

Support ProWien II

Endbericht



Ein Projekt im Auftrag des AMS Wien

Mag. Trude Hausegger
Mag. Friederike Weber

Wien, Juli 2004

Support ProWien

Endbericht



Ein Projekt im Auftrag des AMS Wien

Mag. Trude Hausegger
Mag. Friederike Weber

Prospect Unternehmensberatung GesmbH
Kirchengasse 19/12
A-1070 Wien
Tel. +43/1/523 72 39-0
Fax +43/1/524 73 36-66
office@pro-spect.at
www.pro-spect.at

Wien, Juli 2004

INHALTSVERZEICHNIS

1	VERLAUF VON SUPPORT PROWIEN II.....	5
2	DIE BRANCHENRECHERCHEN IM ÜBERBLICK.....	7
2.1	HERSTELLUNG VON NAHRUNGS- UND GENUSSMITTELEN SOWIE GETRÄNKEN	8
2.2	VERMITTLUNG UND ÜBERLASSUNG VON ARBEITSKRÄFTEN	11
2.3	GROßHANDEL.....	14
3	DIE DIALOGE MIT DEN UNTERNEHMEN.....	17
3.1	HERSTELLUNG VON NAHRUNGS- UND GENUSSMITTELEN SOWIE GETRÄNKEN	18
3.1.1	<i>Zur Struktur der untersuchten Unternehmen</i>	<i>18</i>
3.1.2	<i>Branchenbeobachtungen und Firmenstrategien.....</i>	<i>20</i>
3.1.3	<i>Zukunftserwartungen im Personalbereich.....</i>	<i>22</i>
3.1.4	<i>Konkrete Personalbedarfe 2004</i>	<i>23</i>
3.1.4.1	<i>Tätigkeits- und Anforderungsprofil Verkaufsbereich</i>	<i>23</i>
3.1.4.2	<i>Tätigkeits- und Anforderungsprofil Produktionsbereich</i>	<i>25</i>
3.1.4.3	<i>Tätigkeits- und Anforderungsprofile Sonstiges</i>	<i>28</i>
3.1.4.4	<i>Schwer besetzbare Stellen</i>	<i>29</i>
3.1.5	<i>Personalrekrutierung und Kooperation mit dem AMS.....</i>	<i>29</i>
3.2	VERMITTLUNG UND ÜBERLASSUNG VON ARBEITSKRÄFTEN	32
3.2.1	<i>Die Zusammensetzung der untersuchten Unternehmen</i>	<i>32</i>
3.2.2	<i>Branchenbeobachtungen und Zukunftsstrategien</i>	<i>34</i>
3.2.3	<i>Personalbedarfe und Personalbesetzungen.....</i>	<i>36</i>
3.2.4	<i>Kooperation mit dem AMS</i>	<i>38</i>
3.2.5	<i>Themenfeld Qualifizierung</i>	<i>39</i>
3.3	GROßHANDEL.....	42
3.3.1	<i>EDV- und Büromaschinengroßhandel</i>	<i>42</i>
3.3.1.1	<i>Allgemeine Trends und Auswirkungen auf die Personalsituation</i>	<i>42</i>
3.3.1.2	<i>Quantitative und qualitative Entwicklungen im Personalbereich</i>	<i>44</i>
3.3.1.3	<i>Erwartete offene Stellen 2004.....</i>	<i>45</i>
3.3.1.4	<i>Erwartete gefährdete Stellen.....</i>	<i>47</i>
3.3.2	<i>Großhandel mit medizinischen und kosmetischen Produkten</i>	<i>47</i>
3.3.2.1	<i>Allgemeine Trends und Auswirkungen auf die Personalsituation</i>	<i>48</i>
3.3.2.2	<i>Quantitative und qualitative Entwicklungen im Personalbereich</i>	<i>48</i>
3.3.2.3	<i>Erwartete offene Stellen 2004</i>	<i>49</i>
3.3.2.4	<i>Erwartete gefährdete Stellen.....</i>	<i>51</i>
3.3.3	<i>Kooperationserfahrungen mit dem AMS.....</i>	<i>51</i>
3.4	WEITERBILDUNG.....	53
3.4.1	<i>Zur Struktur der befragten Unternehmen.....</i>	<i>53</i>
3.4.2	<i>Allgemeine Entwicklungen und Trends.....</i>	<i>55</i>
3.4.3	<i>Erwartete Entwicklungen im Personalbereich.....</i>	<i>58</i>
3.4.4	<i>Personalsuchstrategien und Kooperationserfahrungen mit dem AMS</i>	<i>59</i>
3.5	GESUNDHEITSBEREICH (PRIVATE KRANKENANSTALTEN).....	61
3.5.1	<i>Struktur der befragten Krankenpflegeeinrichtungen</i>	<i>61</i>
3.5.2	<i>Entwicklungen und Trends.....</i>	<i>61</i>
3.5.3	<i>Erwartete offene Stellen in den nächsten 12 Monaten</i>	<i>62</i>
3.5.4	<i>Erfahrungen in der Kooperation mit dem AMS</i>	<i>63</i>
3.6	TRANSPORT UND VERKEHR.....	65
3.6.1	<i>Zur Struktur der untersuchten Unternehmen</i>	<i>65</i>
3.6.2	<i>Branchenbeobachtungen und Zukunftserwartungen</i>	<i>66</i>
3.6.3	<i>Konkrete Personalbedarfe 2004</i>	<i>67</i>
3.6.4	<i>Personalrekrutierung und Kooperation mit dem AMS.....</i>	<i>69</i>
4	HANDLUNGSOPTIONEN, ANSATZPUNKTE FÜR DAS AMS.....	70
4.1.1	<i>Herstellung von Nahrung- und Genussmitteln sowie Getränken</i>	<i>70</i>
4.1.2	<i>Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften.....</i>	<i>71</i>
4.1.3	<i>Großhandel</i>	<i>72</i>
4.1.4	<i>Weiterbildung.....</i>	<i>73</i>
4.1.5	<i>Gesundheitsbereich (private Krankenanstalten).....</i>	<i>74</i>
4.1.6	<i>Transport und Verkehr</i>	<i>75</i>
5	LITERATURVERZEICHNIS	77

EINLEITUNG

Dieser Endbericht gibt einen Überblick über die Erhebungsergebnisse des Projektes Support ProWien II (Laufzeit Mai 2003 bis Juni 2004).

Support ProWien II ist die Fortführung des Projektes „Support ProWien: Unterstützungsleistungen im Sinne einer nachfragebezogenen Maßschneidung, Ausrichtung bzw. Anpassung der Dienstleistungsangebote im Zusammenhang mit der Neuorganisation“, welches Prospect Unternehmensberatung im letzten Jahr im Auftrag des AMS Wien bearbeitete. Ziel von Support ProWien I und II war es, aussagekräftige Informationen über die Personal- und Qualifikationsbedarfe für ausgewählte Branchensegmente in Wien zu erarbeiten, um auf dieser Basis zielorientierte und maßgeschneiderte Qualifizierungs- und Vermittlungsaktivitäten im AMS Wien planen zu können.

Zur Nutzung der Erhebungsergebnisse für die strategische und operative Arbeit wurden im Rahmen von Support ProWien II auch eine Reihe von Beratungs-, Coaching- und Entwicklungsleistungen gesetzt. Diese sind im vorliegenden Bericht nicht beschrieben, der Fokus liegt auf den Forschungsleistungen bzw. auf den Erhebungsergebnissen.

Kapitel 1 beschreibt Ablauf

Im ersten Kapitel dieses Berichtes werden kurz der Ablauf und die wichtigsten Ergebnisse der Forschungs- bzw. Erhebungsteile von Support ProWien II skizziert.

Es folgt in Kapitel 2 ein Auszug aus den Branchenrecherchen¹, welche für die drei neu in das Projekt integrierten Regionalen Geschäftsstellen getätigt wurden. Es handelt sich um Recherchen zu den Branchen Großhandel, Herstellung von Nahrungs- und Genussmitteln sowie Getränken und Gewerbsmäßige Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften.

Ergebnisse der Personaldialoge in Kapitel 3

Im Kapitel 3 werden die Ergebnisse der Personaldialoge mit Unternehmen dieser drei Branchen genau beschrieben. Die Personaldialoge stellen nach der Branchenrecherche den zweiten wichtigen Schritt der Informationssammlung zu personalrelevanten Entwicklungen dar.

Es finden sich im Kapitel 3 auch die Ergebnisse von Personaldialogen mit Organisationen der privaten Krankenpflege, von Weiterbildungseinrichtungen sowie mit Unternehmen aus dem Bereich Verkehr und Transport. Der Bedarf nach Gesprächen mit UnternehmensvertreterInnen dieser Bereiche hat sich erst im Laufe des Projektes gezeigt und Branchenrecherchen waren entweder aus zeitlichen Gründen nicht möglich oder auch nicht notwendig.

Handlungsoptionen am Ende

Die Ergebnisse der Personaldialoge sind zentraler Ausgangspunkt für die Handlungsoptionen, die seitens des Projektteams von Prospect für die einzelnen Branchen formuliert wurden. Diese werden im Kapitel 5 des Endberichtes näher erläutert.

¹ Die Detailergebnisse finden sich im ersten Zwischenbericht vom Dezember 2003.

1 VERLAUF VON SUPPORT PROWIEN II

Im Zuge der Neustrukturierung des AMS Wien im Februar 2002 wurde das Service für Unternehmen branchenspezifisch ausgerichtet. Dies war der Anlass, im Zuge eines Projektes mit dem Namen Support ProWien eine genauere Analyse von personalbezogenen Entwicklungen in spezifischen Branchen vorzunehmen, um in diesen Bereichen die Schulungs- und Vermittlungsaktivitäten des AMS noch näher an den Bedarf der Wirtschaft anzupassen.

Da im Zuge des Projektes auch zu anderen Branchen Informationsbedarf auftauchte und das Service für Unternehmen aus ausgewählten Regionalen Geschäftsstellen an neuen Strategien in der Betreuung der KundInnengruppe Unternehmen weiterarbeiten wollte, wurde Support ProWien fortgesetzt.

Mit dem Erhebungs- und Beratungsdesign von Support ProWien II wurden grundsätzlich die Zielsetzungen des ersten Projektes verfolgt. Dies galt insbesondere für die Recherche- und Erhebungsarbeiten in folgenden Branchen:

- Herstellung von Nahrungs- und Genussmitteln sowie Getränken
- Gewerbsmäßige Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften
- Großhandel

Verdichtung vorhandener Brancheninformationen

Die Recherche und Aufbereitung vorhandener Informationen (Studien, Literatur, Dokumente, Daten) zu diesen Branchen, ihren Entwicklungen und zum quantitativen wie qualitativen Personalbedarf sowie zu den relevanten Rahmenbedingungen (wie beispielsweise regionales Angebot an Arbeitskräften) stellte den ersten Schritt in der Leistung für die branchenzuständigen Regionalen Geschäftsstellen dar. Dieses verdichtete Wissen wurde durch gezielte Befragung ausgewählter ExpertInnen ergänzt.

Kern der Untersuchung: Personaldialoge mit Unternehmen

Um einen tiefen und differenzierten Einblick in die konkrete Arbeitskräftebedarfslage der Branchen und in deren betriebliche Personalrekrutierungsstrategien zu erreichen, wurden bei insgesamt 64 Unternehmen aus den drei neu zu analysierenden Branchen Intensivgespräche mit UnternehmensvertreterInnen (GeschäftsführerIn, Personalverantwortliche/r) geführt.

Des Weiteren gab es 31 Personaldialoge mit privaten Krankenanstalten, Weiterbildungseinrichtungen sowie Unternehmen aus dem Bereich Verkehr und Transport.

Gewählt wurde eine sehr dialogorientierte Methode, mit der es gut gelang, gemeinsam mit den FirmenvertreterInnen die Personalbedarfe zu konkretisieren. Die Auswahl der Unternehmen erfolgte gemeinsam mit dem zuständigen Fachzentrum der Regionalen Geschäftsstelle. Bei vielen Dialogen wurden die BeraterInnen von Prospect Unternehmensberatung GesmbH von MitarbeiterInnen des Service für Unternehmen begleitet.

Komplexe Verschränkung von Informationsgewinnung und -verwertung

Die Reflexion und Nutzung der Ergebnisse erfolgte auf zwei Ebenen. Auf einer **strategischen Ebene** waren die gesammelten Informationen beispielsweise hilfreich für die Schwerpunktsetzung in der Qualifizierungsplanung, für die inhaltliche Planung von neuen oder adaptierten Schulungs- respektive Vermittlungsprozessen oder als fundierte Diskussionsbasis für strategische Schwerpunktsetzungen im SfU.

Auf einer **operativen Ebene** wurde beispielsweise profitiert durch:

- Es wurde an neue Firmen herangetreten, bestehende Betriebskontakte wurden vertieft bzw. alte wieder aktiviert.
- Der Kontakt AMS und Unternehmen wurde vom konkreten Anlassfall (z.B. offene Stelle wird gemeldet) auf eine übergeordnete Ebene gehoben, wodurch ein anderer Blick auf das Unternehmen möglich wurde.
- Das Interesse des AMS an den zukünftigen Entwicklungen des Unternehmens wurde sichtbar und somit der Stellenwert als kompetenter Partner von Betrieben hervorgehoben.
- Es konnten vertiefte Einblicke und Einsichten in personalbezogene Dynamiken der jeweiligen Branchen gewonnen und dadurch wichtiges Hintergrundwissen aufgebaut werden.
- MitarbeiterInnen des Service für Unternehmen lernten ein spezifisches Instrument für die Auslotung von zukünftigen Personalbedarfen und die Erhebung von Jobprofilen kennen.
- Im Rahmen der Personaldialoge wurden aktuell und zukünftig offene Stellen aufgenommen.

Abgestimmte Vorgangsweise

Um dieses Potenzial von Support ProWien II für die strategische und operative Arbeit wirklich nutzen zu können, wurde in enger Abstimmung und in laufender Rückkopplung mit den Regionalen Geschäftsstellen gearbeitet. Insbesondere die enge Anbindung aller Erhebungsschritte führte zu einem nahtlosen und nutzbringenden Informationstransfer hin zu den unmittelbar operativ Tätigen in den Regionalen Geschäftsstellen.

Handlungsoptionen für das AMS Wien formuliert

Nach der Erhebung formulierte das Projektteam von Prospect für jede Branche Anknüpfungspunkte und Interventionsmöglichkeiten für das AMS Wien. In einem erneuten Rückkoppelungsprozess mit den integrierten regionalen Geschäftsstellen sowie der Landesgeschäftsstelle wurden die Handlungsoptionen diskutiert und einzelne ausgewählte Bereiche weiterverfolgt sowie konkrete Schritte geplant.

2 DIE BRANCHENRECHERCHEN IM ÜBERBLICK

Um einen Überblick über wichtige Entwicklungen in den einzelnen Branchen zu erhalten, wurden - wie bereits beschrieben - in einem ersten Schritt zu drei Branchen vorhandene Informationen (Studien, Artikel, Dokumente, Daten) zur aktuellen Situation und Zukunft gesammelt und aufbereitet. Diese Branchenrecherchen fanden nur für die im Rahmen von Support ProWien II neu integrierten Regionalen Geschäftsstellen statt. Die dabei zu fokussierenden zentralen Fragestellungen wurden zuvor insbesondere mit dem Service für Unternehmen abgestimmt, um dem Informationsbedarf dieser operativen Ebene gerecht zu werden.

Beschäftigungsrelevante Trends recherchiert

Neben der allgemeinen Beschäftigungsentwicklung standen vor allem jene Branchentrends im Vordergrund, die sich auf die Anzahl und die Anforderungen an Personal in diesem Bereich auswirken könnten. Diese wurden anschließend noch mit ausgewählten ExpertInnen diskutiert und von diesen ergänzt.

Im Rahmen einer Präsentation vor dem für die Branche zuständigen Service für Unternehmen des AMS wurden die Rechercheergebnisse noch einmal vor dem Hintergrund der Erfahrungen der BeraterInnen reflektiert. Die Runde diskutierte insbesondere die Bedeutung für die Vermittlungsarbeit sowie die Schulung von arbeitslosen Personen. Teilweise wurden die Ergebnisse auch als Basis für die Entscheidung herangezogen, auf welches Branchensegment sich die Personaldialoge, der nächste Schritt des Projektes, konzentrieren und wo dabei der Fokus liegen sollte.

Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse der Branchenrecherchen dargestellt. Im Detail sind diese im 1. Zwischenbericht Support ProWien II² vom Dezember 2003 nachzulesen.

² Hausegger T.; Weber F.; Support ProWien II. Erster zusammenfassender Zwischenbericht, Wien 2003.

2.1 Herstellung von Nahrungs- und Genussmitteln sowie Getränken

Die Beschäftigung in der Herstellung von Nahrungs- und Genussmittel und Getränken nimmt sowohl in Wien als auch österreichweit ab. Die ersten großen Beschäftigungsverluste sind vor allem im Zusammenhang mit dem EU-Beitritt zu sehen.³ Trotz allgemeinem Abwärtstrend gibt es aber durchaus Bereiche, deren Exporte zunehmen oder auch von der EU-Osterweiterung profitieren.⁴

Unterschiedliche Zukunftsvisionen

Seitens einzelner befragter ExpertInnen werden aufgrund der hohen Grundstückspreise und Personalkosten in Wien nur wenigen größeren Produktionsstätten Zukunftschancen eingeräumt. Andere prognostizieren keinen Rückgang in größerem Stil in den nächsten Jahren. Die Prognosedaten der WirtschaftsforscherInnen gehen allerdings von einem weiteren Rückgang der Beschäftigten aus.

Bereich der Industrie hat sich etwas stabilisiert

Interessant ist vor allem die Veränderung innerhalb der Branche, die in den letzten Jahren einem immensen Konzentrationsprozess ausgesetzt war. Betrachtet man die Entwicklungen von Industrie und Gewerbe getrennt, zeigen sich Unterschiede.

Die Lebensmittelindustrie konnte im Jahr 2002 österreichweit leichte Umsatzsteigerungen verzeichnen. Die Produktionszuwächse, insbesondere in der Getränkebranche, wirken sich positiv auf das Gesamtergebnis aus. Erstmals zeichnet sich ein Stopp bei der rückläufigen Entwicklung der Beschäftigung ab.⁵ In Wien ist allerdings laut Statistik der Wirtschaftskammer zum Stichtag 31.7.2003 die Beschäftigung in diesem Industriezweig immer noch leicht gesunken.

Probleme im konsumgüternahen Gewerbe

Anders die Situation im Gewerbe. Das konsumgüternahe Gewerbe zeigt laut den laufenden Konjunkturbeobachtungen der KMU Forschung Austria keine Anzeichen einer nachhaltigen Erholung. Eine besonders schlechte Entwicklung hatten die Fleischereien zu verzeichnen.

Eine besondere Herausforderung des Gewerbes ist die Nachfolgeproblematik.⁶ Ein großes Problem wird auch in der mangelnden Innovationsfreudigkeit gesehen, die sich beispielsweise am geringen Einsatz von EDV zeigt.

Weitgehend gesättigter Markt

Der Lebensmittelmarkt wird insgesamt als weitgehend gesättigt beschrieben. Wachstumspotenziale sieht man vor allem in der Segmentierung des Angebotes, in Produkt- und Prozessinnovationen (damit in Zusammenhang steht der vermehrte Einsatz neuer Produktionstechnologien sowie von EDV) und durch die Erschließung neuer Märkte. Speziell die Exporte im Getränke- und Süßwarenereich werden als Bereiche mit weiterhin guten Exportchancen gesehen. Besonders betroffen vom Wandel in der Branche werden vermutlich die mittelständischen Unternehmen sein.

³ vgl. Pecher M.; Von der Globalisierungsfalle zur Diversifizierungschance – Schwierigkeiten und Möglichkeiten eines österreichischen Mittelbetriebes im Vereinten Europa, Kompetenz Zentrum Wien (Hrsg.); Seite 6; in: WU Jahrestagung 1998

⁴ vgl. www.sparkasse.at/newsroom: Nahrungsmittelindustrie baut Arbeitsplätze ab und Österreichischer Lebensmittelexport nach Deutschland im Aufwind (Meldung vom 29.01.03), Sichtung der Website 25.09.03

⁵ vgl. Industriekonjunktur 4/2002, Seite 36

⁶ Laut KMU Forschung stehen in der Dekade 2003 bis 2012 rund 53.800 österreichische KMU's (etwas ein Viertel der Unternehmen) mit rund 460.000 Beschäftigten (23% der Arbeitsplätze in der gewerblichen Wirtschaft) vor der Herausforderung der Unternehmensnachfolge. Am stärksten betroffen sind Gewerbe und Handwerk und in Wien hat diese Thematik im Vergleich zu den Bundesländern die größte Bedeutung.

EU-Erweiterung als Chance?

Es wird insgesamt konstatiert, dass der Bereich der Lebens- und Genussmittel in höherem Ausmaß als andere von der EU-Erweiterung betroffen ist. In welche Richtung, ist für die meisten ExpertInnen noch offen.

Einerseits wird vorausgesagt, dass mit steigendem Einkommen in den neuen EU-Mitgliedstaaten der Wunsch nach hochwertigen Lebensmitteln steigen wird. Aus diesem Grund sind diese vorrangig Zielmärkte für die Lebensmittelwirtschaft. Die EU-Osterweiterung bedeutet darüber hinaus auch, dass billigere Rohstoffe eingekauft werden können. Andererseits wird betont, viele Unternehmen sind bereits in den Ostländern vertreten und deswegen sei kein weiterer Boom zu erwarten, darüber hinaus sind zumindest derzeit noch vielfach andere als die österreichischen Produkte gefragt.

Export verlangt Kooperationen

Chancen im Weltmarkt werden vor allem Gütern im Hochpreissegment, die sich durch ausgezeichnete Qualität auszeichnen, eingeräumt. Im Zusammenhang mit dem Thema Export wird immer wieder darauf hingewiesen, dass sich hier Firmen zusammenschließen müssen, um die Wiener Produkte im Ausland bekannter zu machen z.B. über Präsentationen von Wien in ausländischen Städten. Für Auslandsaktivitäten gilt es, Kooperationen einzugehen. Es müssen sich so genannte Dachmarken etablieren. Eine interessante Initiative in diesem Zusammenhang sind die „Wien Products“.

Problem Road Pricing

Eine Studie über die Auswirkungen von Road Pricing (eine Steuer auf jeden mit einem LKW oder Autobus auf einer Autobahn oder Schnellstrasse gefahrenen Kilometer) weist darauf hin, dass es zu „kumulativen Effekten“ innerhalb der Supply Chains (Verteuerung des Transports der Rohstoffe und der Endprodukte) kommen kann und die Wettbewerbsposition der Hersteller sowohl am Heimmarkt als auch auf den Exportmärkten verschlechtert wird.⁷ Road Pricing kann auch bei der zukünftigen Standortwahl eine Rolle spielen (wieweit sind die KonsumentInnen vom Produktionsort entfernt).

Die Meinungen der befragten ExpertInnen gehen hier auseinander. Einer meint, dass die Transportkosten gesehen an den Gesamtkosten zu gering sind, um in eine viel schlechtere Marktposition zu kommen oder Logistikkonzepte zu verändern. Ein anderer meint, dass das Road Pricing insbesondere bei geringen Produktpreisen ein Problem darstellt. Dies ist im Lebensmittelbereich der Fall. Eine Verrechnung an die KundInnen scheint in Zeiten der Marktmacht des Handels unrealistisch.

Macht des Handels drückt Preise

Hier wird gleich ein nächstes Problem der Branche angesprochen. Die überdurchschnittlich hohe Handelskonzentration in Österreich bedingt einen scharfen Wettbewerb, der im Wesentlichen über den Preis geführt wird. Der Macht des Einzelhandels in Österreich gilt es beispielsweise mit verstärktem Export oder Produktinnovation zu begegnen.

⁷ Zentrum Transportwirtschaft Logistik (Hrsg.); Kurzzusammenfassung der Studie „Auswirkungen der LKW-Maut auf Transportdienstleistungen für Industrie und Handel unter Berücksichtigung branchenbezogener und regionaler Aspekte in Österreich“ im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich, Wien 2002, Seite 4f.

KonsumentInnenverhalten hat großen Einfluss

Großen Einfluss auf den Lebens- und Genussmittelbereich üben natürlich die KonsumentInnen aus. Diese wollen eine breitere Auswahl an Produkten, kleinere Portionen (für Single-Haushalte) oder Produkte, die sich leicht zubereiten lassen, z.B. Fertigprodukte. Das aufwendige Kochen zu Hause wird seltener, convenience und functional food ist gefragt.

Da die KonsumentInnen laut MarktforscherInnen immer preissensibler werden (auch jene, die nicht unbedingt sparen müssen), wird die Luft für Markenartikel zusehends dünner, während Handelsmarken immer beliebter werden. Dies ist vor allem ein Problem der Markenartikel, die es nicht geschafft haben, sich von Handelsmarken zu unterscheiden. Setzt sich diese Entwicklung fort, könnte dies eine weitere Konzentration in der Markenindustrie bedeuten.⁸

Innovationen und Nischen haben Chancen

Chancen werden in der Literatur und seitens vieler ExpertInnen vor allem Unternehmen eingeräumt, die sich klar positionieren und differenzieren, die innovativ und kreativ sind, auf Konsumtrends reagieren bzw. diese sogar prägen oder spezifische Nischen abdecken.

Als zukunftssträchtig wird auch eine höhere Ebene der Produktveredelung, die Verwendung von hochwertigen oder biologisch reinen Rohstoffen, bewertet.

Diese Wege könnten eine stabile Beschäftigung, teilweise auch zusätzliche Arbeitsplätze (z.B. durch die Erzeugung breiterer Produktpaletten), nach sich ziehen. Es gibt aber durchaus auch die Beobachtung, dass Unternehmen, die eine oder mehrere der geschilderten Strategien verfolgt haben, trotzdem nicht reüssieren konnten.

Polarisierung der Tätigkeitsbereiche

Bei den Beschäftigten liegt nach Ansicht einiger ExpertInnen eine zentrale Veränderung in der „Polarisierung“ der Tätigkeitsbereiche. Einerseits werden bestimmte Aufgabenfelder zu reinen Anlernberufen. In diese kann zumeist direkt vor Ort eingeschult werden. Allerdings wird betont, Anlern Tätigkeiten in der fokussierten Branche unterscheiden sich insofern von jenen in anderen Branchen, als bei der Erzeugung von Nahrungs- und Genussmitteln strenge Hygiene- und Qualitätsvorschriften eingehalten werden müssen. Daraus resultieren prinzipiell höhere Anforderungen.

Höhere Anforderungen an Fachkräfte

Auf der anderen Seite werden an Fachkräfte immer höhere Anforderungen gestellt. Eine Reihe von Zusatzkenntnissen werden in der Literatur für die Zukunft als wichtig beschrieben und Personen mit diesen Spezialkenntnissen gute Chancen eingeräumt. Da die Branche verstärkt auf Produktqualität und neue innovative Produkte sowie Spezialitäten abseits des Standardsortiments achtet, ist beispielsweise Know-How im Bereich Qualitätssicherung und -prüfung oder Lebensmitteltechnologie wichtig.

⁸ vgl. www.sparkasse.at/newsroom: Preis sticht Marken aus (Meldung vom 16.09.03); Sichtung der Website 25.09.03

2.2 Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften

In Österreich stieg die Zahl der Personalüberlassungsunternehmen in den letzten Jahren kontinuierlich, vom Jahr 2002 auf 2003 war der stärkste Anstieg seit dem Jahr 1996 zu beobachten, nämlich von 1.087 auf 1.287 Leasingunternehmen. Von diesen waren 255 in Wien lokalisiert. Mehr Überlasser gibt es nur in Oberösterreich und in der Steiermark.⁹

Allgemeiner Trend zu Leiharbeit

Zurückzuführen ist dieses Wachstum in Wien einerseits auf den allgemeinen Trend zur Leiharbeit und andererseits auf Standortvorteile aufgrund des urbanen Ballungszentrums. An dieser Stelle ist allerdings anzumerken, dass eine Beschäftigungssteigerung in der Arbeitskräfteüberlassung eine Substitution der Beschäftigung in anderen Branchen (insbesondere in der Sachgüterproduktion) bedeutet.¹⁰

Dass Unternehmen immer rascher und flexibler auf Außenveränderungen reagieren müssen kommt der Branche zugute. Unternehmen konzentrieren sich zunehmend auf ihre Kernkompetenzen und kaufen andere Leistungen zu.¹¹

Österreich bei Leiharbeit im Mittelfeld

Die Stichtagserhebung des BMWA vom 31.07.2003 weist für Wien 8.861 überlassende Arbeitskräfte (6.452 Männer und 2.410 Frauen) aus. Dies sind 1,3 % aller in Wien unselbständig Beschäftigten. Bei 1,3% liegt auch der Anteil in Gesamtösterreich, damit ist Österreich im Europavergleich im Mittelfeld. Die Spitzenpositionen nehmen die Niederlande, Großbritannien und Luxemburg ein.

Die Dauer der Überlassung variierte, ist aber bei den ArbeiterInnen deutlich kürzer als bei den Angestellten.

Tabelle 1: Dauer der laufenden Überlassung der Arbeitskräfte¹²

Dauer der Überlassung	Personen	Prozent
Bis zu 1 Monat	2.329	26,3%
Über 1 bis zu 3 Monate	1.824	20,6%
Über 3 bis zu 6 Monate	1.243	14,0%
Über 6 bis zu 12 Monate	1.243	14,0%
Über 12 Monate	2.222	25,1%
Gesamt	8.861	100%

⁹ vgl. Arbeitskräfteüberlassungsgesetz, Stichtagserhebung des BMWA vom 31.07.2003

¹⁰ vgl. Huber P. et al.; (Wifo) Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten. Teil I Analyse, Wien 2002, Seite 32 ff und Teil II. Branchenprofile, Wien 2002, Seite 42ff.

¹¹ vgl. Schmid G.; Die Zukunft der Erwerbsarbeit; Denkwerkstatt 2020; unter www.denkwerkstatt-mv.de

¹² vgl. Arbeitskräfteüberlassungsgesetz, Stichtagserhebung des BMWA vom 31.07.2003

Diversifizierung des Angebotes

Betrachtet man vergangene und aktuelle Trends im Bereich des Personalleasings, so zeigt sich, dass die Unternehmen ihr Angebot diversifiziert haben:

- Dies betrifft erstens die Überlassungsbereiche. War Anfang der 80er Jahre vor allem die Industrie Kundin, so haben sich ab Mitte der 80er das Baunebengewerbe und die klassischen Handwerksberufe dazu gesellt und ab Ende der 80er auch der kaufmännische Bereich (mit diesem kam auch die Dauerstellenbesetzung).
- Es hat sich zweitens die „Qualifikationsspannweite“ der angebotenen Arbeitskräfte verbreitert. Wurden früher fast nur MitarbeiterInnen für Hilfspositionen angeboten, so kann man heute auch hochspezialisierte FacharbeiterInnen und leitende Angestellte leasen.
- Drittens sind die Leistungen der Leaser vielfältiger geworden und das Spektrum hat sich beispielsweise um Personalberatung, Inseratenservice und Try and Hire erweitert.¹³ Leasingfirmen übernehmen zunehmend das gesamte Personalmanagement einer Firma. Dem entsprechend werden sie manchmal auch Co-Arbeitgeber genannt.¹⁴

Personalleasing als Rekrutierungsinstrument

Personalleasing wird auch immer mehr zu einem Instrument der Personalrekrutierung. Dafür gibt es verschiedene Hinweise:

- Bei einer Befragung über die Gründe für die Verwendung von Personaldienstleistungen antworteten 15% der Unternehmen, dadurch MitarbeiterInnen für eine dauerhafte Beschäftigung zu suchen.¹⁵
- Eine Auswertung des Wifo von Sozialversicherungsdaten des Jahres 1999 (neuere Auswertungen liegen nicht vor) zeigt, dass 58,9 % der in der Branchengruppe Beschäftigten in ein anderes Standardbeschäftigungsverhältnis wechseln, das heißt sehr oft, dass sie vom „mietenden“ Betrieb übernommen werden.¹⁶
- Auch viele Personaldialoge von Prospect Unternehmensberatung - vor allem im Produktionsbereich - haben ein starkes Ansteigen dieses Rekrutierungsweges gezeigt.

Transitance für Arbeitslose

Die Leiharbeit bietet sich aus diesem Grund als niederschwelliger Einmündungsbereich für Arbeitslose an.

Trotz der vorhandenen positiven Transitance (weitere Vorteile sind beispielsweise das Kennenlernen vieler Betriebe, höherer Lohn), sei an dieser Stelle auch auf einige Nachteile wie erhöhtes Einkommens- und Beschäftigungsrisiko, fehlende Aufstiegschancen sowie teilweise schlechtere Arbeitsbedingungen als die Kernbelegschaft hingewiesen.¹⁷

¹³ vgl. Zehetner G. (Vorstandsvorsitzender der Eurojobs Personaldienstleistungen AG); Vortrag bei Personal Austria 2002, Wien 2002

¹⁴ vgl. Richter D.; Thesen zur Zukunft der Zeitarbeit; Vortrag vor der IHK Hagen am 14. Mai 2003, www.ig-zeitarbeit.de

¹⁵ vgl. Zehetner G. (Vorstandsvorsitzender der Eurojobs Personaldienstleistungen AG); Vortrag bei Personal Austria 2002, Wien 2002

¹⁶ vgl. Huber P. et al.; (Wifo) Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten. Teil II, Branchenprofile, Wien 2002, Seite 42ff.

¹⁷ vgl. Wroblewski A.; (IHS). Leiharbeit in Österreich. Übergangslösung oder Sackgasse? Reihe Soziologie 48; Institut für Höhere Studien, Wien 2001

Weniger Weiterbildungsmöglichkeiten

Leiharbeitskräfte bekommen auch weniger Möglichkeiten an der betrieblichen Weiterbildung teilzunehmen als das Stammpersonal.¹⁸ Erstere erhalten vor allem dann Zugang zu Trainings, wenn Leiharbeit nicht zur Bewältigung von Flexibilitätsanforderungen sondern als Instrument zur Minimierung von Unsicherheit in der Personalrekrutierung genutzt wird.¹⁹

Und auch die Leaser selbst investieren, unter anderem aus Kostengründen, wenig in die Qualifizierung der Leiharbeitskräfte. Deshalb sind die Chancen dieser Arbeitskräfte auf Kompetenzerweiterung in den verleihfreien Zeiten nur in geringem Umfang gegeben.²⁰ Dies wäre allerdings ein wichtiger Ansatzpunkt für die Arbeitsmarktpolitik.

Anerkannte Berufsbilder entwickeln sich

Eine wichtige brancheninterne Entwicklung ist die der Ausgestaltung von anerkannten Berufsbildern. So gibt es seit Mitte 2002 in Österreich den Lehrberuf Personaldienstleistung (Personalassistent/in). Per Jahresende 2003 waren 42 Lehrlinge in diesem Bereich gemeldet. Die Hälfte davon wird in Wien ausgebildet. Insgesamt spricht der Lehrberuf mehr Mädchen als Burschen an.²¹

¹⁸ vgl. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Hrsg.); Temporary agency work in the European Union; Résumé; Seite 3; Dublin 2002

¹⁹ vgl. Bolder A. et al. (ISO Köln); Kompetenzentwicklung in Zeitarbeit; Kurzbericht über das Forschungsprojekt; Seite 10, Köln 2003

²⁰ vgl. ebenda; Seite 8

²¹ vgl. www.nachrichten.at

2.3 Großhandel

Österreich verzeichnete bis Anfang der 90er Jahre deutliche Umsatzzuwächse im Großhandel. 1990 bildete dabei das „Umsatzrekordjahr“. Danach kam es zu realen wie nominellen Umsatzrückgängen sowie einem Rückgang der Beschäftigungszahlen. Dies ist auf unterschiedliche Entwicklungen und Umstrukturierungsprozesse im Großhandel zurückzuführen.

Unterschiedliche Zukunftsprognosen

Die Prognosen über die zukünftige Beschäftigungsentwicklung differieren. Ausgehend von einer durchschnittlichen Beschäftigung von 39.113 Personen im Jahr 2000 in Wien in Großhandel und Handelsvermittlung geht das Wifo in einer Prognose vom Jahr 2002 für die Zeit bis 2005 von einem Beschäftigungswachstum von insgesamt 3.472 aus.²²

Diesem optimistischen Blick in die Zukunft ist eine frühere Prognose des IHS gegenüberzustellen, die bis 2003 einen Rückgang in allen 3 Handelsbereichen, am stärksten im Großhandel ausweist.²³

Die tatsächlichen Beschäftigtenzahlen und Entwicklungen der letzten Jahre bestätigen eher die Prognose des IHS.

Großhandel ist heterogene Branche

Der Großhandel ist eine sehr heterogene Branche.²⁴ So wird in der Literatur zwischen Full Service Großhändlern, Großhändlern mit beschränktem Service (limited service wholesaler), Maklern (broker), Vertretern (Agents) und Verkaufsrepräsentanzen des Herstellers (manufacturers' offices) unterschieden.²⁵

Innerhalb dieser Dimensionen wird zwischen so genanntem Strecken-, Lager-, Cash- and Carry- und Regalgroßhandel differenziert.

Der Streckengroßhandel beschränkt seine Dienstleistung auf den Geld- und Informationstransfer. Die Ware wird in diesem Fall direkt vom Hersteller zum Einzelhändler geliefert. Diese Form des Großhandels wird in der Vermarktung von leicht verderblichen Lebensmitteln genauso eingesetzt wie bei sperrigen Massengütern im Bau- und Metallgewerbe.

Als Lager- (auch als Liefergroßhandel) wird der klassische Großhandel bezeichnet. Bei dieser Form hat der Großhändler Waren einer bestimmten Produktgruppe lagernd und beliefert damit Einzelhändler.

Cash and Carry Großhandel bezeichnet eine Struktur, in der – einem Supermarkt nicht unähnlich – Einzelhändlern Waren auf großer Verkaufsfläche zur Selbstbedienung und -abholung angeboten werden.

²² Huber, P. et. al.; (Wifo) Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten Teil I: Analyse und Teil II Branchenprofile. Wien 2002

²³ Prenner P. et. al.; Chancen, Risiken, Potentiale: 2000-2003. Eine mittelfristige Projektion des Wiener Arbeitsmarktes. Wien, 1999, S. 59

²⁴ Unabhängig von den unterschiedlichen Ausprägungen und Strukturen im Großhandel lässt sich feststellen, dass der Großhandel Waren einkauft und an WiederverkäuferInnen verkauft. Der Großhandel übernimmt damit auf einer übergeordneten Ebene folgende volkswirtschaftlich wichtige Funktionen: Markterschließungsleistungen, Raumüberbrückungsfunktionen, Zeitausgleichfunktion, Mengenabstimmung, Sortimentsbildungsfunktion. Daneben bietet der Großhandel absatzfördernde Maßnahmen und Dienstleistungen. Vgl. Jöchlinger J.; Situationsanalyse, Zukunftsperspektiven und mögliche Wettbewerbsstrategien des Großhandels. Diplomarbeit. Wien, 2002, S. 4 f.

²⁵ Gliederung entnommen aus:<http://www.bwl.univie.ac.at/bwl/mark/lexikon/beg/großhandel.htm>

Regalgroßhändler schließlich bieten Einzelhändlern ein bestimmtes Produktsortiment bereits zu Präsentationszwecken vorbereitet an, im Sinne eines fertigen „Regals“.

Ein anderes Differenzierungskriterium ist die Tiefe und Breite der Produktpalette. Hier wird unterschieden zwischen so genannten Sortimentsgroßhändlern und Spezialgroßhändlern.

Ähnliche Konzentrationsprozesse wie im Einzelhandel

Auch im Großhandel zeigen sich Konzentrationen, die teilweise auch von den Konzentrationsprozessen im Einzelhandel ausgingen. Insbesondere kleinere und umsatzschwächere Betriebe haben eine schwierige Marktposition. Neue Formen des Großhandels - wie den oben beschriebenen Cash and Carry Großhandel - gewinnen dadurch zunehmend an Bedeutung.

Die Konzentration im Einzelhandel führt aber auch dazu, dass große Unternehmen eigene Beschaffungswege wählen und Großhandelsfunktionen selber übernehmen.

E-Commerce wird immer bedeutender

Wie für alle anderen Branchen ist auch für den Großhandel die Entwicklung im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung bedeutsam. Dies nicht nur in der Weise, dass elektronische Warenwirtschaftssysteme die Abläufe und Prozesse im Handel veränderten und beschleunigten, sondern auch durch die Möglichkeiten, die mit den Bereichen E-Commerce und E-Business verbunden werden. Durch den intensivierten Einsatz von Internet für die Vorbereitung und Gestaltung von Handelsbeziehungen sind eine Reihe von Prozessinnovationen möglich.

Das Internet birgt aber auch eine Gefahr für den Großhandel. Insbesondere die Möglichkeiten, rasch weltweit an Informationen und Kontakte zu kommen und umfangreiche Preisvergleiche ohne großen Aufwand durchführen zu können, war früher eine wesentliche Funktion des Großhandels.

Direktvermarktung nimmt zu

Durch das Internet wird es insbesondere auch für den Einzelhandel noch einfacher, direkt bei den ProduzentInnen und damit eventuell günstiger einkaufen zu können. Allerdings bieten bestimmte ProduzentInnen mittlerweile nur mehr registrierten KundInnen Zugang zu diesen Informationen, denn vollkommene Transparenz ermöglicht der Konkurrenz eine hohe Einschätzbarkeit der eigenen Produkt- und Preisstrategie.

Von der Bindegliedfunktion zu neuen Aufgaben

Durch die Konzentration im Einzelhandel, die häufige Verbindung von Einzel- und Großhandel in einem Unternehmen sowie die Direktvermarktung durch die ProduzentInnen wird die Sorge des Großhandels, als „Bindeglied“ zwischen Produzenten und Einzelhandel obsolet zu werden, neuerlich belebt.

In diesem Sinne wird in der Literatur auch davon ausgegangen, dass der Großhandel durch spezifische Dienstleistungen und Angebote die eigenen Leistungen deutlicher sichtbar machen muss und das Thema KundInnenorientierung immer bedeutsamer wird.

Diese besonderen Leistungen liegen für ProduzentInnen insbesondere in einer breiteren Bewerbung und Vermarktung ihrer Produkte. Der Einzelhandel wird umso eher auf die Leistungen des Großhandels zurückgreifen, je schwieriger es für ihn ist, einen Überblick über die unterschiedlichen ProduzentInnen und deren Konditionen zu erhalten. Dies kann beispielsweise auf räumliche oder sprachliche Distanzen zurückzuführen sein.

Schlüsselfunktion bei EU-Erweiterung

In diesem Sinne ist die Osterweiterung für diese Branche als besondere Herausforderung und Chance zu begreifen. Der Großhandel profitiert von der Stellung Wiens als Drehscheibe für Aktivitäten in Ost-Mitteleuropa und hat in diesem Zusammenhang eine zentrale Bedeutung. Dies vor allem deshalb, weil die „neuen“ Märkte der ursprünglichen Funktionen des Großhandels (Markterschließung, Aufbau von Lieferanten- und Vertriebs- sowie Logistikstrukturen) bedürfen. Diesbezüglich wird ihm auch eine Schlüsselfunktion in Fragen der Gestaltung der Wirtschaftsbeziehungen zu den neuen Mitgliedsstaaten beigemessen.

Allerdings wird teilweise auch neue Konkurrenz befürchtet, da der Großhandel dem internationalen Wettbewerb und dementsprechenden Preisdruck stark ausgesetzt ist.²⁶

Verteuerung des Transports durch Road Pricing

Dieser Druck kann sich durch das mit 1.1.2004 in Österreich eingeführte Road Pricing erhöhen. Diese Verteuerung für den Transport von Waren kann vermutlich in einigen Bereichen die bisher gewählten logistischen Lösungen verändern. Dabei wird es unter Umständen insbesondere um eine Dezentralisierung von Logistikzentralen gehen.

Outsourcing bietet Chance

Neue Chancen für den Großhandel birgt auch der Trend zu Outsourcing. In der Industrie und im Einzelhandel findet zum Teil ein Abbau der eigenen Lagerhaltung statt und die gesamte Lagerfunktion wird dem Großhandel übertragen.

²⁶ vgl. Walterskirchen E.; (Wifo) Künftige Knappheit an Fachkräften in Wien 2002; Seite 21

3 DIE DIALOGE MIT DEN UNTERNEHMEN

Ein zentraler Schritt im Rahmen von Support ProWien II waren die Personaldialoge mit VertreterInnen von Unternehmen (GeschäftsführerInnen, Personalverantwortliche). Es wurden zum Teil Firmen gewisser Segmente, die sich auf Basis der Ergebnisse der Branchenrecherche als interessant herauskristallisiert haben, angesprochen. In jenen Bereichen für die es keine Branchenrecherche gab wurden die Firmen entweder vom Service für Unternehmen des AMS oder vom Prospect Projektteam vorgeschlagen.

Handlungsrelevante Informationen

Ziel der Personaldialoge war die Generierung von handlungsrelevanten Informationen. Die Form der Erhebung ermöglichte vor allem auch die Konkretisierung von nicht formalisierbaren Qualifikationen und Anforderungen im Kontext der Arbeitsprozesse, die sehr oft über Erfolg oder Nichterfolg bei Vermittlungs- oder Schulungsaktivitäten entscheiden.

Im Mittelpunkt: Erwartungen im Personalbereich

Im Mittelpunkt der Dialoge standen einerseits die Erwartungen im Personalbereich für das Jahr 2004 in quantitativer Dimension und in Hinblick auf Veränderungen in den Anforderungen, die in die Beschreibung konkreter Tätigkeitsprofile mündeten. Andererseits fokussierten die BeraterInnen von Prospect die allgemeinen Wahrnehmungen von Entwicklungen in der Branche und daraus resultierende aktuelle und erwartete Herausforderungen für die Betriebe und deren MitarbeiterInnen.

Des Weiteren wurden Informationen zu folgenden Themen gesammelt:

- Bedingungen und Veränderungsperspektiven in der Beschäftigung von geringqualifizierten Arbeitskräften
- Beschäftigungsmöglichkeiten für Frauen und für ältere ArbeitnehmerInnen
- Duale Ausbildungsmöglichkeiten für Jugendliche

Letztendlich wurden die FirmenvertreterInnen auch um einen Einblick in aktuelle und künftige Personalrekrutierungsstrategien und –erfahrungen gebeten und über die Zusammenarbeit mit dem AMS befragt.

Branchenspezifische Anknüpfungspunkte

Die dokumentierten Personaldialoge wurden dem Service für Unternehmen zunächst einmal einzelbetrieblich zur Verfügung gestellt. Für aktuell und absehbar offene Stellen gab es sehr konkret beschriebene Anforderungsprofile. Im Anschluss daran erfolgte die überbetriebliche Auswertung, um relevante Veränderungen im Personalbereich in den jeweiligen Branchensegmenten und diesbezügliche Ansatzpunkte für Interventionen seitens des AMS deutlich zu machen.

Im Folgenden die teilweise leicht gekürzten Ergebnisse²⁷ der Personaldialoge in den einzelnen Bereichen. Die umfassenden Resultate inklusive der detaillierten Anforderungsprofile wurden dem AMS Wien in Form von Zwischenberichten übermittelt.

²⁷ Im Rahmen des Endberichts werden nicht alle erhobenen Jobprofile beschrieben, vor allem dann nicht, wenn es sich nur um eine Person handelt, die für diesen Bereich gesucht wird.

3.1 Herstellung von Nahrungs- und Genussmitteln sowie Getränken

In der Zeit von Anfang Februar 2004 bis Mitte März 2004 wurden im Rahmen von Support ProWien II mit 24 Unternehmen aus dem Bereich der Nahrungs-, Genussmittel- sowie Getränkeproduktion Personaldialoge geführt. Die Betriebe signalisierten mehrheitlich großes Interesse an einem Gespräch über ihre aktuelle und vor allem zukünftige Personalsituation.

3.1.1 Zur Struktur der untersuchten Unternehmen

Die Auswahl der zu befragenden Firmen wurde gemeinsam mit dem Fachzentrum der Regionalen Geschäftsstelle des AMS in der Geiselbergstraße getroffen. Bei fast allen Gesprächen mit den Unternehmen nahmen BeraterInnen seitens des Service für Unternehmen des AMS teil.

Unterschiedliche Branchensegmente repräsentiert

Die 24 Unternehmen repräsentieren unterschiedliche Bereiche der Nahrungs-, Genussmittel- und Getränkeproduktion.

Tabelle 2: Die besuchten Unternehmen nach Branchensegment

Branchensegment	Anzahl
Herstellung von Getränken	4
Herstellung von Fertigprodukten (frisch, Tiefkühl)	4
Herstellung von Backwaren	4
Herstellung von Fleisch- und Wurstwaren; Fleischverarbeitung	3
Herstellung von Süßwaren; Herstellung von Speiseeis	3
Konditoreien	2
Sonstige	4
Gesamt	24

Bei der Herstellung von Fertig- und Tiefkühlprodukten finden sich zwei Unternehmen, die sich auf die Produktion von Aufstrichen, Mayonnaisen, Salaten usw. spezialisiert haben, ein Unternehmen, das im Bereich „Cook and Chill“ und der Zubereitung von Fertigenüs tätig ist und ein Unternehmen, das Strudel und Strudelteig (frisch und Tiefkühl) produziert.

Unter der Kategorie „Sonstige“ finden sich:

- ein Produzent von Essenzen und (Vor)Produkten für Lebensmittelhersteller und Gastronomie
- ein Hersteller von Margarine und Feinkost(halbfertig)produkten für Gastronomie, Bäckereien, Lebensmittelhersteller
- ein Produzent von Malz und Bäckerei- sowie Konditoreibedarf
- die Zentrale eines Erzeugers von Zucker und Stärke

Fokus: Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten in Wien

Da zeitgleich Firmen dieser Branche die Qualifizierungsberatung für Betriebe (QBB) angeboten wurde (diese richtet sich an Unternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten) wurden schwerpunktmäßig Unternehmen mit über 50 MitarbeiterInnen um einen Personaldialog gebeten, um Doppelanfragen zu vermeiden. Allerdings wurden auch Gespräche mit 5 kleineren Unternehmen realisiert (das kleinste Unternehmen beschäftigt 10 MitarbeiterInnen). Ein Drittel der besuchten Firmen hat zum Befragungszeitpunkt in Wien mehr als 250 Beschäftigte, die größte Firma weist 900 Beschäftigte in Wien aus.

Tabelle 3: Die besuchten Unternehmen nach Anzahl der Beschäftigten in Wien

MitarbeiterInnen in Wien	Anzahl
1 bis 50 MitarbeiterInnen	5
51 bis 100 MitarbeiterInnen	5
101 bis 250 MitarbeiterInnen	6
Über 250 MitarbeiterInnen	8
Gesamt	24

Zum Befragungszeitpunkt beschäftigen alle Unternehmen zusammen in Wien etwa 5.200 Personen. Ein Jahr davor waren es ungefähr um 100 Personen weniger, wobei bei 10 Unternehmen der Personalstand gleich geblieben, bei 10 Firmen gestiegen und bei 4 Firmen leicht gesunken ist.

Ein Drittel der besuchten Unternehmen sind nicht nur in Wien tätig. Diese 8 Unternehmen beschäftigen zum Befragungszeitpunkt außerhalb von Wien weitere 2.411 Personen (die größte Firma hat österreichweit über 1.300 Beschäftigte).

Zwei Drittel der Unternehmen haben Frauenanteil von mindestens 50%

Der Frauenanteil schwankt zwischen 15% und 95% und ist insbesondere bei jenen Unternehmen, die auch einen Verkaufsbereich haben, hoch. Aber auch in der Produktion werden in der Nahrungs- und Genussmittelbranche im Gegensatz zu anderen Produktionsbereichen relativ viele Frauen eingesetzt. Zwei Drittel der Unternehmen beschäftigen 50% Frauen und mehr.

Vier Unternehmen haben ausschließlich Vollzeitbeschäftigte. Auch sonst dominieren in dieser Branche die Vollzeitarbeitsplätze. Insgesamt haben fast zwei Drittel der Unternehmen zu 90% und mehr Vollzeitbeschäftigte. Bis auf zwei Unternehmen (Teilzeitquoten von 70% und 40%) haben alle eine Teilzeitquote von 20% und weniger.

Bei 15 der 24 Unternehmen gibt es geringfügig Beschäftigte, wobei die Quote zwischen 1% und 26% der Belegschaft liegt, zumeist sind es nur ein paar MitarbeiterInnen, die geringfügig arbeiten. Leiharbeitskräfte setzen 10 der 24 Unternehmen ein.

50% bilden Lehrlinge aus

Die Hälfte der Unternehmen bildet Lehrlinge aus. Insgesamt werden fast 160 Lehrlinge in den Wiener Standorten ausgebildet. Zwei Unternehmen suchen zum Befragungszeitpunkt Lehrlinge. Es handelt sich um eine Lehrstelle als Konditor/in und um eine als EDV-Techniker/in. Beide Unternehmen präferieren für diese Lehrstelle Burschen und argumentieren dies mit der bestehenden Teamzusammensetzung. In beiden Unternehmen werden den BewerberInnen gewisse Aufgaben vorgelegt, um die Rechen- und Schreibfähigkeiten zu testen. Der Inhaber einer besuchten Konditorei legt den BewerberInnen beispielsweise eine Schlussrechnung vor, die aus dem Arbeitsalltag abgeleitet ist. Er beklagt, dass die BewerberInnen bislang entweder an dieser „nicht besonders schwierigen“ Aufgabe gescheitert sind oder viel zu lange zur Lösung gebraucht haben. In diesem Zusammenhang wird das immer schlechter werdende Basiswissen von Lehrlingen problematisiert.

Unterschiedliche Altersstruktur in den Betrieben

Die Altersstruktur bei jenen 20 Unternehmen, die Angaben zur Altersverteilung ihrer Beschäftigten machen, sieht folgendermaßen aus. Der Anteil der unter 25-Jährigen liegt zwischen 3% und 40%²⁸, im Durchschnitt bei 13,5 %. Nur bei vier Unternehmen ist mindestens ein Viertel der Beschäftigten unter 25 Jahren. Der Anteil der über 50-Jährigen schwankt zwischen 5% und 35% und liegt im Durchschnitt bei 18%. Insgesamt haben 7 der 20 Unternehmen, die Angaben dazu machen, einen „Älterenanteil“ von mindestens einem Viertel der Beschäftigten.

3.1.2 Branchenbeobachtungen und Firmenstrategien

Die befragten Unternehmen bestätigen das Ergebnis der Branchenrecherche. Die Erzeugung von Nahrungs- und Genussmitteln sowie Getränken ist ein Markt der einerseits mit großem Kostendruck zu kämpfen hat und andererseits mit Nachfragestagnation im Inland konfrontiert ist. Innerhalb dieser Rahmenbedingungen gilt es, sich mit spezifischen Strategien zu behaupten.

Kostenreduktion zur Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit

Um die Kosten zu reduzieren hat es in einer Reihe von Unternehmen in der Vergangenheit eine Optimierung bzw. Rationalisierung der Abläufe gegeben und gewisse Leistungen wurden outgesourct. Einzelne Unternehmen sind aktuell noch bei der Umorganisation ihrer Prozesse, zwei sprechen von Outsourcingplänen.

Zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit ist es darüber hinaus wichtig auf dem neuesten technologischen Stand zu sein und dadurch effizienter produzieren zu können. Dementsprechend haben viele in neue Maschinen investiert und erwarten deshalb für die nächsten Jahre keine großen technologischen Veränderungen. Nur zwei Unternehmen sprechen davon, noch viel „per Hand zu produzieren“, wobei dies bei dem einen aufgrund der Art des Produktes notwendig ist, das andere plant in naher Zukunft eine Veränderung.

Dieses Bemühen um Kostenreduktion hängt teilweise mit der Preispolitik des Einzelhandels zusammen. Hier wird von einigen die Abhängigkeit ihrer Branche von den wenigen großen Ketten betont.

²⁸ Dieses Unternehmen beschäftigt allerdings für den Sonntagsverkauf in den Filialen v.a. StudentInnen auf der Basis Geringfügigkeit.

Interne und externe Optimierung notwendig

Diese „interne“ muss aber mit einer „externen“ Optimierung einhergehen. Hier ist es sehr wichtig, den Konsumtrends zu folgen bzw. diese sogar zu prägen. So wird beispielsweise ein Trend zu Fertigprodukten bzw. zu bestimmten Halbfertigprodukten sowohl bei den KonsumentInnen als auch bei den WeiterverarbeiterInnen und in der Gastronomie gesehen. Einige der befragten Unternehmen produzieren entsprechende Convenience-Produkte oder planen verstärkt dieses Segment zu bedienen und rechnen in Zukunft mit steigenden Absätzen.

Diejenigen Unternehmen, die im Bereich der Herstellung von Vorprodukten und Rohstoffen (z.B. Backmittel, Fertigmischungen) angesiedelt sind, beschreiben hingegen stagnierende und rückläufige Märkte bzw. Konkurrenz aus den EU-Beitrittsländern.

Im Trend liegen ist zentral

Viele Unternehmen sprechen von der Wichtigkeit in Produktentwicklung, Produktinnovation, Verbreiterung der Produktpalette und neue Verpackungen zu investieren. So gibt es beispielsweise bei den Getränkeproduzenten im Bereich der klassischen Produkte Stagnation, bestimmte Wellnessgetränke und andere neue Getränkeideen lassen sich allerdings sehr gut vermarkten.

Um die KonsumentInnen zu erreichen, ist es aber nach Ansicht einzelner UnternehmensvertreterInnen in Zukunft auch vermehrt notwendig Marketing zu betreiben und Aktionen (z.B. Events) für die Zielgruppe zu organisieren.

Die Auswirkungen von veränderten Konsumgewohnheiten werden auch im Bäckereibereich sichtbar. Drei große Bäckereien, die alle im Rahmen der Erhebung besucht wurden, sprechen von einer guten Aufteilung des Marktes in Wien. Sie sehen sich mit ihrer Vielfalt bei den Produkten, mit ihrem Qualitätsverständnis und dem Anbieten von Imbissen und Kaffee im Trend der Zeit. Kleine Bäckereien, die ein dementsprechendes Sortiment nicht anbieten können (weil hier nicht so viel Restware einkalkuliert werden kann) und daher dem Auswahlbedürfnis der KundInnen nicht entsprechen haben es immer schwerer. Eine ähnliche Entwicklung wird bei den Konditoreien geortet, wo kleinere Firmen mit weniger Filialen teilweise mit großen Problemen zu kämpfen haben.

Qualität wird forciert

Bei den Konsumgewohnheiten sieht ein Gesprächspartner eine zunehmende Polarisierung. Entweder es wird ganz billig gekauft oder auf Genuss und Wohlbefinden geachtet. Und so betonen einige UnternehmensvertreterInnen die weitere Fokussierung und Erhöhung von Qualität bei ihren Produkten. In Zukunft soll noch mehr Wert auf die Verarbeitungs- und Produktqualität und auf Qualitätssicherung gelegt werden. Dies ist ein wichtiger Schritt der Abgrenzung, den man aber auch in Richtung KundInnen transparent machen muss wie beispielsweise durch das Hervorheben der „Handarbeit“ oder ein entsprechendes Erscheinungsbild („die Verpackung darf nicht billig ausschauen“).

Teilweise Chancen im Export gesehen

Eine weitere Option, den stagnierenden Märkten im Inland zu begegnen, ist der Export. Aber auch in den Exportländern muss man sich in Nischen etablieren, um konkurrenzfähig zu sein. Einige Befragte beschreiben verstärkte Exportanstrengungen und heben die steigende Auslandsnachfrage hervor. Von Einzelnen werden als neue Märkte die Mittel- und Osteuropäischen Länder gesehen; teilweise wird allerdings vermerkt, dass dort aktuell noch Billigprodukte dominieren. Es wird ein paar Mal auf die Chancen am deutschen Markt hingewiesen.

Diejenigen Unternehmen, die nicht exportieren, bewerten sich als zu klein oder sprechen davon, dass ihre Produkte (Frischeprodukte) nicht für den Export geeignet sind.

3.1.3 Zukunftserwartungen im Personalbereich

Die Zukunftserwartungen der Unternehmen in Bezug auf Personal sind zumeist optimistisch. 5 von 23 Unternehmen, die zu den zukünftigen quantitativen Personalständen Informationen geben, gehen von leicht steigenden, weitere 5 von steigenden Personalständen aus.²⁹ 9 Unternehmen vermuten gleichbleibende Personalstände, wobei diese Tendenz sich bei einer Firma auch in Richtung leicht sinkend entwickeln kann.

Die restlichen 4 Unternehmen rechnen zukünftig mit einem etwas geringeren MitarbeiterInnenstand. Dies ist beispielsweise auf geplantes Outsourcing gewisser Aufgaben (z.B. Buchhaltung, Teile der Logistik) oder Einführung von SAP zurückzuführen. Zwei Unternehmensvertreter sprechen im Zusammenhang mit erwarteten niedrigeren Personalständen nicht von Kündigung, sondern von einer Nicht-Nachbesetzungen einzelner Abgänge.

Mehrzahl der Unternehmen sieht steigende Anforderungen

Drei Viertel der Unternehmen sprechen von steigenden zukünftigen Anforderungen, entweder für alle MitarbeiterInnen oder für gewisse Bereiche. Diejenigen Unternehmen, die in der Produktion höhere Anforderungen in der Zukunft orten, nennen beispielsweise:

- Erhöhte zeitliche Flexibilität, mehr Eigenverantwortung
- Einhalten schärferer Hygienestandards
- Steuerung komplexerer Maschinen

Im Zusammenhang mit den erhöhten Hygienestandards werden auch neue Anforderungen im Bereich der Qualitätssicherung formuliert. In einzelnen Unternehmen werden aktuell neue Systeme, die beispielsweise dem International Food Standard entsprechen, eingeführt.

Verdichtung der Arbeit in der Administration

In der Administration verlangt die Einführung von SAP, von neuen Controllingsystemen usw. zusätzliche Qualifikationen. Die Internationalisierung erfordert verbesserte Sprachkenntnisse. „Insgesamt“ meint ein Unternehmensvertreter „führt der Prozess den Overhead so gering wie möglich zu halten zur Verdichtung der Arbeit in der Administration.“

²⁹ 3 Unternehmen allerdings schwerpunktmäßig im Verkaufsbereich und nicht in der Produktion und ein Unternehmen nur dann, wenn ein flexiblerer Einsatz beim Personal möglich ist.

Alle Unternehmen, die ihre Produkte über ein eigenes Filialnetz verkaufen, sehen erhöhte Anforderungen im Verkaufsbereich. Angesprochen wird beispielsweise mehr Service- und KundInnenorientierung, Freundlichkeit, gestiegene Koordinationsnotwendigkeiten, erhöhtes Achten auf Hygiene. Es gilt „mehr mit Herz“ und „aktiver und einladender“ zu verkaufen. Einige FirmenvertreterInnen berichten von verstärkten Schulungsaktivitäten für ihre VerkaufsmitarbeiterInnen.

3.1.4 Konkrete Personalbedarfe 2004

Drei Viertel der Unternehmen beschreiben erwartete offene Stellen bis Ende 2004/Anfang 2005 (es handelt sich dabei einerseits um zusätzliche Stellen und andererseits um die Abdeckung von Fluktuation) bzw. nennen einige auch aktuelle Vakanzen. Zum Zeitpunkt der Erhebung gibt es insgesamt 10 aktuell offene Stellen.

3.1.4.1 Tätigkeits- und Anforderungsprofil Verkaufsbereich

Die meisten zusätzlichen Stellen werden für den Verkaufsbereich genannt. Fünf der Unternehmen, die ihre Produkte über eigene Filialen vertreiben, davon eine Fleischerei, eine Konditorei und drei Bäckereien, möchten bis Ende 2004/Anfang 2005 zusätzliche MitarbeiterInnen aufnehmen.

Ungefähr 65 zusätzliche Stellen im Verkauf

Der zusätzliche Personalbedarf im Verkaufsbereich wird auf ungefähr 65 Personen geschätzt. Abhängig ist diese Zahl von der Anzahl der Filialneueröffnungen. Die Fluktuation, die im Verkaufsbereich immer gegeben ist, wurde nicht genau beziffert. Gesucht werden vor allem LadnerInnen/VerkäuferInnen sowie vereinzelt auch FilialleiterInnen.

Umfassendes Aufgabengebiet im Verkauf

Der Aufgabenbereich der LadnerInnen/VerkäuferInnen ist in den fünf Unternehmen relativ ähnlich. Die Ware muss zunächst einmal präsentiert werden. Bei der Verkaufstätigkeit handelt es sich zumeist um eine ohne wirkliche fachliche Beratung (allerdings ist der Beratungsanteil in der Fleischerei etwas höher als in den übrigen Unternehmen). Ein Befragter betont, dass es nicht nur um das Bedienen geht (Wunsch des/der Kunden/in erfüllen) sondern auch um wirkliches Verkaufen im Sinne von Zusatzverkauf. Die gewünschte Ware wird dann verpackt, die Preise in die Kassa getippt und die Rechnung ausgestellt. Des Weiteren muss für den Warennachschub gesorgt werden. Hier gilt es vor allem in den Bäckereien auch Teiglinge fertig zu backen und Imbisse herzurichten. Wichtig ist auch abgelaufene Ware auszutauschen und für die Sauberkeit bzw. Hygiene der Theke zu sorgen.

Nachrangigkeit von formalen Abschlüssen und Fachkenntnissen

Auch die Anforderungen der Unternehmen an das Verkaufspersonal unterscheiden sich kaum voneinander und können durchaus mit jenen von vielen Einzelhandelsunternehmen verglichen werden. Ein formaler Abschluss wie eine Einzelhandelslehre ist natürlich „nice to have“, aber es reicht ein Pflichtschulabschluss aus, um sich für diese Position bewerben zu können. Auch wird den entsprechenden persönlichen Voraussetzungen mehr Augenmerk geschenkt als den Berufsabschlüssen.

Dementsprechend werden keine spezifischen Fachkenntnisse gefordert. Wichtig sind allerdings gute Deutschkenntnisse³⁰ und die Fähigkeit zum Kopfrechnen bzw. Kompetenz im Umgang mit Geld.

Erfahrung im Verkaufsbereich ist zumeist keine Einstiegsvoraussetzung, gewünscht ist sie allerdings insbesondere in jenen Filialen, wo der KundInnenandrang besonders hoch ist (z.B. in U-Bahn Filialen) und der Verkauf dadurch noch schneller von statten gehen muss. Personen die Verkaufserfahrung im Textileinzelhandel gesammelt haben sind nach Ansicht einer Gesprächspartnerin eher nicht geeignet, da die Gehaltsvorstellungen höher liegen.

Zentral ist Sozialkompetenz und Persönlichkeit

Eine wesentliche Anforderung auf der Ebene der sozialen Kompetenzen ist der entsprechende Umgang mit den KundInnen, auch mit schwierigen. Gefordert wird Freundlichkeit und KundInnenorientierung. Eine solche zeigt sich beispielsweise darin, dass Reklamationen ernst genommen werden und man den KundInnen gegenüber offen ist. Das Verkaufspersonal soll ein angenehmes Auftreten haben.

Aber nicht nur den KundInnen gegenüber ist eine gewisse „Haltung“ gefragt, auch gegenüber den KollegInnen gilt es auf gewisse Art und Weise zu agieren. Die geforderte Bereitschaft zur Teamarbeit heißt, sich zu ergänzen und gegenseitig zu unterstützen, „im Zentrum soll der Filialerfolg stehen und nicht die Einzelinteressen.“

Gefragt ist auch ein gepflegtes Erscheinungsbild und Verständnis für Hygiene. Wichtig ist darüber hinaus Belastbarkeit, denn „es ergibt sich kaum Zeit zum ausrasten und teilweise muss während des Verkaufs auch auf das Backrohr geachtet werden“. Eine Unternehmensvertreterin hebt hervor, es zeigt sich oft erst im Laufe der Zeit, dass gewisse MitarbeiterInnen diesem Stress nicht gewachsen sind.

Teilzeit- und Vollzeitkräfte für Verkauf gesucht

In den Filialen der befragten Unternehmen sind zumeist Vollzeit- und Teilzeitarbeitskräfte gemischt. Nur ein Unternehmen (Konditorei) sucht explizit nur VollzeitmitarbeiterInnen. Die konkreten Arbeitszeiten hängen mit den Filialöffnungszeiten (zumeist von 6 bis 18 bzw. 19 Uhr) zusammen. Arbeitsbeginn ist unter der Woche also zumeist um 5:30, Arbeitsende um 18:30 oder 19:30 Uhr, am Samstag entsprechend kürzer. Einzelne Filialen haben auch am Sonntag geöffnet. Hier werden aber relativ oft geringfügig beschäftigte StudentInnen eingesetzt.

Die Abdeckung der Öffnungszeiten wird unterschiedlich organisiert. Basis ist aber zumeist eine Art Wechseldienst im Sinne eines 2-Schicht-Systems. Prinzipiell achten die Unternehmen darauf, dass die BewerberInnen die Öffnungszeiten potentiell abdecken können bzw. Wechseldienst möglich ist. Die Zeitflexibilität ist demnach ein zentrales Kriterium. Bei diesem Punkt erwähnen einzelne auch Probleme bei Frauen mit Kinderbetreuungspflichten.

³⁰ Bei diesem Thema vermerkt ein Befragter, dass sein Unternehmen in letzter Zeit verstärkt Arbeitskräfte österreichischer Abstammung einstellt, da dies den Wünschen der KundInnen entspricht.

Alter und Geschlecht spielen nur teilweise eine Rolle

Gefordert ist zumeist ein Mindestalter von 18 Jahren. Die konkreten Altersvorstellungen bzw. die Obergrenze hängt zumeist mit der Filiale zusammen, wo die BewerberInnen eingesetzt werden sollen. Manche stimmen die Alterstruktur des Verkaufspersonals auf den Standort ab, andere zielen auf eine entsprechende Altersmischung („Jüngere sind dynamischer, Ältere sind verlässlicher und erfahrener“). Einmal wird der spezielle Kündigungsschutz von Älteren problematisiert.

Das Geschlecht der BewerberInnen spielt bei den meisten Unternehmen keine Rolle, es bewerben sich allerdings weniger Männer. Ein Unternehmen tendiert eher zur Einstellung von Frauen, da diese nach Aussage des Befragten motivierter sind. Ein anderes Unternehmen möchte, dass in den Filialen auf zwei weibliche Mitarbeiterinnen ein männlicher Kollege kommt („dies hebt das Sicherheitsgefühl des weiblichen Personals und wirkt sich positiv auf die Teamarbeit aus“) und wendet sich aus diesem Grund verstärkt an Männer.

Quereinstieg ist kein Problem

Die Beschreibung der Anforderungen verdeutlicht, dass die beschriebenen Stellen offen für QuereinsteigerInnen sind. Besonders eignen sich nach Ansicht der Unternehmen:

- Personen aus anderen Dienstleistungsbereichen (hier wird nicht nur auf das Gastgewerbe verwiesen³¹, sondern von einer Befragten auch auf den Pflegebereich)
- Personen die aus Berufen mit KundInnenkontakt kommen (im Gegensatz zu solchen „die vor allem im Büro hinter dem Computer gesessen sind“)
- Freude am Umgang mit Menschen haben

Filialleitungen brauchen kaufmännisches Basiswissen

Filialleitungen haben zumeist dieselben Tätigkeiten wie die LadnerInnen/VerkäuferInnen zu erledigen, sind aber darüber hinaus noch mit Führungs- und Organisationsaufgaben befasst. Da kaufmännisches Basiswissen gefragt ist, wird hier zumeist der Abschluss einer Lehre gefordert. Sehr oft werden diese Positionen auch intern besetzt. Hier ist beispielsweise die eigene Lehrausbildung eine Rekrutierungsstrategie.

FilialleiterInnen sind zuständig für die Organisation der Arbeitsabläufe, für Bestellungen und einen Teilbereich der Personaleinsatzplanung. Sie haben auch eine wichtige Funktion bei der Motivation des Verkaufsteams. Erfahrung im Verkauf, idealerweise auch in der Führung einer Filialen, ist zumeist gewünscht.

3.1.4.2 Tätigkeits- und Anforderungsprofil Produktionsbereich

In der Produktion gibt es bei den Unternehmen zwei „Arten“ von Personal. Einerseits die MitarbeiterInnen, die direkt mit der Produktion der Lebensmittel oder Getränke befasst sind und andererseits das so genannte technische Personal.

³¹ wobei eine Befragte diesem Bereich eher skeptisch gegenübersteht

Zusätzlicher Bedarf an Hilfskräften

Zusätzlicher Bedarf im Bereich der Hilfskräfte für den Produktionsbereich für 2004/Anfang 2005 wird von 3 Unternehmen konstatiert. Hier nennt allerdings nur ein Befragter konkrete Zahlen (Bedarf an 4 bis 5 Personen mit 50% Wahrscheinlichkeit, abhängig von der Entwicklung der Nachfrage). Nach Einschätzung des Projektteams handelt es sich insgesamt um ungefähr 10 Personen. Der Bereich der Hilfskräfte ist aber deswegen ein wichtiger, weil hier auch immer wieder offene Stellen aufgrund von Personalfluktuatation entstehen.

An die Hilfskräfte in der Nahrungs- und Genussmittelproduktion werden in allen Unternehmen, die zu diesem Bereich Angaben machen, ähnliche Anforderungen gestellt. Im Zentrum steht überall die korrekte Durchführung von vorgegebenen Aufgaben.

Die Hilfskräfte sind beispielsweise für Verpacken, Einfüllen, für Kontroll- und Überwachungsaufgaben und Reinigen der Maschinen zuständig. Diese Arbeiten geschehen teilweise maschinell, wobei dann die Maschinen bedient werden müssen, teilweise manuell. Einige Befragte beschreiben den Tätigkeitsbereich als repetitiv, eintönig und monoton, man muss aber trotzdem aufmerksam bleiben. Allerdings versuchen einzelne Unternehmen durch einen Wechsel der Stationen die Arbeit weniger „fließbandartig“ zu organisieren. Teilweise muss auch etwas schwerer gehoben werden. Ein Unternehmensvertreter meint, dass das Aufgabenfeld für Hilfskräfte in seinem Unternehmen eine Art Spannungsfeld darstellt: „Es ist einerseits schwere körperliche Arbeit und andererseits Computersteuerung“.

Für Hilfspositionen keine Fachkenntnisse und Erfahrung notwendig

Von den BewerberInnen für die Hilfspositionen werden keine Fachkenntnisse gefordert und zumeist keine Berufspraxis. Sie werden vor Ort bei den Maschinen innerhalb weniger Tage eingeschult. Ideal ist es natürlich, wenn die Personen schon einmal in der Lebensmittelerzeugung gearbeitet haben (da dann ein Gefühl für Lebensmittel vorausgesetzt werden kann, das ein Befragter als ein sehr wichtiges Eignungsmerkmal sieht), dies ist aber kein Mindesteinstiegskriterium.

Dementsprechend wird auch kein formaler Abschluss vorausgesetzt, obwohl ein Befragter meint, er habe mit Leuten die zumindest irgendeinen Berufsabschluss haben, die besseren Erfahrungen gemacht.

Sauberkeit ist ein wichtiges Kriterium

Die Anforderungen der Unternehmen liegen auf anderen Ebenen. Sehr wichtig ist durchgängig das Achten auf Sauberkeit und Hygiene bei der Arbeit. Im Bewerbungsgespräch spielt aus diesem Grund ein gepflegtes Äußeres eine wichtige Rolle. Darüber hinaus werden ausreichende Deutschkenntnisse und die grundlegenden Kulturtechniken (Rechnen, Lesen, Schreiben) gefordert. Ein Befragter erkennt dies daran, dass die BewerberInnen den Bewerbungsbogen alleine ausfüllen können. Häufig genannt werden auch die folgenden Arbeitstugenden: Arbeitswilligkeit, Verlässlichkeit, Pünktlichkeit. Einzelne Unternehmen erwähnen auch noch Kooperationsfähigkeit und Flexibilität (für Einsetzbarkeit an unterschiedlichen Arbeitsplätzen) sowie Durchhaltevermögen und Belastbarkeit. Einem Unternehmen ist insbesondere die Selbständigkeit der Arbeitskräfte wichtig und dass diese NichtraucherInnen sind.

Wie bereits oben erwähnt, wird im Bewerbungsgespräch auf die Sauberkeit der Person geachtet. Einige Unternehmen klären hier auch sehr genau die familiären Verhältnisse ab (geordnetes Familienleben ist wichtig) und die Anzahl der Jobwechsel. Die konkrete Eignung für die Stelle wird zumeist in einem Probetag getestet.

Es werden prinzipiell keine Präferenzen in Bezug auf Geschlecht oder Alter geäußert. Zwei Befragte erwähnen allerdings, dass es sich aufgrund des niedrigen Lohnniveaus eher um Frauenarbeitsplätze handelt und ein Unternehmensvertreter präferiert Frauen, weil diese seiner Ansicht nach vorsichtiger mit den Produkten umgehen. In Bezug auf Alter ist oft von einem Mindestalter von 18 Jahren die Rede.

In der Produktion dominiert Vollzeit

Gesucht werden fast durchgängig Vollzeitkräfte. Alle besuchten Firmen haben die 5-Tage-Woche. Bei manchen Unternehmen wird im 2-Schicht-System gearbeitet, wobei die Frühschicht zwischen 5 und 6 Uhr beginnt und die Spätschicht bei den einen Firmen um 12 Uhr, bei den anderen um 14 Uhr. Diejenigen, die keinen Schichtbetrieb haben, starten zumeist um 7 Uhr. Vereinzelt gibt es leicht versetzte Arbeitszeiten (beispielsweise beginnt ein Produktionsbereich um 6 Uhr, der andere um 8 Uhr). Ein paar UnternehmensvertreterInnen heben hervor, dass die Bereitschaft und die Möglichkeit für Überstunden gegeben sein sollte, da es sich teilweise um saisonale Produkte handelt oder sehr kurzfristig Bestellungen (z.B. von Handelsketten) hereinkommen, die rasche Lieferung erfordern.

Bis 2006 eventuell 20 bis 30 zusätzliche Kräfte für Großbäckerei

20 bis 30 zusätzliche Stellen könnten sich bei einem der besuchten großen Bäckereien bis Anfang 2006 in der Produktion ergeben. Ob sich dieser Bedarf realisiert steht allerdings sehr stark mit der Neugestaltung der Arbeitsabläufe in Zusammenhang, eventuell gelingt es, die zukünftige Mehrproduktion auch mit einem Plus an ganz wenigen Personen zu realisieren.

Gerade in großen Bäckereien sind nicht alle ProduktionsmitarbeiterInnen gelernte BäckerInnen oder KonditorInnen. Ein Befragter schätzt, dass ungefähr 1/3 gelernt sein müssen, ein anderer spricht von 20% bis 30%. Bei den Angelernten ist es auch nicht immer notwendig, dass sie vorher schon in einer Bäckerei gearbeitet haben, obwohl sehr viele BewerberInnen laut Aussage eines Unternehmensvertreters aus der Branche kommen („Quereinsteiger ist eher selten“). Abseits von Brot und Gebäck werden in der Produktion natürlich auch die diversen Imbisse hergerichtet. Für diese Küchentätigkeiten setzen die Firmen oft Frauen ein.

Aktuell auch technisches Personal (3 Personen) gesucht

Dasselbe Unternehmen meldet zum Befragungszeitpunkt auch aktuellen Bedarf an technischem Personal für die Produktion. Gesucht werden ein Schweißer, ein Betriebselektriker und ein Maschineneinsteller. Es wird hier bewusst die männliche Form verwendet, da die Firma sich aufgrund der Teamzusammensetzung (nur Männer) ausschließlich an männliche Bewerber wendet, die den Wehr- oder Präsenzdienst bereits abgeschlossen haben. Die Bewerber müssen auch unbedingt Nichtraucher sein.

Aufgabengebiet des gesuchten Schweißers sind Instandhaltungs- und Ausstattungsarbeiten (z.B. Stellagen, Konsolen, Stieggeländer schweißen), wobei auch schwer gehoben werden muss. Bewerber sollten einen Lehrabschluss in einem technischen oder handwerklichen Beruf aufweisen können sowie über Schweißkenntnisse und CAD Kenntnisse verfügen. Berufspraxis wäre ideal. Darüber hinaus werden sehr gute Deutschkenntnisse verlangt, ein entsprechendes Auftreten und Selbständigkeit. Letzteres wird auch von den Bewerbern für die Stelle des Betriebselektrikers gefordert. Gesucht wird eine Person mit einschlägigem Lehrabschluss und Berufspraxis in einem Industriebetrieb.

Auch der gesuchte Maschineneinsteller/Maschinenführer sollte schon einmal in einem Industriebetrieb gearbeitet haben. Für diese Stelle ist ein technischer Lehrabschluss (z.B. Elektriker, Maschinenschlosser, Mechaniker oder Werkzeugmacher) notwendig. Auch hier werden PC und CAD Kenntnisse, sehr gutes Deutsch, Selbständigkeit und entsprechendes Auftreten gefordert.

3.1.4.3 Tätigkeits- und Anforderungsprofile Sonstiges

Die anderen zusätzlich erwarteten oder aktuell offenen Stellen sind dem Bereich Lager und Administration zuordenbar.

3 offene Stellen im Lager

Im Lagerbereich werden von 2 Unternehmen insgesamt 3 Personen gesucht. Zunächst einmal ein/e Lagerleiter/in. Hier wird eine Vollzeitkraft gewünscht (Arbeitszeit ist Montag bis Freitag von 6 bis 14 Uhr), die mit Ende 2004 die Nachfolge des in Pension gehenden jetzigen Lagerleiters übernimmt und bis zu diesem Zeitpunkt von diesem eingeschult wird. Man wendet sich an Männer und Frauen über 50, die bereits in einem Lager, idealer Weise in einer führenden Position gearbeitet haben. Das zukünftige Aufgabengebiet umfasst die Führung von 10 MitarbeiterInnen, die Warenübernahme und -ausgabe, die Lagerverwaltung und Inventur. Vorausgesetzt werden Warenverständnis, Kenntnisse der Lebensmittelbranche und Zahlengefühl. Von Vorteil sind darüber hinaus EDV-Kenntnisse und Wissen über Qualitätsmanagementsysteme. Gesucht wird eine Person mit Lernbereitschaft, die teamfähig und kommunikationsfähig (nach innen und außen) ist.

Das andere Unternehmen sucht einen stellvertretenden Lagerleiter/Warenkommissionierer sowie einen Lagerarbeiter für die Warenannahme. Es handelt sich bei beiden Positionen um Vollzeitstellen für Männer (da nach Aussage des Befragten schwer gehoben werden muss), die Nichtraucher sind. Voraussetzung ist bei beiden der Staplerführerschein. Einschlägige Berufserfahrung ist jeweils von Vorteil, Praxis beim Staplerfahren unbedingt notwendig. Wichtig bei beiden Positionen: sehr gute Deutschkenntnisse, EDV-Kenntnisse, entsprechendes Auftreten (es wird auch auf gepflegtes Äußeres geachtet), Selbständigkeit, Ordentlichkeit, Genauigkeit und Zahlengefühl.

Der Lagerarbeiter muss Bestellungen entgegennehmen, Lieferscheine ausfüllen, Waren einordnen, für die Produktion Waren ausgeben und Lagerbestände kontrollieren. Der gute Umgang mit dem Stapler ist wichtig. Der stellvertretende Lagerleiter/Warenkommissionierer ist zuständig für die Ein- und Ausgangskontrolle der Ware und die entsprechenden Eintragungen in das EDV-System. Daneben müssen allerdings auch manuelle Arbeiten erledigt werden. Auch hier ist der Umgang mit dem Stapler notwendig.

2 AssistentInnen gesucht

Ein Getränkehersteller, der immer wieder auch Events als Marketing für sein Produkt organisiert, sucht zum Zeitpunkt der Erhebung eine/n Assistent/in für den Partymanager.

Auch eine/n Assistent/in, allerdings für den Qualitätsmanager, sucht ein anderes Unternehmen. Die BewerberInnen sollten eine höhere Schule abgeschlossen haben, ideal wäre der Abschluss der HTL Rosensteingasse (Biochemie) oder Hollabrunn (Lebensmitteltechnologie). Berufspraxis ist nicht unbedingt erforderlich, man wendet sich auch an SchulabgängerInnen. Das Aufgabengebiet der/s Assistenten/in ist ein neues und ergibt sich aus der Umorganisation der Abläufe aufgrund IFS (International Food Standard). Dies erfordert seitens des Qualitätsmanagements zusätzliche Aufgaben, um die durchgängige Rückverfolgbarkeit der Produkte gewährleisten zu können.

3.1.4.4 Schwer besetzbare Stellen

Die Unternehmen wurden nicht nur nach zukünftig und aktuell offenen Stellen gefragt, sondern auch nach ihrer Erfahrung bezüglich schwer besetzbarer Positionen.

Als schwer besetzbar beschreibt ein Befragter eine Stelle für die EDV-Netzwerkbetreuung. Ein anderer Gesprächspartner schildert große Schwierigkeiten bei der Besetzung einer Stelle für eine/n SAP Programmierer/in (Softwareprogrammierer/in mit SAP Ausbildung für die Adaption der Software) und erwähnt hier eine AMS Maßnahme, die das Schulungszentrum Fohnsdorf einmal umgesetzt hat. Eine Absolventin dieser Maßnahme war lange Zeit im Unternehmen, bei der Nachbesetzung stellte sich dann das geschilderte Rekrutierungsproblem. Ähnliche Maßnahmen wären nach Ansicht des Befragten notwendig, da in diesem Bereich insgesamt ein Personalengpass gegeben ist.

Wenig geeignete LadnerInnen/VerkäuferInnen

Von den drei großen Bäckereien wird als besonders schwer beschrieben, von der Vielzahl an BewerberInnen für den Verkaufsbereich die für diese Tätigkeit Geeigneten herauszufiltern. Nur sehr wenige stellen sich nämlich nach Aussage der UnternehmensvertreterInnen als geeignet heraus.

Nur zwei Unternehmen erwähnen Besetzungsprobleme bei den Hilfskräften und bemängeln das fehlende Hygieneverständnis. Eine Befragte schildert Schwierigkeiten bei der Besetzung von Stellen in der Administration wie beispielsweise der Buchhaltung, denn „entweder haben die BewerberInnen nur oberflächliches Wissen oder sie sind überqualifiziert.“

3.1.5 Personalrekrutierung und Kooperation mit dem AMS

Etwas mehr als 60% der 24 besuchten Unternehmen arbeiten bei der Personalsuche mit dem AMS zusammen. Die meisten regelmäßig, einzelne nur selten. Mehr als die Hälfte dieser Unternehmen berichten von guten Erfahrungen bei der Vermittlungsarbeit. Die Kritik der anderen bezieht sich auf das Tempo, die Nicht-Beachtung gewisser Kriterien im Anforderungsprofil oder dass eine Reihe von BewerberInnen Ihrer Ansicht nach nicht arbeitswillig sind.

Vielfältige Suchkanäle mit unterschiedlichen Erfolgsquoten

Andere Kanäle, die Firmen bei der Personalsuche aktivieren, sind folgende:

- Über bestehende MitarbeiterInnen: Dieser Kanal wird von fast allen Unternehmen als der wichtigste und auch der erfolgreichste, vor allem was das angelernte Produktionspersonal betrifft, bezeichnet. Ein weiterer informeller Weg den einzelne beschreiten, ist der Kontakt zu Firmen der Branche, die gerade schließen.
- Über Initiativbewerbungen: Viele Firmen bekommen laufend Bewerbungsschreiben zugeschickt bzw. gemailt (siehe nächster Punkt). Ein Unternehmer beschreibt sogar, dass InteressentInnen „einfach vor der Tür stehen“. Wenn aktuell kein Personal gebraucht wird, werden die BewerberInnen in Evidenz genommen und bei Bedarf wieder kontaktiert. Dieser Weg bewährt sich zumeist, denn „Leute die selber anfragen sind motiviert“. Ein Unternehmen lädt in regelmäßigen Abständen die BewerberInnen für den Verkaufsbereich zu einem Präsentationstag ins Unternehmen ein.
- Über die Firmenwebsite und Aushänge in den Filialen: Das Personalmarketing über die eigene Firmenwebsite funktioniert nach Angabe der Unternehmen, die diesen Kanal nutzen, sehr gut. Es handelt sich um eine neue Form der Initiativbewerbung. Ein Befragter meint, diese Form sei „für das Gros der Positionen die effektivste“. Aushänge in den Filialen bewähren sich nach Ansicht einer Firmenvertreterin immer weniger, denn der Wirkungskreis ist beschränkt. Andere bewerten Aushänge noch immer als gutes Personalmarketing-Instrument.
- Über Internetjobbörsen: Ein Viertel der Unternehmen sucht auch über Internetjobbörsen. Die Erfahrungen speziell eines Gesprächspartners waren so gut, dass in Zukunft fast ausschließlich dieser Kanal genutzt werden soll. Allerdings wird vereinzelt vermerkt, dieser Kanal eignet sich primär für Personal aus dem Administrationsbereich und weniger für ProduktionsmitarbeiterInnen. Ein Befragter erwähnt die Suche über den E-Job Room des AMS.
- Über die Zeitung: Ungefähr die Hälfte der Unternehmen inseriert auch immer wieder in der Zeitung, dies zumeist aber nur bei gewissen Positionen und wenn die anderen Kanäle nicht erfolgreich waren oder es notwendig ist, kurzfristig Personal aufzunehmen.
- Über PersonalberaterInnen: Ein Viertel der Unternehmen berichtet vor allem bei der Suche nach Führungskräften von der Zusammenarbeit mit Personalberatungsfirmen. Die Erfahrungen sind zumeist gut, allerdings werden die hohen Kosten hervorgehoben.
- Über Personalleasing: Drei Unternehmen übernehmen immer häufiger geleastes Personal. Mit dieser Form der Rekrutierung wurden gute Erfahrungen gemacht, denn die Personen können längere Zeit im Arbeitsprozess beobachtet werden. Ein Unternehmen hebt auch die gute Vorselektion seitens des Leasingunternehmens hervor.

Gute Kooperationserfahrung: AusländerInnenbeschäftigung, Förderungen

Über die Vermittlung hinaus haben einige Unternehmen beispielsweise im Falle von AusländerInnenbeschäftigungsbewilligungen und im Zuge von Förderungen (z.B. Eingliederungsbeihilfen, Qualifizierungsförderung für Beschäftigte, Altersteilzeit) Kontakt mit dem AMS. Hier wurde zumeist von guten Kooperationserfahrungen berichtet.

Vorselektion gewünscht

Mit Blick auf die zukünftige Kooperation mit dem AMS äußern einige Unternehmen den Wunsch nach Vorselektion von BewerberInnen anhand der vorgegebenen Kriterien. Auch bei der „normalen“ Suche sollen die firmenspezifischen Anforderungen stärker im Mittelpunkt stehen. „Es wird allerdings immer schwieriger die Anforderungen zu kommunizieren, da es beispielsweise wichtig ist, ob eine Person ins Team passt“, meint ein Befragter zur Passgenauigkeit von Vermittlungsprozessen.

Von 3 Unternehmen wird eine schnellere Reaktionszeit gewünscht, da man Personal gerade im niedrig qualifizierten Bereich oft innerhalb sehr kurzer Zeit benötigt.

Ein Gesprächspartner meint, das AMS soll zukünftig vermehrt potentiell Stellensuchende ansprechen (und nicht nur die Arbeitslosen) beispielsweise über Modelle ähnlich dem Job-Room für StudentInnen-Aushilfsjobs.

Der Wunsch nach einer Ansprechperson für alle Fragen wird auch immer wieder genannt und die Entwicklung in diese Richtung begrüßt.

Schulung Arbeitsloser im Bereich Qualität und Deutsch

In Bezug auf die Zukunftsperspektive werden auch zwei Vorschläge für die Schulung von arbeitslosen Personen eingebracht. Ein Gesprächspartner meint, es gibt zwei „Grundtechniken“, in denen sich die Lebensmittelproduktion eher von anderen Produktionsbereichen unterscheidet: Verständnis für Hygiene und Qualitätssicherung. Es wäre gut, wenn neue MitarbeiterInnen dieses Verständnis schon mitbringen könnten und „beispielsweise Grundlegendes über Qualitätssicherung und die damit in Zusammenhang stehenden Anforderungen wissen, damit beispielsweise klar ist, warum ein Arbeitsauftrag unterfertigt werden muss, nicht wegen der Haftung sondern wegen der Rückverfolgbarkeit“. Ein zweiter Befragter spricht von der Wichtigkeit von Deutschkursen für AusländerInnen und von persönlichkeitsbildenden Maßnahmen.

3.2 Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften

In der Zeit von Mitte Dezember 2003 bis Mitte Januar 2004 wurden im Rahmen von Support ProWien II mit 12 Unternehmen aus dem Bereich Personalüberlassung Personaldialoge geführt. Die Auswahl der zu befragenden Firmen wurde vom Fachzentrum der Regionalen Geschäftsstelle des AMS in der Schönbrunnerstrasse getroffen.

3.2.1 Die Zusammensetzung der untersuchten Unternehmen

10 der 12 Unternehmen sind Personalüberlassungsfirmen, wobei diese unterschiedliche Schwerpunkte und unterschiedliche Dienstleistungsspektren aufweisen. Bei den anderen beiden handelt es sich um reine Personalvermittlungen, die für ihre KundInnen Personal rekrutieren, also deren Personalsuche und Personal(vor)auswahl übernehmen. Es finden sich unter den 12 befragten Unternehmen vielfältige Strukturen:

- Geschäftsstellen bzw. Filialen von österreichweit oder in einigen Bundesländern tätigen Personalbereitstellungen
- Nur in Wien ohne Filialstruktur tätige Leasingfirmen
- Selbstständige Personalvermittlungen
- Gemeinnützige PersonalüberlasserInnen

Die Unternehmen sind unterschiedlich lang am Wiener Markt aktiv. Das Spektrum reicht von sehr jungen Firmen, die erst ein Jahr operativ tätig sind, bis zu solchen mit alteingesessener Geschäftstätigkeit in Wien. Die Dienstleistungen werden zumeist im Raum Wien, Wien-Umgebung, sehr oft auch in Niederösterreich und im Burgenland angeboten. Jene PersonalüberlasserInnen, die in die Gastronomie Personal vermitteln, sind teilweise in den westlichen Bundesländern aktiv.

Segment bestimmt die Dienstleistung

Bei den in die Erhebung einbezogenen Leasingunternehmen haben sich einige auf gewisse Branchen bzw. Segmente oder Berufsgruppen spezialisiert, wenige bieten alle Berufsgruppen für alle Branchen an. Von der Spezialisierung ist zumeist die Art der Dienstleistung (kurzfristiger Leiharbeit, längerfristiger Überlassung, Integrationsleasing, try&hire, Payrolling, Personalberatung usw.) abhängig.

Im kaufmännischen Bereich oft Übernahmeoption

Von den 10 in die Erhebung einbezogenen Personalleasingfirmen haben zwei ihren Schwerpunkt in der Überlassung von kaufmännischen Angestellten und bieten vor allem Personal für den Bereich Sekretariat, Buchhaltung, Sachbearbeitung bis hin zum mittleren Management an; eine der beiden Firmen arbeitet in geringem Ausmaß auch mit TechnikerInnen und EDV-Personal. Die reine, eher kurzfristige, Personalbereitstellung ist bei diesen Unternehmen allerdings nicht das Hauptgeschäft. Es handelt sich eher um längerfristige Überlassungen (auch Payrolling), sehr oft mit Übernahmeoption, um try & hire aber auch um Personalberatung. Im Einsatz sind aktuell bei einem Unternehmen 60, beim anderen Unternehmen mehr als 100 MitarbeiterInnen. Zu einem Grossteil werden StammkundInnen betreut.

Im Bau und Baunebengewerbe zumeist „klassisches“ Leasing

Vier der Unternehmen legen Ihren Fokus auf die Bereitstellung von Personal im gewerblichen Bereich, vor allem im Bau- und Baunebengewerbe und im Stahl- und Anlagenbau. Das Spektrum reicht von HelferInnen bis zu ausgebildetem Fachpersonal, wobei in einem Unternehmen fast nur FacharbeiterInnen überlassen werden. Daneben werden verleast:

- Arbeitskräfte (v.a. FacharbeiterInnen) primär für die Metallindustrie
- Personal für Call Center, Lager und Gastronomie
- Kaufmännisches Personal und Pflegepersonal³²
- Hilfskräfte für die Industrie

Neben normalem Leasing wird auch Integrationsleasing angeboten, wobei das nach Aussage der UnternehmensvertreterInnen im Bau- und Baunebengewerbe im Gegensatz zur Industrie sehr selten vorkommt. Ein Unternehmen führt auch Personalvermittlungsaufträge durch (hier ist die Gastronomie stark vertreten und es wird mit den Job Centern in Magdeburg kooperiert) und bietet try & hire an. Aktuell weisen diese vier Unternehmen zwischen 50 und 330 Leasingkräfte auf.

Auf die Überlassung von HilfsarbeiterInnen vor allem für die Metall- und die Verpackungsindustrie und den Handel hat sich eine andere der befragten Leasingfirmen spezialisiert, teilweise wird auch gewerbliches Fachpersonal überlassen. Aktuell sind ungefähr 60 Kräfte für dieses Unternehmen im Einsatz.

Manche Leasingfirmen bieten das gesamte Spektrum

Ein Unternehmen stellt österreichweit (wobei von Wien aus zumeist der Osten Österreichs betreut wird) für alle Branchen mit Ausnahme der Baubranche MitarbeiterInnen aller Berufsgruppen zur Verfügung. Dies ist auch bei einem anderen Leasingunternehmen der Fall, die Erhebung wurde allerdings in der Geschäftsstelle für technisches Personal (Engineering) durchgeführt. Dort werden primär ElektrotechnikerInnen, WirtschaftsingenieurInnen und MaschinenbautechnikerInnen ab HTL- bis Universitätsniveau vor allem für die Elektroindustrie für Wien und Umgebung eingesetzt. Es handelt sich bei beinahe der Hälfte um BerufseinsteigerInnen. Pro Jahr sind es ungefähr 100 Einsätze, die Übernahmequote liegt bei 80%. Daneben finden in ganz kleinem Rahmen auch Personalvermittlungsaktivitäten statt.

Für alle Branchen außer für das Bauwesen, die Gastronomie und den Pflegebereich bietet die in die Erhebung einbezogene gemeinnützige Leasingfirma Personal an. Es handelt sich bei den aktuell 445 Leasingkräften beinahe zur Hälfte um HilfsarbeiterInnen, der Rest verteilt sich auf FacharbeiterInnen und einfache bis mittlere Angestellte. Die durchschnittliche Beschäftigungsdauer beträgt 13 Monate. Ungefähr 40% des überlassenen Personals wird übernommen, wobei dies bei Hilfskräften, die vor allem zur Abdeckung von Auftragsspitzen herangezogen werden, seltener der Fall ist.

³² Dies ist für das Unternehmen ein neuer Geschäftsbereich; die Organisationen für die Personal bereitgestellt wird haben in der Vergangenheit zumeist auf Pools zurückgegriffen, mit denen sie allerdings sehr unzufrieden waren.

Personalvermittlungen konzentrieren sich auf „unteres bis mittleres“ Segment

Die beiden befragten Personalvermittler bieten ihre Dienstleistungen prinzipiell allen Branchen für alle Berufsbereiche an, wobei das „höhere“ Arbeitskräftesegment nicht Zielgruppe der Vermittlungsarbeit ist. Bislang wurde der eine Vermittler allerdings schwerpunktmäßig für Personal im kaufmännischen Bereich, für TechnikerInnen und FacharbeiterInnen angefragt. Pro Jahr geht es ungefähr um 100 Einzelvermittlungen vor allem für StammkundInnen.

Im anderen Unternehmen, das erst seit einem Jahr besteht, konzentrierte sich die bisherige operative Tätigkeit auf den Bereich ZahnarztassistentInnen und Reinigungspersonal. Es werden Einzeldienstleistungen und Blockdienstleistungen (sog. Jobbörsen) angeboten. Im letzten Jahr wurden etwas mehr als 60 Vermittlungen getätigt, sehr viele davon für eine große Firma im Reinigungsbereich.

3.2.2 Branchenbeobachtungen und Zukunftsstrategien

Nach einer schlechten Phase im Jahr 2002 und 2003 zeichnet sich nach Aussage einiger GesprächspartnerInnen aktuell eine bessere Situation ab. Die Wirtschaft braucht wieder vermehrt Personal und verhart nicht mehr in ihrer Warteposition.

Personalüberlassung überwiegend als Wachstumsmarkt gesehen

Sehr viele der UnternehmensvertreterInnen gehen von einem Wachstum der Branche Personalüberlassung aus. Es wird einige Male betont, dass in Österreich im Gegensatz zu anderen Ländern Europas diese Form der Beschäftigung noch sehr selten genutzt wird. Die österreichischen Unternehmen haben nach Ansicht einiger Befragter allerdings nun das Sparpotenzial, das diese Form der Beschäftigung birgt, erkannt, und bauen sukzessive Stammpersonal ab. Des Weiteren fördert die zunehmende Arbeit in Projektstrukturen die Leiharbeit oder es wird aus buchhalterischen Gründen geleastes Personal eingesetzt. Es greifen - laut einem Unternehmensvertreter - auch immer mehr kleine Firmen auf diese Form der Personalbeschaffung zurück. Steigerungen gab es nach Aussage eines Leasers vor allem im administrativen und technischen Bereich und bei den Call Centern (ein anderer Befragter sprach allerdings von einem Rückgang im Call Center Bereich). Wenig Potenzial wird im Einzelhandel gesehen.

Potenzial im Pflegebereich und bei der Vermittlung geortet

Einzelne Befragte gehen dagegen von einem gesättigten³³ Markt aus; Expansionspotenzial wird vereinzelt im Pflegebereich (hier engen die rechtlichen Rahmenbedingungen nach Aussage zweier Leaser allerdings sehr ein) und im Bereich der Personalvermittlung geortet. Diese Dienstleistungen werden in Zukunft nach Ansicht eines Befragten viele klassische Überlassungsfirmen zusätzlich anbieten. Die von Einzelnen hervorgehobene vermehrte Nutzung von Leasing als Rekrutierungsinstrument (Integrationsleasing ist nach Aussage einer Leaserin günstiger und risikoloser als die übliche Neuaufnahme von Personal) wird in Zusammenhang mit dem prognostizierten verstärkten Outsourcing von Personalrekrutierung gesehen. Vor allem in jenen Bereichen, in welchen soft skills gefragt sind und es um den „unternehmensfit“ einer Person geht, werden Arbeitskräfte vorweg über Personalüberlassung getestet.

³³ Sättigung was die Anzahl der Firmen betrifft, ist auch die Annahme einer befragten Personaldisponentin, das Wachstum der Branche wird sich eher im Größenwachstum der bereits am Markt bestehenden Leasingfirmen zeigen.

Als weitere Themen für die Zukunft werden „full service“ und „KundInnenbindung“ genannt. In Zukunft geht es nach Aussage eines Befragten im Bereich der Personalüberlassung und –vermittlung nicht mehr um eine Spezialisierung auf gewisse Berufsgruppen, sondern darum, Unternehmen ein breites Spektrum anzubieten und diese so an sich zu binden.

Ruf der Branche muss sich verbessern

Um diesen Wachstumspotenzialen auch entsprechend gutes Leasingpersonal gegenüberzustellen, muss sich allerdings der Ruf der Branche verbessern. Nach Ansicht einiger Befragter hätten viele Arbeitskräfte vor allem aufgrund der Praxis von einzelnen schwarzen Schafen Vorurteile gegen Leiharbeit. Obwohl Leasing gerade im Büro- und technischen Bereich (also dort wo Integrationsleasing genutzt wird) eine gute Chance für einen Erst- oder Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt bietet.

EU-Erweiterung als Problem wahrgenommen

Als Problem wird immer wieder die EU-Osterweiterung genannt.³⁴ Es besteht einerseits die Befürchtung von Neuansiedlungen durch Personalüberlassungen aus den östlichen Nachbarländern, die billiger anbieten. Andererseits fürchtet man die Konkurrenz von österreichischen LeaserInnen mit Standorten in den Erweiterungsländern. Diese könnten billiges Personal nach Österreich „schleusen“. Nach Meinung eines befragten Personalvermittlers werden sich insgesamt mehr AnbieterInnen in Wien niederlassen, das als Sprungbrett in den Osten gesehen wird.

Die Hälfte der Unternehmen möchte wachsen

Ungefähr die Hälfte der Unternehmen plant zu wachsen, das heißt in Zukunft mehr Arbeitskräfte zu verleasen oder zu vermitteln. Sehr oft sind mit dem Ziel des Wachstums die Gewinnung neuer Marktsegmente (z.B. Metall und Elektro, Büropersonal, Gesundheitsbereich, technisches Personal) oder das Anbieten neuer Dienstleistungen (z.B. Payrolling, Personalvermittlung, Übernahme von Verpackungsaufträgen/Lagerhaltung, Personalberatung) verbunden. Ein Leaser verfolgt das Ziel, in Zukunft früher mit Unternehmen zusammenzuarbeiten und gemeinsam Personalplanungen, beispielsweise für Projekte, durchzuführen.

Zwei Unternehmen bemerken, dass mit dem Mehr an Leasingkräften natürlich auch ein zusätzlicher Bedarf an internem Personal (PersonaldisponentInnen, PersonalberaterInnen) einhergeht. Personen, die sich für eine entsprechende Stelle eignen, kommen laut einem Leaser idealerweise aus jenem Bereich, für den Arbeitskräfte überlassen werden, am besten aus Leitungsfunktionen. Wichtig ist, dass PersonaldisponentInnen „stark am Telefon“, anschlussfähig und humorvoll sind. Des Weiteren sind sehr gute EDV-Kenntnisse und etwas arbeitsrechtliches Wissen notwendig.

³⁴ Nur ein Unternehmen sieht in der EU-Osterweiterung neue Chancen da vermehrt Firmen nach Österreich (und somit neue KundInnen) kommen werden.

Stabilisierungskurs von der anderen Hälfte angestrebt

Die anderen Personalüberlassungsfirmen verfolgen einen Stabilisierungskurs bzw. hoffen zwei Unternehmen, die im letzten Jahr eher mit einem Geschäftsrückgang konfrontiert waren, das alte „Niveau“ wieder zu erreichen.³⁵ Auch in dieser Gruppe sind eine Erweiterung des Branchenspektrums (z.B. Personal für Anlagenbau), neue Schwerpunktsetzungen (zwei Firmen möchten beispielsweise das Segment der Angestellten ausbauen) und zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Personalentwicklung, try & hire) angedacht. Einige betonen, den Stock an StammkundInnen ausbauen zu wollen; ein Befragter möchte verstärktes Augenmerk auf Qualität und Service legen.

3.2.3 Personalbedarfe und Personalbesetzungen

Der konkrete Personalbedarf bis Ende des Jahres 2004 ist für die meisten Unternehmen sehr schwer abschätzbar. Jene 4 Unternehmen, die nähere Angaben machen, nennen teilweise keine Zahlen. Genannt werden:

- 5-10 CNC DreherInnen, ein paar KunststoffschweißerInnen
- Personal für Outbound im Call Center³⁶; Arbeitskräfte für den Metallbereich (v.a. StahlschlosserInnen und CNC-DreherInnen) und den Gesundheitsbereich (hier muss das Personal nach Aussage des Leasers allerdings im Ausland rekrutiert werden)
- Personal für den Elektrobereich (Installation, Schaltschrankbau usw.) und diverse Hilfskräfte
- 20 Personen im Elektrobereich (Installation, E-Montage, BetriebselektrikerInnen); ca. 30 Personen für den Bereich Mechanik, CNC und ungefähr 15 MalerInnen für Lackierarbeiten

In den Gesprächen wird immer wieder darauf verwiesen, dass es sehr schwierig ist, Aussagen über zukünftige Bedarfe zu treffen. Die Entwicklungen bei den KundInnen sind nicht immer bekannt und der Bedarf von NeukundInnen ist sehr schwer einzuschätzen. Wird dann konkreter Bedarf gemeldet, so gestalten sich die Zeithorizonte, innerhalb derer das Personal zur Verfügung gestellt werden muss, unterschiedlich.

Zeithorizonte für die Besetzung hängen mit Branche und Tätigkeit zusammen

Insbesondere im gewerblichen Bereich (Bau- und Baunebengewerbe) ist es notwendig, sehr kurzfristig Personal zur Verfügung stellen zu können, manchmal sogar schon am nächsten Tag. Sehr oft hat man 2 bis 3 Tage Zeit; bei Fachkräften teilweise auch eine Woche. Längere Zeitspannen werden in der Regel nur dann gewährt, wenn eine Firma viele Personen benötigt.

Weiters wird beobachtet, dass Industrieunternehmen sowie Betriebe, welche kaufmännisches Personal benötigen, ihre Bedarfe etwas früher bekannt geben. Hier ist zwischen einer Woche und einem Monat Zeit. Aber es müssen auch in diesem Bereich Stellen manchmal innerhalb von 2 bis 3 Tagen besetzt werden. Mehr Zeit wird nach Ansicht eines Befragten in diesen Segmenten auch deswegen gewährt, weil es sich oft um Integrationsleasing handelt, wo Vorstellungsgespräche gewünscht sind.

³⁵ Eines dieser Unternehmen befürchtet allerdings 2004 doch den Personalstand um 10 bis 20% reduzieren zu müssen.

³⁶ Personen die gerne auf Provision arbeiten

Für Höherqualifizierte und bei StammkundInnen mehr Zeit

Prinzipiell kann man davon ausgehen, dass für höher qualifiziertes Personal oder solches, das aufgrund der Angebotslage schwer zu finden ist, mehr Zeit (manchmal bis zu 3 Monaten) als für Hilfskräfte zur Verfügung steht. Auch StammkundInnen geben ihren Bedarf zumeist früher bekannt. In der Gewinnung von NeukundInnen spielt die Geschwindigkeit allerdings eine wichtige Rolle. Firmen kontaktieren oft mehrere Leasingfirmen und die am schnellsten „liefert“ bekommt den Auftrag.

Ein Unternehmen, welches sehr breit anbietet, nennt konkrete Zahlen: „25% der Aufträge sind innerhalb eines Zeitrahmens von maximal 2 Tagen zu besetzen und weitere 55% innerhalb von 2-7 Tagen. 20% der Aufträge sind Projektaufträge von Stammkunden mit längeren Planungshorizonten. Diese werden mit Stammpersonal und ohne Kooperation mit dem AMS besetzt.“

Saisonale Unterschiede in Bezug auf die Zeithorizonte werden prinzipiell keine beobachtet, allerdings ist es im Baubereich im Winter leichter auf Personal zurückzugreifen.

Teilweise suchen die LeaserInnen präventiv Personal für erwartete oder avisierte Aufträge. Dies, um im Bedarfsfall rasch das passende Personal zur Verfügung zu haben.

Für Personalvermittlungen ist nach Auskunft der 2 Befragten aus diesem Bereich zwischen 14 Tagen und 9 Monaten Zeit.

Immer wieder schwer besetzbare Stellen im Angestelltenbereich

Im Angestelltenbereich werden als typische, schwer zu besetzende Stellen solche beschrieben, die Fremdsprachenkenntnisse (z.B. Englisch, Französisch) voraussetzen. Sprachkenntnisse, vor allem gute aktive und passive Englischkenntnisse, sind neben umfassenden EDV-Kenntnissen im Angestelltenbereich zusehends gefragt. EDV-Kompetenzen sind aus Sicht der Befragten jedoch eher vorhanden als die entsprechenden Sprachkenntnisse.

Des Weiteren werden Stellen, die einschlägige Branchenerfahrung voraussetzen, als schwer besetzbar genannt. Auch im Bereich Lohnverrechnung ist die Suche langwierig. „Wirklich gute BuchhalterInnen“, die auch eine Rohbilanz erstellen können, sind nach Aussage der Unternehmen, die hier anbieten, „Mangelware“. Im Bereich Buchhaltung achten die UnternehmenskundInnen insbesondere auf die Qualität und den Anbieter der Ausbildung, die absolviert wurde. Eine passende Person zu finden ist insbesondere dann, wenn zusätzlich SAP-Kenntnisse gefragt sind, nicht leicht.

Es wird insgesamt für den Bürobereich konstatiert, dass Unternehmen vermehrt Personen mit HASCH, am liebsten HAK-Abschluss, verlangen. Teilweise werden auch schon UniversitätsabsolventInnen für Positionen, für welche ein HAK-Abschluss reichen würde, eingesetzt. Im Sekretariatsbereich ist vor allem auch fachliche Flexibilität sehr gefragt: Unternehmen wollen eine breite Einsetzbarkeit und auch möglichst junge MitarbeiterInnen.

HaustechnikerInnen und TechnikerInnen mit E-Plan Kenntnissen sind rar

Im Technikbereich werden beispielsweise Positionen im Bereich Haustechnik als schwer zu besetzen beschrieben. Im Osten von Österreich bietet hier nur die HTL Pinkafeld eine entsprechende Ausbildung an. Schwer ist es auch, technische Projektleitungen für das Ausland zu finden. Es mangelt den BewerberInnen oft an den notwendigen Englischkenntnissen (diese werden wie Kenntnisse in den Ostsprachen auch für TechnikerInnen immer wichtiger) und dem Interesse an Auslandseinsätzen. Darüber hinaus sind TechnikerInnen mit E-Plan Kenntnissen rar.

Im Baubereich sind vor allem in der Saison viele Stellen schwer abdeckbar. Im HilfsarbeiterInnenbereich gibt es abseits dessen immer wieder Schwierigkeiten passendes Personal zu finden, da die in Frage kommenden Arbeitskräfte keine entsprechenden Deutschkenntnisse aufweisen.

Bestimmte FacharbeiterInnen schwer zu finden

Als schwer besetzbar werden darüber hinaus eine Reihe von FacharbeiterInnenpositionen vor allem im technischen Bereich genannt, vor allem wenn Personen mit Erfahrung verlangt werden.

Die beiden Personalvermittler meinen insbesondere in den folgenden Bereichen auf Rekrutierungsprobleme zu stoßen: technischer Verkauf, Konstruktion (CAT; CAD), Vertrieb/Marketing mit Ostsprachen, Buchhaltung, Verkauf im Einzelhandel (aufgrund der Arbeitszeiten).

Allgemeine Personalengpässe bei FacharbeiterInnen geortet

Allgemeine Personalengpässe am Arbeitsmarkt orten einige bei spezifischen Fachkräften wie CNC-DreherInnen, Kunststoff-SchweißerInnen und Gas-Wasser-Heizung InstallateurInnen. Ein Befragter spricht sogar von Engpässen bei FacharbeiterInnen allgemein (und eine anderer sieht diese langfristig bei allen „normalen“ HandwerkerInnen). Vereinzelt wird angemerkt, dass es die Personen mit der entsprechenden Ausbildung durchaus gibt – diese wurde manchmal auch im Rahmen von AMS-Kursen erworben - den Personen aber die notwendige Praxis sowie mindestens 2 bis 3-jährige Berufserfahrung fehlt.

Als weitere Berufsgruppe, die aktuell und zukünftig rar am Arbeitsmarkt ist, werden TechnikerInnen im Bereich Maschinenbau und Personal für Vertrieb, Marketing, Finanzwesen mit Schwerpunkt Mittel- und Osteuropa genannt.

3.2.4 Kooperation mit dem AMS

Das AMS ist für die PersonalüberlasserInnen ein wichtiger Kanal in der Personalsuche. Einzelne LeaserInnen geben prinzipiell alle offenen Stellen dem AMS bekannt, andere nur bestimmte Stellen (z.B. im Bereich Hilfspersonal). In dieser Branche wird auch der E-Job Room sehr intensiv genutzt.

Zufriedenheit mit persönlicher Betreuung

Im Durchschnitt wird die AMS Kooperation mit 3 auf einer Skala von 1 bis 10 (1=sehr gut; 10=sehr schlecht) bewertet. Das gute Klima der Zusammenarbeit und das Entgegenkommen werden hervorgehoben. Problematisiert wird von einzelnen LeaserInnen allerdings die schlechte telefonische Erreichbarkeit.

Kritik wird des öfteren auch in Bezug auf das Tempo der Stellenvermittlung³⁷ geübt. Einzelne Firmen sind bereits davon abgegangen, sehr kurzfristig zu besetzende Stellen dem AMS zu melden und versuchen dieses Personal in ihrer Evidenzliste oder über Zeitungsinserate zu finden.

Zweimal wird auch die Inkompatibilität der gemeldeten Jobs mit dem 6-Steller-Berufssystem in der AMS EDV erwähnt. Dieses ist nach Ansicht der zwei Befragten veraltet und sollte aktualisiert werden.

Elektronische Wege forcieren

Von Einzelnen werden die mit der Stellenvermittlung zusammenhängenden Pflichten für die Unternehmen (Rückmeldung an das AMS über die BewerberInnen, über Aufnahmen usw.) als zu aufwendig beschrieben. Diese Prozesse sollten vermehrt auf elektronischem Weg durchführbar sein.

E-Job-Room: Transparenz und Umgestaltung

Vor dem Hintergrund des kritisierten Tempos in der Vermittlung wünscht sich eine Reihe von LeaserInnen einen direkteren Zugang zu den passenden arbeitslosen Personen im E-Job-Room. Die BewerberInnendatenbank sollte unbedingt die Telefonnummern oder die E-mail Adresse enthalten, damit rasch mit diesen Personen Kontakt aufgenommen werden kann. Der E-Job-Room sollte nach Ansicht einzelner Befragter auch benutzerfreundlicher und attraktiver gestaltet werden.

Mehr Vorselektion gewünscht

Des Weiteren wird erhöhte Passgenauigkeit bei den vermittelten Personen gewünscht. Vor diesem Hintergrund möchten einzelne LeaserInnen mehr Vorselektion seitens des AMS.

Im Zusammenhang mit den Leistungen des AMS problematisieren einige Unternehmen die Form der Schulung arbeitsloser Personen. So sollten beispielsweise Bewerbungstrainings motivierender gestaltet werden, Qualifizierungen mehr Marktorientierung aufweisen, FacharbeiterInnenintensivausbildungen mit mehr Praxis verbunden werden und insgesamt ein individuellerer Zugang bei Schulungen gewählt werden.

Zufriedenheit mit vielen Dienstleistungen

In den Fällen, wo andere Dienstleistungen des AMS zur Sprache kamen, wie beispielsweise Förderungen oder AusländerInnenbeschäftigungsbewilligungen, wird hohe Zufriedenheit signalisiert. Es wird von genauer und sehr professioneller Auskunftserteilung berichtet.

Als wichtig wird von einigen der persönliche Kontakt hervorgehoben: „Egal welche Struktur das AMS hat, eine Ansprechperson ist wichtig“. Vor diesem Hintergrund wertet ein Befragter auch die Branchenzuständigkeit als guten Ansatz, der individuellen Kontakt ermöglicht.

3.2.5 Themenfeld Qualifizierung

Da sich die Gruppe der PersonalüberlasserInnen professionell mit der Entwicklung des Arbeitsmarktes, was sowohl das Angebot als auch die Nachfrage betrifft, auseinandersetzt, wurde im Rahmen der Erhebung auch deren Sicht auf die (Höher)Qualifikationspotenziale für arbeitslose Personen eingeholt.

³⁷ Allerdings betonen 2 UnternehmensvertreterInnen oft auch sehr kurzfristig Personal vermittelt zu bekommen

Es werden von den Befragten sehr viele Ansatzpunkte bzw. Inhalte für die Schulung Arbeitsloser genannt sowie Informationen über zu fokussierende Zielgruppen gegeben. Vereinzelt wird allerdings angemerkt, dass oft nicht die fehlende Qualifikation, sondern die mangelnde „Arbeitsmoral“ die Aufnahme einer neuen Beschäftigung verhindert.

Umfassende Informationen über Anforderungen im Büro notwendig

Für arbeitssuchende SchulabsolventInnen mit Wunschberuf Büro betont eine Befragte die Wichtigkeit der Steigerung des Selbstbewusstseins, die Erlangung von inhaltlicher Flexibilität und eines realistischen Bildes über mögliche Berufsfelder. Um letzteres zu erreichen gilt es, gute Berufsinformationen zu vermitteln, aber auch Berufswünsche zu hinterfragen. Aber nicht nur SchulabsolventInnen stehen vor dem Problem eine entsprechende Beschäftigung zu finden, auch Frauen, die bereits im Sekretariatsbereich gearbeitet haben sind nach Aussage einer anderen Befragten mit großen Schwierigkeiten konfrontiert und Schulungen für diese Gruppe sind notwendig. Angesprochen wird beispielsweise SAP.

Immer noch schwierige Lage für Ältere

Einzelne PersonalüberlasserInnen weisen auf die immer noch schwierige Lage von älteren arbeitslosen Männern und Frauen hin. Die Vermittlung von Personen ab 45 wird als fast unmöglich beschrieben. Dies ist vor allem im Zusammenhang mit dem Sparkurs der Wirtschaft zu sehen. Ausbildungen im Pflegebereich sollten nach Ansicht eines Befragten insbesondere auch für Ältere angedacht werden.

Für Personen mit CAD-Kenntnissen könnten Ausbildungen in E-Plan und für Arbeitslose aus dem Maschinenbau Schulungen in Pro-E sinnvoll sein. Diese sind nach Aussage des Leasers, der diese Maßnahmen vorschlägt, allerdings sehr teuer.

Höherqualifizierung für Angelernte erhöht Chancen

Für angelernte ArbeiterInnen aus dem Produktionsbereich könnte nach Meinung eines Personalvermitlers Höherqualifizierung die Chancen, ins Stammpersonal übernommen zu werden, deutlich erhöhen.

Angesprochen werden von zwei UnternehmensvertreterInnen auch die mangelnden Deutschkenntnissen insbesondere von Arbeitslosen aus dem Bau- und Bauneben-gewerbe, die Potenziale nicht wirksam werden lassen.

Als Bestandteil sehr vieler Schulungen sollte nach Ansicht eines Leasers das Thema KundInnenorientierung aufgenommen werden, weil man sich in immer mehr Tätigkeitsbereichen damit auseinandersetzen müsse.

Immer wieder wird die Wichtigkeit von Praxis erwähnt. Das Fehlen von Berufspraxis erschwert insbesondere umgeschulten Personen nach der Ausbildung den Einstieg in das neue Berufsfeld.

Nur einzelne LeaserInnen setzen eigene Schulungsaktivitäten

Neben dem Themenfeld Schulung für Arbeitslose wurden auch die eigenen Schulungsaktivitäten der Personalüberlassungsfirmen angesprochen. Fünf GesprächspartnerInnen berichten von eigenen Trainingsmaßnahmen. Manchmal werden die Arbeitskräfte in Schulungen bei den Firmen, an die sie verleast sind, integriert.

Eigene Trainingsaktivitäten sind beispielsweise: unternehmensspezifisches berufsbegleitendes E-Learning System, Abendkurse im Schweißen für langjährige MitarbeiterInnen, Schulungen in Marketing/Verkauf für das „interne“ Personal. Diese Aktivitäten laufen allerdings zumeist außerhalb der Arbeitszeit.

Eine Leaserin plant eine Ausbildung im Call Center Bereich und möchte dazu die Qualifizierungsförderung für Beschäftigte in Anspruch nehmen. Ein Personalvermittler hat über das Angebot eines Mundhygienekurses für ZahnarztassistentInnen, im Sinne eines Bonus, nachgedacht.

Gemeinnütziges Leasing hat Schulung als fixen Bestandteil

Integrativer Bestandteil ist Qualifizierung bei dem in die Erhebung einbezogenen gemeinnützigen Leasingunternehmen. 10% der Arbeitszeit sind dafür vorgesehen. Inhaltlich geboten werden beispielsweise: Bewerbungstraining, Staplerschein, Schweißkurs, Deutsch, Unterstützung bei Jobsuche. Interessant wäre aus Sicht dieser Personalüberlassungsfirma die Kombination von Leasing und eigener Produktion bzw. Werkstätte (wie dies einzelne LeaserInnen in den Bundesländern betreiben), weil dort die notwendige Praxis erworben werden kann; entsprechende Überlegungen sind bislang allerdings an der Finanzierung gescheitert.

Systematische Höherqualifizierung eher nicht vorstellbar

Systematisch bestimmte MitarbeiterInnen berufsbegleitend höher zu qualifizieren können sich viele der befragten Unternehmen eher nicht vorstellen, zumindest nicht, wenn dies während der Arbeitszeit und auf eigene Kosten erfolgen soll. Dies ist, wird betont, nicht leistbar. Auch die Stehzeiten sind nach Aussage Einzelner dafür nicht nutzbar, weil diese einerseits sehr kurz gehalten werden (nach 2 bis 3 Wochen Stehzeit muss zumeist freigesetzt werden) und andererseits eine laufende Abrufbarkeit gewährleistet sein muss.

Diese Höherqualifizierung sollte nach Ansicht der meisten FirmenvertreterInnen in den immer wieder dazwischen liegenden Arbeitslosigkeitsperioden erfolgen. Als zentral in diesem Zusammenhang wird die Wiedereinstellzusage gesehen.

3.3 Großhandel

Auf Basis der Rechercheergebnisse und der spezifischen Kooperationserfahrungen mit Großhandelsunternehmen unterschiedlicher Branchensegmente wurden gemeinsam mit der zuständigen Regionalen Geschäftsstelle des AMS in der Schlosshoferstraße zwei Bereiche für die qualitativen Personaldialoge ausgewählt.

Diese Einschränkung war aufgrund der Heterogenität des Großhandels notwendig. Nur eine intensive Auseinandersetzung mit Strukturen und Anforderungen in Teilsegmenten ließ aussagekräftige Ergebnisse erwarten.

Ausgewählt wurden Unternehmen aus dem Bereich Großhandel mit EDV und Büromaschinen sowie Großhandel mit medizinischen und kosmetischen Produkten.

Im Oktober 2003 konnten mit insgesamt 28 Unternehmen aus diesen beiden Gruppen ausführliche Personaldialoge geführt werden. Prospect Unternehmensberatung führte diese zumeist gemeinsam mit BeraterInnen des Service für Unternehmen des Fachzentrums der RGS Schlosshoferstrasse durch.

3.3.1 EDV- und Büromaschinengroßhandel

Insgesamt wurden im Branchensegment Großhandel mit EDV und Büromaschinen 14 Personaldialoge geführt.

5 dieser 14 Unternehmen sehen sich selbst wirklich als Großhändler, die restlichen ordnen sich entweder stärker anderen Segmenten zu (etwa dem Consulting) oder verfügen auch über eine Produktions- oder Einzelhandelsschiene. Ein Unternehmen gehört dem Bereich Handelsvermittlung an. Hinsichtlich der Art des Großhandels dominiert der Direktverkauf.

Minus 4,6% weniger MitarbeiterInnen als 2002

Diese 14 Unternehmen beschäftigten 2003 insgesamt rund 3.230 Personen oder um -4,6% weniger als 2002. Drei von vier Beschäftigten in diesen Unternehmen sind Männer, die weitaus überwiegende Anzahl (94%) sind vollzeitbeschäftigt. Geringfügige Beschäftigung spielt eigentlich keine Rolle. Rund 2/3 der Beschäftigten sind nach Aussage der Befragten zwischen 25 und 50 Jahre alt, fast jeder Fünfte ist älter als 50 Jahre und rund 11% sind unter 25 Jahre alt. Die Hälfte der 14 Unternehmen bilden Lehrlinge aus (insgesamt 50).

3.3.1.1 Allgemeine Trends und Auswirkungen auf die Personalsituation

Die Antworten der Unternehmen auf die Frage nach allgemeinen Trends in der Branche zeigen, dass im Umfeld von IKT-Unternehmen nach wie vor eine nicht unerhebliche Verunsicherung zu beobachten ist. Es wird von Marktsättigungseffekten, von nicht zu erwarteten „großen“ Sprüngen in der Branche und von Zurückhaltung der Unternehmen bei EDV-Investitionsentscheidungen berichtet.

Marktpotenzial: Verkauf von Lösungen

Ausgehend von diesen Wahrnehmungen wird immer wieder betont, dass vor allem im „Verkauf von Lösungen“ Marktpotenziale bestehen. Sehr kundInnen- und bedarfsorientierte Lösungen sollen wesentlich stärker als bisher den Verkauf von Hard- und Software umrahmen. Voraussetzung für diese Ausrichtung ist neben profundem Wissen um Lösungsmöglichkeiten vor allem auch die Fähigkeit, Probleme der KundInnen richtig diagnostizieren und wahrnehmen zu können.

AußendienstmitarbeiterInnen müssen demgemäß ihre Kontakte zu KundInnen intensivieren und vor allem die jeweiligen Prozesse der KundInnen, welche durch IKT-Lösungen unterstützt werden sollen, verstehen.

Unmittelbar damit in Zusammenhang steht auch die Notwendigkeit, die Amortisation von neuen EDV-Lösungen errechnen zu können, denn Unternehmen analysieren unter den gegebenen Marktbedingungen wesentlich genauer, ob Investitionen auch betriebswirtschaftlichen Prüfungen standhalten.

Impulse eventuell durch neuen Konjunkturaufschwung

Zusätzliche Investitionsimpulse im Bereich IKT sind aus Sicht der meisten Befragten vor allem dann zu erwarten, wenn sich das allgemeine Investitionsverhalten von Unternehmen wieder verändert, was bei einer insgesamt besseren Konjunkturlage zu erwarten ist.

Weitere Impulse könnten darin bestehen, dass einige Unternehmen aufgrund des „Alters“ ihres EDV-Equipments in den nächsten Jahren Investitionen in diesem Bereich vornehmen müssen. Teilweise wird von einer bereits wahrnehmbaren gestiegenen Investitionsneigung der Unternehmen berichtet. Vermutet, respektive beobachtet wird vereinzelt, dass Firmen dazu über gehen, große Rechnerkapazitäten auszulagern. Daraus resultiert eine höhere Nachfrage im Bereich Datenmanagement.

In der Telefonie rechnet man mit einer allgemeinen Konsolidierung des Marktes, die mit rückläufigen Entwicklungen verbunden wird. In diesem Kontext wird auch darauf verwiesen, dass die Margen in diesem Bereich gesunken sind.

Keine bahnbrechenden Innovationen erwartet

Von technischer Seite wird sowohl in der EDV wie auch in der Telefonie mit wenig bahnbrechenden Innovationen gerechnet – vor diesem Hintergrund sieht ein Befragter für den IKT Markt folgende Entwicklung: „Nach goldenen Zeiten bewegen wir uns in Richtung klassischer Konsumgüterindustrie mit langsamem aber stetigem Wachstum.“

Nach der Bedeutung der bevorstehenden Osterweiterung gefragt, wird mit wenigen Ausnahmen von geringem Einfluss auf die Entwicklung der Branche in Österreich ausgegangen: Die Branche hat die maßgeblichen Schritte zur Marktaufbereitung bereits gesetzt (z.B. gibt es schon Niederlassungen, Vertriebsstrukturen oder Kooperationen vor Ort). Nur ein Unternehmen verbindet mit der Osterweiterung neue Potenziale.

Ähnlich gelassen steht man dem geplanten Road Pricing gegenüber, weil nach Ansicht der Befragten die dadurch entstehenden Mehrkosten im Vergleich zum Warenwert verschwindend klein sind.

Restrukturierungen und steigende Anforderungen an das Personal

Auf die geschilderten Marktbedingungen reagieren die befragten Unternehmen mit folgenden Strategien:

- Sie verlagern großteils ihren Schwerpunkt vom reinen Vertrieb in Richtung Kombination von Vertrieb und Consulting. So sollen kundInnenorientiert maßgeschneiderte Lösungen bisherige Standardlösungen ersetzen.
- Die Personalressourcen werden sehr genau überprüft. Wie auch in anderen Branchen wird von einer Entwicklung in Richtung „mehr Umsatz mit gleich bleibendem Personalstand berichtet.“
- Die MitarbeiterInnen werden angehalten, „näher an den/die KundInnen“, schneller und teilweise auch zeitlich flexibler zu sein. Diese Anforderungen werden zum Teil durch Umschulungen begleitet. Zentrale Themen in der Personalentwicklung sind dabei Projektmanagement, KundInnenorientierung, Problemdiagnose, Kommunikations- und Beratungskompetenzen usw. Die MitarbeiterInnen, die diese Entwicklungen nicht mitvollziehen wollen oder können, sind mittelfristig gefährdet.

Gespart wird insbesondere bei den internen Dienstleistungen. So wird mehrmals berichtet, dass vor allem in den Bereichen Marketing, Buchhaltung, interne Auftragsabwicklung und Logistik die Personalkapazitäten sehr genau beleuchtet werden.

In einigen Unternehmen werden laut Aussage der Befragten Personalressourcen „gehalten“, auch wenn diese nicht unmittelbar ausgelastet sind. Aus diesem Grund ist bei steigender Nachfrage auch nicht sofort mit zusätzlichem Personalbedarf zu rechnen.

Befragte aus Unternehmen mit Zentralen in anderen Ländern können gewisse Entwicklungen nicht voraussehen, weil diese von entsprechenden Entscheidungen in den Unternehmenszentralen abhängen. Eine gravierende Veränderung wäre beispielsweise die Zentralisierung des Vertriebs am Hauptsitz.

3.3.1.2 Quantitative und qualitative Entwicklungen im Personalbereich

10 der 14 befragten Unternehmen gehen davon aus, dass der Personalstand in den nächsten ein bis zwei Jahren gleich bleiben oder eventuell sogar sinken wird. Gleich bleibenden oder unter Umständen sogar steigenden Personalstand erwartet ein Betrieb, zwei weitere Unternehmen gehen von steigendem und eines von sinkendem Personalstand aus.

Zumeist gleich bleibender Personalstand erwartet

Hinter der Erwartung von insgesamt gleich bleibendem Personalstand stehen teilweise erwartete Personalreduktionen in überwiegend internen und Personalaufbau in überwiegend vertriebsorientierten Bereichen.

Mit Rückgang wird vor allem bei internen Dienstleistungspositionen (wie Logistik, Marketing, Lager, Auftragsabwicklung usw.) gerechnet.

Zusätzliche Stellen werden vor allem im Vertrieb oder auch – dies allerdings nur dann, wenn die strategische Entscheidung des Konzerns in diese Richtung fällt – im Bereich Zollabwicklung für die Mittel- und Osteuropäischen Länder benannt.

Steigende Anforderungen an Personal

Fast alle (12 der 14) befragten UnternehmensvertreterInnen gehen von – teilweise stark – steigenden Anforderungen aus.

Diese betreffen insbesondere die AußendienstmitarbeiterInnen. Sie sollen wesentlich strategischer, diagnostischer und kundInnenorientierter als bisher agieren. Vor allem KundInnenorientierung und effiziente Projektsteuerung werden zukunftsorientierte Kernkompetenzen sein. AußendienstmitarbeiterInnen müssen ein „Ohr“ für die Sorgen der KundInnen haben und die Problemsituation in eine effiziente Lösung übersetzen können. Ebenso als notwendig wird die betriebswirtschaftliche Darstellung der Vorteile der vorgeschlagenen Problemlösung erachtet. Schließlich wird auf ein stärker ergebnisorientiertes Agieren bei den KundInnen hingewiesen.

Eine andere Ebene steigender Anforderungen wird von einem Unternehmen, das Teil eines internationalen Konzerns ist, genannt. Da von einem Transfer von Vertriebsstellen in die Zentrale ausgegangen wird, rechnet man mit der Notwendigkeit eines Upgradings der Englischkenntnisse sowie Kompetenzen im Bereich „effizientes Kommunizieren auf Distanz“ aufzubauen.

Im Kontext veränderter Anforderung bringen einzelne auch neue Einstellungen der MitarbeiterInnen zum/zur ArbeitgeberIn und zu KundInnen ins Spiel. Gewünscht ist loyales Verhalten auch bei sehr volatilen Märkten, „bestehendes Anspruchsdenken“ soll durch „Mitdenken“ ersetzt werden.

3.3.1.3 Erwartete offene Stellen 2004

4 der 14 Unternehmen beschreiben erwartete offene Stellen für das nächste Jahr, es wird von rund 40 bis 45 Stellen ausgegangen. Die restlichen 10 Unternehmen können die entsprechende Frage noch nicht beantworten.

Rund 25 Support Consultants

Die meisten Stellen (25) werden als Support Consultant bezeichnet. Die MitarbeiterInnen in dieser Funktion sind bei Softwareimplementierungen unmittelbar bei den KundInnen anwesend. Danach übernehmen sie die Funktion der Fehlerbehebung und Problemlösung via E-Mail und Telefon oder auch vor Ort. Für diese Funktion gilt auch am Wochenende Rufbereitschaft.

Gefordert werden ein abgeschlossenes Technik- oder Wirtschaftsstudium sowie EDV-Anwendungserfahrung. Einschlägige Berufspraxis im Ausmaß von rund 1,5 Jahren wird begrüßt.

Daneben werden KundInnenorientierung, zeitliche Flexibilität sowie ein flexibler Umgang mit Zeitdruck und auch die Fähigkeit, sich in weniger klaren Strukturen zurechtfinden zu können, erwartet. Schließlich wird auf eine hohe Eigenmotivation Wert gelegt.

Für die Unternehmen ist das Geschlecht der BewerberInnen unwesentlich, das Alter der InteressentInnen dagegen spielt eine Rolle. Gesucht werden Personen, die nicht älter als 35 Jahre sind.

Für diese Position kann man sich QuereinsteigerInnen, also Personen ohne abgeschlossenes Studium, nicht vorstellen.

Rund 4-6 AußendienstmitarbeiterInnen

Insgesamt werden für das nächste Jahr 4-6 offene Stellen für AußendienstmitarbeiterInnen erwartet. Von einem Befragten aus dem Bereich Großhandel mit Kopier- und Druckereigeräten werden diese Stellen näher beschrieben. Die gesuchten AußendienstmitarbeiterInnen sind für ein definiertes Zielgebiet verantwortlich und sollen in diesem bestehende KundInnen betreuen sowie neue KundInnen gewinnen. In weiterer Folge sind sie für die gesamte KundInnenbetreuung verantwortlich.

Erwartet werden Personen mit zumindest Lehrabschluss in einem kaufmännischen Berufsfeld und guten Kenntnissen des MS Office-Pakets (inklusive Powerpoint). Interessant wären auch Personen mit kaufmännischer Schulausbildung und einschlägiger Praxis, wobei allerdings beides nicht zwingend notwendig ist.

Die Personen sollten hohe Frustrationstoleranz³⁸, „Vertragsabschlußstärke“, gute Ausdrucksfähigkeit sowie Präsentationstechnik, gute Umgangsformen sowie hohe Stressresistenz aufweisen.

Alter und Geschlecht spielen in der Auswahlentscheidung keine Rolle. Sehr viel Wert wird auf entsprechende Lernbereitschaft gelegt, da in diesem Feld immer wieder technologische Veränderungen zu erwarten sind.

Für diese Positionen sind durchaus auch QuereinsteigerInnen denkbar. Dies sollten allerdings Personen mit „solider fachlicher Ausbildung“ und einem nachvollziehbaren Berufsverlauf - aus dem der Grund für die Arbeitslosigkeit schlüssig hervor geht - sein.

Maximal 10 Account ManagerInnen mit Praxis

Von einem Unternehmen werden 10 Stellen für sogenannte Account ManagerInnen erwartet. Bei diesen Stellen wird darauf hingewiesen, dass sie üblicherweise über „Abwerbung“ besetzt werden. Praxiserfahrung ist bei dieser Position unbedingt erforderlich. Ein näheres Stellenprofil konnte nicht erhoben werden.

Rund 6-7 Consultants für Customizing

Von einem Unternehmen werden 6 bis 7 erwartete offene Stellen im Bereich Consulting genannt. Primäre Aufgabe dieser „BeraterInnen“ soll die Anpassung einer vorhandenen Software an die spezifischen KundInnenbedürfnisse sein (Customizing). Dazu ist es notwendig, sowohl die Prozesse und Bedarfe des Kunden/der Kundin zu verstehen und analysieren zu können. Andererseits ist die gute Kenntnis der technisch möglichen Lösungen (die pragmatisch sein sollen) zentral.

In diesem Sinne wird als erste Anforderungen an AspirantInnen auch die Fähigkeit zu einer zielorientierten Gestaltung der KundInnenbeziehung genannt.

Es wird der Abschluss einer technischen oder wirtschaftlichen berufsbildenden höheren Schule verlangt. Diese Ausbildung soll durch rund 3-jährige Projekterfahrung ergänzt werden. QuereinsteigerInnen sind für das befragte Unternehmen in diesem Feld nicht vorstellbar.

³⁸ Da die Vertragsvolumina in der Regel relativ hoch sind haben entsprechende Verkaufsabschlüsse unter Umständen eine lange Vorlaufzeit.

Überfachlich werden strukturiertes Denken, Empathie, Beratungs- und Verkaufskompetenzen, Arbeitsfähigkeit unter Zeitdruck sowie Stressresistenz gefordert.

Als unwesentlich wird das Geschlecht der BewerberInnen bezeichnet. Anders beim Alter, es wird ein maximales Alter von 35 Jahren genannt.

3.3.1.4 Erwartete gefährdete Stellen

8 der 14 Unternehmen beschreiben auch grundsätzlich gefährdete Stellen, weisen diese allerdings nicht als Stellen sondern als Funktionen aus. Es werden keine Zeitpunkte, zu dem diese Funktionen wegfallen könnten und keine Zahl von eventuell betroffenen Personen genannt. Denn derartige Veränderungen werden in Firmen üblicher- und sinnvollerweise erst dann kommuniziert, wenn entsprechende Schritte unmittelbar bevorstehen. Folgende Funktionen sind aus Sicht der Befragten mittelfristig von Einsparungen betroffen:

- Interne Dienstleistungsfunktionen wie Buchhaltung, Personalabteilung, interne Auftragsabwicklung, Marketing.
- Logistik, Lager, Disposition und auch Softwareentwicklung.

3.3.2 Großhandel mit medizinischen und kosmetischen Produkten

Auch im Branchensegment Großhandel mit medizinischen und kosmetischen Produkten wurden im Oktober 2003 14 Personaldialoge geführt.

In der Stichprobe finden sich Großhändler für Homöopathika genauso wie klassische Medizingroßhändler und solche für Kosmetiklinien. Auch die meisten dieser Unternehmen sind nicht ausschließlich im Großhandel tätig. Es findet sich sowohl die Kombination Groß- und Einzelhandel als auch Großhandel und Produktion. In einem Unternehmen ist sogar die gesamte Wertschöpfungskette (von der Produktion bis zum Einzelhandel) vertreten.

Die Hälfte der Unternehmen ordnet sich dem traditionellen Lagergroßhandel zu. Direktvertrieb ist die zweithäufigste Form mit drei Nennungen. Ein Unternehmen sieht sich als Streckengroßhändler. Zwei der befragten Unternehmen sehen ihren Unternehmensschwerpunkt vielmehr im Marketing für eigene Produkte als im Großhandel. In diesen beiden Fällen ist der klassische Großhandel völlig „outgesourct“.

Minus 3% weniger MitarbeiterInnen als 2002

Die 14 Unternehmen dieses Branchensegments beschäftigten im Jahr 2003 2.637 Personen, das sind um 3% weniger als 2002. Ungefähr zwei Drittel der Beschäftigten der untersuchten Betriebe sind Frauen.

Mit rund 87% ist der Anteil der in einem Vollzeit Dienstverhältnis Beschäftigten im Vergleich zum vorher beschriebenen Branchensegment deutlich geringer, der Anteil der Geringfügig Beschäftigten mit rund 3% höher.

Der Anteil der 25 bis 50-Jährigen an der Gesamtbelegschaft liegt bei rund 70%, ungefähr 14% sind jünger als 25, rund 16% älter als 50 Jahre.

3.3.2.1 Allgemeine Trends und Auswirkungen auf die Personalsituation

Auch von den VertreterInnen dieses Branchensegments wird auf die angespannte Marktsituation hingewiesen. Dies obwohl eine allgemein höhere Bedeutung von Gesundheit und Wellness beschrieben wird.

Einsparungen im Gesundheitswesen haben Auswirkungen

Die trotzdem geringen Wachstumspotenziale resultieren nach Ansicht der Befragten insbesondere aus dem Verhalten der öffentlichen Hand im Gesundheitswesen. Geplante Einsparungen wirken sich unmittelbar aus. Genannt werden insbesondere die Aktivitäten in Richtung verstärkten Einsatzes von Generika und die dadurch sinkenden Möglichkeiten für Forschung und Entwicklung sowie sinkende Margen.

Im Bereich Kosmetik weisen die UnternehmensvertreterInnen vor allem auf die Bedeutung von „Großflächenanbietern“ hin, denen noch weiteres Wachstum prophezeit wird. Dieses wird allerdings nicht auf ein wachsendes Marktvolumen zurückgeführt (es wird insbesondere in der Kosmetik von einem stagnierenden Markt ausgegangen) sondern auf die Verdrängung von kleinen „unabhängigen“ Drogerien.

Nach wie vor Wachstumspotenziale sieht man im Bereich der Homöopathie. In diesem Segment wird allerdings von starkem Preiskampf berichtet.

Produktivitätssteigerung und steigende Anforderungen im Außendienst

Auf diese Marktsituation reagieren die Unternehmen dieses Segments ähnlich wie diejenigen des vorab beschriebenen Großhandelsbereiches: mit stärkerer Betonung der KundInnenorientierung im Vertrieb und Steigerung der Produktivität.

So sollen beispielsweise weniger VertriebsmitarbeiterInnen, diese jedoch verstärkt als so genannte Key Account ManagerInnen eingesetzt werden. Damit soll den Konzentrationsprozessen bei den KundInnen (die in Folge natürlich größer sind) entsprochen werden. Die Key Account ManagerInnen müssen bei diesem kleineren KundInnenkreis aber das gleiche Umsatzvolumen lukrieren. Traditionelle VerkaufsmitarbeiterInnen werden in diesem Szenario eher nachrangige Aufgaben wie etwa die Regalbefüllung zu erledigen haben.

Um eine bessere KundInnenbetreuung und –beratung zu gewährleisten werden auch Produktschulungen intensiviert.

Im Sinne der Produktivitäts- und Effektivitätssteigerung werden Prozesse und Abläufe durchleuchtet, aber auch in internen Bereichen wie EDV und Administration „zurückgefahren“.

3.3.2.2 Quantitative und qualitative Entwicklungen im Personalbereich

In diesem Branchensegment sind die Erwartungen was den Personalbedarf betrifft etwas optimistischer: So gehen 8 der 14 Unternehmen von gleich bleibendem Personalstand in den nächsten Jahren aus. Ein Unternehmen erwartet sinkenden, ein anderes einen steigenden Personalstand.

Mit gleich bleibendem oder sinkendem Personalstand rechnet ein weiteres Unternehmen. Weniger Personal im Bereich Lager, mehr in den Bereichen Management, Logistik und Außendienst erwartet ein anderes Unternehmen.

Auch wenn in diesem Branchensegment grundsätzlich eher von steigenden Anforderungen (vor allem im Management und im Außendienst) ausgegangen wird, so weist doch eine nicht unerhebliche Anzahl an Befragten auch auf gleich bleibende qualitative Anforderungen hin.

3.3.2.3 Erwartete offene Stellen 2004

Die grundsätzlich optimistischere Grundstimmung in diesem Segment dokumentiert sich auch in der Anzahl der Unternehmen, die offene Stellen für das kommende Jahr benennen. Dies ist bei 9 der 14 Unternehmen der Fall. Insgesamt werden rund 40 Stellen beschrieben, wobei es sich bei der Hälfte (25 Stellen) um die Abdeckung von Fluktuation handelt:

Tabelle 4: Offene Stellen 2004 im Überblick

Funktion	Anzahl erwartete offene Stellen 2004
PharmareferentInnen	17-18
Außendienst	5-6
Marketing	5
SchönheitsberaterInnen	2-3
Product ManagerIn	2
Assistenz	2
Lager	1-2
Auftragsabwicklung Innendienst	1
Medical Officer	1
Buchhaltung	1
FachberaterIn	1
Gesamt	38-42

Im Folgenden werden nicht für alle genannten Stellen Jobprofile beschrieben.

Sehr viele PharmareferentInnen gesucht

Die Aufgabe von PharmareferentInnen ist es, ÄrztInnen über verschiedene medizinische Produkte zu informieren sowie Informationsveranstaltungen mitzuorganisieren.

Die Arbeitszeit ist grundsätzlich von den Öffnungszeiten der Ärzte abhängig, aber innerhalb dieses Rahmens gestaltbar.

Fachlich muss zumindest die PharmareferentInnenprüfung positiv abgeschlossen sein – diese Prüfung ist laut einem Befragten relativ schwer. Ein Universitätsabschluss oder der Abschluss einer Berufsbildenden Höheren Schule wird als zweite Grundvoraussetzung definiert, wobei man betont, dass die Ausbildungsrichtung unerheblich ist.

Überfachlich werden Organisationsfähigkeit, Seriosität und die Fähigkeit, soziale Kontakte zu knüpfen sowie eine hohe intrinsische Motivation (der Verkaufserfolg ist nicht unmittelbar erkennbar) erwartet. Geschlecht und Alter spielen in der Auswahl von BewerberInnen laut den Unternehmen keine Rolle.

Anforderungen an Außendienst variiert

Die Anforderungen im Außendienst und in der KundInnenbetreuung variieren entsprechend der Produkte, die zu vertreiben sind, sowie innerhalb gleicher Produktkategorien zwischen den Unternehmen deutlich. Letzteres ist insbesondere auf die unterschiedliche Struktur und Organisation des Vertriebs zurückzuführen. So erfolgt bei einem der beiden Unternehmen, die in dieser Stichprobe AußendienstmitarbeiterInnen benötigen werden, der eigentliche Verkauf über ein Call Center. Der/die Kundenbetreuer/in ist vor allem für die KundInnenpflege und die Problemlösung vor Ort verantwortlich. Im zweiten Unternehmen geht es noch um klassischen Vertrieb.

Für beide Firmen ist eine kaufmännische Ausbildung der Grundstock: Während in einem Unternehmen zumindest eine kaufmännische Lehre abgeschlossen sein soll, sieht das andere Unternehmen HAK-AbsolventInnen als Zielgruppe. Benötigt das erste Unternehmen vor allem zusätzliche Grundkenntnisse oder Interesse im medizinischen Bereich, so betont das andere Unternehmen die Bedeutung einer technischen Zusatzausbildung respektive technisches Interesse und zumindest EDV-Anwendungskenntnisse.

Überfachlich werden Verkaufskompetenzen und Vertragsabschlussstärke sowie Präsentations- und Schulungsfähigkeiten verlangt. Weiters wird auf entsprechendes Selbstbewusstsein Wert gelegt. Die Bereitschaft KundInnen aktiv aufzusuchen sowie ein Blick für KundInnenerwartungen runden das Anforderungsprofil ab.

Das Geschlecht spielt in beiden Unternehmen bei der Stellenbesetzung keine Rolle. In einem gilt dies auch für das Alter (hier wird betont, dass manche KundInnen es schätzen, von älteren KundenbetreuerInnen besucht zu werden). Im zweiten Unternehmen wird eine Altersspanne von 25 bis 38 Jahren gezogen.

Product ManagerIn für Marketing

Die gesuchten Product ManagerInnen sind für die Marketingagenden der Unternehmen verantwortlich und müssen diese selbständig planen und budgetieren.

Als Basis für diese Tätigkeit erwartet das Unternehmen neben einem abgeschlossenen Studium der Wirtschaftswissenschaften oder ähnlichem, Interesse oder Hintergrundwissen im medizinischen Bereich. Zusätzlich wird mehrjährige einschlägige Praxis oder Erfahrung im Außendienst erwartet.

Überfachlich wird auf hohe Eigenverantwortung, Selbständigkeit, Zielorientierung, Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit sowie Belastbarkeit und Kreativität Wert gelegt.

Alter und Geschlecht der BewerberInnen bezeichnen die Befragten als nicht relevante Entscheidungskategorien.

Schönheitsfachberatung setzt Markenkenntnis voraus

Gefragt sind Vollzeit- und Teilzeitarbeitskräfte, die flexibel in verschiedenen Filialen Wiens im Kosmetikeinzelhandel einer bestimmten Marke tätig sind.

Es werden zwar prinzipiell BewerberInnen mit einschlägigen Lehrabschlüssen gesucht, aber auch PflichtschulabsolventInnen akzeptiert. Fachlich wird die Kenntnis unterschiedlicher Kosmetikmarken vorausgesetzt. Verkaufserfahrung ist von Vorteil.

Überfachlich ist Offenheit, Zugehen auf unterschiedliche KundInnen, Flexibilität sowie gepflegtes Äußeres gefragt.

Zwei „typische“ Assistenzfunktionen

Die beiden beschriebenen Assistenzfunktionen zeigen die Bandbreite der Erwartungen in diesem Feld recht anschaulich. Während für die Bereiche Personal und Finanzen eine erfahrene (und durchaus auch ältere) administrativ verantwortliche Person gesucht wird, die Prioritäten und Grenzen setzen kann, sich in zwei inhaltlichen Bereichen zu recht findet und auch bei zwei unmittelbar Vorgesetzten arbeitsfähig bleibt, hebt die zweite Position im Marketing auf eine/n junge/n dynamische/n Assistent/in ab. Hier geht es eher darum, freundlich Zuarbeit für die unterschiedlichen Marketingbereiche zu leisten.

Für beide Funktionen werden der Abschluss einer Handelsakademie sowie gute EDV-Kenntnisse erwartet.

3.3.2.4 Erwartete gefährdete Stellen

In den Personaldialogen benennen zwei der 14 Unternehmen auch Funktionen im Unternehmen, die mittelfristig „gefährdet“ sind. Gefährdet sind insbesondere Lager- und ProduktionsmitarbeiterInnen. Schließlich werden von jenen Unternehmen, die zukünftig mit weniger, dafür aber mit „größeren KundInnen“, rechnen auch AußendienstmitarbeiterInnen als potenziell in ihrer Arbeitsplatzsicherheit gefährdet beschrieben.

3.3.3 Kooperationserfahrungen mit dem AMS

21 der 28 Firmen in den beiden Großhandelssegmenten blicken auf Kooperationsbeziehungen mit dem AMS Wien zurück. Kooperiert wird und wurde bei der Besetzung von Lehrstellen, bei AusländerInnenbeschäftigungsbewilligungen, im Falle von Personalabbau sowie bei Förderungen (Altersteilzeit, Qualifizierungsförderung von Beschäftigten) und schließlich in der Vermittlung.

Jene Firmen, die keinen Kontakt mit dem AMS gehabt haben, sahen bislang keinen entsprechenden Bedarf, da sie vor allem sehr hoch qualifizierte Stellen zu besetzen haben und auch genügend Bewerbungen hereinkommen.

Die Kooperationserfahrungen mit dem AMS unterscheiden sich kaum zwischen den beiden Branchensegmenten. Der einzige auffallende Unterschied: im Bereich EDV- und Büromaschinengroßhandel geht man öfter davon aus, über das AMS kein geeignetes Personal finden zu können.

Positiv: Lehrlingsservice, AusländerInnenbeschäftigung, Förderungen

In beiden Segmenten positiv werden die Erfahrungen im Bereich des Lehrlingsservice, der AusländerInnenbeschäftigung und Qualifizierungsförderung beschrieben. Die Freundlichkeit und das Bemühen der MitarbeiterInnen des Arbeitsmarktservice werden hervorgehoben.

Vereinzel kritisiert wird die mangelnde Zielgerichtetheit der Vermittlung von Arbeitskräften und auch das Tempo. Schließlich wird auf eine geringe Arbeitsmotivation mancher BewerberInnen hingewiesen.

Allerdings heben zwei Unternehmen auch dezidiert positive Vermittlungsprozesse hervor.

3.4 Weiterbildung

Im Mai 2004 wurden mit 14 Weiterbildungsorganisationen Personaldialoge durchgeführt. Ziel der Fokussierung dieser Organisationen im Rahmen von Support ProWien II war die Auslotung der Nachfrage nach unterschiedlichen Dienstleistungen des Service für Unternehmen. Ganz konkret sollte erhoben werden, über welche Such- und Besetzungskanäle freie Stelle für ErwachsenenbildungstrainerInnen besetzt werden. Denn es handelt sich um ein Beschäftigungsfeld, das für einzelne arbeitslose Personen durchaus attraktiv ist.

3.4.1 Zur Struktur der befragten Unternehmen

Im Unterschied zu anderen Branchen spielt das AMS für sehr viele Weiterbildungsorganisationen eine doppelte Rolle.

Doppelte Kooperationsbeziehung zum AMS

Es bietet nicht nur Leistungen wie die Besetzung von offenen Stellen oder Förderungen an, sondern ist gleichzeitig auch ein – manchmal sogar der - Hauptkunde. Diese zweifache Kooperationsbeziehung wurde bereits in der Auswahl der zu befragenden Einrichtungen berücksichtigt und spiegelt sich erwartungsgemäß auch in allen Aussagen wider.

So wurde mehrmals in den Personaldialogen auf die dominante Stellung des AMS als Kunde für Weiterbildungsdienstleistungen hingewiesen. Angesichts der Tatsache, dass der Weiterbildungsbereich in Österreich sehr vielschichtig und von unterschiedlichen Strukturen geprägt ist, kann diese Behauptung weder einfach bestätigt noch einfach widerlegt werden. Jedenfalls marktbeherrschend ist das AMS in jenem Erwachsenenbildungssegment, welches sich an Arbeitslose wendet.

OECD differenziert unterschiedliche Erwachsenenbildungssegmente

Die OECD differenziert das Erwachsenenbildungssegment in Österreich in folgende Gruppen³⁹:

- Second-Chance Programs
- Upgrade Training for Employed Workers
- Labour Market Programms for Unemployed
- Non-Vocational Adult Education
- Fachhochschulen and Universities
- Firm-based Education and Training.

Die Trennung zwischen diesen Kategorien ist nur teilweise trennscharf, greifen doch sowohl Arbeitsmarktprogramme als auch Unternehmen sehr häufig auf Angebote, welche unter die Kategorie „Upgrade Training for Employed Workers“ fallen, zurück. Trotz dieser Unschärfe zeigt die Aufzählung die Vielfalt der österreichischen Erwachsenenbildungsszenarie anschaulich und bildet somit einen guten Hintergrund für die Charakterisierung jenes Ausschnittes, welcher mit dieser Erhebung exemplarisch ausgeleuchtet wurde.

³⁹ Thematic Review on adult learning. Austria Country Note vom Juni 2004 der OECD, S. 7: "Austria has numerous sources of adult learning. Taken altogether, they present a complex picture of different programs, providers for various purposes, offering both within the education system and outside of it, and groups who serve as intermediaries and sources of coordination. Indeed, the substantial attention to coordination may arise precisely from the fact that there are so many different programs and providers. However for our purposes the main providers of adult education include the following six categories: ..."

Organisationen mit und ohne öffentliche Aufträge ausgewählt

Die kontaktierten Weiterbildungsorganisationen wurden von der zuständigen Regionalen Geschäftsstelle Währinger Gürtel ausgewählt. Aus Sicht der zuständigen Cluster RGS sollten einerseits (und mehrheitlich) Unternehmen befragt werden, welche ihre Qualifizierungsdienstleistungen überwiegend im Auftrag des AMS, WAFF oder anderen öffentlichen Einrichtungen erbringen.

Daneben sollten auch WeiterbildungsanbieterInnen erreicht werden, die keine oder nur in geringem Ausmaß Schulungen im Auftrag des Arbeitsmarktservice realisieren. In diese zweite Kategorie fielen 6 der 14 Bildungseinrichtungen.⁴⁰

Mit dieser Schwerpunktsetzung in der Auswahl wurden in der vorhin dargestellten Strukturierung des Erwachsenenbildungsmarktes in Österreich vor allem die drei Kategorien „Arbeitsmarktprogramme für Beschäftigungslose“, „Unternehmensbezogene Weiterbildungen“ sowie „Höherqualifizierung für Beschäftigte“ erfasst.

Das Angebotsspektrum der befragten Organisationen umfasst den gesamten beruflichen Weiterbildungsbereich. So werden firmeninterne Trainings zu unterschiedlichen Themenbereichen genauso angeboten wie unternehmensunabhängige Berufsausbildungen mit anerkannten Abschlüssen oder kürzere und längere Höherqualifizierungsmaßnahmen. Abgerundet wird die Bandbreite des Angebots durch klassische Orientierungs- oder Placementmaßnahmen für die Zielgruppe der beschäftigungslosen Personen.

Dienstverhältnisse in der Verwaltung, selbständige TrainerInnen

In den besuchten Organisationen waren 2004 insgesamt 810 Personen im Rahmen eines vollversicherungspflichtigen Dienstverhältnisses beschäftigt. Rund 63% dieser Beschäftigten sind bei einem der beiden großen Schulungseinrichtungen der Interessensvertretungen angestellt. Zusätzlich verfügen die einzelnen Schulungseinrichtungen über TrainerInnenpools, auf welche je nach Bedarf zurückgegriffen wird. Nach Auskunft der Befragten sind in den Pools rund 3.100 weitere Personen registriert.

Jene Bildungsorganisationen, die überwiegend⁴¹ im Auftrag des AMS und/oder WAFF und/oder des Bundessozialamtes tätig sind, haben durchaus auch TrainerInnen im Rahmen von vollversicherungspflichtigen Dienstverhältnissen angestellt.

Demgegenüber haben jene mit mehrheitlicher oder ausschließlicher KundInnengruppe Unternehmen und/oder Privatpersonen⁴² in der Regel kaum fix angestellte TrainerInnen beschäftigt.⁴³

⁴⁰ Eines dieser 6 Institute ist eine Bildungseinrichtung eines Bankenverbandes und zuständig für die Erstausbildung sowie Weiterbildung der MitarbeiterInnen der zugehörigen Banken; ein auf Sprachausbildungen und vom Familienministerium geförderte Lehrgänge etwa im Bereich Europasekretärin konzentriertes Institut; eine Bildungseinrichtung, die aus dem universitären Umfeld hervorging und in der Führungskräfteentwicklung (Nachwuchsförderung) tätig ist; ein auf das Thema Projektmanagement konzentriertes Institut sowie eine reine Sprachausbildungsorganisation. Schließlich ist dieser Gruppe auch das Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) zuzurechnen, werden von diesem doch nur rund 10% der Kursteilnahmen direkt im Auftrag des AMS oder WAFF realisiert.

⁴¹ Als „überwiegend im Auftrag öffentlicher Einrichtungen tätig“ bezeichnen wir Weiterbildungseinrichtungen dann, wenn mehr als 50% ihres Umsatzes durch öffentliche AuftraggeberInnen erzielt werden.

⁴² Die Differenzierung der befragten Einrichtungen in jene, welche im Auftrag von öffentlichen AuftraggeberInnen wie AMS oder WAFF tätig sind und solche, welche mehrheitlich oder ausschließlich Privatunternehmen oder Privatpersonen zu ihren KundInnen zählen, ist in der Realität weniger trennscharf als diese Terminologie suggeriert. Denn sowohl Unternehmen als auch Privatpersonen greifen teilweise auf Weiterbildungsförderungen der öffentlichen Hand zurück. Die gewählte Unterscheidung nimmt damit ausschließlich darauf Bezug, wer Vertragspartner in der Weiterbildungseinrichtung ist.

⁴³ Die Organisationen beschäftigen in der Regel einen sehr kleinen MitarbeiterInnenstab, welcher primär für Management- und Verwaltungsaufgaben zuständig ist und greifen auf einen umfangreichen TrainerInnenpool zurück. Die TrainerInnen sind entweder selbständige TrainerInnen (mit Gewerbeschein) oder im Rahmen von freien Dienstverhältnissen tätig.

Stärkerer Trend zu freiberuflichen TrainerInnen

Aus den Beschreibungen der Organisationen geht hervor, dass es zu jener Zeit, als die von öffentlichen Einrichtungen beauftragten Bildungsmaßnahmen noch über klassische Förderungsverträge abgewickelt wurden, primär eine Frage von Organisationsphilosophie und Art der beauftragten Maßnahme war, ob und in welchem Ausmaß TrainerInnen freiberuflich oder im Rahmen eines Dienstverhältnisses tätig waren.

Aus Sicht der Befragten wurde durch die Einbeziehung von Bildungsmaßnahmen in den Geltungsbereich des Bundesvergabegesetzes im Jahr 2002 sowie durch die seither beobachtete Gestaltung der Auftragsvergaben der Trend, mit TrainerInnen im Rahmen von freien Dienstverhältnissen oder über Werkverträge zu kooperieren, verstärkt.

Teilweise haben TrainerInnen die Wahl

Einige Organisationen berichten, es den TrainerInnen freizustellen in welcher Form sie beschäftigt sein wollen (angestellt, als freie DienstnehmerIn, als selbständige/r Trainer/in mit Gewerbeschein). Den TrainerInnen wird ein bestimmter Brutto-brutto-Stundensatz angeboten und der daraus resultierende Nettobetrag in den 3 Varianten vorgestellt. Vor diesem Hintergrund entscheiden sich - so die Aussage eines Unternehmensvertreters - viele für eine selbständige oder selbständigkeitsähnliche Form.

Bei IT-TrainerInnen wird von einem Befragten eine gegensätzliche Orientierung beschrieben. Diese sind seiner Erfahrung nach im Gegensatz zu den IT-Boomjahren aktuell lieber „angestellt“. Aufgrund der geringen Kalkulierbarkeit der Auftragslage (bei PrivatkundInnen wie bei öffentlichen KundInnen) ist dies jedoch für die eigene Organisation nicht möglich.

3.4.2 Allgemeine Entwicklungen und Trends

In den Beschreibungen der Weiterbildungsorganisationen zeigen sich - ebenso wie in der einschlägigen Literatur - eine Reihe von Entwicklungen und Trends: Veränderte Beauftragungsmodalitäten der öffentlichen AuftraggeberInnen, anspruchsvollere Unternehmen, die weniger gewillt sind, Weiterbildung als „Incentives“ einzusetzen, sind ebenso markante Eckpunkte wie die Tatsache eines erhöhten Weiterbildungsbewusstseins und -interesses bei Privatpersonen.

Letzteres wird unter anderem darauf zurückgeführt, dass dem Thema lebensbegleitendes Lernen wesentlich mehr (öffentliche) Aufmerksamkeit geschenkt wird als in der Vergangenheit, die Anforderungen an ArbeitnehmerInnen deutlich gestiegen⁴⁴ und die Halbwertszeit von Wissen deutlich gesunken sind. Die (wieder) steigende Arbeitslosigkeit der letzten beiden Jahre macht zudem den erhöhten Wettbewerbsdruck unter Arbeitskräften deutlich spürbar.

Diese unterschiedlichen, parallel laufenden Entwicklungen haben in vielen Weiterbildungsorganisationen zu einer Neuorientierungs- und teilweise Neustrukturierungsphase geführt.

⁴⁴ vgl.: In unterschiedlichsten Branchenuntersuchungen von Prospect betonen die Befragten die deutlich gestiegenen und weiter steigenden Anforderungen an ihre Beschäftigten. Die steigenden Anforderungen betreffen dabei in der Regel sowohl fachliche als auch überfachliche Kompetenzebenen. Gleichzeitig bemerken UnternehmensvertreterInnen immer wieder, dass es - anders als noch in der Vergangenheit - angesichts verschärfter Wettbewerbsbedingungen immer weniger möglich ist, leistungsschwächere MitarbeiterInnen im Unternehmen zu „halten“. Vgl. etwa Support ProWien, Endbericht, Wien 2003 oder „Qualifizierungsdialog AMS-Unternehmen“, Endbericht an das AMS Salzburg, Wien 2003 oder „Das AMS als kompetenter Partner von Betrieben“, Endbericht an das AMS Oberösterreich, Wien 2004.

Bundesvergabegesetz als zentrale Veränderungsdimension

Jene Organisationen, welche ihren Umsatz überwiegend mit Aufträgen für die öffentliche Hand erwirtschaften, betonen die umfassenden Veränderungen durch die Einbeziehung der Bildungsmaßnahmen in den Geltungsbereich des Bundesvergabegesetzes.

Die Vergabepaxis lässt den Markt in ihren Augen sehr unkalkulierbar werden. Dies erschwert nicht nur die Erbringung qualitativ hochwertiger Qualifizierungsdienstleistungen sondern auch ein strukturiertes Personalmanagement. Gewöhnungsbedürftig ist auch der erforderliche flexible Umgang mit der Infrastruktur.

Die von den Weiterbildungsorganisationen geforderte Flexibilität wird – so die Aussagen vieler Befragter – sehr unmittelbar an die Beschäftigten weitergegeben. Dies ist auch dann unausweichlich, wenn man als Organisation eigentlich die Philosophie langfristiger Beschäftigungsverhältnisse verfolgt.

Angespannte Arbeitsmarktsituation bei TrainerInnen

Neben der steigenden Bedeutung von freien Dienstverhältnissen und Selbständigkeit wird ein deutliches Absinken der Honorarsätze je Trainingsstunde beschrieben. TrainerInnen akzeptieren diese als sehr niedrig beschriebenen Stundensätze⁴⁵ vor allem aus 2 Gründen: Zum einen hat die öffentliche Hand im Weiterbildungssegment für Beschäftigungslose eine marktbeherrschende Stellung und TrainerInnen, die sich auf dieses Feld konzentrieren demnach wenig alternative Beschäftigungsmöglichkeiten mit höheren Stundensätzen. Alle BildungsanbieterInnen in diesem Bereich müssen ihre Kosten so gering wie möglich halten. Zusätzlich kommt es infolge der allgemein angespannten Arbeitsmarktsituation zu einer Zunahme an TrainerInnen. In den letzten beiden Jahren hat sich auch eine nicht unwesentliche Anzahl an freigesetzten Führungskräften im Trainings- und Consultingbereich selbständig gemacht.⁴⁶

Preis scheint zu dominieren

In den Augen der VertreterInnen der Weiterbildungseinrichtungen hat die Qualität der Maßnahmendurchführung gegenüber dem Preis eine untergeordnete Bedeutung. Maßnahmenkonzepte werden zwar sehr genau geprüft, nicht jedoch die Umsetzung von Maßnahmen und die Einhaltung der in den Konzepten beschriebenen Angaben. Die in letzter Zeit gemachten Vorgaben hinsichtlich der erwarteten Qualifikation von TrainerInnen werden vor diesem Hintergrund grundsätzlich begrüßt. Dies auch dann, wenn diese Vorgaben nicht immer als sinnvoll bewertet werden (beispielsweise die Notwendigkeit, zumindest 2 Jahre Praxis im Feld zu haben – eine Anforderung, welche aus Sicht der Befragten mittelfristig dazu führt, dass es keinen Nachwuchs bei den TrainerInnen mehr geben wird).

⁴⁵ Über die Höhe der Stundensätze liegen sehr unterschiedliche – und für das Projektteam nicht verifizier- oder falsifizierbare - Aussagen vor. Nachdem die niedrigsten kolportierten Trainingsätze immer – nicht benannte - andere Organisationen betreffen, wird an dieser Stelle auf eine Bezifferung verzichtet. Eine seriösere Quelle wären aus Sicht des Projektteams die dem AMS vorliegenden Angebote, welche es zudem zuließen, die gebotenen Stundenhonore in Beziehung zur Qualifikation der TrainerInnen zu setzen.

⁴⁶ So sprach Nikki Harramach am Wirtschaftstrainerkongress 2003 in Salzburg davon, dass der Markt des österreichischen Wirtschaftstrainings mit einem Marktvolumen von 3,3 Mrd. Euro, wovon 1,3 Mrd direkte Investitionen waren, einbreche. Einen Boom erlebe dagegen der sogenannte Train-the-Trainer-Markt – eine Entwicklung, die zu Arbeitslosigkeit bei TrainerInnen führe.

Unternehmen und PrivatkundInnen achten sehr auf Qualität

Diametral entgegengesetzt wird die aktuelle Situation von jenen Organisationen beschrieben, die ihre Leistungen überwiegend oder ausschließlich Unternehmen und Privatpersonen anbieten:

- In diesem Feld wird von einem deutlich beobachtbaren Sparkurs bei Unternehmen berichtet, was bei einzelnen AnbieterInnen zu Umsatzeinbußen geführt hat. Privatunternehmen überprüfen vor dem Hintergrund sinkender Weiterbildungsbudgets die Qualität der Maßnahmen und die Kompetenz der TrainerInnen sehr genau.⁴⁷ Im Zentrum der Prüfungen steht auch, ob die vermittelten Bildungsinhalte im betrieblichen Alltag auch tatsächlich umsetzbar sein werden. Besonders streng wird die Qualität geprüft, wenn für die Inanspruchnahme von Weiterbildungsangeboten keine öffentlichen Förderungen in Anspruch genommen werden können.
- Konkurrenzdruck und Qualitäts- wie Preiswettbewerb werden durch die erhöhte Markttransparenz via Internet verstärkt, als Beispiel einer negativen Entwicklung werden hier die Tendenzen am bundesdeutschen Weiterbildungsmarkt genannt.
- Deutlich steigendes Weiterbildungsinteresse wird seitens der Privatpersonen geortet. Diese führt zusammen mit den oben beschriebenen veränderten Weiterbildungsstrategien von Unternehmen zur Einstellung, dass eher längerfristige und kompaktere Bildungsmaßnahmen zukunftsorientiert sind.
- Inhaltlich werden im PrivatkundInnensegment vor allem Sprachkurse (u.a. im Kontext der EU-Erweiterung), EDV-Trainings (v.a. auf höherem und spezialisiertem Niveau) sowie der gesamte Bereich Wellness genannt. Erhöhte Aufmerksamkeit wird auch dem Themenkomplex Logistik geschenkt.

Seit 2 Jahren sehr herausfordernde Marktsituation

Die beschriebenen Entwicklungen prägten aus Sicht der Befragten insbesondere die Dynamik der letzten beiden Jahre. Davor gab es sowohl im PrivatkundInnensegment, als auch im öffentlichen Bereich, eine weniger herausfordernde Marktsituation.

Für die nähere Zukunft erwarten die Befragten kaum Veränderungen. Auch das zukünftig geringere Volumen an ESF-Mitteln wird geringe Auswirkungen haben, da man aufgrund der hohen Bedeutung von Weiterbildung öffentliche Alternativfinanzierungen erwartet.

Mittelfristig befürchten insbesondere jene Einrichtungen mit überwiegend öffentlichen KundInnen im Falle der Beibehaltung der aktuellen Beschaffungspolitik eine deutliche Veränderung der AnbieterInnenstruktur. Insbesondere die Ausschreibung von großen Losgrößen wird mittelfristig deutliche Konzentrationsprozesse nach sich ziehen.

Kleinere AnbieterInnen eventuell gefährdet

Gefährdet sind insbesondere kleinere AnbieterInnen, die weder in der Lage sind, die notwendigen Risiken zu tragen und Vorleistungen zu erbringen, noch nachweisen können, dass sie das geforderte Leistungsausmaß bewältigen.

⁴⁷ So werden von Unternehmen nicht selten Probetrainings gefordert, in deren Rahmen überprüft wird, ob den Anforderungen entsprechend trainiert wird. Darüber hinaus werden Unterlagen und infrastrukturelle Rahmenbedingungen sowie die Gesamtbetreuung während des Trainings sehr genau klassifiziert. Schließlich „werden Trainings ohne integrierter Evaluierung gar nicht mehr angeboten, weil diese ohnehin chancenlos seien“.

Des Weiteren befürchtet man, dass bei anhaltendem Preisdruck kompetente und erfahrene TrainerInnen alternativen Beschäftigungsmöglichkeiten nachgehen. Dies hätte unmittelbare Auswirkungen auf die Qualität der Maßnahmen. In Ansätzen ist diese Entwicklung bereits erkennbar.

Schließlich werden die gegebenen Bedingungen und Strukturen als hinderlich für Weiterentwicklungen und Innovationen beschrieben, geht es doch im Ausschreibungsverfahren vor allem darum, „zu belegen, dass man in der Lage ist, die gefragte Dienstleistung zu erbringen“.

Unkalkulierbare Zukunft

Entsprechend dieser Befürchtungen wird von vielen befragten Organisationen mit primärer Orientierung auf den öffentlichen Sektor die Zukunft als wenig kalkulierbar beschrieben. Auftragslage und damit Umsatz und Beschäftigungssituation hängen einerseits davon ab, welche Bildungsmaßnahmen von den AuftraggeberInnen überhaupt ausgeschrieben werden. Andererseits ist es im Voraus kaum bis gar nicht einschätzbar, bei welchen man als BestbieterInnen hervorgeht.

Qualität spielt zukünftig wieder größere Rolle

Die Zuversichtlichen gehen entweder davon aus, dass schlussendlich „Qualität zum Hauptkriterium“ werden wird oder bezeichnen die aktuelle Situation als Umbruchphase, in der sich alle SystempartnerInnen erst mit den neuen Spielregeln vertraut machen müssen. Und sie erwarten mit zunehmender Erfahrung im Ausschreibungsprozess eine wachsende Bedeutung von Qualitätskriterien vor allem auch in der Umsetzung von Maßnahmen, nicht nur auf Ebene von Konzepten.

Expansion nach Osteuropa ist Option

Jene Weiterbildungsorganisationen mit primär privaten KundInnen sind tendenziell zuversichtlicher. Auch wenn sie die rückläufigen Entwicklungen im deutschen Weiterbildungsmarkt durchaus im Blick haben, hoffen sie, einerseits über eindeutige Marktpositionierung und andererseits etwa über Expansion in die neuen Mitgliedsstaaten Umsatzwachstum erzielen zu können.

3.4.3 Erwartete Entwicklungen im Personalbereich

4 der 14 befragten Organisationen vermuten, dass der Personalstand (vollversicherungspflichtige Dienstverhältnisse) in den nächsten 2 bis 3 Jahren leicht steigen wird. Die Strategie, TrainerInnen in erster Linie als freie MitarbeiterInnen einzusetzen, bleibt davon unberührt.

Diese Erwartung resultiert entweder daraus, dass insgesamt mit Umsatzwachstum gerechnet wird, was eine Erhöhung der administrativen und verwaltungsbezogenen Aufgaben bedeuten würde oder dass ein neuer Auftrag erwartet wird, für den Personen angestellt werden müssten.

Zertifikate sind zunehmend gefragt

Nur 3 der befragten Organisationen meinen, die ohnehin bereits sehr hohen Anforderungen an TrainerInnen werden nicht weiter steigen. Die restlichen 11 Unternehmen beschreiben, dass spezifische Kompetenzbereiche zukünftig verstärkt und zusätzlich zu den vorhandenen Profilen gefragt sein werden: Dies betrifft Fremdsprachenkompetenzen genauso wie notwendige Zertifizierungen oder die Fähigkeit zur Konzeptarbeit.

Grundsätzlich wird mehrmals betont, den Lebensläufen und der nachvollzieh- und überprüfbar dokumentierten von Kompetenzen erhöhtes Gewicht beizumessen, da dies im Ausschreibungswesen sehr bedeutsam ist.

Hingewiesen wird auch darauf, dass TrainerInnen mit breiter einsetzbarem Kompetenzprofil bevorzugt werden

In den nächsten 12 Monaten 6 bis 7 Stellenbesetzungen erwartet

Von den 14 Organisationen werden insgesamt folgende 6-7 Stellenbesetzungen in den nächsten 12 Monaten erwartet:⁴⁸

- 3 VertriebsmitarbeiterInnen (darunter ein Teilzeitdienstverhältnis)
- 1 BeraterIn für eine Frauenberatungsstelle mit zumindest 5-jähriger Erfahrung in der Beratung von Frauen
- 1 NetzwerkadministratorIn
- 1 LeiterIn Finanzen und Controlling

Darüber hinaus wird mehrmals darauf hingewiesen, dass es eventuell offene Stellen für TrainerInnen geben wird. Der Bedarf ist aber nicht in Zahlen benennbar, weil er von den Zuschlägen abhängt.

3.4.4 Personalsuchstrategien und Kooperationserfahrungen mit dem AMS

Die Suche nach geeigneten MitarbeiterInnen und TrainerInnen gestaltet sich für Weiterbildungseinrichtungen in aller Regel unkompliziert: so wird – insbesondere im letzten Jahr - von sehr vielen Blindbewerbungen berichtet. Meist werden mit jenen BewerberInnen, deren Lebensläufe Interesse wecken, Assessments durchgeführt sowie ein langsamer Einstieg in Form von Co-Trainings vereinbart.

Ist der Bedarf damit nicht gedeckt, so werden bei der Suche nach TrainerInnen in Folge „konzentrische Kreise“ gezogen: An erster Stelle steht die informelle Suche, gefolgt von einer Recherche in passenden TrainerInnendatenbanken.⁴⁹ Führt auch dies nicht zum Erfolg, so beschreitet man die üblichen Wege der Personalsuche: Vom E-Jobroom über Jobpilot und andere Internetportale bis zu Zeitungen und - insbesondere, wenn Vertriebsstellen zu besetzen sind - auch über PersonalberaterInnen.

Vertrieb am schwierigsten zu besetzen

Am schwierigsten zu besetzen sind aus Sicht der GesprächspartnerInnen Vertriebsstellen. Gute VertriebsmitarbeiterInnen müssen sowohl „fachlich firm“ sein als auch „verkaufen wollen und können“.

Zweimal genannt werden auch Assistenzstellen, eine Funktion, die gerade bei Weiterbildungsorganisationen ein hohes Maß an organisatorischer Kompetenz erfordert und zudem eine „Visitenkarte“ der Organisation darstellt.

Schwer zu finden sind auch TrainerInnen mit bestimmten speziellen Kompetenzbündeln – z.B. Kenntnis der Gebärdensprache oder HandwerkerInnen mit pädagogischen Fähigkeiten – und entsprechenden Zertifikaten.

⁴⁸ Nachdem es sich bei diesen Stellen zumeist um Einzelpositionen handelt wird im vorliegenden Bericht nicht näher auf die Anforderungsprofile eingegangen.

⁴⁹ Genannt wurde die Datenbank www.vmmf.at. Eine Recherche von weiteren TrainerInnendatenbanken im Internet zeigt, dass aktuell verschiedene TrainerInnendatenbanken im Entstehen sind.

Gute Kooperation mit dem AMS

Auch wenn zur unmittelbaren Stellenbesetzung nur sehr selten mit dem AMS kooperiert wird, betonen die Befragten in der Regel die gute und unkomplizierte Kooperation. Dies – so entsprechende Erfahrungen vorhanden sind – sowohl in der Vermittlung (die Möglichkeit von Personalvorauswahlen wird von einigen Befragten hier sehr begrüßt) als auch in den Bereichen Förderung, AusländerInnenbeschäftigung oder im Kontext Frühwarnsystem.

Veränderung beim Prozess der Maßnahmenbeauftragung gewünscht

Vereinzelt werden Vorschläge für eine weitere Verbesserung der Kooperation gemacht. An erster Stelle steht dabei die laufende Information über unterschiedliche Förderungsmöglichkeiten und –bestimmungen. An zweiter Stelle die Veränderung des Prozesses bei der Maßnahmenbeauftragung: es sollte mehr Zeit zwischen Zuschlagserteilung und Maßnahmenstart geben, eine klarere Definition von Qualitätskriterien und eine andere Überprüfung der Qualität der Maßnahmenumsetzung.

3.5 Gesundheitsbereich (private Krankenanstalten)

Im Rahmen des Projektes Support ProWien I wurden im Jahr 2002 Personaldialoge bei Wiener Pflegeeinrichtungen realisiert. Die in diesen Erhebungen erkennbaren Personalengpässe führten – im Verein mit einer Vielzahl von anderen Hinweisen auf Knappheitsphänomene in dieser Branche – zu einer Reihe von Qualifizierungsmaßnahmen.

Rund 1 Jahr später stellte sich für das AMS Wien die Frage, wieweit mit den vorhandenen Interventionen auch die Personalbedarfe von privaten Krankenpflegeeinrichtungen gedeckt werden. Diese sind nur zum Teil im Wiener Dachverband der Pflege- und Sozialdienste vertreten, mit dem im aktuellen „Qualifizierungspaket“ sehr eng zusammengearbeitet wird.

Um diese Frage fundiert beantworten zu können, wurde Prospect Unternehmensberatung im Rahmen von Support ProWien II damit beauftragt, mit weiteren 10 ausgewählten Krankenpflegeeinrichtungen Personaldialoge zu führen. Diese fanden im März 2004 und teilweise im April 2004 statt.

3.5.1 Struktur der befragten Krankenpflegeeinrichtungen

Bei den in diesem Befragungszyklus integrierten 10 Organisationen handelte es sich um

- 6 private Krankenhäuser
- 1 Krankenanstalt des Wiener Krankenanstaltenverbundes
- 2 private Einrichtungen der mobilen Hauskrankenpflege
- 1 Einrichtung mit dem Schwerpunkt „Betreutes Wohnen“

Die besuchten Einrichtungen weisen sehr unterschiedliche Beschäftigtenstände auf. So ist eine der beiden Organisationen zur privaten Hauskrankenpflege eigentlich ein 1-Frau-Unternehmen. Auf der anderen Seite steht ein Krankenhaus mit mehr als 450 MitarbeiterInnen.

3.5.2 Entwicklungen und Trends

Wie bereits im Jahr 2002 wurde auch in dieser Erhebungswelle seitens der Befragten auf Personalengpässe insbesondere in der Langzeitpflege sowie teilweise in anderen Bereichen hingewiesen.

Auch bei privaten Krankenanstalten manifestieren sich Personalengpässe vor allem bei Diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen. Dabei wird auf die Zeit zwischen Sommer bis Herbst 2003 zurückgeblickt, wo es besonders schwer war Stellen zu besetzen. Eine Einrichtung weist auch auf das Problem, PhysiotherapeutInnen zu finden, hin.

Sehr durchgängig wird von den Einrichtungen berichtet, dass man zur Behebung der Engpässe unter anderem im benachbarten Ausland versucht, geeignete Personen zu gewinnen. Dabei wird nicht nur in den neuen EU-Mitgliedsstaaten, sondern auch in Deutschland rekrutiert.

Stärker als in der vorangegangenen Erhebungswelle wurde in diesen Personaldialogen auf die Bedeutung von Qualitäts- und KundInnenorientierung sowie Kostenbewusstsein hingewiesen. Dies wird auf die besondere Position von privaten Krankenpflegeeinrichtungen zurückgeführt.

Kostendruck erschwert Nutzung des Cluster Support Programms

Dieser Kostendruck wird auch als Grund angeführt, warum das laufende Cluster Support Programm im Pflegebereich (Höherqualifizierung von beschäftigten PflegehelferInnen zu Diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen) nicht so genutzt werden kann. Die damit verbundenen Kosten übersteigen teilweise die Möglichkeiten der Einrichtungen. Darüber hinaus wird die Dauer der Förderungsabwicklung sowie die Notwendigkeit, Kosten vorzufinanzieren problematisiert und als Beteiligungshindernis bezeichnet.

Ausdifferenzierung der Berufsbilder diskutiert

Von einigen Befragten wird eine im Pflegebereich aktuelle Diskussion aufgegriffen, nämlich dass das Aufgabengebiet von diplomierten PflegerInnen ausschließlich auf den medizinischen und pflegerischen Bereich konzentriert wird.

Daneben sollen AbgängerInnen von Fachschulen für wirtschaftliche Berufe oder Personen aus dem Tourismus im Bereich der Verpflegung und Gestaltung der Zimmer der Pflegeeinrichtung eingesetzt werden. Das diplomierte Personal hätte somit noch stärker als bisher die Funktion von hochqualifizierten Fachkräften.

Mit dieser Ausdifferenzierung wird nicht nur eine weitere Professionalisierung der unterschiedlichen Tätigkeitssegmente in der Krankenpflege sondern auch eine Minimierung der Personalengpässe bei Diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen verbunden.

EDV- und Managementkompetenzen gefragt

In den Personaldialogen wird auf die besondere Bedeutung von Managementausbildungen im Gesundheitswesen hingewiesen. Die Professionalisierung in Fragen der MitarbeiterInnenführung und eine mitarbeiterInnenorientiertere Gestaltung der Arbeitsbedingungen soll insbesondere zu einer längeren Berufsausübung beitragen. In diese Richtung weisen auch Studien zum Pflegebereich.⁵⁰

Aus dem vermehrten Einsatz von Systemen der automatisierten Pflegedokumentation resultieren darüber hinaus Schulungsbedarfe im EDV-Bereich.

3.5.3 Erwartete offene Stellen in den nächsten 12 Monaten

Von den 10 Pflegeeinrichtungen werden in Summe rund 115 offene Stellen für die nächsten 12 Monate erwartet.⁵¹ Nahezu die Hälfte dieser Stellen (50 Arbeitsplätze) wird dabei von der in der Stichprobe enthaltenen Organisation für „Betreutes Wohnen“ avisiert. Diese Einrichtung wurde erst neu eröffnet.

Nahezu jede dritte genannte Stelle wird als „Dauerbedarf“ bezeichnet, was als Zeichen einer Situation der dauerhaften Unterbesetzung gesehen werden kann.

⁵⁰ vgl. Krajcic K. et al.; (Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie) Pflegenotstand in Österreich? Diagnosen und Lösungsmöglichkeiten mit einem Schwerpunkt auf Entwicklung der Arbeitsbedingungen des diplomierten Pflegepersonals; Wien 2003, S. 36.

⁵¹ Die Anforderungsprofile der einzelnen Stellen werden im vorliegenden Bericht nicht genauer beschrieben. Detaillierte Jobdescriptions von Pflegeberufen finden sich im Endbericht zu Support ProWien I.

- Mehr als 60% der Stellen (70-75 Stellen) sind Stellen für Diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen mit Allgemeindiplom
- 7 Stellen erfordern Spezialdiplome (OP)
- 31 Stellen sind Stellen für PflegehelferInnen
- 1 Heimhilfestelle
- 1-2 Stellen für ErgotherapeutInnen
- 1 Hygienefachkraft
- 1 Hotelfachkraft

Allgemeindiplom ausreichend für Langzeitpflege

In den Beschreibungen der Anforderungen an BewerberInnen wird deutlich, dass im Langzeitpflegebereich grundsätzlich keine über ein vorhandenes Gesundheits- und Krankenpflegediplom (Allgemeindiplom) hinausreichenden Anforderungen gestellt werden. Zusätzliche Spezialkompetenzen im Geriatriebereich werden vor diesem Hintergrund begrüßt, jedoch nicht unbedingt erwartet.

Auffallend ist die signalisierte, im Gegensatz zu anderen Branchen vergleichsweise hohe Bereitschaft, auf Arbeitszeitwünsche von potenziellen MitarbeiterInnen einzugehen. So bietet eine der besuchten Einrichtungen auch reine Tagesdienste an, „um überhaupt Personal zu finden“. Auch ältere MitarbeiterInnen sind willkommen.

Hohe überfachliche Anforderungen in der privaten Akutpflege

Jene Stellen dagegen, die in privaten Akutkrankenhäusern zur Besetzung kommen werden, erfordern teilweise sehr spezifische Haltungen im überfachlichen Bereich. Diese resultieren aus der besonderen Fokussierung der KundInnen und der Qualität. Im Zentrum steht in diesen Häusern vor allem das Verhältnis zu den PatientInnen.

Traditioneller Bezugspunkt für eine/n Gesundheits- und KrankenpflegerIn sind die Weisungen und Bedürfnisse des/der Arztes/Ärztin. In privaten Krankenhäusern dagegen wird in der Regel erwartet, dass sich das Pflegepersonal nicht nur an diesen orientiert sondern zumindest im gleichen Ausmaß die Bedürfnisse und Erwartungen der PatientInnen im Auge hat. Diese – nicht immer friktionsfreie Positionierung – ist für Personen, die lange in öffentlichen Krankenanstalten gearbeitet hätten, oft nicht mehr erlernbar.

Darüber hinaus werden vor allem Interesse, Kommunikationsfreude, EDV-Kenntnisse sowie Verantwortungsbewusstsein und Engagement erwartet.

3.5.4 Erfahrungen in der Kooperation mit dem AMS

Fast alle, nämlich 8 der 10 besuchten Krankenpflegeeinrichtungen haben Erfahrungen in der Kooperation mit dem AMS. Kooperiert wird insbesondere bei der Vermittlung, im Bereich Förderung und bei der AusländerInnenbeschäftigung.

Fachlich kompetente Unterstützung

Mit einer Ausnahme wird von allen Befragten von einer sehr hilfreichen und zufriedenstellenden Kooperation berichtet. Insbesondere die fachlich sehr kompetente Unterstützung im Bereich AusländerInnenbeschäftigung wird hervorgehoben, dies auch dann, wenn keine Beschäftigungsbewilligung erteilt werden konnte.

Vermittlung geeigneter Personen schwer

Kritisiert wird teilweise die Vermittlung von Personen, die die erforderlichen Qualifikationen nicht aufweisen, unter psychischen oder physischen Problemen leiden oder aus anderen Gründen den Anforderungsprofilen nicht entsprechen. Ein Befragter meint, dass bei der aktuellen Nachfrage nach Gesundheits- und KrankenpflegerInnen leider aber nur jene Personen, die fachliche und/oder überfachliche Vermittlungshemmnisse aufweisen, arbeitslos vorgemerkt sind.

Berufsbegleitende Höherqualifizierung grundsätzlich begrüßt

Durchgängig positiv werden die bestehenden Angebote zur berufsbegleitenden Höherqualifizierung bewertet. Kritisiert werden – wie bereits ausgeführt – die damit verbundenen Kosten sowie der administrative Aufwand.

3.6 Transport und Verkehr

Eine in das Projekt Support ProWien II neu integrierte Regionale Geschäftsstelle war die Geiselbergstraße. Für diese wurde vor allem die Herstellung von Nahrungs- und Genussmitteln sowie Getränken „durchleuchtet“. Da in diesem Segment allerdings nur 24 Personaldialoge geführt werden konnten und die RGS die vorgesehenen 30 Gespräche mit UnternehmensvertreterInnen nutzen wollte, wurden noch andere Branchensegmente fokussiert. Es handelt sich um Betriebe aus dem Bereich Transport und Verkehr.

3.6.1 Zur Struktur der untersuchten Unternehmen

Insgesamt wurden 7 Gespräche mit UnternehmensvertreterInnen geführt. Die Firmen stammen aus sehr unterschiedlichen Bereichen der Branche Transport und Verkehr und es zeigen sich kaum Gemeinsamkeiten. Es handelt sich um folgende Unternehmen:

- die Holding einer Unternehmensgruppe, die verschiedene touristische Leistungen anbietet (Gastronomie, Hotels, Reisebüros usw.)
- zwei Speditionsunternehmen, wobei das eine in eine Holding mit verschiedenen Logistikfirmen integriert ist
- eine Firma, die Abschlepp- und Rückholddienste anbietet
- sowie eine, die Mitfahrgelegenheiten vermittelt
- das Lehrlingsausbildungszentrum der ÖBB
- sowie der Betreiber des österreichischen Mautsystems

Das letzte Unternehmen ist, betrachtet man die Aufgabenfelder, eher vergleichbar mit einer IT- oder Telekommunikationsfirma.

Vom Einzelunternehmer bis zum Großbetrieb

Eine große Unterschiedlichkeit zeigt sich auch bei der Anzahl der Beschäftigten in Wien. Das Spektrum reicht von einem bis zu über 2.000 MitarbeiterInnen. Der Frauenanteil liegt zwischen 9% (Abschlepp- und Rückholddienst) und 60% (Betreiber Mautsystem). Nur drei der 7 Firmen sind ausschließlich in Wien tätig.

Teilzeit und Geringfügigkeit spielen nur bei zwei Unternehmen eine Rolle. Der Betreiber des Mautsystems hat ca. 50% und die Holding, die touristische Leistungen anbietet, 15% Teilzeitbeschäftigte.

Neben dem Lehrlingszentrum der ÖBB, das aktuell in Wien über 420 Lehrlinge ausbildet, haben 3 weitere Unternehmen Lehrlinge beschäftigt (insgesamt beinahe 100).

Nicht vergleichbar sind auch die Altersstrukturen der Betriebe. In zwei Unternehmen beträgt der Anteil der jungen MitarbeiterInnen bis 25 Jahre mehr als ein Viertel der Belegschaft, in einem sogar 50%. Wohingegen in anderen Firmen nur 5% „Jüngere“ anzutreffen sind. Der Anteil der „Älteren“ liegt zumeist bei etwas über oder unter 10%, nur bei einem Unternehmen sind 45% der Beschäftigten über 50 Jahre.

3.6.2 Branchenbeobachtungen und Zukunftserwartungen

Da die Unternehmen so unterschiedlichen Bereichen entstammen, lassen sich kaum Trends über die Branchen Verkehr und Transport herauskristallisieren.

Erwähnenswert ist die Entwicklung des Transport- bzw. Speditionsgewerbes hin zu wirklichen Logistikbetrieben. Es wird notwendig sein, logistische Ketten anhand optimierter Prozesse, integrierter Datensysteme und multimodaler Verkehrssysteme zu gestalten und zu steuern. Supply Chain Management ist gefragt, also die Waren-, Informations- und Geldflüsse entlang der gesamten Wertschöpfungskette (von den RohstofflieferantInnen bis zu den KundInnen) zu organisieren.

Neuer Lehrberuf Speditionslogistiker/in

Diese Entwicklung spiegelt sich auch in einem neuen Berufsbild wider. Seit Anfang 2004 tritt zum Lehrberuf Speditionskaufmann/kauffrau jener zur/zum Speditionslogistiker/in hinzu. Deren Aufgabe soll es sein, abgestimmte Logistikkonzepte zu erarbeiten. Es besteht die Möglichkeit im Rahmen einer 4-jährigen Lehre beide Abschlüsse zu erlangen.

Spürbar war für die Speditionen auch die EU-Erweiterung. Vor allem MitarbeiterInnen aus dem Zollbereich mussten abgebaut werden. Aus diesem Grund wurde auch die AUSPED II, eine regionale Arbeitsstiftung, ins Leben gerufen⁵², die versucht, die TeilnehmerInnen wieder in den Arbeitsprozess einzugliedern.

Die meisten rechnen mit gleich bleibendem Personalstand

Trotz dieser Veränderung erwarten die beiden befragten RepräsentantInnen von Speditionen im nächsten Jahr einen gleich bleibenden Personalstand, dies nicht zuletzt deshalb, weil die Branche vor allem vom Outsourcing anderer Unternehmen profitiert. Die Anforderungen an das Personal, vor allem was die Angestellten betrifft, werden steigen, insbesondere im Bereich Sprachen (z.B. Ostsprachen) und EDV. Ein Personalleiter spricht auch von zunehmend gefragter interkultureller Kompetenz.

Gleich bleibenden Personalstand erwarten zwei weitere Unternehmen. Eines davon spricht von steigenden Anforderungen an die Fahrer der Abschlepp- und Rückholwagen, denn die KundInnen erwarten eine bessere Dienstleistung. Darüber hinaus ist eine laufende Anpassung der Kenntnisse über technische Veränderungen bei den PKW's, die man be- und entlädt, notwendig.

Lehrlingsausbildungszentrum sucht neue Wege

Das Lehrlingsausbildungszentrum der ÖBB, das in Zukunft weniger Lehrlinge für die ÖBB selbst ausbilden wird, hofft ihre dadurch freiwerdenden Ausbildungsplätze durch das Anbieten seiner Leistungen am freien Markt voll besetzen zu können. Auch für die integrative Berufsausbildung sollen Ausbildungsplätze zur Verfügung gestellt werden, wodurch sich die Anforderungen an die MitarbeiterInnen natürlich verändern, allerdings haben einige bereits Erfahrung mit dieser Zielgruppe.

Zwei Betriebe rechnen mit mehr Beschäftigten im nächsten Jahr, wobei eine Firma dies nur bei jenen Töchtern der Holding erwartet, die nicht im Bereich Verkehr angesiedelt sind. Bei dem anderen Unternehmen handelt es sich eigentlich um eine Neugründung. Bislang war nur der Eigentümer tätig und nun sollen 1 bis 2 Personen angestellt werden.

⁵² Bereits im Jahr 1995, nach dem EU-Beitritt, wurde eine entsprechende Maßnahme für Beschäftigte in der Transportbranche initiiert.

3.6.3 Konkrete Personalbedarfe 2004

Von den 7 Unternehmen beschreiben 6 erwartete offene Stellen bis Ende 2004/Anfang 2005. Nicht alle nennen konkrete Zahlen, aber es dürfte sich ungefähr um 40 Stellen handeln (davon waren zum Befragungszeitpunkt 5 aktuell vakant), allerdings zumeist um solche zur Abdeckung von Fluktuation.

Ungefähr 8 zusätzliche Stellen

Nur ungefähr 8 Stellen sind zusätzliche. Bei einer handelt es sich um eine zum Erhebungszeitpunkt offene Sekretariatsposition. Gefragt ist eine Frau mit Berufserfahrung (am besten Erfahrung mit KundInnenkontakten) für die Organisation von Mitfahrgelegenheiten. Gefordert werden gute EDV-Kenntnisse, fließendes Deutsch (Englisch wäre von Vorteil) sowie Flexibilität und Zuverlässigkeit. Es handelt sich um eine Vollzeitstelle, die auch Wochenendarbeit umfasst.

Ein Speditionsunternehmen plant mittelfristig zusätzlich 5 VerkäuferInnen zur Verstärkung des Außendienstes einzustellen. Diese sollen ein neues Produkt betreuen. Einschlägige kaufmännische Lehrausbildung oder HAK-Abschluss sind unbedingt erforderlich sowie Überzeugungsfähigkeit, Verhandlungssicherheit und kaufmännisches Verständnis. Berufserfahrung wäre von Vorteil.

Relativ viele Stellenprofile werden beim Betreiber des Mautsystems aufgenommen. Zwei bis drei dieser Stellen sind zusätzliche (zum Zeitpunkt der Personaldialoge waren allerdings schon BewerberInnen vorausgewählt). Gesucht werden MitarbeiterInnen für die Hotline. Diese sind telefonische Ansprechstelle für Tankstellen und Raststätten bei Abrechnungs- sowie technischen Fragen. Verlangt werden gute Deutschkenntnisse sowie technisches Verständnis. Berufserfahrung ist nicht unbedingt notwendig, Erfahrung in einem Call Center allerdings ideal. Geschlecht, Alter sowie formale Ausbildung spielen keine Rolle. Es handelt sich um Stellen im Wechseldienst (Montag bis Freitag von 7 bis 21 Uhr).

Ansonsten zumeist Nachbesetzungen

Beim Betreiber des Mautsystems aktuell offen sind auch 2 Stellen für den 24x7 Dienst. Es handelt sich um eine Art Second Level IT und Technik Support. Hier geht es um die Aufnahme von technischen Problemen, eine erste Diagnose dieser und Weiterleitung an die entsprechend kompetenten Stellen. Notwendig ist neben guten Deutsch- und Englischkenntnissen technisches Verständnis sowie Bereitschaft für Schichtarbeit. Darüber hinaus wird 1 bis 2 Jahre Berufserfahrung im IT-Support gefordert.

Bei den fluktuationsbedingt zukünftig offenen Stellen dieses Unternehmens handelt es sich bei ungefähr 5 um sogenannte DatatypistInnen⁵³. Diese werden zumeist Teilzeit in einem 24-Stunden Dienst eingeteilt, wobei bei relativ vielen die Arbeitszeitwünsche berücksichtigt werden können, da die Nacht- und Wochenenddienste zumeist von StudentInnen übernommen werden.

⁵³ Dies ist laut der befragten Personalistin allerdings prinzipiell ein Bereich mit geringer Fluktuation.

Es handelt sich um ein Aufgabenfeld, das keine Vorkenntnisse erfordert und laut Aussage der Firmenvertreterin eine gute Möglichkeit für Berufsein- oder WiedereinsteigerInnen darstellt, auch Personen mit Behinderung sind vorstellbar. Auf einem Bildschirm erscheinen alle paar Sekunden Fahrzeuge, die auf ihre Mautpflichtigkeit überprüft und die entsprechenden Kennzeichen dann eingetragen werden müssen. Gefordert ist Verlässlichkeit, Konzentrationsfähigkeit sowie Genauigkeit und Bereitschaft zur Schichtarbeit. Deutschkenntnisse sind nicht so wichtig.

Mit weiteren 3 bis 5 nach zu besetzenden Stellen rechnet diese Firma auch im Bereich Reklamationsmanagement. Hier gilt es telefonische Beschwerden entgegenzunehmen und weiter zu bearbeiten. Gefordert sind EDV-Kenntnisse (v.a. Word und Excel) und Mehrsprachigkeit (sehr gutes Deutsch, Englisch sowie eine dritte Sprache, idealerweise eine Ostsprache) sowie hohe KundInnenorientierung.

Bei allen Stellen, die beim besagten Betreiber des Mautsystems beschrieben werden, ist man sehr offen was Geschlecht und Alter anbelangt.

Lager und Fuhrpark hat relativ hohe Fluktuation

Eine relativ hohe Fluktuation (wobei allerdings keine konkreten Zahlen genannt werden) ist im Lagerbereich gegeben und aus diesem Grund gibt es hier immer wieder vakante Stellen. Eine Befragte schildert das Anforderungsprofil an Lagermitarbeiter genauer (in ihren Augen ist es angesichts der bestehenden Teamstruktur nicht passend hier auch Frauen einzusetzen). Es gilt die LKWs zu be- und entladen, die Waren umzuschichten und Arbeiten im Hof zu erledigen. Gefragt ist Sorgfältigkeit, Verlässlichkeit und Belastbarkeit. Voraussetzung sind Staplerschein und ausreichende Deutschkenntnisse (da das Unternehmen auch Lagerkapazitäten für andere Firmen bietet, haben die Lagermitarbeiter relativ oft KundInnenkontakt), Lesen können ist must, perfektes Schreiben nicht unbedingt notwendig, ebenso wie Berufserfahrung.

Beim selben Unternehmen sind auch immer wieder Stellen für LKW FahrerInnen offen. Diese benötigen neben den einschlägigen Führerscheinen gute Lese- und Schreibfähigkeit. Des Weiteren ist ein gewisses Auftreten gefragt, da die FahrerInnen wichtige Ansprechpersonen für die KundInnen sind. Im Fernverkehr ist Praxis unbedingt, im Inlandsverkehr nicht unbedingt erforderlich.

2 Speditionskaufleute gesucht

Zum Zeitpunkt der Personaldialoge suchen 2 Unternehmen auch je eine/n Speditionskaufmann/frau. Gefordert sind der einschlägige Lehrabschluss sowie Berufserfahrung und EDV-Kenntnisse. Ein Unternehmen fordert Französischkenntnisse, das andere verlangt Seefrachterfahrung, außerdem wäre logistisches Zusatzwissen von Vorteil. Geschlecht und Alter spielen bei beiden Positionen keine Rolle.

Lehrlinge müssen Interesse signalisieren

Eine Firma plant im Herbst auch sieben zusätzliche Lehrlinge aufzunehmen, die aber schon ausgewählt wurden. Wichtig ist dem befragten Personalleiter, dass die jungen BewerberInnen Engagement und Interesse zeigen und deutlich machen, warum sie gerade diesen Beruf lernen wollen. Dies bestätigt der Leiter des Lehrlingsausbildungszentrums. Ein wesentliches Kriterium ist für ihn das Interesse am Beruf.

3.6.4 Personalrekrutierung und Kooperation mit dem AMS

Prinzipiell haben alle Unternehmen schon einmal mit dem AMS im Bereich Personalrekrutierung zusammengearbeitet. Ein Befragter betont, in der letzten Zeit nur mehr über das AMS Personal zu suchen.

AMS als ein Kanal bei der Personalsuche

Andere Kanäle, die die Firmen nutzen sind Zeitungen, Internetjobbörsen sowie die Ausschreibung von offenen Stellen auf der eigenen Homepage.

Ansonsten hat man zumeist im Zuge von Förderungen (Altersteilzeit, Qualifizierungsförderung für Beschäftigte QfB, Einstellförderung) Kontakt mit dem AMS sowie bei AusländerInnenbeschäftigungsbewilligungen.

Es wird zumeist von einer relativ guten Kooperation gesprochen. Ein Kritikpunkt, der vereinzelt laut wird, ist die teilweise Nicht-Berücksichtigung von Anforderungskriterien, die Unternehmen für die gesuchte Person formulieren. Eine Befragte meint, dass gewisse neue Tätigkeitsfelder mit den Vorgaben in der AMS-EDV (das 6-Steller Berufssystem wird hier angesprochen) nicht in Einklang sind und es manchmal zu falschen Zuordnungen kommt. Ein Personalleiter bemerkt, er hätte gerne im Vorfeld mehr Informationen über die AUSPED II gehabt, um die gekündigten Personen besser informieren zu können.

Vorauswahl als attraktive Option

Für die Zukunft wünschen sich viele UnternehmensvertreterInnen eine Beibehaltung der Fördermöglichkeiten. Eine Befragte möchte die Ausweitung der QfB für Männer. Das Angebot einer Vorselektion von BewerberInnen wird von einigen als sehr attraktiv angesehen. Des Weiteren wird auf eine persönliche Ansprechperson im AMS Wert gelegt.

4 HANDLUNGSOPTIONEN, ANSATZPUNKTE FÜR DAS AMS

Auf Basis der Ergebnisse der Personaldialoge und - falls vorhanden - auch jenen der Branchenrecherche, hat das Projektteam von Prospect Unternehmensberatung Handlungsoptionen und Anknüpfungspunkte für das AMS Wien formuliert.

Diese wurden mit den Verantwortlichen im AMS Wien noch einmal diskutiert sowie auf ihre Umsetzbarkeit überprüft und einzelne ausgewählte Bereiche weiterverfolgt, teilweise mit Unterstützung durch Prospect Unternehmensberatung.

Wie im letzten Projekt hat auch Support ProWien II die Wichtigkeit des Themas Vermittlung gezeigt. An der Verbesserung der Qualität vermittlungsrelevanter Daten, die für erfolgreiche Matchingprozesse zentral ist, wird schon seit längerer Zeit im AMS Wien gearbeitet.⁵⁴

4.1.1 Herstellung von Nahrung- und Genussmitteln sowie Getränken

Unternehmen aus der Lebensmittel- und Getränkeproduktion wünschen sich bei Vermittlungen durch das AMS weniger BewerberInnen und solche, die ihren im Stellenprofil angegebenen Kriterien unbedingt entsprechen.

Entscheidung über Einsatz von Vorselektion

Dies kann beispielsweise durch das Service der Vorselektion gewährleistet werden (und dies stellt auch die Form dar, wie die nicht mittels EDV abbildbaren Kriterien überprüft werden können). Eine solche Dienstleistung wird von den AMS-BeraterInnen des SfU auch verstärkt angeboten. Da eine Vorselektion aus Kapazitätsgründen aber nicht bei jeder offenen Stelle durchgeführt werden kann, sollte überlegt werden, bei welchen Stellen eine solche wichtig und notwendig ist.

E-Job Room bewerben und persönliche Anleitung geben

Die Erhebungsergebnisse in der Branche zeigen, dass für Unternehmen Internetjobbörsen immer wichtiger werden und vielen das entsprechende Angebot des AMS nicht bekannt ist. Hier gilt es, den E-Job Room aktiver zu bewerben, eventuell auch mittels persönlicher Demonstration bei den Firmen vor Ort, und die Vorteile dieser Plattform (z.B. gratis) hervorzuheben.

Zusammenarbeit bei Filialeröffnungen ausloten

Im Zuge der Personaldialoge bei den großen Bäckereien hat sich gezeigt, dass diese weiterhin auf Expansionskurs sind und laufend Filialneueröffnungen planen. Entsprechende Angebote seitens des AMS (z.B. in Form von Jobbörsen) könnten eine neue Form der Kooperation im Vorfeld solcher Neueröffnungen darstellen.

Kleine Schulungspakete möglich

Es lassen sich auch ein paar Anknüpfungspunkte für die Schulung von arbeitslosen Personen aus den Erhebungsergebnissen ableiten.

Im Bereich der angelernten Tätigkeiten erfolgt zumeist eine Einschulung vor Ort. Hier könnte im Vorfeld eventuell das von einem Befragten vorgeschlagene allgemeine Schulungspaket zum Thema Qualität und Qualitätssicherung sinnvoll sein, wobei entsprechend der Zielgruppe sehr praxisorientiert vorgegangen werden müsste.

⁵⁴ siehe dazu Endbericht Support ProWien vom Jänner 2003

Für Arbeitssuchende, die für den Verkaufsbereich im Lebensmittelbereich geeignet scheinen, wäre eine gezielte Bewerbungsvorbereitung (wo vor allem auch der Bereich der Arbeitszeiten abgeklärt und die KundInnenorientierung sowie Belastbarkeit reflektiert wird) zu überlegen.

EDV Schulungsangebot für die Produktion

Sollte arbeitssuchenden Personen, die im Produktionsbereich eine Stelle suchen, eine EDV-Schulung nahe gelegt werden, erscheint es sinnvoll, Angebote abseits der klassischen Trainings (wie z.B. ECDL), die primär auf den Bürobereich ausgerichtet sind, zu haben. Der Fokus wäre hier weniger die klassischen Anwendungsprogramme wie Word, Excel und Power Point, sondern primär der allgemeine Umgang mit dem Computer bzw. mit computergesteuerten Systemen.

Die von einem Befragten erwähnte Option, ausgebildete SoftwareentwicklerInnen mit einer SAP-Schulung höher zu qualifizieren, sollte nach Ansicht des Projektteams näher analysiert werden. Hier sollte zunächst quer über alle Branchen der Bedarf an entsprechend qualifiziertem Personal sowie die Anforderungen und die Einstellungsbedingungen der Unternehmen ausgelotet werden.

4.1.2 Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften

Die Ergebnisse der Erhebungen bei Personalüberlassungsfirmen lassen - obwohl sie aufgrund der geringen Fallzahl nur exemplarische Einblicke bieten - das Bild einer in sich sehr differenzierten Branche mit unterschiedlichen Kooperationsbedarfen aber auch -möglichkeiten mit dem AMS vermuten. Eine zentrale Leitdifferenz ist der vorhandene Zeithorizont, innerhalb dessen Stellen durch Personalüberlasser zu besetzen sind.

Elektronische Abwicklung forcieren

In den Beschreibungen der Unternehmen wird sehr deutlich, dass die Überlassung von „gewerblichen Personen“, wie sie im Fachjargon genannt werden, in der Regel sehr kurzfristig erfolgt. Hier ist es integraler Bestandteil der Dienstleistung von Personalüberlassungsunternehmen, innerhalb kürzester Zeit MitarbeiterInnen zur Verfügung zu stellen. In diesen Fällen muss auch die Kooperation mit dem AMS sehr schnell und friktionsfrei laufen.

Vor diesem Hintergrund wird der unmittelbare Zugriff auf personenbezogene Daten und eine durchgängig elektronisch organisierte Kooperation gewünscht. Dieser unmittelbare Datenzugriff bedarf allerdings grundsätzlicher Regelungen, die gerade aktuell diskutiert werden. Die durchgängige elektronische Abwicklung der Geschäftsfälle, wie z.B. die Rückmeldung der Unternehmen zu den Vermittelten, kann aus Sicht des Projektteams auch kurzfristig und lokal diskutiert werden.

Bei höher qualifiziertem Personal Passgenauigkeit wichtig

Bei höher qualifizierten Personen dagegen zeigen sich längere Planungshorizonte. Im Gegensatz zur Personalüberlassung im gewerblichen Bereich, wird hier von den Firmen mit Personalüberlassung auch sehr häufig eine gute Möglichkeit gesehen, auf Dauer passend qualifizierte MitarbeiterInnen zu finden. In diesen Fällen stehen in der Kooperation von Personalüberlassern und AMS insbesondere die Passgenauigkeit der Vermittlung sowie die persönliche Kooperation im Vordergrund.

Integrationschance durch Leasing aufzeigen

Die Aussagen der Personalüberlasser (und auch die Literatur zu diesem Thema) legen also nahe, dass Leasing in gewissen Segmenten durchaus eine Chance auf ein fixes Anstellungsverhältnis bedeuten kann. Arbeitssuchende Personen, die gegenüber ihren AMS-BeraterInnen Vorbehalte gegenüber dieser Form der Beschäftigung äußern, sollten daher auf diese Integrationschancen aufmerksam gemacht werden. Dies gilt insbesondere auch für BerufseinsteigerInnen, welche beispielsweise im Rahmen von Personalüberlassung unterschiedliche Unternehmenskontexte und Arbeitsfelder kennen lernen können. Es ist ein differenzierter Blick auf die Branche notwendig, wo es natürlich auch „schwarze Schafe“, aber auch viele Unternehmen gibt, die auf das Wohl ihres Personals bedacht sind.

Höherqualifizierungsmodelle trotz Zurückhaltung der Firmen im Auge behalten

Die immer wieder angedachten Modelle, Stehzeiten der Leasingkräfte unter Kostenbeteiligung (z.B. bei den Personalkosten) für (Höher)Qualifizierungsmaßnahmen zu nutzen, scheinen im Lichte der Aussagen der Unternehmen eher schwer umsetzbar, wenn es um längerfristige Qualifizierungsmaßnahmen geht. Anders scheint es sich im Bereich von kurzfristigen Anpassungsqualifizierungen zu verhalten. In diesem Bereich setzen einige Unternehmen bereits Initiativen, die unter Umständen auch ganz gezielt für die Anpassungsqualifizierung von arbeitslosen Personen genutzt werden könnten.

4.1.3 Großhandel

Für die Auswahl des Großhandels mit Büromaschinen und EDV als zu fokussierender Bereich spielte auch die Überlegung eine Rolle, in diesem Feld eventuell Beschäftigungsoptionen für Personen, die im Rahmen des Telesoft-Programmes teilweise umgeschult wurden, ausloten zu können.

Quereinstieg schwer

Die Ergebnisse der Personaldialoge zeigen jedoch, dass derartige Potenziale kaum gegeben sind. Nachdem im Vertrieb und insbesondere in diesem Bereich des Großhandels neben einem hohen Maß an KundInnenorientierung und Vertriebsknow-how ein solider fachlicher Hintergrund erwartet wird, sind die Einstiegsanforderungen entsprechend hoch.

Evident wurde in den Gesprächen mit Personalverantwortlichen jedoch auch, dass in diesem Berufsfeld ältere, qualifizierte Personen mit Interesse für und Fähigkeiten im Vertrieb durchaus Beschäftigungsoptionen haben. Dies sollte insbesondere in den Beratungen von älteren Arbeitslosen und auch bei Aktivierungsmaßnahmen verstärkt berücksichtigt werden.

Vertriebsschulung für erfahrene Personen andeuten

Überlegenswert wäre weiters eine Vertriebsschulung für Personen mit langer Berufserfahrung, da – unabhängig davon, ob die Personen in der Folge tatsächlich im Großhandel arbeiten – Vertriebskompetenzen mittlerweile in vielen Berufsfeldern erwartet werden.

Eine derartige Schulung sollte, neben der Vermittlung von allgemeinem Vertriebswissen, sehr viel Auseinandersetzung mit produktgruppenspezifischen Vertriebsselementen ermöglichen. Dies ist deshalb als erfolgskritisch zu bewerten, weil in beiden untersuchten Bereichen die Beratungskomponenten im Verkauf betont wurden. Gleichzeitig müsste eine aktive Auseinandersetzung mit den Beschäftigungsoptionen und Rahmenbedingungen im Einzel- und Großhandel erfolgen.

Eine entsprechende Schulungsmaßnahme wurde von der für den Großhandel zuständigen Regionalen Geschäftsstelle auch bereits angedacht.

PharmareferentInnen: vermutlich Personalengpass

Ausgehend von den Gesprächen im Medizinbereich ist zu vermuten, dass es bei PharmareferentInnen tatsächlich Engpassbedingungen gibt. Dieses Feld könnte grundsätzlich für AkademikerInnen (unterschiedlicher Fachrichtungen) interessant sein, erfordert allerdings eine sehr intensive Ausbildung.

4.1.4 Weiterbildung

Die Aussagen und Beschreibungen der Befragten lassen vermuten, dass die Weiterbildungseinrichtungen kaum Bedarf an Vermittlungsdienstleistungen des AMS Wien haben, weil bei vielen eine „unmittelbare Nähe“ zu potenziellen BewerberInnen besteht.

Da der Großteil der im Segment Weiterbildung Tätigen, das sind die TrainerInnen, überwiegend und mit weiter steigender Tendenz im Rahmen von freien Dienstverhältnissen oder Werkverträgen mit den Einrichtungen kooperiert, werden zumeist andere Personalsuchkanäle genutzt. Nachdem die Weiterbildungsorganisationen mit den gewählten Suchstrategien zufrieden sowie erfolgreich sind und die Auswahl von TrainerInnen entweder sehr kurzfristig erfolgen muss oder aber im Rahmen komplex gestalteter Prozesse stattfindet, werden in diesem Bereich wenig Kooperationspotenziale für das AMS Wien gesehen.

Begrüßt werden im Falle von Kooperationen bei Stellenbesetzungen – wie in anderen Branchensegmenten auch – Vorauswahlen durch das AMS.

Das AMS ist mit Weiterbildungseinrichtungen vor allem beim Zukauf von Qualifizierungsdienstleistungen in einer Kooperationsbeziehung. Von den Organisationen wurde dementsprechend eine Reihe von Vorschlägen zum Themenkomplex „Vergabeverfahren von Schulungsmaßnahmen“ unterbreitet. Bei einigen dieser Vorschläge standen vor allem die Rahmenbedingungen für ein strukturiertes Personalmanagement wie auch für die Qualität von Maßnahmen im Hintergrund.

Längere Vorlaufzeiten erleichtern Personalmanagement und Zuweisung

Von den Einrichtungen wurde berichtet, dass die Zeitspannen zwischen Auftragserteilung und Beginn der Maßnahmen teilweise sehr kurz sind. Die Tatsache, erst kurz vor Maßnahmenstart zu wissen, dass die angebotene Dienstleistung zu erbringen ist, bedeutet nicht nur für das Personalmanagement von Weiterbildungseinrichtungen, sondern auch für die Regionalen Geschäftsstellen des AMS, die für die Zuweisung von Arbeitslosen an die Weiterbildungseinrichtung zuständig sind, eine Herausforderung.

Als besonders bedeutsam sind längere Vorlaufzeiten (wir gehen von einer minimalen Zeitspanne von zumindest 2 Monaten zwischen Zuschlagserteilung und Maßnahmenstart aus) dann zu bewerten, wenn es sich um sehr große Maßnahmen oder Lose handelt.

In letzter Zeit kamen offensichtlich sehr große Lose zur Ausschreibung. Eine Maßnahmendurchführung in dieser Größe können aus Sicht der Befragten nur „große Einrichtungen“ oder Bietergemeinschaften gewährleisten. Dies beeinflusst den Angebotsmarkt nach Meinung der OrganisationsvertreterInnen erheblich. Für kleine Weiterbildungseinrichtungen ist die Notwendigkeit von Bietergemeinschaften neu. Damit auch kleinere Organisationen wettbewerbsfähig bleiben, könnten aus Sicht von Prospect - so dies nicht ohnehin der Fall ist - entweder kleinere Losgrößen zur Ausschreibung kommen oder auch die Frist zur Angebotslegung verlängert werden. Schließlich müsste die Zulässigkeit von Bietergemeinschaften in den Ausschreibungen definiert sein.

TrainerInnenstandards wichtig, Berufsbildentwicklung notwendig

Jedenfalls zu begrüßen ist die Benennung von Qualifikationsstandards für die eingesetzten TrainerInnen. Nachdem es für das Berufsbild der ErwachsenenbildungstrainerInnen – insbesondere dann, wenn es sich nicht um FachtrainerInnen handelt - jedoch keine anerkannten Zertifizierungsstellen gibt, ist dieser Bereich sehr sensibel: Werden bestimmte Ausbildungszertifikate oder Berufserfahrungen gefordert, so besteht die Gefahr, dass erfahrene TrainerInnen ohne diese Ausbildungen nicht tätig werden können.

Vor diesem Hintergrund scheint ein Prozess der Berufsbildentwicklung sinnvoll. Ein derartiger Prozess ist aktuell bei WirtschaftstrainerInnen zu beobachten, für SupervisorInnen liegt eine ähnliche Entwicklung einige Jahre zurück. Ein derartiger Professionalisierungsprozess kann natürlich nicht durch den Auftraggeber AMS realisiert werden, es könnten jedoch Kontakte zu bestehenden Berufsvertretungen in diesem Sinne verstärkt genutzt werden.

Schließlich sollte neben der Prüfung des Maßnahmenkonzepts eine gezielte Überprüfung der Maßnahmendurchführung erfolgen, stellt doch erst diese sicher, dass die im Konzept vertraglich festgelegten Leistungen auch tatsächlich erbracht werden.

4.1.5 Gesundheitsbereich (private Krankenanstalten)

Vor dem Hintergrund des kurzen Verbleibs⁵⁵ von diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen im Berufsfeld wird im Gutachten des Ludwig Boltzmann Institutes für Medizin- und Gesundheitssoziologie die Wichtigkeit von ganzheitlichen, systemorientierten Interventionen hervorgehoben. Diese sollen neben innerorganisatorischen Veränderungen und einer Stärkung der Führungs- und Managementkompetenzen insbesondere eine Ausweitung des Verbleibes im Berufsfeld zum Ziel haben.

Längere Berufsausübungszeiten hätten nicht nur den Vorteil, dass gegen die Personalengpässe wesentlich schneller Abhilfe geschaffen werden kann als über die Forcierung der Erstausbildung. Darüber hinaus ist diese Option auch Kosten sparender.

⁵⁵ Man spricht von einem Berufsverbleib zwischen 4 und 6 Jahren, wobei diesen Zeitangaben keine verlässlichen Untersuchungen über den Berufsverlauf von AbgängerInnen von Ausbildungen zugrunde liegen. Vgl. Krajic K. et al.; (Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie) Pflege-notstand in Österreich? Diagnosen und Lösungsmöglichkeiten mit einem Schwerpunkt auf Entwicklung der Arbeitsbedingungen des diplomierten Pflegepersonals; Wien 2003

Maßnahme für Wiedereinstieg vorgeschlagen

Aus diesem Grund schlägt das Projektteam vor, in enger Kooperation und Anbindung an Krankenpflegeeinrichtungen eine Modell-Maßnahme für diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen in Phasen der familienbedingten Berufsunterbrechung zu setzen.

Hinter dieser Maßnahmenidee stecken folgende Thesen:

- Die für die Krankenpflege typischen Arbeitszeitregelungen erschweren einen Wiedereinstieg für Frauen mit Betreuungspflichten deutlich.
- Aufgrund der hohen Verantwortung, die in diesem Beruf gegeben ist, sowie aufgrund der raschen Entwicklungen und Veränderungen im medizinischen Bereich, kann auch von einer „fachlichen Distanz“ während der Karenzzeit ausgegangen werden, die den Wiedereinstieg erschwert.

Arbeitszeitgestaltung ausloten

Die enge Anbindung an und Kooperation mit den Krankenpflegeeinrichtungen im Vorfeld und begleitend zur Wiedereinstiegsmaßnahme soll insbesondere auch einer Reflexion und Überprüfung von Möglichkeiten einer flexibleren, an die Bedarfe der Frauen angepassten Arbeitszeitgestaltung dienen. Wir orten, ausgehend von den Gesprächen mit VertreterInnen von Pflegeeinrichtungen für ein derartiges Ansinnen, durchaus Möglichkeiten, Partnerunternehmen zu gewinnen.

Im Rahmen einer solchen Wiedereinstiegsmaßnahme sollten neben einem medizinischen Up-dating jedenfalls auch Inhalte wie etwa Zeitmanagement, Verbindung von Beruf und Familie vor dem Hintergrund der spezifischen beruflichen Anforderungen sowie Burn-Out-Früherkennung und Prophylaxe eine zentrale Rolle spielen.

An der Entwicklung einer entsprechenden Maßnahme wird im AMS Wien bereits gearbeitet.

4.1.6 Transport und Verkehr

Da im Segment Transport und Verkehr nur mit 7 Unternehmen, die noch dazu sehr unterschiedlich sind, Personaldialoge geführt wurden, lassen sich Handlungsoptionen für diese Branche schwer formulieren.

Die beiden Ansatzpunkte, die trotzdem abgeleitet wurden, sind dementsprechend zu relativieren und als Ideeninput zu betrachten. Bevor dementsprechende Maßnahmen gesetzt werden, müssen sicherlich noch Gespräche mit weiteren VertreterInnen der Branche erfolgen.

Höherqualifizierung im Bereich Logistik

Die neuen Qualifikationsanforderungen im Querschnittbereich Logistik erfordern gut qualifizierte MitarbeiterInnen. Dementsprechend wurde in Österreich in diesem Bereich bereits eine Reihe von Fachhochschullehrgängen etabliert. Vermutlich ergeben sich aber auch für nichtakademische Arbeitskräfte auf mittlerem Qualifikationsniveau erweiterte Arbeitsanforderungen.⁵⁶

⁵⁶ In diese Richtung weisen auch die Auswertungen im Projekt ADeBar, das im Rahmen der Frequenz Initiative in Deutschland umgesetzt wird; vgl. Bullinger H. J. et al.; Transport in die Zukunft; Berufliche Entwicklung in Logistik und E-Commerce; Bielefeld 2003; Seite 97

Diesen könnte durch eine Höherqualifizierung von arbeitslosen Personen, die beispielsweise als SpediteurIn (mit oder ohne Lehrabschluss) gearbeitet haben, entsprechen werden. Eine solche Schulungsmaßnahme wäre auch im Rahmen der AUSPED II denkbar. Die Inhalte könnten sich an dem von der European Logistic Association geforderten Wissen für das Zertifikat „Certified European Logistician - E J Log" orientieren oder an jenen Inhalten, die ausgebildete Speditionskaufleute für die Erlangung des 2. Lehrabschlusses als SpeditionslogistikerIn brauchen.

Darüber hinaus ist für diese Zielgruppe sicherlich auch die Erweiterung ihrer Sprachkenntnisse - wie z.B. Englisch oder Ostsprachen - wichtig.

Umgang mit KundInnen als wichtiges Thema

Wie die Personaldialoge im Bereich Transport und Verkehr, aber auch in anderen Branchen zeigen, wird von LagermitarbeiterInnen und LKW-FahrerInnen zunehmend Kompetenz im Umgang mit KundInnen gefordert.

Da offene Positionen für das Lager oder den Fuhrpark sehr oft dem AMS gemeldet werden, könnte diesem Bedarf mit einem entsprechenden Qualifizierungspaket begegnet werden. Allerdings gilt es zu bedenken, dass gerade für diese Zielgruppe ein Training im Bereich KundInnenorientierung sehr praxisnah gestaltet werden muss. Sinnvoll scheint es auch, dieses bei bestimmten Personen mit einer Schulung zur Verbesserung der Deutschkenntnisse und/oder der Grundtechniken Lesen und Schreiben zu verbinden.

Vor der Lehrstellensuche: Erarbeitung eines Berufsspektrums

Auf die hohe Bedeutung des Faktors „Interesse“, den zwei VertreterInnen der Branche für die Auswahl von Lehrlingen konstatiert haben, wurde auch von VertreterInnen anderer Wirtschaftssegmente in Wien hingewiesen.

Damit wird wiederum der Stellenwert von fundierter Berufsorientierung und unterstützten Berufswahlprozessen deutlich. Maßnahmen in diese Richtung scheitern aber leider oft auch daran, dass es für die Jugendlichen dann nicht möglich ist, im Wunschberuf einen Ausbildungsplatz zu finden. Für die „2. oder 3. Wahl“ wird ein solches Interesse dann selten glaubhaft. In diesem Sinne sollte mit den jungen Menschen im Bereich Berufsorientierung und Berufswahl – so dies nicht ohnehin bereits der Fall ist – von Anfang an, an einem Spektrum möglicher Berufe gearbeitet werden und daran, wie für jedes dieser Felder gegenüber potenziellen Ausbildungsbetrieben ein authentisches Interesse signalisiert werden kann.

5 LITERATURVERZEICHNIS

- Arbeitskräfteüberlassungsgesetz, Stichtagserhebung des BMWA vom 31.07.2003
- Bolder A. et al. (ISO Köln); Kompetenzentwicklung in Zeitarbeit; Kurzbericht über das Forschungsprojekt; Köln 2003
- Bullinger H. J. et al.; Transport in die Zukunft; Berufliche Entwicklung in Logistik und E-Commerce; Bielefeld 2003
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Hrsg.); Temporary agency work in the European Union; Résumé; Dublin 2002
- Hausegger T., Weber F.; Support ProWien II. Erster zusammenfassender Zwischenbericht, Wien 2002
- Hausegger T., Weber F.; „Support ProWien“, Endbericht an das AMS Wien, Wien 2003
- Hausegger T.; „Qualifizierungsdialog AMS-Unternehmen“, Endbericht an das AMS Salzburg, Wien 2003
- Hausegger T., Fuchs P.; „Das AMS als kompetenter Partner von Betrieben“, Endbericht an das AMS Oberösterreich, Wien 2004
- Huber P. et al.; (Wifo) Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten. Teil I Analyse, Wien 2002
- Huber P. et al.; (Wifo) Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten. Teil II Branchenprofile, Wien 2002
- Industriekonjunktur 4/2002, Seite 36
- Jöchlinger J.; Situationsanalyse, Zukunftsperspektiven und mögliche Wettbewerbsstrategien des Großhandels. Diplomarbeit. Wien 2002
- Krajic K. et al.; (Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie) Pflegenotstand in Österreich? Diagnosen und Lösungsmöglichkeiten mit einem Schwerpunkt auf Entwicklung der Arbeitsbedingungen des diplomierten Pflegepersonals; Wien 2003
- Pecher M.. Von der Globalisierungsfalle zur Diversifizierungschance – Schwierigkeiten und Möglichkeiten eines österreichischen Mittelbetriebes im Vereinten Europa; Kompetenz Zentrum Wien (Hrsg.); in: WU Jahrestagung 1998
- Prenner P. et al.; (IHS) Chancen, Risiken, Potentiale: 2000-2003. Eine mittelfristige Projektion des Wiener Arbeitsmarktes; Wien 1999
- Richter D.; Thesen zur Zukunft der Zeitarbeit; Vortrag vor der IHK Hagen am 14. Mai 2003, www.ig-zeitarbeit.de
- Schmid G.; Die Zukunft der Erwerbsarbeit; Denkwerkstatt 2020; unter www.denkwerkstatt-mv.de
- Walterskirchen E.; (Wifo). Künftige Knappheit an Fachkräften in Wien: Wien 2002
- Wroblewski A.; (IHS) Leiharbeit in Österreich. Übergangslösung oder Sackgasse? Reihe Soziologie 48; Wien 2001
- Zehetner G. (Vorstandsvorsitzender der Eurojobs Personaldienstleistungen AG); Vortrag bei der Personal Austria 2002, Wien 2002
- Zentrum Transportwirtschaft Logistik (Hrsg.); Kurzzusammenfassung der Studie „Auswirkungen der LKW-Maut auf Transportdienstleistungen für Industrie und Handel unter Berücksichtigung branchenbezogener und regionaler Aspekte in Österreich“ im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich, Wien 2002