zu den anderen Themenschwerpunkten von den BIZ-KundInnen als nicht besonders wichtig eingestuft, gleichzeitig wird eine Erhöhung des Informationsumfangs gefordert. Dies resultiert wohl aus den subjektiven Einschätzungen der KundInnen, die eher kurz gehaltene Angaben im Gegensatz zu längeren Ausführungen als unzureichend empfinden. Teilweise dürfte die Beurteilung auch relativ unreflektiert erfolgen: Beispielsweise beinhalten die Angaben zur Dauer der Lehrzeit im Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe ausschließlich die Anzahl der Lehrjahre. Dies stufen aber rund 16% der befragten BIZ-KundInnen als zu ausführlich ein. Trotzdem sollten die subjektiven Einschätzungen der befragten KundInnen nicht vernachlässigt werden.

Die interviewten **BIZ-BetreuerInnen** beurteilen den Informationsumfang der einzelnen genannten Themenschwerpunkte zwar als gut und ausreichend, allerdings weisen sie darauf hin, dass beispielsweise bei Angaben zu berufsbildenden Schulen oder Weiterbildung die Adressen relevanter Schulen und Träger fehlen. Hinsichtlich der Angaben zur selbständigen Berufsausübung wird angemerkt, dass diese Informationen bei der Zielgruppe der Jugendlichen auf eher geringes Interesse stoßen und daher eine kurze Darstellung der Möglichkeiten nach dem Lehrabschluss zielführender erscheint. Weiters fehlen Angaben zu Verdienstchancen, wobei die Evaluierungsergebnisse bestätigen, dass gerade derartige Angaben für jugendliche BIZ-KundInnen einen wichtigen Anhaltspunkt darstellen. Zudem schätzen einzelne BIZ-BetreuerInnen die Praxisnähe der Tätigkeitsbeschreibungen als zu gering ein; auch fehlen Angaben zu den Berufsanforderungen, wie technisches Verständnis oder kommunikative und soziale Fähigkeiten, sowie Angaben zur Anrechenbarkeit der Lehrzeiten zwischen den einzelnen Berufen.

### **6.1.5 Beurteilung formaler Kriterien**

Das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe weist laut **Textanalyse** die höchste Textdichte aller untersuchten Broschüren auf (siehe Tabelle 8 bis Tabelle 10). Es besteht, wie dies von einem Lexikon oder Nachschlagewerk erwartet werden kann, fast zu 100% aus Text. Gestalterische Elemente, die der Auflockerung des Textes dienen und bestimmte Informationen möglicherweise besser vermitteln würden, sind bis auf eine Tabelle nicht enthalten. Ansonsten wird in gestalterischer Hinsicht nur noch auf die typografischen Elemente „Fettdruck“ und „Schriftgröße“ zurückgegriffen. Auffallend ist bei der Broschüre der vergleichsweise hohe Anteil der „Kerninformation“ (94%); im Gegensatz dazu machen einleitende Texte und allgemeine Informationen jeweils nur rund 2% aus.

Die Kriterien der Gliederung sowie Einfachheit erfüllt das Lexikon etwas besser als die Kriterien der Prägnanz und der Stimulanz. Speziell Letzteres ist lediglich im Inhaltsteil „Beispiele aus der Lebenswelt der RezipientInnen“ nachzuvollziehen (siehe Tabelle 11).

Die befragten **BIZ-KundInnen** bewerten vor allem die gestalterischen Elemente, wie Schriftgröße und grafische Elemente, eher negativ. Dies dürfte zum einen aus der hohen Textdichte resultieren, zum anderen aus den fehlenden Gestaltungselementen. Die genannten Aspekte werden teilweise auch von **Lehrkräften** und **BIZ-BetreuerInnen** kritisiert: Einige sind der Meinung, dass die Gestaltung ebenso wie die Sprache Jugendliche nicht besonders ansprechen. Manche BIZ-BetreuerInnen bezeichnen die sprachlichen Ausdrücke im Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe als antiquiert, trocken und taxativ. So belegt eine Auswertung der **KundInnen-Interviews** nach Altersgruppen differenziert, dass Kriterien wie Klarheit und Verständlichkeit von den jüngeren BIZ-KundInnen sowie von eher unorientierten Personen etwas schlechter bewertet werden als von anderen KundInnengruppen.

Zwar wird die Klarheit und Verständlichkeit von allen abgefragten Kriterien am besten beurteilt, allerdings liegt sie im Vergleich mit anderen Broschüren(reihen) im unteren

Durchschnitt. So belegt auch ein **Vergleich** der Ergebnisse der **KundInnen-Befragung** mit jenen der **Textanalyse**, dass die Verständlichkeit des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe als schwierig bis mittel zu bezeichnen ist, da der Verständlichkeitsindex nach Amstad 37,8 beträgt.<sup>23</sup>

Insgesamt überwiegt bei den befragten BIZ-KundInnen jedoch die Zufriedenheit mit der Aufbereitung des Berufslexikons. Diese Ergebnisse verdeutlicht auch unten stehende Tabelle.

**Tabelle 16: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien beim Berufslexikon**

|   | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     |            | Lehrkräfte |
|---|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|------------|
|   | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut | Mittelwert | Mittelwert |
| Aktualität  | 37,9%         | 45,5% | 12,1%         | 3,0%           | 1,5%                | 1,85       | 1,96       |
| Klarheit, Verständlichkeit                                  | 45,6%         | 32,4% | 16,2%         | 4,4%           | 1,5%                | 1,84       | 1,48       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau                    | 47,1%         | 27,9% | 16,2%         | 4,4%           | 4,4%                | 1,91       | 1,22       |
| Gestaltung (Layout), z. B. Schriftgröße, grafische Elemente | 26,9%         | 32,8% | 11,9%         | 14,9%          | 13,4%               | 2,55       | 1,70       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 69, Lehrkräfte: n = 27

Das Urteil der **Lehrkräfte** hinsichtlich formaler Kriterien fällt mit Ausnahme des Aktualitätsbezugs noch etwas besser aus als jenes der KundInnen: Der gute Überblick und die Übersichtlichkeit des Berufslexikons werden von vielen der befragten LehrerInnen besonders hervorgehoben. Bezüglich des Kriteriums der Aktualität werden von den Lehrkräften vor allem Informationen zu neuen Berufen gefordert.

Von den befragten **BIZ-BetreuerInnen** werden insbesondere die Teilung in eine alphabetische Gliederung der Lehrberufe zu Beginn und eine Aufstellung nach Berufsfeldern im hinteren Teil als sehr praktisch und übersichtlich beurteilt. Aber auch das Format und der Umfang werden als angemessen eingestuft.

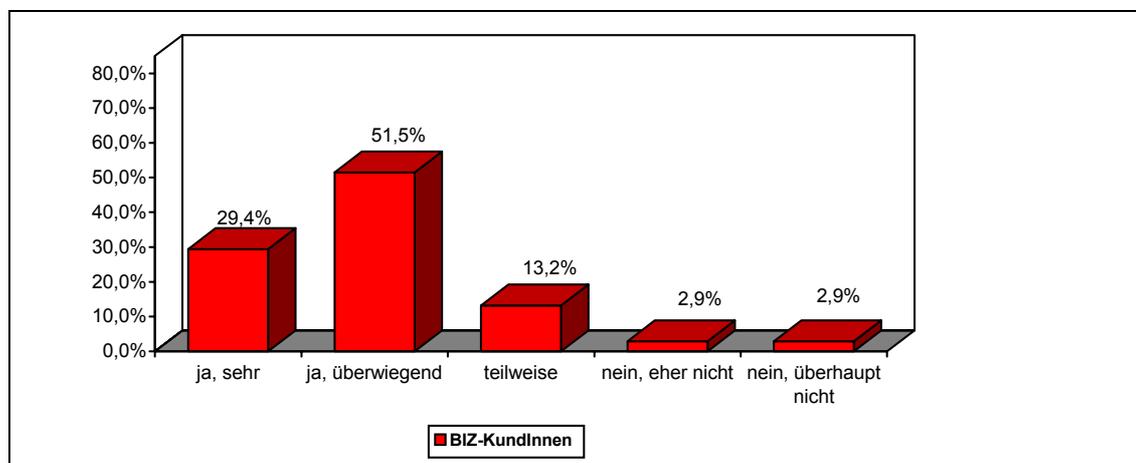
<sup>23</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

### 6.1.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten

Zusammenfassend überwiegt bei **BIZ-KundInnen, Lehrkräften und BIZ-BetreuerInnen** trotz bestehender Kritikpunkte die Zufriedenheit mit der Broschüre. Beispielsweise heben die befragten BIZ-KundInnen bei offenen Fragen nach besonders positiven Aspekten jeweils zu rund 38% Übersichtlichkeit sowie Informationsmenge des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe hervor. Dieser Meinung schließen sich auch BIZ-BetreuerInnen und Lehrkräfte an, die Gliederung und Übersichtlichkeit positiv hervorheben.

Dies wird auch durch die Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschüre für die persönliche Information sowohl der BIZ-KundInnen als auch der Lehrkräfte bestätigt: Das Berufslexikon wird nur sehr selten als unbrauchbar eingestuft. Besonders zufrieden sind die **Lehrkräfte** mit dem Berufslexikon zur eigenen Information, aber auch die Brauchbarkeit für den Unterricht ist überwiegend (90%) gegeben. Die Beurteilung durch die **BIZ-KundInnen** fällt ebenso positiv aus: Das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe ist für mehr als die Hälfte überwiegend brauchbar und für rund 30% sehr.

**Abbildung 7: Beurteilung der Brauchbarkeit des Berufslexikons Band 1 – Lehrberufe durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 69

Die Ergebnisse der Befragungen und Interviews belegen, dass die inhaltliche Aufbereitung des Lexikons von allen NutzerInnengruppen prinzipiell besser bewertet wird als die gestalterischen Elemente. Dies wird auch durch die Textanalyse untermauert, die eine sehr hohe Textdichte sowie mangelnde gestalterische Elemente aufzeigt. Allgemein lassen sich aus den Ergebnissen folgende Änderungsvorschläge ableiten.

Da das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe als „Zusammenfassungsmedium“ zu bezeichnen ist und wie jedes Lexikon als Nachschlagewerk zu relevanten Informationen dienen soll, erscheint eine Kürzung kaum zielführend; allerdings wären einzelne

Schwerpunkte zu vertiefen und auch neue aufzunehmen. Gerade im Hinblick auf die überwiegend jugendlichen NutzerInnen sollten Angaben zu Berufsanforderungen sowie zu Verdienstmöglichkeiten Aufnahme finden. Ebenso erscheint es relevant, verstärkt auf vertiefende Informationsmöglichkeiten zu verweisen, beispielsweise sollten auch Öffnungszeiten oder E-Mail-Adressen der BerufsInfoZentren angeführt werden. Zudem wäre zu überlegen, Angaben zu den wichtigsten Standorten von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten aufzunehmen.

Gestalterische Änderungsvorschläge beziehen sich auf folgende Punkte: übersichtlichere Darstellung, eventuell mit Farben und Fotos oder Zeichnungen, um visuelle Anreize zu setzen und auch eine größere Schrift. Zudem sollte die bisher im Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe enthaltene Referenzsystematik weiter ausgebaut werden.

## **6.2 Broschürenreihe Jobchancen – Lehre**

Die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre informiert über die bestehenden Lehrberufe in den wichtigsten Berufsfeldern, wobei derzeit folgende Einzelbroschüren aufliegen:

- E-Mails & Topfenknödel – Berufsbereich Büro, Handel, Fremdenverkehr
- Mörtel & CNC-Maschinen – Berufsbereich Bau
- Printplatten & Montagepläne – Berufsbereich Elektro, EDV
- Rauchfänge & Wasserrohre – Berufsbereich Bauausstattung und -einrichtung
- Snowboards & Sägespäne – Berufsbereich Holzbe- und Holzverarbeitung
- Stadtpläne & Schnappschüsse – Berufsbereich Druck/Foto/Papier/Verpackung
- Regler & Roboter – Berufsbereich Anlagen- und Maschinenbau
- Lichtmaschine & Luxusjacht – Berufsbereich Auto, Schiff, Flugzeug; Transport und Verkehr
- Groß & Klein – Berufsbereich Feinmechanik und Mechanik
- Hühneraugen & Sommersprossen – Berufsbereich Gesundheit und Körperpflege
- Trüffeltorten & Traktoren – Berufsbereich Land- und Forstwirtschaft und Gärtnerei; Lebens- und Genussmittel
- Nadel & Zwirn – Berufsbereich Leder und Felle; Textil

### **6.2.1 Textanalyse**

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der BIZ-KundInnen, BIZ-BetreuerInnen und Lehrkräfte kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten, wie beispielsweise Schriftgröße, Anzahl der Grafiken oder Textdichte. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das Evaluatorteam bewertet (siehe auch Kapitel 2.2).

Vorweg werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert und in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 17: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre**

| <b>Bezeichnung der Broschüre:</b>     | <b>Jobchancen – Lehre</b>          |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Genauer Titel                         | Snowboards & Sägespäne             |
| Format                                | A4                                 |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 27                                 |
| Layout                                |                                    |
| Farben (J/N)                          | J                                  |
| Grafiken (J/N)                        | J                                  |
| Fotos (J/N)                           | J                                  |
| Alphabetischer Index                  | N                                  |
| Index kapitelweise                    | N                                  |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | N                                  |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 18,3    |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 144,9   |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 5,3     |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 33 : 67 |
| Wörter pro Werk                       | 3.912                              |

**Tabelle 18: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre**

|   | Verhältnis<br>Text/Grafiken | Schriftgröße                                     | Schriftstil   | Schriftfarbe  | Fotos | Grafiken | Farben |
|---|-----------------------------|--|---|---|-------|----------|--------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 |                             | TIPP: 36<br>1. Überschrift: 24 pt<br>Text: 12 pt | TIPP: AMS-Schrift<br>1. Überschrift: AMS-Schrift<br>Text: Times New Roman | TIPP: je nach Kapitelfarbe (10 Farben)<br>1. Überschrift: je nach Kapitelfarbe (10 Farben)<br>Text: schwarz | 0     | 1        |        |
| Inhaltsverzeichnis                          | 38:62 (1)                   |  |   |   | 0     | 1        | 10     |
| Literaturangabe                             | –                           |  |   |   | 0     | 0        | 0      |
| Glossare                                    | –                           |  |   |   | 0     | 0        | 0      |
| <b>Orientierung allgemein</b>               |                             |  |   |   | 0     | 0        |        |
| Weiterführende Adressen                     | 98:2 (2)                    |  |   |   | 0     | 0        | 1      |
| Ansprechpartner                             | –                           |  |   |   | 0     | 0        | 0      |
| Internetadressen                            | –                           |  |   |   | 0     | 0        | 0      |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | 34:66 (4)                   |  |   |   | 7     | 5        | 3      |
| Einleitung                                  | –                           |  |   |   | 0     | 0        | 0      |
| Generelle Informationen                     | 79 : 21 (2)                 |  |   |   | 7     | 5        | 4      |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | 28 : 72 (13)*               |  |   |   | 21    | 17       | 9      |

\* Seitenzahlen aus der Originalzählung

**Tabelle 19: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken  | Fotos     | Farben   | Tabellen |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>1</b>                      | <b>3,7</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>–</b> | <b>0</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 1                             | 3,7            | 11                  | 37                  | 3,4                 | 37                 | 1         | 0         | 10       | 0        |
| Literaturangabe                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0         | 0        | 0        |
| Glossare                                    | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0         | 0        | 0        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>2</b>                      | <b>7,4</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>–</b> | <b>0</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 2                             | 7,4            | 30                  | 261                 | 8,7                 | 522                | 0         | 0         | 1        | 0        |
| Ansprechpartner                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0         | 0        | 0        |
| Internetadressen                            | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0         | 0        | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | <b>6</b>                      | <b>22,2</b>    |                     |                     |                     |                    | <b>5</b>  | <b>7</b>  | <b>3</b> | <b>1</b> |
| Einleitung                                  | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0         | 0        | 0        |
| Generelle Informationen                     | 6                             | 22,2           | 9,7                 | 158                 | 6,1                 | 948                | 5         | 7         | 4        | 1        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>13</b>                     | <b>48,2</b>    | <b>28</b>           | <b>185</b>          | <b>6,6</b>          | <b>1.665</b>       | <b>17</b> | <b>21</b> | <b>9</b> | <b>0</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>5</b>                      | <b>18,5</b>    | <b>–</b>            | <b>–</b>            | <b>–</b>            | <b>–</b>           | <b>–</b>  | <b>–</b>  | <b>–</b> | <b>–</b> |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>27</b>                     | <b>100,0</b>   | <b>18,3</b>         | <b>144,9</b>        | <b>5,3</b>          | <b>3.172</b>       | <b>23</b> | <b>28</b> | <b>–</b> | <b>1</b> |

**Tabelle 20: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     | X        |          |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         |          | X        |          |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    | X        |          |          |          |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         | X        |          |          |          |          | – Gelehrtensprache                                |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          |   |
|  |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      |          | X        |          |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        |          |          | X        |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     | X        |          |          |          |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           | X        |          |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            | X        |          |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         | X        |          |          |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen |          | X        |          |          |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          |   |
|  |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          |          | X        |          |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            |          | X        |          |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             |          | X        |          |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen: <sup>24</sup> |          | X        |          |          |          |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                            |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen zur Visualisierung:                           |          |          |          | X        |          |
| Personifizierung von Begriffen:                           | X        |          |          |          |          |
| Ich-Form:   |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                  | X        |          |          |          |          |
| Spiele:   |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:   |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:   |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:  |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                   | X        |          |          |          |          |

<sup>24</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibung der Tätigkeiten

## 6.2.2 Stichprobe

Insgesamt wurden 13 BIZ-BetreuerInnen, 27 Lehrkräfte und 49 BIZ-KundInnen zu der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre befragt.

**Tabelle 21: Alter der zur Broschürenreihe Jobchancen – Lehre befragten BIZ-KundInnen**

| Alter           | in %  |
|-----------------|-------|
| unter 16 Jahren | 51,0% |
| 16–18 Jahre     | 40,8% |
| 19–24 Jahre     | 6,1%  |
| 25–39 Jahre     | 2,0%  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 49

Mehr als die Hälfte (51%) der zu dieser Broschürenreihe befragten BIZ-KundInnen ist jünger als 16 Jahre und etwa 41% zählen zur Altersgruppe der 16- bis 18-Jährigen. Ältere Personen stellen nur einen Anteil von rund 8%.

**Tabelle 22: Ausbildung der zur Broschürenreihe Jobchancen – Lehre befragten BIZ-KundInnen**

|                       | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule           | 40,0%                             | 23,5%         |
| Polytechnische Schule | 33,3%                             | 14,7%         |
| Lehre                 | 6,7%                              | 14,7%         |
| BMS                   | 6,7%                              | 2,9%          |
| BHS                   | 6,7%                              | 14,7%         |
| AHS                   | 6,7%                              | 29,4%         |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 49

Hinsichtlich der Schulbildung lässt sich deutlich erkennen, dass diese Broschürenreihe vor allem für PflichtschulabsolventInnen und auch für PflichtschülerInnen von Interesse ist. Von jenen Personen, die sich noch in Ausbildung befinden (69,4%), stellen HauptschülerInnen zusammen mit BesucherInnen von Polytechnischen Schulen (38,2%) den größten Anteil. 29,4% absolvieren zum Zeitpunkt der Befragung eine AHS und 14,7% eine BHS.

### 6.2.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Gemäß Berufsinformationsprogramm 2001/2002 zählen jugendliche LehrabsolventInnen vor dem Berufseinstieg zur Zielgruppe dieser Broschürenreihe. Zudem ist die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre für Jugendliche vor der Lehrberufswahl konzipiert, die sich für einen bestimmten Berufsbereich interessieren oder bereits entschieden haben, um ihnen einen Überblick über die bestehenden Lehrberufe in diesem Berufsfeld zu geben.

Die Nutzungsmotive der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre reichen nach Angaben der **BIZ-KundInnen** von der Suche nach allgemeinen Informationen bis hin zu Detailinformationen über Berufe und Lehrstellensuche. Insgesamt besteht sehr hohes Interesse an dieser Broschüre. Dieser Meinung schließen sich auch die interviewten **Lehrkräfte** an: Mehr als 90% sind der Meinung, dass diese Broschüre bei ihren SchülerInnen auf (sehr) gute Resonanz stößt.

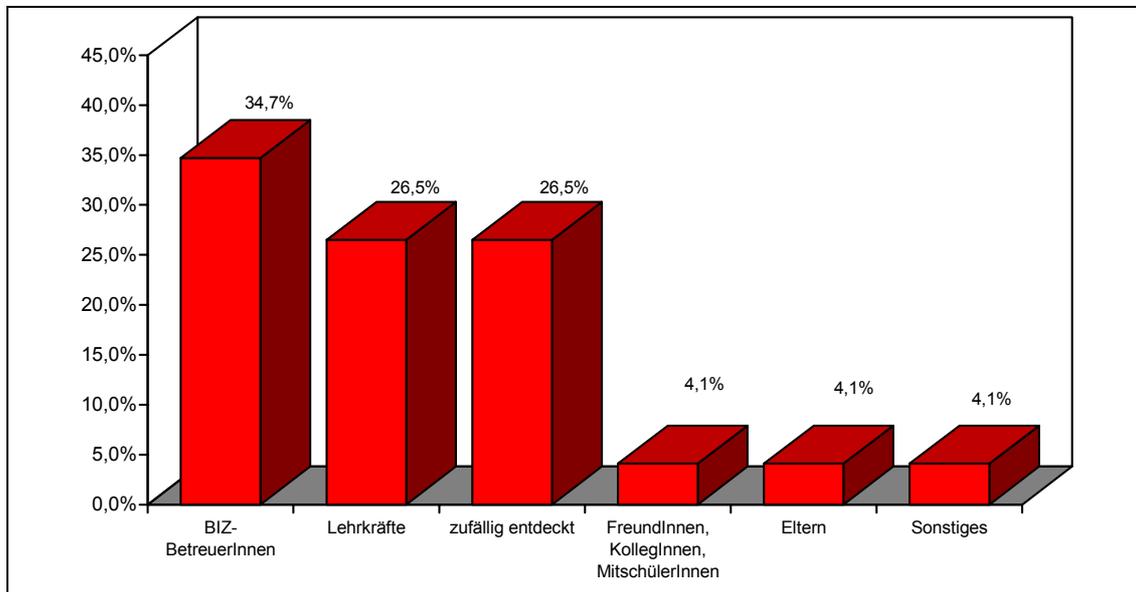
Gemäß den **Erfahrungswerten der BIZ-BetreuerInnen** sind vor allem PflichtschulabsolventInnen, aber auch FachschülerInnen, MaturantInnen, Erwachsene, die vor einer Umschulung stehen, und LehrerInnen an der Broschürenreihe interessiert. Sie merken an, dass diese Reihe primär als Überblicksmedium eingesetzt wird, und zwar für KundInnen, die noch unorientiert oder auf einen Beruf fixiert sind, um Alternativen und Berufsaussichten aufzuzeigen. Den Erfahrungen der BIZ-BetreuerInnen entsprechend ist die Broschürenreihe vor allem für Personen mit konkreten Interessengebieten, aber fehlendem Wissen über die bestehenden Berufsmöglichkeiten interessant. Die Broschürenreihe dient demnach im Entscheidungsprozess der Jugendlichen als Bindeglied zwischen Berufsfeld und konkreten Lehrberufen mit ihren spezifischen Anforderungen, Inhalten, Chancen. Sind die Vorstellungen der BIZ-KundInnen hingegen bereits konkretisiert, wird im Betreuungsgespräch eher auf andere Medien, etwa die im BIZ aufgelegten Informationsmappen, zurückgegriffen.

Die BIZ-BetreuerInnen selbst verwenden die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre entweder um sich einen Überblick über die Lehrberufe, die Trends und allgemeine Informationen zu verschaffen oder um Detailinformationen zu erhalten. Insgesamt beurteilen die BIZ-BetreuerInnen die Broschürenreihe zur Eigeninformation als wenig brauchbar, da sie zu wenig Detailwissen bietet. So ist es zwar Aufgabe der BIZ-BetreuerInnen, über die Inhalte der Einzelbroschüren informiert zu sein, zur Eigeninformation greifen sie jedoch eher auf Nachschlagewerke, etwa Beruflexika, zurück.

Im Gegensatz dazu verwenden die befragten **LehrerInnen** die Einzelhefte zur Eigeninformation, und zwar rund die Hälfte zwischen ein- und zehnmal pro Schuljahr, die andere Hälfte sogar öfter. Zumeist werden die Broschüren als Nachschlagewerk bei Anfragen von SchülerInnen oder Eltern sowie zur Vorbereitung auf den Unterricht benutzt. Im Rahmen des Berufsorientierungsunterrichts wird die Broschürenreihe besonders häufig als Grundlage für Gruppenarbeiten oder Referate herangezogen, aber auch um für die SchülerInnen Kopien zu einzelnen Berufsbereichen zu erstellen. Die befragten Lehrkräfte betonen zumeist, dass die Broschürenreihe von den SchülerInnen gerne verwendet wird, und zwar aufgrund der Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der ent-

haltenen Informationen. Einige LehrerInnen konnten auch beobachten, dass die Verwendung der Broschürenreihe im Unterricht die Jugendlichen zu einem BIZ-Besuch anregte.

**Abbildung 8: Hinweise auf die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 49

Rund ein Viertel der befragten **BIZ-KundInnen** entdeckt die Broschürenreihe zufällig und wird nicht von BIZ-BetreuerInnen oder anderen InformationsträgerInnen darauf aufmerksam gemacht. Nach Angaben der BIZ-BetreuerInnen ist diese Tatsache primär auf den niedrigen Bekanntheitsgrad der Broschürenreihe zurückzuführen, die es im Vergleich zu anderen Broschürenreihen noch nicht lange gibt.

Zwar zählen BIZ-BetreuerInnen mit rund 35% zu den wichtigsten InformantInnen, allerdings sollten sie ihre Funktion als MultiplikatorInnen verstärkt wahrnehmen und sowohl Schulen und Lehrkräfte als auch diverse andere Informations- und Beratungseinrichtungen (auch Elternverbände) über das Angebot an Berufsinformationsbroschüren informieren.

## 6.2.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

Den Ergebnissen der **Textanalyse** (siehe Kapitel 2.2) entsprechend, die exemplarisch auf dem Einzelheft Snowboards & Sägespäne beruht, enthält die Broschürenreihe sowohl Informationen zur Arbeitsmarktsituation als auch solche zu Entwicklungen im Berufsfeld und zu den Schwierigkeiten der Lehrstellensuche. Einen weiteren Schwerpunkt bilden die Karrieremöglichkeiten, die anhand einiger Faktoren, etwa der Arbeit in einem größeren Betrieb, des Besuchs von Weiterbildungsveranstaltungen, des Erwerbs von Zusatzqualifikationen oder der Berufserfahrung, beschrieben werden. Konkretisierend werden sieben Berufspositionen genannt, die einen Karriereaufstieg beispielhaft darstellen. Allerdings fehlen sowohl bei beruflichen Alternativen als auch bei den Berufsaussichten Angaben zu den relevanten Informationsquellen.

Im Hinblick auf berufliche Alternativen wird auf die gesetzlich festgelegten verwandten Lehrberufe verwiesen, und am Beispiel Snowboards & Sägespäne erscheint interessant, dass neun verschiedene Berufe der Holzbranche zwar genannt, aber nicht genauer beschrieben werden. Auf weiterführende Informationen und die betreffenden BIZ-Broschüren wird hingewiesen, ebenso auf die Möglichkeiten zur Selbständigkeit und den Besuch von Berufsbildenden Mittleren oder Höheren Schulen. Die Verdienstchancen werden auf der Basis von AMS-Daten (Betriebserhebung 1997) genannt, der Kollektivvertrag und die damit verbundenen Rechte runden die Zahlenangaben zum Einkommen ab.

**Tabelle 23: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

|   | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert |
|---|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Infos zu Berufschancen                  | 70,8%        | 16,7%   | 6,3%              | 6,3%           | 0%                 | 1,50       |
| Konkrete Infos zu einzelnen Lehrberufen | 62,5%        | 29,2%   | 4,2%              | 4,2%           | 0%                 | 1,52       |
| Allgemeine Infos zu Lehrberufen         | 56,3%        | 27,1%   | 10,4%             | 6,3%           | 0%                 | 1,70       |
| Infos zu Karrieremöglichkeiten          | 54,2%        | 22,9%   | 18,8%             | 4,2%           | 0%                 | 1,72       |
| Infos zu Verdienstchancen               | 52,1%        | 29,2%   | 12,5%             | 6,3%           | 0%                 | 1,74       |
| Infos zu Anforderungen und Belastungen  | 47,9%        | 35,4%   | 8,3%              | 8,3%           | 0%                 | 1,80       |
| Infos zu Trends und Entwicklungen       | 35,4%        | 29,2%   | 29,2%             | 2,1%           | 4,2%               | 2,11       |
| Weiterführende Infos und Tipps          | 31,3%        | 45,8%   | 16,7%             | 4,2%           | 2,1%               | 2,00       |
| Infos zu beruflichen Alternativen       | 31,3%        | 43,8%   | 16,7%             | 4,2%           | 4,2%               | 2,09       |

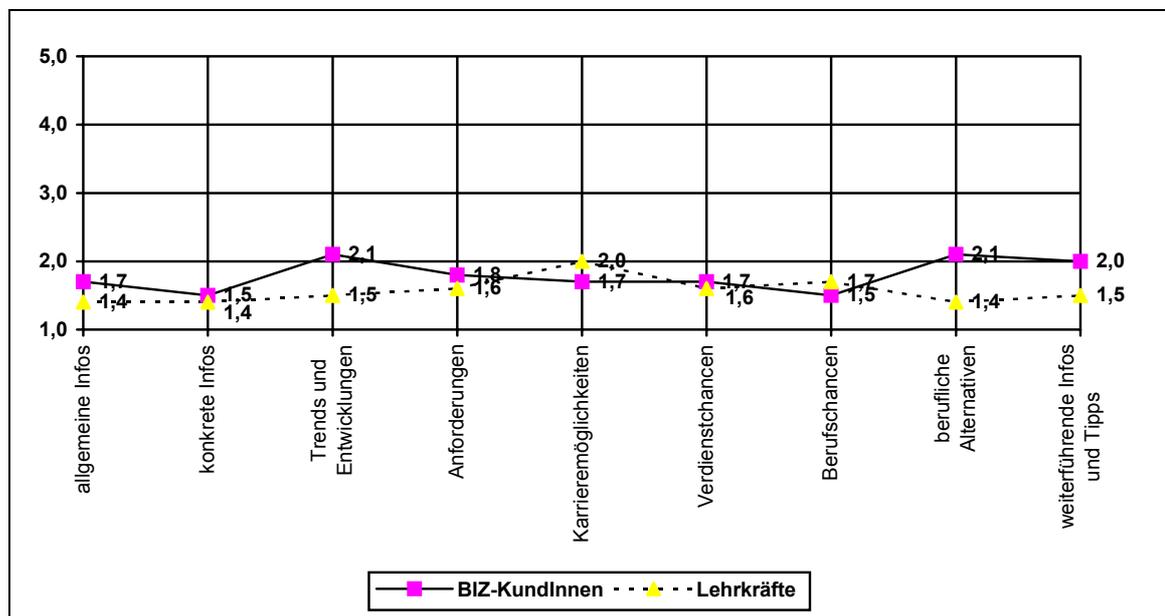
Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 49

Da der Großteil der befragten **BIZ-KundInnen** auf der Suche nach einer geeigneten Lehrstelle ist und sich in diesem Zusammenhang im BIZ erkundigt, werden die Themenschwerpunkte Berufschancen und konkrete Angaben zu einzelnen Lehrberufen

auch als besonders wichtig bewertet. Seitens der interviewten **BIZ-BetreuerInnen** wird jedoch angemerkt, dass die Informationen zu den einzelnen Lehrberufen unzureichend sind und derzeit beispielsweise dem Beruflexikon wesentlich genauere Angaben zu Lehrberufen zu entnehmen sind. Der hohe Stellenwert des Themenschwerpunktes Berufschancen dürfte auch aus der derzeitigen Lehrstellensituation resultieren und der daraus folgenden Sensibilisierung der befragten **KundInnen** für bestehende Arbeitsmarktprobleme. In diesem Zusammenhang nehmen auch Karriere- und Verdienstmöglichkeiten einen recht hohen Stellenwert im Themenranking ein.

Weniger interessant erscheinen hingegen Informationen zu den Entwicklungen am Arbeitsmarkt oder zu beruflichen Alternativen. Das fehlende Interesse der BIZ-KundInnen erfahren auch **BIZ-BetreuerInnen** im Rahmen der Betreuungsgespräche immer wieder, allerdings wäre es ihre Aufgabe, Jugendliche in diesem Bereich zu sensibilisieren, da in Zukunft nicht mehr von einer kontinuierlichen Berufslaufbahn auszugehen sein wird, sondern vielmehr von einer Kette verschiedener, häufig wechselnder Beschäftigungsverhältnisse. In diesem Zusammenhang ist Flexibilität gefordert, und sowohl Lehrkräfte als auch BIZ-BetreuerInnen sollten die Jugendlichen bereits heute auf diese Entwicklungen und Trends hinweisen und dementsprechend die Relevanz dieser Aspekte betonen.

**Abbildung 9: Beurteilung der Themenschwerpunkte im Vergleich Lehrkräfte und BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 49, Lehrkräfte: n = 27

Ein Vergleich der Beurteilungen von **BIZ-KundInnen** und **Lehrkräften** zeigt, dass die befragten LehrerInnen die Relevanz derartiger Veränderungen am Arbeitsmarkt höher bewerten als Jugendliche; dies betrifft insbesondere die Themenschwerpunkte „Trends

und Entwicklungen“ und „Berufliche Alternativen“. Bei den anderen Schwerpunkten sind die Abweichungen geringer.

### Informationsbreite und -tiefe

Die Analyseergebnisse belegen, dass sich rund ein Fünftel der befragten **LehrerInnen** zum Thema „Trends und Entwicklungen“ mehr Informationen wünscht und dieses in der Broschüre stärker hervorgehoben werden sollte. Dagegen neigen **BIZ-BetreuerInnen** eher dazu, die Angaben für ausreichend zu halten, da Trends und Entwicklungen nur schwer vorhersehbar sind und sich regional sehr unterschiedlich gestalten. Trotz geteilter Meinungen erscheint dieser Themenschwerpunkt relevant und sollte auch im Rahmen der Broschüre einen entsprechend prominenten Platz einnehmen.

Zum Aspekt der Berufsanforderungen und Belastungen fordern sowohl **Lehrkräfte** als auch **BIZ-BetreuerInnen** vertiefende Informationen. Kritisch wird in diesem Zusammenhang angemerkt, dass die in der Broschüre abgebildeten Fotos die Realität verzerrt darstellen, da schwierige Arbeitsbedingungen nur selten gezeigt werden. Allgemein betonen jedoch je nach Themenschwerpunkt zwischen 70% und 100% der befragten Lehrkräfte, dass der Informationsumfang der einzelnen Bereiche ihren Vorstellungen entspricht.

**Tabelle 24: Beurteilung der Informationstiefe und -breite der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre durch BIZ-KundInnen**

|   | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|---|----------------|--------------|----------------------|
| Infos zu Berufschancen                  | 12,2%          | 71,4%        | 16,3%                |
| Konkrete Infos zu einzelnen Lehrberufen | 6,3%           | 77,1%        | 16,7%                |
| Allgemeine Infos zu Lehrberufen         | 10,2%          | 89,8%        | 0%                   |
| Infos zu Karrieremöglichkeiten          | 6,1%           | 69,4%        | 24,5%                |
| Infos zu Verdienstchancen               | 4,1%           | 44,9%        | 51,0%                |
| Infos zu Anforderungen und Belastungen  | 6,1%           | 69,4%        | 24,5%                |
| Infos zu Trends und Entwicklungen       | 16,3%          | 71,4%        | 12,2%                |
| Weiterführende Infos und Tipps          | 12,2%          | 77,6%        | 10,2%                |
| Infos zu beruflichen Alternativen       | 8,3%           | 83,3%        | 8,6%                 |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 49

Auch bei den interviewten **BIZ-KundInnen** liegen die Zufriedenheitswerte im Bereich zwischen 70% und 90%. Eine zu ausführliche Darstellung wird eher selten kritisiert, allerdings spricht sich – ähnlich wie bei den Lehrkräften – rund ein Viertel für mehr Informationen zu den Themen Berufsanforderungen und Belastungen sowie Karrieremöglichkeiten aus und sogar mehr als die Hälfte wäre für ausführlichere Angaben zu Verdienstchancen.

Der letzte Kritikpunkt wird von den **BIZ-BetreuerInnen** bekräftigt. Ihrer Meinung nach ist der Aspekt der Verdienstmöglichkeiten für die Jugendlichen sehr wichtig. So sollten in der Broschürenreihe auch Lehrlingsentschädigungen genannt werden, und nicht nur das voraussichtliche Einkommen nach absolvierter Lehrabschlussprüfung.

Der Wunsch nach mehr Information schlägt sich auch in den genannten Änderungsvorschlägen nieder: So verlangen die befragten **BIZ-KundInnen** beispielsweise vertiefende Informationen zu Lehrstellenangeboten, Kontaktadressen, Fortbildungsmöglichkeiten oder auch Schnupperlehren.

### **6.2.5 Beurteilung formaler Kriterien**

Insgesamt weist die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre nach den Ergebnissen der **Textanalyse** eine der geringsten Textdichten auf; in ihr wird – verglichen mit den anderen evaluierten Broschüren – am stärksten mit visualisierenden Elementen gearbeitet.<sup>25</sup> Vor allem im Inhaltsverzeichnis und im Teil der „Kerninformation“ wird vielfarbig gearbeitet, zusätzlich ist der Informationsteil mit Fotos illustriert und im Text wird mit unterschiedlichen Schriftgrößen, Farben und Stilen gearbeitet. Die Inhalte lassen sich zu 11,1% orientierenden und zu 70,4% informativen Teilen zuordnen, wobei bei Letzteren die Hälfte auf Kerninformationen entfällt (48,2%) (siehe Tabelle 17 bis Tabelle 19).

Die Kriterien zur Verständlichkeit können als erfüllt betrachtet werden, lediglich die Subdimension zur „Klarheit der Überschriften“ stellt sich als durchschnittlich dar. Zur Stimulierung wird mit Beispielen aus der Lebenswelt der KundInnen, der Personifizierung von Begriffen, hohem Identifikationspotential und zahlreichen Tipps und Hilfestellungen gearbeitet (siehe Tabelle 20). Der Verständlichkeitsindex nach Amstad<sup>26</sup> ergibt einen Wert von 55,3, wonach die Verständlichkeit der Texte als mittel bis leicht einzustufen ist.

Die Ergebnisse der Textanalyse spiegeln sich auch in der Auswertung der Interviews mit **BIZ-KundInnen, Lehrkräften und BIZ-BetreuerInnen** wider: So werden nicht nur Übersichtlichkeit und Gestaltung meist als gut bezeichnet, sondern auch inhaltliche Kriterien, wie etwa Aktualität und Verständlichkeit. Nur vereinzelt üben **BIZ-BetreuerInnen und LehrerInnen** Kritik, beispielsweise meinen sie, dass manche Jugendliche bei der Verwendung der Broschüre überfordert sind und bei der inhaltlichen Aufarbeitung Hilfe benötigen. So bewerten auch die befragten **BIZ-KundInnen** Klarheit und Verständlichkeit der Broschürenreihe zwar mit einem Mittelwert von 1,67, allerdings wird die Übersichtlichkeit mit 1,9 am schlechtesten von allen abgefragten Kriterien bewertet.

---

<sup>25</sup> Dies zeigt sich auch am Verhältnis von textlichen und grafisch-visuellen Elementen (ca. 1 : 2). Berechnung: flächenbezogen, bedruckte Fläche.

<sup>26</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

**Tabelle 25: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien bei der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre**

|   | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     |            | Lehrkräfte |
|---|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|------------|
|   | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut | Mittelwert | Mittelwert |
| Aktualität  | 42,9%         | 40,8% | 8,2%          | 6,1%           | 2,0%                | 1,84       | 1,56       |
| Klarheit, Verständlichkeit                                  | 49,0%         | 36,7% | 12,2%         | 2,0%           | 0%                  | 1,67       | 1,30       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau                    | 42,9%         | 28,6% | 26,5%         | 0%             | 2,0%                | 1,90       | 1,44       |
| Gestaltung (Layout), z. B. Schriftgröße, grafische Elemente | 57,1%         | 26,5% | 14,3%         | 2,0%           | 0%                  | 1,61       | 1,41       |
| Fotos   | 51,0%         | 32,7% | 6,1%          | 4,1%           | 6,1%                | 1,82       | 1,48       |
| Farbliche Gestaltung  | 55,1%         | 30,6% | 10,2%         | 4,1%           | 0%                  | 1,63       | 1,48       |

Quelle: L&R-Datfile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 49, Lehrkräfte: n = 27

In den Gesprächen mit **Lehrkräften** wird nur sehr selten Kritik an der Aktualität der Broschürenreihe geübt, im Gegenteil: Mehrere Personen heben insbesondere die laufende inhaltliche Adaptierung der Texte positiv hervor. Auch **BIZ-BetreuerInnen** merken nur vereinzelt an, dass Angaben zu Einkommen oder Statistiken teilweise nicht auf dem letzten Stand sind.

Die befragten **LehrerInnen und BIZ-KundInnen** betonen den guten Überblick über die Berufe, welcher durch die Broschürenreihe gewährleistet wird, ebenso die Gliederung und den Aufbau. Zudem scheinen die farbliche Gestaltung und das Layout die Jugendlichen besonders anzusprechen, was auch in den Interviews häufig hervorgehoben wird.

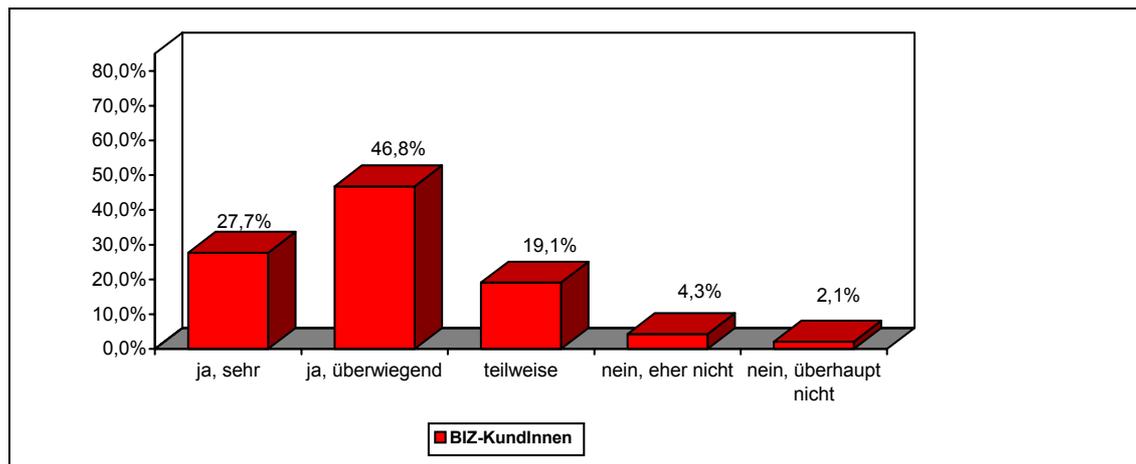
Diese positive Kritik wird zwar in ihren Grundzügen von den **BIZ-BetreuerInnen** bestätigt. So werden Layout, Gliederung, Aufbau und insbesondere der gute Überblick über die Berufe in den einzelnen Berufsfeldern positiv hervorgehoben. Auch über die sprachliche Gestaltung herrscht größtenteils Einigkeit: Diese wird als locker, kurz und prägnant sowie für die Zielgruppe geeignet bezeichnet. Allerdings werden die Überschriften kritisiert, sie sind unklar formuliert und tragen den BIZ-BetreuerInnen zufolge zur Verwirrung der KundInnen bei. So wären klare deutsche Formulierungen zu bevorzugen, da beispielsweise bei Ausdrücken wie „Facts 2 Know“ oder „Cash und Go“ Verständnisprobleme auftreten. Diese Kritik setzt sich auch bei der generellen Betitelung von Einzelbroschüren fort, beispielsweise geht aus Titeln wie „Hühneraugen und Sommersprossen“ nicht deutlich hervor, welche Berufsfelder angesprochen werden.

### **6.2.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten**

Insgesamt wird die Broschürenreihe von allen Zielgruppen überwiegend als brauchbar und gut eingestuft. 74,5% der **BIZ-KundInnen** bezeichnen sie als sehr oder überwiegend brauchbar. Noch zufriedener scheinen die **Lehrkräfte** zu sein, so stufen sie zu

88,8% die Broschürenreihe als für die Eigeninformation brauchbar ein, und 85,2% finden sie auch für den Unterricht sehr oder überwiegend geeignet. Dieser Meinung schließen sich auch die **BIZ-BetreuerInnen** an, da sie die Reihe in erster Linie zur Grundlageninformation über Berufsfelder heranziehen und sie in diesem Zusammenhang als mittel bis gut brauchbar für die Zielgruppe einstufen.

**Abbildung 10: Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 49

Kritikpunkte beziehen sich primär auf die Informationstiefe, wogegen gestalterische Elemente wie Übersichtlichkeit oder Layout nur vereinzelt kritisiert werden.

Allerdings kann immerhin rund ein Fünftel der befragten **BIZ-KundInnen** nur teilweise brauchbare Informationen finden. Dies bestätigt wiederum, dass eine konkrete Betreuung durch die BIZ-BetreuerInnen bei der Informationsbeschaffung einen äußerst hohen Stellenwert einnimmt, da teilweise Personen mit sehr konkreten Informationsbedürfnissen auf diese Broschürenreihe zurückgreifen und aufgrund der mangelnden Informationstiefe eher enttäuscht sind. Da jedoch der Großteil der befragten Jugendlichen auf der Suche nach konkreten Informationen ist und auch BIZ-BetreuerInnen sowie Lehrkräfte für eine Vertiefung der Informationen plädieren, ist eine Überarbeitung folgender inhaltlicher Punkte zu überlegen:

- Verdienstmöglichkeiten
- Berufsanforderungen und Belastungen
- Trends und Entwicklungen
- Zusätzliche Kontakt- und Informationsadressen

In Hinblick auf gestalterische Elemente wären die Betitelungen am Umschlag durch größere Schriften hervorzuheben, um den BIZ-KundInnen die Orientierung zu erleichtern. Immer wieder werden auch realitätsnähere Fotos gefordert, die vermehrt schwierige Arbeitsbedingungen darstellen. Zudem sind die Überschriften klar und verständlich zu formulieren; eine visuelle Überlastung durch Tabellen, Grafiken und Abbildungen sollte vermieden werden.

## **6.3 Broschürenreihe Jobchancen – Schule**

Ziel der Broschürenreihe Jobchancen – Schule ist es primär, über Lehrinhalte von berufsbildenden Schulen sowie über Berufs- und Verdienstmöglichkeiten im Anschluss an diese zu informieren. Bisher stehen Einzelbroschüren zu folgenden Themenschwerpunkten zur Verfügung:

- Bau und Holz
- Büro und Handel
- Chemie
- Druck, Foto, Grafik
- Elektrotechnik und Elektronik, Feinwerktechnik
- Kunstgewerbe
- Land- und Forstwirtschaft; Lebensmittel, Tierpflege
- Maschinenbau und Metallbearbeitung
- Mode, Textil, Leder
- Tourismus, Gastgewerbe und Ernährungswirtschaft

### **6.3.1 Textanalyse**

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der BIZ-KundInnen und Lehrkräfte kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten, wie beispielsweise Schriftgröße, Anzahl der Grafiken oder Textdichte. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das EvaluatorInnenteam bewertet (siehe auch Kapitel 2.2).

Vorweg werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert und in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 26: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Schule**

| <b>Bezeichnung der Broschüre:</b>     | <b>Jobchancen – Schule</b>         |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Genauer Titel                         | Büro und Handel                    |
| Format                                | A4                                 |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 32                                 |
| Layout                                |                                    |
| Farben (J/N)                          | J                                  |
| Grafiken (J/N)                        | J                                  |
| Fotos (J/N)                           | N                                  |
| Alphabetischer Index                  | N                                  |
| Index kapitelweise                    | N                                  |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | N                                  |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 17,7    |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 122,6   |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 5,9     |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 77 : 23 |
| Wörter pro Werk                       | 3.922                              |

**Tabelle 27: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Schule**

|   | Verhältnis<br>Text/Grafiken | Schriftgröße   | Schriftstil  | Schriftfarbe   | Fotos | Grafiken | Farben            |
|---|-----------------------------|--|--|--|-------|----------|-------------------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 |                             | 1. Überschrift: 36 pt<br>2. Überschrift: 14 pt<br>Text 1: 12 pt<br>Text 2: 10 pt | 1. Überschrift: AMS-Schrift<br>2. Überschrift: AMS-Schrift<br>Text 1: Times New Roman<br>Text 2: Times New Roman | 1. Überschrift: schwarz<br>2. Überschrift: schwarz<br>Text 1: schwarz<br>Text 2: schwarz | 0     | 2        | –                 |
| Inhaltsverzeichnis                          | 97 : 3 (1)                  |  |  |  | 0     | 2        | Schwarz           |
| Literaturangabe                             | –                           |  |  |  | 0     | 0        | –                 |
| Glossare                                    | –                           |  |  |  | 0     | 0        | –                 |
| <b>Orientierung allgemein</b>               |                             |  |  |  | 0     | 0        | –                 |
| Weiterführende Adressen                     | 100 : 0 (2)                 |  |  |  | 0     | 0        | –                 |
| Ansprechpartner                             | –                           |  |  |  | 0     | 0        | –                 |
| Internetadressen                            | –                           |  |  |  | 0     | 0        | –                 |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | 96 : 4 (12)                 |  |  |  | 0     | 7        | 1                 |
| Einleitung                                  | 96 : 4 (4)                  |  |  |  | 0     | 3        | 4                 |
| Generelle Informationen                     | 95 : 5 (6)                  |  |  |  | 0     | 4        | 4                 |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | 72 : 28 (14)*               |  |  |  | 0     | 38       | Bunt (mehr als 4) |

\* Seitenzahlen aus der Originalzählung

**Tabelle 28: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Schule**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken  | Fotos    | Farben                           | Tabellen |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-----------|----------|----------------------------------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>1</b>                      | <b>3,1</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>2</b>  | <b>0</b> | –                                | <b>0</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 1                             | 3,1            | 12,0                | 50                  | 4,2                 | 50                 | 2         | 0        | Schwarz                          | 0        |
| Literaturangabe                             | 0                             | 0,0            | 0,0                 | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0        | –                                | 0        |
| Glossare                                    | 0                             | 0,0            | 0,0                 | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0        | –                                | 0        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>2</b>                      | <b>6,3</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b>  | <b>0</b> | –                                | <b>0</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 2                             | 6,3            | 30,0                | 351                 | 11,7                | 702                | 0         | 0        | 2                                | 0        |
| Ansprechpartner                             | 0                             | 0,0            | 0,0                 | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0        | –                                | 0        |
| Internetadressen                            | 0                             | 0,0            | 0,0                 | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0         | 0        | –                                | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | <b>12</b>                     | <b>37,5</b>    |                     |                     |                     |                    | <b>7</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>                         | <b>0</b> |
| Einleitung                                  | 4                             | 12,5           | 17,0                | 48                  | 2,8                 | 192                | 3         | 0        | 4                                | 0        |
| Generelle Informationen                     | 8                             | 25,0           | 22,0                | 133                 | 5,4                 | 1.060              | 4         | 0        | 4                                | 0        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>14</b>                     | <b>43,8</b>    | <b>17,8</b>         | <b>137</b>          | <b>7,7</b>          | <b>1.918</b>       | <b>38</b> | <b>0</b> | <b>Bunt<br/>(mehr als<br/>4)</b> | <b>1</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>3</b>                      | <b>9,3</b>     | –                   | –                   | –                   | –                  | –         | –        | –                                | 0        |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>32</b>                     | <b>100,0</b>   | <b>17,7</b>         | <b>122,6</b>        | <b>5,9</b>          | <b>3.922</b>       | <b>47</b> | <b>0</b> | –                                | <b>1</b> |

**Tabelle 29: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Schule**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     | X        |          |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         |          | X        |          |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    |          |          | X        |          |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         | X        |          |          |          |          | – Gelehrtensprache                                |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      |          | X        |          |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        |          | X        |          |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     |          |          |          | X        |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           |          | X        |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            |          | X        |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         |          | X        |          |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen |          |          |          | X        |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          |          |          | X        |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            | X        |          |          |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             | X        |          |          |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen: <sup>27</sup> |          | X        |          |          |          |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                            |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen zur Visualisierung:                           | X        |          |          |          |          |
| Personifizierung von Begriffen:                           |          |          |          |          | X        |
| Ich-Form:   |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                  |          |          |          |          | X        |
| Spiele:   |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:   |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:   |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:  |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                   | X        |          |          |          |          |

<sup>27</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibung der Tätigkeiten

### 6.3.2 Stichprobe

Insgesamt wurden zur Broschürenreihe Jobchancen – Schule 28 Lehrkräfte, 8 BIZ-BetreuerInnen und 46 BIZ-KundInnen befragt.

**Tabelle 30: Alter der zur Broschürenreihe Jobchancen – Schule befragten BIZ-KundInnen**

| Alter              | in %  |
|--------------------|-------|
| unter 16 Jahren    | 34,8% |
| 16–18 Jahre        | 28,3% |
| 19–24 Jahre        | 28,3% |
| 25–39 Jahre        | 4,3%  |
| 40 Jahre und älter | 4,3%  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Rund 35% der befragten BIZ-KundInnen sind jünger als 16 Jahre und jeweils 28% sind zwischen 16 und 18 oder 19 und 24 Jahre alt. Ältere Personen sind hingegen in der Stichprobe kaum vertreten.

**Tabelle 31: Ausbildung der zur Broschürenreihe Jobchancen – Schule befragten BIZ-KundInnen**

|                             | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule                 | 16,7%                             | 8,8%          |
| Lehre                       | 16,7%                             | 11,8%         |
| BMS                         | 25,0%                             | 2,9%          |
| BHS                         | 25,0%                             | 20,6%         |
| AHS                         | 8,3%                              | 35,3%         |
| Universität, Fachhochschule | 0%                                | 17,6%         |
| Sonstiges                   | 8,3%                              | 2,9%          |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Nur etwa ein Fünftel der interviewten BIZ-BesucherInnen verfügt bereits über eine abgeschlossene Ausbildung, wogegen sich der Großteil noch in Ausbildung befindet. Allerdings scheint die Broschüre nicht nur für HauptschulabgängerInnen und AHS-SchülerInnen der Unterstufe von Interesse zu sein, sondern auch Personen, die sich zur Zeit in einer berufsbildenden Schule befinden oder eine solche absolviert haben, informieren sich anhand dieser Broschüre über ihre Berufsmöglichkeiten. Deshalb ist rund ein Drittel der KundInnen über 19 Jahre alt.

### 6.3.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Entsprechend dem Berufsinformationsprogramm 2001/2002 besteht die Zielgruppe der Broschürenreihe Jobchancen – Schule in jugendlichen AbsolventInnen von berufsbildenden Schulen, die vor dem Berufseinstieg stehen. Die Broschürenreihe ist jedoch auch für Personen konzipiert, die nach der Pflichtschulzeit in eine berufsbildende Schule übertreten wollen, d. h., es sind HauptschulabsolventInnen ebenso wie AHS-SchülerInnen oder AbbrecherInnen von Schulen anderen Typs angesprochen.

Gemäß den Erfahrungswerten der **BIZ-BetreuerInnen** stellen 13- bis 15-jährige SchülerInnen, die den Besuch einer weiterführenden Schule anstreben, die HauptinteressentInnengruppe dar. Die KundInnen werden aber auch als „SchulabgängerInnen“ beschrieben, also als 17- bis 19-jährige Jugendliche, die bereits eine weiterführende Schule besuchen. Zudem ist nach Angabe der BIZ-BetreuerInnen diese Broschürenreihe für LehrerInnen im Rahmen der berufskundlichen Arbeit im Unterricht interessant und gut verwendbar, da ein inhaltlicher Schwerpunkt auf Berufsmöglichkeiten nach der Schule liegt.

Der Großteil der befragten **BIZ-BesucherInnen** sucht in der Broschürenreihe nach konkreten Angaben zu bestimmten Ausbildungen und Berufsbereichen, aber auch nach allgemeinen Informationen. Die BIZ-KundInnen erwarten sich von der Broschürenreihe jedoch zusätzlich konkrete Angaben über ihre Möglichkeiten nach der Matura, über Verdienstchancen und Weiterbildungsmöglichkeiten. Von besonderem Interesse für sie ist die Informationskoppelung der Themenschwerpunkte Ausbildungs-, Beschäftigungsmöglichkeiten und Berufsaussichten. So dienen die Einzelhefte den befragten Personen durchaus als Entscheidungshilfe hinsichtlich der weiteren Ausbildung.

Bemerkenswert ist die relativ gleich lautende Aussage der **BIZ-BetreuerInnen**, dass die Broschürenreihe (analog zur Reihe Jobchancen – Lehre) vor allem dazu dient, einen Überblick zu geben, wobei jedoch von zwei verschiedenen Nutzungskontexten auszugehen ist: Einerseits findet die Broschürenreihe in jener Phase des Orientierungs- und Informationsprozesses der BIZ-KundInnen Anwendung, in der die Entscheidung für eine weiterführende Schulausbildung bereits getroffen ist. „Die Broschüre bietet einen guten Überblick über die Schulzweige, die es gibt, über Berufsmöglichkeiten, die die Schule bietet, über Berufschancen, konkrete Berufe und Weiterbildungsmöglichkeiten.“ (F) Andererseits wird die Broschürenreihe verwendet, wenn es nicht primär um die Entscheidung Lehre oder Schule geht, sondern um die Wahl des Berufsfeldes. Ein Betreuer schildert diese Situation beispielhaft so: „Wenn jemand kommt und sagt, dass sich sein Kind für Verwaltung und Büro interessiert, dann gebe ich die Jobchancen – Schule und die Jobchancen – Lehre mit.“ (K)

Im Rahmen der KundInnenbetreuung wird von den BIZ-BetreuerInnen entweder direkt auf die Broschürenreihe zurückgegriffen oder nur auf diese Informationsmöglichkeit verwiesen; die Einzelhefte werden im Anschluss an den BIZ-Besuch primär zu Hause oder im Unterricht rezipiert. Ansonsten gilt auch bei dieser Broschürenreihe, dass bei konkreten Vorstellungen und Wünschen der KundInnen in der Betreuungssituation hauptsächlich die BIZ-Mappen eingesetzt werden.

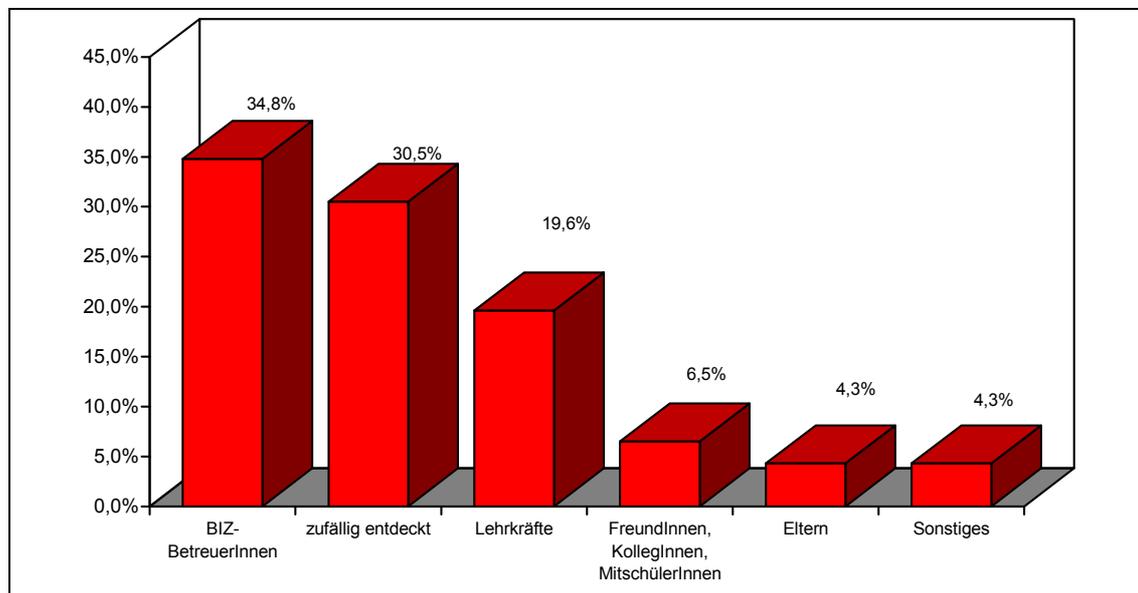
Zur persönlichen Information wird die Broschürenreihe seitens der BIZ-BetreuerInnen nur selten herangezogen und für diesen Zweck auch eher als unbrauchbar bezeichnet. Hier gilt es, – ähnlich wie bei der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre – über die Inhalte informiert zu sein, wogegen für spezifische Informationen andere Medien herangezogen werden.

Auch von den befragten **Lehrkräften** wird die Broschürenreihe geringfügig häufiger im Unterricht als zur eigenen Information verwendet; rund zwei Drittel der Lehrkräfte verwenden sie zwischen ein- und zehnmal pro Schuljahr, ein Drittel häufiger. Die Brauchbarkeit für beide Zwecke wird in etwa gleich hoch eingestuft. Zudem betonen mehr als 90% der LehrerInnen, dass ihre SchülerInnen diese Broschürenreihe sehr gerne oder gerne verwenden.

Im Unterricht wird die Broschürenreihe hauptsächlich für Gruppenarbeiten oder als Grundlage für Referate verwendet. Manche Lehrkräfte stellen auch Themenblätter für den Unterricht zusammen und benutzen dazu einzelne Broschüren als Kopiervorlage. Primär werden die Einzelhefte in der Schule aber zur allgemeinen Information der SchülerInnen über weiterführende Schulen verwendet.

Im persönlichen Gebrauch wird die Broschürenreihe von den Lehrkräften vor allem als Nachschlagewerk bei Anfragen benutzt (80,8%), etwa ein Viertel setzt sie für die Unterrichtsvorbereitung ein. Andere Aspekte, wie etwa Beratung, nehmen nur einen sehr niedrigen Stellenwert ein.

**Abbildung 11: Hinweis auf die Broschürenreihe Jobchancen – Schule durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

BIZ-BetreuerInnen weisen die **KundInnen** am häufigsten auf die Broschürenreihe Jobchancen – Schule hin (34,8%). Der geringere Anteil an Lehrkräften kann auch darauf zurückzuführen sein, dass Lehrkräfte nach wie vor eher über traditionelle Ausbildungswege informieren und manche AHS-LehrerInnen versuchen, das Kontingent an

SchülerInnen auch in der Oberstufe groß zu halten. Ähnlich wie bei der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre ist jedoch der Anteil jener BIZ-BesucherInnen, die die Broschüre zufällig entdecken, mit 30,5% relativ hoch. Diese Ergebnisse bestärken die Forderung an das BIZ, den Bekanntheitsgrad mancher Informationsangebote zu erhöhen.

### 6.3.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

Die **Textanalyse** (siehe Kapitel 2.2) zu dieser Broschürenreihe wurde exemplarisch am Einzelheft Büro und Handel durchgeführt und ergibt folgendes Bild: Berufliche Alternativen werden in der Broschürenreihe im Wesentlichen lediglich mit der Darstellung der Ausbildungswege über die Berufsbildenden Mittleren und Höheren Schulen angesprochen. Thematisiert werden kurz der Stundenplan der einzelnen Schulformen, Schulabbruch und Lehrbeginn bzw. Schulwechsel; es folgt eine Auflistung einschlägiger Lehrberufe.

Zu den Beschäftigungsmöglichkeiten werden Unternehmensbereiche, Branchen und beispielhaft konkrete Betriebe angeführt, die mit dem entsprechenden Bildungsabschluss als Arbeitgeber in Frage kommen. Die Arbeitsmarktsituation allgemein, Berufschancen und die voraussichtlichen Entwicklungen werden ebenfalls kurz angesprochen. Zusätzlich werden vorteilhafte Weiterbildungen angeführt. Selbständigkeit wird nur in sehr geringe Ausmaß thematisiert. Verdienstmöglichkeiten sind in tabellarischer Form für das Berufsfeld (zum Einstieg, nach drei Jahren Praxis, nach sechs Jahren Praxis) anhand der Kollektivvertragsregelungen zusammengefasst.

**Tabelle 32: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschürenreihe Jobchancen – Schule durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

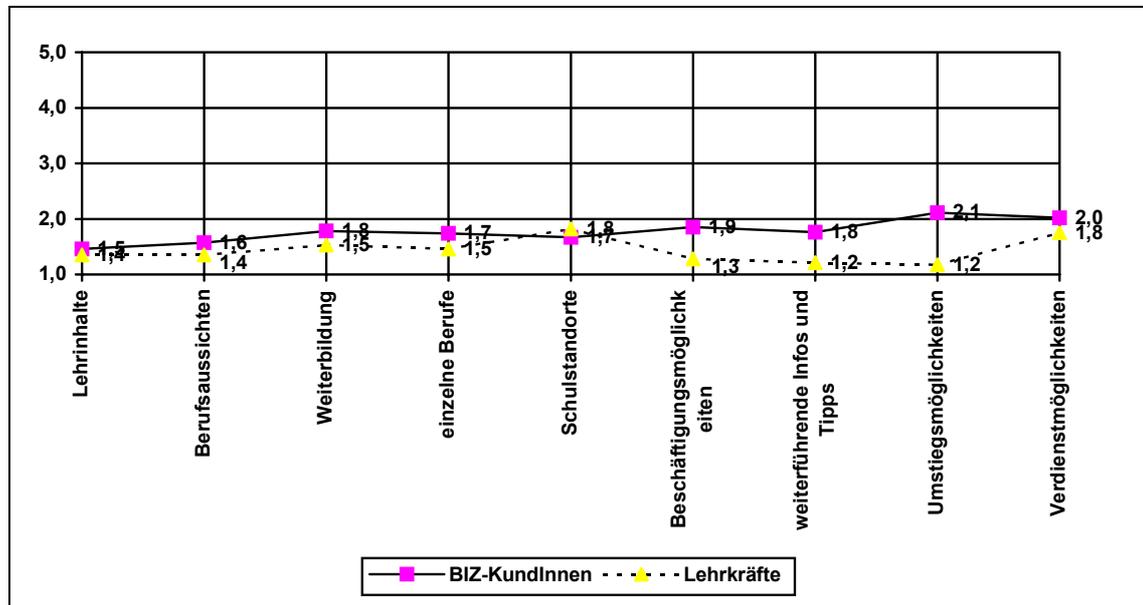
|  | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert |
|--|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Infos zu Lehrinhalten in einzelnen Schulen | 65,2%        | 23,9%   | 10,9%             | 0%             | 0%                 | 1,46       |
| Infos zu Berufsaussichten                  | 58,7%        | 30,4%   | 8,7%              | 0%             | 2,2%               | 1,57       |
| Infos zur Weiterbildung                    | 52,2%        | 30,4%   | 10,9%             | 0%             | 6,5%               | 1,78       |
| Infos zu einzelnen Berufen                 | 52,2%        | 28,3%   | 13,0%             | 6,5%           | 0%                 | 1,74       |
| Infos zu Schulstandorten                   | 50,0%        | 32,6%   | 17,4%             | 0%             | 0%                 | 1,67       |
| Infos zu Beschäftigungsmöglichkeiten       | 50,0%        | 28,3%   | 13,0%             | 4,3%           | 4,3%               | 1,85       |
| weiterführende Infos und Tipps             | 43,5%        | 41,3%   | 13,0%             | 0%             | 2,2%               | 1,76       |
| Infos zu Umstiegsmöglichkeiten             | 43,5%        | 23,9%   | 17,4%             | 8,7%           | 6,5%               | 2,11       |
| Infos zum Verdienst                        | 37,0%        | 32,6%   | 21,7%             | 8,7%           | 0%                 | 2,02       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Ähnlich wie bei den bereits angeführten Broschüren(reihen) werden von den befragten **BIZ-KundInnen** auch bei Jobchancen – Schule alle Themenschwerpunkte als relevant erachtet. Es sind nur leichte Schwankungen in der Bewertung zu beobachten (1,46 bis

2,11); als besonders wichtig werden Informationen zu den Lehrinhalten der einzelnen Schulen und Berufsaussichten beurteilt. Am untersten Ende des Ranking befinden sich die Themenschwerpunkte Umstiegsmöglichkeiten und Verdienstmöglichkeiten.

**Abbildung 12: Beurteilung der Themenschwerpunkte im Vergleich Lehrkräfte und BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 46, Lehrkräfte: n = 28

Ein Vergleich zwischen den Bewertungen von **BIZ-KundInnen** und denen von **Lehrkräften** lässt auch hier bei gewissen Schwerpunkten Diskrepanzen erkennen. So stufen LehrerInnen die einzelnen Themen meist als noch relevanter ein als BIZ-KundInnen. Besonders weit geht die Einschätzung beim Schwerpunkt Umstiegsmöglichkeiten auseinander, diese an sich wichtige Information – vor allem in Anbetracht der hohen Abbruchraten in berufsbildenden Schulen – ist den Jugendlichen zum Zeitpunkt der Schulwahl weniger wichtig.

Von den **BIZ-BetreuerInnen** werden einzelne Themenschwerpunkte für noch bedeutender gehalten, etwa Beschäftigungsmöglichkeiten nach dem Schulabschluss sowie Weiterbildungs- und Verdienstmöglichkeiten.

## Informationsbreite und -tiefe

Der Großteil der befragten Personen ist auch mit dem Informationsumfang zufrieden; die Werte reichen je nach Schwerpunkt bei **Lehrkräften** von 75% bis 96% und bei **BIZ-KundInnen** von 56% bis 76%. Auch hier zeigt sich, dass LehrerInnen mit den Inhalten der Broschürenreihe zufriedener sind als BIZ-KundInnen. Oftmals halten sich die Forderungen nach mehr Information mit jenen nach weniger oft die Waage. Aus den Analysen geht jedoch eindeutig hervor, dass Lehrkräfte die Angaben zur Weiterbildung als zu umfangreich und jene zu Berufsaussichten als zu gering erachten.

Auch **BIZ-BetreuerInnen** sprechen sich für mehr vertiefende Informationen zu den bestehenden Beschäftigungsmöglichkeiten und Berufsaussichten aus und regen an, die Tendenzen beispielsweise in Form von auf- oder absteigenden Pfeilen zu visualisieren. Außerdem sollten ihrer Meinung nach die Angaben zu den einzelnen Berufen wesentlich genauer ausfallen, denn derzeit muss für Informationen dieser Art wiederum auf andere Medien zurückgegriffen werden.

**Tabelle 33: Beurteilung der Informationstiefe und -breite der Broschürenreihe Jobchancen – Schule durch BIZ-KundInnen**

|  | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|--|----------------|--------------|----------------------|
| Infos zu Lehrinhalten in einzelnen Schulen | 8,7%           | 76,1%        | 15,2%                |
| Infos zu Berufsaussichten                  | 9,1%           | 68,2%        | 22,7%                |
| Infos zur Weiterbildung                    | 11,4%          | 68,2%        | 20,5%                |
| Infos zu einzelnen Berufen                 | 18,2%          | 59,1%        | 22,7%                |
| Infos zu Schulstandorten                   | 9,1%           | 70,5%        | 20,5%                |
| Infos zu Beschäftigungsmöglichkeiten       | 15,6%          | 64,4%        | 20,0%                |
| Weiterführende Infos und Tipps             | 13,6%          | 68,2%        | 18,2%                |
| Infos zu Umstiegsmöglichkeiten             | 4,7%           | 69,8%        | 25,6%                |
| Infos zum Verdienst                        | 9,3%           | 55,8%        | 34,9%                |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Die befragten **BIZ-KundInnen** stimmen nicht immer mit den Lehrkräften überein: Zwar würden rund 23% mehr Information zu den Berufsaussichten bevorzugen, allerdings beurteilen nur rund 11% der KundInnen die Angaben zur Weiterbildung als zu ausführlich, wogegen knapp 21% sie als unzureichend bezeichnen. In diesem Zusammenhang schließen sich die **BIZ-BetreuerInnen** der Meinung der BIZ-KundInnen an, da beispielsweise Angaben zu Kursanbietern fehlen. Ebenso sind die Angaben zu den Schulstandorten unzureichend, denn „es ist wenig sinnvoll, nur die Anzahl der Schulen pro Bundesland anzugeben, das hilft den Kunden wenig.“ (F) Genaue Adressangaben erscheinen wichtig, weil bei der Informationssuche und auch im Betreuungsgespräch auf das Mobilitätsvermögen und die Mobilitätsbereitschaft der Jugendlichen einzugehen ist.

Beim Antwortverhalten der **BIZ-KundInnen** zu den Themenschwerpunkten „Umstiegsmöglichkeiten“ und „Verdienst“ ergeben sich Widersprüche. Beide Punkte sind bei der Beurteilung der Themenrelevanz am Ende der Reihung zu finden, aber der Wunsch nach Informationsvertiefung ist hier am stärksten. Hinsichtlich des Schwerpunktes „Umstiegsmöglichkeiten“ scheint diese Forderung gerechtfertigt, da beispielsweise bei den Angaben zu den Umstiegsmöglichkeiten Informationen zur Anrechenbarkeit bereits absolvierter Schuljahre fehlen. Angaben zu den Verdienstmöglichkeiten sind jedoch in der Broschürenreihe enthalten und wurden wohl eher aufgrund der eher kurzen Darstellung im Gegensatz zu den anderen Themenschwerpunkten als zu wenig ausführlich eingestuft.

### 6.3.5 Beurteilung formaler Kriterien

Die Ergebnisse der **Textanalyse** belegen, dass der Teil „Kerninformation“ mit einer verhältnismäßig großen Anzahl von Grafiken und vielfarbig gestaltet ist. Die Textfarbe ist einheitlich schwarz, es werden mit vier verschiedenen Schriftgrößen und zwei verschiedenen Schriftarten mehr typografische Möglichkeiten realisiert als etwa beim Lexikon. Das Textbild wirkt aufgrund weniger Zeilen pro Seite (17,8) aufgeräumt. Auffallend an der Broschürenreihe ist der relativ hohe Anteil an „allgemeiner Information“ (37,5%), die Kerninformation stellt natürlich auch hier mit 43,8% den größten Teil dar. Die textanalytischen Kriterien berücksichtigend kann man zusammenfassen, dass die Broschürenreihe Jobchancen – Schule die geringste Textdichte der untersuchten Broschüren(reihen) aufweist und die zweithöchste Anzahl auflockernder Elemente enthält – beinahe ausschließlich Grafiken (siehe Tabelle 26 bis Tabelle 28).

Übersichtlichkeit bzw. Gliederung sind nur mäßig überzeugend. So sind etwa wichtige Stellen im Text nicht durchgehend klar hervorgehoben, oder es werden nur sehr wenige Querverweise gegeben. Zudem fallen mitunter eine inkonsistente Anwendung von Gestaltungselementen sowie ein inhaltlich nicht argumentierbarer Einsatz von Grafiken auf. Zum Kriterium der Stimulanz ist zu bemerken, dass die Broschüre vor allem mit Zeichnungen zur Visualisierung, mit Tipps und Hilfestellungen sowie mit Beispielen aus der Lebenswelt der KundInnen ausgestattet ist. Direktere leserorientierte Anreize sind nicht zu entdecken (siehe Tabelle 29). Außerdem ist die Verständlichkeit der Broschürenreihe Jobchancen – Schule aufgrund des nach Amstad<sup>28</sup> errechneten Verständlichkeitswertes von 28,3 auf jeden Fall als schlecht einzuordnen – deutlich schlechter als beispielsweise die der Broschürenreihe Jobchancen – Lehre, die für eine ähnlich jugendliche Zielgruppe konzipiert ist.

Anders lauten die Ergebnisse der Befragungen und Interviews, wonach kaum Schwierigkeiten hinsichtlich Verständlichkeit und Sprache beklagt werden. Nur wenige **LehrerInnen** merken an, dass die Broschürenreihe nicht schülerInnengerecht aufbereitet sei, allerdings überwiegt die Meinung jener, die die Broschürenreihe sehr wohl als klar und verständlich bezeichnen. **BIZ-BetreuerInnen** sind überwiegend der Meinung, dass

---

<sup>28</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

durchaus auf den Sprachstil der Jugendlichen eingegangen wird. Allgemein bezieht sich die Kritik bei den Lehrkräften eher auf die inhaltliche Aufbereitung und bei KundInnen und BIZ-BetreuerInnen auf gestalterische Elemente.

**Tabelle 34: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien bei der Broschürenreihe Jobchancen – Schule**

|   | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     | Lehrkräfte |            |
|---|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|------------|
|   | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut | Mittelwert | Mittelwert |
| Aktualität  | 42,2%         | 48,9% | 2,2%          | 4,4%           | 2,2%                | 1,76       | 1,43       |
| Klarheit, Verständlichkeit                                  | 57,8%         | 31,1% | 8,9%          | 2,2%           | 0%                  | 1,56       | 1,36       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau                    | 54,5%         | 18,2% | 22,7%         | 2,3%           | 2,3%                | 1,80       | 1,25       |
| Gestaltung (Layout), z. B. Schriftgröße, grafische Elemente | 44,4%         | 31,1% | 15,6%         | 6,7%           | 2,2%                | 1,91       | 1,21       |
| Zeichnungen   | 40,0%         | 40,0% | 11,1%         | 4,4%           | 4,4%                | 1,93       | 1,25       |
| farbliche Gestaltung  | 48,9%         | 17,8% | 22,2%         | 8,9%           | 2,2%                | 1,98       | 1,25       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 46, Lehrkräfte: n = 28

Zwar ist der Großteil der befragten **BIZ-KundInnen** mit der Gestaltung zufrieden, allerdings werden Layout, Zeichnungen und farbliche Gestaltung schlechter beurteilt als die anderen Kriterien. Hier spiegeln sich die Ergebnisse der Textanalyse wieder, die ebenfalls nur mäßige Übersichtlichkeit und Gliederung belegen. Zudem empfinden manche der Befragten die Zeichnungen als zu kindlich, sie schlagen die Verwendung von Fotos und Grafiken vor. Das wird auch von **BIZ-BetreuerInnen** angeregt. „Die Zeichnungen sind niedlich, aber vielleicht wären Fotos besser.“ (T) Zudem wird vereinzelt auch Kritik an der Schriftgröße geübt.

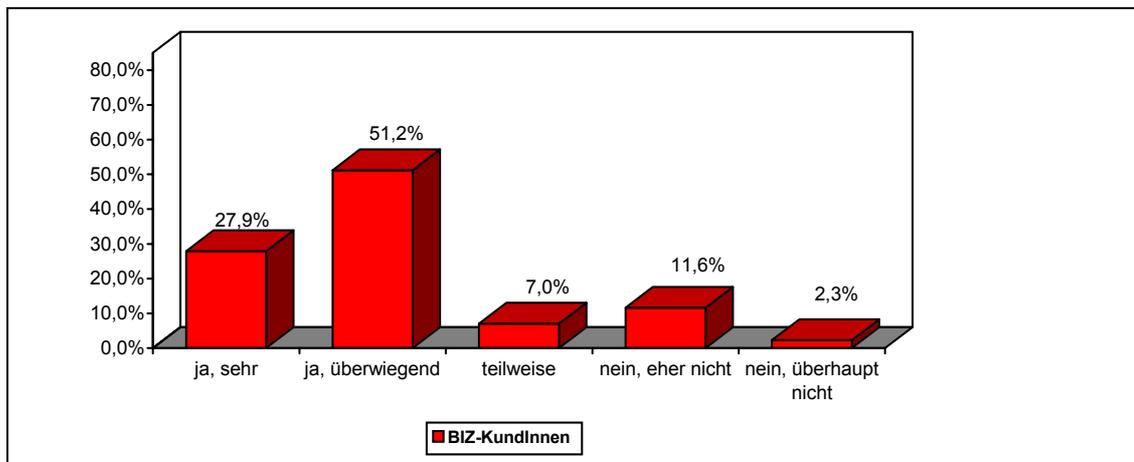
Des Weiteren wurden von einigen **BIZ-BetreuerInnen** auch der gestalterische Aufbau und die viele weiße Fläche in der Broschürenreihe kritisiert. „Die Kunden verstehen nicht, warum es leere Blätter gibt.“ (J)

Zusätzlich kristallisierte sich im Rahmen der geführten Interviews mit BIZ-BetreuerInnen heraus, dass weiterführende Informationen und Tipps von einigen übersehen werden. „Irgendwie gehen diese Tipps unter.“ (F) „Es fällt scheinbar nicht auf, denn ich habe drübergelesen.“ (K) Da diese Schwierigkeiten wohl auch bei KundInnen auftreten, ist eine Überarbeitung der Gestaltung dieses Punktes zu überlegen.

### **6.3.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten**

Zusammenfassend lässt sich auch bei dieser Broschürenreihe festhalten, dass die AdressatInnen durchwegs zufrieden sind. Dies schlägt sich in der Beurteilung der Brauchbarkeit nieder: Rund drei Viertel der **BIZ-KundInnen** und der **Lehrkräfte** stufen die Broschüren als sehr oder überwiegend brauchbar ein.

**Abbildung 13: Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschürenreihe Jobchancen – Schule durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Im Gegensatz dazu fällt die Beurteilung durch die **BIZ-BetreuerInnen** sehr ambivalent aus: Zum einen wird die Broschürenreihe als eine der am häufigsten nachgefragten Medien bezeichnet, und zum anderen wird die Brauchbarkeit für die KundInnen als eher gering eingestuft. Sie empfinden zwar das Thema Schule generell als sehr wichtig, haben aber den Eindruck, dass sich die KundInnen eher über andere Medien oder direkt bei den Schulen Informationen beschaffen.

Da sich die Informationssuche der **BIZ-KundInnen** primär auf konkrete Angaben zu Schulen und Lehrplänen beschränkt und diese neben den Berufsaussichten nur einen Schwerpunkt der Broschüre darstellen, kann auch erklärt werden, warum rund 14% die Broschüre (eher) nicht gebrauchen können. Prinzipiell erscheint diese geteilte Schwerpunktsetzung jedoch zielführend.

Zusammenfassend werden von den befragten Personen vertiefende Informationen zu folgenden Schwerpunkten gefordert:

- Berufsaussichten
- Umstiegsmöglichkeiten, beispielsweise Anrechnungszeiten
- Schulstandorte

Hinsichtlich des Layouts werden von BIZ-KundInnen und BIZ-BetreuerInnen vor allem die Zeichnungen und die farbliche Gestaltung kritisiert. In diesem Zusammenhang wäre zu überlegen, Zeichnungen durch Fotos zu ersetzen. Zudem scheint es notwendig, Gliederung und Aufbau zu überarbeiten, da teilweise Themenschwerpunkte überlesen und zu großzügige leere Flächen als störend empfunden werden.

## **6.4 Broschürenreihe Jobchancen – Studium**

Der Schwerpunkt der Broschürenreihe Jobchancen – Studium liegt auf den beruflichen Möglichkeiten nach einem Studium. Zusätzlich enthält sie aber auch grundlegende Studieninformationen. Um möglichst spezifische Informationen bieten zu können, wurden folgende Einzelhefte aufgelegt:

- Bildende und angewandte Kunst
- Bio- und Geowissenschaften
- Bodenkultur
- Individuelle Diplomstudien
- Lehramt an höheren Schulen
- Mathematik, Physik, Chemie, Pharmazie
- Medizin
- Montanistik
- Musik und darstellende Kunst
- Pädagogik, Psychologie, Publizistik- und Kommunikationswissenschaften, Politikwissenschaft, Sportwissenschaft und Leibeserziehung
- Philosophie, Geschichte, Kunst- und Kulturwissenschaften
- Rechtswissenschaften
- Sozial- und Wirtschaftswissenschaften
- Sprachen
- Technik
- Veterinärmedizin

### **6.4.1 Textanalyse**

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der KundInnen und BIZ-BetreuerInnen kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten, wie beispielsweise Schriftgröße, Anzahl der Grafiken oder Textdichte. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das EvaluatorInnenteam bewertet (siehe auch Kapitel 2.2).

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert; in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 35: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Studium**

| <b>Bezeichnung der Broschüre:</b>     | <b>Jobchancen – Studium</b>   |
|---------------------------------------|---|
| Genauer Titel                         | Pädagogik, Psychologie, Publizistik- und Kommunikationswissenschaften, Politikwissenschaft, Sportwissenschaft und Leibeserziehung |
| Format                                | A5  |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 104   |
| <b>Layout</b>                         |   |
| Farben (J/N)                          | N   |
| Grafiken (J/N)                        | N   |
| Fotos (J/N)                           | N   |
| Alphabetischer Index                  | J   |
| Index kapitelweise                    | N   |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | N   |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 36,0   |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 279,5  |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 7,6  |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 100 : 0  |
| Wörter pro Werk                       | 29.041  |

**Tabelle 36: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Studium**

|   | Verhältnis Text/Grafiken | Schriftgröße   | Schriftstil  | Schriftfarbe | Fotos       | Grafiken       | Farben      |                |         |
|---|--------------------------|--|--|--------------|-------------|----------------|-------------|----------------|---------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 |                          | Kapitelüberschriften: 18 pt<br>1. Überschrift: 14 pt<br>2. Überschrift: 14 pt<br>3. Überschrift: 10 pt | Kapitelüberschriften: Times New Roman, fett<br>1. Überschrift: Times New Roman, fett oder kursiv<br>2. Überschrift: Times New Roman, fett<br>3. Überschrift: Times New Roman, fett | Schwarz      | Keine Fotos | Keine Grafiken | Schwarz     |                |         |
| Inhaltsverzeichnis                          | 100 : 0 (3)              |  |  |              |             |                |             |                |         |
| Literaturangabe                             | 100 : 0 (6)              |  |  |              |             |                |             |                |         |
| Glossare                                    |                          |  |  |              |             |                |             |                |         |
| <b>Orientierung allgemein</b>               |                          |  |  |              |             | Schwarz        | Keine Fotos | Keine Grafiken | Schwarz |
| Weiterführende Adressen                     |                          |  |  |              |             |                |             |                |         |
| Ansprechpartner                             | 100 : 0 (2)              |  |  |              |             |                |             |                |         |
| Internetadressen                            | 100 : 0 (1)              |  |  |              |             |                |             |                |         |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | 100 : 0 (3)              |  |  |              |             | Schwarz        | Keine Fotos | Keine Grafiken | Schwarz |
| Einleitung                                  | 100 : 0 (1)              |  |  |              |             |                |             |                |         |
| Generelle Informationen                     | 100 : 0 (5)              |  |  |              |             |                |             |                |         |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | 100 : 0 (82)*            |  |  |              |             | Schwarz        | Keine Fotos | Keine Grafiken | Schwarz |

\* Seitenzahlen aus der Originalzählung

**Tabelle 37: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Studium**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken | Fotos    | Farben         | Tabellen  |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------|----------|----------------|-----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>9</b>                      | <b>8,7</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>Schwarz</b> | <b>0</b>  |
| Inhaltsverzeichnis                          | 3                             | 2,9            | 28                  | 113                 | 4,1                 | 339                |          |          |                |           |
| Literaturangabe                             | 6                             | 5,8            | 32                  | 219                 | 6,8                 | 1.314              |          |          |                |           |
| Glossare                                    | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0                   | 0                  |          |          |                |           |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>3</b>                      | <b>2,9</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>Schwarz</b> | <b>0</b>  |
| Weiterführende Adressen                     | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0                   | 0                  |          |          |                |           |
| Ansprechpartner                             | 2                             | 1,9            | 27                  | 153                 | 5,7                 | 306                |          |          |                |           |
| Internetadressen                            | 1                             | 0,9            | 19,5                | 102                 | 5,2                 | 102                |          |          |                |           |
| <b>Allgemeine Information</b>               | <b>9</b>                      | <b>8,6</b>     |                     |                     |                     |                    |          |          |                |           |
| Einleitung                                  | 1                             | 0,9            | 34                  | 263                 | 7,7                 | 263                |          |          |                |           |
| Generelle Information                       | 8                             | 7,7            | 30,6                | 274,9               | 8,9                 | 2.199              |          |          |                |           |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>82</b>                     | <b>78,8</b>    | <b>38</b>           | <b>299,3</b>        | <b>7,8</b>          | <b>24.518</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>Schwarz</b> | <b>11</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>0</b>                      | <b>0,0</b>     |                     | –                   | –                   | –                  | <b>0</b> | <b>0</b> |                | <b>0</b>  |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>104</b>                    | <b>100,0</b>   | <b>36,0</b>         | <b>279,5</b>        | <b>7,6</b>          | <b>29.041</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> |                | <b>11</b> |

**Tabelle 38: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse der Broschürenreihe Jobchancen – Studium**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     |          | X        |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         |          |          | X        |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    |          | X        |          |          |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         |          |          | X        |          |          | – Gelehrtensprache                                |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          |   |
|  |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      |          | X        |          |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        | X        |          |          |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     | X        |          |          |          |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           |          | X        |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            | X        |          |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         | X        |          |          |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen | X        |          |          |          |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          |   |
|  |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          | X        |          |          |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            |          | X        |          |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             |          |          | X        |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen: <sup>29</sup> |          |          |          | X        |          |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                            |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen zur Visualisierung:                           |          |          |          |          | X        |
| Personifizierung von Begriffen:                           |          |          |          |          | X        |
| Ich-Form:   |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                  |          |          |          |          | X        |
| Spiele:   |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:   |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:   |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:  |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                   |          |          |          |          | X        |

<sup>29</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibungen der Tätigkeiten

## 6.4.2 Stichprobe

Insgesamt wurden 61 BIZ-KundInnen und 12 BIZ-BetreuerInnen zu der Broschürenreihe Jobchancen – Studium befragt.

**Tabelle 39: Alter der zur Broschürenreihe Jobchancen – Studium befragten BIZ-KundInnen**

| Alter           | in %  |
|-----------------|-------|
| unter 16 Jahren | 4,9%  |
| 16–18 Jahre     | 55,7% |
| 19–24 Jahre     | 34,4% |
| 25–39 Jahre     | 4,9%  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Mehr als die Hälfte der befragten BIZ-KundInnen ist zwischen 16 und 18 Jahre alt und etwa ein Drittel zwischen 19 und 24 Jahre. Jünger als 16 Jahre sind nur rund 5%; ebenso viele sind älter als 25.

**Tabelle 40: Ausbildung der zur Broschürenreihe Jobchancen – Studium befragten BIZ-KundInnen**

|                             | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule                 | 21,4%                             | 0%            |
| BHS                         | 21,4%                             | 34,0%         |
| AHS                         | 57,1%                             | 44,7%         |
| Universität, Fachhochschule | 0%                                | 13,1%         |
| Sonstiges                   | 0%                                | 4,3%          |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Nur 23% der befragten BIZ-KundInnen verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung, wogegen sich 77% noch in Ausbildung befinden, und zwar größtenteils in höheren Schulen. So stellen AHS-SchülerInnen den größten Anteil (44,7%), allerdings nehmen auch BHS-SchülerInnen mit 34% einen recht hohen Stellenwert ein. Jene, die bereits über eine abgeschlossene Schulbildung verfügen, haben meist eine Allgemein Bildende oder Berufsbildende Höhere Schule absolviert.

### 6.4.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Zu den Zielgruppen dieser Broschürenreihe zählen primär MaturantInnen, die nach Absolvierung einer höheren Schule ein Universitätsstudium anstreben, aber auch Erwachsene, die eine weitere Ausbildung zum Ziel haben.

**BIZ-BetreuerInnen** bezeichnen MaturantInnen, die sich für weiterführende Ausbildungen interessieren, als Hauptzielgruppe. Des Weiteren definieren sie Jugendliche zwischen 17 und 18 Jahren, die sich über Ausbildungsmöglichkeiten informieren, als Zielgruppe. Den Erfahrungen der BIZ-BetreuerInnen gemäß erkundigen sich diese jedoch oftmals nur nach Informationen, weil sie von den Lehrkräften zu einem BIZ-Besuch angeregt wurden oder die Schulklasse im Rahmen des Berufsorientierungsunterrichts das BIZ besuchte. Zu den älteren KundInnen zählen BIZ-BetreuerInnen Personen mit Ambitionen für den zweiten Bildungsweg sowie Studierende, die einen Studienwechsel anstreben, oder AkademikerInnen, die sich über ihre Berufsmöglichkeiten informieren.

Vorwiegend suchen die befragten **BIZ-KundInnen** in den Broschüren natürlich Informationen zum Studium; die Angaben zu Beschäftigungsmöglichkeiten und -chancen nach dem Studium nehmen aber einen beinahe ebenso hohen Stellenwert ein. Diese Informationskoppelung von Angaben zum Studium und zu den Berufschancen wird von allen befragten Personen entsprechend gut beurteilt, da dies bei anderen Berufsinformationsmedien kaum gegeben ist.

Allgemein lassen sich die BIZ-KundInnen auch bei dieser Broschürenreihe in zwei Gruppen teilen: eine mit relativ konkreten Ausbildungswünschen, der demnach im BIZ primär nach vertiefender Information zu Studium und Berufswelt sucht, und eine zweite Gruppe, die die Broschürenreihe zur allgemeinen Orientierungshilfe verwendet, beispielsweise um sich einen Überblick über die Möglichkeiten nach der Matura zu verschaffen. Für diese KundInnen verwenden die **BIZ-BetreuerInnen** aber eher andere Medien, zum Beispiel das Berufswörterbuch Akademische Berufe. Oder der Verwendung der Broschürenreihe geht überhaupt ein Interessentest voraus, damit man zu einer groben Abklärung gelangt.<sup>30</sup>

In der KundInnenbetreuung verwenden die **BIZ-BetreuerInnen** die Broschürenreihe überwiegend, um einen Überblick zu geben, insbesondere über die Studienrichtungen und die damit einhergehenden Berufsmöglichkeiten. Einige BIZ-BetreuerInnen betonen, keine Studieninformation im eigentlichen Sinn zu geben, sondern sich primär auf die Möglichkeiten nach dem Studium zu konzentrieren. Die Broschürenreihe wird von den BIZ-BetreuerInnen sehr gezielt und nach genauer Abklärung der Bedürfnisse ausgegeben. Erklärungen konzentrieren sich meist auf die Verwendung der Broschüre, auf ihren Aufbau, und je nach Bedarf wird gesondert auf einzelne Passagen hingewiesen. In den meisten Fällen werden die Einzelhefte im Anschluss an Betreuungsgespräche von den KundInnen zu Hause durchgearbeitet. In diesem Zusammenhang wird von

---

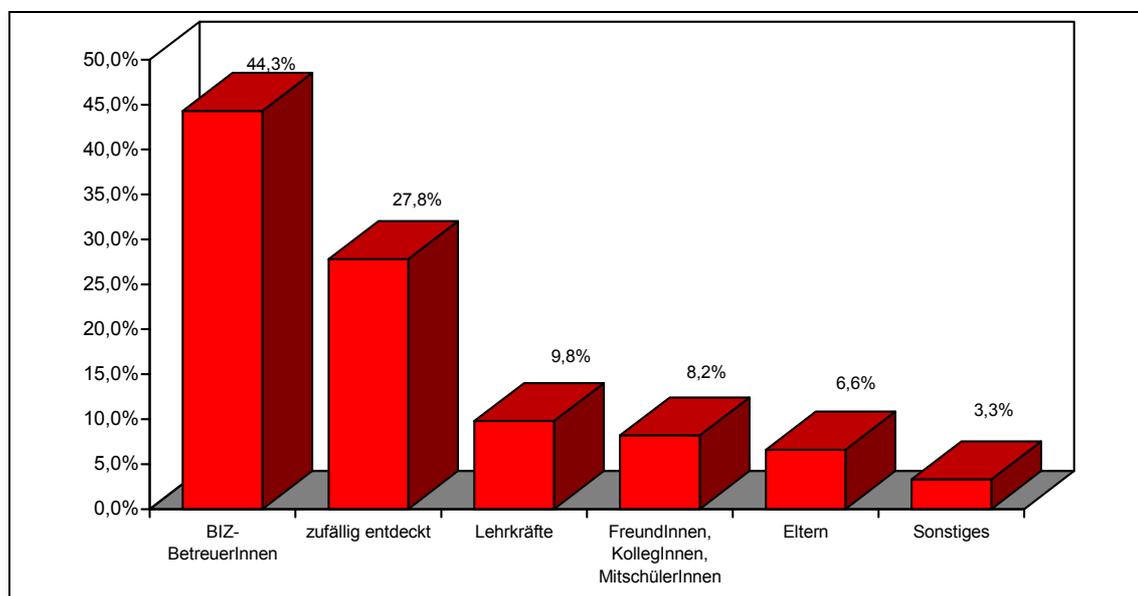
<sup>30</sup> Eine Anmerkung bezieht sich darauf, dass die Broschürenreihe gelungener als das Berufswörterbuch Akademische Berufe und aufgrund der etwas ausführlicheren und spezifischeren Information in der Betreuung besser zu verwenden sei.

den BIZ-BetreuerInnen einige Male die Selbständigkeit dieser KundInnengruppe erwähnt, die in der Betreuungsweise zu berücksichtigen sei.

Die BIZ-BetreuerInnen selbst verwenden die Broschürenreihe eher selten: Die Angaben reichen von „bisher noch nicht“ bis „einmal die Woche“, sie wird zumeist nur bei Neuauflagen kurz durchgesehen, da häufig die Zeit zur genauen Rezeption fehlt: „Zum Hinsetzen und Lesen ist keine Zeit.“ (Z)

Im Gegensatz zu anderen Broschüren(reihen) kommt es vergleichsweise häufig vor, dass die Broschürenreihe Jobchancen – Studium den MaturantInnen bekannt ist und sie gezielt danach fragen oder dass sie zumindest wissen, dass Studieninformationmaterialien im BIZ aufliegen.

**Abbildung 14: Hinweis auf die Broschürenreihe Jobchancen – Studium durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Die Analyseergebnisse bestätigen, dass vor allem BIZ-BetreuerInnen auf diese Informationsmöglichkeit hinweisen, wogegen Lehrkräfte oder FreundInnen und MitschülerInnen relativ selten genannt werden. Demnach fehlt auch dieser Broschürenreihe der entsprechende Bekanntheitsgrad bei relevanten Informationsträgern. Dies wird durch das Ergebnis bestätigt, dass rund 28% der befragten **BIZ-KundInnen** die Broschüre zufällig im BIZ entdeckten.

#### 6.4.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

Die **Textanalyse** (siehe auch Kapitel 2.2) wurde exemplarisch an der Broschüre Pädagogik, Psychologie, Publizistik- und Kommunikationswissenschaften, Politikwissenschaft, Sportwissenschaft und Leibeserziehung vorgenommen. Den Ergebnissen zufolge sind alternative Berufsmöglichkeiten in dieser Broschüre nur in Form einer Darstellung alternativer Ausbildungswege zu finden, und zwar unter dem Punkt „Aus- und Weiterbildung“. Die im Einzelfall anfallenden Kosten (Aus- und Weiterbildungskurse, Curricula etc.) sind ausgewiesen.

Auf den Berufsfindungsprozess der AbsolventInnen der einzelnen Studienrichtungen wird sehr detailliert eingegangen. Auf der Basis der Statistiken der Österreichischen Hochschulen werden Inskriptionszahlen und AbsolventInnenzahlen gegenübergestellt, zudem wird in Tabellenform die Zahl der AbsolventInnen nach Berufsklassen und nach Wirtschaftsklassen dargestellt. Hinzugefügt sind schließlich die Arbeitslosenzahlen von AkademikerInnen. Nicht zu finden sind in der Broschüre Angaben zur Selbständigkeit, und auch über die Einkommenssituation bei AkademikerInnen wird nur wenig Information gegeben (lediglich ein Satz am Kapitelende).

**Tabelle 41: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschürenreihe Jobchancen – Studium durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

|   | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert |
|---|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Konkrete Studieninfos                           | 83,1%        | 13,6%   | 3,4%              | 0%             | 0%                 | 1,20       |
| Allgemeine Studieninfos                         | 74,6%        | 18,6%   | 5,1%              | 1,7%           | 0%                 | 1,34       |
| Infos über Berufsanforderungen                  | 55,0%        | 35,0%   | 6,7%              | 1,7%           | 1,7%               | 1,60       |
| Infos über Beschäftigungsbereiche               | 56,7%        | 30,0%   | 10,0%             | 0%             | 3,3%               | 1,63       |
| Infos zur Beschäftigungssituation               | 61,7%        | 20,0%   | 11,7%             | 3,3%           | 3,3%               | 1,67       |
| Infos über einzelne Berufe                      | 56,7%        | 30,0%   | 6,7%              | 0%             | 6,7%               | 1,70       |
| Infos über Berufseinstieg, -findung             | 46,7%        | 38,3%   | 6,7%              | 5,0%           | 3,3%               | 1,80       |
| Infos zu Weiterbildung                          | 50,0%        | 33,3%   | 6,7%              | 5,0%           | 5,0%               | 1,82       |
| Infos zu Aufstiegsmöglichkeiten                 | 51,7%        | 20,0%   | 18,3%             | 5,0%           | 5,0%               | 1,92       |
| Weiterführende Infos und Tipps                  | 40,0%        | 33,3%   | 20,0%             | 5,0%           | 1,7%               | 1,95       |
| Infos zu Einkommensverhältnissen                | 38,3%        | 33,3%   | 16,7%             | 5,0%           | 6,7%               | 2,08       |
| Infos zu Berufsorganisationen und -vertretungen | 21,7%        | 28,3%   | 30,0%             | 13,3%          | 6,7%               | 2,55       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Den befragten **BIZ-KundInnen** sind – da sie meist kurz vor Studienbeginn stehen – konkrete und allgemeine Studieninformationen am wichtigsten. Als beinahe ebenso relevant werden jedoch die Angaben zu Beschäftigungssituation und -bereichen sowie zu einzelnen Berufen und Berufsanforderungen eingestuft. Am Ende

der Reihung befinden sich Informationen zu Berufsorganisationen und -vertretungen sowie Einkommensverhältnisse und weiterführende Informationen und Tipps.

### Informationsbreite und -tiefe

Allgemein wird die Informationsbreite und -tiefe zu den abgefragten Themenschwerpunkten von den befragten **BIZ-KundInnen** sehr unterschiedlich beurteilt: So reichen die Werte bei der Beurteilung „gerade recht“ von 40,7% bis zu 72,9%.

**Tabelle 42: Beurteilung der Informationstiefe und -breite der Broschürenreihe Jobchancen – Studium durch BIZ-KundInnen**

|   | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|---|----------------|--------------|----------------------|
| Konkrete Studieninfos                           | 8,5%           | 72,9%        | 18,6%                |
| Allgemeine Studieninfos                         | 15,3%          | 71,2%        | 13,6%                |
| Infos über Berufsanforderungen                  | 8,5%           | 49,2%        | 42,4%                |
| Infos über Beschäftigungsbereiche               | 11,9%          | 66,1%        | 22,0%                |
| Infos zur Beschäftigungssituation               | 6,8%           | 40,7%        | 52,5%                |
| Infos über einzelne Berufe                      | 8,5%           | 61,0%        | 30,5%                |
| Infos über Berufseinstieg, -findung             | 5,1%           | 59,3%        | 35,6%                |
| Infos zu Weiterbildung                          | 8,8%           | 68,4%        | 22,8%                |
| Infos zu Aufstiegsmöglichkeiten                 | 5,2%           | 69,0%        | 25,9%                |
| Weiterführende Infos und Tipps                  | 7,0%           | 80,7%        | 12,3%                |
| Infos zu Einkommensverhältnissen                | 6,9%           | 50,0%        | 43,1%                |
| Infos zu Berufsorganisationen und -vertretungen | 7,0%           | 71,9%        | 21,1%                |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Zu den Themenschwerpunkten „Konkrete Studieninfos“ und „Allgemeine Studieninfos“ wird von den **BIZ-KundInnen** der Umfang als entsprechend beurteilt. Dieser Meinung schließen sich auch die **BIZ-BetreuerInnen** an: „Das [die Studieninformation] muss nicht unser Schwerpunkt sein. Das können andere viel besser. Bei uns sollte der Schwerpunkt auf dem späteren Arbeitsplatz liegen.“ (M) So werden auch vom Großteil der BetreuerInnen die Angaben zum Studium selbst als ausreichend und gut dargestellt beurteilt. Nur vereinzelt besteht zusätzlicher Informationsbedarf, der etwa durch kurze Darstellungen der Studienpläne und -schwerpunkte, durch Angaben zu Inskriptionsfristen und Ansprechpartnern an den Universitäten oder durch eine Unterscheidung in „gängige“ und „nicht gängige“ Studienrichtungen gedeckt werden könnte.

Bei den Angaben zur Beschäftigungssituation würde jedoch mehr als die Hälfte der befragten **BIZ-KundInnen** (52,5%) vertiefende Informationen begrüßen, ebenso jeweils etwa 43% zu den Themenschwerpunkten Berufsanforderungen und Einkommenssituation. Die Angaben zu den Einkommensverhältnissen wurden von BIZ-KundInnen zwar nicht als besonders wichtig eingestuft, allerdings erscheinen ihnen die enthaltenen Angaben doch als unzureichend.

Bei zwei Themenschwerpunkten stimmen BIZ-BetreuerInnen und KundInnen überein: Die Angaben zu den Einkommensverhältnissen sind den Erfahrungen der **BIZ-BetreuerInnen** nach zu vage und unterliegen ständigen Veränderungen. Diese Information stellt jedoch für MaturantInnen einen wichtigen Anhaltspunkt dar, deshalb sollten Richtwerte in die Broschürenreihe aufgenommen werden, wobei jedoch auf die raschen Änderungen zu verweisen ist. Ähnlich heikel sind Angaben zur Beschäftigungssituation. Die Broschürenreihe zeigt zwar einen bundesweiten Trend auf, allerdings unterliegt gerade die Beschäftigungssituation stark der Veränderung; außerdem gestalten sich die Chancen regional unterschiedlich. Trotzdem stellen derartige Informationen eine wesentliche Orientierungshilfe für die KundInnen dar, wobei es aber zielführend scheint, auf regionale Gegebenheiten sowie weiterführende und vertiefende Informationsmöglichkeiten zu verweisen.

Vereinzelt wird von den BIZ-BetreuerInnen auch die Forderung erhoben, die einzelnen Berufe in einer eigenen Rubrik oder im Anhang ausführlicher zu beschreiben. Ein BIZ-Betreuer schlägt vor, nur die Berufsfelder und nicht einzelne Berufe zu beschreiben, um die Berufswahl der Jugendlichen noch offener zu halten, da dies mehr Chancen eröffne. Außerdem nehmen Weiterbildungen einen immer höheren Stellenwert in der Berufswelt ein und sollten demnach bereits im Rahmen dieser Broschürenreihe verstärkt berücksichtigt werden.

#### **6.4.5 Beurteilung formaler Kriterien**

Den Ergebnissen der **Textanalyse** (siehe auch Kapitel 2.2) zufolge sind 87,5% dieser Broschüre dem informativen Teil zuzuschlagen, wobei die Kerninformation mit 78,8% den größten Anteil hat und eine beinahe ebenso hohe Textdichte wie beim Berufswörterbuch gegeben ist.<sup>31</sup> Zur Gestaltung wird auf wenige typografische Elemente zurückgegriffen; es dominiert eindeutig der Text vor grafischen Elementen, lediglich drei unterschiedliche Schriftgrößen werden verwendet. Insgesamt verfügt die Broschürenreihe *Jobchancen – Studium* über die zweitgeringste absolute Anzahl an auflockernden Elementen aller untersuchten Broschüren(reihen)<sup>32</sup> (siehe Tabelle 35 bis Tabelle 37).

Die Verständlichkeit kann im Schnitt als gut beurteilt werden, wobei vor allem die Gliederung besser zu bewerten ist als Einfachheit oder Stimulanz. Prägnanz liegt im mittleren Feld. Die Einfachheit der Information bietet beispielsweise dahingehend Optimierungspotential, als die wesentlichen Aspekte noch besser inhaltlich eingegrenzt, Fachwörter nicht verwendet oder zumindest erklärt werden sollten oder insgesamt eine natürlichere Sprache verwendet werden könnte. Stimuli zum Anreiz der LeserInnen wer-

---

<sup>31</sup> Fast 300 Wörter pro Seite; Berufswörterbuch 388 Wörter pro Seite; *Jobchancen – Studium* hat eine ähnlich hohe Zeilenanzahl pro Seite wie die Broschüre *Berufliche Zukunft – Weiterbildung*, allerdings mit mehr Wörtern pro Seite.

<sup>32</sup> In der Broschüre finden sich elf Tabellen und keine Grafik, es wird wie im Wörterbuch nur eine Farbe verwendet.

den bis auf ausgesprochen wenige Ausnahmen überhaupt nicht verwendet (siehe Tabelle 38).

Der errechnete Verständlichkeitsindex nach Amstad<sup>33</sup> von 15,2 ist der niedrigste im Vergleich zu allen anderen Broschüren oder hinzugezogenen Referenztexten<sup>34</sup>. Dieser Messzahl entsprechend ist die Verständlichkeit der Broschürenreihe Jobchancen – Studium als schwierig einzustufen. Dies bedeutet, dass eine hohe Lesetoleranz bei der Zielgruppe vorausgesetzt wird, eine höhere beispielsweise als bei den LeserInnen eines wissenschaftlichen Textes.

Allerdings zeichnen sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Auswertungen der Interviews ein anderes Bild: Aktualität und Klarheit werden vom Großteil der **BIZ-KundInnen** als (sehr) gut beurteilt. Auch von den **BIZ-BetreuerInnen** wird die Broschüre als aktuell wahrgenommen. Vor allem durch die letzten Überarbeitungen von Gestaltung und Inhalt wurde vieles verbessert. Ebenso wird den Kriterien Sprache, Klarheit und Verständlichkeit von den BIZ-BetreuerInnen ein gutes Zeugnis ausgestellt, weil sie dem Bildungsniveau der Zielgruppe entsprechen. Offensichtlich ist gerade anhand dieser Broschüre, dass ein schwieriger Verständlichkeitsgrad nicht gleichgesetzt werden darf mit einer "schlechten" Verständlichkeit des Textes (siehe auch Kapitel 7.4). Aber auch wenn die BIZ-KundInnen den Text als verständlich beurteilen und letztlich "verstehen", ist das vermutlich mehr auf eine intensivere Auseinandersetzung mit dem Medium und/oder auf eine gute Betreuung und Anleitung hinsichtlich der Verwendung zurückzuführen.

**Tabelle 43: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien bei der Broschürenreihe Jobchancen – Studium**

|  | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     | Mittelwert |
|--|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|
|  | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut |            |
| Aktualität                               | 51,7%         | 33,3% | 11,7%         | 1,7%           | 1,7%                | 1,68       |
| Klarheit, Verständlichkeit               | 55,0%         | 33,3% | 8,3%          | 3,3%           | 0%                  | 1,60       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau | 45,0%         | 28,3% | 20,0%         | 1,7%           | 5,0%                | 1,93       |
| Gestaltung                               | 36,7%         | 23,3% | 26,7%         | 6,7%           | 6,7%                | 2,23       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Allerdings wirkt sich die Verwendung von nur wenigen typografischen sowie auflockernden Elementen doch auf die Beurteilung von Übersichtlichkeit und Gestaltung aus. So beziehen sich die Optimierungsvorschläge seitens der **BIZ-KundInnen** hier vor allem auf gestalterische Elemente, beispielsweise werden eine größere Schrift, mehr Farbe und Grafiken sowie deutlichere Hervorhebungen im Text gefordert. In die-

<sup>33</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

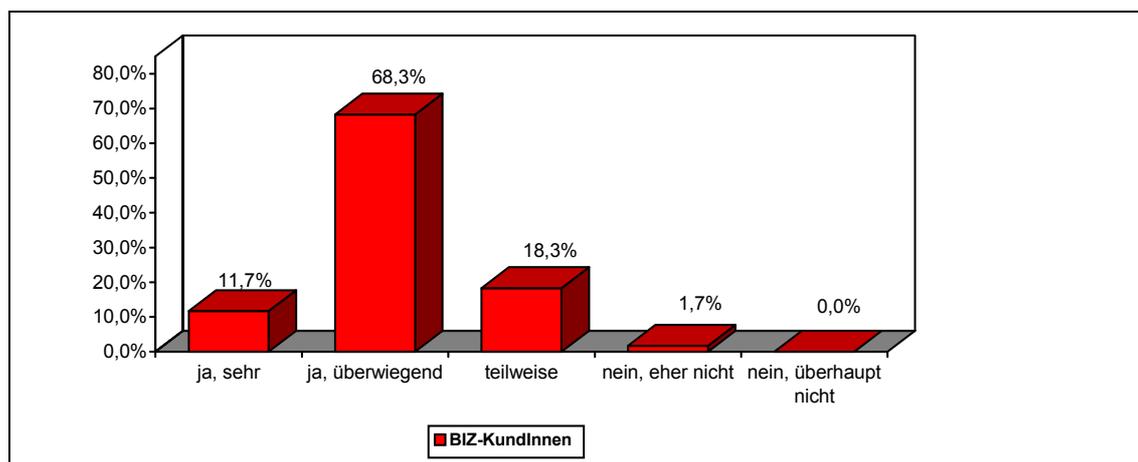
<sup>34</sup> Referenztexte der Autoren: Lassnigg, Knoll, Ballstaedt.

sen Punkten stimmen die **BIZ-BetreuerInnen** mit den KundInnen überein: Ihrer Meinung nach könnte die Übersichtlichkeit durch die Verwendung von Grafiken, Fotos und Farben erheblich verbessert werden.

#### 6.4.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten

Der Großteil der befragten **BIZ-KundInnen** beurteilt die Broschürenreihe Jobchancen – Studium zur Eigeninformation als durchaus brauchbar. Zwar bezeichnen nur rund 12% die Einzelhefte als sehr brauchbar, aber nur ein verschwindend kleiner Anteil (1,7%) kann die Broschürenreihe nicht entsprechend nutzen, was durchaus nicht nur auf die Gestaltung der Broschüren, sondern auch auf das mangelnde Rezeptionsvermögen der NutzerInnen zurückgeführt werden kann.

**Abbildung 15: Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschürenreihe Jobchancen – Studium durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 61

Ähnlich hoch schätzen die **BIZ-BetreuerInnen** die Brauchbarkeit der Broschürenreihe für ihre KundInnen ein, wogegen sie die Brauchbarkeit der Broschüre zur eigenen Information nicht so gut beurteilen: Die Aussagen reichen von „sehr brauchbar“ bis „mittel“.

Hinsichtlich Verbesserungsmöglichkeiten sprechen sich die befragten **KundInnen** für eine Überarbeitung des Layouts sowie für vertiefende Informationen zum Thema „Berufswelt“ aus.

Als gestalterische Verbesserung bietet sich eine plakativere Darstellung der Informationen an, beispielsweise in Form von Aufzählungen, Stichworten oder Zusammenfassungen. Außerdem sind die Studienschwerpunkte der Einzelhefte am Umschlag übersichtlicher zu gestalten, vor allem hervorzuheben. Allgemein könnte die Übersichtlichkeit beispielsweise durch unterschiedliche farbliche Gestaltung von einzelnen Informationsteilen erleichtert werden. Kritik ist auch an der ausschließlich alphabetischen Auf-

listung von Informationsstellen zu üben, da hier ein thematisch geordnetes Verzeichnis sinnvoller erscheint.

Speziell für diese Broschürenreihe gilt, dass sie aufgrund langer, verschachtelter Sätze von den LeserInnen ein sehr hohes Verständnisniveau verlangt. Dies sollte durch Vereinfachung der Texte vermieden werden. Zudem sind Studienpläne laufend zu aktualisieren. Generell gilt es auch, durch Verweise auf Homepages von Universitäten und Universitätsinstituten oder zuständigen Ministerien zusätzliche Informationswege anzubieten.

## 6.5 Broschüre Berufsinfo EDV

Die Broschüre Berufsinfo – EDV zielt darauf ab, einen Überblick über Berufe und Berufsfelder sowie Trends und Beschäftigungsentwicklungen im EDV-Bereich zu geben. Zu diesem Zweck werden typische Berufe aus ausgewählten Beschäftigungsfeldern vorgestellt.

### 6.5.1 Textanalyse

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der BIZ-KundInnen und BIZ-BetreuerInnen kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten, wie beispielsweise Schriftgröße, Anzahl der Grafiken oder Textdichte. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das EvaluatorInnenteam bewertet (siehe auch Kapitel 2.2).

Vorweg werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert und in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 44: Formal-deskriptive Analyse der Broschüre Berufsinfo EDV**

| Bezeichnung der Broschüre:            | Berufsinfo EDV                     |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Format                                | A4                                 |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 138                                |
| <b>Layout</b>                         |                                    |
| Farben (J/N)                          | J                                  |
| Grafiken (J/N)                        | N                                  |
| Fotos (J/N)                           | N                                  |
| Alphabetischer Index                  | J                                  |
| Index kapitelweise                    | J                                  |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | N                                  |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 30,7    |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 218,9   |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 6,7     |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 100 : 0 |
| Wörter pro Werk                       | 30.206                             |

**Tabelle 45: Formal-deskriptive Analyse der Broschüre Berufsinfo EDV**

|  | Verhältnis<br>Text/Grafiken | Schriftgröße   | Schriftstil  | Schriftfarbe  | Fotos    | Grafiken | Farben   |
|--|-----------------------------|--|--|---|----------|----------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                  |                             | 1. Überschrift: 40 pt<br>2. Überschrift: 36 pt<br>3. Überschrift: 20 pt<br>4. Überschrift: 12 pf<br>Text: 12 pt<br>Seitentext: 10 pt | 1. Überschrift: AMS-Schrift<br>2. Überschrift: AMS-Schrift<br>3. Überschrift: AMS-Schrift<br>4. Überschrift: Times New Roman<br>Text: Times New Roman<br>Seitentext: Times New Roman | 1. Überschrift: weiß<br>2. Überschrift: blau<br>3. Überschrift: blau<br>4. Überschrift: blau, fett<br>Text: schwarz<br>Seitentext: blau/weiß kursiv | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |
| Inhaltsverzeichnis                           | 100 : 0 (2)                 |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| Literaturangabe                              | 100 : 0 (1)                 |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| Glossare                                     | 100 : 0 (8)                 |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| <b>Orientierung allgemein</b>                |                             |  |  |   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |
| Weiterführende Adressen                      | 100 : 0 (10)                |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| Ansprechpartner                              | -                           |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| Internetadressen                             | -                           |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>              | 100 : 0 (10)                |  |  |   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> |
| Einleitung                                   | 100 : 0 (4)                 |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| Generelle Informationen                      | 100 : 0 (6)                 |  |  |   | 0        | 0        | -        |
| <b>Spezialinformationen/ Kerninformation</b> | 100 : 0 (103)*              |  |  |   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |

\* Seitenzahlen aus der Originalzählung

**Tabelle 46: Formal-deskriptive Analyse der Broschüre Berufsinfo EDV**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken | Fotos    | Farben   | Tabellen |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>11</b>                     | <b>8,0</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> | <b>0</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 2                             | 1,5            | 37,0                | 95                  | 2,6                 | 190                | 0        | 0        | 2        | 0        |
| Literaturangabe                             | 1                             | 0,7            | 52,0                | 457                 | 8,8                 | 457                | 0        | 0        | 2        | 0        |
| Glossare                                    | 8                             | 5,8            | 47,7                | 469                 | 9,9                 | 3.752              | 0        | 0        | 2        | 0        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>10</b>                     | <b>7,2</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> | <b>0</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 10                            | 7,2            | 42,3                | 435                 | 10,3                | 4.350              | 0        | 0        | 2        | 0        |
| Ansprechpartner                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Internetadressen                            | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0        | 0        | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | <b>0</b>                      | <b>7,2</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Einleitung                                  | 4                             | 2,9            | 28,0                | 223                 | 8,0                 | 892                | 0        | 0        | 2        | 0        |
| Generelle Informationen                     | 6                             | 4,3            | 26,8                | 183                 | 6,8                 | 1.098              | 0        | 0        | 2        | 0        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>103</b>                    | <b>74,7</b>    | <b>29,4</b>         | <b>189</b>          | <b>6,4</b>          | <b>19.467</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>3</b>                      | <b>2,9</b>     | <b>-</b>            | <b>-</b>            | <b>-</b>            | <b>-</b>           | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>138</b>                    | <b>100,0</b>   | <b>30,7</b>         | <b>218,9</b>        | <b>6,7</b>          | <b>30.206</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> | <b>0</b> |

**Tabelle 47: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse der Broschüre Berufsinfo EDV**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     | X        |          |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         | X        |          |          |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    | X        |          |          |          |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         | X        |          |          |          |          | – Gelehrtensprache                                |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      | X        |          |          |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        | X        |          |          |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     | X        |          |          |          |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           | X        |          |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            | X        |          |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         | X        |          |          |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen | X        |          |          |          |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          |          | X        |          |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            |          |          | X        |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             |          | X        |          |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen: <sup>35</sup> |          | X        |          |          |          |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                            |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen zur Visualisierung:                           |          |          |          |          | X        |
| Personifizierung von Begriffen:                           |          |          |          |          | X        |
| Ich-Form:   |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                  |          |          |          |          | X        |
| Spiele:   |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:   |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:   |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:  |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                   |          |          |          |          | X        |

<sup>35</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibungen der Tätigkeiten

## 6.5.2 Stichprobe

Insgesamt wurden zur Broschüre Berufsinfo EDV 11 BIZ-BetreuerInnen und 46 BIZ-KundInnen befragt. Bei der KundInnenbefragung belegen die Auswertungsergebnisse typische geschlechtsspezifische Muster hinsichtlich technischer Berufe, da im Gegensatz zu allen anderen Broschüren(reihen) bei der Berufsinfo EDV der Anteil der männlichen Befragten überwiegt (56,5%).

**Tabelle 48: Alter der zur Broschüre Berufsinfo EDV befragten BIZ-KundInnen**

| Alter              | in %  |
|--------------------|-------|
| unter 16 Jahren    | 6,5%  |
| 16–18 Jahre        | 19,6% |
| 19–24 Jahre        | 39,1% |
| 25–39 Jahre        | 26,1% |
| 40 Jahre und älter | 8,7%  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Am häufigsten wird diese Broschüre von BIZ-KundInnen ab 19 Jahren genutzt (73,9%), die Altersgruppe der 16- bis 18-Jährigen stellt einen Anteil von rund einem Fünftel. Jünger als 16 Jahre sind nur 6,5%.

**Tabelle 49: Ausbildung der zur Broschüre Berufsinfo EDV befragten BIZ-KundInnen**

|                             | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule                 | 14,3%                             | 11,8%         |
| Polytechnische Schule       | 3,6%                              | 5,9%          |
| Lehre                       | 21,4%                             | 17,6%         |
| BMS                         | 7,1%                              | 5,9%          |
| BHS                         | 14,3%                             | 17,6%         |
| AHS                         | 32,1%                             | 5,9%          |
| Universität, Fachhochschule | 3,6%                              | 35,3%         |
| Sonstiges                   | 3,6%                              | 0%            |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Insgesamt verfügen mehr als 60% der Befragten bereits über eine abgeschlossene Ausbildung, wobei am häufigsten Allgemein Bildende Höhere Schulen (32,1%) und Lehrausbildungen (21,4%) genannt werden. Beinahe alle Personen dieser Gruppe sind älter als 19 Jahre, und viele verfügen bereits über Berufserfahrung; demnach suchen sie in dieser Broschüre nach Informationen zur beruflichen Spezialisierung oder Umorientierung.

Bei jenen KundInnen, die sich noch in Ausbildung befinden, überwiegen eindeutig die Studierenden (35,3%). Personen in Lehrausbildung und SchülerInnen von Berufsbildenden Höheren Schulen machen immerhin noch einen Anteil von jeweils rund 18% aus.

### 6.5.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Gemäß dem Berufsinformationsprogramm 2001/2002 des AMS soll die Broschüre Berufsinfo EDV alle Zielgruppen ansprechen.

Dementsprechend bezieht sich die grundsätzliche Aussage der **BIZ-BetreuerInnen** über die InteressentInnen nur auf eine Gemeinsamkeit: „Leute, die sich für EDV interessieren.“ (H) Darunter verstehen die BIZ-BetreuerInnen PflichtschülerInnen, SchulabbrecherInnen und MaturantInnen genauso wie Erwachsene nach einem Jobverlust bzw. im Jobwechsel.

Allerdings schränken sie den KundInnenkreis sowohl hinsichtlich des Alters – bis 25 Jahre – als auch des Informationsbedarfes ein. „Wenn jemand eine Grundausbildung machen will, gebe ich die Broschüre nicht aus. Kommt jemand und will Web-Designer werden, dann gebe ich sie aus.“ (ZC) Allgemein verwenden die BIZ-BetreuerInnen die Broschüre kaum für Personen, die eine Lehrausbildung anstreben, sondern eher für KundInnen, die an weiterführenden Ausbildungen interessiert sind. Zumeist wird sie aber für KundInnen verwendet, die in erster Linie aufgrund der derzeitigen Arbeitsmarkt- und Beschäftigungssituation im EDV-Sektor nach Informationen fragen. Die Anfragen, zu denen die Broschüre Berufsinfo EDV ausgegeben wird, sind etwa folgender Art: „Ich möchte im EDV-Bereich arbeiten. Was gibt es für mich?“ (H) Dieser allgemeine Nachfragetypus dürfte jedenfalls auch der häufigere sein, was aus der ziemlich gleich lautenden Aussage der BIZ-BetreuerInnen geschlossen werden kann, dass kaum jemals konkret nach dieser Broschüre gefragt wird, sondern sich die Nachfrage meist auf Informationsmaterialien zum EDV-Bereich generell bezieht.

Als Nutzungsmotive nennen die befragten **BIZ-KundInnen** am häufigsten die Suche nach Informationen zur Weiterbildung sowie allgemein zum Thema. Allerdings verfügen sie nur teilweise über konkrete Vorstellungen bezüglich der weiteren Aus- und/oder Weiterbildung. Im Vergleich mit dem Gesamtsample zeigt sich sogar, dass das Wissen über die angestrebte Ausbildung und ihre Dauer geringer ist als im Durchschnitt bei den BIZ-KundInnen.

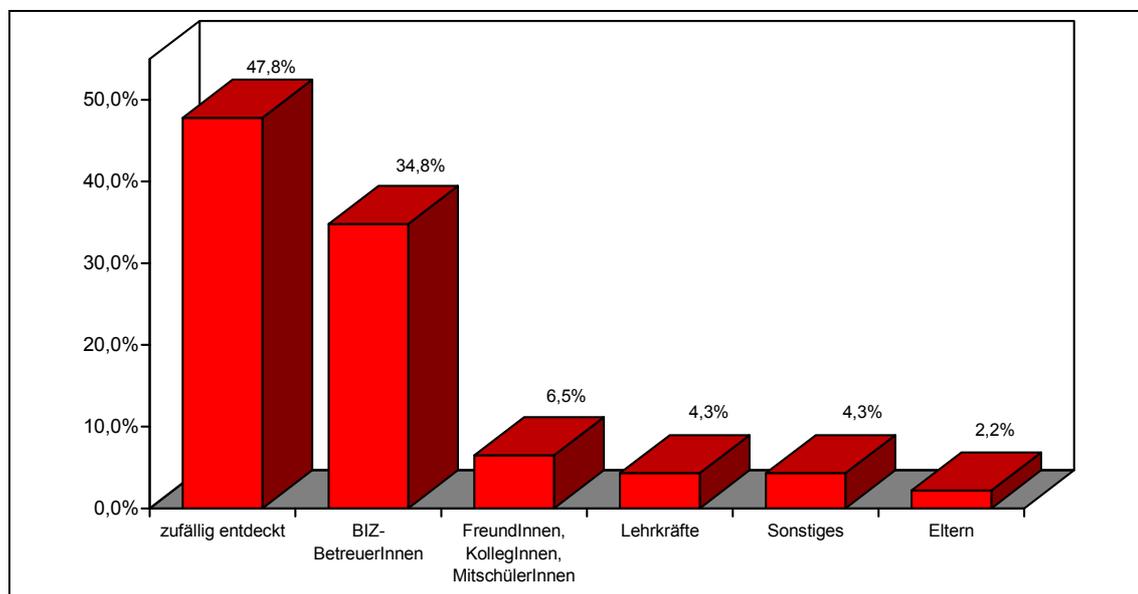
Die **BIZ-BetreuerInnen** beschreiben die Broschüre relativ homogen als Überblicksmedium. Sie erklären den KundInnen ihren Aufbau und sehen sie eventuell gemeinsam mit ihnen durch. Doch meist wird die Broschüre von den KundInnen zu Hause rezipiert. Werden Detailinfos benötigt, greifen die BIZ-BetreuerInnen zu den BIZ-Info-Mappen, selbst zusammengestellten Ordnern und Einzelblättern oder machen auszugsweise Kopien aus der Berufsinfo EDV.

Die BIZ-BetreuerInnen selbst gebrauchen in der Broschürenbeschreibung durchwegs Begriffe wie „hilfreich“, „schön lesbar“, „übersichtlich gegliedert“ und „gefällig“. Hinsichtlich der Frage, wie die KundInnen die Broschüre beurteilen, herrscht eher folgende

Einschätzung vor: „Ich glaube, ganz gut. Das liegt ganz klar am allgemeinen Interesse an EDV. Das liegt nicht an der Broschüre selber. Auch wenn die Broschüre anders aussehen würde und es steht EDV oben, dann ist die Broschüre schon für die Kunden interessant.“ (H) Konkrete Feedbacks von den KundInnen gibt es allerdings keine. Die Nachfrage nach der Broschüre wird also eher dem Faktum zugeschrieben, dass die EDV-Branche derzeit ein Trendbereich ist.

Zum Aspekt der Eigenverwendung der Berufsinfo EDV durch die BIZ-BetreuerInnen sei angemerkt, dass sie ihnen in erster Linie zum Nachlesen von „ausgefallenen Bezeichnungen“ und „Fachausdrücken“ (A) bzw. von „EDV-Begriffen“ (H) dient – meist auch bei konkreten Anfragen der KundInnen, beispielsweise zu speziellen Berufsaufgaben oder -segmenten.

**Abbildung 16: Hinweis auf die Broschüre Berufsinfo EDV durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Der hohe Anteil an BIZ-KundInnen, die die Broschüre eher zufällig im BIZ entdecken (48%), belegt auch bei dieser Broschürenreihe mangelndes Informationsmanagement seitens des AMS und der BerufsInfoZentren. Am häufigsten werden die befragten **KundInnen** von BIZ-BetreuerInnen (34,8%) auf die Broschüre hingewiesen, alle weiteren Gruppen nehmen lediglich einen niedrigen Stellenwert ein. So sollte es auch bei dieser Broschüre das primäre Ziel sein, den Bekanntheitsgrad in einer breiteren Öffentlichkeit und vor allem bei relevanten Informationsträgern zu erhöhen.

## 6.5.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

Den **textanalytischen Ergebnissen** zufolge werden die Themenschwerpunkte Berufsaussichten, Tätigkeitsmerkmale, Anforderungen, Beschäftigungsmöglichkeiten und Einkommenssituation in der Berufsinfo EDV umfassend dargestellt. Grundsätzlich wird von einer ausgesprochen günstigen Beschäftigungssituation und -entwicklung ausgegangen, auf potentielle Probleme und Schwierigkeiten im Arbeitsfeld wird nur im zusammenfassenden Schlussteil in eher geringem Ausmaß hingewiesen. Selbständigkeit wird kaum bis gar nicht thematisiert.

Nach der Beschreibung der Berufsfelder und der Angabe relevanter Literaturquellen werden in der Rubrik „Aus- und Weiterbildung“ Spezialisierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten genannt. Auf alternative Berufsfelder wird in weiterer Folge nicht näher eingegangen. Der Schlussteil bietet eine Zusammenfassung der Einkommenssituation mit der folgerichtigen Anmerkung, dass die Angaben lediglich als Richtwerte verstanden werden können.

**Tabelle 50: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschüre Berufsinfo EDV durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

|   | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert |
|---|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Infos zu den einzelnen Berufsfeldern im Bereich EDV | 63,0%        | 37,0%   | 0%                | 0%             | 0%                 | 1,37       |
| Infos zu Ausbildungsangeboten                       | 62,2%        | 33,3%   | 4,4%              | 0%             | 0%                 | 1,42       |
| Infos zu Beschäftigungsmöglichkeiten                | 63,0%        | 28,3%   | 6,5%              | 2,2%           | 0%                 | 1,48       |
| Infos zu Aufgabenbereichen und Tätigkeitsmerkmalen  | 67,4%        | 15,2%   | 17,4%             | 0%             | 0%                 | 1,50       |
| Infos zur Weiterbildung                             | 54,5%        | 38,6%   | 6,8%              | 0%             | 0%                 | 1,52       |
| Infos zu Berufsanforderungen                        | 55,6%        | 33,3%   | 8,9%              | 2,2%           | 0%                 | 1,58       |
| Infos zu einschlägigen Bildungseinrichtungen        | 45,7%        | 32,6%   | 19,6%             | 2,2%           | 0%                 | 1,78       |
| Infos zu Einkommensverhältnissen                    | 40,0%        | 33,3%   | 24,4%             | 2,2%           | 0%                 | 1,89       |
| Weiterführende Infos und Tipps                      | 34,8%        | 39,1%   | 15,2%             | 4,3%           | 6,5%               | 2,09       |
| Infos zu den wichtigsten EDV-Begriffen              | 32,6%        | 21,7%   | 21,7%             | 17,4%          | 6,5%               | 2,43       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Die Auswertung der Relevanz der einzelnen Schwerpunkte zeigt, dass sowohl Angaben zu Berufen und Beschäftigungssituation als auch Informationen zu Ausbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten von den **BIZ-KundInnen** als besonders wichtig eingestuft werden. Im Gegensatz dazu werden sehr spezifische Informationen, wie die Erklärungen zu den wichtigsten EDV-Begriffen, von beinahe einem Viertel der Befragten als (eher) unwichtig bezeichnet. Dies ist auch einer der wenigen Themenschwer-

punkte, bei dem einige BIZ-KundInnen die Informationen als zu ausführlich bezeichnen. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, inwieweit das Glossar im Anhang sowie die ausführlichen Beschreibungen der Berufsfelder zur Verständlichkeit beitragen, denn diese wird mit einem Durchschnittswert von 1,84 eigentlich sehr gut bewertet. Eine Kürzung dieser Passagen erschiene nur sinnvoll, wenn die Broschüre lediglich für eine bereits vorinformierte Zielgruppe gedacht wäre. Um allen Interessierten diese Informationsmöglichkeit offen zu halten, sollte das ausführliche Glossar beibehalten werden. So werden diese Angaben auch von den interviewten **BIZ-BetreuerInnen** als ausgesprochen gut bezeichnet.

### Informationsbreite und -tiefe

Generell sind sowohl die **BIZ-KundInnen** als auch die **BIZ-BetreuerInnen** mit dem Informationsumfang einverstanden. So beurteilen je nach Themenschwerpunkt zwischen 55,6% und 77,8% der KundInnen den Umfang als „gerade recht“.

**Tabelle 51: Beurteilung der Informationstiefe und -breite der Broschüre Berufsinfo EDV durch BIZ-KundInnen**

|  | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|--|----------------|--------------|----------------------|
| Infos zu einzelnen Berufsfeldern EDV               | 13,3%          | 75,6%        | 11,1%                |
| Infos zu Ausbildungsangeboten                      | 11,1%          | 64,4%        | 24,4%                |
| Infos zu Beschäftigungsmöglichkeiten               | 6,8%           | 59,1%        | 34,1%                |
| Infos zu Aufgabenbereichen und Tätigkeitsmerkmalen | 6,7%           | 77,8%        | 15,6%                |
| Infos zur Weiterbildung                            | 11,1%          | 73,3%        | 15,6%                |
| Infos zu Berufsanforderungen                       | 2,3%           | 77,3%        | 20,5%                |
| Infos zu einschlägigen Bildungseinrichtungen       | 13,3%          | 55,6%        | 31,1%                |
| Infos zu Einkommensverhältnissen                   | 4,4%           | 68,9%        | 26,7%                |
| Weiterführende Infos und Tipps                     | 6,7%           | 71,1%        | 22,2%                |
| Infos zu den wichtigsten EDV-Begriffen             | 20,0%          | 64,4%        | 15,6%                |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Es gibt – außer in Hinsicht auf die Erklärung von EDV-Begriffen – kaum Kritik betreffend zu große Ausführlichkeit, doch bei einzelnen Schwerpunkten vertreten manche der befragten **BIZ-KundInnen** die Meinung, dass eine Informationsvertiefung durchaus wünschenswert wäre. Beispielsweise spricht sich rund ein Drittel der KundInnen für genauere und mehr Angaben zu Beschäftigungsmöglichkeiten und Bildungseinrichtungen aus, besonders zu spezifischen Ausbildungsmöglichkeiten und Kursinhalten. Ebenso sollten Berufsanforderungen genauer beschrieben werden.

Ein ähnliches Bild bietet sich bei den **BIZ-BetreuerInnen**; auch hier überwiegt die Zufriedenheit mit dem Informationsumfang. Vereinzelt gibt es aber durchaus Verbesserungsvorschläge. Insbesondere wird der rasche Wandel des EDV-Sektors betont, der eine kontinuierliche Aktualisierung der Broschüre erforderlich macht. Dies betrifft Punk-

te wie Beschäftigungsmöglichkeiten oder auch Einkommen, da hier der Trend in Richtung Werkverträge und Selbständigkeit geht. Es wird jedoch angemerkt, dass Richtwerte zur Orientierung der KundInnen von großer Bedeutung sind.

Hinsichtlich der Themenschwerpunkte Ausbildung und Weiterbildung merken einige BIZ-BetreuerInnen an, dass die Ausbildungsstandorte im Text nicht vollständig aufgeführt sind. Bezüglich der angegebenen Bildungseinrichtungen ist festzuhalten, dass nur ein Überblick über Ausbildungsinstitutionen und -träger gegeben und von den KundInnen ein relativ hohes Maß an Selbstmanagement gefordert wird. Die Broschüre enthält aber auch Adressen wichtiger AnsprechpartnerInnen.

Die BIZ-BetreuerInnen halten fest, dass nur ein Teil der Berufe aus der EDV-Branche in der Broschüre zu finden ist. Für sie bleibt offen, inwieweit die Berufsinfo EDV diesen Bereich abdeckt und sie sich auf die Broschüre als Informationsquelle verlassen können.

### 6.5.5 Beurteilung formaler Kriterien

Die **Textanalyse** der Berufsinfo EDV ergibt, dass etwas ausgeprägter als bei den anderen untersuchten Broschüren typografische Elemente zur Gestaltung eingesetzt werden, und zwar vier Textgrößen in Verbindung mit zwei Textstilen. Der Teil der „Kerninformation“ ist zudem – im Gegensatz zu den anderen Broschüren – mit zwei bzw. drei Textfarben gestaltet, Grafiken oder Fotos sind jedoch keine enthalten. Dass das Farbkonzept von den **KundInnen** nicht ganz so positiv wahrgenommen wird, ist aus der durchschnittlichen Bewertung (2,2) zu ersehen, die sich etwas von den anderen Broschürenbeurteilungen abhebt.

Die „Kerninformation“ weist den hohen Anteil von 74,7% auf, jeweils 7,2% entfallen auf die beiden Teile „Allgemeine Information“ und „Allgemeine Orientierung“ und 8% auf die „Orientierung im Werk“. Interessant ist, dass nur die drei inhaltlichen Teile „Literaturangabe“, „Glossare“ sowie „Weiterführende Adressen“ eine hohe Textdichte aufweisen,<sup>36</sup> die informativen Teile hingegen eine geringere. Außer Grafiken enthält die Broschüre auch keine anderen auflockernden Elemente. Bemerkenswert ist bei dieser Broschüre, dass sie sowohl einen alphabetischen als auch einen kapitelbezogenen Index aufweist, was leichtere Handhabbarkeit bedeutet. Das manifestiert sich auch in den Befragungsergebnissen (siehe Tabelle 44 bis Tabelle 46).

In Summe können demnach die beiden Kriterien „Einfachheit“ und „Gliederung“ verglichen mit den anderen Broschüren als überdurchschnittlich gut erfüllt bewertet werden. Die „Prägnanz“ hingegen wird nur durchschnittlich benotet, und stimulierende Elemente finden sich nur selten (siehe Tabelle 47). Der Verständlichkeitsindex nach Amstad<sup>37</sup> beträgt 43,1, wonach die Verständlichkeit als mittel bis schlecht zu bezeichnen ist. Im Vergleich mit den anderen Broschüren liegt sie im Durchschnitt.

---

<sup>36</sup> 457, 469 bzw. 435 Wörter pro Seite.

<sup>37</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

Dementsprechend sagen **BIZ-KundInnen** wie **BetreuerInnen** zur sprachlichen Gestaltung der Berufsinfo EDV aus, dass die Sprache wohl klar und verständlich, aber etwas „technisch“ sei. Dies scheint auch der Grund dafür zu sein, „dass bei der EDV-Broschüre gewisse EDV-Grundbegriffe vorausgesetzt werden“ (MA).

Sowohl KundInnen als auch BIZ-BetreuerInnen finden die Broschüre aktuell. Die **text-analytische Bewertung** zeigt einen Aktualitätswert von 1,66, den besten im Vergleich mit den anderen evaluierten Broschüren.

**Tabelle 52: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien bei der Broschüre Berufsinfo EDV**

|  | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     | Mittelwert |
|--|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|
|  | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut |            |
| Aktualität                               | 40,9%         | 52,3% | 6,8%          | 0%             | 0%                  | 1,66       |
| Klarheit, Verständlichkeit               | 42,2%         | 35,6% | 17,8%         | 4,4%           | 0%                  | 1,84       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau | 48,9%         | 31,1% | 11,1%         | 4,4%           | 4,4%                | 1,84       |
| Gestaltung                               | 51,1%         | 17,8% | 26,7%         | 4,4%           | 0%                  | 1,84       |
| Farbliche Gestaltung                     | 40,0%         | 24,4% | 15,6%         | 15,6%          | 4,4%                | 2,20       |

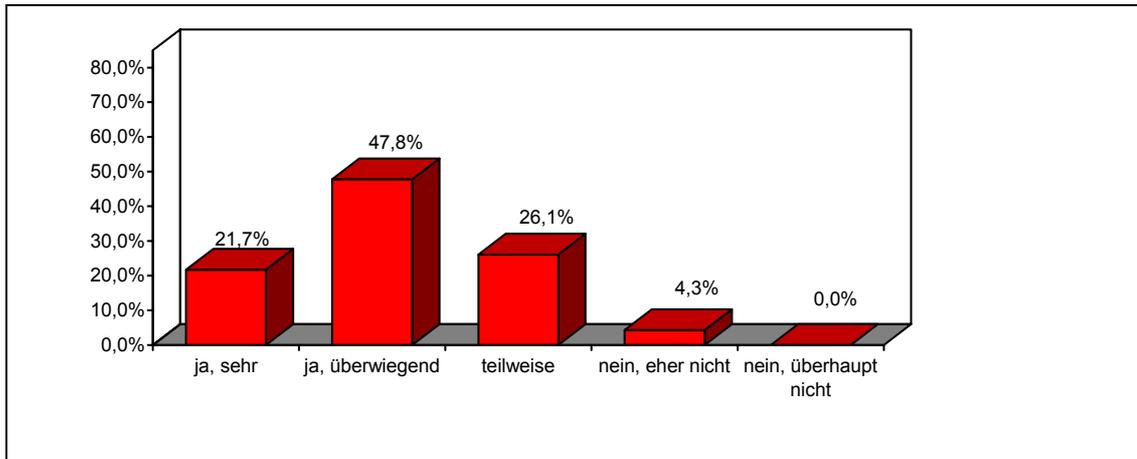
Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Gestalterische Elemente sowie Aufbau und Übersichtlichkeit werden von den **BIZ-KundInnen** ähnlich gut bewertet, lediglich die farbliche Gestaltung findet weniger Gefallen. **BIZ-BetreuerInnen** heben die gute Gliederung der Broschüre hervor, die ihrer Meinung nach eine sehr rasche Orientierung erlaubt. „Schöne Gliederung, große Überschriften, Inhaltsverzeichnis. Man findet sich gut zurecht und muss nicht lange suchen.“ (ZC) „Die ganze Aufmachung, Einteilung, Übersichtlichkeit.“ (J) – Diese beiden Statements enthalten das Wesentliche zur Gestaltung der Broschüre. Ganz besonders schätzen die BetreuerInnen das Glossar. Nur vereinzelt werden sowohl von KundInnen als auch von BetreuerInnen Verbesserungsvorschläge gemacht.

### **6.5.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten**

Die Mehrheit der **BIZ-KundInnen** beurteilt die Inhalte der Broschüre Berufsinfo EDV als durchwegs brauchbar. Zwar ist nur rund ein Fünftel vollkommen zufrieden, aber beinahe die Hälfte kann die Informationen überwiegend gebrauchen und immerhin ein Viertel teilweise. Dieser Beurteilung schließen sich auch die **BIZ-BetreuerInnen** an, und zwar stufen sie die Broschüre als (sehr) brauchbar für die KundInnen und mittelmäßig bis gut für sich selbst ein.

**Abbildung 17: Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschüre Berufsinfo EDV durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 46

Zusammenfassend werden folgende Änderungsvorschläge gemacht: Inhaltlich werden genauere Angaben über Beschäftigungsmöglichkeiten und Standorte von Bildungseinrichtungen gefordert. Zudem ist die Adaptierung der Inhalte in einem derart schnelllebigem Berufsfeld in kurzen Abständen notwendig. Hinsichtlich der Verständlichkeit wird Kritik an der zu technischen Sprache geübt, es sollte daher starkes Augenmerk auf eine einfache und klare sprachliche Gestaltung gelegt werden.

In Bezug auf die gestalterischen Elemente fällt die eher mittelmäßige Beurteilung der farblichen Gestaltung durch die befragten **BIZ-KundInnen** auf. Zu überlegen wären die Einführung verschiedener Farben, um die Übersichtlichkeit zu erhöhen, und die Verwendung von Fotos oder Passagen aus Interviews mit Berufstätigen, um die Texte aufzulockern.

## **6.6 Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung**

Die Broschürenreihe soll als Wegweiser durch das vielfältige Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten, Ausbildungsträgern und Kursen dienen. Um auf die spezifischen Anforderungen und Angebote eingehen zu können, gibt es Hefte mit unterschiedlichen Schwerpunkten:

- Bau
- Büro
- Chemie
- EDV
- Elektrotechnik & Elektronik
- Handel
- Holz
- Maschinenbau
- Tourismus
- Druck & Papier
- Gesundheit
- Grafik/Foto/Werbung/Medien
- Körperpflege
- Land- und Forstwirtschaft
- Metallbearbeitung
- Mode/Textil/Leder
- Pädagogik & Soziales
- Reinigung
- Sicherheit
- Verkehr

### **6.6.1 Textanalyse**

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der BIZ-KundInnen und BIZ-BetreuerInnen kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten, wie beispielsweise Schriftgröße, Anzahl der Grafiken oder Textdichte. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das Evaluatorteam bewertet (siehe auch Kapitel 2.2).

Vorweg werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert und in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 53: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung**

| Bezeichnung der Broschüre:            | Berufliche Zukunft – Weiterbildung                           |
|---------------------------------------|--|
| Genauer Titel                         | Reinigung – Aufstieg, Spezialisierung, Studium, Alternativen |
| Format                                | A4   |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 51   |
| <b>Layout</b>                         |  |
| Farben (J/N)                          | J  |
| Grafiken (J/N)                        | J  |
| Fotos (J/N)                           | N  |
| Alphabetischer Index                  | J  |
| Index kapitelweise                    | N  |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | N  |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 36,1                              |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 207,2                             |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 5,1                               |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 78 : 22                           |
| Wörter pro Werk                       | 10.567   |

**Tabelle 54: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung**

|   | Verhältnis<br>Text/Grafiken | Schriftgröße   | Schriftstil  | Schriftfarbe   | Fotos    | Grafiken | Farben   |
|---|-----------------------------|--|--|--|----------|----------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 |                             | 1. Überschrift: 36 pt<br>2. Überschrift: 20 pt<br>3. Überschrift: 14 pt<br>Text: 12 pt | 1. Überschrift: AMS-Schrift<br>2. Überschrift: AMS-Schrift<br>3. Überschrift: AMS-Schrift<br>Text: Times New Roman | 1. Überschrift: violett<br>2. Überschrift: violett<br>3. Überschrift: violett<br>Text: violett | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>-</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 100 : 0 (1)                 |  |  |  | 0        | 0        | 1        |
| Literaturangabe                             |                             |  |  |  | 0        | 0        | 0        |
| Glossare                                    | 88 : 12 (7)                 |  |  |  | 3        | 0        | 1        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               |                             |  |  |  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>-</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 100 : 0 (2)                 |  |  |  | 0        | 0        | 2        |
| Ansprechpartner                             |                             |  |  |  | 0        | 0        | 0        |
| Internetadressen                            |                             |  |  |  | 0        | 0        | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | 100 : 0 (3)                 |  |  |  | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>0</b> |
| Einleitung                                  | 72 : 28 (6)                 |  |  |  | 4        | 2        | 1        |
| Generelle Informationen                     | 7 : 93 (4)                  |  |  |  | 0        | 4        | 6        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | 95 : 5 (24)*                |  |  |  | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>5</b> |

\* Seitenzahlen aus der Originalzählung

**Tabelle 55: Formal-deskriptive Analyse der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken | Fotos     | Farben   | Tabellen |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------|-----------|----------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>8</b>                      | <b>15,7</b>    |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>3</b>  |          | <b>0</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 1                             | 2,0            | 28,0                | 103                 | 3,7                 | 103                | 0        | 0         | 1        | 0        |
| Literaturangabe                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0         | –        | 0        |
| Glossare                                    | 7                             | 13,7           | 38,1                | 241                 | 6,3                 | 1.687              | 0        | 3         | 1        | 0        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>2</b>                      | <b>3,9</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>–</b> | <b>0</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 2                             | 3,9            | 31,0                | 251                 | 8,1                 | 502                | 0        | 0         | 2        | 0        |
| Ansprechpartner                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0         | –        | 0        |
| Internetadressen                            | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0,0                 | 0                  | 0        | 0         | –        | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | <b>13</b>                     | <b>25,5</b>    |                     |                     |                     |                    | <b>6</b> | <b>4</b>  | <b>–</b> | <b>3</b> |
| Einleitung                                  | 6                             | 11,8           | 23,0                | 248                 | 10,8                | 1.488              | 2        | 4         | 1        | 3        |
| Generelle Informationen                     | 7                             | 13,7           | 15,4                | 205,3               | 4,5                 | 1.437              | 4        | 0         | 6        | 0        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>24</b>                     | <b>47,1</b>    | <b>53,4</b>         | <b>223</b>          | <b>4,2</b>          | <b>5.352</b>       | <b>0</b> | <b>3</b>  | <b>5</b> | <b>0</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>4</b>                      | <b>7,8</b>     | <b>–</b>            | <b>–</b>            | <b>–</b>            | <b>–</b>           | <b>–</b> | <b>–</b>  | <b>–</b> | <b>–</b> |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>51</b>                     | <b>100,0</b>   | <b>36,1</b>         | <b>207,2</b>        | <b>5,1</b>          | <b>10.569</b>      | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>–</b> | <b>3</b> |

**Tabelle 56: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     | X        |          |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         |          |          | X        |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    |          |          |          | X        |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         |          | X        |          |          |          | – Gelehrtensprache                                |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      |          |          | X        |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        |          | X        |          |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     |          |          | X        |          |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           | X        |          |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            |          | X        |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         |          |          | X        |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen |          |          | X        |          |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          | X        |          |          |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            | X        |          |          |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             | X        |          |          |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen: <sup>38</sup> |          |          |          |          | X        |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                            |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen zur Visualisierung:                           | X        |          |          |          |          |
| Personifizierung von Begriffen:                           |          |          |          |          | X        |
| Ich-Form:   |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                  |          |          |          |          | X        |
| Spiele:   |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:   |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:   |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:  |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                   |          |          |          |          | X        |

<sup>38</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibungen der Tätigkeiten

## 6.6.2 Stichprobe

Zu der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung wurden insgesamt 17 BIZ-BetreuerInnen und 53 BIZ-KundInnen befragt.

**Tabelle 57: Alter der zur Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung befragten BIZ-KundInnen**

| Alter              | in %  |
|--------------------|-------|
| unter 16 Jahren    | 7,5%  |
| 16–18 Jahre        | 15,1% |
| 19–24 Jahre        | 37,7% |
| 25–39 Jahre        | 30,2% |
| 40 Jahre und älter | 9,4%  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

Mehr als drei Viertel der befragten BIZ-KundInnen sind älter als 19 Jahre, wobei Personen zwischen 19 und 24 Jahren die größte Gruppe darstellen (37,7%). Unter 18 Jahre alt sind nur 22,6%.

**Tabelle 58: Ausbildung der zur Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung befragten BIZ-KundInnen**

|                             | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule                 | 16,7%                             | 0%            |
| Polytechnische Schule       | 2,4%                              | 11,1%         |
| Lehre                       | 38,1%                             | 11,1%         |
| BMS                         | 4,8%                              | 0%            |
| BHS                         | 14,3%                             | 22,2%         |
| AHS                         | 19,0%                             | 11,1%         |
| Universität, Fachhochschule | 4,8%                              | 44,4%         |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

Der Großteil (81,1%) der befragten BIZ-KundInnen verfügt über eine abgeschlossene Ausbildung. Rund 38% haben eine Lehrausbildung abgeschlossen und etwa ein Fünftel eine Berufsbildende Mittlere oder Höhere Schule. In Ausbildung sind hingegen nur wenige Personen. Hier überwiegt eindeutig der Anteil jener, die eine Universität oder Fachhochschule besuchen.

### 6.6.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Mit der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung sind Erwachsene angesprochen, die sich nach dem Eintritt ins Berufsleben weiterbilden wollen und in diesem Zusammenhang Informationen suchen. Weiterbildung wird hier als Nachholen von Abschlüssen, Vertiefung und/oder Verbreiterung der eigenen Kenntnisse und Fertigkeiten mit dem Ziel des beruflichen Aufstiegs oder als Suche nach Beschäftigungsalternativen definiert.

Gemäß den Erfahrungen der **BIZ-BetreuerInnen** informieren sich vor allem Erwachsene, die aus bestimmten Gründen, beispielsweise wegen Arbeitsplatzverlusts, gesundheitlicher Probleme oder auch Unzufriedenheit, ihren Beruf wechseln müssen oder wollen, anhand der Broschürenreihe, wobei meist der erlernte Beruf als Ausgangspunkt herangezogen wird. Außerdem zeigen Jugendliche mit Lehr- oder Schulabschluss, die Zusatzqualifikationen anstreben, Interesse an der Reihe.

Die Nutzungsmotive der befragten **BIZ-KundInnen** sind breit gestreut: Teilweise suchen Personen, die nach längerer Abwesenheit vom Arbeitsmarkt wieder in das Berufsleben einsteigen wollen, nach Informationen zu Qualifizierungsmöglichkeiten. Andere wiederum nehmen an einem Kurs oder einer AMS-Maßnahme teil und informieren sich über weitere Angebote und Beschäftigungsmöglichkeiten. Häufig suchen KundInnen auch nach Informationen zu beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten. Von Befragten, die sich noch in Ausbildung befinden oder diese soeben abgeschlossen haben, wird die Broschüre auch genutzt, um sich über mögliche Berufswege und Berufschancen zu informieren.

Am höchsten ist der Informationsbedarf natürlich hinsichtlich Weiterbildungsmöglichkeiten und Beschäftigungschancen in verschiedenen Berufsbereichen. Trotz des hohen Anteils an Personen mit abgeschlossener Ausbildung, die großteils auch bereits im Berufsleben stehen, sind die Vorstellungen der BIZ-KundInnen, die sich für diese Broschürenreihe interessieren, nicht konkreter als jene des Gesamtsamples. Im Hinblick auf Ausbildungsdauer oder bestehende Alternativen liegen die Werte sogar unter dem Durchschnitt. Das rührt auch daher, dass im Sample zu dieser Broschürenreihe vermehrt arbeitslose Personen enthalten sind, die sich beispielsweise aus gesundheitlichen Gründen oder wegen der Arbeitsmarktsituation neu orientieren müssen. Die Verwendungsmöglichkeiten reichen also von der Nutzung der Broschürenreihe als Nachschlagewerk bis zur konkreten Informationssuche.

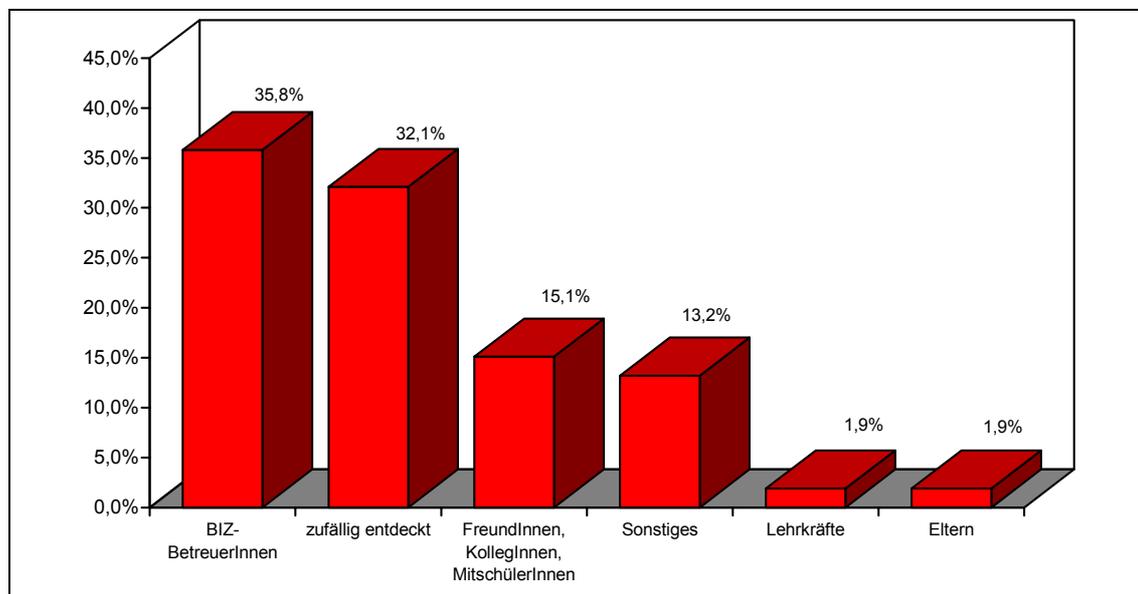
Die **BIZ-BetreuerInnen** sehen die Broschürenreihe eher als Überblicksmedium und verwenden sie primär, um Interessierte über Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren. Als Rezeptionshilfe wird seitens der BIZ-BetreuerInnen sowohl der Aufbau kurz erklärt als auch auf relevante Passagen verwiesen. Ihren Erfahrungen zufolge verlangt die Broschürenreihe in der Nutzung ein relativ hohes Maß an Instruktion. Offen bleibt für die BIZ-BetreuerInnen, ob es den LeserInnen gelingt, die teilweise abstrakten Informationen umzusetzen. So hatten KundInnen beispielsweise Schwierigkeiten, die Dauer von Ausbildungen aus den Grafiken herauszulesen. Allgemein stellt die Betreuung von erwachsenen BIZ-KundInnen eine spezifische Situation dar. So nehmen sich

Erwachsene generell mehr Zeit für die Informationssuche und -aufarbeitung als Jugendliche und äußern auch ein stärkeres Bedürfnis nach Beratungs- und Betreuungsgesprächen.

Generell wird die Broschürenreihe in der KundInnenbetreuung relativ häufig verwendet und dementsprechend oft von KundInnen nachgefragt, wobei hier nicht explizit die Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung angesprochen wird, sondern Informationen zur Weiterbildung.

Zur eigenen Information verwenden die BIZ-BetreuerInnen die Reihe „kaum“ bis „mehrmals die Woche“. Allerdings spielt sie in diesem Zusammenhang keine bedeutende Rolle, vielmehr ist es den BIZ-BetreuerInnen wichtig, KundInnen zum Bereich Weiterbildung Informationsmaterial zur Verfügung stellen zu können.

**Abbildung 18: Hinweis auf die Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

So werden **BIZ-KundInnen** auch am häufigsten von den BIZ-BetreuerInnen über die Broschürenreihe informiert (35,8%). Rund 15% haben von FreundInnen oder KollegInnen davon erfahren und etwa 13% von anderen Personen, wie etwa AMS-BeraterInnen oder KursleiterInnen. Trotzdem ist der Anteil jener, die diese Broschürenreihe zufällig entdeckt haben, mit etwa 32% sehr hoch. Da eine vom AMS in Auftrag gegebene Befragung<sup>39</sup> belegt, dass BIZ-KundInnen ab 19 Jahren bei der Informationssuche eine kurze Anleitung durch BetreuerInnen bevorzugen und mit steigendem Alter der Wunsch nach persönlichen Informationsgesprächen zunimmt, sollte vor allem bei dieser Zielgruppe auf vermehrte Betreuung Wert gelegt werden.

<sup>39</sup> vgl. AMS – BIQ: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999

## 6.6.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

Den Ergebnissen der **Textanalyse** zufolge werden die Berufsfelder in tabellarischer Form nach Geschlecht, nach beruflicher Stellung sowie nach höchster abgeschlossener Schulbildung dargestellt. Diese Angaben basieren auf Daten des Österreichischen Statistischen Zentralamtes. Die Analyse der Arbeitsmarktlage und der Trends im Berufsfeld fällt allerdings nur kurz aus. Die Thematisierung der Selbständigkeit geschieht in allgemeiner Form im Glossar, in dem relevante Begriffe wie Selbständigkeit, Gebundenes Gewerbe, Verbundenes Gewerbe, Teilgewerbe und Befähigungsnachweis erklärt werden. Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten werden anhand der Aufzählung von Kursen, Akademien, Universitätslehrgängen, Kollegs, Spezialisierungsmöglichkeiten, Studienrichtungen und Beschäftigungsalternativen angesprochen. Angaben zu den Verdienstmöglichkeiten sind nicht zu finden, ebenso wären Hinweise hilfreich, ob durch Aus- und Weiterbildung auch mit einer Verbesserung der Einkommenssituation gerechnet werden kann.

**Tabelle 59: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

|  | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert |
|--|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Daten und Fakten zur Weiterbildung                           | 54,7%        | 20,8%   | 17,0%             | 7,5%           | 0%                 | 1,77       |
| Infos über verschiedene Beschäftigungsbereiche im Berufsfeld | 39,6%        | 35,8%   | 20,8%             | 1,9%           | 1,9%               | 1,91       |
| Weiterführende Infos und Tipps                               | 32,1%        | 56,6%   | 5,7%              | 0%             | 5,7%               | 1,91       |
| Infos zur Weiterbildung – Aufstiegsmöglichkeiten             | 42,3%        | 30,8%   | 19,2%             | 3,8%           | 3,8%               | 1,96       |
| Infos zu Beschäftigungsalternativen                          | 30,8%        | 46,2%   | 19,2%             | 3,8%           | 0%                 | 1,96       |
| Infos über Wandel und Zukunftsperspektiven                   | 36,5%        | 30,8%   | 23,1%             | 3,8%           | 5,8%               | 2,12       |
| Erklärung wichtiger Begriffe                                 | 22,6%        | 35,8%   | 28,3%             | 7,5%           | 5,7%               | 2,38       |
| Infos zur Selbständigkeit                                    | 32,1%        | 26,4%   | 15,1%             | 15,1%          | 11,3%              | 2,47       |
| Infos zur Weiterbildung – Spezialisierungsmöglichkeiten      | 36,5%        | 42,3%   | 11,5%             | 9,6%           | 0%                 | 2,52       |
| Infos über Bildungssystem                                    | 17,3%        | 13,5%   | 28,8%             | 32,7%          | 7,7%               | 3,00       |
| Infos zum Studium  | 19,2%        | 19,2%   | 15,4%             | 26,9%          | 19,2%              | 3,08       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

Besonders wichtig erscheint den **BIZ-KundInnen** der Themenschwerpunkt „Daten und Fakten zur Weiterbildung“, wobei sie hier nicht nur das konkrete Kapitel bewerten, sondern auch insgesamt Informationen zum Thema „Weiterbildung“ einbeziehen. Zudem werden die Angaben über verschiedene Beschäftigungsbereiche im Berufsfeld sowie zu Aufstiegsmöglichkeiten als wichtig beurteilt. Aber auch weiterführende Infos und Tipps sind für die BIZ-KundInnen relevant. Im Gegensatz dazu erscheinen den Befragten das Hervorheben der Weiterbildungsmöglichkeit Studium sowie die Informationen zum österreichischen Bildungssystem weniger relevant.

Auch **BIZ-BetreuerInnen** stufen die Informationen zum Studium als kaum relevant für die Hauptzielgruppe dieser Broschürenreihe ein. Besonders positiv bewerten sie die tabellarische Darstellung der Aufstiegsmöglichkeiten. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang auch, dass die **BIZ-KundInnen** die Erklärung wichtiger Begriffe nicht besonders hervorheben, während das Glossar nach Meinung der **BIZ-BetreuerInnen** wesentlich zur positiven Beurteilung dieser Broschürenreihe beiträgt.

### Informationsbreite und -tiefe

Gesamt gesehen überwiegt auch bei dieser Broschürenreihe Zufriedenheit mit der gebotenen Informationsmenge: Je nach Themenschwerpunkt beurteilen zwischen 65% und 87% der **BIZ-KundInnen** den Informationsumfang als entsprechend. Kritik hinsichtlich zu ausführlicher Angaben besteht nur vereinzelt und ist mit Ausnahme des Themenschwerpunktes Bildungssystem zu vernachlässigen. Diesen allerdings kritisiert ein Fünftel der befragten BIZ-KundInnen als zu ausführlich. Dem schließen sich die **BIZ-BetreuerInnen** an, da die grafische Darstellung des Bildungssystems ihrer Erfahrung nach für manche unübersichtlich ist.

**Tabelle 60: Beurteilung der Informationsbreite und -tiefe der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung durch BIZ-KundInnen**

|  | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|--|----------------|--------------|----------------------|
| Daten und Fakten zur Weiterbildung                           | 5,8%           | 68,5%        | 5,8%                 |
| Infos über verschiedene Beschäftigungsbereiche im Berufsfeld | 5,7%           | 71,7%        | 22,6%                |
| Weiterführende Infos und Tipps                               | 0%             | 79,2%        | 20,8%                |
| Infos zur Weiterbildung – Aufstiegsmöglichkeiten             | 9,4%           | 75,5%        | 15,1%                |
| Infos zu Beschäftigungsalternativen                          | 1,9%           | 65,4%        | 32,7%                |
| Infos über Wandel und Zukunftsperspektiven                   | 20,0%          | 74,5%        | 23,5%                |
| Erklärung wichtiger Begriffe                                 | 3,8%           | 86,8%        | 9,4%                 |
| Infos zur Selbständigkeit                                    | 5,8%           | 71,2%        | 23,1%                |
| Infos zur Weiterbildung – Spezialisierungsmöglichkeiten      | 3,8%           | 71,2%        | 25,0%                |
| Infos über Bildungssystem                                    | 19,2%          | 71,2%        | 9,6%                 |
| Infos zum Studium  | 9,6%           | 78,8%        | 11,5%                |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

Allerdings spricht sich rund ein Drittel der **BIZ-KundInnen** für mehr Informationen zu Beschäftigungsalternativen aus und zwischen 20% und 25% stimmen für genauere Angaben zu Beschäftigungsbereichen und für mehr weiterführende Tipps und Informationen. Ebenso viele verlangen vertiefende Informationen zu den Themenschwerpunkten „Weiterbildung – Spezialisierungsmöglichkeiten“ und „Selbständigkeit“, obwohl diese beiden Schwerpunkte eher als weniger relevant erachtet werden. Dies resultiert wohl aus der eher kurzen Darstellung. Da aber beide Themenschwerpunkte – auch

aus der Erfahrung der **BIZ-BetreuerInnen** – für die KundInnen wenig relevant sind, erscheint hier eine Informationsvertiefung wenig zielführend.

Der Wunsch nach mehr und vor allem genaueren Informationen wird von **BIZ-KundInnen** häufig geäußert. So wird beispielsweise vorgeschlagen, Erläuterungen in die Texte einzubeziehen und verstärkt Beschäftigungsalternativen zu berücksichtigen. Außerdem sollten Adressen und Kontaktstellen angegeben werden. Letzteres stellt auch den Hauptkritikpunkt der interviewten **BIZ-BetreuerInnen** dar: Sie fordern insbesondere genaue Angaben zu den Standorten der verschiedenen Weiterbildungsmöglichkeiten und Kurse, die sowohl genaue Adressen als auch Telefonnummern und E-Mail-Adressen beinhalten sollten. Diese Forderung beruht auf den Fehlinterpretationen mancher KundInnen, die sich für gewisse Ausbildungen interessieren und nicht realisieren, dass diese Angebote oftmals eine hohe Mobilitätsbereitschaft verlangen: „Das Kursangebot ist nicht immer so da. Wenn sie, die Leute, das lesen, dann heißt das für sie, dass es das gibt. Das hat so seinen eigenen Charakter, alles was schriftlich ist. Das muss man ihnen dann erst wieder ausreden.“ (C) Auch aus der **Textanalyse** geht eindeutig hervor, dass Angaben zu Ausbildungsorten fehlen – was in der Praxis dazu führt, dass in der Betreuung bzw. in der Verwendung der Broschürenreihe aufwendige Nachrecherchen erforderlich werden. Außerdem sind zum Teil die für die einzelnen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen benötigten Einstiegsvoraussetzungen nicht eindeutig herausgearbeitet.

### **6.6.5 Beurteilung formaler Kriterien**

Als Beispiel wurde in der **Textanalyse** für die Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung die Broschüre Reinigung - Aufstieg, Spezialisierung, Studium, Alternativen herangezogen. Sie ist im Format A4 gehalten, umfasst 51 Seiten, hat 3 Tabellen in der Einleitung und 6 Grafiken im Teil „Allgemeine Information“ sowie 10 Fotos in den Teilen „Glossare“, „Einleitung“ und „Kerninformation“. Die Einleitung ist also mit vielen grafisch-visuellen Elementen versehen ist, wogegen in den Teilen „Generelle Information“ und „Kerninformation“ verschiedene Farben eingesetzt werden. Im Text werden vier Schriftgrößen, zwei Schriftstile und eine zusätzliche Farbe verwendet. Die Kerninformation umfasst etwa die Hälfte (47,1%) der Broschüre, der Teil „Allgemeine Information“ umfasst 25,5%, und ein vergleichsweise hoher Anteil von 15,7% entfällt auf den Teil „Orientierung im Werk“. Im Vergleich zu den anderen Broschüren(reihen) liegt diese hinsichtlich Textdichte, Verhältnis Text zu Grafik sowie auflockernder Elemente im Durchschnitt (siehe Tabelle 53 bis Tabelle 55).

Die Berechnung des Verständlichkeitsindex nach Amstad<sup>40</sup> ist bei dieser Broschürenreihe nicht möglich, da der Kerninformationsteil der Weiterbildung<sup>41</sup> ausschließlich aus einer Auflistung besteht. Demnach muss diese Broschürenreihe von ihrem derzeitigen

---

<sup>40</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

<sup>41</sup> Nur dieser wurde zur Berechnung des Verständlichkeitsindex herangezogen.

medialen Typus her als reines Nachschlagemedium bezeichnet werden, von dem Kriterien wie Informationsvollständigkeit unbedingt zu erfüllen sind.

Die Beurteilung der einzelnen Subkriterien zur Verständlichkeit fällt grundsätzlich anders aus als bei anderen Broschüren(reihen). So ist etwa das Kriterium „Prägnanz“ in allen drei Subkriterien sehr gut bewertet, die Einzelkriterien zur „Einfachheit“ und zur „Gliederung“ sind jedoch heterogener als in den anderen Broschüren(reihen) bewertet. Während die Verständlichkeit der Sprache und die logische Abfolge der Informationen als sehr gut zu beurteilen sind, werden andere Einzelkriterien nur durchschnittlich erfüllt, beispielsweise die Erklärung von Fach- und Fremdwörtern oder die Hervorhebung wichtiger Textstellen (siehe Tabelle 56).

**Tabelle 61: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien bei der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung**

|  | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     | Mittelwert |
|--|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|
|  | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut |            |
| Aktualität                               | 37,7%         | 49,1% | 11,3%         | 1,9%           | 0%                  | 1,77       |
| Klarheit, Verständlichkeit               | 39,6%         | 32,1% | 22,6%         | 5,7%           | 0%                  | 1,94       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau | 43,4%         | 34,0% | 15,1%         | 5,7%           | 1,9%                | 1,89       |
| Gestaltung                               | 37,7%         | 41,5% | 15,1%         | 3,8%           | 1,9%                | 1,91       |
| Farbliche Gestaltung                     | 37,7%         | 39,6% | 18,9%         | 3,8%           | 0%                  | 1,89       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

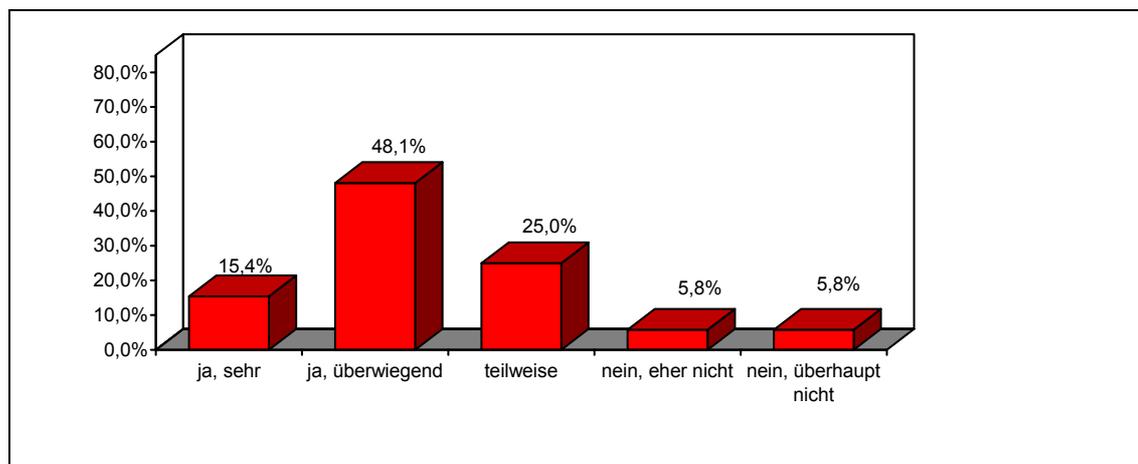
Entsprechend den Ergebnissen aus der Textanalyse werden die formalen Kriterien der Broschürenreihe auch von den **BIZ-KundInnen** gut beurteilt. So reichen die Mittelwerte von 1,77 bis 1,94. Am besten wird die Aktualität der Broschüren bewertet. Das Kriterium der Verständlichkeit wird von den befragten BIZ-KundInnen meist als entsprechend eingestuft: Beispielsweise wird Sprache, Klarheit und Verständlichkeit sowohl von **BIZ-KundInnen** als auch von **BIZ-BetreuerInnen** ein gutes Zeugnis ausgestellt. Allerdings scheint insbesondere die grafische Aufbereitung der bestehenden Weiterbildungsmöglichkeiten für einen Teil der Befragten zu komplex, wogegen die Beschreibungen der einzelnen Berufe als übersichtlich bezeichnet werden. Diese Kritik scheint durchaus gerechtfertigt: Während bei den Weiterbildungsmöglichkeiten zu den einzelnen Berufen eine relativ klare Themenstrukturierung anhand verschiedener Farben erfolgt, überfordern die Grafiken zu Weiterbildungsmöglichkeiten aufgrund der eher unübersichtlichen Aufbereitung und der Informationsmenge. Dies wird durch die **Textanalyse** bestätigt: Die Anschaulichkeit der Darstellung ist insgesamt als gering einzustufen.

So merken auch einige **BIZ-BetreuerInnen** an, dass die Grundidee zu dieser Broschürenreihe sehr gut, die Umsetzung aber nicht ganz so gelungen sei. Beispielsweise wird das Cover kritisiert, da es an Kontrasten fehle und manchmal das Schlagwort „Weiterbildung“ übersehen werde: „Die meisten Kunden sehen nur den Berufsbereich und greifen zur Broschüre.“ (B)

### 6.6.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten

Die erwähnte Kritik wirkt sich auch auf die Gesamteinschätzung der Broschürenreihe aus: Nur rund 15% der befragten **KundInnen** bezeichnen die Broschüre als sehr brauchbar, 48% können sie zumindest überwiegend gebrauchen. Rund ein Viertel kann die Informationen jedoch nur teilweise verwerten, und jeweils 6% kaum bzw. überhaupt nicht.

**Abbildung 19: Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 53

So schätzen auch **BIZ-BetreuerInnen** die Brauchbarkeit für die KundInnen als mittel bis gut ein, wobei die Informationen über die Zukunftsbranchen, den Wandel der Arbeitswelt und Aufstiegs- und Spezialisierungsmöglichkeiten positiv hervorgehoben werden. Allerdings reichen Informationsgehalt und -tiefe ihrer Meinung nach nur für einen Überblick, wogegen ihnen eine Entscheidungsfindung anhand der Broschüre kaum möglich scheint. Insgesamt erfüllt die Broschürenreihe in der Betreuung aber eine wichtige Funktion.

Hinsichtlich der Änderungsvorschläge lässt sich aus den Analyseergebnissen ablesen, dass vor allem die Themenschwerpunkte Studium und Bildungssystem für die **BIZ-KundInnen** keine relevante Information darstellen und daher auch eine Kürzung zu überlegen wäre. Dagegen stoßen die Angaben zu Beschäftigungsalternativen auf wesentlich höheres Interesse. Hier wäre eine Vertiefung angebracht. Als ebenso wichtig erscheint die Angabe von Ausbildungsorten und Einstiegsvoraussetzungen, um Illusionen zu vermeiden.

Eventuell sollte die Broschüre einen „Bogen zur Selbsteinschätzung meiner Situation“ mit entsprechenden Fragen enthalten. Je nach Antworten könnte man auf mögliche (näher liegende) Alternativen verweisen.

Bei den formalen Kriterien wird insbesondere die grafische Aufbereitung des Bildungssystems kritisiert, welche die LeserInnen durch Informationsmenge und Unübersichtlichkeit überfordert. Da diese Information den KundInnen generell als eher unwichtig erscheint, sollten andere Darstellungsformen gewählt und vor allem der Informationsumfang reduziert werden.

## 6.7 Broschüre Berufswahl – Berufsfelder

Ziel der Broschüre ist es, über Arbeitsbereiche, Berufs- und Ausbildungsmöglichkeiten sowie Beschäftigungssituation in den wichtigsten Berufsfeldern zu informieren. Die BIZ-KundInnen sollen durch die Lektüre der Broschüre und im Konkreten anhand einer punktuellen Aufzählung einen groben Überblick über 24 Berufsfelder und die jeweiligen Arbeitsbereiche bekommen.

### 6.7.1 Textanalyse

Durch die vorliegende Textanalyse soll eine zu den Beurteilungen der BIZ-KundInnen und Lehrkräfte kontrastierende Referenz geschaffen werden. Zu diesem Zweck erfolgte in einem ersten Arbeitsschritt die formal-deskriptive Analyse der Broschüren(reihen) anhand objektiver Daten, wie beispielsweise Schriftgröße, Anzahl der Grafiken oder Textdichte. Im Anschluss daran wurden die inhaltlich-verständlichkeitsbezogenen Aspekte durch das EvaluatorInnenteam bewertet (siehe auch Kapitel 2.2).

Vorweg werden die Ergebnisse der Textanalyse ausschließlich in tabellarischer Form präsentiert und in den darauf folgenden Kapiteln werden die Analyseergebnisse textlich dargestellt.

**Tabelle 62: Formal-deskriptive Analyse der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder**

| Bezeichnung der Broschüre:            | Berufswahl – Berufsfelder<br>Schule oder Lehre |
|---------------------------------------|--|
| Format                                | A4   |
| Gesamtumfang (Seiten)                 | 39   |
| <b>Layout</b>                         |  |
| Farben (J/N)                          | J  |
| Grafiken (J/N)                        | J  |
| Fotos (J/N)                           | N  |
| Alphabetischer Index                  | J  |
| Index kapitelweise                    | N  |
| Farbige Kennzeichnung des Index (J/N) | N  |
| Zeilen pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 31,9                |
| Wörter pro Seite                      | (gewichteter Durchschnitt) 171,3               |
| Wörter pro Zeile                      | (gewichteter Durchschnitt) 5,4                 |
| Verhältnis Text : Grafik              | (gewichteter Durchschnitt) 79 : 21             |
| Wörter pro Werk                       | 6.561  |

**Tabelle 63: Formal-deskriptive Analyse der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder**

|   | Verhältnis Text/Grafiken | Schriftgröße  | Schriftstil   | Schriftfarbe  | Fotos    | Grafiken  | Farben                   |
|---|--------------------------|---|---|---|----------|-----------|--------------------------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 |                          | 1. Überschrift: 22 pt<br>2. Überschrift: 14 pt<br>Text: 12 pt | 1. Überschrift: AMS-Schrift<br>2. Überschrift: AMS-Schrift<br>Text: Times New Roman | 1. Überschrift: orange<br>2. Überschrift: orange/violett<br>Text: schwarz/violett | <b>0</b> | <b>0</b>  |                          |
| Inhaltsverzeichnis                          | 100 : 0 (1)              |   |   |   | 0        | 0         | 2                        |
| Literaturangabe                             |                          |   |   |   | 0        | 0         | 0                        |
| Glossare                                    |                          |   |   |   | 0        | 0         | 0                        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               |                          |   |   |   | <b>0</b> | <b>0</b>  |                          |
| Weiterführende Adressen                     | 100 : 0 (5)              |   |   |   | 0        | 0         | 2                        |
| Ansprechpartner                             |                          |   |   |   | 0        | 0         | 0                        |
| Internetadressen                            |                          |   |   |   | 0        | 0         | 0                        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | 100 : 0 (1)              |   |   |   | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>2</b>                 |
| Einleitung                                  | 100 : 0 (1)              |   |   |   | 0        | 0         | 2                        |
| Generelle Informationen                     | 100 : 0 (1)              |   |   |   | 0        | 0         | 2                        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | 72 : 28 (30)*            |   |   |   | <b>0</b> | <b>46</b> | <b>Bunt (mehr als 4)</b> |

\* Seitenzahlen aus der Originalzählung

**Tabelle 64: Formal-deskriptive Analyse der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder**

|   | Umfang<br>(Seiten)<br>absolut | Umfang in<br>% | Zeilen pro<br>Seite | Wörter pro<br>Seite | Wörter pro<br>Zeile | Wörter pro<br>Werk | Grafiken  | Fotos    | Farben                           | Tabellen |
|---|-------------------------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-----------|----------|----------------------------------|----------|
| <b>Orientierung im Werk</b>                 | <b>1</b>                      | <b>2,6</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>–</b>                         | <b>0</b> |
| Inhaltsverzeichnis                          | 1                             | 2,6            | 24                  | 46                  | 1,9                 | 46                 | 0         | 0        | 2                                | 0        |
| Literaturangabe                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0                   | 0                  | 0         | 0        | 0                                | 0        |
| Glossare                                    | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0                   | 0                  | 0         | 0        | 0                                | 0        |
| <b>Orientierung allgemein</b>               | <b>5</b>                      | <b>12,7</b>    |                     |                     |                     |                    | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>–</b>                         | <b>0</b> |
| Weiterführende Adressen                     | 5                             | 12,7           | 39,4                | 187                 | 4,7                 | 935                | 0         | 0        | 2                                | 0        |
| Ansprechpartner                             | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0                   | 0                  | 0         | 0        | 0                                | 0        |
| Internetadressen                            | 0                             | 0,0            | 0                   | 0                   | 0                   | 0                  | 0         | 0        | 0                                | 0        |
| <b>Allgemeine Informationen</b>             | <b>3</b>                      | <b>7,7</b>     |                     |                     |                     |                    | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>                         | <b>0</b> |
| Einleitung                                  | 1                             | 2,6            | 11                  | 76                  | 6,9                 | 76                 | 0         | 0        | 2                                | 0        |
| Generelle Informationen                     | 2                             | 5,1            | 30                  | 231                 | 8,5                 | 344                | 0         | 0        | 2                                | 0        |
| <b>Spezialinformationen/Kerninformation</b> | <b>30</b>                     | <b>76,9</b>    | <b>31,8</b>         | <b>172</b>          | <b>5,4</b>          | <b>5.160</b>       | <b>46</b> | <b>0</b> | <b>Bunt<br/>(mehr als<br/>4)</b> | <b>0</b> |
| <b>Sonstige Seiten/Angaben</b>              | <b>0</b>                      | <b>0,0</b>     | <b>–</b>            | <b>–</b>            | <b>–</b>            | <b>–</b>           | <b>–</b>  | <b>–</b> | <b>–</b>                         | <b>0</b> |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>39</b>                     | <b>100,0</b>   | <b>31,9</b>         | <b>171,3</b>        | <b>5,4</b>          | <b>6.561</b>       | <b>46</b> | <b>0</b> | <b>–</b>                         | <b>0</b> |

**Tabelle 65: Inhaltlich-verständlichkeitsbezogene Analyse der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder**

| <b>Einfachheit</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>Kompliziertheit</b>                            |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| – alles gut verständlich                     | X        |          |          |          |          | – schwer verständlich                             |
| – Fachwörter erklärt                         | X        |          |          |          |          | – Fach- und Fremdwörter nicht erklärt             |
| – anschaulich dargestellt                    | X        |          |          |          |          | – wenig anschaulich dargestellt                   |
| – natürliche Sprache                         | X        |          |          |          |          | – Gelehrtensprache                                |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Gliederung, Ordnung</b>                   |          |          |          |          |          | <b>Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit</b> |
| – Ankündigung über den Aufbau des Texts      |          | x        |          |          |          | – keine Ankündigung über den Aufbau des Texts     |
| – klare Überschriften                        | X        |          |          |          |          | – unklare Überschriften                           |
| – wichtige Stellen im Text hervorgehoben     |          | X        |          |          |          | – wichtige Stellen im Text nicht hervorgehoben    |
| – logische Abfolge                           | X        |          |          |          |          | – keine logische Abfolge                          |
| – gedankliche Beziehung der Sätze            | X        |          |          |          |          | – keine gedankliche Beziehung der Sätze           |
| – Zusammenhänge klar                         | X        |          |          |          |          | – Zusammenhänge unklar                            |
| – auf Querverweise wird deutlich hingewiesen | X        |          |          |          |          | – auf Querverweise wird nicht hingewiesen         |
|  |          |          |          |          |          |   |
| <b>Kürze, Prägnanz</b>                       |          |          |          |          |          | <b>Weitschweifigkeit</b>                          |
| – viel Information mit wenig Worten          |          |          | X        |          |          | – viele Worte und wenig Information               |
| – kurz und bündig                            | X        |          |          |          |          | – sehr ausführlich                                |
| – auf das Wesentliche beschränkt             |          |          | X        |          |          | – Abschweifungen vom Thema                        |

| <b>Zusätzliche Stimulanz:</b>                              | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen <sup>42</sup> : |          |          |          | X        |          |
| Sprachliche Bilder, Metaphern:                             |          |          |          |          | X        |
| Zeichnungen zur Visualisierung:                            | X        |          |          |          |          |
| Personifizierung von Begriffen:                            |          |          |          |          | X        |
| Ich-Form:  |          |          |          |          | X        |
| Identifikation mit den Personen möglich:                   |          |          |          |          | X        |
| Spiele:  |          |          |          |          | X        |
| Rätsel:  |          |          |          |          | X        |
| Leitfragen:  |          |          |          |          | X        |
| Gruppenarbeiten:   |          |          |          |          | X        |
| Tipps, Hilfestellungen:                                    |          |          |          | X        |          |

<sup>42</sup> z. B. genaue, realitätsnahe Beschreibungen der Tätigkeiten

## 6.7.2 Stichprobe

Zu der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder wurden 9 BIZ-BetreuerInnen, 17 Lehrkräfte und 47 BIZ-KundInnen befragt.

**Tabelle 66: Alter der zur Broschüre Berufswahl – Berufsfelder befragten BIZ-KundInnen**

| Alter           | in %  |
|-----------------|-------|
| unter 16 Jahren | 36,2% |
| 16–18 Jahre     | 25,5% |
| 19–24 Jahre     | 23,4% |
| 25–39 Jahre     | 14,9% |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 47

36,2% der befragten Personen sind jünger als 16 Jahre, und etwa ein Viertel ist zwischen 16 und 18 Jahre alt. Aber auch Personen über 19 Jahren sind stark vertreten (38,3%).

**Tabelle 67: Ausbildung der zur Broschüre Berufswahl – Berufsfelder befragten BIZ-KundInnen**

|                             | höchste abgeschlossene Ausbildung | in Ausbildung |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Hauptschule                 | 19,0%                             | 25,9%         |
| Polytechnische Schule       | 9,5%                              | 3,7%          |
| Lehre                       | 19,0%                             | 11,1%         |
| BMS                         | 9,5%                              | 0%            |
| BHS                         | 19,0%                             | 18,5%         |
| AHS                         | 19,0%                             | 29,6%         |
| Universität, Fachhochschule | 0%                                | 11,1%         |
| Sonstiges                   | 4,8%                              | 0%            |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 47

Aus dieser breiten Altersstreuung resultiert ein relativ hoher Anteil an Personen (45%), die über eine abgeschlossene Ausbildung verfügen. Meist handelt es sich um einen Hauptschul- oder Lehrabschluss bzw. die Matura an einer Berufsbildenden oder Allgemein Bildenden Höheren Schule. Jene Personen, die sich noch in Ausbildung befinden, besuchen meist noch die Pflichtschule (25,9%), aber auch SchülerInnen aus Allgemein Bildenden (29,6%) oder Berufsbildenden Höheren Schulen (18,5%) zeigen verstärktes Interesse an der Broschüre. Bei Letzteren handelt es sich größtenteils um 15- bis 17-Jährige, die sich für Lehrberufe interessieren.

### 6.7.3 Zielgruppen und Verwendungskontext

Die Broschüre Berufswahl – Berufsfelder richtet sich primär an Personen, die vor der Wahl Schule oder Lehre stehen und sich zur Orientierung einen Überblick schaffen wollen. So sind im Berufsinformationsprogramm 2001/2002 Jugendliche im Alter von 14 bis 16 Jahren als Zielgruppe festgehalten, allerdings belegen die Auswertungsergebnisse eine weitaus breiter gestreute KundInnenschicht.

Die hohe Zahl an älteren BIZ-KundInnen ist auch auf die Tatsache zurückzuführen, dass doch einige Befragte durch BO-Kurse oder andere AMS-Maßnahmen zu einem BIZ-Besuch angeregt werden und hier nach Berufsinformationsmaterialien suchen. Die breite Zielgruppenstreuung erscheint allerdings bedenklich, da die Inhalte der Broschüre speziell auf die Informationsbedürfnisse von Jugendlichen abgestimmt sind. Demnach enthält diese Broschüre für ältere Personen mit abgeschlossener Ausbildung kaum passend aufgearbeitete Informationen. Es ist Aufgabe der BIZ-BetreuerInnen, sie bei der Suche nach passenden Materialien zu unterstützen.

In den konkreten Betreuungssituationen wird allerdings nach Angaben der **BIZ-BetreuerInnen** die eigentliche Zielgruppe angesprochen, nämlich überwiegend 14-jährige PflichtschülerInnen. Darüber hinaus zählen LehrerInnen, die die Broschüre in der schulischen Vorbereitung verwenden, und Eltern, die ebenso vor der Frage stehen, ob ihr Kind eine Lehre beginnen oder eine weiterführende Schule besuchen soll, zu den InteressentInnen.

Bei den befragten **BIZ-KundInnen** überwiegt als Nutzungsmotiv Interesse, wobei die Broschüre meist sowohl zur Orientierung als auch zur Entscheidungsfindung herangezogen wird. Insgesamt sind die Vorstellungen bezüglich der weiteren Berufslaufbahn und/oder (Berufs-)Ausbildung bei den NutzerInnen dieser Broschüre noch nicht sehr konkret; die Werte liegen hier unter dem Durchschnitt des Gesamtsamples.

In den konkreten Betreuungssituationen findet die Broschüre nach Angabe der **BIZ-BetreuerInnen** häufig Verwendung, da sie genau die Frage „Schule oder Lehre?“ anspricht. Daher ist klar, dass die Broschüre eindeutig als Orientierungsmedium für sehr Unentschlossene gesehen wird. Sie wird oftmals auch eingesetzt, wenn „der Jugendliche keine Ahnung hat und auch beim Interessentest keine Interessen rauskommen – damit sich einige Interessen rauskristallisieren“ (MB) und zum Einstieg in den Informationsprozess ein Überblick über die Möglichkeiten gegeben wird. Beispielsweise könnten die KundInnen in der Betreuung mit der Broschüre dazu bewegt werden, sowohl eine „Schnupperlehre“ als auch analog dazu eine Art „Schnupperschule“ zu machen – sich einfach beide Alternativen in der Praxis anzusehen und die eigenen Vorstellungen auf diese Weise zu konkretisieren.

Die BIZ-BetreuerInnen geben Anleitung, welche Art der Information in der Broschüre zu finden und wie sie zu verwenden ist. Sie wird den KundInnen fast ausschließlich nach Hause mitgegeben. Im Vergleich zu den anderen Broschüren werden wohl seltener Auszüge kopiert. Auch hier wird im Weiteren auf andere Medien zurückgegriffen.

Die Häufigkeit des Broschüreneinsatzes in der Betreuungspraxis ist nach Aussage der interviewten BIZ-BetreuerInnen recht unterschiedlich, sie reicht von „nicht sehr häufig“ bis „relativ viel“. Einiger sind sich die BetreuerInnen beim Bekanntheitsgrad der Bro-

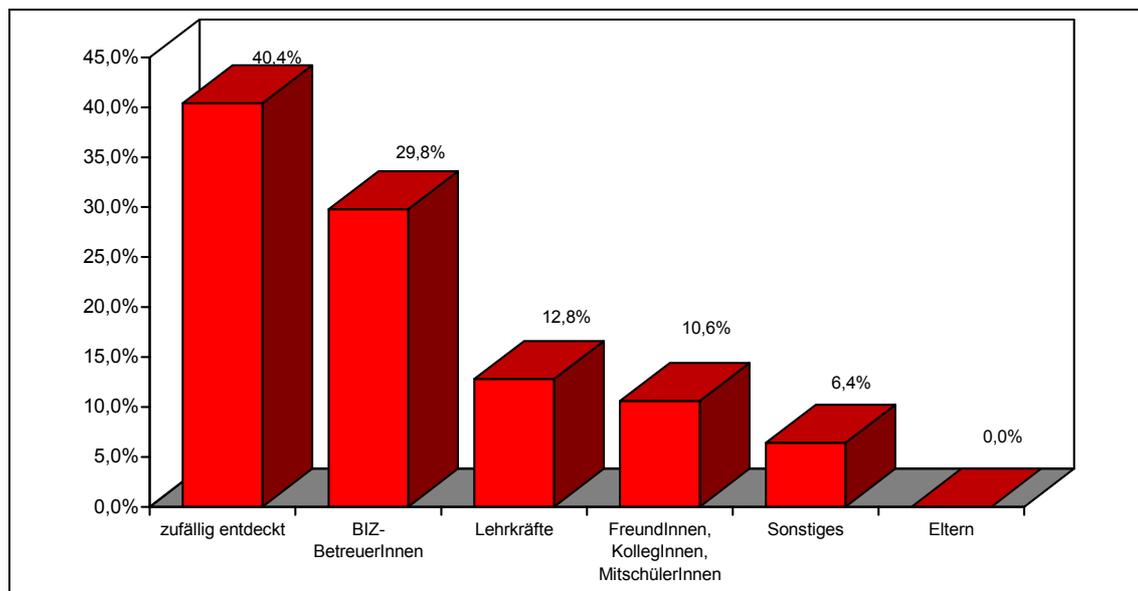
schüre: Die überwiegende Zahl der KundInnen kennt diese Informationsmöglichkeit nicht. Nur wenigen ist sie von der Schule oder von früheren BIZ-Besuchen her geläufig. Rückmeldungen der KundInnen über die Broschüre und ihre Verwendung kommen kaum vor, nach Meinung der BIZ-BetreuerInnen spricht sie die KundInnen jedoch an. Die Verwendung der Broschüre zur Eigeninformation durch die BetreuerInnen ist sehr selten und beschränkt sich meist wohl darauf, die Neuerscheinung einmal durchzusehen. Denn das Wissen darum, welche Lehrberufe und Schulen es in welchem Berufsbereich gibt, gehört nach Eigenaussage zum Basiswissen.

Nach den Angaben befragter **Lehrkräfte** wird die Broschüre sowohl im Unterricht als auch zur Eigeninformation verwendet, und zwar von mehr als der Hälfte zwischen ein- und zehnmal pro Jahr und dem Rest noch häufiger. Die Broschüre findet bei den SchülerInnen guten Anklang, insbesondere die zielgruppengerechte Gestaltung wird gelobt. Nur 15% der LehrerInnen sind der Meinung, dass ihre SchülerInnen die Broschüre eher schlecht bewerten, wobei in diese Beurteilung auch das fehlende Interesse mancher SchülerInnen einfließt und vereinzelt die Texte als zu kompliziert bezeichnet werden.

Meist findet die Broschüre Berufswahl – Berufsfelder im Unterricht als Grundlage für Gruppenarbeiten oder Referate Verwendung, wobei allgemeine Informationen im Vordergrund stehen. Zusätzlich dient sie aber auch als Nachschlagewerk, Kopiervorlage oder zur Individualberatung.

Manchmal wird die Broschüre auch zur Beratung von SchülerInnen und/oder Eltern herangezogen.

**Abbildung 20: Hinweis auf die Broschüre Berufswahl – Berufsfelder durch**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 47

Den Auswertungsergebnissen zufolge wird die Broschüre mitunter von Personen genutzt, die nicht der Zielgruppe entsprechen. So zeigt sich auch, dass der Anteil jener

Befragten, die die Broschüre zufällig im BIZ entdecken, mit 40,4% enorm hoch ist. Personen aus dieser Gruppe greifen demnach nicht zur geeignetsten Broschüre und sollten von BIZ-BetreuerInnen bei ihrer Informationssuche verstärkt unterstützt werden.

Zwar weisen BIZ-BetreuerInnen die **KundInnen** am häufigsten auf die Broschüre hin; danach kommen Lehrkräfte, FreundInnen und KollegInnen. Aber ein Anteil von 40% an Personen, die diese Broschüre zufällig im BIZ entdecken, verdeutlicht die Tatsache, dass eine verstärkte Betreuung bei der Informationssuche im BIZ sowie Informationsarbeit nach außen unabdingbar sind.

#### 6.7.4 Beurteilung der Themenschwerpunkte

Die Themenschwerpunkte umfassen den Ergebnissen der **Textanalyse** zufolge neben Angaben zu Arbeitsbereichen und Jobchancen auch Ausbildungsmöglichkeiten im Rahmen von Fachschulen und höheren Schulen oder Lehrberufen. Am Broschürenrand wird in violetter Schrift auf Lehrberufe, Schulen, Fachschulen und höhere Schulen hingewiesen. Zur Veranschaulichung und Information über die Berufsaussichten in den einzelnen Berufsfeldern werden unter der Überschrift „Deine Jobchancen“ mit „+“ und „-“ die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Berufseinstieg und die Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt dargestellt. Das Thema Selbständigkeit wird nicht angesprochen und das Thema Verdienstmöglichkeiten ist ebenfalls nicht zu finden. Letzteres ist angesichts des intendierten Verwendungszweckes und der potentiellen HauptnutzerInnenengruppe so zu verstehen, dass in der Broschüre ein sehr weites Spektrum an Berufen mit unterschiedlichen Entlohnungssystemen und Einkommensniveaus beschrieben wird und auch die Relevanz des finanziellen Aspektes als eher gering einzuschätzen ist.

**Tabelle 68: Beurteilung der Themenschwerpunkte der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder durch BIZ-KundInnen (1 = sehr wichtig, 5 = komplett unwichtig)**

|  | sehr wichtig | wichtig | teilweise wichtig | eher unwichtig | komplett unwichtig | Mittelwert KundInnen | Mittelwert Lehrkräfte |
|--|--------------|---------|-------------------|----------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| Infos zu Arbeitsbereichen im Berufsfeld                    | 70,2%        | 21,3%   | 6,4%              | 2,1%           | 0%                 | 1,40                 | 1,04                  |
| Infos zu Jobchancen im Berufsfeld                          | 63,8%        | 25,5%   | 10,6%             | 0%             | 0%                 | 1,47                 | 1,11                  |
| Infos zu den Fachschulen und höheren Schulen im Berufsfeld | 55,3%        | 19,1%   | 14,9%             | 4,3%           | 6,4%               | 2,09                 | 1,22                  |
| Infos zu den Lehrberufen im Berufsfeld                     | 42,6%        | 27,7%   | 12,8%             | 12,8%          | 4,3%               | 1,87                 | 1,33                  |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 47, Lehrkräfte: n = 27

Die einzelnen Themenschwerpunkte werden von den befragten **BIZ-KundInnen** überwiegend als wichtig eingestuft, wobei die Informationen zu den Arbeitsbereichen und

Jobchancen als geringfügig relevanter bewertet werden als die Angaben zu Fachschulen und höheren Schulen sowie Lehrberufen. In diesem Zusammenhang belegen die Analysen, dass dies jedoch primär auf jene zutrifft, die bereits über relativ konkrete Zukunftspläne verfügen, wohingegen eher unorientierte Personen durchaus auch diesem Themenschwerpunkt eine hohe Relevanz zuordnen. Generell kann der Schluss gezogen werden, dass die befragten KundInnen mit relativ konkreten Vorstellungen eher zu einer Lehrausbildung tendieren und aus diesem Grund auch dahingehende Informationen bevorzugen.

Ein Vergleich der Einschätzungen von **BIZ-KundInnen** und **Lehrkräften** zeigt, dass Letztere die Informationen zu allen Schwerpunkten als noch relevanter einstufen als die BIZ-KundInnen.

Ähnlich zufrieden äußern sich auch die **BIZ-BetreuerInnen**. So werden beispielsweise die Angaben zu Jobchancen und Lehrberufen im Berufsfeld als gut aufbereitet und schnell auffindbar beurteilt.

## Informationsbreite und -tiefe

Insgesamt liegen die Zufriedenheitswerte hinsichtlich des Informationsumfanges sehr hoch und reichen sowohl bei **BIZ-KundInnen** als auch bei **Lehrkräften** je nach Themenschwerpunkt von 76% bis zu 89%. Als zu ausführlich werden die Informationen seitens der **BIZ-KundInnen** nur selten bezeichnet, während zu den Themen Arbeitsbereiche im Berufsfeld, Fachschulen und höhere Schulen sowie Lehrberufe doch vertiefende Angaben gefordert werden. Diese Schwerpunkte wurden bei der Beurteilung der Themenrelevanz als weniger bedeutend eingestuft. Es ist jedoch davon auszugehen, dass eine Vertiefung der Informationen den Vorteil der schnellen Orientierung beeinträchtigen würde. So sind auch die interviewten **BIZ-BetreuerInnen** der Meinung, dass inhaltliche Veränderungen ausschließlich stichwortartige Ergänzungen enthalten sollen, etwa zur Tätigkeitserläuterung, um so das Vorstellungsvermögen der KundInnen zu unterstützen.

**Tabelle 69: Beurteilung der Informationsbreite und -tiefe der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder durch BIZ-KundInnen**

|  | zu ausführlich | gerade recht | zu wenig ausführlich |
|--|----------------|--------------|----------------------|
| Infos zu Arbeitsbereichen im Berufsfeld                    | 6,5%           | 78,3%        | 15,2%                |
| Infos zu Jobchancen im Berufsfeld                          | 4,3%           | 89,1%        | 6,5%                 |
| Infos zu den Fachschulen und höheren Schulen im Berufsfeld | 4,3%           | 76,1%        | 19,6%                |
| Infos zu den Lehrberufen im Berufsfeld                     | 2,2%           | 84,8%        | 13,0%                |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 47

Hinsichtlich der Angaben zu den Arbeitsbereichen wird von den **BIZ-BetreuerInnen** vereinzelt beobachtet, dass die KundInnen Schwierigkeiten bei der Rezeption haben. „Diese Segmentierung am Arbeitsmarkt in Bereiche. Damit können die Leute oft nichts anfangen. Oftmals kennen sie nicht einmal den Unterschied zwischen Industrie und Gewerbe.“ (L) Demnach ist zu überlegen, ob diese Informationen neu aufzubereiten sind. Grundsätzlich sollte abgeklärt werden, inwieweit diese Strukturierung für die Jugendlichen in der Entscheidungssituation von Relevanz ist. Zudem fehlen verschiedene Angaben, wie Verweise auf andere Broschüren, BIZ-Standorte inklusive E-Mail-Adressen oder Adressen von Schulen. Es könnten auch Kurzerklärungen zu Schul-schwerpunkten in Erwägung gezogen werden: „Wenn jetzt bei Bauwesen steht: ‚Höhere Lehranstalt für Bautechnik‘ – was ist das, was kann man darunter verstehen, wo gibt es das“ (A). Es muss allerdings die Abgrenzung zu anderen, vertiefenden Medien erhalten bleiben.

### 6.7.5 Beurteilung formaler Kriterien

Die Anwendung grafischer Elemente in dieser A4-formatigen und 39-seitigen Broschüre beschränkt sich nach den Ergebnissen der **Textanalyse** im Wesentlichen auf den Teil „Kerninformation“ – dieser weist mit 46 Grafiken allerdings bemerkenswert viele auf. Farben werden in den verschiedenen Broschürenteilen eingesetzt, sowohl im Text als auch in der grafischen Gestaltung der Seiten. Unterscheidungen im Text werden zudem mit drei Schriftgrößen und zwei Schriftstilen eingeführt. Über drei Viertel der Broschüre (76,9%) dienen der Darstellung der Kerninformation, weitere 12,7% der „Allgemeinen Orientierung“ (siehe Tabelle 62 bis Tabelle 64).

Die Verständlichkeitskriterien „Einfachheit“ und „Gliederung“ sind durchwegs als sehr gut erfüllt zu bezeichnen, während zum Kriterium der „Prägnanz“ die Einzelkriterien „Informationsdichte“ und „Beschränkung auf das Wesentliche“ nur durchschnittlich bewertet werden. Die Möglichkeit der zusätzlichen Stimulierung der LeserInnen ist lediglich in Form von Zeichnungen verwirklicht, ansatzweise gibt es stimulierende Gestaltungselemente in den Subkriterien „Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen“ und „Tipps, Hilfestellungen“ (siehe Tabelle 65).

Der Verständlichkeitsindex nach Amstad<sup>43</sup> beträgt 51,4, die Verständlichkeit ist als mittel bis leicht zu bezeichnen und dürfte potentiell den Leseerfahrungen und dem Verständlichkeitsbedarf der KundInnen entsprechen.

Dementsprechend heben sowohl **Lehrkräfte** als auch **BIZ-KundInnen** Übersichtlichkeit, klare Gliederung, Verständlichkeit und gute Gestaltung der Broschüre hervor. Speziell von den LehrerInnen wird die jugendgerechte Aufbereitung der Texte als besonders gelungen bewertet. Nur jüngere und/oder unorientierte BIZ-KundInnen empfinden die Texte etwas häufiger als zu kompliziert, was auch vereinzelt von Lehrkräften bestätigt wird.

Weniger gut bewerten die **BIZ-KundInnen** die Zeichnungen und die farbliche Gestaltung. In diesem Zusammenhang wird auch vereinzelt von **BIZ-BetreuerInnen** ange-regt, die Zeichnungen durch Fotos mit Realitätsbezug zu ersetzen.

---

<sup>43</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht. Siehe auch Kapitel 2.2.

**Tabelle 70: Beurteilung formaler und inhaltlicher Kriterien bei der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder**

|  | BIZ-KundInnen |       |               |                |                     |            | Lehrkräfte |
|--|---------------|-------|---------------|----------------|---------------------|------------|------------|
|  | sehr gut      | gut   | teilweise gut | eher nicht gut | überhaupt nicht gut | Mittelwert | Mittelwert |
| Aktualität                               | 40,4%         | 46,8% | 12,8%         | 0%             | 0%                  | 1,72       | 1,59       |
| Klarheit, Verständlichkeit               | 55,3%         | 36,2% | 4,3%          | 4,3%           | 0%                  | 1,57       | 1,70       |
| Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau | 66,0%         | 21,3% | 12,8%         | 0%             | 0%                  | 1,47       | 1,26       |
| Gestaltung                               | 53,2%         | 23,4% | 14,9%         | 8,5%           | 0%                  | 1,79       | 1,30       |
| Zeichnungen                              | 34,0%         | 25,5% | 23,4%         | 14,9%          | 2,1%                | 2,26       | 1,22       |
| Farbliche Gestaltung                     | 44,7%         | 31,9% | 10,6%         | 10,6%          | 2,1%                | 1,94       | 1,26       |

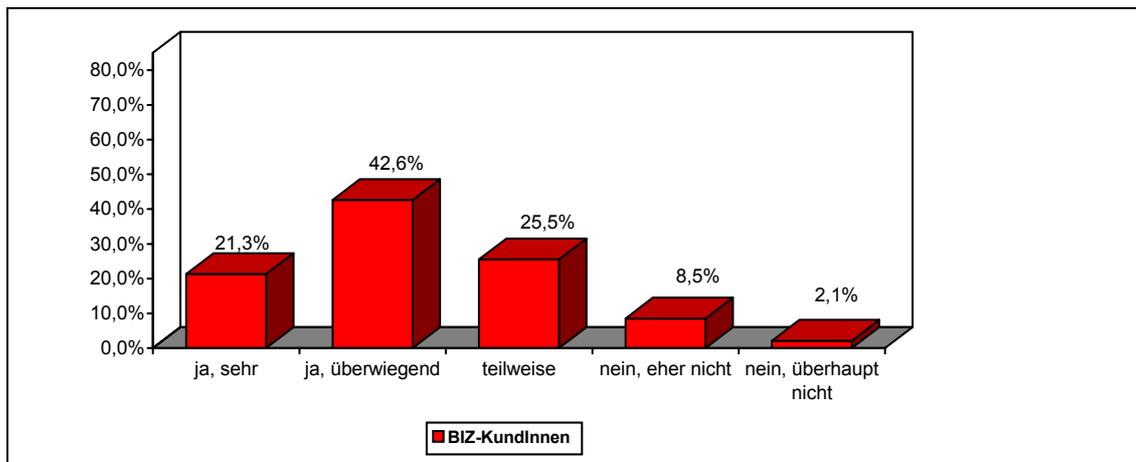
Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000; BIZ-KundInnen: n = 47, Lehrkräfte: n = 27

Die interviewten **BIZ-BetreuerInnen** sind der Meinung, dass die knappen Informationen für den Einstieg günstig sind, um den Überblick zu erleichtern und ein rasches Auffinden von Informationen zu ermöglichen. Hinsichtlich der Aktualität der Broschüre merken die BetreuerInnen an, dass diese ein Medium zur Entscheidungshilfe sei. „Der Anspruch der Aktualität wird an sie nicht gestellt.“ (L) Wenn also die Aktualität von den BetreuerInnen als ausreichend bis gut beurteilt wird, ist dies insofern zu relativieren, als die Bedeutung der Aktualität im Fall dieses Mediums geringer ist als bei anderen Broschüren.

### **6.7.6 Abschließende Beurteilung und Verbesserungsmöglichkeiten**

Unterschiede in der Broschürenbeurteilung können wegen der Streuung in den Altersklassen der **BIZ-KundInnen** nachvollzogen werden: Während KundInnen unter 16 Jahren und jene zwischen 16 und 18 das Medium zu rund 70% als sehr oder überwiegend brauchbar bewerten, sinkt dieser Anteil bei älteren KundInnen. Auch Personen, die bereits relativ konkret eine Ausbildung ins Auge gefasst haben, bewerten diese Broschüre als eher weniger brauchbar. Allerdings ist das durchaus verständlich, weil das Broschürenkonzept als primäre Zielgruppe Jugendliche in der Entscheidungsphase (Schule oder Lehre) vorsieht. Aus diesem Grund bewerten auch **Lehrkräfte** die Brauchbarkeit für den Unterricht höher als zur persönlichen Information.

**Abbildung 21: Beurteilung der Brauchbarkeit der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder durch die BIZ-KundInnen**



Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000, n = 47

Zusammenfassend werden jedoch inhaltliche wie formale Kriterien als zufrieden stellend beurteilt, insbesondere der Überblick und die Möglichkeit der schnellen Orientierung werden hervorgehoben. Aus diesem Grund sollte eine Vertiefung der Information nur stichwortartig erfolgen. Gefordert werden etwa Ergänzungen zu Tätigkeitserläuterungen, Verweise auf BIZ-Standorte und Kontaktadressen von Schulen.

Hinsichtlich formaler Kriterien ist bei dieser Broschüre vergleichsweise wenig Veränderungsbedarf gegeben. Überlegenswert erscheint jedoch – so wie bei allen Broschüren(reihen) –, die Schriftgröße auf dem Umschlag zu ändern. Wichtig ist auch, im Inhaltsverzeichnis Seitenangaben anzuführen. Beim Verweis auf weitere Informationsmaterialien sollte die Art der Broschüren und ihre Inhalte kurz angeführt werden. Eventuell könnte das Format A5 gewählt werden, um die Handlichkeit der Broschüre zu erhöhen. Außerdem sollten die Zeichnungen durch Fotos ersetzt werden.

## 7 Vergleich ausgewählter Aspekte

Generell stellen die Analyseergebnisse den Broschüren ein gutes Zeugnis aus: Sie decken überwiegend sowohl die Bedürfnisse von Jugendlichen und Erwachsenen vor der Berufs- und Ausbildungswahl als auch von BIZ-BetreuerInnen und Lehrkräften ab. So werden sie beispielsweise als Entscheidungshilfen bei der Frage der weiteren Berufs- oder Schulausbildung herangezogen oder um sich allgemein über Weiterbildungs- oder Ausbildungsmöglichkeiten zu informieren.

Für den folgenden Überblick werden die quantitativen Ergebnisse zu den Aspekten „Aktualität“, „Klarheit, Verständlichkeit“, „Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau“ und „Gestaltung“ zusammenfassend dargestellt, wobei besonderes Augenmerk auf die Verständlichkeit gelegt wird. Die Messung der Verständlichkeit der Texte basiert auf dem Verständlichkeitsindex von Amstad<sup>44</sup>. Wie die Durchschnittswerte zeigen, gibt es keine gravierenden „Ausreißer“ und überwiegend positive Beurteilungen; es lassen sich jedoch interessante Unterschiede erkennen.

### 7.1 Aktualität

In den Gesamtbeurteilungen wird die Aktualität der Broschüren von den BIZ-KundInnen besser beurteilt als von den Lehrkräften, einzige Ausnahme ist das Berufswahllexikon Band 1 – Lehrberufe. Die Werte liegen bei den BIZ-KundInnen zwischen 1,66 (Berufsinfo – EDV) und 1,85 (Berufswahllexikon Band 1 – Lehrberufe) und bei den Lehrkräften zwischen 1,43 (Jobchancen – Schule) und 1,96 (Berufswahllexikon Band 1 – Lehrberufe).

**Tabelle 71: Beurteilung der Aktualität der Broschüren(reihen) durch BIZ-KundInnen und Lehrkräfte**

|                                    | Mittelwert    |            |
|------------------------------------|---------------|------------|
|                                    | BIZ-KundInnen | Lehrkräfte |
| Berufswahllexikon Band 1           | 1,85          | 1,96       |
| Jobchancen – Lehre                 | 1,84          | 1,56       |
| Jobchancen – Schule                | 1,76          | 1,43       |
| Jobchancen – Studium               | 1,68          | –          |
| Berufsinfo EDV                     | 1,66          | –          |
| Berufliche Zukunft – Weiterbildung | 1,77          | –          |
| Berufswahl – Berufswahllexikon     | 1,72          | 1,59       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

<sup>44</sup> vgl. Ballstaedt (1997)

Das Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe erhält also sowohl von Seiten der BIZ-KundInnen als auch von Seiten der Lehrkräfte die schlechtesten Werte. Dagegen wird die Broschüre Berufsinfo – EDV von den KundInnen mit einem Durchschnittswert von 1,66 am besten beurteilt. Generell ist festzuhalten, dass die Mittelwerte der KundInnen- und Lehrkräftebefragung zwischen sehr gut und gut liegen. Die NutzerInnen haben durchaus Verständnis dafür, dass die Informationen nicht immer am letzten Stand sein können, aber es sollten auf jeden Fall Angaben über Entstehungsdaten von Statistiken gemacht werden. Dies scheint besonders bei Verdienst- und Arbeitsmarktchancen sowie Trends und Entwicklungen wichtig.

Im Rahmen des Berufsinformationsprogramms 2001/2002 sind teilweise jährliche Aktualisierungen geplant; zudem sind alle Broschüren spätestens nach drei Jahren vollständig zu überarbeiten. Dieser Zeitraum scheint angemessen, wobei grundsätzlich gilt, dass allgemeine Angaben weniger Überarbeitung erfordern als Detailinformationen. Zudem unterliegen manche Berufsbereiche wesentlich weniger der Veränderung als andere. Bei Aktualisierungen ist auch zu berücksichtigen, dass Broschüren mit ähnlichen Inhalten zur selben Zeit überarbeitet werden sollen, um die BIZ-KundInnen nicht durch abweichende Inhalte zu verwirren.

## 7.2 Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau

Die beste Beurteilung in puncto Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau durch die BIZ-KundInnen erhält die Broschüre Berufswahl – Berufsfelder (Wert 1,47), die schlechteste Beurteilung die Broschürenreihe Jobchancen – Studium (Wert 1,93). Hier besteht ein Zusammenhang zwischen den Variablen Textmenge, freie Fläche und grafische Elemente und der Beurteilung, da Broschüren, die genaueres Einlesen erfordern, bei der Beurteilung der Übersichtlichkeit, der Gliederung und des Aufbaus schlechter abschneiden.

**Tabelle 72: Beurteilung von Übersichtlichkeit, Gliederung und Aufbau der Broschüren(reihen) durch BIZ-KundInnen und Lehrkräfte**

|                                    | Mittelwert    |            |
|------------------------------------|---------------|------------|
|                                    | BIZ-KundInnen | Lehrkräfte |
| Berufslexikon Band 1               | 1,91          | 1,22       |
| Jobchancen – Lehre                 | 1,90          | 1,44       |
| Jobchancen – Schule                | 1,80          | 1,25       |
| Jobchancen – Studium               | 1,93          | –          |
| Berufsinfo EDV                     | 1,84          | –          |
| Berufliche Zukunft – Weiterbildung | 1,89          | –          |
| Berufswahl – Berufsfelder          | 1,47          | 1,26       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

Bei der Beurteilung derselben Kriterien durch die Lehrkräfte ergibt sich ein völlig anderes Bild. Sämtliche Broschüren werden hier ohne größere Schwankungen als sehr übersichtlich bis übersichtlich (schlechtester Wert 1,44) eingeschätzt.

Um die Übersichtlichkeit der Broschüren zu erhöhen, wäre in der Einleitung allgemein eine kurze Erklärung des Aufbaus sowie der in den einzelnen Kapiteln enthaltenen Informationen zu überlegen, so wie dies bei einigen Broschüren bereits der Fall ist. Zudem könnten die Informationsteile beispielsweise durch unterschiedliche Textstile oder Farben besser voneinander abgesetzt werden; das sollte bereits im Inhaltsverzeichnis geschehen.

### 7.3 Gestaltung

Ähnlich wie die Übersichtlichkeit wird auch die Gestaltung der Broschüren, die mehr Zeit, Konzentration und Einarbeitung verlangen, etwas schlechter beurteilt. So verwundert es nicht, dass die Broschüre Beruflexikon Band 1 – Lehrberufe und die Broschürenreihe Jobchancen – Studium die schlechtesten Werte erhalten, nämlich 2,55 und 2,23. Am besten beurteilen BIZ-KundInnen die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre (Wert 1,61); das resultiert wohl aus der vielfarbigen Gestaltung mit zahlreichen Fotos. Bei den Beurteilungen durch die Lehrkräfte zeigt sich ein ähnliches Bild.

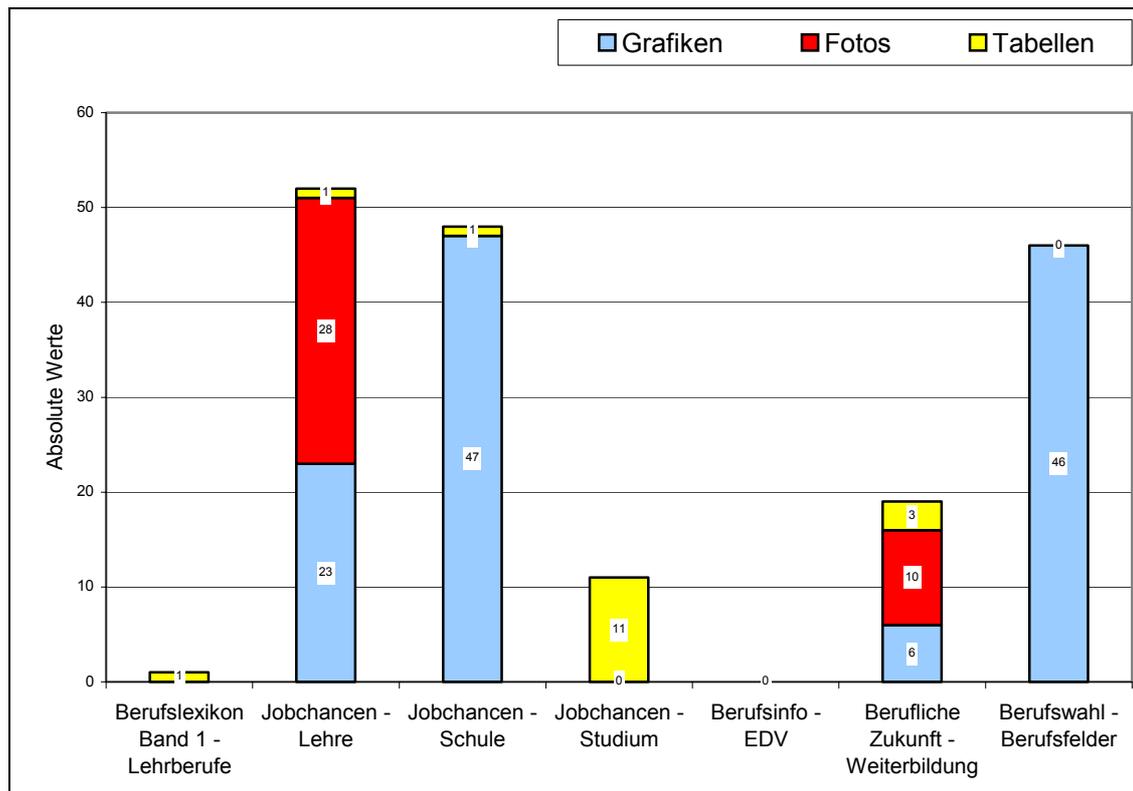
**Tabelle 73: Beurteilung der Gestaltung der Broschüren(reihen) durch BIZ-KundInnen und Lehrkräfte**

|                                    | Mittelwert    |            |
|------------------------------------|---------------|------------|
|                                    | BIZ-KundInnen | Lehrkräfte |
| Berufslexikon Band 1               | 2,55          | 1,70       |
| Jobchancen – Lehre                 | 1,61          | 1,41       |
| Jobchancen – Schule                | 1,91          | 1,21       |
| Jobchancen – Studium               | 2,23          | –          |
| Berufsinfo EDV                     | 1,84          | –          |
| Berufliche Zukunft – Weiterbildung | 1,91          | –          |
| Berufswahl – Berufsfelder          | 1,79          | 1,30       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

Generell scheinen farbliche Vielfalt und auflockernde Elemente, wie Grafiken, Fotos und Tabellen, einen starken Einfluss auf die Beurteilung des Layouts sowie anderer Kriterien, beispielsweise der Verständlichkeit, auszuüben.

**Abbildung 22: Auflockernde Elemente je Broschüre**

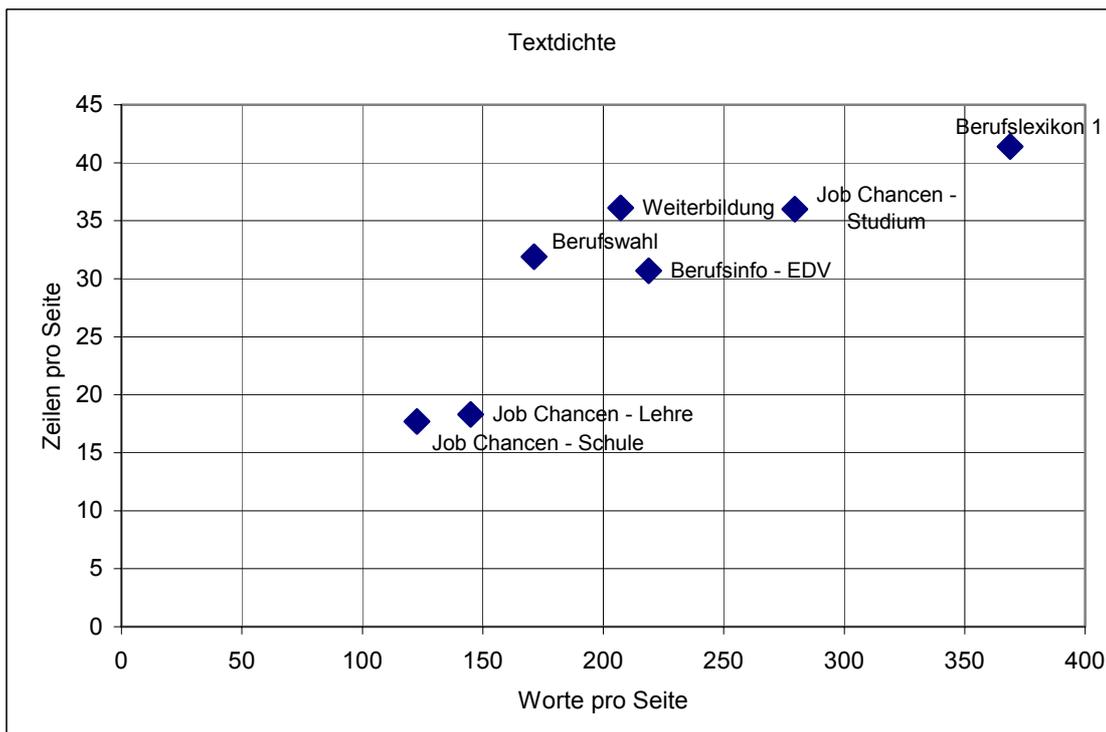


Ein Vergleich der KundInnenbeurteilung mit den textanalytischen Ergebnissen verdeutlicht, dass insbesondere jene Broschüren, die kaum über auflockernde Elemente oder ausschließlich über Tabellen verfügen, schlechter beurteilt werden. Die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre dagegen erzielt aufgrund der zahlreichen Fotos und Grafiken wesentlich bessere Durchschnittswerte.

## 7.4 Verständlichkeit

Bei der Beurteilung der Klarheit und Verständlichkeit der Informationen ergibt sich folgendes Bild: Am besten verständlich erscheinen den BIZ-KundInnen die Broschürenreihe Jobchancen – Schule (Wert 1,56) sowie die Einzelbroschüre Berufswahl – Berufsfelder (Wert 1,57) (siehe Tabelle 74). Ähnlich wie bei der Beurteilung von Layout und Übersichtlichkeit resultiert dies aus dem Faktum, dass BIZ-KundInnen Klarheit und Verständlichkeit eines Textes auch an Kriterien wie Textmenge, leerer Fläche oder Anzahl der Grafiken festmachen. Gerade die beiden genannten Broschüren(reihen) zeichnen sich durch ein hohes Maß an grafischer und farblicher Gestaltung aus; die Textdichte fällt im Vergleich zu anderen Broschüren geringer aus.

**Abbildung 23: Textdichte der Broschüren(-reihen)**



Etwas schwerer verständlich erscheinen den BIZ-KundInnen hingegen die Broschüren Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe (Wert 1,84), Berufsinfo EDV (Wert 1,84) und Berufliche Zukunft – Weiterbildung (Wert 1,94), die alle auch eine wesentlich höhere Textdichte und eine geringe Anzahl an auflockernden Elementen aufweisen. Eine Ausnahme stellt hier die Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung dar, die zwar rund 20 Grafiken, Fotos und Tabellen enthält; allerdings sind diese teilweise nur schwer interpretierbar. Das wirkt sich auf die Verständlichkeitsbewertung aus. Im Gegensatz dazu enthält die Broschüre Berufsinfo – EDV Fachvokabular, das trotz Erklärungen im Anhang Verständnisprobleme verursacht.

**Tabelle 74: Beurteilung von Klarheit und Verständlichkeit der Broschüren(reihen) durch BIZ-KundInnen und Lehrkräfte**

|                                    | Mittelwert    |            |
|------------------------------------|---------------|------------|
|                                    | BIZ-KundInnen | Lehrkräfte |
| Berufslexikon Band 1               | 1,84          | 1,48       |
| Jobchancen – Lehre                 | 1,67          | 1,30       |
| Jobchancen – Schule                | 1,56          | 1,36       |
| Jobchancen – Studium               | 1,60          | –          |
| Berufsinfo EDV                     | 1,84          | –          |
| Berufliche Zukunft – Weiterbildung | 1,94          | –          |
| Berufswahl – Berufsfelder          | 1,57          | 1,70       |

Quelle: L&R-Datafile „BI-Broschüren“ 2000

Diesen subjektiven Bewertungen seitens der KundInnen und Lehrkräfte wurden im Rahmen der Evaluierung Messungen der Verständlichkeit von Texten auf der Grundlage des Verständlichkeitsindex nach Amstad gegenübergestellt, der Satzlänge und Anzahl der Silben über eine mathematische Formel in Bezug setzt. Das Ergebnis sind Kennzahlen zwischen 0 und 100; je höher der Wert der Kennzahl, desto leichter ist der Text für LeserInnen verständlich.<sup>45</sup> Grundsätzlich ist anzumerken, dass beispielsweise ein niedriger Wert des Verständlichkeitsindex und ein dadurch indizierter Schwierigkeitsgrad des Textes nicht einer "schlechteren" Verständlichkeit gleichzusetzen ist, weil unterschiedliche NutzerInnengruppen andere Rezeptionsmuster und Akzeptanzniveaus im Lesen aufweisen.

**Tabelle 75: Verständlichkeitsindex nach Amstad**

|                                    | Verständlichkeitsindex<br>nach Amstad |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe  | 37,8                                  |
| Jobchancen – Lehre                 | 55,3                                  |
| Jobchancen – Schule                | 28,3                                  |
| Jobchancen – Studium               | 15,2                                  |
| Berufsinfo EDV                     | 43,1                                  |
| Berufliche Zukunft – Weiterbildung | *                                     |
| Berufswahl – Berufsfelder          | 51,4                                  |

Ein Vergleich der Tabellen 74 und 75 verdeutlicht jedoch, dass jene Broschüren, die einen niedrigen Verständlichkeitsindex aufweisen, meist auch von den KundInnen als schwer verständlich beurteilt werden. Die am leichtesten verständliche Broschürenreihe, mit einem Verständlichkeitsindex von 55,3, ist die Broschürenreihe Jobchancen – Lehre, gefolgt von der Broschüre Berufswahl – Berufsfelder mit 51,4. Berufsinfo EDV und Berufslexikon Band 1 – Lehrberufe liegen mit Werten von 43,1 und 37,8 im Mittelfeld. Relativ schlechte Werte in puncto Verständlichkeit erhalten die Broschürenreihen Jobchancen – Schule (Wert 28,3) und Jobchancen – Studium (Wert 15,2). Diese haben somit den Schwierigkeitsgrad von wissenschaftlichen Abhandlungen.<sup>46</sup>

Es erscheint nicht sinnvoll, dass für spezielle Zielgruppen, beispielsweise angehende StudentInnen oder SchülerInnen berufsbildender Schulen, dermaßen komplizierte Texte verfasst werden. Zwar ist es notwendig, die genannten Zielgruppen durch Texte mit höherem Verständlichkeitsniveau anzusprechen, da eine zu einfache Darstellung der Information kontraproduktiv sein kann und Komplexität durchaus auch stimulierend wirkt. Aber auch bei diesen Zielgruppen gilt es, die Kriterien der Einfachheit, Gliederung, Prägnanz und Stimulanz zu beachten.

<sup>45</sup> 0–20 = sehr schwierig, 20–40 = schwierig, 40–60 = mittel, 60–80 = leicht, 80–100 = sehr leicht.

<sup>46</sup> Referenzwerte wissenschaftlicher Literatur zwischen 19,3 und 28,3.

## **8 Empfehlungen**

Alle evaluierten Broschüren(reihen) wurden überwiegend gut beurteilt, und zwar sowohl hinsichtlich inhaltlicher als auch gestalterischer Elemente. Im Laufe der Untersuchung kristallisierten sich aber auch Verbesserungsmöglichkeiten heraus, die einerseits den Betreuungskontext im BIZ und andererseits die Broschüregestaltung betreffen.

### **8.1 Kontextbezogene Verbesserungsmöglichkeiten**

#### **Erleichterung des Zugangs**

Generell gilt, dass die Informationsangebote umso eher in Anspruch genommen werden, je mehr die BerufsInfoZentren den KundInnen organisatorisch entgegenkommen. Insbesondere bei Besuchen von Schulklassen ist hier terminliche Flexibilität gefordert. So zeigt sich insgesamt, dass die Öffnungszeiten zwar prinzipiell angemessen sind, dass aber Mittagspausen oder Gruppentermine sehr unterschiedlich geregelt werden. Für Schulklassen oder Gruppen aus Berufsorientierungsmaßnahmen wäre daher flexibles Eingehen auf zeitliche Ressourcen zu empfehlen, wogegen es für EinzelkundInnen wichtig erscheint, angegebene Öffnungszeiten auf jeden Fall einzuhalten und nicht etwa das BIZ aufgrund von Gruppenbesuchen vorübergehend zu schließen.

#### **Saisonale Effekte**

Hinsichtlich der Auslastung der BerufsInfoZentren ist festzuhalten, dass sehr große saisonale Unterschiede bestehen. Die höchsten BesucherInnenzahlen werden im Herbst vermerkt, wogegen die Monate ab Mai eher als ruhig zu bezeichnen sind. In den besucherstarken Monaten sind einige BerufsInfoZentren sowohl hinsichtlich personeller als auch infrastruktureller Ressourcen überfordert. Engpässe treten beispielsweise in der Nutzung von PCs auf. Diese Angaben beruhen auf kaum standardisierten Erfassungen durch BIZ-BetreuerInnen, daher sollte die Erfassung von Gruppenbesuchen auf EinzelkundInnen ausgedehnt werden. Auf dieser Grundlage ist eine exakte Analyse der Auslastungsquoten möglich. Prinzipiell bieten sich zur Abfederung der Auslastungsspitzen zwei Lösungsstrategien an:

- kurzfristige Aufstockung der personellen und infrastrukturellen Ausstattung
- verstärkte Lenkung der BesucherInnenströme

Da Auslastungsquoten und KundInnenzufriedenheit auch immer von den vorhandenen Ressourcen abhängen, wäre zu überlegen, ob nicht in den besucherstarken Monaten eine Aufstockung der infrastrukturellen Ressourcen zielführend wäre, beispielsweise in Form von Leihgeräten. Zudem sollte – wenn die Möglichkeit besteht – auch der BIZ-BetreuerInnenpool während dieser Zeit erweitert werden.

Ebenso könnten auf der Basis der genannten Analysen die BesucherInnenströme näher definiert werden und Strategien zu deren Lenkung erarbeitet werden. Zudem sollte durch entsprechende Informationsarbeit in den Schulen und kontinuierliche Pressearbeit versucht werden, Spitzen abzufangen und generell den BesucherInnenstrom so zu lenken, dass sich die Auslastung besser über das ganze Jahr verteilt. So konnte von BIZ-BetreuerInnen beobachtet werden, dass nach Artikeln in der Presse oder Messebeteiligungen die BesucherInnenzahl anstieg, daher sollten die Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit vermehrt während der besucherärmeren Zeiten eingesetzt werden.

## **Öffentlichkeitsarbeit**

Für die Öffentlichkeitsarbeit der BerufsInfoZentren scheint es kein einheitliches Konzept zu geben. Sie hängt vielmehr vom Engagement der BIZ-BetreuerInnen und den Schwerpunktsetzungen der regionalen AMS-Leitungen gemäß den bundesländerspezifischen Vorgaben ab.

Ziel könnte es daher sein, als Basis ein einheitliches PR-Konzept zu erarbeiten, das alle relevanten Dialoggruppen (z.B. BeraterInnen, TrainerInnen, Lehrkräfte, SchülerInnen, Eltern) umfasst. Darauf aufbauend könnten regionale Spezifika in das Basiskonzept integriert werden. Zum einen gilt es, den Bekanntheitsgrad der BerufsInfoZentren und der Berufsinformationsmaterialien zu erhöhen, und zum anderen – wie bereits oben erwähnt –, durch gezielte Pressearbeit auch die BesucherInnenströme zu lenken.

Außerdem sollte verstärkt Kontakt zu anderen AnbieterInnen von Informationsmaterialien gesucht werden. Beispielsweise liegt die inhaltliche Schwerpunktsetzung des AMS auf Beschäftigungschancen, wogegen das Unterrichtsministerium sich primär auf Informationen zum Bildungsweg konzentriert. Hier wäre im Sinne einer kundenorientierten Leistung eine Kooperationsplattform der AnbieterInnen von Berufs- und Ausbildungsinformationsmaterialien zu überlegen.

## **Betreuung im BIZ**

Im Betreuungskontext zeigt sich die Abgrenzungsproblematik zwischen Beratung und Betreuung, da die BIZ-BetreuerInnen nach dem formalen Konzept nur befugt sind zu betreuen. Insbesondere bei Personen, die in Personalunion als JugendberaterIn und BIZ-BetreuerIn agieren, scheint dies kaum zielführend. Die gewünschte sprachliche Trennung stellt die Kompetenz der BIZ-BetreuerInnen in Frage, die sehr wohl über genaues Wissen zur Ausbildungs- und Berufssituation verfügen und die KundInnen nicht nur über Informationsmöglichkeiten informieren, sondern auch Betreuungsgespräche führen. Es gilt, die Motivation der BetreuerInnen durch eine entsprechende Anerkennung ihrer Kompetenzen zu fördern.

Zudem werden von den BIZ-BetreuerInnen immer wieder Ideen in den Betreuungsprozess eingebracht. Hier sollte der Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den einzelnen BIZ-BetreuerInnen forciert werden.

## **Information zur Information – Wegweiser & Infogramme**

Bei der Durchführung der Interviews entstand häufig der Eindruck, dass BIZ-KundInnen, Lehrkräfte und auch BIZ-BetreuerInnen durch die Informationsflut in den BerufsInfoZentren überfordert sind. Es kristallisierten sich zwei Typen von Informationssuchenden heraus: Personen, die sich primär orientieren wollen, und Personen, die auf der Suche nach detaillierten Informationen sind. Dementsprechend sollten die verfügbaren Broschüren nicht nur nach Themenschwerpunkten, wie Lehre, Schule oder Studium, sondern auch nach dem Kriterium der orientierenden oder vertiefend informierenden Funktion sortiert aufliegen.

Zur Orientierung in der Informationsvielfalt dienen derzeit Medien wie der Berufsinfo-Jahreskatalog. Einen wichtigen Wegweiser durch die Vielfalt der Broschüren stellt das Farbleitsystem dar, das je nach Themenschwerpunkt die entsprechenden Broschüren unter einem Farbcode zusammenfasst, beispielsweise sind Informationen zum Thema Lehre in Gelb gehalten, solche zu weiterführenden Schulen in Blau. Es wäre überlegenswert, dieses Farbleitsystem auszubauen, etwa durch die zusätzliche Trennung nach informierender oder vertiefender Information, und zusätzlich den BIZ-KundInnen in Form von Infogrammen eine entsprechende Hilfestellung zu bieten.

Weiters wäre als Orientierungshilfe ein Berufsorientierungsbogen zu überlegen, der zur Abklärung des eigenen Informationsbedarfs dient und im Anschluss einen Überblick über die entsprechenden Informationsmöglichkeiten bietet. Ein derartiger Erkundungsbogen wäre auch für die BIZ-BetreuerInnen hilfreich.

## **Feedback**

In den Interviews mit BIZ-BetreuerInnen kristallisierte sich heraus, dass diese von den KundInnen kaum Feedback über die Angebote der BerufsInfoZentren, insbesondere die Berufsinformationsmaterialien, erhalten. Da jedoch die KundInnen ExpertInnen für die Bewertung der zielgruppengerechten Gestaltung sind, sollte auf ihre Meinung auf keinen Fall verzichtet werden.

Derzeit werden zwar jährliche KundInnenbefragungen durchgeführt, allerdings sind die Ergebnisse eher allgemein gehalten und lassen kaum Rückschlüsse auf einzelne Berufsinformationsmaterialien zu. Zu überlegen wäre daher die Einführung von Feedback-Bögen, wobei zu berücksichtigen ist, dass die Broschüren meist nicht im BIZ rezipiert werden und daher ein entsprechendes Anreizsystem zur Retournierung der Bögen geschaffen werden müsste.

Eine zweite Möglichkeit wäre, die „Mängel“ eines Mediums anhand häufiger noch offener Fragen, welche BIZ-KundInnen an BIZ-BetreuerInnen richten, zu eruieren.

## **Bestell- und Lagerwesen**

Das Lagerwesen variiert je nach BIZ-BetreuerIn. Insbesondere in kleinen BerufsInfoZentren ist die Übersichtlichkeit aufgrund eingegrenzter Lagerbedingungen nicht immer

gegeben. Prinzipiell ist die Systematisierung des Lagerwesens durch ein entsprechendes EDV-gestütztes System zu überlegen, welches von allen BerufsInfoZentren anzuwenden wäre, aber auch die sehr unterschiedlichen Lagerbedingungen in den BerufsInfoZentren berücksichtigen sollte.

Es konnte beobachtet werden, dass bei aktualisierten Neuauflagen zwar entsprechende Mengen bestellt werden, mitunter jedoch trotzdem die Altbestände aufgearbeitet werden. Zu überlegen wäre, den BerufsInfoZentren in diesen Fällen durch Übernahme der Altbestände seitens der BIQ und eventuell durch entsprechende Kostenreduzierung bei neu bestellten aktualisierten Exemplaren entgegenzukommen. Auf diese Weise könnte vermieden werden, dass trotz bestehender Richtlinien auf veraltete Exemplare zurückgegriffen wird.

### **Unterstützende Funktion der BIQ**

Um den Bedürfnissen der KundInnen in Bezug auf aktuelle Informationen gerecht zu werden, ziehen BIZ-BetreuerInnen häufig Tageszeitungen oder Zeitschriften zur Eigeninformation heran. Einerseits um den BIZ-BetreuerInnen die Informationsarbeit zu erleichtern und andererseits um KundInnen aktuelle Informationen zu garantieren, wäre die Einrichtung einer zentralen Recherche- und Aufbereitungsstelle in der BIQ zu überlegen. Beispielsweise in Form eines „Elektronischen Zeitungsspiegels“ mit laufend aktualisierten Inhalten, Links zu relevanten Einrichtungen sowie Auszügen aus Zeitungsartikeln.

## **8.2 Medienbezogene Verbesserungsmöglichkeiten**

Den Ergebnissen aus der Literaturanalyse und den Befragungen entsprechend sind bei der Broschüreneerstellung primär die Kriterien der Einfachheit, Gliederung, Prägnanz, Stimulanz und Aktualität zu berücksichtigen. Aus diesem Grund beinhalten die folgenden Ausführungen eher allgemein gehaltene Angaben zu den genannten Kriterien, die auf alle Broschüren(reihen) anzuwenden sind. Konkrete Vorschläge zu den einzelnen evaluierten Broschüren sind den entsprechenden Kapiteln zu entnehmen (siehe Kapitel 6).

## **Einfachheit**

Das Kriterium der Einfachheit ist gleichzusetzen mit der Verständlichkeit. In diesem Zusammenhang belegen die Ergebnisse der BIZ-KundInnenbefragung zwar allgemein gute Beurteilungen hinsichtlich der Verständlichkeit, allerdings zeigen die textanalytischen Ergebnisse, dass mitunter die Texte der Berufsinformationsbroschüren schwieriger zu verstehen sind als wissenschaftliche Fachtexte, die zum Vergleich herangezogen wurden. Hier gilt es, bei der Erstellung der Broschüre generell auf kurze Wörter und Sätze zurückzugreifen sowie klare Hauptsatz-Gliedsatz-Strukturen anzuwenden, da so die Verständlichkeit erhöht wird. Zudem sollte Fachvokabular kaum bis gar nicht verwendet werden; ist dies unvermeidbar, so wären Erklärungen hinzuzufügen.

Zielführend erscheint es, bereits bei der Erstellung der Broschüren derartige Analysemethoden einzusetzen und somit neben den subjektiven Einschätzungen von KundInnen und ExpertInnen auch auf quantifizierbare Werte zurückzugreifen.

## **Gliederung**

Hier belegen die Befragungsergebnisse kaum Unterschiede in der Beurteilung. Allerdings ist zu erkennen, dass sich eine zu hohe Textdichte geringfügig negativ auf die Beurteilung der Gliederung auswirkt. Generell gilt es, in den Broschüren

- einen Überblick über die Inhalte zu geben,
- Erläuterungen zum Aufbau des Textes zu integrieren,
- ein klar strukturiertes Inhaltsverzeichnis und eventuell ein Glossar im Anhang einzusetzen,
- gegebenenfalls wichtige Stellen im Text hervorzuheben,
- zu hohe Textdichte zu vermeiden,
- Tabellen und Grafiken klar und übersichtlich zu strukturieren sowie
- Überschriften sowohl im Text als auch in der Betitelung der Broschüre klar zu strukturieren und verständlich zu gestalten.

Insbesondere auf dem Umschlag der Einzelhefte von Broschürenreihen sind die Schwerpunkte stärker hervorzuheben.

## **Prägnanz**

Die Information in den Broschüren ist möglichst kurz und bündig darzustellen sowie auf das Wesentliche zu beschränken. Die Erhebungsergebnisse belegen zwar zu den einzelnen Broschüren eine relativ hohe Relevanz bei allen Themenschwerpunkten, allerdings kristallisiert sich doch heraus, dass einzelne Themen mitunter als überflüssig oder zu ausführlich empfunden werden, wogegen bei anderen vertiefende Informationen gefordert werden (siehe Kapitel 6). In diesem Zusammenhang gilt es, bei der Er-

stellung von Broschüren verstärktes Augenmerk auf die Informationsbedürfnisse der KundInnen zu legen.

Generell liegt der Schwerpunkt der Berufsinformationmaterialien auf den Beschäftigungschancen, da hier auch der Schwerpunkt des AMS liegt. Das wird von den BIZ-KundInnen auch entsprechend positiv beurteilt. Natürlich hat ein Lexikon als Nachschlagewerk zu fungieren und sollte demnach auch alle entsprechenden Informationen enthalten. Allerdings bestehen bei einzelnen Broschürenreihen doch Möglichkeiten zur Kürzung, beispielsweise werden bei der Broschürenreihe Berufliche Zukunft – Weiterbildung die Angaben zum österreichischen Bildungssystem als wenig relevant und zu ausführlich eingestuft.

## **Stimulanz**

Abgesehen von Details ist der Aspekt der aktivierenden und stimulierenden Elemente in den untersuchten Berufsinformationbroschüren sehr gering bis gar nicht berücksichtigt. Insbesondere bei der Zielgruppe der Jugendlichen erscheint es aber zielführend, Beispiele aus der Lebenswelt der KundInnen, Bilder, Identifikationsmöglichkeiten, Spiele oder Rätsel als stimulierende Elemente einzusetzen.

Die evaluierten Broschüren enthalten zwar Tabellen, Grafiken, Fotos oder Zeichnungen, diese sind aber nicht immer als stimulierende Elemente zu sehen. Außerdem darf durch den Einsatz derartiger auflockernder Elemente die Übersichtlichkeit der Broschüre nicht beeinträchtigt werden. Vielmehr gilt es zu hinterfragen, welche Informationen in Form von Grafiken oder Tabellen besser präsentiert werden können als in Textform und umgekehrt.

## **Aktualität**

Generell wird dem Faktor der Aktualität von Berufsinformationsmedien ein enorm hoher Stellenwert eingeräumt. Dies scheint auch gerechtfertigt. In diesem Zusammenhang ist aber zu berücksichtigen, dass die einzelnen Berufsbereiche und Ausbildungswege unterschiedlich stark der Veränderung unterliegen. Beispielsweise ist im Bereich der Fachhochschulen ein hohes Wachstum an Angeboten zu verzeichnen; bei den Berufsbereichen gibt es im Sektor Tourismus wesentlich weniger Umstrukturierungen als in der EDV.

Solchen Aspekten wäre bei der Aktualisierung Rechnung zu tragen. Prinzipiell sollten Informationen zu Berufsaussichten oder Verdienstmöglichkeiten sowie Angaben zu Berufen, die sehr stark der Veränderung unterliegen, im Text immer mit dem entsprechenden Erhebungs- oder Erstellungsdatum und einem Verweis auf mögliche Änderungen und entsprechende weitere Informationsmöglichkeiten versehen sein.

## **Verstärkte Nutzung der neuen Medien**

Generell sollten die Möglichkeiten der neuen Medien weitaus stärker genutzt werden, weil gerade Jugendliche damit vertraut sind und ihnen die Nutzung der neuen Medien interessanter erscheinen mag als das Lesen einer Broschüre.

Beispielsweise könnten Informationsbereiche, die sich schnell verändern und die häufig zu aktualisieren sind, sowohl für AMS- und BIZ-Personal als auch für KundInnen im Internet verfügbar gemacht werden. Für die Printmedien wäre dann der Hinweis notwendig, wo und wie die entsprechende Information im Netz zu finden ist.

## Verwendete Literatur

- Arbeitsmarktservice Österreich – Berufsinformations- und Qualifikationsforschung: Berufsinformationsmaterialien. Bericht 1999.
- Ballstaedt, Steffen-Peter: Wissensvermittlung. Die Gestaltung von Lernmaterial. Weinheim: Psychologie-Verlags-Union 1997.
- Barford, J. A.: Balance or bias? Information selection for the researcher. In: Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy. Vol. 7, No. 1. Bradford: MCB University Press 1997, pp. 53–58.
- Baumeister, Helmut: Karriere mit und ohne Studium. Neue Perspektiven für Abiturienten. Düsseldorf et al.: Econ 1994.
- Beattie, D.: Retrieving the Irretrievable: Providing Access to “Hidden Groups” in Archives. In: The Reference Librarian. No. 56. New York et al.: Haworth Press 1997, pp. 83–94.
- Beinke, Lothar (Hrsg.): Zwischen Schule und Berufsbildung. 1. Auflage. München: Hueber 1983.
- Berufsorientierung. Unterrichtspraktische Lehrbehelfe für die 7./8. Schulstufe. Dornbirn: BIFO, PI 1998.
- Boyce, Bert R.; Meadow, Charles T.; Kraft, Donald H.: Measurement in Information Science. San Diego et al.: Academic Press 1994.
- Büchner, Peter; De Haan, Gerhard; Müller-Daweke, Renate: Von der Schule in den Beruf. Berufsorientierung und Berufswahlvorbereitung in der Sekundarstufe I. München: Kösel 1979.
- Bundesgesetzblatt, Jahrgang 1998. Teil 2. 61. Verordnung. Wien 26. Februar 1998. S. 191–199.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Berufothek. 2 Sets. Wien 1993.
- Convey, J.: Online information retrieval: An introductory manual to principles and practice. 4th edition. London: Clive Bingley 1992.
- Diodato, Virgil P.: Dictionary of bibliometrics. New York et al.: Haworth Press 1994.
- Dolan, D. R.: Social and Behavioral Sciences. In: Online Search Strategies. Edited by Hoover, Ryan E. White Plains et al.: Knowledge Industry Publications 1982, pp. 137–172.
- Dostal, Werner: Die neuen Berufe. In: Zeitpunkte. Nr. 5, 1999.
- Drinkwater, C.: Social and behavioural sciences. In: Manual of online search strategies. Edited by Armstrong, C. J. and Large, J. A. Aldershot et al.: Gower 1988, pp. 469–499.
- Egger, Rudolf: Berufsorientierungspädagogik an Hauptschulen. AMV und Schule – Ein Versuch. Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik, Nr. 48. Wien: Bundesministerium für Arbeit und Soziales 1993.
- Friebel, Harry (Hrsg.): Von der Schule in den Beruf. Alltagserfahrungen Jugendlicher und sozialwissenschaftliche Deutung. Opladen: Westdeutscher Verlag 1983.
- Glazier, Jack D.; Powell, Ronald R. (eds.): Qualitative research in information management. Englewood: Libraries Unlimited 1992.

- Gray, A. S.; Geraci, D.: Complex Reference Services: Data Files for Social Research. In: The Reference Librarian. No. 48. New York et al.: Haworth Press 1995, pp. 131–151.
- Hausegger, Trude; Lechner, Ferdinand; Reiter, Walter; Schrems, Irmgard: Berufswahlprozesse bei Mädchen. Wien: BKA 1993.
- Holm, Kurt: Die Befragung – Band 1: Der Fragebogen – die Stichprobe. Tübingen: Franke Verlag 1981.
- Jonke-Hauptmann, Edith; Rammel, Beatrix: Einrichtungen zur Förderung der Berufswahlfähigkeit. Ein innovativer und dokumentativer Beitrag zur vorberuflichen Bildung in Österreich. Band 1. Frankfurt/M.: Peter Lang 1996.
- Klippert, Heinz: Berufswahl-Unterricht. Handlungsorientierte Methoden und Arbeitshilfen für Lehrer und Berufsberater. 2., unveränderte Auflage. Weinheim et al.: Beltz 1991.
- Konietzka, Dirk: Ausbildung und Beruf. Die Geburtenjahrgänge 1919–1961 auf dem Weg von der Schule in das Erwerbsleben. Studien zur Sozialwissenschaft. Band 204. Opladen: Westdeutscher Verlag 1999.
- Kuhlen, Rainer (Hrsg.): Hypertext – Information Retrieval – Multimedia. Synergieeffekte elektronischer Informationssysteme. Proceedings HIM 1995. Konstanz: Universitäts-Verlag Konstanz 1995.
- Lechner, Ferdinand et al.: Bildungsmotivation. Phänomene und Ursachen der Inanspruchnahme von Bildungschancen. Wien: L&R 1997.
- Loidl, Rainer; Reiter, Walter; Willsberger Barbara: Funktion der Berufsinformationszentren für die schulische Berufsorientierung. Wien: L&R 2000.
- Lin, P.: Library Instruction for Culturally Diverse Populations: A Comparative Approach. In: Research Strategies. A Journal of Library Concepts and Instruction. Vol. 12, No. 3, Summer 1994.
- Martyn, John; Lancaster, F. Wilfrid: Investigative Methods in Library and Information Science: An Introduction. Arlington: Information Resources Press 1981.
- Meadows, Arthur J.: Communication in Science. London: Butterworths 1974.
- Nowak, Günter: Evaluierung der österreichischen BerufsInfoZentren (BIZ). In: SWS-Rundschau. 35. Jahrgang, Heft 3. Wien: Sozialwissenschaftliche Studiengesellschaft 1995, S. 321–332.
- Price, Derek J. de Solla: Little science, big science. New York et al.: Columbia University Press 1963.
- Rammel, Beatrix: 12. Studien- und Berufsinformationsmesse 1997 – Gemeinschaftsstand der „Wirtschaft“. In: IBW-Beiträge zur Diskussion. April-Heft. Wuppertal et al.: Brockhaus 1997, S. 3–6.
- Schwartz, D. G.: Mozart versus Minsky: information bias on the Internet. In: Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy. Vol. 7, No. 1. Bradford: MCB University Press 1997, pp. 263–268.
- Weiß, Reinhold (Hrsg.): Wirtschaft im Unterricht – Anspruch und Realität ökonomischer Bildung. Kölner Texte & Thesen. Nr. 48. Köln: Deutscher Instituts-Verlag 1996.

# **ANHANG 1**

## **Literaturanalyse**

# Literaturanalyse

Im Hinblick auf Umfang und Systematik der Recherchen sind vor allem Aspekte wie Auswahl der geeigneten Datenbanken, Suchstrategie und Abfrageformulierung bedeutsam.<sup>47</sup>

Das eigentliche Kriterium bei der Bestimmung der Bedeutung eines Werkes und dessen Inhalt für ein vordefiniertes Themenfeld ist die „Relevanz“: Inwieweit trifft der Inhalt das Thema eher „marginal“ oder „sehr genau“? Offensichtlich ist, dass die Bestimmung der Relevanz bisher ein schwieriges Unterfangen war und teilweise immer noch ist, aber durch die zunehmende Systematisierung der Datenbanken einerseits und die steigende Professionalisierung bei der Erfassung der Literatur und den potentiellen Abfragemodi andererseits immer einfacher wird.<sup>48</sup> Allerdings unterscheidet sich die Situation bei Datenbanken von der beim WWW, da dieses hinsichtlich Informationsselektion, -aufbereitung und -abfragesystematik derzeit noch durch einen als „diffus“ zu bezeichnenden Informationsgehalt gekennzeichnet ist.<sup>49</sup> Das zweite Kriterium bei der Identifikation relevanter Werke ist in dem verfügbaren Material selbst begründet und kann mit dem Begriff der „Überschaubarkeit“ oder der „Handhabbarkeit“ bezeichnet werden. So wird sich die pragmatische Informationssuche und Identifikation von relevanten Werken an den Abfrageergebnissen orientieren und sich bei einem überschaubaren Umfang einpendeln.<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> Auf die Unterschiede einzelner Informationsquellen, der Datenbanken, des Internets usw. und die Konsequenzen für die methodische Vorgangsweise bei der Suchabfrage wird hier nicht eingegangen. Zu den Grundlagen siehe Boyce/Meadow/Kraft (1994), Convey (1992) oder Meadows (1974). Insbesondere für die Sozial- und Verhaltenswissenschaften vergleiche beispielhaft Drinkwater (1988).

<sup>48</sup> Zu den Problematiken der Relevanz und des Informationsgehalts siehe Basisliteratur zu den Informationswissenschaften, etwa Klassiker wie Derek J. de Solla Price (1963), Boyce, Meadow, Kraft (1994) oder Kuhlen (1995). Grundsätzlich stellen sich bei jeder Suchabfrage die Probleme der Treffsicherheit (= Relevanz) und des Umfangs (= Ein-/Ausschluss). Für bibliometrische Untersuchungen ist die Verwendung der Maßzahlen „precision“ und „recall“ üblich. Vgl. auch Boyce, Meadow, Kraft (1994).

<sup>49</sup> Im unmittelbaren Vergleich zwischen den hoch strukturierten und kontrollierten Datenbanken einerseits und dem Web mit seiner wesentlich offeneren Informationsstruktur andererseits ergeben sich unterschiedliche Vor- und Nachteile beider Medien. Zu den Informationsredundanzen und Schwierigkeiten der Abfrageeingrenzung sowie den resultierenden verzerrten Ergebnissen bei Suchen im Internet siehe etwa Barford (1997) oder Schwartz (1997). Zu den Ausgrenzungstendenzen von Publikationen im System der Datenbanken, etwa Zugangsbarrieren für „hidden groups“ oder kulturelle Zugangsunterschiede, siehe Beattie (1997) und Lin (1994). Derzeit ist der Prozess von der Erfassung über die Organisation bis hin zur Abfrage in den Datenbanken noch wesentlich systematisierter und kontrollierter als im Netz.

<sup>50</sup> Prinzipiell lassen sich nach dem Zweck der Suchabfrage vier Zugänge unterscheiden: „quick reference“, „comprehensive“, „current awareness“ und „bibliometric“ (vgl. Dolan, 1982). Je nach Möglichkeiten des Mediums und Ansinnen kommen dann zwei Suchtypen in Frage: „known item searches“ und „subject searches“ (vgl. Meadows, 1974) oder gleichbedeutend „known item queries“ und „topical queries“ (vgl. Gray/Geraci, 1995). Bei der Formulierung der Suchabfrage können die verschiedenen Einzelstrategien in zwei (vgl. Meadows, 1974) oder drei (vgl. Convey, 1992, nach Hawkins) Abfragestrategien kategori-

## **Themenrelevante Informationsressourcen im WWW**

Die Informationsquellen werden im Folgenden mit einem Wert für ihre Themenspezifität (1 bedeutet „sehr themenunspezifisch“, 5 bedeutet „sehr themenspezifisch“) und mit einer evaluativen Kurzbeschreibung versehen.

### **Europäische Union (Generaldirektion für Bildung und Kultur)**

Skalenwert: 1

([www.europa.eu.int/comm/dgs/education\\_culture/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/dgs/education_culture/index_en.htm))

Die Europäische Union beschäftigt sich mit dem Übergang der Jugend von der Schule in die Beschäftigung und organisiert dazu zahlreiche Programminitiativen:

#### **Sokrates**

Skalenwert: 3

([www.europa.eu.int/comm/education/socrates.html](http://www.europa.eu.int/comm/education/socrates.html))

Hauptziel ist es, ein Europa des Wissens zu schaffen und damit den großen Herausforderungen des neuen Jahrhunderts besser gerecht zu werden: Förderung der lebensbegleitenden Bildung, Erleichterung des Zugangs aller zur Bildung, Erwerb anerkannter Qualifikationen und Kompetenzen. Ganz konkret will Sokrates das Erlernen von Sprachen unterstützen sowie die Mobilität und Innovation fördern.

#### **Leonardo da Vinci**

Skalenwert: 4

([www.europa.eu.int/comm/education/leonardo.html](http://www.europa.eu.int/comm/education/leonardo.html))

Die drei Hauptziele sind: Verbesserung der Fähigkeiten und Kompetenzen vor allem junger Menschen in beruflicher Erstausbildung zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit auf allen Ebenen. Verbesserung der Qualität der beruflichen Weiterbildung und Erleichterung des Zugangs zum lebensbegleitenden Erwerb von Fähigkeiten und Kompetenzen. Förderung und Stärkung des Beitrags der Berufsbildung zum Innovationsprozess im Hinblick auf eine Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und eine Stärkung des Unternehmergeists sowie auf neue Beschäftigungsmöglichkeiten.

#### **EURYDICE**

Skalenwert: 2

([www.eurydice.org](http://www.eurydice.org))

Aufgabe des EURYDICE-Informationsnetzes ist die Erstellung verlässlicher und vergleichbarer Informationen über die nationalen Bildungssysteme und Bildungspolitiken

---

siert werden: nach Meadows „small-to-large“ und „large-to-small“; nach Convey „building blocks“, „successive fraction“ und „citation pearl“.

in Europa. EURYDICE hat die Rolle einer Beobachtungsstelle und beleuchtet sowohl die Vielfalt der Bildungssysteme als auch gemeinsame Tendenzen.

### **Europäischer Sozialfonds**

Skalenwert: 2

(<http://www.europa.eu.int/comm/dg05/esf/en/index.htm>)

Der Europäische Sozialfonds ist das Hauptinstrument der Europäischen Union zur Finanzierung strategischer Maßnahmen im Bereich Ausbildung und Arbeit.

### **EURES**

Skalenwert: 1

(<http://www.europa.eu.int/comm/dg05/elm/eures/de/indexde.htm>)

Das Netz der Europäischen Arbeitsverwaltungen (EURES) zielt darauf ab, die Freizügigkeit von ArbeitnehmerInnen in den 17 Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums zu erleichtern. Zu den Partnern im Netz gehören die öffentlichen Arbeitsverwaltungen, Gewerkschaften und Arbeitgeberorganisationen. Die Partnerschaft wird von der Europäischen Kommission koordiniert.

### **Arbeitsmarkt- und Berufsforschung in der Bundesanstalt für Arbeit**

Skalenwert: 5

([www.iab.de](http://www.iab.de))

Das Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) ist seit 1967 die Forschungseinrichtung der Bundesanstalt für Arbeit. Es ist in zehn Arbeitsbereiche gegliedert. Das IAB erfüllt seine Aufgaben durch eigene Forschung, durch Vergabe von Forschungsaufträgen an externe Institute sowie durch Vertragsforschung für andere öffentliche Institutionen.

### **Bundesinstitut für Berufsbildung**

Skalenwert: 5

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

Das Bundesinstitut für Berufsbildung betreibt Forschung und Entwicklung auf dem Gebiet der beruflichen Bildung und nimmt Dienstleistungs- und Beratungsfunktion gegenüber der betrieblichen Berufsbildungspraxis wahr.

### **Deutsches Jugendinstitut e. V.**

Skalenwert: 5

([www.dji.de](http://www.dji.de))

Das Deutsche Jugendinstitut ist ein unabhängiges sozialwissenschaftliches Forschungsinstitut. Zu den Aufgaben des DJI gehören die anwendungsbezogene Grundlagenforschung zu Kindheit, Jugend, Frauen und Familie sowie Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, die Praxisforschung und Evaluation sowie sozialwissenschaftliche Dienstleistungen für Wissenschaft, Politik und Praxis.

### **ETUC – Europäische Gewerkschaftsvereinigung**

Skalenwert: 1

([www.etuc.org](http://www.etuc.org))

Ziele von ETUC sind die Demokratisierung der Arbeit und die Erweiterung der Partizipationsmöglichkeiten von ArbeitnehmerInnen in angrenzenden Bereichen. Darüber hinaus werden die Auswirkungen von Arbeit auf die Gesundheit und die in manchen Teilen der Erde immer noch übliche Kinderarbeit untersucht.

### **UNICE - Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe**

Skalenwert: 2

([www.unice.org](http://www.unice.org))

Im Mittelpunkt steht die Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Unternehmen. Dies kann durch qualifizierte Arbeitskräfte und gut ausgebildete Spezialisten erreicht werden. Ziel der Organisation ist es, Qualitätskriterien für die Ausbildung festzulegen, die Fachwissen und soziale Kompetenzen umfassen. Diese Qualitätskriterien sollen die Grundlage für Programme zur Förderung des lebenslangen Lernens bilden.

### **ILO – International Labour Office**

Skalenwert: 2

([www.ilo.org](http://www.ilo.org))

Traditionelle Konzepte des Bildungssystems als Institution, die durchschritten und verlassen wird, sind obsolet geworden. Veränderungen in Politik, Wirtschaft, Umwelt, Technik und Gesellschaft erfordern auch Veränderungen im Lernverhalten. Um mit diesen Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene Schritt halten zu können, müssen lebenslange Lernprozesse in Gang gebracht werden. Ziel der ILO ist es unter anderem, das Bewusstsein der Menschen dahingehend zu sensibilisieren.

### **OECD – Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung**

Skalenwert: 3

([www.oecd.org](http://www.oecd.org))

Jugendarbeitslosigkeit stellt für die OECD ein gravierendes Problem dar. Durch gezielte Maßnahmen wie die Erhöhung der Beschäftigbarkeit Jugendlicher, die Bereitstellung von Hilfen beim Übergang von der Schule in den Beruf, Veränderungen der Rahmenbedingungen des Bildungssystems und die Erhöhung der Mobilität der Jugendlichen durch spezielle Programme soll der Jugendarbeitslosigkeit der Kampf angesagt werden.

### **CEDEFOP – Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung**

Skalenwert: 3

([www.cedefop.gr](http://www.cedefop.gr))

Die Inhalte des Arbeitsprogramms lassen sich in folgenden drei Punkten zusammenfassen:

- Wissens- und Erkenntnisgewinn zu Entwicklungen auf den europäischen Arbeitsmärkten und im Berufsbildungssektor
- Austausch und Dialog zwischen den Akteuren der Berufsbildung
- Unterrichtung der Öffentlichkeit und Einrichtung der Maßnahmen zur zielgruppengerechten Nutzung

### **UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization**

Skalenwert: 2

([www.unesco.org](http://www.unesco.org))

Die UNESCO sieht Bildung als Mittel zur Entwicklungshilfe und zum Erhalt des weltweiten Friedens an. Eine eigene Sektion (UNEVOC – Development for Technical and Vocational Education; Subskalenwert: 3) soll die Grundlage für Erwachsenenbildung und lebenslanges Lernen legen, um den Veränderungen, die durch Technologien in Arbeitswelt und Gesellschaft hervorgerufen werden, besser begegnen zu können.

## Aktive Personen und Institutionen im Themenfeld

In diesem Abschnitt werden einige der im Bereich „Mediengestaltung und Berufsinformation/Berufsorientierung“ aktiven Personen und Institutionen identifiziert. Nachstehend sind die wichtigsten zwölf AutorInnen angeführt, die in diesem Themenfeld arbeiten (Tabelle 76). Die Auswahl erfolgte nach den Kriterien „Anzahl von Veröffentlichungen“ und „Themenrelevanz der Beiträge“.

**Tabelle 76: Aktive Personen und Institutionen im Themenfeld – Auflistung mit zugehörigen Themenspezifizierungen**

| Person             | Institution                    | Themenspezifizierung  |
|--------------------|--------------------------------|---|
| Lothar Beinke      | Universität Gießen             | Berufswahltheorien, Problemgruppen im Übergang ins Erwerbsleben       |
| Frank Braun        | Deutsches Jugendinstitut e. V. | Arbeitsplatzbezogene Jugendsozialarbeit                               |
| Helmut Cohrs       | Deutsches Jugendinstitut e. V. | Jugendliche beim Übergang in das Erwerbsleben                         |
| Steffen Hillmert   | Max Planck Institut Berlin     | Ausbildung, Erziehung und Übergang in das Berufsleben Jugendlicher    |
| Klaus Hurrelmann   | Universität Bielefeld          | Soziale Ungleichheit  |
| Lothar Lappe       | Deutsches Jugendinstitut e. V. | Übergang Jugendlicher in das Erwerbsleben                             |
| Doris Lemmermöhle  | Universität Bielefeld          | Bildungs- und Erziehungstheorien                                      |
| Antonius Lipsmeier | Universität Karlsruhe          | Berufspädagogik, Qualifikationskonzeption zur Berufsbildung           |
| Jürgen Mansel      | Universität Bielefeld          | Soziale Ungleichheiten beim Übergang Jugendlicher in das Erwerbsleben |
| Christine Preiss   | Deutsches Jugendinstitut e. V. | Jugendliche beim Übergang in das Erwerbsleben                         |
| Erich Raab         | Deutsches Jugendinstitut e. V. | Jugendliche beim Übergang in das Erwerbsleben                         |
| David Shapiro      | Universität Leeds              | Jugendliche beim Übergang in das Erwerbsleben                         |

Weitere Institutionen (in Österreich):

- Universität Graz, Institut für Erziehungswissenschaften
- Universität Innsbruck, Institut für Erziehungswissenschaften

Auf überstaatlicher Ebene erfolgt die Koordinierung der Berufsorientierung und des entsprechenden Leistungsangebotes der Arbeitsämter durch das europäische Berufsberatungszentrum mit dem Sitz in Bremen:

<http://www.bremen.de/info/arbeitsamt/euricom1.html>

Das Angebot der Arbeitsämter schlägt sich aber auch in elektronischer Form nieder. So werden etwa Interessentests über das Internet angeboten oder Broschüren online zur Verfügung gestellt. Beispielhaft dafür ist das abi Berufswahlmagazin im Auftrag der Bundesanstalt für Arbeit:

<http://www.abi.de/index.html>

Ein weiteres Angebot ist die Sammlung themenrelevanter Links auf einer Web-Seite. Hier aufgeführt ist die Firma TASK, die Seminare zur Berufsorientierung organisiert und eine solche Plattform mit Links anbietet:

<http://www.t-a-s-k.com/links.htm>

Auf Ebene der Europäischen Union bietet die Seite der ESTIA („This is the homepage and link source for information about education, professions and labour market in different European countries“) gute Informationen über Bildung, Beruf und Arbeitsmärkte:

<http://www.estia.educ.goteborg.se/>

## **Themenschwerpunkte**

### **Übergang Jugendlicher von der Schule in den Beruf**

Sehr viele Studien beschäftigen sich – auf unterschiedliche Weise – mit dem Übergang junger Erwachsener in das Erwerbsleben. Einige gehen auf die psychischen Belastungen für die Jugendlichen und deren Erwartungen ein. Andere untersuchen den Wechsel von der Schule in den Beruf aus biografischer oder entwicklungspsychologischer Sicht. Eher aus dem Kreis der SystemtheoretikerInnen stammen die Untersuchungen zum Übergangsprozess unter dem Einfluss von Region und „stake-holders“.

Ein Spezialgebiet ist die Behandlung sozialer Problemgruppen im Übergangsprozess ein. Darunter sind insbesondere körperlich und geistig Behinderte, Straffällige und Drogenabhängige zu verstehen. Studien zu dieser Thematik beschäftigen sich zum größten Teil mit dem Übergangsprozess und Maßnahmen zu seiner Erleichterung.

### **Konzepte der Berufsinformation und Qualitätssicherung**

Gerade zur Förderung der Berufswahlreife und zur Erleichterung des Überganges ins Erwerbsleben gibt es zahlreiche innovative Projekte. Untersucht wird beispielsweise die Form des Planspiels in der Berufsorientierung und Arbeitsplatzfindung. Andere Konzepte beschäftigen sich eher mit der Praxisorientierung. Dabei sollen Schule und wirtschaftliche „Realität“ einander näher gebracht werden. Mehr als zwei Drittel der gefundenen Einträge jedoch beschäftigen sich mit der Analyse von arbeitsmarktpolitischen und bildungspolitischen Maßnahmen. Im Mittelpunkt stehen regionale, europäi-

sche und internationale Problemlagen sowie die Finanzierung und der ökonomische Nutzen von Ausbildungsprogrammen in der Berufsinformation.

### **Evaluation von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen**

Dieser Themenschwerpunkt behandelt Evaluationen von Maßnahmen, aber auch Institutionen, die von regionalen, staatlichen, europäischen oder internationalen Stellen eingerichtet wurden und die Berufswahlreife von jungen Erwachsenen verbessern sollen. Darunter fallen im Allgemeinen BerufsInfoZentren und Berufsfindungszentren, Traineeprogramme und Beratungstests zur Berufsfindung. Ebenfalls in diese Kategorie lassen sich Integrationsmaßnahmen zur Erleichterung des beruflichen Wiedereinstiegs einordnen.

### **Medien und Berufsinformation**

#### **Traditionelle Medien**

Der Einsatz und die Evaluation traditioneller Medien in der Berufsinformation lässt sich in den Einträgen der Forschungs- und Literaturdatenbanken nur mehr sehr spärlich finden. Hauptsächlich findet man Schulbuch- oder Lehrbehelfanalysen zu anderen Schulfächern, die die Adäquatheit und Themenrelevanz der Lehrwerke überprüfen.

#### **Lernprogramme, „distance learning“ und Multimedia**

Viel mehr als Bücher oder Broschüren sind Evaluationen zur Anwendung neuer Medien in den Literatur- und Forschungsdatenbanken zu finden. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf dem Einsatz von Multimedia, CD-ROM oder telekooperativer Lehr-Lern-Arrangements und den Auswirkungen auf den Lernprozess. Neue Medien werden dabei immer als Baustein in einem Gesamtprozess verstanden, der die Lernenden zur interaktiven Nutzung und zum selbständigen Wissenserwerb anregen soll. Gerade in der Darstellung von Berufsfeldern und Ausbildungsmöglichkeiten erkennen viele ExpertInnen große Potentiale der neuen Medien.

Ein zweiter großer Bereich des Einsatzes neuer Informations- und Kommunikationstechniken besteht in der Schaffung einer optimalen Lehr-Lern-Umgebung. Wichtig dabei sind die nutzerInnengerechte Gestaltung der Medien, softwareergonomische Fragestellungen, aber auch das Inbetrachtziehen neuer Medien für die Fernlehre und das Lernen am Arbeitsplatz.

#### **Gestaltungskriterien und Qualitätssicherung neuer Medien**

Spricht man vom Einsatz neuer Medien in der Schule oder zur beruflichen Bildung, muss man im gleichen Gedankengang neue Gestaltungsanforderungen und Kriterien zur Qualitätssicherung der Ausbildung berücksichtigen. In umfangreichen Studien, die zumeist von InformatikerInnen und MedienpädagogInnen Technischer Universitäten durchgeführt werden, gelangen nicht nur neue Lernprogramme und CD-ROM zur Überprüfung, sondern auch das Internet mit all seinen verspielten Möglichkeiten (z. B. Web-Seiten, Mailinglisten, Newsgroups, Chatrooms, Cafés).

#### **Konkrete Anwendungen neuer Medien**

Wie bereits erwähnt, sehen PädagogInnen durchaus ungenütztes Potential beim Einsatz von neuen Medien zur Berufsinformation. An den Einträgen in den Literatur- und Forschungsdatenbanken ist zu erkennen, dass die neuen Medien in vielen Bereichen eingesetzt werden, von der Umweltbildung bis zu multimedialen Lernsystemen zur Berufsbilderklärung.

## **Bibliografie – Ausgewählte Literatur**

- Bardeleben, Richard von; Gahns, Dieter; Krekel, Elisabeth; Seusing Beate: Weiterbildungsqualität. Konzepte, Instrumente, Kriterien. Berichte zur beruflichen Bildung. Bielefeld: Bertelsmann 1995.
- Becher, Ursula et al.: Evaluation der Berufsberatung der Bundesanstalt für Arbeit. Die Orientierungsmaßnahmen in der gymnasialen Oberstufe. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 1983.
- Beinke, Lothar: Berufswahlunterricht. Bad Heilbrunn/Obb.: Klinkhardt 1992.
- Beinke, Lothar: Unterrichtsthema Berufswahl. Didaktik und Methodik. Ein Handbuch für den Berufswahlunterricht in allen Schulformen. Darmstadt: Winklers 1983.
- Beywl, Wolfgang: Zur Weiterentwicklung der Evaluationsmethodologie. Grundlagen, Konzeptionen und Anwendungen eines Modells der responsiven Evaluation. Frankfurt/M.: Peter Lang 1988.
- Beywl, Wolfgang; Widmer, Thomas: Handbuch der Evaluationsstandards. Die Standards des „Joint Committee on Standards for Educational Evaluation“. Opladen: Leske+Budrich 1999.
- Bican-Zehetbauer, Margarete: Sprünge in die Zukunft. Methoden- und Materialienmappe. Anregungen für den Unterricht zur Berufsorientierung von Mädchen in der 7. und 8. Schulstufe. Wien: BMUK 1997.
- Bican-Zehetbauer, Margarete: Wer die Wahl hat, quält sich nicht. Sieben Jahre feministische Mädchenarbeit und Berufsorientierung in Theorie und Praxis. Wien: Verein Sprungbrett 1994.
- Braun, Frank: Jugendliche in der Berufswahl. Berufswahlprozess, Berufswahlverhalten, Berufswahlunterricht, Betriebspraktika, Berufsorientierung in der Jugendarbeit. Eine Bibliographie. München: Verlag Deutsches Jugendinstitut 1984.
- Büchner, Peter; de Haan, Gerhard; Müller-Daweke, Renate: Von der Schule in den Beruf. Berufsorientierung und Berufswahlvorbereitung in der Sekundarstufe I. München: Kösel 1979.
- Bußhoff, Ludger: Berufswahl. Theorien und ihre Bedeutung für die Praxis der Berufsberatung. Stuttgart et al.: Kohlhammer 1984.
- Criteria for Evaluating Instructional Textbooks in Occupational Education. New York 1982.
- Decker, Franz; Kreuchauf, Klaus: Von der Schule ins Berufsleben. Ein Schüler-, Lern- und Arbeitsbuch zur Berufswahl und Berufskunde. Paderborn: Schöningh 1980.
- Deppermann, Arnulf: Gespräche analysieren. Eine Einführung in konversationsanalytische Methoden. Opladen: Leske+Budrich 1999.
- Dichatschek, Günther: Berufsorientierung, Berufsinformation. Medienmappe. Wien: Arbeitsgemeinschaft Wirtschaft und Schule 1996.

- Dougherty, Barbara B.; Ellibee, Margaret A.: Curriculum Quality Standard for Vocational Education. A Guidebook. 1995.
- Egger, Rudolf: Berufsorientierungspädagogik an Hauptschulen. AMV und Schule – Ein Versuch. Forschungsberichte aus Sozial- und Arbeitsmarktpolitik. Nr. 48. Wien: Bundesministerium für Arbeit und Soziales 1993.
- Exemplary Products Produced by National Workplace Literacy Program Demonstration Projects 1995–1998. Columbus 1998.
- Finch, Curtis R.; Crunkilton, John R.: Curriculum Development in Vocational and Technical Education. Planning, Content and Implementation. 5th ed. Boston et al.: Allyn and Bacon 1999.
- Fischer, Reinhard: Das Arbeitsbuch zur Berufsorientierung für die 8. Schulstufe. 1999.
- Friebel, Harry (Hrsg.): Von der Schule in den Beruf. Alltagserfahrungen Jugendlicher und sozialwissenschaftliche Deutung. Opladen: Westdeutscher Verlag 1983.
- Friede, Christian K: Motive bei der Studien- und Berufswahl des Lehramtes an Grund- und Hauptschulen. Eine empirische Untersuchung in der ersten Phase der Ausbildung über Aspekte der beruflichen Sozialisation und des Lehrerbildes. Frankfurt/M.: Peter Lang 1975.
- Früh, Werner: Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis. 4., überarbeitete Auflage. Konstanz: UVK Medien 1998.
- Gstettenbauer, Gabriele: Ideenbörse zum Berufsorientierungsunterricht auf der Mittelstufe. Methodentraining, Stationenbetrieb, Spiele, Rätsel und Fragebögen. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte 1996.
- Gstettenbauer, Gabriele: Spiele und Rätsel zum Berufsorientierungsunterricht für die 5. bis 8. Schulstufe. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte 1995.
- Haase, Harold: Evaluating Textbooks in Private Career Schools. In: Career Training. Vol. 5, No. 2. Washington, DC: National Association of Trade and Technical Schools 1988, pp. 16–17.
- Hainmüller, Bernd: Arbeitserfahrung als Methode der Berufsorientierung. Ein Vergleich englischer und deutscher Konzepte unter Berücksichtigung der Aktionsprogramme der Europäischen Gemeinschaft zum Übergang von der Schule in die Arbeitswelt. Frankfurt/M.: Peter Lang 1995.
- Härtel, Peter: Berufswahl – Schicksal oder Berufung? Grundlegungen zu Theorien, Begriffen und Kategorien der Berufsorientierung an den Schnittstellen zwischen Schule und Wirtschaft. Wien: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft 1995.
- Heinz, Walter R. (ed.): From education to work: Cross-national perspectives. Cambridge et al.: Cambridge University Press 1999.
- Hillmert, Steffen: Berufswahl, Jugend, Kultur. Zur Konzeption und Anwendung eines integrativen soziologischen Forschungsansatzes. Regensburg: Roderer 1996.
- Hobbensiefken, Günter: Berufsforschung. Einführung in traditionelle und moderne Theorien. Opladen: Leske+Budrich 1980.
- Hoose, Daniela: Die Schule dreht da ganz schön mit! Berufs- und Lebensplanung von Mädchen. Seminarkonzeption und Materialien für die Fortbildung von Pädago-

- ginnen und Pädagogen. Borken: Institut für Gesellschaftliche Entwicklungsforschung, Bürgerbeteiligung und Politikberatung 1994.
- Jaide, Walter: Probleme und Methoden der Evaluierung von Druckmedien zur Berufsorientierung. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 1981.
- Jonke-Hauptmann, Edith; Rammel, Beatrix: Einrichtungen zur Förderung der Berufswahlfähigkeit. Ein innovativer und dokumentativer Beitrag zur vorberuflichen Bildung in Österreich. Frankfurt/M.: Peter Lang 1996.
- Lai, Chun-Chin: Approaches to Improving the Senior-Vocational-School Textbook Review-and-Approval Process in Taiwan. 1997.
- Lechner, Irmgard: Evaluation der Arbeit der BerufsorientierungspädagogInnen an Kärntner Schulen. Klagenfurt 1999.
- Maier, Josef: Aspekte der Berufsfindung von Schülerinnen berufsbildender Schulen. Dissertation. Linz 1997.
- Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 6., durchgesehene Auflage. Weinheim et al.: Beltz – Deutscher Studienverlag 1997.
- Paul, Gerhard: Entscheidungshilfen im Studien- und Berufswahlprozess. Zur Sozialpsychologie des Entscheidungsverhaltens bei Studien- und Berufswahl. Frankfurt/M.: Peter Lang 1984.
- Ramm, Michael: Berufs- und Arbeitsmarktorientierungen der Studierenden. Entwicklungen in der ersten Hälfte der 90er Jahre. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 1997.
- Schanne, Rénier: Berufsanalyse als Weg zur fundierten Berufsorientierung. Pilotstudie am Beispiel der Entwicklung und Evaluation der Informationsbroschüre „Der Kraftfahrzeugmechaniker“. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 1990.
- Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. Störungen und Klärung. Band 1. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt 1981.
- Titscher, Stefan; Wodak, Ruth; Meyer, Michael; Vetter, Eva: Methoden der Textanalyse. Leitfaden und Überblick. Opladen: Westdeutscher Verlag 1998.
- Wenzl, Helga: Die Berufsberatung des Instituts für Psychologische Berufswahl Diagnostik als Ergänzung zur Berufsorientierung in der Schule. Eine Evaluationsstudie. Graz: Wissenschaftsladen Graz 1998.
- Winkler, Barbara: Mit MUMM zur Berufsorientierung. Methoden und Materialien für die Praxis. Linz 1999.

# **ANHANG 2**

## **Befragungsinstrumente**

# **Fragebogen BIZ-KundInnen**

# **Interviewleitfaden BIZ-BetreuerInnen**

# **Fragenkatalog**

## **Lehrkräfte**

