

Bankazubis.de

Auswertung der Online-Befragung

1	Vorbemerkung.....	1
2	Durchführung und Zielsetzung.....	1
3	Stichprobe.....	2
4	Ergebnisse	2
4.1	Nutzerinnen und Nutzer	2
4.2	Zugang zum Internet	5
4.3	Nutzung von Bankazubis.de und der Community	6
4.4	Bekanntheitsgrad von Bankazubis.de	7
4.5	Inhalt und Gestaltung von Bankazubis.de.....	8
4.6	Werbung bei Bankazubis.de.....	10
5	Ansprechpartner	11

1 Vorbemerkung

Im September 2003 führte die Forschungsgruppe SALSS im Auftrag des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) eine Befragung zur Nutzung von Online-Communities für die berufliche Aus- und Weiterbildung durch. Diese Erhebung ist Teil des BIBB-Forschungsprojektes „Nutzung von Online-Communities für arbeitsplatznahes, informelles Lernen“. Weitere Informationen unter <http://www.bibb.de> .

Bankazubis.de war neben drei weiteren ausbildungsbezogenen Communities an der Online-Befragung beteiligt. Der (noch unveröffentlichte) Endbericht des BIBB liegt uns mittlerweile vor. Da die Ergebnisse leider nur für die Gruppe aller ausbildungsbezogenen Communities¹ analysiert wurden, haben wir uns zu einer eigenen Befragung entschieden. Dazu wurden einige Fragen aus dem Fragebogen des BIBB übernommen und durch eigene auf das Angebot von Bankazubis.de abgestimmte Fragen ergänzt.

2 Durchführung und Zielsetzung

Im Zeitraum vom 11.02.2004 bis 17.02.2004 wurden die Nutzerinnen und Nutzer von Bankazubis.de in einer Online-Erhebung befragt. Von Interesse war dabei,

- einen Überblick über die Zusammensetzung der Community zu erhalten,
- in welcher Form und Intensität die Community genutzt wird,
- wie die Inhalte und die Gestaltung der Website beurteilt werden.

¹ Insgesamt 814 Fragebögen wurden im Rahmen des Forschungsprojektes ausgewertet, davon entfielen 423 auf die Gruppe der ausbildungsbezogenen Communities. Von Bankazubis.de haben 343 Nutzerinnen und Nutzer teilgenommen, dies entspricht einem Anteil von 81 % an der Gruppe der ausbildungsbezogenen Communities.

Der Fragebogen umfasste dazu insgesamt 37 Fragen, die im Wesentlichen auf die Zielgruppe Auszubildende zur Bankkauffrau / zum Bankkaufmann (Bankauszubildende) sowie junge Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger bei Kreditinstituten ausgerichtet waren. Die Bearbeitungsdauer betrug etwa 10 Minuten.

Um auf die Befragung aufmerksam zu machen, wurde auf der Startseite hingewiesen sowie per E-Mail ein Newsletter an mehr als 5.000 registrierte Community-Mitglieder verschickt.

Die Ergebnisse aus der Online-Erhebung sollen letztendlich dazu genutzt werden, das Angebot von Bankazubis.de zu verbessern und eventuell zu erweitern. Wer an fundierten wissenschaftlichen Informationen zum Thema Online-Communities interessiert ist, sei auf das oben genannte Forschungsprojekt des BIBB verwiesen.

3 Stichprobe

Insgesamt gab es im Befragungszeitraum 708 Kontakte. Aus 485 Fragebögen konnten die Daten verwertet werden. Die Beteiligungsquote lag damit bei 69 %.

Nur bei zwei Fragebögen wurde nach den ersten drei Fragen abgebrochen; diese gehen nicht in die Auswertung ein. Bei weiteren zwölf Fragebögen wurde erst innerhalb der letzten Hälfte abgebrochen; da wesentliche Fragen in den ersten zwei Dritteln beantwortet worden sind, werden die Daten in die Stichprobe einbezogen.

Die geringe Abbruchquote lässt darauf schließen, dass sich unter den Befragten kaum Gelegenheitssurfer befunden haben müssen, sondern regelmäßige Nutzerinnen und Nutzer von Bankazubis.de.

4 Ergebnisse

4.1 Nutzerinnen und Nutzer

Zur Einführung werden im Folgenden einige Basisdaten dargestellt und mit weiteren statistischen Informationen ergänzt und verglichen. Unter anderem wurde der Datenbestand über die registrierten Community-Mitglieder bei Bankazubis.de (Mitgliederdatenbank) herangezogen.²

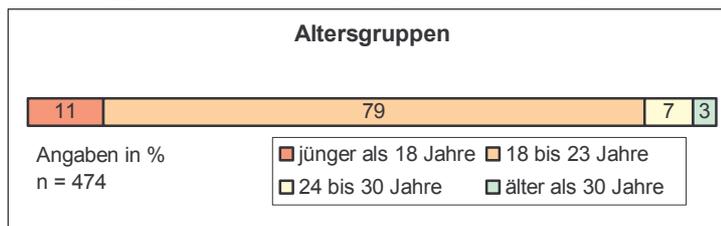
61 % der Befragten sind weiblichen **Geschlechts**. Die Verteilung entspricht damit der vom DIHK veröffentlichten Angaben über die bestehenden Ausbildungsverträge in der entsprechenden Berufsgruppe für das Berichtsjahr 2002.³

Das durchschnittliche **Alter** beträgt 21 Jahre. Mehr als 91 % der Nutzerinnen und Nutzer sind nicht älter als 23 Jahre. Was darauf zurückzuführen ist, dass die Berufsausbildung – meist im Anschluss an das Abitur – bis zum 23. Lebensjahr abgeschlossen wird. Die Gruppe der 24-

² Insgesamt 1195 Community-Mitglieder, die sich im Zeitraum der Online-Erhebung nachweislich bei Bankazubis.de eingeloggt haben.

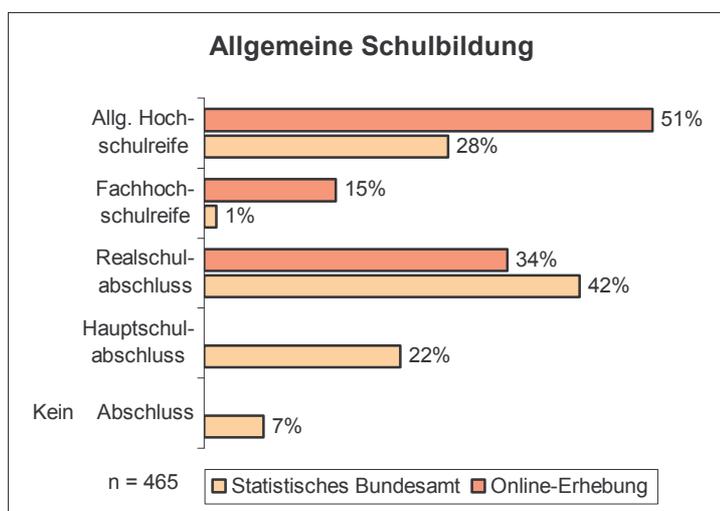
³ Deutscher Industrie- und Handelstag, Prüfungsstatistik Berichtsjahr 2002, <http://www.dihk.de/inhalt/themen/ausundweiterbildung/zahlen/pruefungsstatistik.pdf> (20.02.2004)

bis 30-Jährigen umfasst hauptsächlich ehemalige Auszubildende, der Anteil an den Befragten beträgt 7 %. Unter der mit 3 % kleinsten Gruppe (älter als 30 Jahre) sind überwiegend Lehrerinnen und Lehrer sowie Ausbilderinnen und Ausbilder zu finden. Ein Vergleich mit den Informationen aus der Mitgliederdatenbank zeigt, dass sich die letztgenannte Gruppe besonders aktiv an der Online-Erhebung beteiligt hat.



Die Verteilung der Befragten auf die einzelnen **Bundesländer** fiel sehr unterschiedlich aus. Im Vergleich zu den aktuellen Bevölkerungszahlen⁴ sind überdurchschnittlich viele Nutzerinnen und Nutzer aus Nordrhein-Westfalen, Bayern, Hessen sowie Rheinland-Pfalz vertreten. Die Bedeutung von Frankfurt, Düsseldorf und München als Finanzzentren spielt dabei sicherlich eine wichtige Rolle. Zudem ist das zweitgrößte Kreditinstitut in Deutschland – die Bayerische Hypo- und Vereinsbank, schwerpunktmäßig in Bayern vertreten. Eine außerordentlich geringe Nutzung des Angebots ist bei Personen aus Baden-Württemberg festzustellen. Dies ist anscheinend darauf zurückzuführen, dass Bankauszubildende in Baden-Württemberg als einzige nicht an der bundeseinheitlichen Abschlussprüfung teilnehmen und dass ihnen bei Bankazubis.de nicht die notwendigen Informationen zur Prüfungsvorbereitung angeboten werden. Eine Analyse der Angaben in der Mitgliederdatenbank zeigte ähnlich starke Abweichungen zu den Vergleichszahlen des Statistischen Bundesamtes auf.

Erwartungsgemäß konnte ein relativ hohes Niveau an **allgemeiner Schulbildung** festgestellt werden. Die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer besitzt Abitur. Die nebenstehende Abbildung soll dies anhand eines Vergleichs mit den Absolventenzahlen allgemein bildender Schulen des Schuljahres 2001/2002⁵ verdeutlichen:

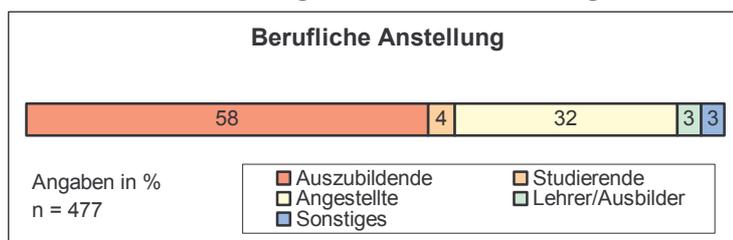


Von den Befragten absolvieren bzw. absolvierten 94 % eine **Berufsausbildung** zur Bankkauffrau / zum Bankkaufmann, jedoch nur 3 % in anderen Berufsgruppen. Insgesamt 13 % nutzen bzw. nutzten die Möglichkeit zur Fortbildung. Hierbei werden überwiegend die Angebote der Bankakademie sowie der regionalen Sparkassenakademien und des genossenschaftlichen Bankcollegs genutzt. Ebenfalls 13 % sind Studierende an bzw. Absolventen von Universitäten und Fachhochschulen. Im Mittelpunkt stehen die wirtschaftswissenschaftlichen Studiengänge. 4 % der Befragten sind bzw. waren an einer Berufsakademie oder Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie eingeschrieben.

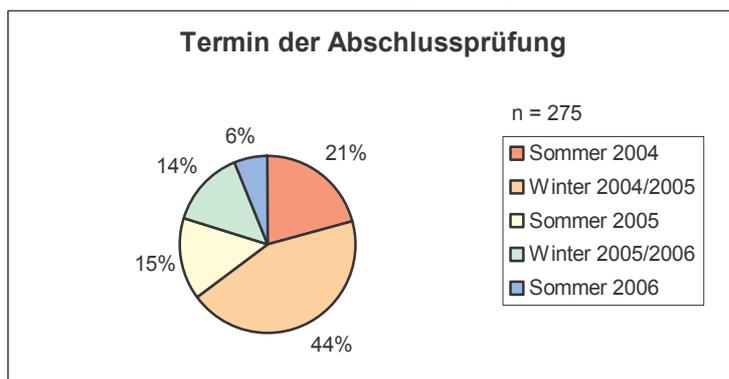
⁴ Statistisches Bundesamt Deutschland, Bevölkerungsstatistik, <http://www.destatis.de/jahrbuch/jahrta1.htm> (20.02.2004)

⁵ Statistisches Bundesamt Deutschland, Bildungsstatistik, <http://www.destatis.de/basis/d/biwiku/schultab16.htm> (20.02.2004)

Die Frage nach der **Berufstätigkeit** ergab folgendes: 58 % der Nutzerinnen und Nutzer befinden sich in einer beruflichen Ausbildung – wie bereits festgestellt wurde hauptsächlich zur Bankkauffrau / zum Bankkaufmann. Darauf folgt die Gruppe der Angestellten mit 32 %. Um den relativ hohen Wert richtig zu interpretieren, muss darauf hingewiesen werden, dass die Online-Erhebung kurz nach dem Ende der Abschlussprüfung zum Termin Winter 2003/2004 stattgefunden hat. Viele Auszubildende sind in den zurückliegenden Wochen in ein Arbeitsverhältnis übernommen wurden. Ein Studium absolvieren nur 4 %, obwohl dies 13 % bei ihrer angestrebten bzw. abgeschlossenen Berufsausbildung angegeben haben. Dies kann folgende Gründe haben: Bei einem ausbildungs- bzw. berufsbegleitenden Studium ordnete sich die oder der Befragte den Auszubildenden/Angestellten zu. Zukünftige Studierende überbrücken die Zeit bis zum Beginn des nächsten Semesters mit einem befristeten Arbeitsverhältnis. Das Studium wurde bereits abgeschlossen; dies trifft insbesondere auf die Lehrerinnen und Lehrer unter den Befragten zu.

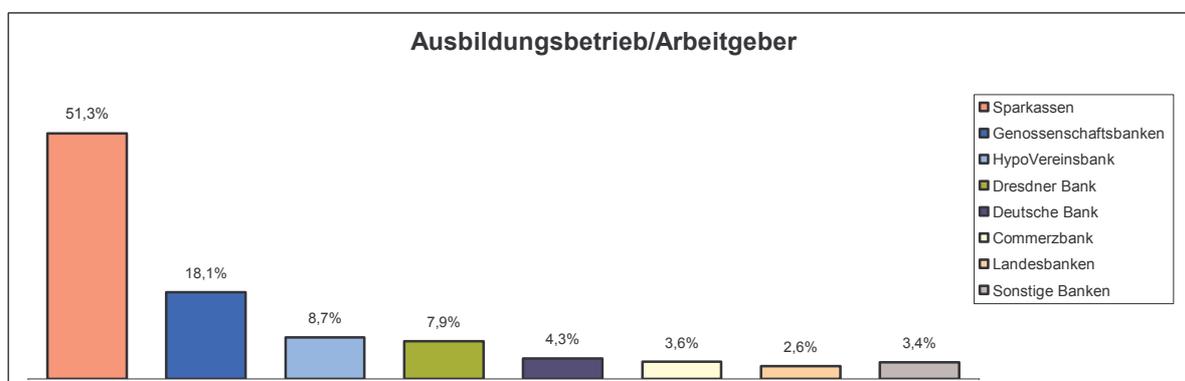


Die Auszubildenden unter den Nutzerinnen und Nutzern verteilen sich sehr unterschiedlich auf die kommenden **Abschlussprüfungstermine**. Besonders stark vertreten sind die



kommenden beiden Termine im Sommer 2004 mit 21 % und im Winter 2004/2005 mit 44 %. Da die Bankausbildung regelmäßig innerhalb von zweieinhalb Jahren absolviert wird, sind die Auszubildenden zum Winter-Termin häufiger anzutreffen. Die jüngeren Jahrgänge verteilen sich regelmäßig über die restlichen Termine.⁶

Im Fragebogen selbst wurden keine Daten zum **Ausbildungsinstitut** bzw. zum **Arbeitgeber** erhoben. Die bereits vorliegenden Informationen aus der Mitgliederdatenbank⁷ sollen an dieser Stelle ergänzend aufgeführt werden. Es wurden nur Kreditinstitute berücksichtigt.



⁶ Unter den Auszubildenden mit Prüfungstermin Sommer 2006 sind zum Erhebungszeitpunkt nur diejenigen mit einer dreijährigen Berufsausbildung vorzufinden.

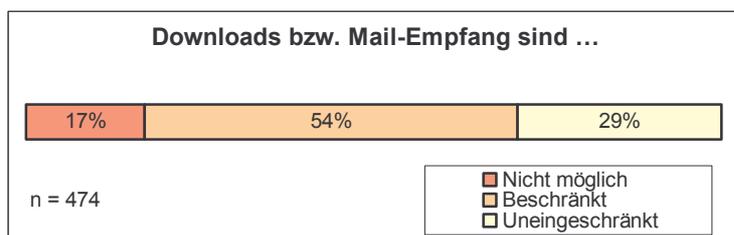
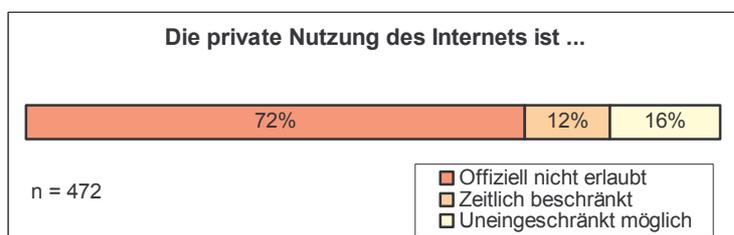
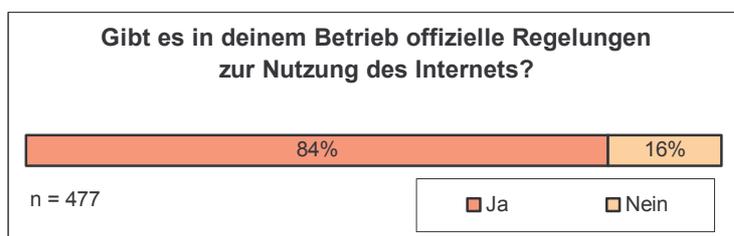
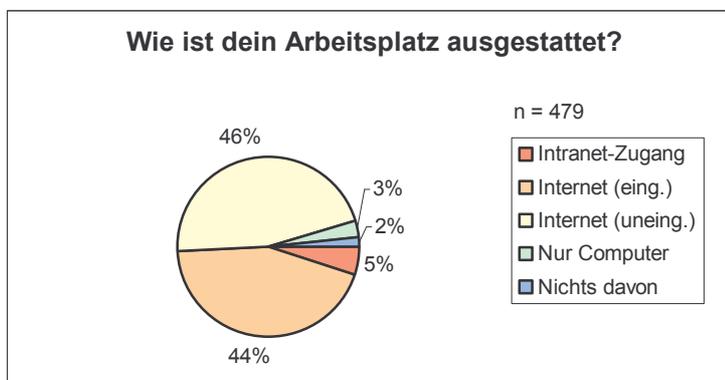
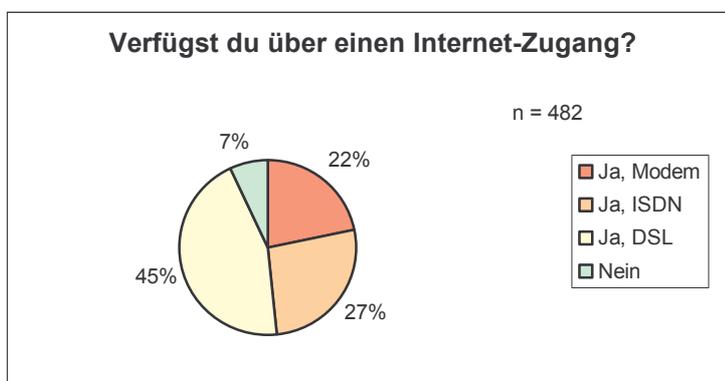
⁷ Abweichend wurde die gesamte Datenbank mit einer Stichprobe von 3024 am 22.02.2004 ausgewertet.

4.2 Zugang zum Internet

Zunächst sollen die Zugangsmöglichkeiten zum Internet näher betrachtet werden: 93 % der Befragten besitzen zu Hause einen **Internetzugang** und 90 % am Arbeitsplatz. Davon haben 83 % die Möglichkeit das Internet sowohl von zu Hause als auch im Betrieb zu nutzen.

Bei der Frage nach der EDV-Ausstattung des Arbeitsplatzes mussten allerdings erhebliche Korrekturen vorgenommen werden, da scheinbar die Abgrenzung der Begriffe Intranet und Internet nicht bei allen Befragten bekannt war. Teilweise wurde angegeben, dass der Arbeitsplatz nur über einen Intranet-Zugang verfügt, obwohl Bankazubis.de auch während der Arbeitszeit genutzt wird.

Die **Internetnutzung** ist insgesamt sehr intensiv. 79 % der Befragten gebrauchen das Internet täglich für private oder berufliche Zwecke.



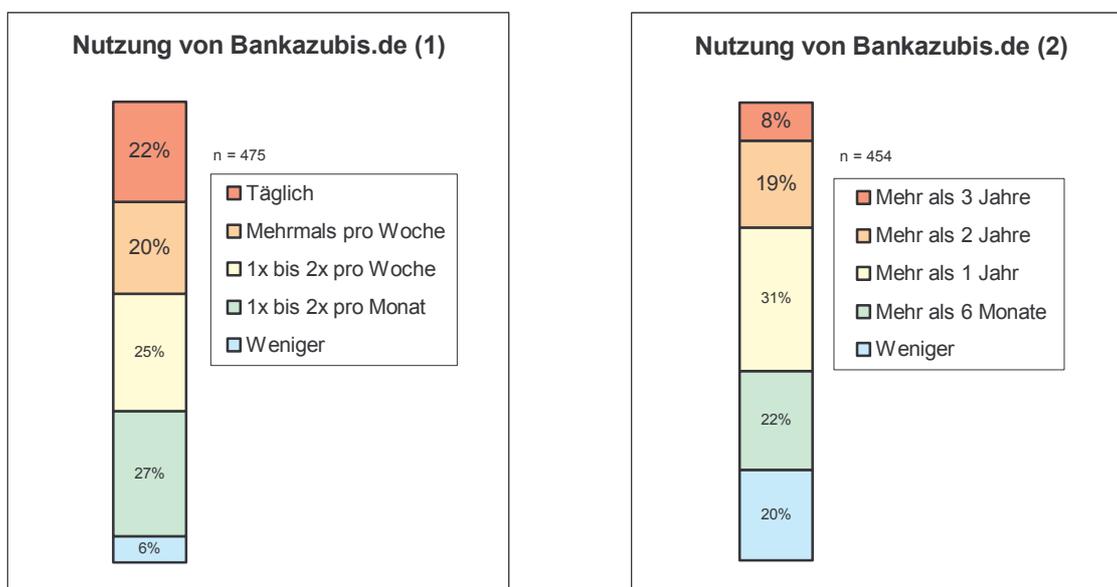
In den folgenden Grafiken werden die Ergebnisse zu Fragen der **Regulierung der betrieblichen Internetnutzung** zusammengefasst. Die Intensität der Nutzung von Bankazubis.de während der Arbeitszeit wird jedoch nicht beeinflusst von etwaigen Einschränkungen beim Zugang zum Internet.

4.3 Nutzung von Bankazubis.de und der Community

Von den Befragten sind 93 % bei Bankazubis.de als **Community-Mitglied** registriert. In der Altersgruppe 24 bis 30 Jahre ist die Quote am niedrigsten, 12 % der Nutzerinnen und Nutzer sind davon nicht registriert.

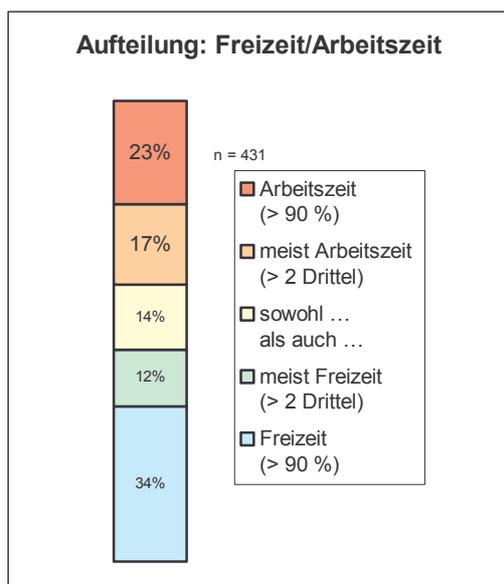
Das Angebot von Bankazubis.de wird sehr häufig in Anspruch genommen. Zwei Drittel der Nutzerinnen und Nutzer besuchen die Website mindestens einmal wöchentlich, 22 % sogar täglich. Aus den monatlichen Aufzeichnungen der Logfiles lässt sich eine sehr hohe Verweildauer von durchschnittlich 20 Minuten pro Besuch ermitteln. Zwischen der Intensität der allgemeinen Internetnutzung zur **Nutzung von Bankazubis.de** sind jedoch keine Zusammenhänge zu erkennen.

Bankazubis.de ist seit August 2000 online. Ein Zwölftel der Befragten nutzen das Angebot mehr als drei Jahre, also bereits seit den Anfängen dieser Website. Die Gruppe derjenigen, die Bankazubis.de seit mehr als 2 Jahre besuchen, besteht überwiegend aus Personen die nicht mehr in einer Berufsausbildung sind (Lehrer, Ausbilder, Angestellte, u.ä.).



Bei einem Vergleich des **Nutzungsbeginns** und des Abschlussprüfungstermins kann bei der Gruppe der befragten Auszubildenden folgendes unterstellt werden:

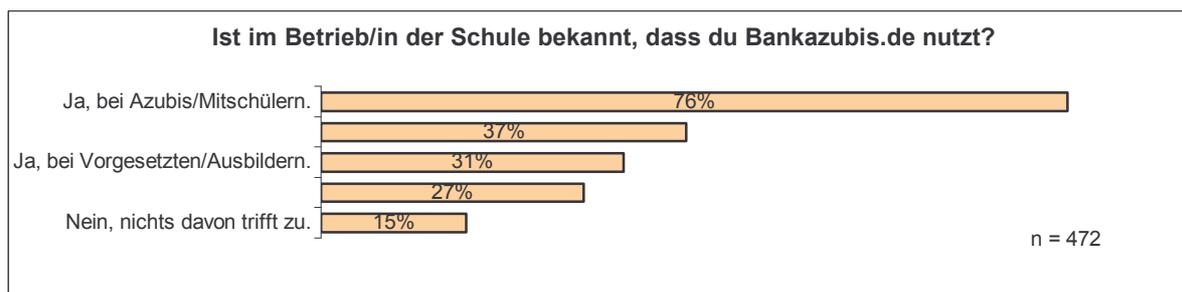
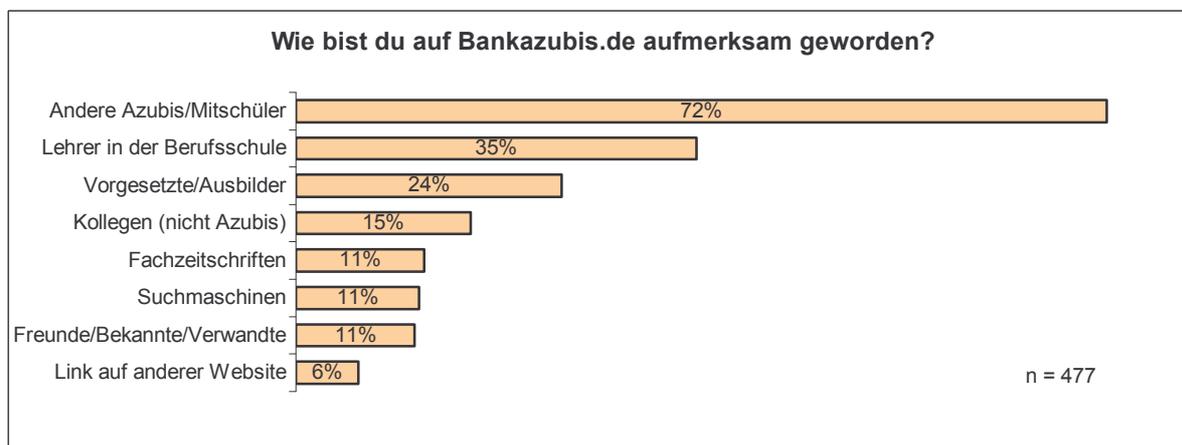
- Etwa 10 % nutzen Bankazubis.de bereits ein bis anderthalb Jahre vor Ausbildungsbeginn, z.B. während der Ausbildungsplatzsuche.
- Ein Viertel der Auszubildenden besucht die Website seit Aufnahme der Ausbildung bzw. kurz vor Beginn des ersten Lehrjahres.
- Bis zu 30 % nehmen die Community erstmalig in den ersten Monaten ihrer Ausbildung in Anspruch.
- Der Rest nutzt erfahrungsgemäß spätestens zur Vorbereitung auf die Zwischen- oder Abschlussprüfung die Informations- und Austauschmöglichkeiten bei Bankazubis.de.

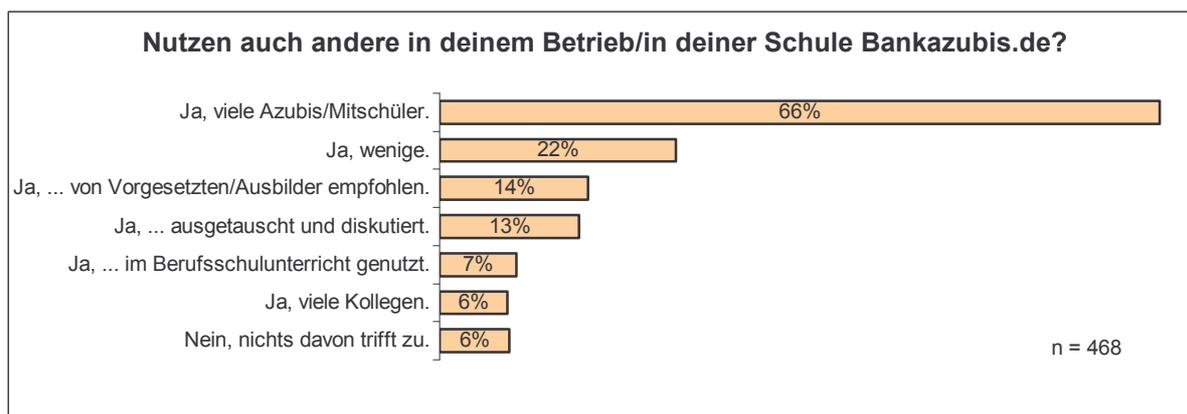


Die Frage von **welchem Ort** aus Bankazubis.de regelmäßig genutzt wird, beantworteten 75 % der Befragten mit „Zu Hause“ und 70 % mit „Büro, Schule, Uni, o.ä.“. Insgesamt 45 % nutzen die Website sowohl am heimischen PC als auch am Arbeitsplatz. Bei Freunden, Bekannten oder Verwandten wird die Community nur zu 6 % genutzt. Wobei Befragte ohne einen eigenen privaten Internetzugang diese Möglichkeit weniger in Anspruch nehmen als Befragte mit einem Zugang. Sie nutzen demnach das Angebot fast ausschließlich vom Arbeitsplatz aus. Darüberhinaus wurden danach gefragt, wie sich die Nutzung von Bankazubis.de **auf Freizeit und Arbeitszeit verteilt** (siehe nebenstehende Abbildung). Insgesamt ergab sich kein einheitliches Bild.

4.4 Bekanntheitsgrad von Bankazubis.de

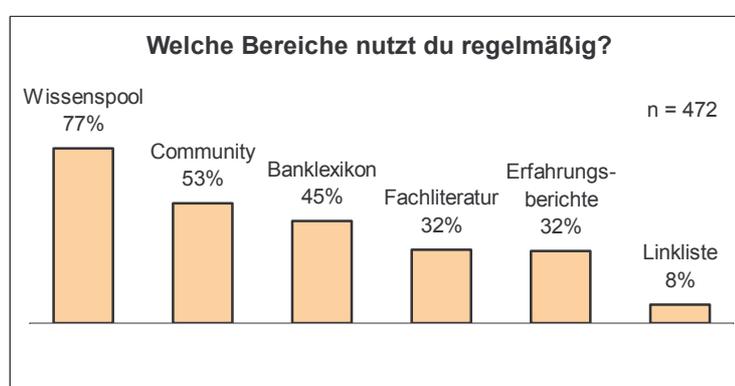
Die Befragten wurden auf Bankazubis.de insbesondere durch **Mund-zu-Mund-Propaganda** aufmerksam. Als mit Abstand wichtigste Gruppe sind hier andere Auszubildende im Betrieb und Mitschüler in der Berufsschule (72 %) zu nennen, außerdem Lehrerinnen und Lehrer (35 %) sowie Ausbilderinnen und Ausbilder (24 %). Über Fachzeitschriften haben ca. 11 % der Befragten Bankazubis.de kennengelernt. Dabei ist zu erwähnen, dass bisher zwei Artikel in der „Bankfachklasse“ und ein ausführlicher Artikel im Oktober 2003 in der „Sparkassen-Zeitung“ erschienen sind.



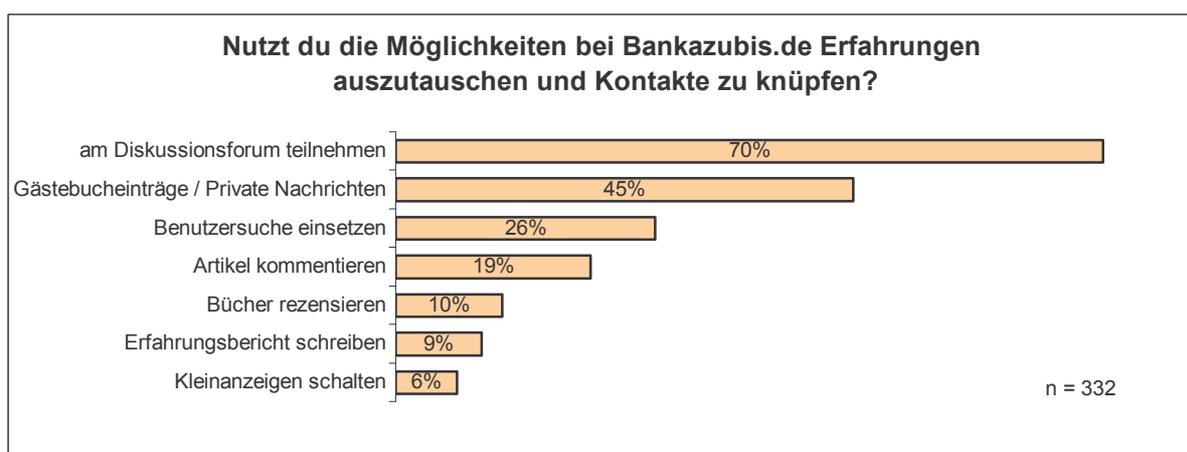


4.5 Inhalt und Gestaltung von Bankazubis.de

Die **Kernbereiche** von Bankazubis.de sind der Wissenspool sowie die Community. Mehr als drei Viertel bzw. mehr als die Hälfte der Befragten nutzen diese Rubriken von Bankazubis.de. Nur jeder Zwölfte nutzt die Linkliste, diese wurde bisher auch nicht redaktionell verwaltet.

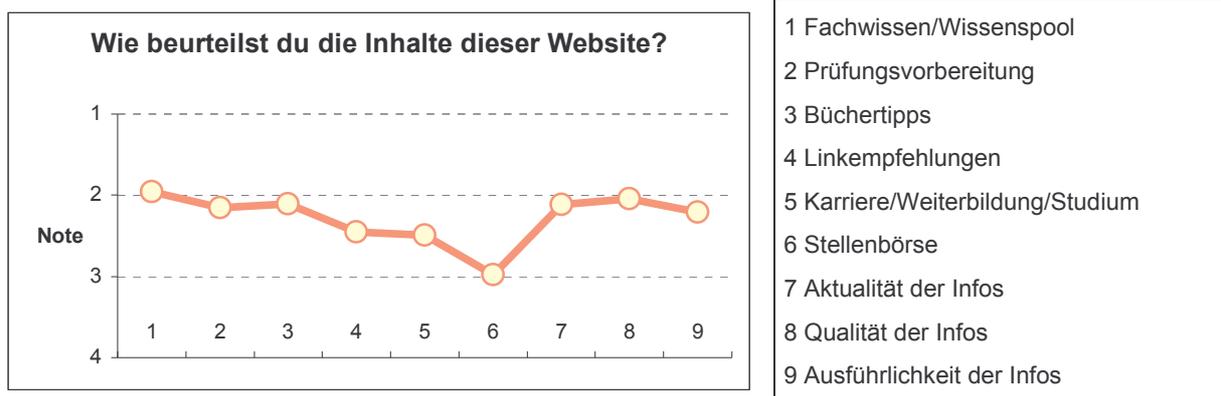


Von den regelmäßigen **Community**-Nutzerinnen und -Nutzern wird am meisten das öffentliche Diskussionsforum sowie die Möglichkeiten zum privaten Austausch über Gästebuch-einträge und persönliche Nachrichten in Anspruch genommen. Die zuletzt aufgenommene Funktion zur Schaltung von Kleinanzeigen wird mit nur 6 % noch nicht so häufig genutzt.



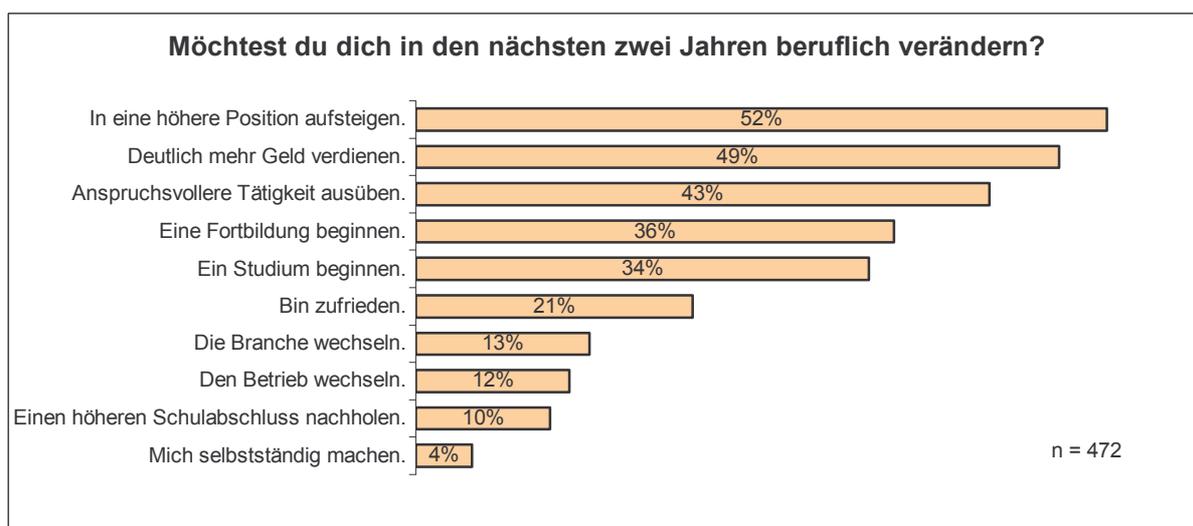
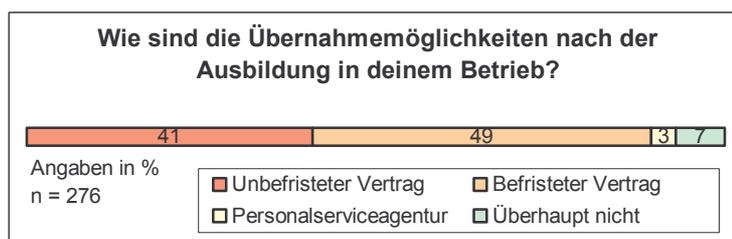
Im Fragebogen wurde außerdem danach gefragt, welche **Inhalte** als **überflüssig** empfunden werden bzw. welche **ergänzt** werden sollten. Die Ergebnisse werden im Diskussionsforum von Bankazubis.de vorgestellt und können dort ggf. diskutiert werden.

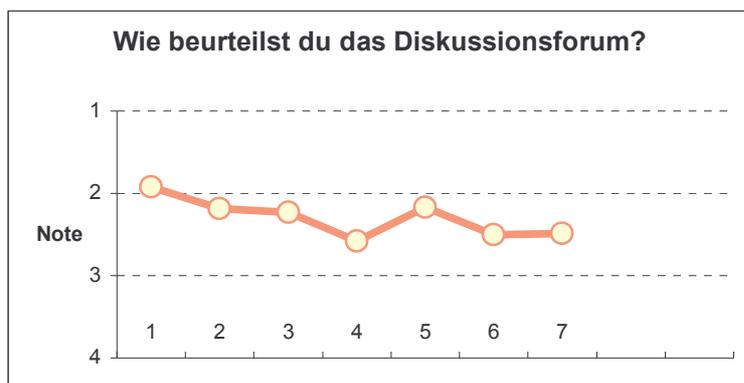
Bei den folgenden Fragen ging es darum Inhalt und Gestaltung zu bewerten:



Die **Inhalte** werden insgesamt mit einem „gut“ bewertet. Die Bereiche, in denen bisher nur wenig Informationen zu finden sind (Linkempfehlungen und Karrieretipps), wurden am schlechtesten beurteilt bzw. es wurde überhaupt keine Bewertung vorgenommen. Für die Zukunft wird angestrebt, diese Bereiche weiter auszubauen. Auffällig ist, dass die Stellenbörse mit einem „befriedigend“ benotet worden ist, obwohl seit November 2003 keine Stellenbörse über einen Kooperationspartner bei Bankazubis.de eingebunden ist. Immerhin haben bei diesem Punkt nur 53 % der Befragten eine Bewertung gemacht.

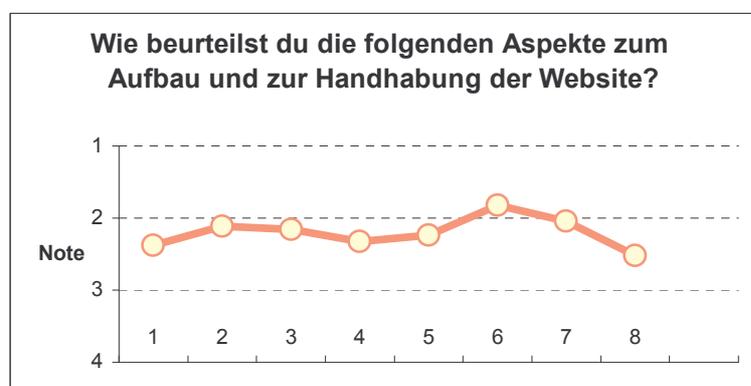
Der Bedarf und die Bedeutung von **Jobangeboten und Karrieretipps** im Umfeld von Bankazubis.de soll anhand der folgenden Ergebnisse aus der Online-Erhebung noch verdeutlicht werden:





- 1 Themenvielfalt
- 2 Übersichtlichkeit
- 3 Funktionalität
- 4 Persönliche Relevanz der Fragen
- 5 Umgang der Administratoren mit Teilnehmern
- 6 Fachliche Qualität der Beiträge
- 7 Ausdrucksweise und Umgangston untereinander

Auch das **Diskussionsforum** schnitt mit dem Gesamturteil „gut“ ab. Am schlechtesten wurde die Relevanz der Fragen für den Forumsteilnehmer persönlich bewertet. Dies ergibt sich beispielsweise daraus, dass das Diskussionsforum von einem Community-Mitglied bei Fragen zu Ausbildungsinhalten in Anspruch genommen wird und die anderen Mitglieder ihre Hilfe anbieten, für sich selbst darin allerdings keinen direkten Nutzen sehen.

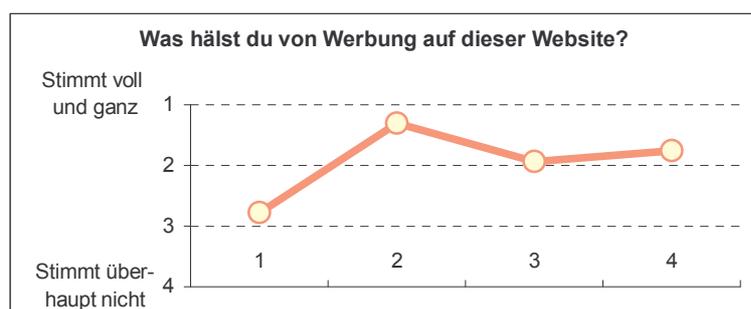


- 1 Schnelligkeit des Seitenaufbaus
- 2 Stabilität des Systems
- 3 Aufbau/Gliederung der Website
- 4 Menüführung Navigation
- 5 Übersichtlichkeit der einzelnen Seiten
- 6 Lesbarkeit der Texte
- 7 Farbgestaltung
- 8 Einsatz von Fotos und Grafiken

Ebenfalls mit „gut“ wurde die **Gestaltung** von Bankazubis.de beurteilt. Positiv beurteilt wird die Lesbarkeit der Texte. Unterhalb des Durchschnitts liegen insbesondere der mangelnde Einsatz von Fotos und Grafiken sowie die Schnelligkeit des Seitenaufbaus. Mit dem nächsten Relaunch (Überarbeitung) der Website wird angestrebt, die Schnelligkeit und Navigation zu verbessern.

4.6 Werbung bei Bankazubis.de

Zwar stimmt die Mehrheit der Befragten der Aussage zu, dass **Werbung** notwendig und daher akzeptabel sei, doch wird die Einblendung von Werbebannern und Pop-Ups in erster Linie als störend und wenig informativ bewertet.



- 1 Werbung ist informativ.
- 2 Pop-Ups sind nervig.
- 3 Werbung ist störend.
- 4 Werbung ist zur Finanzierung der Website anscheinend notwendig und daher akzeptabel.

Die wenigsten Nutzerinnen und Nutzer von Bankazubis.de setzen jedoch Spezialsoftware, z.B. Webwasher (9 %) oder Optionen in ihrem Browser, z.B. Pop-Up-Sperre (18 %) ein, um Werbung zu unterdrücken.

5 Ansprechpartner

Patrick Wolf
- Idee, Technik -

Nördliches Sandfeld 3
29308 Winsen (Aller)

Telefon: 05143 / 912475
E-Mail: patrickwolf@bankazubis.de

Katja Roßburg
- Marketing, Finanzen -

Lukasstraße 12a
50823 Köln

Telefon: 0221 / 9910395
E-Mail: katjarossburg@bankazubis.de