



Arbeitsmarktservice
Österreich

Erfassung von ArbeitnehmerInnen- Gesichtspunkten bei der Identifizierung „zukünftiger Qualifikationsbedarfe“

**Pilotprojekt für ergänzende
Erhebungen im Zuge der Aktivitäten
des „Standing Committee on New
Skills“**

Projektleitung AMS:
Maria Hofstätter, Petra Tamler

Projektleitung öibf:
Roland Löffler, Norbert Lachmayr, Martin Mayerl
Projektleitung ibw:
Wolfgang Bliem



Wien, Februar 2012

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Österreich

Bundesgeschäftsstelle

ABI/Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation

Maria Hofstätter, Petra Tamler

A-1200 Wien, Treustraße 35-43

Tel: (+43 1) 331 78-0

ISBN 978-3-85495-...

Inhalt

1. Ausgangslage und Projektziel.....	4
2. Projektdesign und Vorgangsweise.....	5
2.1. Struktur der Workshops und der Fokusgruppen	5
2.2. Auswahl der TeilnehmerInnengruppen und Rekrutierung der TeilnehmerInnen	5
2.3. Organisation und Durchführung der Workshops.....	6
3. Ergebnisse der Fokusgruppen.....	9
3.1. Qualifikationsbedarfe im Branchencluster „Maschinen/KfZ/Metall“	9
3.1.1. Fachspezifische Qualifikationsbedarfe.....	9
3.1.2. Fachübergreifende Qualifikationsbedarfe	10
3.2. Qualifikationsbedarfe im Branchencluster „Büro und Verwaltung“	12
3.3. Rahmenbedingungen der Weiterbildung.....	13
3.4. Validierung und Zertifizierung.....	14
3.5. Auswirkungen von Weiterbildung	15
4. Schlussfolgerungen und Empfehlungen	16

1. Ausgangslage und Projektziel

Angesichts der krisenhaften Entwicklung ab dem Jahr 2009 hat sich auf Anregung des Verwaltungsrates des Arbeitsmarktservice das Standing Committee gebildet, das sich im Rahmen der Europäischen Leitinitiative „Agenda for New Skills and Jobs“ zur Aufgabe gestellt hat, die zukünftigen Qualifikationsbedarfe zu identifizieren und darauf aufbauend entsprechende Weiterbildungsangebote zu entwickeln. Auf der Ebene der Steuerungsgruppe waren die VertreterInnen der Sozialpartnereinrichtungen (Wirtschaftskammer, Industriellenvereinigung, Arbeiterkammer, Österreichischer Gewerkschaftsbund) ebenso eingebunden wie Vorstand und VertreterInnen der Landesgeschäftsstellen des AMS, Weiterbildungseinrichtungen (WIFI, BFI) und Forschungseinrichtungen im Bereich der Bildungsforschung (ibw, öibf).

Unter der organisatorischen und finanziellen Gesamtbetreuung des AMS wurden vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) mit Unterstützung der Arbeitgebervertretungen Leitbetriebe der im Rahmen der Steuerungsgruppe festgelegten Branchencluster eingeladen, im Rahmen von Workshops die aktuelle Entwicklung zu analysieren und künftige Qualifikationsbedarfe festzumachen. Auf der Basis der Ergebnisse der Clustergruppen wurden die Weiterbildungseinrichtungen eingeladen, Umsetzungsvorschläge (Curricula) für Weiterbildungsangebote für arbeitssuchende und beschäftigte Personen auszuarbeiten.

Die Perspektive der ArbeitnehmerInnen wurde bisher vor allem auf der Ebene der Steuerungsgruppe von Seiten der Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnenkurie eingebracht, wiewohl ArbeitnehmervertreterInnen auch an Clustersitzungen teilgenommen haben. Um künftig die ArbeitnehmerInnen-Gesichtspunkte stärker in diesen Prozess einfließen zu lassen, erscheint es sinnvoll, ergänzend zu den Clustergruppentreffen der Betriebe entsprechende ArbeitnehmerInnen-Gruppen zu installieren, in die Ergebnisse aus den Clustergruppen rückgespiegelt und wertvolle Inputs für die Gestaltung von Qualifikationsbedarfen und Weiterbildungsangeboten aus ArbeitnehmerInnenperspektive erarbeitet werden können.

Ziel des Pilotprojektes war es daher, die Nutzung der Erfahrungen und des Wissens von ArbeitnehmerInnen und Arbeitsuchenden bei der Ausgestaltung der auf künftige Qualifikationsbedarfe ausgerichteten Weiterbildungsstrategien und -angebote anhand zweier Branchencluster zu erproben und ein Konzept für eine Integration des Verfahrens in den Gesamtprozess des „Standing Committee for New Skills“ (einschließlich der damit verbundenen Kosten) zu erarbeiten.

2. Projektdesign und Vorgangsweise

2.1. Struktur der Workshops und der Fokusgruppen

Die Erhebung der Perspektiven und Erfahrungen von ArbeitnehmerInnen im Zusammenhang mit beruflicher Weiterbildung wurde mit Hilfe von leitfadengestützten moderierten Diskussionen in Fokusgruppen im Rahmen regionaler Workshops für die Branchencluster „Maschinen/KFZ/Metall“ und „Büro und Verwaltung“ durchgeführt. Um eine möglichst breite Streuung der ArbeitnehmerInnenperspektiven zu erreichen, wurden zwei regionale Workshops mit Branchenschwerpunkten durchgeführt, an denen jeweils beschäftigte und arbeitssuchende ArbeitnehmerInnen teilnahmen. Ein Workshop mit dem Branchenschwerpunkt „Maschinen/KFZ/Metall“ fand in Linz statt, ein Workshop mit dem Branchenschwerpunkt „Büro und Verwaltung“ wurde in Wien abgehalten. Innerhalb der regionalen Workshops wurde jeweils eine Fokusgruppe mit beschäftigten ArbeitnehmerInnen aus einschlägigen Betrieben der Region (für den Raum Linz aus Oberösterreich) sowie arbeitssuchenden Personen mit branchen- und berufseinschlägigen Vorkarrieren aus der Region gebildet. Eine dritte Fokusgruppe des Regional-Workshops, die mit beschäftigten und arbeitslosen Personen besetzt war, sollte den jeweils anderen Branchencluster innerhalb der Region (also „Büro und Verwaltung“ im Raum Linz, „Maschinen/KFZ/Metall“ im Raum Wien) abdecken und derart die Diskussionsbeiträge der Fokusgruppen des jeweils anderen regionalen Workshops ergänzen.

2.2. Auswahl der TeilnehmerInnengruppen und Rekrutierung der TeilnehmerInnen

Ausgangspunkt für die Auswahl der TeilnehmerInnen waren die beruflichen Erfahrungen der Personen im jeweiligen Branchencluster bzw. Berufsfeld. Daher wurde bei der Rekrutierung der TeilnehmerInnen darauf geachtet, dass sie bereits mehrere Jahre berufseinschlägig im Branchen- bzw. Berufsfeld erwerbstätig waren bzw. sind und gleichzeitig eine gewisse Streuung hinsichtlich Geschlecht, Alter und Qualifikationsniveau aufwiesen. Das Spektrum der Qualifikationsniveaus bei den beschäftigten Personen wurde auf die Bereiche „Anlernkräfte“, „Lehrabschluss“, „berufsbildende mittlere Schule“ und „Abschluss einer allgemeinbildenden oder berufsbildenden höheren Schule“ fokussiert.

Bei der Auswahl der derzeit arbeitssuchenden Personen wurde im Vorfeld sichergestellt, dass die Personen eine einschlägige Berufsausbildung aufwiesen, vor der Arbeitslosigkeit ebenfalls ausreichend lange berufseinschlägig beschäftigt waren und keine Vermittlungshindernisse vorlagen, die ausschließlich im persönlichen Bereich (Suchterkrankungen, finanzielle Problemlagen, Versorgungspflichten) liegen, sie mindestens 35 Jahre alt waren und die Dauer der Beschäftigungslosigkeit nicht über sechs Monate lag.

Die Rekrutierung der TeilnehmerInnen erfolgte bei den beschäftigten Personen mit Unterstützung der regionalen Vertretungen der jeweiligen Fachgewerkschaften (Regionalgeschäftsstellen Wien und Oberösterreich der GPA-DJP und der PRO-GE) über BetriebsrätInnen einschlägiger Unternehmen. Für die Beschäftigtenfokusgruppen wurden jeweils mindestens sechs Personen rekrutiert, für die gemischten Fokusgruppen mindestens vier Personen.

Für die Rekrutierung der arbeitssuchenden Personen wurde von der Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation der Bundesgeschäftsstelle des AMS mit Stichtag 31.Juli 2011 ein spezifizierter Datenauszug aus dem AMS-DWH erstellt, der folgende Informationen enthielt:

- Personenidentifikator (PST-Nummer, ALV-Nummer)
- Beginndatum der Arbeitslosigkeit
- Code der Regionalen Geschäftsstelle
- Alter
- Höchste abgeschlossene Ausbildung
- Beruf (Sechsteller der Berufsgruppensystematik)
- ÖNACE-Code der letzten Beschäftigung
- Kontaktdaten (Name, Anschrift, Telefonnummer, e-mail-Adresse).

Die zur Verfügung stehende Grundgesamtheit für die Rekrutierung potenzieller TeilnehmerInnen war dabei unterschiedlich groß: Im Metallbereich standen in Oberösterreich lediglich 44 Datensätze zur Verfügung, in Wien 116. Für den Bereich „Büro und Verwaltung lagen für Wien 1.613 Datensätze vor, für Oberösterreich 384 Personen. Aus diesen Grundgesamtheiten wurden nach den Kriterien Geschlecht, Alter, höchste abgeschlossene Ausbildung, Beruf, Branche und Region für jede Fokusgruppe eine Bruttostichprobe ermittelt, die eine breite Streuung sicherstellen sollte.

Die potenziellen TeilnehmerInnen wurden vom *öibf* telefonisch kontaktiert und zur Teilnahme an den Workshops eingeladen. Um die Teilnahmebereitschaft der beschäftigten und arbeitssuchenden Personen an den Workshops zu erhöhen, wurde den TeilnehmerInnen eine Aufwandsentschädigung (zur Abdeckung des Reise- und Zeitaufwandes) in der Höhe von EUR 50,- pro TeilnehmerIn zugesagt. Für die jeweiligen Arbeitssuchenden-Fokusgruppen sollten jeweils mindestens sechs Personen rekrutiert werden, für die gemischten Fokusgruppen mindestens vier arbeitssuchende Personen. Da bei arbeitslosen Personen die Gefahr des Ausfalls erfahrungsgemäß größer ist, wurden eine Überdeckung von mindestens 50% angestrebt und auch erreicht.

2.3. Organisation und Durchführung der Workshops

Die beiden regionalen Workshops, die den Rahmen für die Fokusgruppen bildeten, wurden als halbtägige Veranstaltungen konzipiert und in den Räumlichkeiten der der AK Oberösterreich am 10.Oktober 2011 und in der AK Wien am 13.Oktober 2011 abgehalten. An beiden Veranstaltungen nahmen jeweils 12 Personen teil. Die geringere Zahl der TeilnehmerInnen ergab sich bei den Beschäftigten im Metallbereich durch das zeitliche Zusammenfallen der

Workshops mit den Kollektivvertragsverhandlungen für die Beschäftigten im Metallsektor und den damit verbundenen Betriebsversammlungen. Im Bereich „Büro“ konnte die GPA-Wien bereits im Vorfeld nur eine geringe Anzahl an TeilnehmerInnen mobilisieren, von denen noch einige kurzfristig absagten. Bei den Arbeitssuchenden kamen fast alle Personen, die im Vorfeld bereits eine Teilnahme zugesagt hatten, lediglich drei Personen mussten ihre Teilnahme aufgrund von zeitgleich stattfindenden Bewerbungsgesprächen absagen, eine arbeitssuchende Person konnte aufgrund einer Erkrankung nicht teilnehmen.

Die Veranstaltungen wurden nach folgendem Zeitplan abgehalten:

- | | |
|-----------|---|
| 13.30 Uhr | Begrüßung (VertreterInnen der AK und Roland Löffler, <i>öibf</i>) und Vorstellung des Moderationsteams |
| 13.45 Uhr | Impulsreferat Mag. Wolfgang Bliem (ibw Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft): Das Standing Committee for New Skills – Ziel, Prozess und erste Ergebnisse für die beiden Branchencluster „Maschinen/Kfz/Metall“ und „Büro und Verwaltung“ |
| 14.15 Uhr | Bildung der Fokusgruppen |
| 14.30 Uhr | Diskussion in den Fokusgruppen (Moderation: Dr. Norbert Lachmayr, Mag. Martin Mayerl, Roland Löffler, BA) |
| 16.00 Uhr | Kurze Pause |
| 16.20 Uhr | Vorstellung der Gruppenergebnisse und abschließende Diskussion im Plenum |
| 17.00 Uhr | Ende der Veranstaltung |

Einleitend wurden den TeilnehmerInnen durch Mag. Bliem vom ibw die Vorgangsweise und Ziele des Standing Committee, die zentralen Ergebnisse der Clustergruppentreffen mit den Leitbetrieben und allfällige bereits vorhandene Vorschläge zur Umsetzung der Qualifikationsbedarfe der Betriebe in Form von Ausbildungsplänen oder Curricula vorgestellt. Anschließend wurden von VertreterInnen des *öibf* im Plenum die Arbeitsaufträge für die Fokusgruppen definiert und die Fokusgruppen gebildet.

In den Fokusgruppen diskutierten die TeilnehmerInnen anhand eines Diskussionsleitfadens und angeleitet von ModeratorInnen des *öibf* folgende Fragenkomplexe:

- Welche Qualifizierungsanforderungen ergeben sich aus Sicht der ArbeitnehmerInnen (nach Bereichen und Bildungsebenen) aus den neuen Entwicklungen in der Arbeitswelt? Decken sich die Einschätzungen der ArbeitnehmerInnen mit jener der Betriebe?
- Wie können sich Qualifizierungsbedarfe der Betriebe mit Qualifizierungsbedarfen der ArbeitnehmerInnen in Einklang bringen lassen?
- Welche organisatorischen Rahmenbedingungen sind für erfolgreiche Qualifizierungsmaßnahmen erforderlich?
- Wie soll die Validierung/Zertifizierung der Qualifizierungsmaßnahmen erfolgen?
- Welche Auswirkungen haben die Qualifizierungsmaßnahmen auf die Beschäftigungssituation, die Personalstruktur, die Lohnstruktur und die

Arbeitsplatzsicherheit der derzeit beschäftigten Personen sowie auf die Arbeitsmarktbedingungen für derzeit beschäftigte und derzeit arbeit-suchende Personen?

Die Ergebnisse der Gruppendiskussionen wurden von den Fokusgruppen zusammengefasst und in einer abschließenden Plenarrunde präsentiert und gemeinsam diskutiert.

3. Ergebnisse der Fokusgruppen

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Fokusgruppen vorgestellt. Im Wesentlichen stimmen die aus der Sicht der ArbeitnehmerInnen wesentlichen Qualifikationsbedarfe mit jenen überein, die von den BetriebsvertreterInnen im Rahmen der Clusterworkshops des „Standing Committee for New Skills“ genannt wurden: Die Darstellung der Befunde erfolgt in Bezug auf die Qualifikationsanforderungen aus der Sicht der ArbeitnehmerInnen getrennt nach den beiden Branchenclustern, die Aussagen zu den Rahmenbedingungen zu Validierung und Zertifizierung und zu den Perspektiven werden über alle Fokusgruppen zusammengefasst.

3.1. *Qualifikationsbedarfe im Branchencluster „Maschinen/KfZ/Metall“*

3.1.1. Fachspezifische Qualifikationsbedarfe

Als zentrale Qualifikationsbedarfe für die laufende Weiterbildung von ArbeitnehmerInnen im Branchencluster Maschinen/KfZ /Metall wurden vor allem Kenntnisse und Fertigkeiten im Bereich Mechatronik, im Bereich von Steuerungssystemen und –techniken sowie in Schweißtechniken und neuen Materialien genannt.

Bei Mechatronik handelt es sich um einen Tätigkeitsbereich innerhalb der Maschinen- und Metallindustrie, der vor allem durch die stetig voranschreitende Automatisierung und den vermehrten Einsatz von Robotik an Bedeutung gewinnt. Die TeilnehmerInnen wiesen aber auch darauf hin, dass je nach Unternehmensschwerpunkt entweder verstärkt die mechanischen Kenntnisse und Fertigkeiten oder die elektrotechnischen Fähigkeiten nachgefragt werden und mitunter eine Weiterbildung ausgebildeter MechanikerInnen oder ElektronikerInnen im jeweils komplementären Fach für die Qualifikationsanforderungen der Betriebe ausreichen würden.

Die Kenntnis von Steuerungssystemen und –techniken hingegen sind eine zentrale Qualifikation, die in nahezu allen Bereichen der Maschinen-, KfZ- und Metallindustrie erforderlich ist. Dazu ist zunächst ein allgemeines Wissen über Steuerungssysteme erforderlich, für den konkreten Anwendungsbereich sind zusätzliche Schulungen meist unabdingbar. Vielfach erfolgt die Weiterbildung der MitarbeiterInnen innerbetrieblich und beschränkt sich auf jene Systeme, die im Unternehmen angewendet werden und für den unmittelbaren Arbeitsbereich der zu qualifizierenden MitarbeiterInnen notwendig sind. Eine breitere Ausbildung in diesem Bereich wird jedoch von den meisten TeilnehmerInnen als eine wichtige Voraussetzung für die nachhaltige Sicherung ihrer Erwerbschancen angesehen. Dies gilt insbesondere auch für die Steuerung von CNC-Fräsmaschinen.

Die Automatisierung betrifft auch den Konstruktionsbereich. CAD ist integrativer Bestandteil der Produktionsvorbereitung und –planung. MitarbeiterInnen müssen daher einerseits ein allgemeines Wissen darüber mitbringen, wie man

mit CAD-Programmen arbeitet, andererseits werden auch spezielle CAD-Programme, die im Betrieb eingesetzt werden, beherrscht.

Im Bereich der Schweißtechniken ist es in den letzten Jahren zu einer immer weiteren Differenzierung und Spezialisierung gekommen. Die Vielzahl an eingesetzten Metallen und Metallegierungen erfordert immer spezifischere Schweißtechniken und –kenntnisse, die mit einer Grundausbildung im Rahmen der Lehrausbildung nicht abgedeckt werden können. Aber auch die bloße Absolvierung von Kursen ohne die Möglichkeit, auch Erfahrungen in der praktischen Anwendung nachweisen zu können, reicht nicht aus. Daher sind aus der Sicht der TeilnehmerInnen hochspezialisierte Kurse für Aktivbeschäftigte oder Arbeitssuchende notwendig.

Ähnliches gilt für die Kenntnisse über neue Materialien. Auch im Sektor „Maschinen/KfZ/Metall“ nimmt der Einsatz von Verbundstoffen und Mehr-Komponenten-Materialien zu. Dies erfordert umfassende Kenntnisse der Eigenschaften und Verarbeitungstechniken derartiger Materialien (wie etwa Klebtechnologien).

Ein Bereich, von dem ArbeitnehmerInnen in der Metallbranche zunehmend betroffen sind, ist die Qualitätssicherung im Produktionsprozess. Diese erfolgt nicht mehr getrennt vom eigentlichen Produktionsablauf, sondern ist in diesen integriert und wird daher zunehmend den MitarbeiterInnen eigenverantwortlich übertragen. Dies erfordert von den einzelnen Beschäftigten nicht nur ein erhöhtes Qualitätsbewusstsein und –verständnis, sondern auch die Kenntnisse der jeweiligen Qualitätssicherungssysteme.

In dem der Produktion vorgelagerten Bereich sind es vor allem Simulationstechnologien bei der Konzeption und Feinplanung von Produktionsprozessen, in denen es in den nächsten Jahren einen verstärkten Qualifizierungsbedarf geben wird. Gerade vor dem Hintergrund der Platz greifenden flexiblen Automatisierung nehmen derartige Technologien eine immer wichtigere Rolle im Gesamtablauf ein und müssen daher von einem breiten MitarbeiterInnenkreis angewendet werden können.

Der Übergang zu „lean production“ und kundenspezifischer Produktionsorganisation bedeutet für die einzelnen MitarbeiterInnen, dass sie ein hohes Maß an Selbstorganisation aufbringen müssen, weil sie die Produktion zunehmend eigenständig organisieren und sich „die Arbeit im Betrieb selbst suchen müssen“.

3.1.2. Fachübergreifende Qualifikationsbedarfe

Die beschriebenen Veränderungen im Produktionsprozess haben weitreichende Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation. Einerseits bedingen flexible Automatisierung und kundenorientierte Produktion den Umgang mit stets wechselnden Prozessen: Für die einzelnen MitarbeiterInnen ist es wichtig, den Überblick über den komplexen Produktionsablauf zu haben und auch zu wissen, „was der andere tut“. Dies erfordert das Arbeiten im Team. Qualifizierungsaktivitäten im Bereich „Teamarbeit“, „Konfliktfähigkeit“ und „Kommunikation“ sind daher aus der Sicht der TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen eine

Voraussetzung für eine reibungslos funktionierende Produktion in einer straffen Betriebsorganisation.

Gleichzeitig müssen die MitarbeiterInnen im Produktionsprozess mehr Verantwortung übernehmen. Dies stellt hohe Anforderung an die Selbstorganisationsfähigkeit der ArbeitnehmerInnen. Die TeilnehmerInnen melden daher auch im Bereich des Selbstmanagements einen Qualifikationsbedarf an.

Auch abseits der produktionsbezogenen Abläufe sind EDV-Kenntnisse aus der Sicht der teilnehmenden ArbeitnehmerInnen und Arbeitsuchenden eine Grundvoraussetzung für eine nachhaltig gesicherte Beschäftigung. Immer mehr Kommunikationsprozesse und Dokumentationen werden in elektronischer Form abgewickelt und setzen einerseits die Beherrschung verschiedener Softwareumgebungen und Programme voraus und verlangen andererseits Grundlagenwissen über EDV, das aber auch bei jüngeren ArbeitnehmerInnen nicht immer in ausreichendem Maße gegeben ist. Jede/r Mitarbeiter/in sollte zumindest wissen, wie man Programme installiert und deinstalliert. Laufende Qualifizierungen im Bereich der „e-skills“ sind daher aus der Sicht der TeilnehmerInnen erforderlich.

Ähnliches gilt für Sprachkenntnisse: Vor allem Englisch als hauptsächliche Verkehrs- und Fachsprache im internationalen Kontakt besitzt einen hohen Stellenwert, wobei das erforderliche Sprachbeherrschungsniveau von der Art der Tätigkeit abhängig ist. Einerseits wird in Betrieben, die international tätig sind und mit Zweigstellen, Konzernbetrieben und Partnerfirmen im Ausland tätig sind, allgemeine Kommunikationsfähigkeit in englischer Sprache vorausgesetzt, andererseits wird (auch für das Verständnis von Betriebsanleitungen, technischen Dokumentationen und Produktbeschreibungen) gutes Fachenglisch benötigt. Die Kenntnis weiterer Fremdsprachen (etwa einer der Sprachen Osteuropas) ist je nach Wirkungsbereich des Unternehmens ebenfalls von Vorteil.

Der verantwortungsvolle interkulturelle Umgang ist vor allem in Betrieben mit weiten internationalen Verflechtungen von großer Bedeutung. Aber auch der zunehmende Anteil von MitarbeiterInnen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen erfordert eine intensive Auseinandersetzung mit Fragen von Diversity. Aus der Sicht der TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen gibt es bei der Bewusstseinsbildung für Interkulturalität in den Betrieben aber noch erheblichen Nachholbedarf. Qualifizierungsmaßnahmen im Bereich „Gender und Diversity“ erfassen oftmals vor allem die Führungsebenen, wären aber auch für alle Ebenen der MitarbeiterInnen wichtig.

3.2. Qualifikationsbedarfe im Branchencluster „Büro und Verwaltung“

Die Qualifikationsbedarfe im Branchencluster „Büro und Verwaltung“ lassen sich nach Aussage der TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen nur schwer in fachspezifischen und fachübergreifenden Bedarf trennen. Als fachspezifische Qualifizierungserfordernisse werden am ehesten die laufende Aus- und Weiterbildung im Bereich neuer Büro-Software-Versionen (bei Office-Paketen und Betriebssystemen), Sprachkenntnisse und Präsentationstechniken angesehen.

Im Bereich der IT-Anwendungen gibt es darüber hinaus in Abhängigkeit vom Tätigkeitsbereich im engeren Sinn die Notwendigkeit, hochkomplexe und auf die individuellen Bedürfnisse der Unternehmen zugeschnittene Anwendungen (SAP, Software im Human-Ressource-Management) zu beherrschen und laufend (nach-)geschult zu werden. In vielen Dienstleistungsbereichen, etwa im Bankwesen, gibt es immer mehr EDV-Insellösungen, bei denen nur das Lernen am Arbeitsplatz in der Filiale möglich ist. Im Rahmen der Assistenz-tätigkeiten sind bei der Vorbereitung von Konferenzen, Besprechungen und Präsentationen oft auch technische Kenntnisse zur Inbetriebnahme und Bedienung von Beamern und vor Ort befindlichem Equipment nötig.

Der Schwerpunkt der Qualifikationsanforderungen liegt auf persönlichen und sozialen Kompetenzen. Diese umfassen Selbstorganisation, Eigenverantwortung, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit, Veränderungskompetenz, Führungsqualitäten und Entscheidungsverhalten, Teamorientierung und Kooperationsfähigkeit sowie Flexibilität.

Diese Anforderungen hängen damit zusammen, dass auch (oder gerade) im Dienstleistungsbereich und bei den Infrastrukturtätigkeiten, wie sie im Bereich „Büro und Verwaltung“ anfallen, die Kenntnisse und der Umgang mit komplexen Prozessen immer wichtiger wird. Ohne Kenntnis der Komplexität und der Zusammenhänge funktioniert die Vernetzungstätigkeit im Bereich der Verwaltung nicht, die MitarbeiterInnen müssen sich bewusst sein, „wer was vor bzw. nach meiner Arbeit“ macht. Die Arbeitsorganisation im Dienstleistungsbereich wird bestimmt vom Kostendruck und der Notwendigkeit, die Strukturen laufend an geänderte Rahmenbedingungen anzupassen. Organisationseinheiten, die sich nicht den Kernaktivitäten widmen werden ausgelagert, Aufgaben vielfach dezentralisiert.

Diese Entwicklungen erfordern von den MitarbeiterInnen gleichzeitig ein erhöhtes Maß an Teamarbeit und an eigenverantwortlichem Selbstmanagement. Voraussetzung dafür sind stabile Kommunikationsstrukturen und die Bereitschaft der MitarbeiterInnen, sich je nach Aufgabenstellung gezielt (auch über Abteilungsgrenzen hinweg) zu vernetzen und in Bezug auf die eigenen Aufgabenbereiche und Tätigkeiten flexibel auf aktuelle Anforderungen zu reagieren.

Die Beschäftigten müssen innerhalb ihrer Tätigkeiten selbst Prioritäten setzen und die eigene Arbeit in Abstimmung mit ihrem Umfeld planen und umsetzen. Dafür ist auch Eigenmotivation und Selbstkontrolle (auch im Bereich des

Gesundheitsmanagements) notwendig. Zur Selbstorganisation gehört auch die permanente Überprüfung der eigenen Arbeitsabläufe in Bezug auf mögliche Vereinfachungen und Beschleunigungen.

Ein weiterer Aspekt der sich verändernden Arbeitsbedingungen und der damit verbundenen Qualifikationsbedarfe sind virtuelle Netzwerke und Teams. Video-Konferenzen, virtuelle Vernetzungen und Sharepoint-Lösungen, die aus Kostengründen vermehrt eingesetzt werden (vor allem in Großbetrieben, in denen die MitarbeiterInnen auf mehreren Standorten, oft über die Welt verstreut, disloziert sind), erfordern eine präzise Vorbereitung und Ablaufplanung und erfordern Führungs- und Moderationsfähigkeit. Virtuelle Meetings, bei denen vorbereitete Beiträge (Charts, Tabellen, Texte) abgelegt und das Feedback elektronisch eingeholt wird, bevor es zu einem realen Meeting kommt, fordern ein hohes Maß an Teamarbeit und Flexibilität.

Vielfach übernehmen MitarbeiterInnen im Bereich „Büro und Verwaltung“ auch Verkaufs- und Vertriebsaufgaben. Daher sind Kommunikationsfähigkeit und Kundenorientierung auch in diesem Zusammenhang wesentliche Qualifikationserfordernisse, für die es aus der Sicht der TeilnehmerInnen laufende (Weiter-)Bildungsangebote geben sollte.

Interkulturelle Kompetenz wird gerade in einem Bereich, dessen zentrale Aufgabe in der Kommunikation besteht, immer wichtiger. Insbesondere in Unternehmen mit starker internationaler Verflechtung und in Betrieben mit MitarbeiterInnen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund wird das Bewusstsein und der richtige Umgang mit Interkulturalität vorausgesetzt. Damit verbunden sind auch Sprachkenntnisse, vor allem Business Englisch.

3.3. Rahmenbedingungen der Weiterbildung

Für die TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen ist Weiterbildung ein wichtiger Bestandteil der Erwerbstätigkeit. Ein generelles Rezept für die optimalen Rahmenbedingungen und die beste Organisationsform von Weiterbildung gibt es nicht, dies ist individuell sehr verschieden. Eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg von Weiterbildungsmaßnahmen ist aber, dass die betrieblichen und die individuellen Interessenslagen in Bezug auf die Inhalte und die Ziele der Qualifizierung aufeinander abgestimmt werden. Für die ArbeitnehmerInnen muss nachvollziehbar sein, warum sie an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen sollen und welche Perspektiven sich daraus für den weiteren Erwerbs- und Lebensverlauf ergeben. Entscheidend für eine anhaltende Weiterbildungsbereitschaft ist auch die Anerkennung durch den Arbeitgeber. Diese muss sich nicht unbedingt in finanziellen Vorteilen (etwa durch Gehaltserhöhungen) ausdrücken, sie kann auch in der Übertragung neuer Aufgabenbereiche und Funktionen liegen.

Der Umfang und die Lage der Weiterbildungsmaßnahmen sind themenabhängig. Kleinere Qualifizierungsmaßnahmen können mitunter auch zusätzlich zur täglichen Arbeit (etwa in Abend- oder Wochenendkursen) absolviert werden, größere Weiterbildungsaktivitäten sollten dagegen während der Arbeitszeit durchgeführt werden. Für viele TeilnehmerInnen ist ansonsten die

Mehrfachbelastung (Arbeit, Familie, Weiterbildung) zu groß. Eine geblockte „Bildungswoche“, die vom Unternehmen zur Verfügung gestellt wird, ist aus der Sicht der TeilnehmerInnen eine erstrebenswerte Form der Weiterbildung, weil der Fokus damit eindeutig auf der Weiterbildung liegt und diese nicht mit der täglichen Arbeitsbelastung konkurrieren muss.

Dies ist auch der Grund warum „e-learning“ am Arbeitsplatz von den TeilnehmerInnen als problematisch angesehen wird. Die Lernphasen werden dabei (notwendigerweise) laufend durch aktuelle Anforderungen gestört.

Einige TeilnehmerInnen wiesen darauf hin, dass auch „Job rotation“ eine wichtige und für die ArbeitnehmerInnen durchaus sinnvolle Form der Weiterbildung und des Wissensaustausch darstellt. Voraussetzung dafür ist aber, dass Führungskräfte dafür einen vorübergehenden Rückgang der Produktivität der lernenden MitarbeiterInnen bewusst in Kauf nehmen.

Die arbeitssuchenden TeilnehmerInnen der Fokusgruppen verwiesen darauf, dass die Zuweisung zu Qualifizierungsmaßnahmen nicht immer zielgerichtet ist und die gebotenen Weiterbildungsmaßnahmen oft zu wenig praxisorientierte Einheiten enthalten. Darüber hinaus wünschen sich die TeilnehmerInnen mehr Transparenz in Bezug auf das Weiterbildungsangebot des AMS und ein stärkeres Mitspracherecht bei der Festlegung der Qualifizierungsmaßnahmen. Durch die Nichtberücksichtigung der Meinung der Arbeitssuchenden würden die Effizienzpotenziale für Weiter- und Höherqualifizierung nicht genutzt. Eine verstärkte Kommunikation zwischen den Betrieben und dem AMS im Bereich der Weiterbildung wäre für die Arbeitssuchenden von Vorteil. In diesem Zusammenhang wurden Implacementstiftungen als aus der Sicht der TeilnehmerInnen besonders effiziente Form der Ausbildung genannt, weil die betrieblichen Qualifikationsanforderungen explizit ein Teil des Ausbildungsprogramms sind. Qualifizierungsinitiativen wie praxisnahe (Auf-)Schulungen werden ebenfalls als sinnvoll angesehen.

Entgegen der Befürchtung mancher Betriebe führen (innerbetriebliche) Weiterbildungen nicht dazu, dass die MitarbeiterInnen einen Wechsel des Dienstverhältnisses anstreben, sondern erhöhen im Gegenteil die Motivation, länger im bestehenden Betrieb zu bleiben.

3.4. Validierung und Zertifizierung

Für die TeilnehmerInnen sind Zertifizierungen im Rahmen inner- und außerbetrieblicher Weiterbildung wichtig und notwendig, einerseits, weil sie eine zusätzliche Motivation darstellen und damit helfen den Lernerfolg zu sichern, andererseits weil die absolvierte Weiterbildung dadurch besser „verwertbar“ wird. Viele ArbeitnehmerInnen haben sich im Laufe ihrer beruflichen Karriere fachliche Qualifikationen angeeignet, für die sie jedoch keinen Nachweis erbringen können.

Voraussetzung für eine nachhaltig positive Wirkung von Validierungen und Zertifizierungen ist allerdings, dass die Zertifizierungen anerkannten Standards entsprechen und aus Ihnen eindeutig ablesbar ist, welche Qualifika-

tionen erworben wurden. Sollten derartige Standards (noch) nicht vorliegen, sollten diese geschaffen werden. Sie erleichtern den Nachweis erworbener Qualifikationen sowohl bei betriebsinterner Karriereplanung als auch beim Jobwechsel.

Zertifizierungen von Weiterbildungsmaßnahmen haben darüber hinaus für arbeitssuchende TeilnehmerInnen der Fokusgruppen nach eigenen Angaben einen positiven Effekt auf das Selbstwertgefühl. Auch deswegen sollte (neben den oben angeführten Gründen) auch jede Qualifizierungsmaßnahme des AMS durch eine Zertifizierung abgeschlossen werden.

3.5. Auswirkungen von Weiterbildung

Ausbildungen alleine sind aus der Sicht der TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen noch keine Garantie für eine berufliche Besserstellung oder einen finanziellen Aufstieg, aber sie helfen zu verhindern, dass man gegenüber anderen zurückfällt.

Weiterbildung schafft Motivation bei ArbeitnehmerInnen, im Betrieb zu bleiben. Der finanzielle Aufstieg ist dabei nicht die einzige Quelle von Motivation: neue Aufgaben, Anerkennung durch die Vorgesetzten, das Gefühl, den Arbeitsplatz längerfristig durch Weiterbildung abzusichern, spielen eine ebenso große Rolle.

Allerdings sollten die Betriebe auch entsprechend auf Weiterbildungsaktivitäten bzw. -wünsche der MitarbeiterInnen reagieren, da sie das Engagement der MitarbeiterInnen für ihren Beruf (und letztlich auch für ihren Arbeitsplatz) widerspiegeln und das betriebliche Know-how erhöhen. Das Risiko für den Betrieb, dass MitarbeiterInnen nach absolvierter Weiterbildung den Betrieb vorzeitig verlassen, ist in vielen Fällen durch Klauseln im Dienstvertrag, die die Rückerstattung von Ausbildungskosten bei vorzeitigem Austritt vorsehen, ohnedies minimiert.

Für ältere ArbeitnehmerInnen können Weiterbildungsmaßnahmen auch die Angst abbauen, dass sie durch jüngere, besser ausgebildete Personen ersetzt werden. Über die betriebliche Förderung bzw. das Angebot von Weiterbildung hinaus gilt es, den innerbetrieblichen Wissenstransfer durch die Entwicklung von Mentoring-Systemen (bei denen ältere, berufserfahrene MitarbeiterInnen neuen ArbeitnehmerInnen zur Seite gestellt werden) zu sichern.

4. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die Ergebnisse der Fokusgruppen der ArbeitnehmerInnen und Arbeitssuchenden zu den Branchenclustern „Maschinen/KfZ/Metall“ und „Büro und Verwaltung“ decken sich in Bezug auf die fachspezifischen Qualifikationsbedarfe in hohem Maße mit den Ergebnissen der Clusterworkshops mit den BetriebsvertreterInnen, die im Rahmen des „Standing Committee on New Skills“ vom ibw in Kooperation mit dem AMS abgehalten wurden.

Auch bei den projektübergreifenden Qualifikationsbedarfen gibt es in vielen Bereichen Übereinstimmung, gegenüber den Clusterergebnissen der Betriebe bestehen die Unterschiede bei den ArbeitnehmerInnen vor allem in der besonderen Betonung der Eigenverantwortung und des Selbstmanagements und der Umgang mit komplexen Abläufen und Strukturen.

Hinsichtlich der organisatorischen Rahmenbedingungen sind die Hinweise auf die zeitliche Anordnung der Weiterbildungsaktivitäten von Bedeutung: Weiterbildung, die vor allem in der arbeitsfreien Zeit am Abend und an den Wochenenden konzipiert ist, stellt die ArbeitnehmerInnen vor erhebliche Herausforderungen hinsichtlich der Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Weiterbildung und wird vielfach als zu belastend gesehen. Die ArbeitnehmerInnen plädieren einerseits für die Konzentration von Weiterbildung in Form einer „Bildungswoche“, andererseits für die Weiterbildung „on the job“ in Form eines Mentoringensystems oder in Form der „job rotation“.

Grundsätzlich besteht aus Sicht der ArbeitnehmerInnen eine hohe Weiterbildungsbereitschaft. Voraussetzung für eine erfolgreiche Aufqualifizierung sind aber die Übereinstimmung betrieblicher und individueller Interessenlagen und ein „Mehrwert“, der sich für die ArbeitnehmerInnen aus der Weiterbildung ergibt. Dieser Mehrwert muss sich nicht unbedingt in finanziellen Verbesserungen (allein) ausdrücken, auch die Übertragung neuer Aufgaben- und Verantwortungsbereiche, die nachhaltige Sicherung des Arbeitsplatzes und die Anerkennung der Leistungen und Qualifikationen durch das Unternehmen sind wertvolle Incentives für die Beteiligung an Qualifizierungsmaßnahmen.

Für die Aktivitäten des „Standing Committee on New Skills“ und das Arbeitmarktservice ergeben sich daraus aus der Sicht des *öibf* folgende Empfehlungen:

- Fortführung der Aktivitäten zur Erhebung zukünftiger Qualifikationsbedarfe bei den Betrieben und zur Umlegung dieser Bedarfe in Form konkreter Weiterbildungsangebote für ArbeitnehmerInnen und Arbeitssuchende
- Differenzierung der Weiterbildungsangebote in parallel angebotene Grund- und Intensivqualifizierungen
- Berufsübergreifende Schwerpunktbildungen bei den Weiterbildungsangeboten, die in enger zeitlicher Abfolge zur Verfügung stehen (rolierende Angebote)
- Regionale Differenzierung der Weiterbildungsangebote zu den „New Skills“ nach Zielbranchen entsprechend der Branchen-/Berufslandkarte

- Fortführung der Fokusgruppen mit ArbeitnehmerInnen und Arbeitssuchenden mit geänderter Schwerpunktsetzung: anstelle der Erhebung berufsbezogener Qualifikationsbedarfe in Branchenclustern thematisch orientierte Fokusgruppen zu folgenden Themenfeldern:
 - Ältere ArbeitnehmerInnen und Arbeitssuchende
 - Bildungsferne ArbeitnehmerInnen und Arbeitssuchende
 - Instabile Beschäftigung
 - Frauen mit Betreuungspflichten/WiedereinsteigerInnen
 - Organisatorische Rahmenbedingungen:
 - Arbeitszeit
 - Art der Weiterbildung
 - Arbeitsformen und Arbeitsbedingungen
 - Anforderungen an das Bildungssystem in Bezug auf das Zusammenwirken formales Bildungssystem und Formen non-formaler Weiterbildung
- Umlegung der Ergebnisse des „Standing Committee“ für das formale Bildungswesen in Form von zusammenfassenden Broschüren für
 - Die Grundschulausbildung
 - Die BMS/BHS-Fachbereiche
 - Die Lehrlingsausbildung/Berufsschule
 - Andere Formen des formalen Bildungswesen (postsekundäre und tertiäre Ausbildung, berufsbegleitende und –ergänzende Ausbildungsformen)