

## Jugendliche helfen sich selbst

### Struktur und Funktion eines internetgestützten Kommunikationssystems „Ausbildung“

► **Berufswahl, Lehrstellensuche, Ausbildung und Berufseinstieg stellen für Jugendliche große Herausforderungen dar. Zur Unterstützung existiert bereits eine Vielzahl von bewährten Informations- und Beratungsangeboten. Als qualitativ neue und notwendige Ergänzung wird im Folgenden der Aufbau eines internetgestützten Kommunikationssystems „Ausbildung“ für Jugendliche vorgeschlagen. Grundgedanke ist, dass Jugendliche ihren Austausch zu Fragen der beruflichen Bildung selbst organisieren und sich durch gegenseitige Unterstützung selbst helfen.<sup>1</sup>**

#### **RICHARD VON BARDELEBEN**

Diplomhandelslehrer, ehem. Leiter des Arbeitsbereichs „Qualifikationskonzepte, Fachkräftebedarf, Qualifizierungsstrategien“ im BIBB

#### **BETTINA EHRENTHAL**

Dipl.-Psych., Mitarbeiterin im Arbeitsbereich „Qualifikationskonzepte, Fachkräftebedarf, Qualifizierungsstrategien“ im BIBB

#### **KLAUS TROLTSCH**

Politikwissenschaftler, Mitarbeiter im Arbeitsbereich „Qualifikationskonzepte, Fachkräftebedarf, Qualifizierungsstrategien“ im BIBB

#### **JOACHIM GERD ULRICH**

Dr. rer. pol., Dipl.-Psych., Mitarbeiter im Arbeitsbereich „Qualifikationskonzepte, Fachkräftebedarf, Qualifizierungsstrategien“ im BIBB

### Ergänzungsbedarf der bisherigen Beratungsangebote

Bisherige Untersuchungen zum Informations- und Beratungsverhalten Jugendlicher im Zusammenhang mit Ausbildungsfragen zeigen: Trotz eines umfassenden Beratungsangebots im Bereich der beruflichen Bildung gibt es Ergänzungsbedarf. Jugendliche äußern vor allem in folgenden Punkten Kritik:

1. Die Beratung ist zu kurz: „Begrenzte Beratungszeit“, „Einmalberatung“ und „damit geringe soziale Kontaktdichte“ bei gleichzeitig hohem „Problemdruck beim Klienten“<sup>2</sup> verhindern eine auf die eigene Person hin abgestimmte und kontinuierliche Begleitung, zum Beispiel bei der Berufswahl und Lehrstellensuche.
2. Die Beratung ist zu einseitig: Kommunikativ-emotionale Bedürfnisse der Jugendlichen, die weit über den rein informativen Charakter vieler Angebote hinausgehen, werden nicht oder nur unzureichend beachtet.<sup>3</sup>
3. Die selbstständige und erfolgreiche Nutzung der Beratungsangebote verlangt Kompetenzen, über die ein Teil der Jugendlichen noch nicht verfügt: Gemeint sind Orientierungsfähigkeit und der zielgerichtete, selbstbewusste Umgang mit Institutionen der Erwachsenenwelt.<sup>4</sup>

### Aktive Einbindung der Jugendlichen in den Beratungsprozess durch Nutzung der neuen informationstechnischen Möglichkeiten

Durch die immer flächendeckendere Verbreitung des Internets eröffnen sich jedoch Ansatzpunkte, auch diesen Problemen auf neuen Wegen zu begegnen. Dabei müssen die interaktiven Nutzungsmöglichkeiten des Computers stärker als bisher in den Beratungsprozess der Jugendlichen eingebunden und die Jugendlichen aus der Rolle des bloßen

„Objektes“ von Beratung befreit werden. Ziel sollte deshalb nicht nur sein, den Jugendlichen Informationen und Hinweise zu geben, sondern ihnen gleichzeitig einen Raum zu öffnen, in dem sie über eigene Erfolge und Misserfolge, Lösungswege, offene Fragen sowie eigene Unsicherheiten berichten und diese mit anderen besprechen können. Die Jugendlichen sollen also in diesem virtuellen Raum ihren Informations- und Beratungsbedarf weitgehend selbst organisieren: Art und Formulierung der Fragen ebenso wie Antworten und Lösungsansätze.<sup>5</sup> Für diese Kommunikation, bei der die Jugendlichen zu großen Teilen unter sich bleiben, wird ihnen im Netz ein entsprechender Rahmen geschaffen: ein internetgestütztes Kommunikationssystem „Ausbildung“ für Jugendliche.

Um ein solches internetgestütztes Informations- und Kommunikationsangebot benutzerattraktiv zu gestalten, benötigt man eine klare Vorstellung davon, durch welche Verhaltensmuster, Vorlieben und Gewohnheiten die Zielgruppe gekennzeichnet ist. Die Nutzungsformen und -möglichkeiten der Internetseiten müssen also jugendlichem Anwenderverhalten entsprechen. Jugendliche nutzen das Internet nicht in derselben Weise wie Erwachsene. Während bei letzteren der Abruf von Informationen zu dominieren scheint, hat bei Jugendlichen bereits die Kommunikation und der Informationsaustausch einen deutlich höheren Stellenwert. Diese Kommunikation ist spielerischer, kreativer und stärker auf die individuelle Identität bezogen. All dies kann im positiven Sinne genutzt werden, um die Jugendlichen für eine aktive, eigenverantwortliche Beteiligung im Beratungsprozess zu gewinnen.

Weiterhin sollten die Angebote für die Jugendlichen rund um die Uhr verfügbar sein. Ihre Nutzungsdauer sollte keiner zeitlichen Begrenzung unterliegen.

## Nutzen eines internetgestützten Kommunikationssystems „Ausbildung“ für Jugendliche

Der Nutzen eines internetgestützten Kommunikationssystems ist vielfältig:

- Es fördert Bereitschaft und Fähigkeit der Jugendlichen, sich mit Fragen der beruflichen Bildung zu beschäftigen;
- es nimmt positiven Einfluss auf Selbstverantwortung und Verantwortungsbereitschaft anderen Personen gegenüber;
- es ermöglicht einen umfassenden Erfahrungsaustausch;
- es fördert kommunikative, methodische, informationstechnologische und soziale Schlüsselqualifikationen und vermittelt durch die Nutzung von PC und Internet zunehmend wichtiger werdende Basisqualifikationen. Dazu

zählt auch der flexible Rollenwechsel zwischen Ratsuchendem und Ratgeber, Lernendem und Moderator, Fragendem und Wissendem;

- es verschafft auch solchen Jugendlichen einen dezentralen Zugang zu Beratungsangeboten, die den herkömmlichen institutionalisierten Formen distanziert gegenüberstehen bzw. diese – aus welchen Gründen auch immer – nicht nutzen.<sup>6</sup>

## Information und gegenseitige Beratung im Internet

### Wichtige Teilkomponenten des Kommunikationssystems

Um den angestrebten Nutzen erreichen zu können, muss eine Plattform geschaffen werden, die es den Jugendlichen ermöglicht, sowohl Informationen *aus dem Internet abrufen zu können als auch über das Internet in Aktion mit anderen treten zu können.*

Nachfolgend werden die wichtigsten Teilkomponenten des Kommunikationssystems „Ausbildung“ skizziert. Es handelt sich um

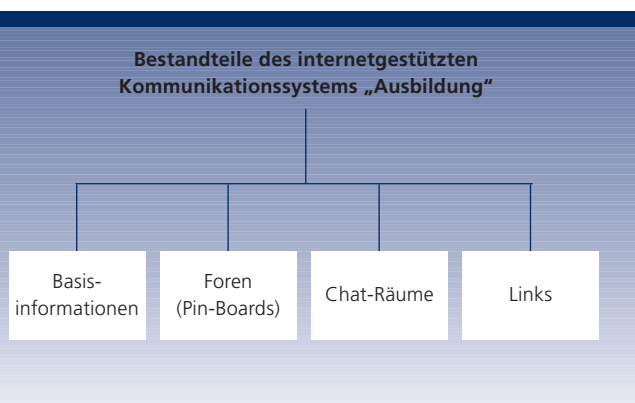
- Chat-Räume,
- Foren (Pin-Boards),
- Basis-Informationen und
- Links.

#### CHAT-RÄUME

Chat-Räume sind technische Möglichkeiten, bei denen der Internetnutzer nach Anmeldung unter einem frei gewählten Namen Fragen und Statements am PC eingibt, die andere am Chat beteiligte Nutzer sofort auf ihrem Monitor nachlesen und kommentieren können. Dabei kann auch der bisherige Verlauf des Chats bei einem späteren Einstieg nachvollzogen werden.

Im Rahmen des Kommunikationssystems werden zwei Arten von Chat-Räumen unterschieden: Zum einen gibt es Chat-Räume, die Jugendliche unter einem selbst gewählten Stichwort eröffnen und bei denen einer die Rolle des „Chat-Masters“ übernimmt und dann in Absprache mit den anderen Chat-Teilnehmern über Dauer und Nutzung ent-

scheidet. Von dieser simultanen Kommunikation der Internetbenutzer untereinander sind Chats zu trennen, die von Redakteuren zu bestimmten Zeiten und Themen angeboten werden und zu denen auch Bildungsexperten, Berufspraktiker oder Prominente herangezogen werden können, die sich zu beruflichen Fragen äußern. Hier besteht die Möglichkeit zur redaktionellen Steuerung in einem „Vorraum“ des eigentlichen Chats, da von der Redaktion vorab entschieden wird, welche Fragen oder Beiträge von allgemeinem Interesse sind und deshalb in den Chat gelangen.



#### FOREN (PIN-BOARDS)

Foren bzw. Pin-Boards ermöglichen ebenfalls einen von den Jugendlichen selbst bestimmten Kommunikationsaustausch; im Gegensatz zu den Chats ist jedoch keine simultane Anwesenheit im Internet erforderlich. Das Prinzip ähnelt dem eines „Schwarzen Bretts“. Der Jugendliche wählt sich in ein bestimmtes Forum (Thema) ein, dies könnte zum Beispiel „IT-Berufe“ oder „Ausbildungsabbruch: ja oder nein“ lauten. Er findet daraufhin eine Stichwortliste der aktuellen Beiträge der letzten 24 Stunden oder letzten Tage. Dann kann er:

- selbst eine bestimmte Frage zu dieser Stichwortliste hinzufügen und sich später über die eingegangenen Antworten informieren oder vom Webmaster per E-Mail benachrichtigen lassen, wenn Antworten vorliegen;
- ebenso auf Fragen und Probleme anderer Teilnehmer antworten;
- Kommentare zu Antworten geben, die andere Personen einem bestimmten Fragesteller mitgeteilt haben;
- auf eine eigene aktive Beteiligung verzichten und sich lediglich über die aktuellen Themen und Antworten informieren.

#### BASIS-INFORMATIONEN

Unter „Basis-Informationen“ wird ein rein auf die Vermittlung von Informationen bezogenes Angebot verstanden, das den kommunikativen Teil des Systems ergänzt. Län-

gere Texte sollten vermieden werden. Wo dies unabdingbar ist, wie z. B. bei Texten mit rechtlichen Regelungen, können diese als Dateien heruntergeladen werden. Eine besondere Bedeutung kommt den „Frequently Asked Questions (FAQs)“, einfachen Frage-Antwort-Sequenzen, zu. Thematisch gegliedert und in sprachlich lockerer Form finden die Jugendlichen hier Antworten auf die wichtigsten Fragen zur beruflichen Bildung.

Wichtigstes Ziel der „betreuten Informationstheke“ ist, den Jugendlichen in Analogie zum Modell der „cognitive maps“ strukturelle Konzepte zu vermitteln, wie sie bei der Bewältigung der an sie herangetragenen Anforderungen vorgehen können.<sup>7</sup> Es soll also eine Grundorientierung im Hinblick auf die notwendigen Handlungserfordernisse und Strategien bei typischen Problemstellungen (Berufswahl, Lehrstellensuche, Prüfungsvorbereitung, Ausbildungsabbruch etc.) gegeben werden („Was ist zu tun?“, „Wo gibt es Hilfe?“).

#### LINKS

Zu Institutionen, die für die Jugendlichen bei der Suche nach einer Berufsausbildung oder bei anderen Fragen von Interesse sein können, werden sogenannte „Links“ geschaltet. Links sind themenbezogene Hinweise auf andere Homepages, zu denen durch einfaches Anklicken des Links umgeschaltet wird. Ihnen kommen zwei Aufgaben zu: Zum einen sollen sie durch den unmittelbaren Zugriff zum Informationsangebot anderer Einrichtungen das Angebot des Kommunikationssystems „Ausbildung“ indirekt ergänzen. Zum anderen sollen sie so organisiert sein, dass sie dem Jugendlichen helfen, unterschiedliche Instanzen kennen zu lernen und die Struktur und Funktion dieser Einrichtungen im Bereich der beruflichen Bildung in Deutschland zu verstehen. Dabei ist anzustreben, dass der Jugendliche nach Angabe einer regionalen Kennziffer wie der Postleitzahl automatisch mit bestehenden regionalen Informationssystemen (z. B. dem Arbeitsamt oder der Kammer) verbunden wird.

Insgesamt sollte das System so konstruiert sein, dass es nicht erforderlich ist, Jugendliche erst über Schulungen zur Nutzung desselben zu bewegen. Vielmehr muss die Konzeption an das herkömmliche Verhalten der Jugendlichen im Internet, vor allem an das spielerische Suchverhalten und assoziative Vorgehen bei der Informationsbeschaffung, angepasst sein. Geeignete Navigationstechniken und Visualisierungen der Inhalte sind hierfür notwendig.<sup>8</sup> Die Internetseiten müssen gerade auch in der Freizeit und bei der Nutzung von zu Hause aus eine hohe Attraktivität besitzen. Dazu ist erforderlich, dass das System nicht nur beim Finden und beim Abruf von Informationen hilfreich ist, sondern vor allem kommunikative Bedürfnisse befriedigt.

## Redaktionelle Betreuung des Kommunikationssystems

Ein derartiges Kommunikationssystem erfordert neben den entsprechenden technischen Ressourcen die Bereitstellung einer entsprechenden Anzahl von Redakteuren und Web-Mastern, die es dauerhaft und professionell betreuen. Zu ihren Aufgaben zählt die ständige Aktualisierung und Anpassung des Angebotes, die Einrichtung und Pflege der „Informationstheke“ sowie einer Nachrichtenseite, die Kommunikation mit den Nutzern (Aufnahme und Umsetzung von Kritik und Anregungen), die regelmäßige Suche nach interessanten Internetseiten und deren Bewertung und Einbindung (Links), die Vorbereitung und Durchführung der Chats mit Experten und Prominenten sowie Werbung innerhalb und außerhalb des Internets für das Kommunikationssystem. Das Personal erhält den Status von unabhängigen Journalisten und Redakteuren. Der Redaktion wird ein ehrenamtlich tätiger Beirat zur Seite gestellt, der sich in der Mehrheit aus Auszubildenden rekrutiert. Hier ist beispielsweise an Auszubildende der neuen IT- und Medienberufe gedacht. Die übrigen Beiratsmitglieder stammen aus Institutionen der beruflichen Bildung.

## Evaluation und wissenschaftliche Begleitung

Eine weitere zentrale Aufgabe des Redaktionsgremiums ist die ständige Evaluation der Nutzung der verschiedenen Angebote des Kommunikationssystems durch die Jugendli-

chen („formative Evaluation“).<sup>9</sup> Seine Aufgabe ist es, zu überprüfen, ob das Angebot angenommen wird, wie es genutzt wird und wie die Ziele, die mit dem Aufbau des Kommunikationssystems verbunden sind, noch besser erreicht werden können. Neben offenen Befragungen der Nutzer zu ihren Einschätzungen können auch objektive Nutzungsdaten über Logfiles erhoben werden. Inwieweit das Kommunikationssystem als Datenquelle für die Berufsbildungsforschung genutzt werden kann, muss mit den Nutzern abgesprochen werden. Hier sind klare Regelungen erforderlich, um den Eindruck eines „Spitzelinstruments“ zu vermeiden.

## Fazit

Das Kommunikationssystem „Ausbildung“ soll in Abgrenzung und Ergänzung zu anderen, rapide wachsenden Informationsangeboten im Netz insbesondere die kommunikativen Fähigkeiten von Jugendlichen und ihre Bedürfnisse nach Selbstorganisation ihres Informationsaustausches fördern. Deshalb liegt der Schwerpunkt nicht auf der Entwicklung eines umfassenden Informations-Servers, sondern auf dem Aufbau eines Kommunikationssystems, das möglichst viel Verantwortung und Gestaltungsmöglichkeiten bei den Jugendlichen selbst belässt.<sup>10</sup> Wichtiger als das Prinzip „Alle Informationen aus einer Hand“ erscheint die Entwicklung eines farbigen und lebendigen Informationsaustauschzentrums im Internet, das mit den Fähigkeiten, der Phantasie, Kreativität und dem Verantwortungsbewusstsein der Jugendlichen rechnet und diese konsequent im Rahmen der Möglichkeiten des Internets fördert. ■

### Anmerkungen

- 1 Das Konzept ist im Rahmen des BIBB-Forschungsprojektes 2.1004 „Übergang an der ersten Schwelle. Aufbau eines Beobachtungs- und Informationssystems“ erarbeitet worden.
- 2 Vgl. Ertelt, B.-J.; Seidel, G.: Informationsstrukturen und Problemtypen im beruflichen Beratungsgespräch – Ansätze für eine praxisbezogene Begleitforschung. In: Ertelt, B.-J.; Hofer, M. (Hrsg.): Theorie und Praxis der Beratung. Beratung in Schule, Familie, Beruf und Betrieb (BeitrAB 203), Nürnberg, 1996, S. 203–235. Hier: S. 203.
- 3 Vgl. Schröder, H.: Der Nutzen der Berufsberatung aus Sicht der Berufswähler. Anmerkungen zu einem Forschungs-
- 4 Vgl. Fobe, K.; Minx, B.: Berufswahlprozesse im persönlichen Lebenszusammenhang. Jugendliche in Ost und West an der Schwelle von der schulischen in die berufliche Ausbildung (BeitrAB 196), Nürnberg 1996. Hier S. 12.
- 5 Vgl. Döring, N.: Lernen und Lehren im Internet. In: Batinic, B. (Hrsg.): Internet für Psychologen, Kapitel 15, Göttingen 1997.
- 6 Auch wenn die Anzahl der Jugendlichen mit Internetzugang in den letzten Jahren extrem zugenommen hat, muss davon ausgegangen werden, dass auch dieses Angebot noch längst nicht allen Jugendlichen zur Verfügung steht. Benachteiligt sind vor allem Jugendliche aus finanziell schlechter gestellten Familien sowie Migrantenkinder. Die Bekanntmachung des Kommunikationssystems an Orten mit freiem Internetzugang (Schulen, Jugendzentren) kann zumindest teilweise Abhilfe schaffen.
- 7 Vgl. Naevecke, St.: Orientierungsprobleme beim Übergang von der Berufsausbildung in das Beschäftigungssystem und Ansätze zu Vermittlung informationeller Kompetenz. In: Kutscha, G. (Hrsg.): Regionale Berufsbildungs-Informationssysteme, a. a. O., S. 61–67. Hier: S. 66 und S. 62.
- 8 Vgl. Nielsen, J.: Erfolg des Einfachen. Jakob Niensens Web Design, München 2000.
- 9 Vgl. Bortz, J.; Döring, N.: Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler, Berlin 1995, S. 106 ff.
- 10 Gerade im internetgestützten Informationsaustausch und weniger im bloßen Internetabruf liegen wichtige Ansatzpunkte zur Förderung des Aufbaus handlungsrelevanten Wissens. Vgl. auch: Bullinger, H.-J.; Müller, M.; Ribas, M. (2000): Wissensbasierte Informationssysteme. 2. Aufl., Stuttgart.