

Das AMS als kompetenter Partner von Betrieben

KURZFASSUNG

Im Auftrag des Arbeitsmarktservice Oberösterreich

TRUDE HAUSEGGER
PETER FUCHS

Prospect Unternehmensberatung GesmbH
Kirchengasse 19/12
A-1070 Wien
Tel: +43/1/523 72 39-0
E-mail: office@pro-spect.at
www.pro-spect.at

Wien, Mai 2004

1. Kontext, Zielsetzungen und Ablauf

Das Arbeitsmarktservice Oberösterreich beauftragte Prospect Unternehmensberatung im Dezember 2003 mit der Durchführung des Projektes „Das AMS als kompetenter Partner von Unternehmen“ für die Regionale Geschäftsstelle Steyr. Diesem Projekt ging im Jahr 2001 ein gleichgelagertes Projekt für die beiden Regionalen Geschäftsstellen in Kirchdorf und Wels voraus.

Ziel dieses Projektes war es, gemeinsam mit dem Service für Unternehmen der Regionalen Geschäftsstelle Steyr in 30 ausgewählten Unternehmen frühzeitig erwartete Stellenbesetzungen quantitativ und qualitativ auszuloten.

Die Auswahl der Unternehmen erfolgte durch die Regionale Geschäftsstelle Steyr. Die Erhebungen fanden im Zeitraum 9.2.2004 bis 28.4.2004 statt. Die Personaldiskurse wurden größtenteils in unmittelbarer Kooperation einer/s SfU MitarbeiterIn mit einem Mitarbeiter der Firma Prospect Unternehmensberatung realisiert.

Tabelle 1: Die besuchten Unternehmen nach Branchen

Branche	Anzahl
Handel	8
Maschinenbau	6
Metallbe- und -verarbeitung	3
IT	3
Elektro-, Elektrotechnik	3
Andere	5
Gesamt	28

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

Rund 115 zu besetzende Stellen im nächsten Jahr

Von den 28 besuchten Unternehmen werden insgesamt rund 115 Stellen sowie rund 35 Lehrstellen beschrieben. Von diesen Stellen erwartet man seitens der Betriebe eine Besetzung in den nächsten 12 Monaten. Teilweise handelt es sich um zusätzliche Stellen, teilweise geht man davon aus, dass die Stellenbesetzungen aufgrund von Fluktuationsprozessen erfolgen werden.

Betrachtet man das erwartete Qualifikationsniveau der Stellen, so zeigt sich eine hohe Bandbreite in den Anforderungen: Rund zwei Drittel der Stellen erfordern zumindest FacharbeiterInnenniveau und setzen in der Regel zusätzlich zum Abschluss einer formalen Ausbildung Praxis und reflektiertes Kommunikations- und Kooperationsverhalten voraus. In der Regel wird bei diesen Stellen sehr hoher Wert darauf gelegt, dass die Personen den erwarteten formalen Abschluss auch tatsächlich aufweisen – die Möglichkeiten für QuereinsteigerInnen sind dementsprechend begrenzt.

Soft-Skills für FacharbeiterInnen

Die Ergebnisse geben keinerlei Hinweise auf sinnvolle Schulungspakete für Personen, welche über keinen formalen Ausbildungsabschluss verfügen und nach einer Schulung in einer qualifizierten Anlernfähigkeit adäquate Beschäftigungsmöglichkeiten vorfinden könnten. Auffallend sind jedoch die vielfältigen und ausgeprägten Anforderungen an FacharbeiterInnen – dies sowohl in fachlich technischer Hinsicht als auch in Themenfeldern wie KundInnenorientierung, Verantwortungsbereitschaft, Qualitätsbewusstsein und auch fachspezifischer EDV. Schulungen dieses Zuschnitts sind erfahrungsgemäß dann am effektivsten, wenn sie in unmittelbarer Anbindung an unternehmerische Wirklichkeiten erfolgen. In diesem Sinne werden von den Unternehmen auch immer wieder Implacementmaßnahmen als sehr interessant und sinnvoll bewertet.

Berufsfeldspezifisches Soft-Skills Training für Arbeitslose?

Der einzige Ansatzpunkt für eine – überbetriebliche – Maßnahmengestaltung durch das AMS könnte aus Sicht des Projektteams in Soft-Skill-Trainingseinheiten für arbeitslose Personen liegen. Zentral an derartigen Maßnahmen wären aus unserer Erfahrung:

- Dass es sich um Trainingseinheiten handelt, die entweder unmittelbar an betriebliche Praxis gekoppelt sind oder diese zumindest simulieren. Diese Anforderung resultiert daraus, dass die Weiterentwicklung der eigenen Soft-Skills primär über eine Reflexion des eigenen Verhaltens möglich ist. Um das eigene Verhalten kontextadäquat reflektieren zu können, bedarf es einer Situation, in der das zu reflektierende Verhalten erlebt wird.
- Dass es sich um berufsfeldspezifische Praxissimulationen handelt: Nachdem die geforderten Soft-Skills im Bauwesen grundlegend andere sind als in einem Produktionsunternehmen und diese wiederum grundsätzlich anders als in einem Gastronomiebetrieb sind, können sinn- und wirkungsvolle Interventionen nur ausgehend vom jeweiligen Kontext entwickelt werden.
- Dass die TrainerInnen derartiger Maßnahmen eigene Praxis in den jeweiligen Berufsfeldern aufweisen und auf dieser Basis reale Praxissituationen konstruieren wie auch die Auswertung und Reflexion in den Kontext der betrieblichen Realität stellen können.
- Thematisch sind aus Sicht des Projektteams folgende Bausteine - mit je branchenspezifischen Akzentuierungen - zentral: **Kontextadäquat professionelles Auftreten** (Pünktlichkeit, Verlässlichkeit, Kleidung, sprachliche Artikulation, non-verbale Artikulation etc.), **Interne und externe KundInnenorientierung** (Wirkung des eigenen Verhaltens auf KundInnen, Wahrnehmung von KundInnenbedürfnissen, Eingehen auf KundInnenbedürfnisse, Umgang mit unzufriedenen, aufgebrauchten KundInnen etc.), **Qualitätsorientierung und Verantwortung** (Woran erkennt man qualitativ hochwertiges Arbeiten, Bedeutung von Qualität im spezifischen Branchensegment, Erkennen und Kommunikation von eigenen und fremden Fehlern, wie kläre ich meine Verantwortlichkeiten im Vorfeld etc.), **Meine Rolle als ArbeitnehmerIn** (Kommunikation und Kooperation mit Vorgesetzten und KollegInnen, Rechte und Pflichten etc.)

Kaum Personalengpässe

Vereinzelt wird von den Unternehmen darauf hingewiesen, dass Stellenbesetzungen dann stattfinden werden, wenn sich auch geeignete Personen finden - derartige Bemerkungen sind jedoch in dieser Erhebung die Ausnahme. Es handelt sich dabei in der Regel um sehr spezifische Anforderungen, die sehr weit in den Kompetenzkanon der Wissensgesellschaft hineinreicht.¹ Für den Befund der Synthesis Forschungsgesellschaft von insgesamt 433 Stellenbesetzungen unter Engpassbedingungen im Jahr 2003 in der Region konnten wir in dieser - aufgrund der Fallzahlen nur exemplarischen Erhebungen - kaum Hinweise finden. Anzumerken ist an dieser Stelle jedoch auch, dass laut Synthesis 140 dieser schwer besetzbaren Stellen der Region Steyr in der Branche Kraftwagenbau angesiedelt sind - eine Branche, von welcher kein einziges Unternehmen in der Stichprobe enthalten war.

Hinweise auf potenzielle Personalengpässe gibt es seitens der Unternehmen vor allem in Kontext mit den Entwicklungen im Fahrzeugbau – so vermutet man im Falle eines neuen Auftrages bei einem der „großen Arbeitgeber“ der Region Abwanderungstendenzen von eigenen MitarbeiterInnen.

Stellen für Un- und Angelernte vor allem im Handel

Rund 1/3 der erwarteten Stellen verlangen von den BewerberInnen keinen formalen Ausbildungsabschluss. Rund 25 von 38 dieser Gruppe zuzurechnenden Stellen sind Stellen im Einzelhandel. Diese Stellen zeichnen sich vor allem dadurch aus, dass sie auf Basis einer Teilzeitbeschäftigung ein sehr hohes Maß an zeitlicher Flexibilität erfordern. Angesichts der bekannt mangelhaften Integration von Teilzeitbeschäftigten in Personalentwicklungskonzepte nach Möglichkeiten der Teilhabe dieser Beschäftigtengruppe am Konzept des lebenslangen Lernens zu fragen.

Weitere 8 dieser 38 Stellen sind im gehobenen IT-Dienstleistungssegment angesiedelt. Die Beschreibung sowohl der Tätigkeit (unmittelbarer KundInnenkontakt) als auch der erwarteten Kompetenzen lassen vermuten, dass in diesem Fall zwar die formale Qualifikation nachrangig ist, überfachlich jedoch auf ausgeprägte Lern- und Vertriebskompetenzen Wert gelegt wird.

Damit verbleiben rund 5 Stellen, welche dem Segment für un- und angelernte MitarbeiterInnen in Gewerbe und Industrie zuzuordnen sind: 1-2 Hilfskräftestellen im Maschinenbau (mit zumindest 1-jähriger einschlägiger Praxis), 2 Stellen für LagermitarbeiterInnen (davon eine mit relativ deutlichen administrativen Aufgaben und entsprechenden Kompetenzerwartungen) sowie rund 2 Stellen für ProduktionsmitarbeiterInnen welche keinen Lehrabschluss voraussetzen. Diese geringe Repräsentanz von Stellen in diesem Segment dürfte wohl auch daher rühren, dass gerade dies das Arbeitsmarktsegment ist, in welchem Personalüberlassung gut Fuß fassen konnte. Angesichts der Bedeutung von Personalüberlassung für den oberösterreichischen Arbeitsmarkt ist zu vermuten, dass gerade im industriellen Bereich viele Stellen für Un- und Angelernte von den Unternehmen nicht zur Besetzung veröffentlicht werden, weil man ohnehin im Bedarfsfall kurzfristig auf ein Personalbereitstellungsunternehmen zurückgreifen kann.

¹ Darunter verstehen wir: hohes fachliches – in diesem Fall technisches – Kompetenzniveau, hohe Verantwortungsbereitschaft und Flexibilität, zielorientierte und effiziente Kommunikation und Kooperation, hohes Maß an KundInnenorientierung sowie intrinsische Entwicklungsorientierung bezogen sowohl auf das Produkt als auch auf die eigenen Kompetenzen, hohe Motivation sowie professionelles Auftreten und im besten Fall Vertriebskompetenz mit Vertragsabschlußqualität.

AMS an der Schnittstelle von Angebot und Nachfrage

Betrachtet man vor diesem Hintergrund die Vorgemerktendaten für die Region Steyr (wie auch für andere österreichische Regionen), so wird die Position des AMS als Mittlerin zwischen einer vielfach – und mit dieser Erhebung exemplarisch dokumentierten – Nachfrage nach gesunden, motivierten und hochqualifizierten (fachlich wie überfachlich) MitarbeiterInnen und den Rahmenbedingungen von überdurchschnittlich vielen Arbeitslosen deutlich: So verfügen im Mai 2004 56% der Steyr vorgemerkten Arbeitslosen maximal über einen Pflichtschulabschluss. Dieser Mismatch von Angebot und Nachfrage und die dadurch bedingte Rolle des AMS sind den befragten Unternehmen in Steyr in den meisten Fällen durchaus bewusst. Sie erkennen das Bemühen des AMS und honorieren es auch – und trotzdem fürchten sie, vom AMS grundsätzlich „Grenzfälle bezogen auf das Anforderungsprofil“ zugewiesen zu bekommen.

Vorselektion zentral

Vor diesem Hintergrund kommt dem Angebot von Vorselektionen besondere Bedeutung bei – nur über diesen Weg kann, wie auch einige Statements der Unternehmen zeigen, Vertrauen in die Vermittlungsdienstleistungen des AMS auch bei etwas anspruchsvolleren Stellen gesetzt werden.

Potenziale für Frauen in nicht traditionellen Feldern

Ein weiterer Ansatzpunkt könnte darin bestehen, die bestehenden unternehmensorientierten (Qualifizierungs)Maßnahmen zur Integration von Frauen in technische Berufsfelder auszuweiten. Die Ergebnisse der Personaldialoge lassen darauf schließen, dass qualifizierte Frauen in den Unternehmen gute Beschäftigungschancen vorfinden.

Managing Diversity?

Von den Befragten wurde sehr häufig betont, dass Personen aus der Region in der Stellenbesetzung bevorzugt werden. Diese Orientierung führt im Verein mit hohen Anforderungen der Unternehmen an BewerberInnen zu einer (eventuell nicht immer zielführenden) Einengung des potenziell infragekommenden BewerberInnenkreises für das Unternehmen wie für das AMS als Kooperationspartner.

Vor diesem Hintergrund aber auch im Sinne der Antidiskriminierungsgesetzgebung könnte eine regionale Auseinandersetzung mit dem Thema Managing Diversity, welche von der Regionalen Geschäftsstelle des AMS getragen wird, sowohl eine zukunftsorientierte Weiterentwicklung des regionalen Arbeitsmarktes vorantreiben, als auch das AMS als kompetenten Partner für die Diskussion von zukunftsorientierten Personalentwicklungsfragen – auch bei den bedeutsamen Arbeitgeberunternehmen der Region - positionieren. Schließlich bildet diese Auseinandersetzung auch einen guten Rahmen für die Thematik Integration von Frauen in technische Berufsfelder.

Die Einzelergebnisse im Überblick

	8 HANDELSUNTERNEHMEN	6 UNTERNEHMEN: MASCHINENBAU	3 METALLBE- UND VERARBEITUNGSUNTERNEHMEN	3 IT-DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN	3 ELEKTRO-/ELEKTRONIK-UNTERNEHMEN	5 UNTERNEHMEN AUS UNTERSCHIEDLICHEN BRANCHEN
Quantitative Personalerwartung in den nächsten 2-3 Jahre	Gleichbleibender Personalstand	2 Unternehmen erwarten gleich bleibenden, 4 Unternehmen steigenden Personalstand	2 Unternehmen erwarten leicht steigenden, 1 Unternehmen gleich bleibenden Personalstand	2 Unternehmen erwarten steigenden, 1 Unternehmen gleich bleibenden Personalstand	2 Unternehmen erwarten gleich bleibenden Personalstand; 1 Unternehmen leichtes Wachstum	3 Unternehmen erwarten steigenden, 2 Unternehmen gleich bleibenden Personalstand
Qualitative Entwicklung der Anforderungen in den nächsten 2-3 Jahren	Je 50% erwarten steigende und gleich bleibende Anforderungen	5 von 6 Unternehmen erwarten steigende Anforderungen – in allen Funktionen	Alle 3 Unternehmen erwarten steigende Anforderungen	2 Unternehmen: gleich bleibend hohe Anforderungen 1 Unternehmen: steigende Anforderungen	2 von 3 Unternehmen erwarten steigende Anforderungen	3 Unternehmen erwarten gleich bleibenden 2 Unternehmen steigende Anforderungen
Erwartete Stellenbesetzungen in den nächsten 12 Monaten	31-38 Stellen, alle fluktuationsbedingt: 18-23 Verkaufsstellen 6 Stellen für den Bereich Kassa 2 LagermitarbeiterInnen 4-6 Saisonarbeitskräfte 1 EDV-TechnikerIn 12-14 Lehrstellen	14-23 zusätzliche Stellen: 5-8 KonstrukteurInnen 1-2 Werkzeugbau-technikerInnen 1-2 CNC-TechnikerInnen 1 technische/r und 1 kaufm. ProjektleiterIn 1 PräzisionswerkzeugschleiferIn 1 ExportsachbearbeiterIn 1 Vertrieb 1 SachbearbeiterIn 1 Stellen für Hilfskräfte 8 Lehrstellen	5-10 Stellen, teilweise fluktuationsbedingt: 3-7 Stellen für MonteurInnen 1-2 SchlosserInnen 1 BüromitarbeiterIn 5-7 Lehrstellen	29 Stellen, teilweise fluktuationsbedingt: 13 Softwareprogrammierung 7 Support; 8 Dienstleistungs-/ Beratungsstellen 1 Stelle im Bereich Hotline 1 Lehrstelle	4-6 zumeist zusätzliche Stellen: 1-2 Heizungs-/SanitärinstallateurInnen 1 Elektromonteurln 1 CAD KonstrukteurIn 1-2 ServicetechnikerInnen 1-2 Lehrstellen	24 Stellen, teilweise fluktuationsbedingt: 6 Stellen Buchhaltung Steuerberatung 2 VertriebsmitarbeiterInnen 16 ProduktionsmitarbeiterInnen 6 Lehrstellen
Kooperationserfahrungen mit dem AMS	6 von 8 Unternehmen kooperieren regelmäßig, sind sehr zufrieden. Vorselektion bedeutsam.	4 von 6 Unternehmen kooperieren regelmäßig und sind sehr zufrieden – Vorselektion zentral.	Sehr zufrieden mit Kooperation, Thema FacharbeiterInnenstellen.	Sehr zufrieden mit Kooperation.	Alle 3 Unternehmen betonen die gute Kooperation. Thema FacharbeiterInnenstellen.	Alle 5 Unternehmen kooperieren mit dem AMS, sehr zufrieden, Vorselektion zentral.