

Bliem, Wolfgang; Van den Nest, Emanuel; Weiss, Silvia; Grün, Gabriele

Research Report

AMS Standing Committee on New Skills 2013: Bericht über die Ergebnisse der Follow-up-Workshops 2013

AMS report, No. 105

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Bliem, Wolfgang; Van den Nest, Emanuel; Weiss, Silvia; Grün, Gabriele (2014) : AMS Standing Committee on New Skills 2013: Bericht über die Ergebnisse der Follow-up-Workshops 2013, AMS report, No. 105, ISBN 978-3-85495-581-2, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/110665>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.



105

AMS report

Wolfgang Bliem, Emanuel Van den Nest, Silvia Weiß, Gabriele Grün

AMS Standing Committee on New Skills 2013

Bericht über die Ergebnisse der Follow-up-Workshops 2013
www.ams.at/newskills

Herausgegeben vom
Arbeitsmarktservice Österreich



Wolfgang Bliem, Emanuel Van den Nest, Silvia Weiß, Gabriele Grün

AMS Standing Committee on New Skills 2013

Bericht über die Ergebnisse der Follow-up-Workshops 2013

www.ams.at/newskills

Herausgegeben vom

Arbeitsmarktservice Österreich

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Sabine Putz, René Sturm, A-1200 Wien, Treustraße 35–43 • August 2014 • Grafik und Titelfoto: Lanz, A-1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., A-3580 Horn

© Arbeitsmarktservice Österreich 2014
ISBN 978-3-85495-581-2

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung und Überblick	7
1 Ausgangslage und Zielsetzung	9
1.1 Bisherige Aktivitäten im New-Skills-Projekt des AMS	10
1.2 Follow-up-Phase	11
2 Vorgangsweise	13
3 Zusammenfassende Ergebnisse für alle Cluster	15
3.1 Einleitende Feststellungen	16
3.2 e-Skills	16
3.3 Sprachen	19
3.4 Green Skills	21
3.5 Soft Skills	22
3.6 Multi-Skilling	24
4 Clusterspezifische Entwicklungen	25
4.1 Bau und Bauökologie	25
4.2 Büro und Verwaltung	26
4.3 Chemie und Kunststoff	27
4.4 Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation	29
4.5 Energie und Umwelttechnik	31
4.6 Handel	34
4.7 Maschinen, Kfz, Metall	37
4.8 Tourismus und Wellness	38
5 Feedback zu den Modulkatalogen	41
5.1 Zertifikate – Abschlüsse	41
5.2 Betriebspraktika	43
5.3 Zielgruppe und Gruppenbildung	44
5.3.1 Zielgruppe und TeilnehmerInnen	44
5.3.2 Gruppenbildung und TeilnehmerInnenauswahl	47
5.3.3 Einbindung der Praktikumsbetriebe	50
5.4 Bewerbungstraining	50
5.5 Qualifikation der TrainerInnen	51
5.6 Sozialpädagogische Betreuung & Persönlichkeitstraining	51
5.7 Gestaltung der Weiterbildung	52
5.8 Weitere Anregungen	52

6	Schlussfolgerungen und Empfehlungen	55
6.1	Zusammenfassende Empfehlungen für die Modulkataloge und die Kursgestaltung	55
6.2	Projektbezogene bzw. AMS-bezogene Anregungen	56
6.2.1	Einfache und nachhaltige Organisationsstrukturen	56
6.2.2	Prozess regionalisieren	57
6.2.3	Optimierung der Informationsarbeit über das New-Skills-Projekt	57
6.2.4	Berufskundliches Know-how für AMS-MitarbeiterInnen	58
6.3	Allgemeine Feststellungen und Schlussfolgerungen	58
6.3.1	Fachkräftebedarf – Fachkräftemangel	59
6.3.2	Berufseinstieg: Zusatzangebot zur Berufsorientierung	61
6.3.3	Zielgruppe »Ältere«	62
6.3.4	Berufsausbildung und Spezialisierung	62
6.3.5	Um- und Aufqualifizierung	64
6.3.6	Betriebliche Weiterbildung – »Upgrade« für Beschäftigte	64
6.3.7	Anrechnung schulischer Ausbildung auf Lehrberufe	67
6.3.8	Modellansätze zur Weiter- und Höherqualifizierung	67
7	Danksagung	69
	Anhang	71
	Anhang 1: Interviewleitfaden zum Follow-up-Workshop im Berufsbereich »Energie und Umwelttechnik«	71
	Anhang 2: Arbeitslosigkeit nach Bildungsniveau	72
	Anhang 3: Qualifizierungsverbände in den Bundesländern	74
	Literatur	75
	Zusammenfassung	77
	Summary	83

Vorwort

Auf völlig neue Herausforderungen gut vorbereitet!

Das AMS hat sich als Folge der großen Wirtschaftskrise 2008 sehr rasch mit den Herausforderungen auf dem Arbeitsmarkt auseinandergesetzt. Die Veränderungen bei den Kenntnissen und Fertigkeiten der Arbeitskräfte in Folge des anhaltenden Wandels der Märkte, der Technologien sowie der Ansprüche der KonsumentInnen wurden analysiert und – einzigartig in Europa – rasch in Form von modularen Aus- und Weiterbildungsangeboten für Arbeitssuchende bzw. curriculare Empfehlungen für Betriebe, Beschäftigte, und das Bildungssystem umgesetzt. Die gute Zusammenarbeit mit Unternehmen und Bildungsträgern erweist sich nun als gute Ausgangsbasis für die jetzt neu anstehenden massiven internationalen Veränderungen auf den Märkten!

Die Chancen nutzen, die Risiken klein halten!

Eine international gesehen kleine Wirtschaft ist dann erfolgreich, wenn sie insbesondere auf Bildung, Innovation und neue Märkte setzt und die Voraussetzungen dafür kreiert, dass Beschäftigten und Arbeitssuchenden die Teilnahme an innovativen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen ermöglicht wird. Die großen Industriestaaten arbeiten intensiv an der nächsten Generation der industriellen Produktion. »Industrie 4.0« ist das Schlagwort, das die tiefgreifende Integration digitaler Informationstechnologien in nahezu allen Produktionsprozessen von den Vorprodukten bis hin zu den Endprodukten kennzeichnet (»Internet der Dinge«). Diese Entwicklung wird zu massiven Veränderungen bei den Qualifikationsanforderungen der Arbeitskräfte führen und Arbeitsplätze mit geringem Qualifikationsniveau erheblich reduzieren. Eine Aus- und Weiterbildung des Arbeitskräftepotenzials wird aber alle Qualifikationsebenen einschließen müssen. Die Anzahl der Patente im Fernen Osten, insbesondere China, ist rapide gestiegen. Eine Vernachlässigung dieser Entwicklung in Europa und Österreich wäre ein großer wirtschaftlicher Fehler. Dabei geht es nicht nur um technische Innovationen, auch im Bildungs- und Weiterbildungsbereich sind Innovationen überfällig. Eine Pflege der angestammten Märkte ist notwendig, doch die Erschließung neuer Märkte und Zielgruppen, so etwa der RussInnen und ChinesInnen, die Österreich zunehmend als Tourismusdestination wählen, ist zur Beschäftigungssicherung dringend notwendig. Es geht darum, die Chancen zu vergrößern und die Risiken durch vorausschauende Vorbereitung möglichst klein zu halten. Ein großer Schritt in die richtige Richtung ist getan, wenn die heimischen Betriebe, Arbeitskräfte und das Bildungssystem die erarbeitenden New-Skills-Angebote rasch nutzen!

Follow-up-Phase zeigt wesentliche Pfade auf!

- Die Abwanderung von Arbeitsplätzen mit geringen Qualifikationsanforderungen hält weiter an.
- e-Skills werden von allen MitarbeiterInnen benötigt.
- Deutsch und Fremdsprachen sind ein Muss.
- Green Skills, also Bewusstsein für energieeffizientes, nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln, spielen eine immer größere Rolle.
- Soft Skills, also soziale Kompetenzen, sind für erfolgreiches Zusammenwirken notwendig.
- Multi-Skilling, also die Fähigkeit, verschiedene Arbeitsbereiche übernehmen zu können, entspricht dem Entwicklungstrend.

Wegleitungen für die Umsetzungsarbeit formulieren!

In den ExpertInnengesprächen wurde für die weitere Arbeit, insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung der Erkenntnisse aus dem New-Skills-Projekt, eine Reihe wichtiger Punkte und Handlungsanleitungen formuliert (siehe dazu das Kapitel »Schlussfolgerungen und Empfehlungen« im vorliegenden AMS report). Diese sollten für den erfolgreichen Einzug in die Aus- und Weiterbildungsbereiche eingehend Berücksichtigung finden.

Basierend auf der innovativen Entscheidung des Verwaltungsrates, bestehend aus Arbeitnehmer-, Arbeitgeber- und RegierungsvertreterInnen, hat das AMS für die erfolgreiche Weiterentwicklung des österreichischen Arbeitskräftepotenzials eine europaweit einzigartige Pionierarbeit geleistet. Die mit dem New-Skills-Projekt gegebene Antwort auf die Wirtschaftskrise 2008 ist nun zu einer wichtigen Grundlage für die künftige Wettbewerbsfähigkeit der heimischen Wirtschaft und der Arbeitskräfte geworden. Der Entwicklungsprozess soll nicht nur in die Breite gehen, sondern muss auch in den kommenden Jahren weiterbetrieben werden, um nicht an Boden zu verlieren!

Josef Wallner

Bundesarbeitskammer (BAK)

www.arbeiterkammer.at

Dr. Wolfgang Tritremmel

vormals Industriellenvereinigung (IV) und AMS Verwaltungsrat

www.iv-net.at

Mag.^a Sabine Putz, René Sturm

AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)

www.ams.at, www.ams-forschungsnetzwerk.at

Einleitung und Überblick

Der vorliegende Bericht, der im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) erstellt wurde, fasst die Ergebnisse der Follow-up-Phase zum Projekt »AMS Standing Committee on New Skills« (kurz: New-Skills-Projekt) zusammen. In kompakter Form werden sowohl die Rückmeldungen der betrieblichen ExpertInnen zu den Modulkatalogen dargestellt als auch die seit der ersten Arbeitsphase zu beobachtenden Veränderungen und Entwicklungen skizziert.

In diesem Sinne bilden die nachfolgenden Darstellungen keine umfassende Beschreibung der Entwicklungen und Anforderungen in den jeweiligen Berufsbereichen, sondern bauen auf den bereits vorliegenden Berichten (AMS report 80/AMS report 84¹) aus den beiden ersten Arbeitsphasen auf. In diesem Bericht werden Aspekte nochmals hervorgehoben, die in den Follow-up-Workshops besonders akzentuiert oder kontroverser bzw. differenzierter als bisher diskutiert wurden, ebenso werden Themen, die neu in die Diskussion eingeflossen sind, dargestellt. Für ein Gesamtverständnis der Projektergebnisse ist es daher günstig, sich auch mit den beiden bestehenden Berichten auseinanderzusetzen.

In Kapitel 1 werden einerseits die Ausgangslage und die Zielsetzung des New-Skills-Projektes kurz beleuchtet und andererseits die bisherigen Aktivitäten im Projekt zusammengefasst. Kapitel 2 bietet einen Überblick über die Vorgangsweise in der Follow-up-Phase, bevor in den weiteren Kapiteln detailliert auf die Ergebnisse dieser Arbeitsphase eingegangen wird.

Die Darstellung der Ergebnisse gliedert sich in eine Aufarbeitung der clusterübergreifenden inhaltlichen Erkenntnisse in Kapitel 3 und in eine Analyse der clusterspezifischen Ergebnisse (zusammengefasst in Kapitel 4). In Kapitel 5 erfolgt ein Überblick über das Feedback zu den bestehenden Modulkatalogen und Fachkursen, und in Kapitel 6 werden Schlussfolgerungen und Empfehlungen abgeleitet. Im abschließenden Kapitel 7 werden in einer Danksagung alle beteiligten Unternehmen und Institutionen aufgeführt. Der Anhang enthält u. a. beispielhaft einen Interviewleitfaden für die telefonischen ExpertInneninterviews.

1 Vgl. Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2011; Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2012.

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Im Oktober 2009 wurde vom Verwaltungsrat des Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) ein »AMS Standing Committee on New Skills« eingerichtet, das seither kontinuierlich Projekte initiiert, um gemeinsam mit ExpertInnen aus Unternehmen Veränderungen im Qualifikationsbedarf zu analysieren. Darauf aufbauend werden Weiterbildungsangebote entwickelt, die den Arbeitssuchenden im Rahmen eines eigenen AMS-Kursprogrammes (New-Skills-Fachkurse) dabei helfen, den Wiedereinstieg in die Beschäftigung besser zu bewerkstelligen.

Die Erkenntnisse aus diesen Projekten stehen aber auch anderen Akteuren (Weiterbildungseinrichtungen, berufsbildendes Schulwesen, Human-Resources-Abteilungen von Betrieben aus verschiedenen Branchen usw.) offen, um ihre Bildungsangebote dahingehend zu überprüfen, ob sie den von Unternehmen an ihre MitarbeiterInnen gestellten Anforderungen entsprechen. Auch Unternehmen selbst sollten vom Arbeitsprozess und den Ergebnissen profitieren. Der Austausch mit anderen Unternehmen und mit Aus- und Weiterbildungseinrichtungen kann ihnen helfen, gemeinsam ein größeres Gesamtbild der in der näheren Zukunft erforderlichen bzw. erwartbaren Qualifikationen zu bekommen und die eigenen Strategien der Personalentwicklung vor diesem Hintergrund zu reflektieren.

Das Projekt wurde ursprünglich vor dem Hintergrund der Wirtschafts- und Finanzkrise im Jahr 2009 gestartet, um eine Zeit der betrieblichen Unterauslastung zu nutzen, um die Arbeitskräfte – Beschäftigte wie Arbeitssuchende – durch Fachschulungen auf die Zeit nach der Krise vorzubereiten. Obwohl Österreich die negativen Auswirkungen der Wirtschafts- und Finanzkrise auf den Arbeitsmarkt durch vielfältige Maßnahmen und gute Rahmenbedingungen im Vergleich mit vielen anderen Ländern Europas gering halten konnte, steigen seither die Arbeitslosenzahlen kontinuierlich an. Am stärksten betroffen sind Personen, die über keine oder nur eine (sehr) geringe formale Qualifikation verfügen, sowie ältere ArbeitnehmerInnen.²

Gleichzeitig häufen sich in einer Reihe von Bereichen Rückmeldungen von Unternehmen, dass sie Probleme haben, geeignete Fachkräfte für ihr Unternehmen zu finden. Dieser scheinbare Widerspruch aus steigenden Arbeitslosenzahlen bei gleichzeitigem Fachkräftemangel, lässt sich zumindest zum Teil aus der Kluft zwischen vorhandenen Qualifikationen und benötigten Qualifikationen erklären.

Daraus generiert sich eine wesentliche Herausforderung für das New-Skills-Projekt. Ist es doch erklärtes Ziel, arbeitssuchenden Fachkräften durch die Vermittlung von aktuellem Know-how den Wiedereinstieg in die Beschäftigung zu erleichtern und damit Betriebe mit den dringend benötigten Humanressourcen zu versorgen.

2 Vgl. dazu z.B. AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.), März 2014.

Weitere Details zur Zielsetzung des »AMS Standing Committee on New Skills« und zur Vorgangsweise in den beiden ersten Arbeitsphasen in den Jahren 2009 bis 2011 werden im AMS report 80³ und im AMS report 84⁴ dargestellt; beide Publikationen können jeweils unter www.ams.at/newskills downgeloadet werden.

1.1 Bisherige Aktivitäten im New-Skills-Projekt des AMS

In den Jahren 2009 bis 2011 wurde in folgenden neun Unternehmensclustern eine Workshop-Reihe durchgeführt, um absehbare Entwicklungen der nächsten drei bis fünf Jahre in den Betrieben zu identifizieren und damit zusammenhängende Veränderungen im Qualifikationsbedarf abzuleiten (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bau und Bauökologie;
- Büro und Verwaltung;
- Chemie und Kunststoff;
- Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation;
- Energie und Umwelttechnik;
- Gesundheit und Pflege;
- Handel;
- Maschinen, Kfz, Metall;
- Tourismus und Wellness.

In jedem Unternehmenscluster wurden gemeinsam von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich und vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) in Wien insgesamt drei halbtägige Workshops durchgeführt, in denen mit UnternehmensexpertInnen, mit VertreterInnen von Weiterbildungseinrichtungen, Sozialpartnerorganisationen und des AMS unter Einsatz unterschiedlicher Methoden der künftige Qualifikationsbedarf erarbeitet wurde.

Begleitend wurden im Herbst 2011 außerdem Fokusgruppen mit Arbeitsuchenden und Beschäftigten organisiert, um auch die Einschätzungen und Sichtweisen von ArbeitnehmerInnen berücksichtigen zu können.

Auf Basis der Erkenntnisse dieser Arbeitsprozesse wurden Modulkataloge erarbeitet, die den AMS-Landes- und Regionalgeschäftsstellen seither als Grundlage für die Organisation und Ausschreibung von spezifischen Fachkursen (New-Skills-Fachkurse) für Arbeitssuchende dienen. Ziel dieser Fachkurse ist es, Arbeitssuchenden, die über eine Ausbildung im jeweiligen Berufsbereich oder zumindest über mehrjährige Berufserfahrungen in diesem Bereich verfügen, seit längerer Zeit aber keine Weiterbildung gemacht haben, auf den

³ Vgl. Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2011.

⁴ Vgl. Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2012.

aktuellen Stand des erforderlichen Know-hows zu bringen. Damit sollen ihre Beschäftigungschancen erhöht werden.

Die Modulkataloge finden seit Herbst 2011 Eingang in die Kursplanung des AMS. Sie werden seither auf Basis der Rückmeldungen der MitarbeiterInnen aus den AMS-Landes- und Regionalgeschäftsstellen weiterentwickelt und optimiert, um die zielgruppenadäquate Gestaltung der Kursangebote laufend zu verbessern.

Eine weitere Initiative im Rahmen des New-Skills-Projektes beschäftigt sich damit, die Erfahrungen und Erkenntnisse aus den Arbeitsphasen auch dem (Berufs-)Bildungssystem (hier vor allem: Lehrausbildungen, berufsbildendes Schulwesen) zugänglich zu machen. Während die ursprüngliche Intention des Projektes auf die Weiterbildung Beschäftigter und Arbeitsuchender zielt, hat sich relativ rasch herauskristallisiert, dass die gewonnenen Aussagen eben auch für das (Berufs-)Bildungssystem von hoher Relevanz sind und dort auf Interesse stoßen sollten. Dazu wurden die Erkenntnisse aus der ersten Arbeitsphase hinsichtlich ihres Aussagegehaltes für die duale Berufsbildung und die Berufsbildenden Mittleren und Höheren Schulen (BMHS) analysiert und in zwei Berichten zusammengefasst.⁵ In regelmäßigem Austausch mit VertreterInnen des Bildungssystems werden diese über Ergebnisse der Unternehmenscluster informiert und zur weiteren Mitarbeit eingeladen.

Ebenso wie die beiden zuvor genannten Publikationen (AMS report 80 und AMS report 84) stehen auch diese beiden Berichte unter www.ams.at/newskills als Download zur Verfügung.

1.2 Follow-up-Phase

Ein ganz wesentliches Element des New-Skills-Projektes besteht darin, dass die Analyse der betrieblichen Entwicklungen und der damit zusammenhängenden Qualifikationsbedarfe kein einmaliges Ereignis ist, sondern einen kontinuierlichen Prozess darstellt. Das erfordert zumindest ein unregelmäßiges Update der ursprünglich gewonnenen Erkenntnisse. Deshalb wurden im Jahr 2013 so genannte »Follow-up-Workshops« durchgeführt, deren Ergebnisse Inhalt dieses Berichtes sind.

⁵ Bliem, W./Löffler, R. 2012; Bliem, W./Löffler, R. 2012a.

2 Vorgangsweise

In der Follow-up-Phase wurde zu acht Unternehmensclustern je ein Workshop durchgeführt, zu dem einerseits die TeilnehmerInnen der ersten Arbeitsrunde eingeladen, andererseits aber auch weitere Unternehmen und Institutionen angesprochen wurden. Interessierten, die aus zeitlichen Gründen am Workshop nicht teilnehmen konnten, wurde die Möglichkeit gegeben, sich über Interviews oder Stellungnahmen einzubringen. Eine Möglichkeit, die in einigen Clustern auch intensiv genutzt wurde.

In den jeweils dreistündigen Workshops wurden, abhängig von der Gruppengröße, in Brainstormings, Kleingruppenarbeiten und Plenumsdiskussionen die bestehenden Modulkataloge diskutiert. Dabei wurde analysiert, wieweit die Modulkataloge den Bedarf der Unternehmen treffen, wo inhaltliche Änderungen oder Präzisierungen erforderlich sind und welche strukturellen Änderungen vorgeschlagen werden, um einen nachhaltigen Erfolg des Programmes zu sichern. Dazu wurden die Modulkataloge bereits vorab an die TeilnehmerInnen ausgesendet. Auch in den ExpertInneninterviews wurden den InterviewpartnerInnen die jeweiligen Modulkataloge vorab zugesendet. Darüber hinaus wurde in den Workshops reflektiert, welche Veränderungen und Neuentwicklungen seit der ersten Arbeitsphase in den Unternehmen wahrgenommen werden, die Auswirkungen auf den Qualifikationsbedarf haben könnten.

Den Einstieg in die Workshops bildeten kurze Präsentationen, die einerseits einen knappen Überblick über die bisherige Arbeit und die Umsetzung der Ergebnisse im AMS boten und andererseits anhand einer Studie der Statistik Austria⁶ das Weiterbildungsverhalten österreichischer Unternehmen veranschaulichten.

⁶ Vgl. Statistik Austria (Hg.) 2013.

3 Zusammenfassende Ergebnisse für alle Cluster

Ein Ziel der Follow-up-Workshops war es, in den einzelnen Unternehmensclustern Veränderungen in der Entwicklung im Allgemeinen und im Qualifikationsbedarf im Besonderen seit den ersten Arbeitsrunden in den Jahren 2009/2010 bzw. 2010/2011 näher zu analysieren.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die in den ersten Arbeitsrunden erarbeiteten und in zwei Forschungsberichten zusammengefassten Themen und Entwicklungen in ihrer Bedeutung und Wichtigkeit bestätigt wurden. Während es in einzelnen Teilbereichen Hinweise auf neue Themen gab, wurden manche Aspekte aus der ersten Arbeitsphase in den Follow-Up-Sitzungen differenzierter diskutiert. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass durch die Modulkataloge, die den TeilnehmerInnen vorlagen, ein klareres Bild entstanden ist, wie sich die einzelnen Thematiken jeweils in den Modulkatalogen niederschlagen. Damit dürfte eine kritischere Auseinandersetzung und Reflexion mit dem jeweiligen Thema möglich geworden sein.

Nachfolgend werden zusammenfassende Ergebnisse dargestellt, die in allen oder zumindest mehreren Unternehmensclustern deutlich hervorgetreten sind. Die hier dargestellten Ergebnisse sind aufbauend auf die beiden bereits bestehenden Berichte (AMS report 80, AMS report 84) zur ersten Arbeitsphase zu betrachten, die eine umfassende Gesamtschau der Entwicklungen und Anforderungen sowohl allgemeiner Natur als auch in Bezug auf die einzelnen Unternehmenscluster geben.⁷ Dieser größere Gesamtzusammenhang wird in diesem Bericht nicht nochmals dargestellt, und die nachfolgenden Ausführungen beschränken sich auf einzelne Aspekte der Entwicklung im Qualifikationsbedarf.

Exkurs

Zur Darstellung der erforderlichen Kompetenzen muss grundsätzlich in Erinnerung gerufen werden, dass es sich hierbei um ein Gesamtbild der in den Unternehmen benötigten Kompetenzen handelt. Insbesondere im Hinblick auf die unterschiedlichen Fachkompetenzen sollte das nicht dahingehend interpretiert werden, dass jeder und jede einzelne MitarbeiterIn diese Kompetenzen persönlich in sich vereinen muss. Das würde auf der einen Seite zu unrealistischen Ansprüchen und auf der anderen Seite zu unnötigem Leistungsdruck und massiver Überforderung führen. In der Regel werden mehrere MitarbeiterInnen gemeinsam, also als Team, die jeweiligen Gesamtanforderungen erfüllen.

Davon unabhängig steigen aber durch die in diesem und in den vorangegangenen Berichten dargestellten Entwicklungen die Anforderungen an den Einzelnen sowohl in fachlicher Hinsicht als auch im Hinblick auf die sozialen Kompetenzen.

⁷ Vgl. Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2011; Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2012.

3.1 Einleitende Feststellungen

In praktisch allen behandelten Unternehmensclustern ist der Trend zu höheren Qualifikationen ungebrochen. Eine formale Qualifikation als FacharbeiterIn bzw. Fachangestellter/Fachangestellte wird von betrieblichen ExpertInnen oft als Mindestvoraussetzung angesehen, was bedeutet, dass für un- und angelernte MitarbeiterInnen immer weniger Beschäftigungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Eine Tendenz, die auch durch die Entwicklung der Arbeitslosenzahlen zumindest teilweise bestätigt wird.⁸ In der gewerblichen und industriellen Fertigung wandern einfache Handarbeitsplätze und Tätigkeiten am Fließband ohne Qualifikation auch weiterhin in Länder mit niedrigerem Lohnniveau ab oder werden durch technologische Lösungen (Automatisierung) ersetzt.

Insbesondere im Hinblick auf den Dienstleistungsbereich relativiert eine Analyse von WIFO-Daten durch Arthur Schneeberger aus dem Jahr 2013 die Einschätzung von sinkenden Beschäftigungsmöglichkeiten für Hilfsberufe allerdings: »Die seit Langem gehegte Vorstellung, dass das Wachstum der Dienstleistungsökonomie primär Jobs auf höherem Qualifikationsniveau schafft, erweist sich damit als wenig realistisch. Im Spitzenfeld der mittelfristig stark wachsenden Berufe finden sich beispielsweise »Verkaufsberufe« sowie »Verkaufs-, Dienstleistungshilfskräfte«. Wachstum wird damit für alle Qualifikationsniveaus mittelfristig prognostiziert. (...) Auch auf Skill Level 1 (Hilfskräfte) zeigt sich im Prognosezeitraum kein Rückgang der Beschäftigungsmöglichkeiten. Die vertiefende Aufgliederung verweist auf die Verkaufs- und Dienstleistungshilfsberufe als Ursache hierfür.«⁹

Unabhängig vom tatsächlichen Bedarf an un- und angelernten MitarbeiterInnen kann zusammenfassend allerdings festgestellt werden, dass auch in den »Hilfsberufen« die Anforderungen an die Beschäftigten und Arbeitssuchenden steigen.

3.2 e-Skills

Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durchdringen heute alle Lebens- und Arbeitsbereiche. Das beginnt bei den klassischen Anwendungen im Büroalltag, geht über die Computersteuerung von Maschinen und Anlagen bis hin zu Robotertechnologien und der virtuellen Zusammenarbeit in dislozierten Teams. In der Haustechnik oder

⁸ Ein Mehrjahresvergleich der Arbeitslosenrate nach Bildungsniveau zeigt für Personen mit maximal Pflichtschulabschluss einen kontinuierlichen und zum Teil deutlichen Anstieg der Arbeitslosigkeit. Während auch bei höheren Bildungsniveaus zuletzt zum Teil deutlich steigende Arbeitslosenzahlen zu verzeichnen sind, ist zu berücksichtigen, dass die Anstiege bei den Personen mit maximal Pflichtschulabschluss bereits von einem deutlich höheren Ausgangsniveau ausgehen, in absoluten Zahlen daher wesentlich stärker ins Gewicht fallen als bei anderen Bildungsniveaus (vgl. Anhang 3).

⁹ Schneeberger, A., Jänner 2013.

im Kfz-Bereich sind elektronische Steuerungen nicht mehr wegzudenken. Große Teile der Kommunikation sowohl im Unternehmen als auch im privaten Bereich funktionieren über Computer und elektronisch gesteuerte Technologien. e-Skills als Synonym für alle Formen von informations- und kommunikationstechnologischen Kenntnissen, einschließlich der Programmierung, Steuerung und Überwachung von vollautomatischen Produktionsabläufen, sind daher in allen Berufsbereichen eine unabdingbare Voraussetzung. Das bedeutet, dass MitarbeiterInnen aller Funktionsbereiche und Qualifikationsniveaus in der einen oder anderen Form mit Computeranwendungen arbeiten müssen und zumindest grundlegende e-Skills benötigen.

Gleichzeitig werden die betrieblichen Anwendungen und Programme immer spezifischer, sodass es in der Aus- und Weiterbildung schwierig ist, das jeweilige betriebsspezifische Know-how zu vermitteln. Gefordert werden daher vielmehr ein grundlegendes Verständnis für den Umgang mit IT-Anwendungen und besonders bei Personen mit bisher wenig Bezug zu solchen Anwendungen die Offenheit und die Bereitschaft, sich mit IT-Anwendungen auseinanderzusetzen.

Wenn das grundlegende Know-how in Verbindung mit der Bereitschaft, Computer auch anzuwenden, vorhanden ist, erfolgt die programm- und produktspezifische Einschulung auf die betrieblichen Besonderheiten im Unternehmen selbst. Überall dort, wo darüber hinausgehende fachspezifische Kenntnisse und Kompetenzen (Hardware, Entwicklung, Programmierung, Administration usw.) erforderlich sind, werden die Betriebe ohnehin spezialisiertes IT-Personal rekrutieren und schulen.

Insbesondere im Bereich der Entwicklung, aber zunehmend auch in der KundInnenbetreuung, betrifft eine wesentliche Anwendung der e-Skills den Bereich der virtuellen Arbeit, um unproduktive Stand- und Wegzeiten zu vermeiden. Das setzt voraus, dass die betroffenen MitarbeiterInnen neben den fachlichen Fähigkeiten auch die entsprechende Kompetenz mitbringen, über Telefon, Web usw. mit KollegInnen sowie KundInnen zusammenzuarbeiten, und die erforderlichen IT-Anwendungen dafür beherrschen.

Auch im Technischen Service ist auf Fachkräfteniveau der Umgang mit Computeranwendungen eine wichtige Voraussetzung. Für nahezu alle Produkte sind heute für die Inbetriebnahme oder für die Durchführung von Fehlerdiagnosen Notebooks oder vergleichbare technische Geräte erforderlich, die mit entsprechendem IT-Know-how bedient werden müssen. Neue MitarbeiterInnen, die hier grundlegendes Know-how bereits mitbringen, haben bei der Stellensuche jedenfalls einen Vorteil.

Eine besondere Herausforderung im Bereich der e-Skills stellt der Bereich der Social-Media-Anwendungen dar. Während die Frage, wie und welche Web-2.0-Anwendungen für den Unternehmenseinsatz sinnvoll genutzt werden können, letztlich alle Unternehmen betrifft, sollten für die tatsächliche Umsetzung jedenfalls einschlägige Fachleute hinzugezogen werden. Dabei sollten nicht nur Überlegungen zur Nutzung von Social Media im Außenauftritt angestellt werden, sondern auch die Möglichkeiten der unternehmensinternen Kommunikation geprüft werden.

Auch beim Thema »E-Commerce« sehen die betrieblichen ExpertInnen in der Entwicklung und im Aufbau vor allem SpezialistInnen der IT-Branche gefordert. Es wird angezweifelt, ob das dafür erforderliche Know-how im Rahmen der vom AMS angebotenen New-Skills-Fachkurse ausreichend vermittelt werden kann.

Durch die zunehmende Vermischung von betrieblicher und privater Nutzung von Social Media wird vor allem der Sensibilisierung für die Thematik »Social Media in der betrieblichen Anwendung und im E-Commerce« große Bedeutung beigemessen. Ganz besonders hervorgehoben wird die Notwendigkeit, dass sich die Beschäftigten und Arbeitsuchenden mit der eigenen Social-Media-Nutzung im betrieblichen Kontext auseinandersetzen. Dazu gehören z.B. Aspekte, wie weit die private Nutzung von E-Mail-Programmen, Social-Media- und Karriere-Plattformen innerhalb der betrieblichen Arbeitszeit überhaupt zulässig ist.¹⁰ Eine ebenso gravierende Rolle spielt das Thema, wie sich MitarbeiterInnen auf diesen Plattformen in einem etwaigen Unternehmenskontext darstellen: Ob und wie über das Unternehmen gesprochen wird, ob Fotos mit Bezug zum Unternehmen gepostet werden, welche Informationen weitergegeben werden, sei es über KollegInnen oder über das Unternehmen usw. Hier sehen die betrieblichen ExpertInnen in einigen Follow-up-Workshops fehlendes Problembewusstsein bei vielen Beschäftigten und Arbeitsuchenden und wichtige Ansatzpunkte in der Weiterbildung im Bereich der e-Skills.

Für die Unternehmen und ihre leitenden MitarbeiterInnen besteht die Herausforderung darin, zu verstehen, dass Unternehmen durch Social-Media-Anwendungen nicht mehr vollständig darüber die Kontrolle haben, was und wie über das Unternehmen im Netz kommuniziert wird. Sie müssen sich zunehmend auf Bewertungs- und Karriereplattformen mit Kommentaren und Beurteilungen von NutzerInnen auseinandersetzen, die ihre Meinung über das Unternehmen öffentlich machen. Viele Unternehmen haben bisher noch keine geeigneten Strategien gefunden, um auf diese Entwicklungen zu reagieren.

Allgemein wurde festgestellt, dass e-Skills selbst in den Fällen, in denen das IT-Know-how nicht unmittelbar im Arbeitskontext umgesetzt werden kann, einen zentralen Stellenwert haben. IT wird häufig als Synonym für moderne Anforderungen am Arbeitsplatz betrachtet, deren Bewältigung vielen Menschen die Sicherheit und das Selbstbewusstsein gibt, gut für den Arbeitsalltag gerüstet zu sein. Die Vermittlung aktuellen IT-Know-hows hat somit offenbar auch eine starke psychologische Komponente für das Selbstwertgefühl der Arbeitsuchenden und Beschäftigten.

10 In den Unternehmen gibt es sehr unterschiedliche Gepflogenheiten. Während es in einigen Unternehmen weitgehend der Eigenverantwortung der MitarbeiterInnen überlassen bleibt, gibt es in anderen ganz klare Richtlinien bis hin zu Verboten. Vielfach wird es auch von der Tätigkeit und der Position im Unternehmen abhängen, wie weit die private Nutzung von Social-Media-Anwendungen während der Arbeitszeit toleriert wird. Insbesondere bei Personen, bei denen Arbeitszeit und Freizeit eher flexibel ineinander übergehen, wird auch die private Nutzung von Social Media – wie überhaupt von Informations- und Kommunikationstechnologien – flexibel gehandhabt.

3.3 Sprachen

Die so genannten »Sprachkompetenzen« umfassen die beiden Dimensionen »Fremdsprachen« und »Deutsch als Arbeitssprache«. Das Thema »Fremdsprachen« – insbesondere Englisch – wurde in den Follow-up-Workshops sehr differenziert diskutiert, während besonders in puncto Deutsch als Arbeitssprache relativ einhellig großer Handlungsbedarf bei Personen ohne formale Qualifikation, vielfach aber auch bei Fachkräften gesehen wird.

In den beiden ersten Arbeitsphasen zum New-Skills-Projekt des AMS wurde Englisch noch als unabdingbare Kompetenz für alle MitarbeiterInnen auf praktisch allen Qualifikationsniveaus gefordert – dies mit der Konsequenz, dass Englischmodule in allen Modulkatalogen vorgesehen wurden. Vor diesem Hintergrund kristallisierte sich in den Follow-up-Workshops ein wesentlich differenzierteres Meinungsbild heraus.

Grundsätzlich scheint unbestritten, dass Englisch auch im betrieblichen Alltag durch die immer stärkere internationale Zusammenarbeit für eine zunehmende Zahl an MitarbeiterInnen auf unterschiedlichem Qualifikationsniveau eine steigende Bedeutung hat. Gleichzeitig wird aber wiederholt betont, dass zu hinterfragen ist, in welcher Relation die Bedeutung dieser Englischkenntnisse zur Bedeutung anderer Fachkenntnisse besonders bei der Zielgruppe mit mittlerem oder niedrigem Qualifikationsniveau steht. Insbesondere bei Arbeitssuchenden gilt es, abzuwägen, ob im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten eine Verbesserung der Arbeitsmarktchancen durch die Vermittlung und Auffrischung berufsspezifischer Fachkenntnisse eher zu erreichen ist als durch die Vermittlung basaler Englischkenntnisse.

Vor allem stellt sich die Frage, ob der Aufwand für Englischmodule im Rahmen der New-Skills-Fachkurse des AMS im Verhältnis zum Nutzen steht oder ob diese Zeit nicht sinnvoller in andere Fachmodule investiert werden kann. Dabei sollte kritisch geprüft werden, welche Englischkenntnisse MitarbeiterInnen in den unterschiedlichen betrieblichen Leistungsbereichen (der Produktion, der Entwicklung, im Vertrieb/Verkauf, im Service etc.) tatsächlich brauchen und wie viel im Rahmen eines Fachkurses erreicht werden kann.

Diesbezüglich gehen die Meinungen unter den betrieblichen ExpertInnen allerdings deutlich auseinander. Während von einigen die große Bedeutung von Englisch auch auf der ausführenden Ebene (Fachkräfte, Hilfskräfte) betont wird, wird von anderen festgestellt, dass Englisch für diese Zielgruppe fast keine Rolle spielt. Englisch ist in diesen Bereichen eher ein »Nice-to-have«. Wirklich gebraucht wird Englisch meist auf höherem Qualifikationsniveau, und diese Zielgruppe wird mit den Fachkursen in der Regel nicht erreicht.

Selbst in den internationalen Konzernen wird eher in den »Oberen Etagen« Englisch gesprochen, dort ist es dann allerdings unabdingbar. Gleichzeitig wird aber betont, dass im Hinblick auf die starke internationale Verflechtung der österreichischen Wirtschaft die Gefahr besteht, sich selbst zu sehr zu beschränken, wenn nicht weiterhin stark auf Englisch gesetzt wird. Deshalb sollten den Fachkräften und TechnikerInnen in der Produktion diesbezüglich zumindest wichtige Grundkenntnisse und Kommunikationsbereitschaft vermittelt werden.

Auch am häufig verwendeten Beispiel der englischsprachigen Betriebsanleitungen lässt sich die auseinandergelungene betriebliche Praxis verdeutlichen. Während in den einen Betrieben das Lesen und Verstehen von Betriebsanleitungen zumindest unter Zuhilfenahme von Wörterbüchern jedenfalls relevant ist und betont wird, dass englischsprachige Manuals besser und genauer sind als Übersetzungen, werden in anderen Betrieben Betriebsanleitungen aus Sicherheitsgründen grundsätzlich auf Deutsch übersetzt.

Eine besonders große Rolle spielen Sprachkenntnisse und Sprachverständnis im Bereich des Tourismus. Während Englisch in diesem Bereich eine wesentliche Grundlage bildet, sind es aber vor allem zusätzliche Sprachkenntnisse, die hier einen Wettbewerbsvorteil schaffen. Gleiches gilt für Industriebetriebe, die zunehmend in Asien, Afrika oder auch Südamerika neue Märkte erschließen. Im Fremdsprachenbereich ist derzeit besonders Russisch sehr gefragt, aber auch mit Chinesisch, Arabisch, Italienisch, Spanisch usw. eröffnen sich zusätzliche Arbeitsmarktchancen. Der Bedarf an diesen Sprachkenntnissen ist dabei teilweise sehr regional- und betriebspezifisch.

In der Verwaltung oder im Einzelhandel wären im alltäglichen Sprachgebrauch im Umgang mit KundInnen und KollegInnen andere Sprachen als Englisch oft hilfreicher (ost- und südosteuropäische Sprachen, Türkisch). Ähnliches gilt für den Baubereich, in dem sowohl im Hinblick auf die Auftraggeber als auch im Hinblick auf multikulturelle Arbeitsteams slawische Sprachen eine gewisse Bedeutung haben.

Es sollte daher hinterfragt werden, ab welcher Ebene es Sinn macht, verstärkt in Englisch zu qualifizieren, wenn beispielsweise in der Produktion primär Deutsch gebraucht wird. Daraus folgt, dass in der Weiterbildung primär auf Kommunikation und Sprache im betrieblichen Umfeld und Alltag abgestellt werden sollte, also darauf, welche Sprachen dort tatsächlich eine große Rolle spielen. Eine Möglichkeit besteht in jedem Fall auch darin, regional den spezifischen Bedarf der Unternehmen bewusst zu hinterfragen, um die Weiterbildung von Arbeitssuchenden gezielter auf den potenziellen Arbeitsmarkt abzustimmen. Wenn also am regionalen Arbeitsmarkt Betriebe tätig sind, die bekanntermaßen großen Wert auf z. B. Englischkenntnisse auch auf Fachkräfteniveau legen, sollte darauf in den Weiterbildungsangeboten Rücksicht genommen werden.

Deutsch als Arbeitssprache

»Deutsch als Arbeitssprache« hat auch weiterhin eine zentrale Bedeutung. Sie bildet in aller Regel die gemeinsame Kommunikationssprache in den Betrieben, über die sich alle verständigen können sollten. MitarbeiterInnen müssen Aufträge/Anweisungen auf Deutsch verstehen und ausführen können. Eben diese Deutschkenntnisse werden von den betrieblichen ExpertInnen aber zunehmend als mangelhaft empfunden.

Dabei steht nicht nur die Sprachkenntnis als solche zur Debatte, sondern insbesondere die Kommunikations- und Ausdrucksfähigkeit, womit das Thema weit über die Problematik »Deutsch als Fremdsprache« hinausgeht und Personen betrifft, die Deutsch als Erstsprache sprechen. Gerade bei Jugendlichen wird kritisiert, dass sie sich mitunter kaum artikulieren

können, wobei hier eine komplexe Kombination aus Defiziten in der Sprachbeherrschung und zu wenig entwickelten sozialen Kompetenzen eine Rolle spielen dürfte.

In jedem Fall sollte daher verstärkt in Deutsch und Kommunikation investiert werden: Sinnerfassendes Lesen, situationsangepasste Kommunikation (intern und extern: wie formuliere ich etwas gegenüber externen KundInnen, aber auch im Umgang mit KollegInnen und Vorgesetzten – wie kommuniziere ich also richtig?) sind Kompetenzen, die große Bedeutung haben und vielfach zu wenig erfüllt werden.

Die Problematik mangelnder Sprachkenntnisse betrifft letztlich aber die Möglichkeit zur Weiterbildung selbst. In Schulungen, insbesondere in fachlichen Schulungen, entsteht das Problem, dass TeilnehmerInnen mit geringen Deutschkenntnissen die Inhalte nicht verstehen, weil sie sprachlich nicht folgen können. Daher wären berufsbegleitende Deutschkurse sehr wichtig, um die MitarbeiterInnen auf ein Niveau zu bekommen, damit diese ihren Beruf/ihre Tätigkeit auch nachhaltig ausüben und sich weiterqualifizieren können.

Fazit

Für die Fachkurse kann als Fazit gezogen werden, dass die Fremdsprachenmodule stärker als optionales Angebot gekennzeichnet werden, das zielgruppenorientiert zum Einsatz kommen kann, wenn sich für eine bestimmte TeilnehmerInnengruppe oder Region ein besonderer Bedarf feststellen lässt. Diese müssen aber nicht zwingend Bestandteil jedes Kurses sein.

Gleichzeitig gilt es zu überlegen, ob der offensichtliche Bedarf an Deutschmodulen durch die Fachkurse gedeckt werden kann oder ob dazu nicht vorgeschaltete Angebote erforderlich sind. Grundsätzlich scheint die Argumentation schlüssig, dass TeilnehmerInnen erst dann den Fachkursen auf dem erforderlichen Niveau folgen können, wenn die notwendigen Deutschkenntnisse bereits vorhanden sind.

3.4 Green Skills

Bereits in den Berichten zu den ersten Arbeitsphasen wurde betont, dass das Thema »Ökologisierung« maßgeblichen Einfluss auf die Kompetenzen und Qualifikationen der Beschäftigten und Arbeitssuchenden hat.¹¹ In einigen Clustern spielen dabei handfeste Fachkompetenzen, wie z. B. Anwendung ökologischer Baustoffe, Wärmedämmung, richtiger Einbau von Fenstern, Installation und korrekte Einstellung von Heizungssystemen, Umgang mit Elektroantrieben und Batteriesystemen in der Elektromobilität, Optimierung von Materialkreisläufen, Rückgewinnung von Materialien aus Abfallstoffen, Verwendung von energie- und ressourcenschonenden Verarbeitungsmethoden und Materialien, eine immer größere Rolle.

11 Vgl. Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2012, Seite 20. Grundsätzlich zum Thema vgl. auch Haberfellner, R./Sturm, R. 2013.

Für alle Cluster wird von betrieblichen ExpertInnen die Forderung erhoben, dass die Bewusstseinsbildung für energieeffizientes, nachhaltiges, ressourcenschonendes Handeln in allen Aus- und Weiterbildungen Fuß fassen sollte. Dabei geht es insbesondere darum, dass Beschäftigte für den eigenen Arbeitsbereich¹² einschätzen können, welche Auswirkungen ihr Handeln hat und wo sie einen Beitrag zur Energieeffizienz und Ressourcenschonung leisten können.

Aus betrieblicher Perspektive stehen hier durchaus ökonomische Ziele im Mittelpunkt, gehören doch Energie- und Rohstoffkosten in vielen Unternehmen zu den maßgeblichen Kostenfaktoren. Ihre Optimierung zählt daher zu den wichtigen Strategien, um konkurrenzfähig zu bleiben.

3.5 Soft Skills

Die Bedeutung sozialer Kompetenzen (Soft Skills) wird grundsätzlich in allen Unternehmensclustern hervorgehoben und als integrativer Bestandteil der New-Skills-Fachkurse gesehen. Vielfach wird auch erheblicher Nachholbedarf bei MitarbeiterInnen in der Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, KundInnenorientierung usw. festgestellt. Gleichzeitig warnen immer wieder betriebliche ExpertInnen davor, dass die sozialen Kompetenzen zu sehr in den Vordergrund treten, fachliches Know-how dabei vergessen oder stillschweigend vorausgesetzt wird und dadurch die Wahrnehmung der Anforderungen schlussendlich verzerrt wird. In sehr stark dienstleistungsorientierten Clustern, so etwa im Handel oder im Tourismus, in denen ein großer Teil der MitarbeiterInnen unmittelbar am Kunden bzw. an der Kundin arbeitet, kommt den sozialen Kompetenzen naturgemäß eine noch stärkere Bedeutung zu als in eher technisch orientierten Clustern.

Ziel von Aus- und Weiterbildungen sollte in beiden Fällen ein ausgewogenes Miteinander in der Vermittlung fachlicher und sozialer Kompetenzen sein, bei der idealerweise mit einem integrierenden Ansatz gearbeitet wird. So arbeiten beispielsweise an Fachhochschulen, um der steigenden Bedeutung sozialer Kompetenzen insbesondere in der Projektabwicklung Rechnung zu tragen, Studierende aus Maschinenbau, Elektronik und Informationstechnik gemeinsam an Projekten und erlernen dabei neben dem fachlichen Know-how in realitätsnahen Prozessen Teamkompetenzen (Kommunikation, Koordination, Konfliktfähigkeit), bereichsübergreifendes Arbeiten, Schnittstellenmanagement usw.

Teamarbeit wird insbesondere in technischen Bereichen immer ausgeprägter. Viele MitarbeiterInnen sind es aufgrund ihrer fachlichen Ausbildung aber gewohnt, in abgegrenzten »Arbeitssegmenten« zu denken. Hier wird ein wesentlicher Änderungsbedarf gesehen. In der Industrie ist horizontale Vernetzung heute ein Erfolgsfaktor. Gleichzeitig beobachten die betrieblichen ExpertInnen aber, dass Teamfähigkeit bei Jugendlichen tendenziell eher abnimmt. Jugendliche und junge Erwachsene arbeiten eher wieder individueller (»egoistischer«).

¹² Konsequenterweise aber auch für den Privatbereich.

KundInnenorientierung und Beratungskompetenz

Im Bereich der Soft Skills wurde in den Follow-up-Workshops vor allem der Aspekt der KundInnenorientierung und Beratungskompetenz nochmals hervorgehoben. Besonders in den technischen Bereichen fehlt MitarbeiterInnen vielfach das nötige Verständnis dafür, wie sie an KundInnen herantreten, die eigentlichen KundInnenwünsche feststellen und darauf richtig reagieren. So werden für Technische Fachkräfte sowohl ein mangelndes Bewusstsein (»Gespür«) als auch fehlendes Know-how konstatiert, ihre Fachkompetenz in der Beratung der Kundin bzw. dem Kunden zu vermitteln. Besonders im KundInnenkontakt geht es vielfach darum, zu verstehen, was der Kunde bzw. die Kundin tatsächlich will. Oft steht dabei gar nicht ein bestimmtes Produkt im Vordergrund, sondern ein dahinterstehender Nutzen, eine Wirkung, die erreicht werden will.¹³ Bei Zukunftsentwicklungen geht es immer stärker darum, welche Wirkungen erzielt werden können/ sollen: Was wollen bzw. brauchen die KundInnen wirklich? Das kann die eigene Leistung, das Angebot extrem beeinflussen, weil dieselbe Wirkung durch andere Angebote unter Umständen viel besser erreicht wird.

Im Cluster »Energie und Umwelttechnik« wurde dazu von einem Experten das anschauliche Beispiel gebracht, dass der Kunde bzw. die Kundin in der Regel nicht eine neue Heizungsanlage kaufen wollen, sondern in letzter Konsequenz Energieeinsparung. Im Heizungsinstallationsbereich gibt es aber nur wenige Unternehmen, die einem Kunden bzw. einer Kundin tatsächlich verständlich und richtig vorrechnen können, welche Einsparungseffekte ein Heizungssystem bringt oder dass eine Heizkostenreduktion unter Umständen durch eine entsprechende Wärmedämmung leichter erreichbar ist.¹⁴ Dazu ist eine gute Querschnittskompetenz aus den Bereichen von Technik, Betriebswirtschaft und KundInnenbetreuung erforderlich.

Am Beispiel der Umwelttechnik kann gezeigt werden, dass deshalb zunehmend Intermediäre am Markt auftreten, die neben diversen anderen Beratungsleistungen auch Umwelttechnikberatung in ihr Portfolio aufnehmen. Diese schaffen dann eigentlich den Markt für die Umwelttechnik. Zum Beispiel übernehmen Hausverwaltungen die Vermittlung zwischen den KonsumentInnen und jenen Betrieben, die die erforderlichen technischen Dienstleistungen erbringen. Das soll verdeutlichen, dass Soft Skills in Technologiebetrieben erhebliches Entwicklungspotenzial haben. Sie bilden die Grundvoraussetzung, damit ein/e MitarbeiterIn überhaupt zum Kunden bzw. zur Kundin geschickt werden kann. Neben der kommunikativen Kompetenz fehlt vielen technischen MitarbeiterInnen außerdem das erforderliche betriebswirtschaftliche Know-how.

Kommunikationskompetenzen spielen aber auch in der innerbetrieblichen und zwischenbetrieblichen Zusammenarbeit eine entscheidende Rolle. Durch die wachsende Vernetzung

13 Die KundInnen bezahlen »Wirkungen«, nicht aber bestimmte Produkte – zumindest in letzter Konsequenz.

14 Ein Teilnehmer im Workshop sinngemäß: *»Idealismus für Nachhaltigkeit reicht nicht aus, wenn es um Anlagen im Wert von zwanzigtausend bis dreißigtausend Euro geht. Hier spielen greifbare Argumente wie Kosteneffizienz eine entscheidende Rolle. Da muss ein Unternehmen berechnen und kommunizieren können, welche Kosten und Einsparungen entstehen. Es gibt auch zu wenige Personen, die erklären können, wie sich eine Energierechnung zusammensetzt.«*

und stärkere Schnittstellen zwischen unterschiedlichen Arbeitsbereichen gewinnt bereichsübergreifende Kommunikationsfähigkeit immer größere Bedeutung. Neben der unmittelbaren Fähigkeit, miteinander auf Augenhöhe zu kommunizieren, bekommt dabei auch ein die Gewerke übergreifendes Verständnis eine zunehmende Relevanz. Das bedeutet insbesondere ein Verständnis dafür, wie Arbeitsbereiche ineinandergreifen und welche Bedeutung bestimmte Vorleistungen in einem Gesamtprozess für die nachgelagerten Arbeiten haben. Dieses Verständnis ist auch innerbetrieblich von großer Bedeutung und kann als »Innerbetriebliche Serviceorientierung« zusammengefasst werden.

3.6 Multi-Skilling

Der Trend zur Generalisierung bei gleichzeitiger Spezialisierung¹⁵ erfordert von MitarbeiterInnen zunehmend eine Kombination unterschiedlicher fachlicher Kompetenzen. So wird von den betrieblichen ExpertInnen beobachtet, dass der Personalstand in den Unternehmen tendenziell abnimmt und die einzelnen MitarbeiterInnen mehr Arbeitsbereiche und Tätigkeitsfelder übernehmen müssen. Die Flexibilität nimmt stark zu (sowohl der Märkte und der Produkte als auch der Unternehmen), damit steigen die Anforderungen und der Druck auf die MitarbeiterInnen. Arbeitsbereich und Tätigkeitsfelder können sich laufend ändern. MitarbeiterInnen müssen über den Tellerrand blicken, Prozesse analysieren, neue Situationen antizipieren können und sich weiterentwickeln.

Deshalb sind auch verstärkt Personen gefragt, die flexibel und breit einsetzbar und gleichzeitig fähig und bereit sind, sich in Richtung der gerade aktuell erforderlichen Anforderungen zu spezialisieren. Know-how-Kombinationen aus unterschiedlichen technischen Bereichen (Mechanik, Elektrotechnik, Elektronik, IT usw.) können dabei ebenso einen Vorteil bilden wie die noch breitere Verbindung von technischem Know-how mit betriebswirtschaftlichen oder juristischen Kenntnissen, mit Sprachen oder Vertriebs-Know-how.

Auch aufgrund der Internationalisierung werden kombinierte Fähigkeiten wichtiger, z. B. sind FinanzbuchhalterInnen, die Englisch sprechen und in den Rechnungslegungsgrundsätzen der Vereinigten Staaten (US GAAP) geschult sind, am Arbeitsmarkt schwer zu finden.

Eine Herausforderung in der zunehmenden Spezialisierung bei gleichzeitigem Multi-Skilling wird darin gesehen, dass durch die erforderliche komplexe Denkweise einfache Lösungsansätze für einfache fachliche Aufgaben übersehen werden. Die komplexe Denkweise kann dazu führen, dass das »einfache« logische Denken quasi verlorengeht.¹⁶

¹⁵ Vgl. Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. 2012, Seite 21.

¹⁶ »Der Hausverstand geht verloren!«, so ein Teilnehmer im Workshop.

4 Clusterspezifische Entwicklungen

Die Unternehmenscluster werden in alphabetischer Reihenfolge dargestellt.

4.1 Bau und Bauökologie

Neue Herausforderungen im Bereich »Bau und Bauökologie« finden sich insbesondere in den Themen »Barrierefreies Bauen/Altersgerechtes Bauen«, »Verständnis für neue Materialien und neue Technologien«. Der Trend geht in Richtung »Qualitätssicherung« und den damit zusammenhängenden Kompetenzen, wie z. B.:

- Arbeitsorganisation, Arbeiten im Team, das verantwortungsvolle Mitdenken, was zur gleichen Zeit am gleichen Ort von unterschiedlichen Akteuren gemacht wird. Wenn das nicht funktioniert, leidet sofort die Qualitätssicherung.
- Schnittstellenmanagement sollte Gewerke übergreifend verstärkt werden, der Soft-Skills-Bereich sollte in diese Richtung ausgeweitet werden. Ein möglicher Ansatz in den Weiterbildungen wäre z. B., dass der Zimmerer/die Zimmererin einmal die Maurerarbeit im Kurs macht und umgekehrt, um die andere Seite kennenzulernen und die Kommunikation zu verbessern.
- Fachliche Themen, so etwa rund um Energieeffizienz, Luft- und Winddichtheit, Wärmeschutz usw., die Gewerke übergreifend vermittelt und verstanden werden sollten.

Energieeffizientes Bauen wird in der Lehrlingsausbildung für Maurerlehrlinge in den Bauakademien angeboten. Dort können auch Bau- und Dämmstoffe in der Praxis getestet werden, es wird erlebbar gemacht, was eine hohe Ausführungsqualität ausmacht. Luft- und Winddichtheit von Gebäuden werden anhand praktischer Übungen gemessen.

Im Hinblick auf den Modulkatalog wurde die Empfehlung bzw. Feststellung getroffen, dass die Inhalte stärker entlang der bestehenden Linien »Hochbau«, »Tiefbau«, »Innenausbau«, »Bauplanung« strukturiert werden sollten. So ist z. B. das Modul »Materialien und Verbundstoffe« zu breitgefächert. Das Thema »Lärmarmer Asphalt« ist nur für den Tiefbau relevant, MaurerInnen brauchen wieder etwas ganz anderes. Vielfach wäre außerdem eine weitere Spezifizierung der Kenntnisse sinnvoll, so z. B. in der Baustatik. Inhalte rund um den Ingenieurbau und den Tiefbau kommen zu wenig vor.

Das Modul »Bauausführung« ist zwar sehr breit aufgestellt, aber einige Grundlagen, so etwa das Planlesen, fehlen. Gerade diese wären für viele der geringerqualifizierten MitarbeiterInnen ein absoluter Mehrwert. Außerdem scheint es sinnvoll, dieses Modul in a) »Sanierung und Energieeffizientes Bauen« und b) »Neubau« aufzuteilen. Empfohlen wird, die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson in die Fachkurse zu integrieren.

Konzept »Qualitäts-Coach am Bau« (männlich/weiblich)

Aus dem »Build-up-Skills«-Projekt¹⁷ ergibt sich u. a. die Empfehlung zur Implementierung einer Weiterbildung zum »Qualitäts-Coach am Bau«. Vor dem Hintergrund, dass von Unternehmen immer wieder zu hören ist, dass sie keinen Weiterbildungsbedarf haben bzw. die zeitlichen Ressourcen für Weiterbildung fehlen, gleichzeitig aber die Ausführungsqualität auf den Baustellen sinkt, häufig Qualitätsmängel auftreten und überdies zu beobachten ist, dass Qualitätskontrollen eher zurückgefahren werden, könnte mit einem »Qualitäts-Coach« gegengesteuert werden. Dadurch könnte es gelingen, das »Lernen« direkt auf die Baustelle zu bringen. Insbesondere könnte hier die Erfahrung älterer MitarbeiterInnen genutzt werden, die zu »Qualitäts-Coaches« geschult werden und dieses Know-how auf der Baustelle prozessbegleitend weitergeben. Damit würde auch ein Active-Ageing-Konzept eingebracht werden. Unter Umständen ist das ein Ansatz, der auch in den New-Skills-Fachkursen integriert werden kann.

4.2 Büro und Verwaltung

Im Cluster »Büro und Verwaltung« stehen in der Diskussion vor allem Themen rund um e-Skills auf der einen und soziale Kompetenzen auf der anderen Seite im Vordergrund. Eine zusätzliche Betonung im Follow-up-Workshop fand die Thematik »Zahlenverständnis«.

Besonders hervorgehoben wurde in der Diskussion, dass Zahlenverständnis in der Aus- und Weiterbildung eine relevante Herausforderung wird, aber bisher weder explizit getestet noch explizit geschult wird. Es geht dabei nicht primär um Grundrechnung, sondern um ein Grundverständnis für Zahlenrelationen. Dazu gehört die Fähigkeit, z. B. Quantitäten schätzen zu können, Schlüssigkeiten zu prüfen und zu verstehen, offensichtliche Fehler erkennen zu können, aber auch ein grundlegendes Verständnis für Einnahmen-Ausgaben-Relationen.¹⁸

Es steht also nicht die Beherrschung von Rechnungstools im Vordergrund, sondern im Fokus sind das Verständnis für logische Zugänge, der Umgang mit und ein Gefühl für Zahlen. Das sind Kompetenzen, die praktisch alle Berufsbereiche betreffen.

Gleichzeitig wird von einigen ExpertInnen aber auch betont, dass es durchaus Sinn macht, ein Modul »Finanzen« einzuführen. Rechnungswesen einschließlich Buchhaltung ist ein Thema, zu dem von vielen Betrieben rückgemeldet wird, dass das BewerberInnen verstärkt benötigen, besonders bei Personen, die Berufserfahrung haben und einen Wiedereinstieg planen. Hier bestehen aber vielfach Lücken.

17 Build Up Skills Austria ist eine Aus- und Weiterbildungsinitiative für die optimale Umsetzung von Energieeffizienz und Erneuerbaren Energien in der Bauwirtschaft (www.buildupskills.at). Das Konzept zur Weiterbildung zum/zur Qualitäts-Coach (m./w.) wurde im Rahmen des Projektes erarbeitet und in der »Roadmap Aus- und Weiterbildung für Fachkräfte in der Bauwirtschaft« vorgestellt. Vgl. Fechner, J./Selinger, J. 2013, Seite 29f.

18 »Ich kann nicht mehr ausgeben, als ich einnehme!«, so ein Teilnehmer im Workshop. Etwas, das man relativ einfach am Beispiel einer persönlichen Haushaltsrechnung veranschaulichen kann.

HR-Themen (HR = Human Resources) werden hingegen als weniger relevant gesehen, weil diese Kompetenzen überwiegend über AbsolventInnen von Universitäten und Fachhochschulen abgedeckt werden. Im Zusammenhang mit HR-Kompetenzen wird hervorgehoben, dass vor allem Social Skills im Mittelpunkt stehen sollten: Umgangsformen, psychologische Tools, um kritische Situationen zu bewältigen, Umgang mit schwierigen MitarbeiterInnen bzw. KollegInnen, Freisetzungsgespräche. Diese Themen betreffen sowohl die Führungskräfte als auch PersonalistInnen.

Am Beispiel des Moduls »Assistenz in Büro und Verwaltung« lässt sich die durchaus differenzierte Sichtweise unter den ExpertInnen verdeutlichen. Während für die einen Kompetenzen im Bereich »Assistententätigkeit« als absolut zentral im Cluster »Büro und Verwaltung« gesehen werden, sehen es andere als weniger relevant, weil die MitarbeiterInnen in vielen anderen Bereichen tätig sind. Daran lässt sich erkennen, wie wesentlich es ist, dass die konkreten Schulungsinhalte genau auf die tatsächliche TeilnehmerInnengruppe abgestimmt werden.

e-Skills

Klassische IT-Skills scheinen in den Modulkatalogen überproportional betont. Insbesondere im Zusammenhang mit technischen Themen, wie z.B. Intranet- und Serverlösungen, wird präzisiert, dass es sich hierbei nur um Anwenderkenntnisse handeln kann, nicht um die Programmierung und technische Lösung. Diese fallen in den Aufgaben- und Verantwortungsbe- reich von IT-Fachkräften.

Im Zusammenhang mit neuen Medien bzw. neuen Kommunikationsformen wird hervorgehoben, dass der Bereich »Video- und Webkonferenzen« immer wichtiger wird. In der KundInnenbetreuung gehen viele Entwicklungen in Richtung »Integrierte Vertriebswege« (z.B. Smart Banking). Hier besteht die große Herausforderung, Personen zu finden, die fachlich gute VerkäuferInnen bzw. KundenbetreuerInnen sind und die Betreuung gleichzeitig über Video-/Webkonferenzen professionell abwickeln können (z.B. im Bankbereich).

Im Umgang mit neuen Medien (Social Media) werden neben den Themenbereichen »Betriebliche Nutzung« und »Datensicherheit« Themen rund um das »Verhalten im Internet«, also die Sensibilisierung für den Umgang im Web 2.0, immer wichtiger: Was darf ich im Web 2.0 als MitarbeiterIn und Privatperson im betrieblichen Kontext, wie trete ich im Web als UnternehmensmitarbeiterIn auf? Dazu gehören aber auch in der Folge Themen, wie z.B. »Spam-Mail«, »Datenschutz«, »Hochladen von Fotos«.

4.3 Chemie und Kunststoff

Der Cluster »Chemie und Kunststoff« kämpft nach Ansicht einiger ExpertInnen nachhaltig mit einem Imageproblem. Besonders der Kunststoffbereich ist in der öffentlichen Wahrnehmung praktisch nicht vorhanden und wenn, dann am Ende der Lebensdauer von Kunststoff-

produkten als Abfall. Dabei ist Kunststoff ein täglicher Begleiter in allen Lebensbereichen, vom Kugelschreiber bis hin zum Auto. Die Menschen verbinden damit aber nicht Kunststoff. Tatsächlich umfasst der Berufsbereich aber eine unglaubliche Breite an Technologien und Produkten.

In der Ausbildung wird zu wenig hinterfragt, wie Dinge funktionieren und woher sie kommen. Würde man das stärker hinterfragen, wäre Kunststoff viel attraktiver, weil vieles erst durch Kunststoff möglich wird und vieles durch Chemie verstehbar wird.

Inhaltlich wurden im Follow-up-Workshop – über die bereits aus der ersten Arbeitsphase hinausgehenden Erkenntnisse – insbesondere die Bereiche »Messen und Prüfen«, »Verbundwerkstoffe« auf der einen Seite und »Betriebswirtschaftliche Grundlagen«, »Erkennen und Verstehen von Gesamtzusammenhängen« und das daraus resultierende Verständnis für Entscheidungen auf der anderen Seite hervorgehoben. Aber auch die Bedeutung grundlegender IT-Kompetenzen (z. B. Auswertungen in Tabellenkalkulationsprogrammen erstellen und lesen) wurde betont.

Eine wichtige Anforderung an MitarbeiterInnen ist es, kunststoffspezifische Fehler (Schadensbilder) an Praxisbeispielen erkennen, analysieren und interpretieren zu können. Für den PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) sollten zumindest die Grundlagen vorhanden sein: Was mache ich, wenn die Prüfergebnisse nicht den Vorgaben entsprechen, wie gehe ich dann vor, was sind die nächsten Schritte?

Kunststoff und Chemie sind sehr innovative Bereiche, daher ist es in der Aus- und Weiterbildung relevant, diesem Charakteristikum Rechnung zu tragen und zu vermitteln, wie sich diese Innovationskraft auf die Technologien auswirkt. Insbesondere Verbundwerkstoffe werden immer wichtiger und sollten entsprechend Berücksichtigung finden.

Der Bedarf im Bereich der Verbundstofftechnologien hängt sehr eng mit der Entwicklungstätigkeit zusammen. Das zu lehren ist schwer, weil es viel um Ausprobieren geht. Wichtig ist, dass dafür die Grundlagen vorhanden sind. In den New-Skills-Fachkursen kann es eventuell darauf begrenzt werden, welche Werkstoffe es überhaupt gibt, welche Materialien sich miteinander verbinden lassen (z. B. Holz-/Kunststoffverbindungen). Wenn dazu das Wissen vorhanden ist, bildet das eine gute Basis für die innerbetriebliche Weiterentwicklung. Was im Detail gebraucht wird, ist dann meist sehr betriebsspezifisch. Im Hinblick auf die Modulkataloge kann man eventuell spezielle Technologien im Rahmen von vertiefenden Spezialmodulen aufnehmen, wenn es dazu Arbeitgeber gibt, die Personen suchen, die ganz bestimmte Kompetenzen in Verbundwerkstofftechniken mitbringen. Dazu ist es aber erforderlich, dass die potenziellen Beschäftigungsbetriebe von Beginn an stärker eingebunden werden.

Am Beispiel der Nanotechnologie lässt sich diskutieren, wie mit neuen Technologien als Innovations- und Beschäftigungstreiber umgegangen werden soll. Während neue Technologien als Zukunftsthemen ein starker Stimulus in der Bildungs- und Berufsinformation sein und die Attraktivität eines Bereiches im Hinblick auf die Bildungs- bzw. Berufswahl erhöhen können, wird gleichzeitig davor gewarnt, hier falsche oder überzogene Erwartungen zu

wecken. Nanotechnologie ist derzeit vor allem ein Entwicklungs- und Forschungsthema, das typischerweise in Clustern behandelt wird, in denen sich Unternehmen mit Forschungsstellen zusammenschließen und im vorwettbewerblichen Bereich in Kooperation etwas entwickeln.

Es gibt einige Felder und Nischen, so z.B. im Bereich »Beschichtungen«, in denen Unternehmen bereits Erfolg haben, und es gibt viele kleine Pioniere, die in unterschiedlichsten Bereichen Innovationen entwickeln. Diese sind aber noch nicht sichtbar (z.B. Elektromobilität, nicht nur auf den Kfz-Bereich begrenzt). Mit den neuen Anwendungen und Produkten entstehen natürlich auch komplett neue Anforderungen, und es werden daher auch neue Ausbildungen entstehen. Das sind aber längerfristige Perspektiven. Bisher gibt es kaum praktische Ausprägungen in der industriellen Serienfertigung. Breiter angelegte Aus- und Weiterbildungen werden da aktuell noch keinen Nutzen bringen. Derzeit braucht man eher ein paar sehr innovative EntwicklungsingenieurInnen.

Deshalb muss man in der Information sehr sensibel sein, damit nicht Erwartungen geweckt werden, die dann in der Praxis nicht erfüllt werden können. Es gibt zwar schon Produkte, die sehr spektakulär sind, das sind aber Nischen, wo eher versucht werden sollte, das »Spannende« an den Standardprodukten herauszuarbeiten: *»Auch ein Joghurtbecher kann sexy sein!«*, so eine Teilnehmerin im Follow-up-Workshop.

4.4 Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation

Was für die meisten Unternehmenscluster generell gilt, gilt für den Cluster »Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation« im Besonderen: Der Trend zu höheren Qualifikationen ist ungebrochen! Einfache Tätigkeiten und Fließbandarbeit ohne Qualifikation werden durch neue Technologien rationalisiert oder in Länder mit niedrigerem Lohnniveau ausgelagert. Generell wird festgestellt, dass die Branche globaler und schneller geworden ist.

Der Anteil an Vorfertigung in der industriellen Produktion steigt stetig, gleichzeitig werden fabrikfertige Erzeugnisse immer weniger. Dadurch verändern sich die Anforderungen: Mussten die MitarbeiterInnen früher wissen, wie verschiedene Elemente (z.B. Kupfer und Eisen) verbunden werden, geht es heute viel mehr darum, vorgefertigte Module zusammenzubauen. Dazu muss man den Anwendungsbereich dieser Produkte kennen und verstehen, um sie richtig montieren zu können. Außerdem ersetzt vielfach die Systementwicklung die Entwicklung von Einzelkomponenten, und Zulieferunternehmen werden zunehmend in die Systementwicklung einbezogen. Dadurch löst das integrierte Denken das Denken in Einzelkomponenten ab.

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) werden immer mehr zum Rückgrat der Industrie. Gesucht werden FacharbeiterInnen mit fundierter Ausbildung im Bereich »Elektrotechnik und Elektronik« und Erfahrungen im Umgang mit vollautomatisierten Anlagen, Speicherprogrammierbaren Steuerungen (SPS) und Industrierobotern sowie mit Querschnittswissen in den Informations- und Kommunikationstechnologien. Programmsteuerung

und Softwarekenntnisse werden immer wichtiger, um rasch und flexibel auf KundInnenbedürfnisse reagieren und die Möglichkeiten der Smart Production¹⁹ nutzen zu können.

Mit der Entwicklung zu mehr Elektronik sowohl in der Produktion als auch in den Produkten selbst gewinnt die Diagnosetätigkeit massiv an Bedeutung. Abweichungen und Fehler müssen rasch und genau diagnostiziert werden. Das Thema »Diagnose« wird daher auch weiterhin stark an Bedeutung zunehmen, zumal die Leistungsfähigkeit der Diagnosegeräte einer ständigen Verbesserung unterliegt.

Weitere Trends im Bereich »Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation«:

- Digitalisierung der Druckbranche.
- Medizintechnik: Der Technikeinsatz in Krankenhäusern und in der Reha nimmt zu (»Clinical Engineering«), IT-, Bildverarbeitungs- und diagnostische Systeme spielen dabei eine große Rolle. Dafür gibt es nach wie vor wenige adäquate Ausbildungsangebote.
- Gebäudetechnik: Auch in der Gebäudetechnik spielen IT-Kompetenzen eine immer größere Rolle. Die Gebäudeautomation und damit zusammenhängende Steuerungs- und Regelungstechniken und deren Programmierung stellen wichtige Kompetenzbereiche dar. Aktuell geht der Trend in die Richtung, dass man diese Gebäudeinstallationen zunehmend mit mobilen Geräten (Mobiltelefon, Tablet) steuert und programmiert.
- In den Informations- und Kommunikationstechnologien zeichnet sich ein Trend in Richtung umfassender Dienstleistungen ab: Hardware, Software, Betriebssystem bis hin zur Applikation aus einer Hand. Immer häufiger kommen dabei Open-Source-Lösungen zum Einsatz, um Kosten zu sparen. Damit ist der Trend weg vom Einkauf eines fertigen Produktes hin zur Entwicklung eigener Lösungen verbunden. Ein breites Basiswissen und die Fähigkeit, sich selbständig mit Dingen vertraut zu machen, sind wichtige Voraussetzungen, um mit diesen Trends Schritt zu halten. Von TesterInnen wird noch mehr Kommunikationsfähigkeit und Verständnis für Gesamtzusammenhänge verlangt als von EntwicklerInnen, damit sie systematisch testen können.
- Umwelttechnik und Green IT:²⁰ Der Trend zur Energieeffizienz, zur Ressourcenschonung und hin zu den erneuerbaren Energien wirkt sich auch im Bereich »Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation« aus. Neben der Optimierung betrieblicher Prozesse, um Energie, Materialien und damit Kosten einzusparen, sind die Unternehmen zunehmend gefordert, ihre elektrotechnischen und elektronischen Produkte selbst energieeffizienter zu gestalten. Hier sind insbesondere in der Entwicklung entsprechend qualifizierte MitarbeiterInnen gefragt.

19 Smart Production = Flexible, intelligente Produktion.

20 Green IT hat zumindest zwei unterschiedliche Ansatzpunkte: Auf der einen Seite geht es um Ressourcenschonung und Energieeffizienz im Lebenszyklus von Geräten der Informations- und Kommunikationstechnologie unter Berücksichtigung der Entwicklung, Herstellung, Nutzung und Entsorgung. Auf der anderen Seite umfasst Green IT aber auch die Möglichkeiten der Ressourcenschonung durch den Einsatz von IT, so beispielsweise dadurch, dass Dienstreisen durch Web- oder Videokonferenzen vermieden werden.

- In der akademischen Ingenieurausbildung wird systemisches Denken wichtiger als enzyklopädisches Wissen. Kommunikationsnetze wachsen in ein großes Netz zusammen, damit entstehen z.B. komplexe Regelmechanismen, und sicherheitsrelevante Daten werden immer wichtiger (z.B. in der Produktion, wo die »Machine-to-Machine-Communication« immer zentraler wird, oder auch im Straßenverkehr, wo sich die »Car-to-Car-Communication« entwickelt).
- Rechenzentren werden zunehmend im sauerstoffreduzierten Umfeld mit Stickstofflöschanlagen eingerichtet. MitarbeiterInnen müssen darauf geschult und vorbereitet werden.
- Prozessorientierung und Prozessdenken werden immer wichtiger. Abwicklungsprozesse werden durch standardisierte Verfahren abgelöst, Fachkräfte müssen das Ablaufschema kennen. Um Prozesse begleiten zu können, ist einerseits Know-how erforderlich, wie die Geräte und Maschinen zu bedienen sind, und andererseits ein stärkeres Eingehen auf die KundInnen.

Im Hinblick auf den Modulkatalog wird von den betrieblichen ExpertInnen u.a. angeregt, den Themenbereich »Umwelt und Nachhaltigkeit« und die Themen »Energieeffizienz« und »Umwelttechnik« zu integrieren. Außerdem sollte ein kaufmännisches Modul vorgesehen werden, in dem vor allem die Kommunikation mit KundInnen, Verkaufsgespräche und Produktpräsentation geschult werden.

Besonderes Augenmerk sollte auf den Bereich »Servicetechnik« gelegt werden. Nachdem es in Österreich viele Unternehmen gibt, die elektrotechnische und elektronische Produkte und Anlagen herstellen, die aufgestellt und serviciert werden müssen, sollte hier ein besonderer Schwerpunkt gesetzt werden. Gefordert sind beispielsweise ElektrotechnikerInnen, die in der Lage sind, ein Fernsehgerät oder eine Klimaanlage zu warten. Damit sind neben dem jeweiligen technischen Know-how die Anforderungen verbunden, mit den KundInnen zu kommunizieren, eine systematische und stringente Fehlersuche und Fehleranalyse durchzuführen und die neuen Technologien in der Diagnose kennen und anwenden zu können.²¹ In den IT-Modulen sollten Themen rund um Computer Aided Design (CAD) und Simulationsverfahren stärker berücksichtigt werden.

4.5 Energie und Umwelttechnik

Der Bereich »Energie und Umwelttechnik« ist sehr dynamisch und macht schnelle und intensive Fortschritte, z.B. Energieversorgung, Elektrotechnik, Chemie, Mobilität, Installationstechnik. Selbst das, was man heute weiß, ist eigentlich schon wieder veraltet. Gleichzeitig ist der Bereich »Energie und Umwelttechnik« zwar stark nachgefragt, wird aber oft auch mit

21 Betroffen sind davon nicht nur elektrotechnische Berufe. Beispielsweise gehören heutzutage elektronische Diagnoseapparate zur ständigen Ausstattung von RauchfangekehrerInnen.

falschen Vorstellungen verbunden: Der Arbeitsmarkt bietet nicht alle Möglichkeiten, die sich junge Menschen erwarten.

Generell ist festzustellen, dass das Thema »Umwelttechnik« auch mehr und mehr bei den Klein- und Mittelbetrieben (KMUs) ankommt. Laufend entstehen neue Dienstleistungen in der Installationstechnik, Elektrotechnik usw. Der Bereich der Haustechnik ist einer der Anwendungsfälle in der Energie- und Umwelttechnik, der großes Potenzial bietet, und zwar sowohl im Hinblick auf die Umsetzung und Anwendung als auch im Hinblick auf den Weiterbildungsbedarf bei den Beschäftigten und Arbeitsuchenden.

Es wächst der Bedarf an MitarbeiterInnen, die mit neuartiger Messtechnik, elektronischen Steuerungen usw. umgehen können. So bietet beispielsweise die elektronische Steuerung von Brennkesseln ein Energieeinsparungspotenzial von 40 bis 50 Prozent und damit Kosteneinsparung für den Kunden bzw. die Kundin. Bei den Unternehmen muss aber erst das Bewusstsein für diese Dienstleistung wachsen und ebenso dafür, dass für die MitarbeiterInnen ein gewisser Aufschulungsbedarf besteht, um das auch fachgerecht umsetzen zu können. Es muss sich auch die Sichtweise ändern, dass ein Gerät (eine Heizung) nach der Erstinstallation bereits ökologisch wirtschaftlich so gut arbeitet, dass es keine Nachjustierungen mehr braucht. Man wird sich viel häufiger auch schrittweise an die entsprechenden Einstellungen heranarbeiten müssen; d.h., eine Heizungseinstellung wird mehrfach gemacht werden müssen, bis sie wirklich effizient läuft. Die TechnikerInnen werden KundInnen also mehrfach aufsuchen müssen. Es gilt also, dies nicht nur im Verständnis der TechnikerInnen zu verankern, sondern dies muss auch den KundInnen plausibel gemacht werden.

Im Cluster »Energie und Umwelttechnik« wird das Schnittstellenthema immer wichtiger: Wissen über und Verständnis für die Zusammenhänge zwischen den unterschiedlichen Ausführungsschritten unterschiedlicher Gewerke – beispielsweise in der Installationstechnik, in der Gebäudetechnik, generell am Bau, in der Energieversorgung, in der Abfallwirtschaft usw., aber auch in der Produktion und im Dienstleistungsbereich. Die zentrale Herausforderung besteht in der ausreichenden Kommunikation zwischen den Gewerken. Ist diese ungenügend, entstehen zahlreiche Schnittstellenproblematiken und Qualitätsprobleme. Damit Kommunikation funktionieren kann, ist vielfach aber ein besseres Know-how über die Tätigkeitsbereiche, Besonderheiten und Herausforderungen vor- und nachgelagerter Gewerke bzw. Leistungsbe- reiche erforderlich. Gleichzeitig gilt es, das Bewusstsein zu stärken, warum eine bestimmte Ausführungsqualität in der eigenen Arbeit erforderlich ist, damit nachgelagerte Bereiche darauf aufbauen können.

Durch kompetente Zusammenarbeit – z.B. von InstallationstechnikerInnen und ElektrotechnikerInnen in der Optimierung von Gebäudetechnik – können erhebliche Energieeinsparungen erzielt werden. Hier bestünde für die New-Skills-Fachkurse auch ein Potenzial, mit der Zielgruppe stärker in die Breite zu kommen.

Eine fundierte technische Grundausbildung in Kombination mit Systemdenken ist daher eine wichtige Grundlage für viele Tätigkeiten in diesem Bereich. Immer, wenn von Umwelt-

problemen und damit von Umwelttechnik die Rede ist, muss das Gesamtsystem gesehen werden, damit nicht durch die Lösung eines Problems neue Probleme entstehen.

Mit dem weiteren Ausbau alternativer Energieformen steigt der Bedarf an Instandhaltung, Wartung und Stromvertrieb. Während für den Bereich »Instandhaltung und Wartung« vor allem Fachkräfte mit mittlerer Qualifikation, etwa mit einschlägigem Lehrabschluss, gefragt sind, sind es im Bereich »Vertrieb« optimalerweise Personen mit technischem oder wirtschaftlichem Studium, eventuell auch HTL-AbsolventInnen, die schon mit Energienetzen und Energie konfrontiert waren. Diese müssen dann noch lernen, wie der österreichische Strommarkt funktioniert. Im Stromvertrieb gibt es kaum qualifizierte MitarbeiterInnen und wenige geeignete Schulungen.

Im nach wie vor stark wachsenden Bereich der Windenergie ist es beispielsweise relativ schwierig, qualifizierte ServicetechnikerInnen mit Lehrabschluss oder HTL zu finden. Es gibt zwar ausreichend ElektrotechnikerInnen, die grundsätzlich in diesem Bereich einsetzbar wären, denen aber die relevanten Kompetenzen fehlen, weil sie aus anderen Anwendungsbereichen kommen und keine entsprechende Weiterbildung gemacht haben. Außerdem finden gute ElektrotechnikerInnen in der Industrie ausreichend Beschäftigungsmöglichkeiten vor und haben kein Interesse, die Branche zu wechseln. Verstärkt wird die Problematik dadurch, dass sich die Anlagen meist nicht unmittelbar in einem Ballungsbereich befinden. Das ist für viele potenzielle BewerberInnen ein Hemmnis.

Erforderlich wären eigene Ausbildungen, die es aber nicht gibt: Die MitarbeiterInnen müssen nach Deutschland oder Dänemark zur Ausbildung geschickt werden, und es besteht die Gefahr, dass sie abgeworben werden, sobald sie die Ausbildung absolviert haben.

Im Hinblick auf den Modulkatalog wurde im Workshop festgestellt, dass dieser generell sehr energielastig ist. Es fehlen wesentliche Themenbereiche der Chemie, der Umweltverfahrenstechnik, der Verwertungsthematik bzw. der Recyclingtechnik: Welche Verfahren gibt es, wo sind die Anwendungsmöglichkeiten und Grenzen? Von den Technologien im Abfallbereich, Trennung von Abfällen, Recycling usw. sind neue technische Entwicklungen zu erwarten.²²

Im Bereich »Chemie« wird ein Mangel an FacharbeiterInnen am Arbeitsmarkt festgestellt. In der Anlagentechnik sind VerfahrenstechnikerInnen, SteuerungstechnikerInnen auf den unterschiedlichen Qualifikationsniveaus gefragt.

Für den Bereich »Umwelttechnik« ist die Thematik der Produkt- und Dienstleistungsentwicklung sehr entscheidend, denn besonders für Klein- und Mittelbetriebe (KMUs) eröffnen sich hier viele neue Möglichkeiten. Vielfach fehlt es aber an den nötigen Kompetenzen. Es mangelt dabei oft nicht am technischen Know-how oder dem Vorhandensein der Technologie, sondern daran, aus der Technologie ein für die KundInnen nachvollziehbares (handhabbares) Produkt zu entwickeln und dieses den KundInnen entsprechend zu kommunizieren.

22 Stichwort »Landfill Mining«: bezeichnet vereinfacht den Abbau von »Rohstoffen« aus Mülldeponien, also die nachträgliche Rückgewinnung und Aufbereitung von bereits entsorgten Materialien.

Für den Energiebereich wird festgestellt, dass das Thema »Energieeffizienz« weiter gestärkt werden sollte. Dieses Thema wird für viele Unternehmen auch außerhalb der klassischen Energie- und Umwelttechnik immer wichtiger, weil Energie ein wesentlicher Kostenfaktor ist.

Weitere wichtige Themen sind: Energieübertragung, Übertragungsnetz und europäisches Energienetz, Information zu Energiespeicher und Speichersystemen. Der Aspekt »Stromvertrieb« einschließlich Energiepreiszusammensetzung ist ein absolutes Zukunftsthema. In diesem Zusammenhang wird KundInnenberatung noch wichtiger, weil die fixen Einspeisetarife zunehmend wegfallen. EinkäuferInnen und VerkäuferInnen müssen sich im Markt des Energiehandels gut auskennen und das KundInnen kommunizieren können.

4.6 Handel

Der Unternehmenscluster »Handel« und hier speziell der Einzelhandel sind in sich sehr heterogen und durch eine große Vielfalt an Sortimenten und damit sortimentspezifischen Kenntnissen gekennzeichnet. Im Hinblick auf Weiterbildungsangebote und insbesondere die New-Skills-Fachkurse wurde daher grundsätzlich zur Diskussion gestellt, ob die Kurse branchenübergreifend auf die generell erforderlichen Inhalte beschränkt bleiben sollen oder ob es nicht auch sinnvoll wäre – eine flexible Kurs- und Gruppenzusammensetzung vorausgesetzt –, in den Fachkursen auch sortimentspezifische Angebote vorzusehen. Die Unterschiede zwischen den Teilbranchen im Handel sind teilweise sehr erheblich, und damit ist der Bedarf sehr unterschiedlich. Eventuell könnte im Rahmen eines Moduls »Produkt- und Sortimentskenntnisse« branchenspezifisch auf relevante Sortimente eingegangen werden. Für die Weiterbildungseinrichtungen scheint es allerdings schwierig, für spezifische Produktbereiche entsprechende TrainerInnen zu finden.

Generelle Trends, die im Handel, speziell im Einzelhandel, wahrgenommen werden, sind u. a.:

- Die Verfügbarkeit von Waren wird immer wichtiger. KundInnen sind immer weniger bereit, zwischen Kaufentscheid und Übernahme des Produktes zu warten. Das stellt für die Logistikkette eine Herausforderung dar, die nicht unmittelbar in den Einfluss- und Kompetenzbereich der EinzelhändlerInnen fällt. Die hier geforderten Logistikkompetenzen betreffen den einzelnen Verkäufer bzw. die einzelne Verkäuferin weniger.
- Ein anhaltender Trend ist das Erlebnis-Shopping. Damit ist teilweise ein ganz anderer Typ an MitarbeiterIn gefordert; Personen, die zeitlich flexibel, teilweise bis spätabends arbeiten wollen und können und mehr »schauspielern« als beraten.²³

23 Gemeint ist, dass der Show-Effekt im Erlebnis-Shopping eine zunehmende Bedeutung bekommt.

- Online-Shopping: Die Bedeutung des Online-Shoppings steigt stetig,²⁴ wenn auch deutlich in Abhängigkeit vom Sortiment. Während etwa bei Bekleidung, Sportartikeln und Büchern Online-Shopping inzwischen eine sehr große Relevanz hat, ist es in anderen Bereichen, so etwa Unterhaltungselektronik oder Möbel, noch relativ untergeordnet. Aber selbst im Lebensmittelhandel haben Online-Bestellungen mit Zustelldiensten inzwischen eine gewisse Bedeutung gewonnen und bieten z.B. für Personen, die selbst wenig mobil sind, ein interessantes Zusatzservice.²⁵

Generell wird der Fokus in den nächsten Jahren im Bereich »Multi-Channel-Retailing« gesehen, also in der sinnvollen Kombination des traditionellen stationären Handels mit den neuen Formen des Distanzhandels, wie z.B. dem Online-Shopping. Der Online-Handel soll dabei weniger den stationären Handel ersetzen, als vielmehr Zusatzumsätze bewirken und damit die Präsenz des Unternehmens beim Kunden bzw. bei der Kundin sichern. Für das einzelne Unternehmen geht es dabei nicht zwingend darum, einen Online-Shop zu führen, wichtig ist es aber, online präsent zu sein und Informationen anzubieten und das Schritt für Schritt weiterzuentwickeln, so z.B. mit Hilfe von so genannten »Marktplätzen«.²⁶

Insbesondere aufgrund der extrem hohen Dichte an stationären Einzelhandelsgeschäften (z.B. im Bereich des Elektrohändels)²⁷ wird die Bedeutung des stationären Handels auf Sicht aber erhalten bleiben. Auch sonst scheinen dem Internet-Handel gewisse Grenzen gesetzt. So wird das Beispiel berichtet, dass sich KundInnen beschwerten, wenn gewisse Waren nicht stationär verfügbar sind, sondern nur online erhältlich sind. Auch dem Trend, dass sich Personen ihre online erstellten Waren an die Firmenadresse senden lassen, könnte eine Grenze gesetzt sein, wenn die Unternehmen die zunehmende Paketflut nicht mehr handhaben können und damit private Paketlieferungen an ihre MitarbeiterInnen nicht mehr annehmen.

Entscheidet ein Handelsunternehmen, sich im Online-Handel zu engagieren, schlägt das natürlich auf die erforderlichen Kompetenzen der MitarbeiterInnen durch: Neben gewissen e-Skills, die zur Handhabung der Verkaufsplattformen erforderlich sind, muss sich das Online-Angebot auch im Verkaufsgespräch widerspiegeln. Außerdem spielen rechtliche Aspekte, wie z.B. Datenschutz und Datensicherheit, Gewährleistung, eine Rolle.

24 Laut einer Prognose von RegioData wird in wenigen Jahren bereits ein Viertel aller Einzelhandelsumsätze im Internet erwirtschaftet werden (vgl. Wirtschaftskammer Vorarlberg/RegioData (Hg.) 2013, Seite 12).

25 Für den österreichischen Handel ist kritisch zu beobachten, dass geschätzt fast die Hälfte der Online-Umsätze ins Ausland fließt. (vgl. »Die Angst der Händler vor der Maus«. Kurier.at, 14.11.2013; <http://kurier.at/wirtschaft/marktplatz/online-umsatz-fliesst-zur-haelfte-ins-ausland-die-angst-der-haendler-vor-der-maus/35.564.124> [abgefragt 25.5.2014].)

26 Über Marktplätze lassen sich sehr gut Mainstream-Produkte verkaufen, und den KundInnen kann Lust auf einen Besuch im Geschäft gemacht werden, wo mit Service und speziellen Produkten aufgewartet wird.

27 Österreich hat europaweit mit 1,9 Quadratmeter pro EinwohnerIn eine der höchsten Verkaufsflächendichten (vgl. Gittenberger, E. et al., September 2013, Seite 7).

Einige innovative Unternehmen werden vor allem über Social Media ihre Kundenakquise verstärken. Auch dabei wird sehr stark die Verkaufspersönlichkeit gefragt sein. Die Werbung im Online-Bereich wird sich also verstärken, speziell für Jüngere, allerdings mit dem Ziel, die KundInnenbindung zu erhöhen und die KundInnen in den stationären Handel zu bringen. Dabei werden sich die zu verwendenden Kommunikationsmedien (Facebook etc.) immer wieder ändern.

In der Weiterbildung spielen vor allem die Themen »Persönlichkeitsbildung«, »Verkaufspraktika«, »Verkaufsgespräche« und »Deutschkenntnisse« eine besondere Rolle. Betont wird, dass diese Themenbereiche nicht nur für Arbeitsuchende relevant sind, sondern insbesondere auch für etablierte VerkäuferInnen. Hervorgehoben wird außerdem, dass die Kompetenzen der Führungskräfte im Bereich »MitarbeiterInnenführung« verbessert werden sollten. Für die kontinuierliche Führungskräfteentwicklung gibt es aber relativ wenige Angebote, speziell für Personen, die später in diesen Berufsbereich einsteigen.

Neben den allgemeinen Trends bestehen im Cluster »Handel« einige spezielle mitarbeiterInnenbezogene Herausforderungen, die sich vor allem auch aus dem überproportional hohen Frauenanteil an den Beschäftigten und dem hohen Anteil an Teilzeitarbeit ergeben. So ist die Vereinbarkeit von Beruf und Familie besonders für alleinerziehende Frauen ein Thema, das den Handel noch stärker betrifft als viele andere Berufsbereiche. Damit hängt die Herausforderung zusammen, zu den Bedingungen, die im Handel herrschen, qualifiziertes Personal zu bekommen: Teilzeitarbeit und geringe Entlohnung und gleichzeitig speziell für die Teilzeitbeschäftigten nur wenige Weiterbildungsangebote. Es sollten Maßnahmen geschaffen werden, die das Image der MitarbeiterInnen im Handel verbessern, auch mit der Zielsetzung, dass die Gehaltsperspektiven besser werden, um mit anderen Branchen besser mithalten zu können.

Inhaltliche Rückmeldungen zum Modulkatalog betreffen einerseits sehr stark den Bereich der e-Skills und andererseits vor allem soziale Kompetenzen. Zum vorgesehenen Modul »Neue Medien und E-Commerce« wird angeregt, dieses mit einem allgemeinen IT-Modul zusammenzufassen. Die Fachkurse sollen zwar einen grundsätzlichen inhaltlichen Einstieg in das Thema ermöglichen, die praktische Vertiefung sollte aber in die Praktika ausgelagert werden. Wenn sich einzelne Personen wirklich auf den Bereich »E-Commerce« spezialisieren wollen, seien dazu ohnehin weiterführende Ausbildungen erforderlich. Für einen ersten Einblick würde auch ein allgemeines IT-Modul genügen.

Das zentrale Thema im Handel ist die KundInnenbetreuung. Damit hängen viele weitere Themen zusammen, so etwa das Führen eines Verkaufsgesprächs, die Persönlichkeitsbildung inklusive Auftreten und Erscheinungsbild, die Zusammenarbeit im Team und Rhetorik. Diese Aspekte sollten in den Modulkatalogen noch stärker herausgearbeitet und betont werden.

Durch den laufenden KundInnenkontakt spielen die Deutschkenntnisse im Cluster »Handel« eine ganz besonders große Rolle. Gefordert werden daher flächendeckend Deutschkurse für alle, nicht nur für Arbeitsuchende. Wie bereits im Kapitel 3.3 angesprochen wurde, stellt sich jedoch die Frage, ob die Fachkurse der geeignete Ansatz für Deutschmodule sind oder ob es nicht erforderlich wäre, die nötigen Deutschkenntnisse bereits im Vorfeld sicherzustellen,

damit die KursteilnehmerInnen den Fachinhalten überhaupt folgen können.²⁸ Es wird nicht möglich sein, erhebliche Sprachdefizite im Rahmen der Fachkurse auszugleichen.

Eine Anregung betrifft außerdem das Thema »Zeitmanagement«. Durch den hohen Anteil alleinerziehender Frauen unter den Beschäftigten und Arbeitsuchenden hat diese Thematik sowohl im beruflichen als auch im privaten Kontext große Bedeutung und sollte verstärkt in die Fachkurse eingebunden werden.

4.7 Maschinen, Kfz, Metall

Im Unternehmenscluster »Maschinen, Kfz, Metall« sind sehr starke Spezialisierungen innerhalb der Branche, des Berufsfeldes und der Regionen zu beobachten, z. B. gibt es im Lehrberuf »Mechatronik« real sehr unterschiedliche fachspezifische Ausrichtungen. Die Spezialisierung erhöht sich nicht nur laufend, sondern sie verändert sich auch sehr rasch. An den spezialisierten Fachkräften hängen wiederum viele weitere Prozesse.

Daher wird eine weitere Modularisierung der Weiterbildungsinhalte im Baukastensystem erforderlich sein, um rasch und flexibel auf unterschiedliche und sich ändernde Anforderungen reagieren zu können. Damit ist auch die Forderung nach sehr flexibler, regional angepasster Angebotsentwicklung mit sehr hohen Praxisanteilen verbunden.

Der starke Trend zur Spezialisierung erfordert aber gleichzeitig, dass Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen auf ein gutes und breites Grundlagenwissen aufbauen können. Dabei ist das Bildungssystem gefordert, diese Ausbildung der Grundlagen weiter zu stärken.

Wie die meisten technischen Bereiche ist der Cluster »Maschinen, Kfz, Metall« durch einen anhaltenden Trend zur Automatisierung geprägt. Deshalb werden sowohl in der Aus- als auch in der Weiterbildung die Themenbereiche »Programmierung« bzw. »Automatisierung« wichtiger. Für die Modulkataloge wird deshalb insbesondere vorgeschlagen, die Inhalte in den Bereichen »Leichtbau/Verbundstoffe«, »Programmierung/Automatisierung (SPS, CNC, Roboter)«, »Zerspanungstechnik« weiter zu vertiefen. Auch das Lesen, das Anwenden und selbst das Anfertigen von technischen Unterlagen, wie z. B. Skizzen, Zeichnungen, Bedienungsanleitungen, sollten verstärkt berücksichtigt werden.

Generell wird empfohlen, die Gewichtung einzelner Inhalte nochmals kritisch zu prüfen. So scheint ein zu starker Fokus auf Schweißtechniken zu liegen, während etwa Automatisierungstechnik unterrepräsentiert ist. Auch das Modul »Neue Materialkunde und Werkstofftechnik« ist zu kurz, um theoretisches Wissen und praktische Fertigkeiten zu vermitteln. Auch das Thema »Optimierung betrieblicher Prozesse« hat sehr hohe Bedeutung und sollte mehr Raum bekommen.

28 Als eine Maßnahme in diesem Bereich wird, laut Aussage einer Workshop-Teilnehmerin, im Lehrberuf »Einzelhandel« daran gearbeitet, die Ausbildungsinhalte in der Berufsschule von 40 auf 80 Deutschstunden anzuheben.

4.8 Tourismus und Wellness

Der Tourismus ist ganz stark von der »Persönlichen Dienstleistung« geprägt. Diese wird von den Gästen nicht immer entsprechend wertgeschätzt, und die MitarbeiterInnen finden mitunter im eigenen Unternehmen nicht jenen Rückhalt, der erforderlich ist, um sich vor übertrieben reagierenden Gästen schützen zu können. Die gesellschaftliche Haltung steht vielfach nach wie vor unter dem Motto: »Wer bezahlt, schafft an. Das Gegenüber ist Befehls-empfängerIn!«

In den Betrieben sollte zunehmend eine soziale Kultur (ein Wertesystem) entwickelt werden, die Betrieb, Gast und MitarbeiterIn gleichberechtigt behandelt, MitarbeiterInnen Freiraum für persönliche Entwicklung lässt und sie vor übertrieben reagierenden Gästen schützt. Das bedeutet u. a., dass MitarbeiterInnen, die gegenüber solchen Gästen selbstbewusst auftreten, auch entsprechenden Rückhalt beim Management bekommen sollten. Ein professionell agierendes Beschwerdemanagement ist in diesem Zusammenhang eine wesentliche Anforderung.

Damit geht einher, dass die Vorzüge persönlicher Dienstleistungen so vermittelt werden müssen, dass sie den Gästen auch mehr Wert sind und diese auch bereit sind, entsprechend diesem Wert zu bezahlen. Eine Konsequenz könnten bessere Verdienstmöglichkeiten und höhere Wertschätzung sein, die Berufe und die Branche wären attraktiver, mehr Menschen würden sich für die Arbeit in dieser Branche entscheiden, und damit wäre wiederum größere Flexibilität in der Planung und Organisation möglich.

Im Tourismus sind die MitarbeiterInnen mit vielen unterschiedlichen KundInnengruppen, die sehr unterschiedliche Anforderungen stellen, konfrontiert. Neben kulturspezifischem Know-how oder Sprachen spielen immer wieder auch Technologiethemen eine Rolle, wenn beispielsweise ein Amerikaner in einem österreichischen Hotelbetrieb ein elektronisches (Informations- und Kommunikations-)Gerät verwendet (bzw. beim Einsatz von z. B. spezifischen englischsprachigen Apps Fragen hat), das der/die hiesige MitarbeiterIn gar nicht kennt, weil es hierzulande gar nicht gebräuchlich ist.

Für den Modulkatalog wird herausgestrichen, dass Dienstleistungsawareness bzw. KundInnenorientierung immer wichtiger werden, auch Beschwerdemanagement ist ein ganz zentraler Punkt, an dem es vielfach immer noch mangelt. Besonders hervorgehoben wird wiederholt die Bedeutung von Sprachkenntnissen. Der Sprachenblock im Modulkatalog scheint dahingehend knapp bemessen.

Zum Thema der e-Skills wurde teils der Standpunkt vertreten, dass die erforderlichen IT-Kenntnisse rasch am Arbeitsplatz vermittelt werden können und daher in der Schulung keine so große Bedeutung haben müssen. Gleichzeitig wurde aber auch festgestellt, dass besonders bei der Zielgruppe 45+ IT ein ganz wichtiges Thema ist. Wie bereits an früherer Stelle ausgeführt wurde, werden e-Skills häufig als Synonym für moderne Anforderungen am Arbeitsplatz betrachtet, deren Bewältigung vielen Menschen die Sicherheit und das Selbstbewusstsein gibt, gut für den Arbeitsalltag gerüstet zu sein.

In jedem Fall wäre bei den e-Skills-Modulen zu hinterfragen, ob die Inhalte die richtigen sind bzw. ob diese zielgruppenspezifisch weit genug angepasst werden können. So wird etwa traditionelle Office-Software (z. B. Tabellenkalkulation, Textverarbeitung oder Präsentationssoftware) in Reisebüros kaum benötigt. Die im Kapitel 5.3 ausführlich diskutierte Frage der homogenen Gruppenzusammensetzung spielt hierbei natürlich eine zentrale Rolle.

5 Feedback zu den Modulkatalogen

In diesem Kapitel wird das generelle Feedback zu den Modulkatalogen zusammengefasst, das bereichsunabhängig weitgehend für alle Unternehmenscluster gilt und das überwiegend die formale, strukturelle Gestaltung der Modulkataloge und der New-Skills-Fachkurse betrifft.

Inhaltlich sind nach Ansicht der betrieblichen ExpertInnen grundsätzlich die wesentlichen Inhalte in den Modulkatalogen sehr gut abgedeckt. Nachdem sich die inhaltlichen Beschreibungen aber weitgehend auf Schlagwörter und Themenüberschriften beschränken, stellt sich die Frage, wie die Themen in der konkreten Ausgestaltung der Kurse im Detail geplant und operationalisiert werden. Im Detail gibt es darüber hinaus verschiedene Themen und Themenbereiche, für die insbesondere die Schwerpunktsetzung und Gewichtung überdacht werden sollte. Diese Aspekte wurden im Kapitel 4 »Clusterspezifische Entwicklungen« zusammengefasst. Auch einzelne fehlende Inhalte wurden in diesem Kapitel beschrieben.

5.1 Zertifikate – Abschlüsse

In vielen Workshop-Gruppen wurde ganz besonders die große Bedeutung von Zertifikaten/Zeugnissen für Weiterbildungsangebote herausgestrichen. Mit dem Programm sollten konkrete Abschlüsse verbunden sein und den TeilnehmerInnen als Zeugnis bzw. Zertifikat mit einer Beschreibung der Weiterbildungsinhalte mitgegeben werden. Dabei wird betont, dass Zertifikate sowohl für den/die KursteilnehmerIn als Nachweis des Gelernten als auch für die Betriebe als Orientierung dafür, wie ein Weiterbildungsangebot einzuschätzen ist, hohe Relevanz haben.

Der Wert und die Verbindlichkeit des Zertifikates, das mit einem Fachkurs erworben wird, müssen klar und präsentabel sein und sollten für die TeilnehmerInnen tatsächlich einen Mehrwert bringen. Ein solches Zertifikat muss dem/der Arbeitsuchenden, der/die aus einem New-Skills-Fachkurs kommt, die Möglichkeit geben, zu vermitteln, was er/sie dort gelernt hat. Aus einem Zeugnis/Zertifikat sollten daher die Module, das Zeitausmaß und das Beurteilungssystem ersichtlich sein. Inhaltliche Details werden nach Meinung vieler betrieblicher ExpertInnen im Bewerbungsgespräch erfragt. Allerdings wurde wiederholt auch der Wunsch nach umfassenderen Kompetenzbeschreibungen im Zusammenhang mit den Zertifikaten geäußert. Die Modul Inhalte sollten kompetenzorientiert formuliert werden, also weg von den reinen Inhaltsangaben und Überschriften (Input) hin zu Kompetenzbeschreibungen und Lernergebnissen.

Mit einer klaren und idealerweise lernergebnisorientierten Beschreibung der Weiterbildungsinhalte wäre aus betrieblicher Sicht eine Einschätzung der BewerberInnen und ihres Know-how-Zuwachses durch den Fachkurs leichter möglich. U. a. sollte Klarheit in der Abgren-

zung zwischen Kenntnissen und Fertigkeiten geschaffen werden. Für KursteilnehmerInnen sollte klar werden, was das Ziel des Kurses ist: Was sollte ich als TeilnehmerIn können, wenn ich den Kurs absolviert habe?

Relativ einhellig sind die betrieblichen ExpertInnen der Ansicht, dass die Kurse mit einer Leistungsfeststellung in Form einer Prüfung, Praxisarbeit o.ä. abschließen sollten. Reine Teilnahmebestätigungen werden als wenig aussagekräftig weitgehend abgelehnt. Die Frage der verpflichtenden Prüfungen wird als zentral angesehen. Zeugnisse und Prüfungen werden als ein vertrauensstiftendes Element gewertet. In Verbindung mit der kompetenzorientierten Formulierung der Ausbildungsinhalte steht in weiterer Konsequenz auch die Frage, wie der Vermittlungserfolg kompetenzorientiert überprüft werden kann.

Zu überlegen gilt es, wie man bei Zielgruppen, die länger keine Weiterbildungen und damit lange keine Prüfungen gemacht haben, die unter Umständen bestehenden Prüfungsängste und mögliche Verweigerungshaltungen vermeiden kann. Wie können mögliche Ängste und Widerstände der TeilnehmerInnen vorausschauend abgebaut werden? Projektarbeiten (Praxisarbeiten), über die in der Folge in einem Gespräch berichtet wird, in einer engen Verbindung von theoretischem Lernen und praktischer betrieblicher Anwendung, könnten hier einen Lösungsansatz bieten. Zum einen könnte damit TeilnehmerInnen, die eventuell mit klassischen Prüfungen überfordert wären, eine Alternative geboten werden, zum anderen würde die Fähigkeit zur praktischen Anwendung des Gelernten unter Beweis gestellt. Solche Projekt- oder Praxisarbeiten könnten auch direkt mit dem vorgesehenen betrieblichen Praktikum verbunden werden.

Mit einer Leistungsfeststellung – in welcher Form auch immer – soll auch sichergestellt werden, dass sich die KursteilnehmerInnen nochmals inhaltlich mit den Themen auseinandersetzen müssen.

In Bezug auf die Fachkurse wird überdies herausgestrichen, dass neben dem Zertifikat für den gesamten Kurs auch etwaige bereits bestehende Einzelzertifikate, insbesondere standardisierte und national oder international anerkannte, die für bestimmte Kursinhalte vergeben werden können, von Relevanz sind (z. B. in den Bereichen »Sprachen«, »Informationstechnologien«, »Schweißen«). Darüber hinaus sollten die Module so gestaltet werden, dass sie auf bestehende Ausbildungen und Abschlüsse anrechenbar sind (z. B. BauleiterIn, FacharbeiterInnen-Ausbildung im 2. Bildungsweg) oder sogar damit abschließen (Sicherheitsvertrauensperson).

Im Zusammenhang mit dem Thema »Zeugnisse/Zertifikate« wurden auch Vorschläge eingebracht, wie die Transparenz und das Matching zwischen den Anforderungen einer Position/Tätigkeit und den Kompetenzen eines Bewerbers/einer Bewerberin verbessert werden könnten:

- Zertifizierungslevels: Tätigkeiten werden entsprechend der gestellten Anforderungen in Klassen/Kategorien eingeteilt und festgelegt, welche Kompetenznachweise erbracht werden müssen, um diese Kategorie zu erfüllen. Um beispielsweise ein/eine SachbearbeiterIn der »Klasse 3« zu sein, werden Zertifikate in einer bestimmten Qualität benötigt.

- Tätigkeiten können z.B. mit Sternen von 1 bis 5 bewertet werden, und ein/e BewerberIn, der/die Weiterbildungen in bestimmten Bereichen mitbringt, wird ebenfalls diesen Levels zugeordnet.
- Sammelpässe, in denen man mit »Stempeln« nachweist, welche notwendigen Weiterbildungen bereits gemacht wurden.

5.2 Betriebspraktika

Grundsätzlich besteht bei den betrieblichen ExpertInnen Einigkeit darüber, dass Betriebspraktika im Rahmen der Fachkurse große Bedeutung haben. Neben der Möglichkeit, das Gelernte in der Praxis zu erproben, ist der Wert des Betriebspraktikums insbesondere für die Anbahnung künftiger Anstellungen nicht hoch genug einzuschätzen. Häufig wird die Forderung gestellt, Praktika verpflichtend vorzusehen und längere Praktikumszeiten einzuplanen. Zweiwöchige Praktika – so wie derzeit in den Modulkatalogen empfohlen – scheinen vielen betrieblichen ExpertInnen zu kurz.

Wenn das Ziel der Praktika sein soll, dass die TeilnehmerInnen tatsächlich das Erlernte nutzen und erproben und von einem Bereich wirklich etwas mitbekommen sollen, sollte die Praktikumszeit mindestens verdoppelt werden. Andernfalls kann es sich lediglich um ein Hineinschnuppern in einen Bereich handeln. Es wird befürchtet, dass bei zweiwöchigen Praktika auch das Bestreben des Betriebes, auf die TeilnehmerInnen einzugehen und ihnen etwas zu vermitteln, nur begrenzt vorhanden ist, weil der Aufwand für die erforderliche Einschulung oft zu hoch ist.

Vielfach wird auch ein integrierter Ansatz vorgeschlagen. Praktika sollten kein isolierter, sondern ein von Anfang an stark integrierter Bestandteil der Weiterbildungen sein und mit dem restlichen Curriculum eng verknüpft werden. Unternehmen sollten von Beginn an einbezogen werden, um die Praktikumsphasen zwischen Unternehmen und Weiterbildungsträgern inhaltlich und organisatorisch abzustimmen. Die Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten in der beruflichen Praxis sind sehr wichtig, um überprüfen zu können, wie das Gelernte im betrieblichen Alltag funktioniert.

Das bedeutet, in den Kursen sollte auf eine laufende Verzahnung und Abwechslung von Theorie und Praxis geachtet werden, ebenso sollte eine Schwerpunktsetzung auf den tatsächlichen Bedarf des potenziellen Arbeitgebers erfolgen. Insbesondere vertiefende Module sollten dabei sehr stark an der betrieblichen Praxis orientiert werden. Dabei könnten regionale Unternehmen, die Fachpersonal suchen, bereits bei der Ausbildung eingebunden werden. Natürlich muss sichergestellt sein, dass diese Unternehmen als Partnerbetriebe auch geeignet sind.

Kritisch wird gleichzeitig angemerkt, dass die Umsetzung der Betriebspraktika für die Betriebe häufig problematisch ist. Es gibt viele Anfragen, aber die Einbindung in den Betriebsalltag und damit in den tatsächlichen Arbeitsablauf ist schwierig, weil die PraktikantInnen oft keine wirkliche Hilfe sind. Einerseits werden hier von Seiten der Betriebe und deren MitarbeiterInnen häufig falsche Erwartungen gesetzt, andererseits kommen auch die PraktikantInnen

mit falschen Vorstellungen ins Praktikum. Kritisiert wird insbesondere, dass auch in der öffentlichen Wahrnehmung der mit einer sinnvollen und effizienten Gestaltung eines Betriebspraktikums verbundene Aufwand vielfach unterschätzt wird, während hingegen der Nutzen für die Betriebe oft überbewertet wird.

Grundvoraussetzung für gelingende Betriebspraktika ist, dass es in der zuständigen Abteilung jemanden gibt, der/die die Person auch tatsächlich unterstützt und betreut (AusbilderIn). Schwierig in der Umsetzung wird es überall dort, wo es um organisatorische/administrative Tätigkeiten geht, weil oft kein konkreter Arbeitsplatz (Schreibtisch, hinreichende Arbeitsflächen usw.) zur Verfügung steht. Mitunter ist es auch ein Problem, die eigenen KollegInnen zu überzeugen, sich hier zu beteiligen, weil der Nutzen nicht gesehen wird.

Ein wichtiger Ansatzpunkt, um den Wert eines Betriebspraktikums zu erhöhen, liegt darin, die Ziele, die im Praktikum erreicht werden sollen, zu konkretisieren. Es sollte also inhaltlich stärker festgelegt werden, was in den Praktika vermittelt werden soll (Stichwort: Praktikumsvereinbarung), und diese Zielerreichung sollte durch Dokumentationen auch überprüft werden. Damit kann auch vermieden werden, dass PraktikantInnen nur als billige Arbeitskräfte für Hilfsdienste eingesetzt werden.

5.3 Zielgruppe und Gruppenbildung

Eine besondere Herausforderung für die erfolgreiche Umsetzung der Fachkurse wird in der Zielgruppenfrage gesehen. Hängt doch daran einerseits die Frage der quantitativen Ausbeute und andererseits die Möglichkeit zur Bildung homogener TeilnehmerInnengruppen mit einem möglichst einheitlichen Ausgangsniveau. Während die quantitative Verfügbarkeit der Zielgruppe maßgeblich für das Zustandekommen von Kursen ist, haben homogene Gruppen entscheidenden Einfluss auf die Qualität und damit auf den Erfolg der Kurse und die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen.

5.3.1 Zielgruppe und TeilnehmerInnen

Die Zielgruppenbeschreibung der New-Skills-Fachkurse umfasst Personen mit einschlägiger Fachausbildung und/oder zumindest mehrjähriger Berufserfahrung im jeweiligen Fachbereich, wobei »ältere« Arbeitskräfte (45+) besonders berücksichtigt werden sollen.²⁹

Diese Zielgruppenbeschreibung ist sowohl relativ eng als auch unspezifisch und führt in der Praxis zu zwei Problemen:

²⁹ Dies führt teilweise zum Missverständnis, dass sich die Kurse ausschließlich an »ältere« Arbeitskräfte richten. Gemeint ist aber vielmehr, dass »Ältere« als wichtige Zielgruppe gerade bei New-Skills-Fachkursen nicht vergessen werden dürfen.

- Schwierigkeiten bei der Einordnung, ob eine Person tatsächlich in die Zielgruppe fällt.
- Probleme beim Zustandekommen von Kursen, weil in einigen – vor allem technischen Clustern – die Zielgruppe nicht ausreichend als arbeitsuchend vorhanden ist.

Arbeitsuchende Personen mit einschlägiger Ausbildung bzw. mehrjähriger Erfahrung schränken den TeilnehmerInnenkreis speziell in einigen technischen Bereichen (z. B. Metallbereich, Kunststoff, Elektrotechnik, Energie und Umwelttechnik) erheblich ein, weil entweder der weit überwiegende Teil der Personen, die für die Fachkurse in Frage kommen, in Beschäftigung steht oder der Bereich per se relativ klein ist oder beide Faktoren zutreffen. Auch die UnternehmensexpertInnen bestätigen weitgehend, dass – aufgrund des hohen Bedarfes an qualifizierten MitarbeiterInnen – Fachkräfte bzw. Personen mit Berufserfahrung überwiegend in Beschäftigung sind.³⁰ Darin ist wahrscheinlich ein Grund zu suchen, warum Kurse nicht zustande kommen oder erst gar nicht angeboten werden, und es stellt sich die Frage, wie man die Zielgruppe öffnen könnte.

In den Follow-up-Workshops wurde daher häufig die Frage alternativer Zielgruppen diskutiert: Generell wurde dabei hinterfragt, ob die Trennung in Beschäftigte und Arbeitsuchende in der Weiterbildung zielführend ist oder ob aus gemeinsamen Angeboten nicht vielfältige Synergien gezogen werden könnten. Die Leitfrage sollte sein, welche Weiterbildung die Arbeitskräfte brauchen, nicht, in welcher Beschäftigungsform sie sich befinden.

In diesem Zusammenhang stellen sich allerdings u. a. organisatorische Herausforderungen. So werden Weiterbildungsangebote für Beschäftigte andere zeitliche Strukturen erfordern³¹ als solche für Arbeitsuchende. Auch im Hinblick auf die inhaltliche Gestaltung und die Betreuung werden arbeitsuchende Personen, die länger keine fachliche Weiterbildung besucht haben und unter Umständen schon einige Zeit außerhalb des Arbeitsprozesses stehen, andere Bedürfnisse haben als Beschäftigte.

Dazu würde allerdings das Modulsystem einige kreative Lösungsansätze bieten, indem z. B. Module eines Fachkurses flexibel und bedarfsorientiert durch die Zubuchung von Beschäftigten »aufgefüllt« werden könnten.

Weitere Vorschläge und Ansätze, die Zielgruppe zu öffnen, sind:

- **Lehrabschluss im 2. Bildungsweg:** Personen, die einen Lehrabschluss im 2. Bildungsweg anstreben, könnten auch zum New-Skills-Programm zugelassen werden, um sich zusätzlich diese Inhalte – soweit sie nicht durch die Ausbildungsordnungen der Lehrberufe abgedeckt sind – anzueignen. Erfahrungsgemäß sind diese Personen allerdings schon so ausgelastet, dass es zeitlich schwer möglich ist, sie auch noch in New-Skills-Fachkurse zu schicken.

30 Kursanbieter haben vielfach das Problem, dass die TeilnehmerInnen die Voraussetzungen schlecht erfüllen: Wer die Teilnahmebedingungen erfüllt, ist in Beschäftigung, wer arbeitsuchend ist, erfüllt die Voraussetzungen nicht.

31 In Abstimmung mit den betrieblichen Erfordernissen, tendenziell kurze Module, verstärkter Anteil an Selbstlernphasen, eventuell Abend- und Wochenendeinheiten.

- New-Skills-Fachkurse als Umschulung in verwandten Bereichen:** Es wird hinterfragt, ob die branchenspezifische Ausbildung oder Erfahrung in allen Bereichen wirklich das ausschlaggebende Kriterium sein muss. Könnten die New-Skills-Fachkurse in benachbarten Bereichen auch als Umschulung angeboten werden, um den Pool der Zielgruppe zu erweitern? So könnten in vielen technischen Bereichen Personen mit technischem Background aus anderen Fachbereichen einbezogen werden. In vielen Bereichen gibt es außerdem branchenübergreifende Entwicklungen, die das begünstigen könnten. Beispielsweise könnten im Bereich »Vertrieb« Personen mit einer betriebswirtschaftlichen Vorbildung die technischen Kompetenzen vermittelt werden, damit sie in diesem Bereich einsetzbar sind (und umgekehrt). MaschinenbedienerInnen aus den unterschiedlichsten Bereichen könnten im Bereich »Chemie und Kunststoff« Fuß fassen, der zentrale Aspekte ist das technische Vorwissen, weniger das Kunststoffvorwissen. Im Pharma- und BioTech-Bereich macht man z.B. gute Erfahrungen mit Leuten aus der Lebensmittelindustrie, die grundsätzliches Handling, aber auch Fachkenntnisse in verwandten Bereichen bereits mitbringen. Im Bereich »Leichtbau, leichte Materialien« gibt es sehr viele übergreifende Entwicklungen. Alles, was technisch orientiert ist, kann man über Kunststoff gut verbinden, insbesondere Metalle werden vielfach durch Kunststoffe ersetzt. Im Bereich der Umwelttechnik könnten MitarbeiterInnen aus einem klassischen metallverarbeitenden Betrieb durchaus sehr interessiert sein, weil sie z.B. Herstellerbetriebe für umwelttechnische Anlagen sind. Gerade aus metallverarbeitenden Betrieben kommt vielfach das Feedback, dass diese Themen gebraucht werden. Hier müsste die Zugänglichkeit gewährleistet werden.

Voraussetzung für eine stärkere bereichsübergreifende Öffnung der Kurse sind allerdings fundierte Kompetenzfeststellungsverfahren zur Gruppenbildung. Bei einer Erweiterung auf bereichsfremde TeilnehmerInnen (UmsteigerInnen) müssen in den Einstiegsmodulen auch die bereichsspezifischen Grundlagenschulungen ausgeweitet werden.
- Frauen:** Zur Diskussion gestellt wurde auch, ob sich in den technischen Bereichen Frauen ausreichend durch den Modulkatalog angesprochen fühlen. Diese Branchen sind unverändert sehr männerlastig, obwohl die Arbeitsinhalte vielfach für Frauen ideal geeignet wären. Insbesondere in der Produktion sind Frauen oft immer noch in geringqualifizierten Bereichen tätig, gerade das sind aber Bereiche, die rationalisiert und in Länder mit geringerem Lohnniveau ausgelagert werden. Diese Zielgruppe könnte durch eine technische Höherqualifizierung ihre Beschäftigungschancen verbessern.
- Altersunabhängige Formulierung der Zielgruppe:** Aus Sicht mancher betrieblicher ExpertInnen – insbesondere im Kunststoffbereich – ist es unumgänglich, die Zielgruppe gänzlich altersunabhängig zu formulieren, damit gezielt verstärkt auch jüngere TeilnehmerInnen den Kursen zugebucht werden.
- »Integrationsleasing«:** Ein weiterer Vorschlag bezieht sich auf die Möglichkeit, über eine Art »Integrationsleasing« Personen in den Bereich zu integrieren. Unternehmen werben die Person bereits im Kursprogramm an und lassen sie aber in enger Kooperation mit viel Praxisanteil weiter ausbilden. Die Unternehmen melden bereits vorab, welchen Personal-

bedarf sie in der jeweiligen Richtung haben. Auf regionaler Ebene gibt es dazu schon vergleichbare Umsetzungsbeispiele.

Bei etwaigen Bestrebungen die New-Skills-Fachkurse einer breiteren Zielgruppe zugänglich zu machen, um in allen Clustern regelmäßig Kurse zustande zu bringen, wird aber auch darauf hingewiesen, dass es erforderlich ist, sich genau anzuschauen, wie groß der (regionale) Bedarf an entsprechend geschulten MitarbeiterInnen in den jeweiligen Bereichen tatsächlich ist. Unter Umständen ist in manchen Bereichen das Interesse der Arbeitsuchenden höher als der Bedarf der Unternehmen. Auch könnte es sein, dass Bereiche, die leicht zu schulen sind oder in denen eine große Zahl potenzieller TeilnehmerInnen vorhanden ist, über Bedarf weitergebildet wird. Auch in diesem Zusammenhang scheint eine Abstimmung zwischen Arbeitsmarktservice, Weiterbildungsanbietern und regionalen Betrieben zweckmäßig.

Ein weiterer Grund für das Nicht-Zustandekommen von Kursen mangels TeilnehmerInnen könnte in der hohen räumlichen Konzentration der Betriebsstandorte in manchen Fachbereichen liegen. Dadurch werden in anderen Regionen oder Bundesländern kaum Personen in ausreichender Zahl für das Zustandekommen von Kursen gefunden. Unter diesem Gesichtspunkt wäre es sinnvoll, für die Kursplanung Bundeslandgrenzen zu öffnen und verstärkt in »Wirtschaftsräumen« und »Einzugsgebieten« zu denken.

5.3.2 Gruppenbildung und TeilnehmerInnenauswahl

Bevor jemand in das Programm einsteigt, sollte noch stärker als bisher darauf geachtet und überprüft werden, ob die Person auch tatsächlich dafür geeignet ist. Dazu gehört auch die Frage, ob die jeweilige Person die Voraussetzungen mitbringt, um in diesem Beruf/Tätigkeitsbereich dauerhaft erfolgreich und zufrieden zu arbeiten.³² Diese Problematik stellt sich einerseits, wenn die Zielgruppe der New-Skills-Fachkurse für UmsteigerInnen geöffnet werden sollte oder die Auswahl (Zuweisung) der TeilnehmerInnen nicht entsprechend der Zielgruppenbeschreibung erfolgt.

Im Zusammenhang mit der definierten Zielgruppe ist allerdings die Frage vorrangig, ob es physiologische, persönliche oder fachliche Gründe gibt, die gegen einen Verbleib in diesem Tätigkeitsfeld sprechen. Bei diesen Personen besteht die Herausforderung vor allem darin, festzustellen, in welchen Bereichen der tatsächliche Bedarf für Aufschulung und

32 Grundsätzlich sollte sich die Frage, ob jemand in diesem Bereich richtig ist, für die Zielgruppe der New-Skills-Fachkurse weitgehend erübrigen, weil es sich nicht um NeueinsteigerInnen handelt, sondern um Personen, die bereits in diesem Bereich tätig waren, in diesem Bereich eine Berufsausbildung oder zumindest mehrjährige Berufserfahrung mitbringen. In diesen Fällen sollte bis zu einem gewissen Grad eine realistische Einschätzung der Berufs- und Berufsfeldgegebenheiten vorhanden sein, wenn auch die Praxis zeigt, dass auch bei Personen mit Berufserfahrung die Selbsteinschätzung in Bezug auf das eigene Berufsfeld mitunter weit von der Realität entfernt ist.

Weiterbildung besteht und gegebenenfalls, wie die Motivation und Lernbereitschaft für eine Weiterbildung hergestellt werden kann. Die Affinität zum Bereich sollte grundsätzlich vorhanden sein.

In jedem Fall sollten vor Beginn der Weiterbildung verpflichtend die physiologischen und persönlichen Voraussetzungen geklärt werden, und zwar einschließlich etwaiger Eingangstests/Talente Checks/Potenzialanalysen und einer intensiven Beurteilungsphase/Clearingphase. Neben den Voraussetzungen sollten dabei auch die Präferenzen der potenziellen TeilnehmerInnen berücksichtigt werden.

Durch eine intensive Clearingphase sollten u.a. folgende Fragestellungen geklärt werden:

- Welches Ziel verfolgt der/die TeilnehmerIn selbst, welche Erwartungen hat er/sie? Was genau möchte der/die TeilnehmerIn durch die Weiterbildung erreichen: Umschulung, Wiedereinstieg, Aktualisierung der Kenntnisse?
- Wo steht der/die jeweilige TeilnehmerIn fachlich? Für welche Module eignet er/sie sich, bzw. welche Kenntnisse und Fertigkeiten sollten aktualisiert werden?
- Welche Eingangsvoraussetzungen sind vorhanden, bzw. welche müssen geschaffen werden?

Wesentlicher Bestandteil dieser Eingangsphase ist, dass die TeilnehmerInnen ein klares Bild von sich selbst sowie vom Arbeitsmarkt und den zugänglichen Berufen bekommen. TeilnehmerInnen sollten hinsichtlich ihrer Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz eine realistische Selbsteinschätzung entwickeln. Vielfach denken arbeitssuchende Personen, dass sie für einen Job geeignet sind. Tatsächlich fehlen ihnen jedoch wichtige Kenntnisse und Fertigkeiten.³³ Themen in einer Weiterbildung sollten daher die Selbstreflexion und die Einschätzung des eigenen Vermögens sein: Was wird im Job von mir gefordert, und was kann ich anbieten?

Gleichzeitig sollten TeilnehmerInnen und künftige BewerberInnen ein realistisches Bild vom Arbeitsmarkt und den verfügbaren Berufen entwickeln. Was steckt eigentlich genau hinter einem Berufsbild, und wie sieht der Arbeitsalltag aus? (Also z.B.: Was heißt Marketing im Arbeitsalltag? Was heißt Human Resources im Arbeitsalltag?) Dadurch sollte verständlich werden, wie eine Position z.B. im Backoffice und Frontoffice aussieht, wo die Unterschiede, Vor- und Nachteile der jeweiligen Position liegen. In Bewerbungsgesprächen zeigt sich immer wieder, dass BewerberInnen ein falsches bzw. »verklärtes« Bild von Berufen haben. Daher wäre es im Rahmen der Fachkurse sinnvoll, ein klareres Bild von den beruflichen Tätigkeiten zu vermitteln, also auch zu vermitteln, dass sich berufliche Tätigkeiten in Abhängigkeit von Betriebsgrößen erheblich unterscheiden können.

Idealerweise sollten dazu PraktikerInnen aus den Unternehmen einbezogen werden, die das konkret aus dem betrieblichen Alltag heraus vermitteln können. PraktikerInnen wird vielfach

³³ Ein typisches Beispiel ist die falsche Einschätzung der eigenen Fremdsprachenkenntnisse oder auch der Software-Anwendungskenntnisse.

mehr Expertise zugetraut als hauptberuflichen TrainerInnen. Damit sollen auch eine stärkere Akzeptanz gegenüber möglichen Einstiegspositionen entwickelt und mögliche Frustrationen durch unerfüllte Erwartungen vermieden werden.

Insbesondere in Fällen, in denen ein erhöhter Bedarf an psychosozialer Betreuung festgestellt wird, sollte in der Folge ein begleitendes Coaching den Einstieg in die und den Verbleib in der Weiterbildung ermöglichen und erleichtern. Dieses Coaching sollte so gestaltet sein, dass sich die TeilnehmerInnen nach und nach auch weiterführend »selbst coachen« können (z. B. hinsichtlich Selbstmotivation) und nicht ausschließlich auf ein aktives Coaching angewiesen sind → »Aktiv-Passiv-Coaching«.

Eine weitere Herausforderung bei der Bildung homogener TeilnehmerInnengruppen ist darin zu sehen, anhand des meist sehr breiten und unspezifischen Feldes der potenziellen Berufsbilder in den einzelnen Fachbereichen genau jene TeilnehmerInnengruppen zu formen, die aufgrund ihres gemeinsamen fachlichen Hintergrundes ein gemeinsames Kursprogramm durchlaufen können. Sind also die Angebote für die jeweilige Zielgruppe genügend maßgeschneidert? Der Ansatz, dass jede Person ohnehin alles braucht, wird so nicht aufgehen; die Inhalte müssen zielgruppenspezifischer ausgerichtet werden, damit sich die TeilnehmerInnen selbst einordnen können. So wird es in der inhaltlichen Gestaltung der Module einen Unterschied machen, ob TeilnehmerInnen im Baubereich aus dem Hochbau, aus dem Tiefbau oder aus der Bauplanung kommen. Im Tourismus wird es deutliche Unterschiede in den erforderlichen Kursinhalten geben, je nachdem, ob jemand aus der Küche, dem Service oder dem Rezeptionsbereich kommt. Gleichzeitig könnte die modulare Gestaltung der Fachkurse hier auch eine höhere Flexibilität ermöglichen, indem Module, die für alle Tätigkeitsfelder gleichermaßen relevant sind, gemeinsam besucht werden, aber sehr wohl auch eine Gruppenteilung bei spezifischen Themenfeldern erfolgt.

Eine stärkere Mischung bestimmter Inhalte aus unterschiedlichen Modulkatalogen könnte auch helfen, homogene TeilnehmerInnengruppen zu bilden.

Die Herausforderung für die Planung besteht jedenfalls darin, die Kursinhalte spezifisch auf verschiedene TeilnehmerInnengruppen innerhalb eines Fachbereiches abzustimmen. Nicht jedes Modul und nicht jeder Inhalt sind für jede Zielgruppe gleichermaßen relevant und umsetzbar. Hinzu kommt, dass die inhaltliche Planung der Angebote so flexibel sein sollte, dass das inhaltliche Anforderungsniveau flexibel an die TeilnehmerInnenvoraussetzungen angepasst werden kann. Dem liegt die Frage zugrunde, ob die Gruppenzusammensetzung an die vorgesehenen Kursinhalte und das vorgesehene Kursniveau anzupassen ist oder ob die Inhalte und das Kursniveau an die jeweiligen Voraussetzungen der Gruppe angepasst werden. Deshalb sind auch die Einstiegsmodule ganz wichtig, um vorhandene Defizite von KursteilnehmerInnen auszugleichen, damit sie sinnvoll an einem Fachbildungsmodul teilnehmen können.

Es gilt, sowohl unpassende Modulzuordnungen als auch inhaltliche Überforderungen zu vermeiden. Die bisherige praktische Erfahrung zeigt, dass die Eingangsvoraussetzungen der TeilnehmerInnen und der Anspruch des Konzeptes teilweise auf unterschiedlichen Ebenen

angesiedelt sind.³⁴ Die TeilnehmerInnen sind mit den Inhalten, mit der Menge an Inhalten in der verfügbaren Zeit häufig überfordert. Bei gleichen Inhalten braucht es mehr Zeit, oder man reduziert die Inhalte.

Bei der Gruppenbildung sollten außerdem die unterschiedlichen Lernvoraussetzungen und Lernerfahrungen der potenziellen TeilnehmerInnen berücksichtigt werden. Je nach individueller »Nähe« zum Lernen können Lerngeschwindigkeit, Aufnahmefähigkeit usw. sehr unterschiedlich sein und unterschiedliche Lehr- und Lernmethoden eine große Rolle spielen.³⁵

5.3.3 Einbindung der Praktikumsbetriebe

In einem weitergehenden Ansatz wird vorgeschlagen, dass die Unternehmen bei der Auswahl der TeilnehmerInnen für die Fachkurse schon von Beginn an einbezogen werden und mitwirken. Durch eine Art »Betriebliches Screening« könnten sie durch praktische Erprobung am Arbeitsplatz (oder einer einem Assessment vergleichbaren Vorgangsweise) dabei unterstützen, festzustellen, welche Potenziale für die angestrebte bzw. vorgesehene Weiterbildung vorhanden sind. Diese Beteiligung soll mit einer Praktikumszusage verbunden werden.

Noch weitergehend könnte – ähnlich wie bei Implacement-Stiftungen – eine arbeitssuchende Person von einem Betrieb unter der Voraussetzung bereits angestellt werden, dass der New-Skills-Fachkurs besucht und absolviert wird. Gleichzeitig könnte in diesem Modell bereits während der Weiterbildung eine vertiefende praktische Einbindung im Unternehmen erfolgen.

5.4 Bewerbungstraining

Die in den Fachkursen als Modul vorgesehenen Bewerbungstrainings werden von den ExpertInnen überwiegend als wichtig eingestuft, weil es für die TeilnehmerInnen entscheidend ist, auf den Erstkontakt in der Bewerbung vorbereitet zu werden. Oft genug scheitern fachlich geeignete Personen daran, dass sie im Bewerbungsprozess keinen guten »Ersten Eindruck« vermitteln können.

Die Bewerbungstrainings sollten eine realistische Vorbereitung auf Bewerbungsprozesse sein. Dabei sollten gegebenenfalls auch ein Assessment-Center-Training und eine Testvorbereitung einbezogen werden. Die TeilnehmerInnen sollten wissen, was tatsächlich auf sie zukommen kann, ebenso sollten sie mit Stresssituationen umgehen können. Nach Ansicht vieler

34 Sinngemäßes Zitat eines Vertreters im Workshop: »Wir wollen, dass die Arbeitssuchenden fliegen, obwohl sie nicht einmal ordentlich laufen können.«

35 Das Alter der TeilnehmerInnen kann dabei eine Rolle spielen, muss aber nicht.

Workshop-TeilnehmerInnen sollten Bewerbungstrainings in den New-Skills-Fachkursen daher auch nach Möglichkeit von Personen aus der Wirtschaft (PersonalistInnen, RecruiterInnen) durchgeführt werden, oder diese sollten zumindest als Gastvortragende eingeladen werden.

5.5 Qualifikation der TrainerInnen

Die geforderten Grundqualifikationen der TrainerInnen folgen einem Richtliniensystem des AMS. Besonders im Zusammenhang mit den Fachmodulen stellt sich dabei aber die Problematik, dass (sinnvollerweise) erwartet wird, dass PraktikerInnen als TrainerInnen zur Verfügung stehen. Wie die Erfahrung von Weiterbildungseinrichtungen zeigt, können diese PraktikerInnen häufig aber die vom AMS geforderten Mindestanforderungen in den Bereichen »Gender- und Diversity-Qualifikationen« sowie »Pädagogische Ausbildungen« nicht erfüllen. Es ist schwer, FachtrainerInnen zu finden, die bereit sind, die erforderlichen Schulungen nachzuholen, weil der damit verbundene Aufwand für sie in keiner Relation zum Nutzen (Einkommen) steht. Das führt immer wieder zur paradoxen Situation, dass FachtrainerInnen aus der betrieblichen Praxis, die in Unternehmensschulungen und frei finanzierten Lehrgängen höchst erfolgreich eingesetzt werden, in den vom AMS finanzierten Schulungen nicht einsetzbar sind. Dadurch werden die Möglichkeiten, PraktikerInnen in den Trainings einzusetzen, erheblich eingegrenzt, und es gehen vielfach FachexpertInnen als TrainerIn verloren, weil es sich für sie nicht auszahlt, diese Nachweise zu erbringen. Auch von den Weiterbildungseinrichtungen wird deshalb vorgeschlagen, ein deutlich stärkeres Augenmerk auf das fachliche Know-how als Grundqualifikation zu legen und die Aspekte »Pädagogische Ausbildungen«, »Gender- und Diversity-Qualifikationen« als wünschenswerte, aber nicht zwingende Zusatzqualifikationen auszuweisen.

Gleichzeitig braucht es speziell für die Zielgruppe der New-Skills-Fachkurse auch in den Fachmodulen TrainerInnen mit pädagogischer und psychosozialer Ausbildung, die in individuellen Problemsituationen oder auch bei Gruppenkonflikten adäquat reagieren und intervenieren können. Bei einer flexiblen Gestaltung der TrainerInnen-Teams schließt das eine das andere auch keinesfalls aus.

5.6 Sozialpädagogische Betreuung & Persönlichkeitstraining

Grundsätzlich wird die sozialpädagogische Betreuung häufig unterschätzt. Der Aufwand, der damit verbunden ist, ist in der Regel viel höher als gemeinhin angenommen wird, handelt es sich bei den KursteilnehmerInnen doch vielfach um Personen, die schon länger keine Weiterbildung in Anspruch genommen und daher Schwierigkeiten mit Lernen haben oder unter Umständen auch schon länger nicht in Beschäftigung waren. Teilweise sind damit unterschiedliche soziale Problematiken (Verschuldung, familiäre Probleme usw.) verbunden, die sich massiv auf den Lernerfolg und letztlich auf den Vermittlungserfolg auswirken können.

Die sozialpädagogische Betreuung und das Persönlichkeitstraining werden aber nicht nur im Hinblick auf die erfolgreiche Absolvierung der Weiterbildung als wertvoller Beitrag verstanden, sondern insbesondere auch im Hinblick auf die Entwicklung sozialer Kompetenzen und den Umgang miteinander im künftigen Arbeitsalltag.

Die stärkere Schulung sozialkommunikativer Kompetenzen spielt praktisch in allen Unternehmensbereichen eine zentrale Rolle, ob im klassischen Büroalltag, auf der Baustelle, in der industriellen Fertigung usw., besonders auch in der Arbeit mit Personen mit unterschiedlichen sozialen und kulturellen Hintergründen.³⁶ In der Methodik sollte das Persönlichkeitstraining – wie im Grunde alle Module – sehr praxisorientiert anhand der tatsächlichen Anwendung erfolgen und nicht in der theoretischen Vermittlung stehenbleiben. Wiederholt wird auch hervorgehoben, dass Persönlichkeitstraining kein in sich abgeschlossenes Modul sein kann, sondern situationsangepasst integriert in allen Modulen erfolgen muss. Das stellt natürlich an die TrainerInnen entsprechende Anforderungen (siehe Kapitel 5.5).

5.7 Gestaltung der Weiterbildung

Eine strukturelle Frage ist, wie die Kurse zeitlich und inhaltlich strukturiert werden, damit die TeilnehmerInnen nicht überfordert werden. Dabei gilt es zu bedenken, dass das Programm für Personen gestaltet ist, die länger keine Lernerfahrungen hatten. Es gilt also z. B., unterschiedliche Lerngeschwindigkeiten zu berücksichtigen, um auch diesen Personen eine Chance zu geben, sich wieder auf Lernen einzustellen.

Gleichzeitig wird aber betont, dass die TeilnehmerInnen auch gefordert werden müssen, weil sie dann im Arbeitsalltag ebenfalls gefordert werden.

5.8 Weitere Anregungen

- **Planungsarbeit:** In der inhaltlichen wie auch in der strukturellen Planung der Weiterbildungen sollten regionale betriebliche Strukturen stärker berücksichtigt werden, bekannte Qualifikationsanforderungen der regionalen Betriebe sollten also in die Planung Eingang finden.
- **Verhältnis der Module zueinander:** In den verschiedenen Modulkatalogen sollte die inhaltliche und zeitliche Gewichtung einzelner Module zueinander kritisch geprüft werden.

36 So wurde beispielsweise das Thema »Konfliktbewältigung im Team« in einem Workshop besonders hervorgehoben: »Was macht man im Konfliktfall, damit die Konflikte nicht verstärkt werden, sondern gelöst werden?«

- **Durchlässigkeit:** Eine mögliche Durchlässigkeit in Richtung »FacharbeiterInnen-Abschluss« sollte geprüft werden: Die Modulstruktur würden sich anbieten, um modular zum FacharbeiterInnen-Abschluss zu führen.
- **Vernetzung der Module:** In den Modulkatalogen sollten noch stärker »Vernetzungsempfehlungen« – welche Module in Kombination sinnvoll sind – eingebaut werden. Dazu gehört auch, verstärkt modulübergreifend zu denken.
Als konkrete Hilfestellung für die Kursplanung wird eine grafische Modulübersicht mit einer Darstellung der Abhängigkeiten, Verhältnisse und Optionen vorgeschlagen. Hilfreich könnten dazu auch Beispiel-Timelines sein, wie sich eine Weiterbildung tatsächlich zusammensetzen kann.
- **Auffrischungen:** Neu Gelerntes wird oft nach einer gewissen Zeit wieder abgelegt. Hier sollten regelmäßige Auffrischungen zur Absicherung des neuen Wissens bzw. der neuen Kompetenzen erfolgen.
- **Ausgewogenheit zwischen fachlichen Inhalten und Soft Skills:** Es wird vielfach als sehr wichtig angesehen, dass eine gute Balance zwischen der Vermittlung von sozialen Kompetenzen, persönlichkeitsbildenden Inhalten und den eigentlichen Fachinhalten erreicht wird. Als besonders relevant wird dazu angemerkt, dass es meist leichter ist, MitarbeiterInnen in Fachkurse zu bekommen als in persönlichkeitsbildende Kurse, in den sozialen Kompetenzen aber häufig Entwicklungspotenzial festgestellt wird. Daher ist eine gute »Durchmischung« in den New-Skills-Fachkursen von großer Bedeutung.

6 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

6.1 Zusammenfassende Empfehlungen für die Modulkataloge und die Kursgestaltung

Aus den Workshops und ExpertInneninterviews resultiert eine Reihe von Überlegungen und Vorschlägen, die weitgehend in den vorangegangenen Kapiteln detaillierter ausgeführt wurden und nachfolgend nochmals zusammengefasst werden:

- **Modulstruktur weiter optimieren:**
 - Detaillierungsgrad und Gewichtung der Inhalte in den Modulkatalogen kritisch prüfen;
 - Schwerpunkte setzen und kennzeichnen;
 - kürzere Module, um Kombinationsmöglichkeiten zu verbessern;
 - die Kombinationsmöglichkeiten und etwaige Empfehlungen daraus stärker herausarbeiten;
 - eventuell Kennzeichnung des Anforderungsniveaus.
- **Kursplanung:**
 - zeitliche und inhaltliche Flexibilität der Modulkataloge in der Kursgestaltung zielgruppenorientiert nutzen;
 - stärkere Berücksichtigung von regionalen Gegebenheiten und Anforderungen bei der Kursplanung;
 - zielgruppenorientierte Schwerpunktsetzungen;
 - nicht nur Querschnittskurse anbieten, sondern auch die Möglichkeit von Schwerpunktkursen vorsehen;
 - inhaltlich ist weniger manchmal mehr;
 - Inhalte bewusst auch auf Überblicke reduzieren.
- **Leistungsfeststellung & Zertifikate – Kompetenzorientierung:**
 - kompetenzorientierte Formulierung der Inhalte, und zwar einschließlich Abgrenzung zwischen Kenntnissen und Fertigkeiten;
 - Leistungsfeststellung und damit verbundene Zertifikate zwingend vorsehen;
 - Anrechenbarkeit von Modulen auf andere Ausbildungen oder Zertifizierungen.
- **Zielgruppenfrage:**
 - Zielgruppe weiter schärfen, so etwa durch Skizzierung von Berufsbildern bzw. Berufsfeldern, die betroffen sind;
 - alternative Zielgruppen andenken, um kritische TeilnehmerInnenzahlen zu erreichen: fachbereichsübergreifend, Einbeziehung von »verwandten« Bereichen;
 - Zugänge für Beschäftigte zu den Fachkursen.

- **Praxisanteile:**
 - Praktikum ausbauen;
 - Unternehmen von Beginn an einbeziehen;
 - Praxisbezug in den Präsenzphasen sicherstellen, und zwar durch eine laufende Verzahnung von Theorie- und Praxisphasen;
 - vertiefende Module stark am betrieblichen Bedarf orientieren.
- **Gruppenbildung:**
 - besonderes Augenmerk auf homogene Gruppenbildung: einheitliche Eingangsvoraussetzungen;
 - Betriebe bei der TeilnehmerInnenauswahl einbeziehen;
 - Modulkombinationen auf die Zielgruppe abstimmen;
 - Durchlässigkeit in Richtung von FacharbeiterInnen-Abschlüssen ermöglichen;
 - eventuell die Fachkurse für jüngere und ältere TeilnehmerInnen splitten, um besser auf unterschiedliche Lernvoraussetzungen eingehen zu können (Lerngeschwindigkeit, Aufnahmefähigkeit etc.).³⁷
- **TrainerInnenqualifikation:**
 - TrainerInnen aus der betrieblichen Praxis verstärkt einsetzen;
 - unrealistische (formale) Anforderungen im Bereich von pädagogischen Kompetenzen sowie Gender- und Diversity-Kompetenzen reduzieren.

6.2 Projektbezogene bzw. AMS-bezogene Anregungen

Einige der Feststellungen und Anregungen in den Follow-up-Workshops beziehen sich – unabhängig von den Modulkatalogen und Fachkursen – allgemein auf das New-Skills-Projekt bzw. die Leistungen des AMS.

6.2.1 Einfache und nachhaltige Organisationsstrukturen

Die Prozesse und Zusammenhänge in der Administration sind so komplex und teilweise unlogisch, dass hier extrem viel an Energie verlorengeht. Es braucht klare Organisationsstrukturen, die leicht zu verstehen sind, so u.a. hinsichtlich: Ansprechpersonen, Finanzierung, Informationsfluss, gesetzliche Grenzen und Möglichkeiten.

³⁷ Dagegen spricht, dass diese Lernvoraussetzungen nicht zwingend altersbedingt sind. Außerdem nimmt man sich damit das Potenzial des generationenübergreifenden Erfahrungslernens. Wesentlich scheint es allerdings (altersunabhängig), die bisherigen Lernerfahrungen und Lernvoraussetzungen bei der Bildung homogener Gruppen zu berücksichtigen.

Auch Qualifizierungsverbünde³⁸ im Rahmen der AMS-Beschäftigungsförderung müssen nachhaltiger agieren. Oft werden Verbünde eingerichtet, dann ein-, zweimal Programme durchgeführt, und dann läuft ein Verbund wieder aus.

6.2.2 Prozess regionalisieren

Besonders in den ExpertInneninterviews wird immer wieder eine Regionalisierung des Projektes vorgeschlagen. Damit könnten auch UnternehmensvertreterInnen, für die eine Anreise nach Wien zeitlich schwer möglich ist, in das Projekt einbezogen werden und über diesen Weg der regional teils unterschiedliche Bedarf und die regional durchaus unterschiedlichen Wahrnehmungen besser abgebildet werden.³⁹

Die Bedeutung einer stärkeren Regionalisierung unter besonderer Berücksichtigung der westlichen Bundesländer lässt sich auch daran zeigen, dass sich an den bisherigen Workshops (aber auch an den ExpertInneninterviews) vor allem UnternehmensvertreterInnen aus den östlichen und südlichen Bundesländern beteiligt haben.

6.2.3 Optimierung der Informationsarbeit über das New-Skills-Projekt

Die Informationsarbeit über das New-Skills-Projekt sollte weiter verbessert und intensiviert werden. Viele Betriebe wissen zu wenig über die Initiative. Das bloße »Abladen« der Ergebnisse auf einer Webseite reicht dazu noch nicht aus.

Grundsätzlich braucht es eine sehr breitgestreute Kommunikation (beispielsweise macht das Beratungsprogramm Fit2work auch Werbespots). Dabei sollten die Begrifflichkeiten so gewählt werden, dass sie auch verstanden werden und in Erinnerung blieben.⁴⁰ Die Kommunikation und Information über die persönliche Ansprache durch die jeweiligen KundenbetreuerInnen im Service für Unternehmen (SfU; www.ams.at/sfu) des AMS ist vermutlich ein erfolversprechender Weg. Im Kontakt zum SfU kann die Initiative aber auch vom Unternehmen selbst ausgehen. Wie sich anhand der Diskussionen in den Workshops zeigt, ist aber auch das SfU anscheinend noch zu wenig bekannt bzw. stellt sich die Frage, ob in den Unternehmen alle möglicherweise relevanten und interessierten Stellen hinreichend über dieses Angebot des AMS Bescheid wissen.

38 Die Internet-Adressen der Qualifizierungsverbünde in den einzelnen Bundesländern sind im Anhang 3 aufgeführt.

39 Eine Variante des Vorschlages sieht vor, Bundesländersitzungen durchzuführen, die von regionalen Beauftragten organisiert werden und ein zentrales Treffen in Wien, an dem diese Beauftragten teilnehmen und sich austauschen.

40 Zur Diskussion gestellt wird, ob sich unter den Begriffen »New Skills« oder »Standing Committee« die Zielgruppen hinreichend etwas vorstellen können.

Gleichzeitig fehlt vielen Betrieben immer noch das Bewusstsein für die Bedeutung von Weiterbildung und Höherqualifizierung von Arbeitsuchenden und Beschäftigten und für den Beitrag, den sie dazu leisten sollten. Hier muss verstärkt der direkte Zugang zu den Betrieben gesucht werden, um diese gezielt zu informieren.

Neben dem AMS selbst kommen dabei auch anderen beteiligten Institutionen spezifische Rollen zu:

- Die Arbeiterkammern könnten ihre Zugänge über die Betriebsräte nutzen.
- Die Wirtschaftskammern könnten die Arbeitskreise in den Bundesländern zur Informationsverbreitung nutzen.
- Die Industriellenvereinigung könnte noch stärker mit den Personalverantwortlichen arbeiten.

Wichtig für einen nachhaltigen Erfolg des Programmes wäre außerdem die »Eigenwerbung« für das Projekt durch erfolgreiche AbsolventInnen. Wenn sich diese im Bewerbungsprozess gut präsentieren und bei den Verantwortlichen in den Arbeitgeberbetrieben einen nachhaltigen Eindruck hinterlassen, wird über kurz oder lang ein positiver Zusammenhang mit den New-Skills-Fachkursen hergestellt.

6.2.4 Berufskundliches Know-how für AMS-MitarbeiterInnen

Die raschen Veränderungen und Entwicklungen in den verschiedenen Unternehmensclustern stellen die AMS-MitarbeiterInnen, so z. B. im SfU-Bereich, vor die Herausforderung, ihr berufskundliches Wissen zu verstärken und laufend auf den letzten Stand zu bringen. Gilt es doch einerseits, mit den Unternehmen auf Augenhöhe kommunizieren zu können, und andererseits, Arbeitsuchende immer gezielter in geeignete Arbeitsverhältnisse oder Weiterbildungen zu vermitteln. Dazu muss von den AMS-MitarbeiterInnen in den jeweiligen Berufsbereichen das Fachvokabular hinreichend beherrscht werden, um die Anforderungen der Unternehmen zu verstehen. Dann können auch die Planung von Fachkursen und die Vermittlung von KursteilnehmerInnen besser funktionieren.

6.3 Allgemeine Feststellungen und Schlussfolgerungen

Im Zuge der Diskussionen in den Follow-up-Workshops sind naturgemäß immer wieder auch Themen zur Sprache gekommen, die über die strukturelle und inhaltliche Gestaltung der Modulkataloge und Fachkurse und über die Entwicklungen im Qualifikationsbedarf in den Unternehmen hinausgehen.

Diese Themen betreffen sowohl bildungs- als auch arbeitsmarktpolitische Entwicklungen und Rahmenbedingungen und werden nachfolgend kurz zusammengefasst.

6.3.1 Fachkräftebedarf – Fachkräftemangel

Der postulierte Fachkräftemangel wird fast reflexhaft häufig auf die demographische Entwicklung und dabei auf den Rückgang der Zahl Jugendlicher und damit der potenziellen BerufseinsteigerInnen zurückgeführt. Parallel spielt der in den nächsten Jahren deutliche Anstieg der altersbedingten BerufsaussteigerInnen eine erhebliche Rolle. Nicht nur die Alterskohorte der Jugendlichen (gemessen an der Zahl der 15-Jährigen) wird gemäß den Bevölkerungsprognosen der Statistik Austria bis etwa 2016 weiter sinken und dann auf niedrigem Niveau stagnieren,⁴¹ sondern auch die Alterskohorte der Personen im Haupterwerbsalter (20- bis 60-Jährige) wird ab 2018 nachhaltig und deutlich zu sinken beginnen.⁴²

Aufgrund der demographischen Entwicklung wird vielfach jetzt bereits ein deutlicher Rückgang bei den Bewerbungen für Lehrstellen festgestellt. Verstärkt wird diese Entwicklung durch einen Trend hin zu weiterführenden Schulen, dabei zurzeit vor allem in Richtung der allgemeinbildenden Schulen. Von den betrieblichen ExpertInnen wird befürchtet, dass dadurch auch berufsbildende Schulen und insbesondere die HTLs mit sinkenden SchülerInnenzahlen rechnen müssen.

Der Fachkräftemangel ist aber nur zum Teil der demographischen Entwicklung geschuldet. Einen weiteren Erklärungsansatz liefert der Umstand, dass die Anforderungen an Fachkräfte laufend steigen (sowohl hinsichtlich fachlicher als auch sozialer Kompetenzen), und die Anforderungen der Unternehmen und Qualifikationen der Arbeitsuchenden immer häufiger nicht zusammen passen. Daraus resultiert auch der scheinbare Widerspruch, dass Fachkräfte gesucht werden, gleichzeitig aber Arbeitsuchende nicht vermittelt werden können. Was für Arbeitsuchende allgemein gilt, gilt für Lehrstellensuchende im Besonderen.⁴³

In einigen Clustern verursacht ein eher schlechtes Image der Branche als Arbeitgeber Probleme bei der Ansprache potenzieller InteressentInnen. Auch die zum Teil relativ hohe Fluktuation in manchen Bereichen kann auf Imageprobleme, ungünstige Arbeitsbedingungen und mangelnde (oder schlecht kommunizierte) Entwicklungsperspektiven zurückgeführt werden. Kritisiert wird, dass in vielen Bereichen in der öffentlichen Wahrnehmung überwiegend die

41 Vgl. Dornmayr, H./Nowak, S. 2013, Seite 37f.

42 Ebenda, Seite 98f.

43 Dass trotz Fachkräftemangel viele Jugendlichen keinen geeigneten betrieblichen Ausbildungsplatz finden, ist nur oberflächlich betrachtet ein Paradoxon. Zum einen spielt auch hier der Umstand eine Rolle, dass die Erwartungen/Anforderungen der Unternehmen und die Voraussetzungen der Lehrstellensuchenden häufig nicht zusammen passen (oder als nicht zusammen passend wahrgenommen werden), zum anderen bestehen in der demographischen Entwicklung erhebliche regionale Unterschiede. Einige größere Städte und insbesondere Wien verzeichnen entgegen dem nationalen Trend deutliche Anstiege der Zahl Jugendlicher (vgl. Statistik Austria: Bevölkerungsprognose). Ein Blick auf den Lehrstellenmarkt zeigt, dass im April 2014 insgesamt eine Lücke von 1.409 Lehrstellensuchenden zwischen den beim AMS gemeldeten Lehrstellensuchenden und den gemeldeten offenen Lehrstellen bestand, davon entfielen 72 Prozent (1.019) auf Wien, während Bundesländer, wie z. B. Salzburg oder Tirol, einen deutlichen Überhang offener Lehrstellen verzeichnen (vgl. AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation /ABI (Hg.), Mai 2014).

Schattenseiten bestimmter Branchen kommuniziert werden (z. B. im Tourismus oder im Handel). Hier gilt es zur Hebung der Attraktivität, verstärkt die vielen positiven und interessanten Dinge hervorzuheben. Zum Teil muss es auch gelingen, die positiven Seiten an den scheinbaren Nachteilen (z. B. Wochenendarbeit im Tourismus) zu vermitteln.

Um diesen Herausforderungen verstärkt zu begegnen, werden unterschiedliche Ansätze auf Seiten der Arbeitgeber vorgeschlagen. Als besonders wichtig für die Ansprache potenzieller Lehrlinge wird eine aktive und verstärkte Beteiligung der Betriebe an »Berufspraktischen Tagen« gesehen. Bekommt man die Jugendlichen erst einmal in die Betriebe, besteht auch die Chance, das Ausbildungs- und Arbeitsplatzangebot attraktiv darzustellen.

Eine Antwort auf die Herausforderung sinkender Zahlen jugendlicher Berufs- bzw. AusbildungseinsteigerInnen muss auch darin gesucht werden, jene Jugendlichen besser in die Ausbildung zu integrieren, die bisher keinen betrieblichen Ausbildungsplatz finden. Das erfordert bei manchen Betrieben wahrscheinlich ein gewisses Umdenken, welche Erwartungen an Jugendliche gestellt werden, wie mit Jugendlichen umgegangen wird und welche (insbesondere zeitlichen) Ressourcen für die Ausbildungsaktivitäten bereitgestellt werden.

Nimmt man den Fachkräftemangel ernst, sollte den Betrieben eine grundsätzliche Ausbildungsbereitschaft zugestanden werden. Es gilt demnach, zu analysieren, welche Unterstützungsangebote Betriebe brauchen, um ihre Ausbildungsaktivitäten aufrechtzuerhalten bzw. um Betriebe, die bisher ausbildungsinaktiv waren, den Einstieg in die Ausbildung zu ermöglichen.⁴⁴

Außerdem sind die Betriebe gefordert, in der Rekrutierung (sowohl bei Lehrlingen als auch bei Arbeitsuchenden) auf bisher weniger berücksichtigte Zielgruppen zuzugehen. Insbesondere Menschen mit kulturell anderem Hintergrund sind in vielen Bereichen unterrepräsentiert, stellen aber – regional unterschiedlich – ein enormes Potenzial dar. Damit muss allerdings oft auch noch eine interkulturelle Öffnung einhergehen. Auch im Hinblick auf vielfältigere und breitere KundInnen- und Gästeschieden gewinnt dieser Aspekt zunehmend an Bedeutung.

Für Technische Fachkräfte wird festgestellt, dass der Pool an Personen mit technischen Ausbildungen grundsätzlich immer noch zu klein ist und es noch verstärkter Anstrengungen in der Erstausbildung in technischen Bereichen geben muss, um diesen Pool zu vergrößern. In diesem Zusammenhang wird wiederholt eine bessere Berufs- und Bildungsorientierung gefordert. Gerade bei einer insgesamt sinkenden Zahl an Jugendlichen wird es umso wichtiger, dass diese Jugendlichen die für sie geeignete Ausbildung wählen, hohe Dropout-Raten reduziert werden und eine bewusste oder unbewusste falsche Steuerung der SchülerInnenströme vermieden wird.

Mit zunehmendem Fachkräftemangel erhöht sich außerdem der Bedarf, bei den vorhandenen Fachkräften die Qualität zu sichern, indem kontinuierliche Weiterbildung ermöglicht wird.

44 Neben den in Österreich ohnehin stark ausgebauten finanziellen Förderungen (vgl. www.lehre-foerdern.at) dürften dabei unterschiedliche Serviceleistungen (z. B. Coachingmodelle, Ausbildungsleitfäden) und Qualitätssicherungsprogramme eine zunehmende Bedeutung bekommen (vgl. z. B. www.qualitaet-lehre.at).

Im Hinblick auf die teils hohe Fluktuation in manchen Branchen wird die Weiterbildungsbeurteilung der Unternehmen kritisch diskutiert. Einerseits wird vielfach die Fluktuation als ein Grund für eine mangelnde Bereitschaft der Unternehmen gesehen, in die Weiterbildung ihrer MitarbeiterInnen zu investieren, weil die Gefahr groß ist, dass diese das Unternehmen bald wieder verlassen. Andererseits wird aber gerade in der Weiterentwicklung der eigenen MitarbeiterInnen und in guten Fortbildungsmöglichkeiten eine Chance gesehen, diese stärker an das Unternehmen zu binden.

6.3.2 Berufseinstieg: Zusatzangebot zur Berufsorientierung

Als große Herausforderung für jugendliche BerufseinsteigerInnen wird der unmittelbare Übergang von der Schule in die betriebliche Ausbildung bzw. den Beruf wahrgenommen. Bei Lehrlingen, aber auch bei AbsolventInnen berufsbildender Schulen wird mitunter am Beginn geradezu ein »Crash-Erlebnis« beobachtet. Der erste ernsthafte Kontakt mit der Arbeitswelt (andere Tagesroutinen, das »plötzliche« Zurechtfinden in einer Erwachsenenwelt) trifft nach Einschätzung mancher ExpertInnen die Jugendlichen relativ unvorbereitet. Je nach Berufsbereich kommt dabei auch sehr rasch unmittelbarer und intensiver KundInnenkontakt (wie z. B. im Tourismus) dazu, der zusätzlich besondere Anforderungen an Kompetenzen, wie z. B. Kommunikationsfähigkeit, KundInnenorientierung oder Konfliktfähigkeit, stellt.

In der unmittelbaren Orientierungs- und Übergangsphase in die betriebliche Ausbildung kommt mitunter noch ein strukturelles Problem dazu: Der Betrieb ist noch nicht für die Jugendlichen zuständig, die Schule fühlt sich nicht mehr zuständig, die Familie kennt sich nicht aus. In dieser Phase werden viele Energien und viel Kreativität verschwendet, und unter Umständen wird sogar Frustration aufgebaut.

Hier werden im Rahmen der Berufsorientierung Einstiegsangebote vorgeschlagen, die den Jugendlichen den Übergang von der Schule in die Ausbildung erleichtern und eine stärkere Begleitung von der Schule in die betriebliche Ausbildung ermöglichen.

- **Praxisbeispiel:** Im Projekt »Job-Fit-Tag« der Sparte »Tourismus« der Wirtschaftskammer Österreich⁴⁵ sollen künftige Lehrlinge, die knapp vor ihrem Ausbildungseinstieg stehen, in einem eintägigen Workshop auf den Einstieg in die Tourismuslehre vorbereitet werden. Themen, die dabei behandelt werden: Persönlichkeitstraining; Vom Schüler/ Von der Schülerin zum Lehrling – Was ändert sich? Erster Tag in der Ausbildung – Wie verhalte ich mich? Wie kleide/style ich mich? Was erwartet mein/meine ChefIn/ AusbilderIn von mir? Usw.⁴⁶

45 Mit Unterstützung des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (BMWF) und des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK).

46 Mehr Info unter www.ben-deinezukunft.com/83 verfügbar.

6.3.3 Zielgruppe »Ältere«

Aufgrund der unter 6.3.1 geschilderten Entwicklungen ist es ein Gebot der Stunde, die Beschäftigungsmöglichkeiten für und die Beschäftigungsfähigkeit von »älteren« MitarbeiterInnen sicherzustellen.

Dies wird nur durch ein breites Maßnahmenbündel zum Active Ageing möglich sein. Dieses wird neben früh ansetzender Gesundheitsförderung in den Betrieben, altersgerechter Neustrukturierung von betrieblichen Prozessen, Abläufen und Arbeitsplätzen, innovativen Arbeitszeitmodellen und neuen Tätigkeitsfeldern auch eine kontinuierliche Weiterbildung der »älteren« MitarbeiterInnen umfassen müssen. Ältere MitarbeiterInnen sollten sowohl unternehmensintern als auch als Arbeitsuchende permanent fachlich geschult werden, damit ihre Qualifikationen auf neuestem Stand bleiben und sichergestellt wird, dass sie nicht »am Abstellgleis landen«.

Eine Forderung, die angesichts der Entwicklung der Arbeitslosenzahlen, bei denen Ältere kontinuierlich zu den VerliererInnen zählen, paradox klingen mag, aber letztlich Teil der Lösung eines sehr komplexen Problems sein kann.

Für das AMS ist die Zielgruppe der »Älteren« ein Dauerschwerpunkt, und die Integration der betroffenen Personen in den Arbeitsmarkt stellt trotz zahlreicher spezifischer Projekte eine große Herausforderung dar. Die Schaffung altersgerechter Angebote mit einer Reduzierung körperlicher und zeitlicher Beanspruchung ist ganz besonders in stark operativen Bereichen eine Herausforderung. Zum Beispiel sind in der betrieblichen Fertigung (nochmals verstärkt im Schichtbetrieb), im Tourismus, am Bau oder auch in der Pflege die Backoffice-Bereiche, die eine flexiblere Gestaltung von Arbeit und eine Beschäftigung »Älterer« erleichtern, nicht im erforderlichen Ausmaß vorhanden.

6.3.4 Berufsausbildung und Spezialisierung

Obwohl laufend an der Aktualisierung und Modernisierung von Berufsbildern, Ausbildungsordnungen und Lehrplänen gearbeitet wird, sind einige davon relativ alt. Die Anforderungen entwickeln sich vielfach weiter. Es sollte daher generell geprüft werden, inwieweit die erarbeiteten New-Skills-Inhalte bereits durch die Ausbildungsordnungen der unterschiedlichen Lehrberufe abgedeckt werden (oder eben nicht) und wie diese New-Skills-Inhalte gegebenenfalls ins duale Ausbildungssystem (aber auch in die Lehrpläne vollzeitschulischer Berufsbildung) Eingang finden können und sollen.

Bei diesen Überlegungen soll es nicht primär darum gehen, bestehende Inhalte zwingend auszuweiten oder zu ersetzen, sondern kritisch zu reflektieren, ob eine sinnvolle Weiterentwicklung dieser Inhalte notwendig und möglich ist, die über die ohnehin laufend vorgenommene Anpassung hinausgeht. Dabei muss immer hinterfragt werden, was tatsächlich Bestandteil der Erstausbildung sein soll und welche Inhalte eher in der Weiterqualifizierung

und Spezialisierung nach Abschluss der Erstausbildung Platz finden.⁴⁷ Insbesondere gilt es zu vermeiden, dass Qualifikationsanforderungen, die eher für einzelne Branchen, Teile einer Branche, für bestimmte Regionen oder einzelne Betriebe von großer Bedeutung sind, soweit generalisiert werden, dass sie durch alle Berufsbilder und Lehrpläne abgedeckt werden müssen.

Das bedeutet, dass neben den Berufsbildern, Ausbildungsordnungen und Lehrplänen auch die Aus- und Weiterbildungsangebote regelmäßig überprüft werden sollten, die traditionell an eine Erstausbildung anschließen, wie z. B. Werkmeisterschulen und die Angebote von Bauakademien. Was findet sich in diesen Angeboten bereits, und wo gibt es noch sinnvolle Möglichkeiten und Bedarf, das Angebot zu erweitern oder zu verändern?

Grundsätzlich wäre auch zu überlegen, wieweit New-Skills-Inhalte in Zusatzmodulen, die über das Berufsbild und die eigentliche Berufsausbildung hinausgehen, als freiwillige bedarfsorientierte Weiterqualifizierung bereits während der Ausbildung angeboten werden könnten.⁴⁸ Dabei gilt es aber zu bedenken, dass die Zeit für diese (oft überbetrieblichen) Ausbildungen sehr begrenzt ist.

Generell geht die Einschätzung der Qualifikation junger BerufseinsteigerInnen bei den betrieblichen ExpertInnen deutlich auseinander. Während von den einen bemängelt wird, dass den BewerberInnen – auch mit akademischem Abschluss – fachliche Kenntnisse fehlen, stellen andere fest, dass die Qualität der Kenntnisse und Fertigkeiten von SchülerInnen (BMHS) und Lehrlingen zunimmt. So wird den Jugendlichen mehr Medienkompetenz beschieden und dass sie mit IT (Hard- und Software) besser umgehen können. Auch bei Fremdsprachenkompetenzen (vor allem Englisch) wird in internationalen Vergleichen den österreichischen Jugendlichen (bzw. den ÖsterreicherInnen generell) ein gutes Zeugnis ausgestellt.⁴⁹

Nach Einschätzung einiger ExpertInnen wird es generell schwieriger, auf die sich schnell verändernden Trends in der Ausbildung zu reagieren. Daher wird es notwendig, Ausbildungen stärker berufsbegleitend zu gestalten, damit auf solche Veränderungen in der Verknüpfung mit der Praxis flexibler eingegangen werden kann.

Eine weitere Herausforderung wird darin gesehen, dass nicht nur die Berufsbilder und Lehrpläne ständig neuen Gegebenheiten angepasst werden müssen, sondern, dass vor allem auch die Lehrkräfte und AusbilderInnen am neuesten Stand gehalten werden müssen.

47 Je stärker die Spezialisierung bereits während der Erstausbildung erfolgt, desto eher besteht die Gefahr der Unvermittelbarkeit, wenn die jeweilige Spezialisierung am Arbeitsmarkt nicht mehr benötigt wird. Deshalb scheint es durchaus sinnvoll, dass tiefere Spezialisierungen erst in der Weiterbildung ansetzen bzw. als Zusatzausbildung in einer verlängerten Ausbildung, die bereits auf einer vollberuflichen Qualifizierung aufsetzt (etwa Spezialmodule bei Modullehrberufen).

48 Ein Ansatz, der beispielsweise in Bauakademien bereits realisiert wird.

49 Vgl. »Österreich bei Englisch-Kenntnissen vor Deutschland«. DiePresse.com vom 5. November 2013. <http://diepresse.com/home/bildung/weiterbildung/1472483/Osterreich-bei-Englischkenntnissen-vor-Deutschland> [14. Mai 2014].

6.3.5 Um- und Aufqualifizierung

In vielen Bereichen sollte es in den Weiterbildungsmaßnahmen des AMS nicht nur darum gehen, Arbeitsuchende höherzuqualifizieren, um sie vermitteln zu können. Viele Betriebe stehen vor der Herausforderung, das eigene Fachpersonal höherzuqualifizieren und geringqualifizierte Personen nachzuschulen. Hier werden dringend Angebote benötigt, um diese Prozesse zu unterstützen.

- **Praxisbeispiel:** Opel steht vor der Herausforderung, die eigenen MaschinenbedienerInnen zu InstandhalterInnen höherzuqualifizieren, da es am externen Arbeitsmarkt nicht hinreichend Personen mit dieser betriebspezifisch geforderten Qualifikation gibt. Es gibt aber am betriebsinternen Arbeitsmarkt von Opel zahlreiche Geringqualifizierte, die man zu MaschinenbedienerIn qualifizieren könnte.

Allerdings wird durch die Höherqualifizierung von FacharbeiterInnen nicht zwingend Platz für Geringqualifizierte geschaffen, wie es im obigen Praxisbeispiel angenommen wurde. Diese Arbeitsplätze werden vielfach durch Automatisierung wegfallen. Eine nachhaltigere Beschäftigungssicherung für Geringqualifizierten müsste daher über die Umqualifizierung zu FacharbeiterInnen erfolgen anstatt über kurzfristige Aufqualifizierungen.

6.3.6 Betriebliche Weiterbildung – »Upgrade« für Beschäftigte

Gefragt sind innovative Ansätze für ein betriebliches MitarbeiterInnen-«Upgrade». Wesentliche Determinanten sind dabei sowohl die zeitliche und organisatorische Gestaltung als auch die Kostenfrage. Insbesondere gilt es, betriebliche Zyklen besser zu nutzen. Es gibt Saisonen, in denen viele MitarbeiterInnen im Betrieb unabhkömmlich sind, es wird aber auch Unternehmen geben, die zur selben Zeit keine Hochsaison haben. Aus diesem Mix könnten »Kritische Massen« an Arbeitskräften für Weiterbildungsangebote gebildet werden, die erforderlich sind, damit Kurse überhaupt zustande kommen.

Im Hinblick auf eine optimale Nutzung der Weiterbildungsressourcen wurde in einem Workshop vorgeschlagen, dass betriebliche, überbetriebliche und regionale Projektverantwortliche und ProjektbetreuerInnen für das »Upgrade« eingesetzt werden. Es sollte eine Person geben (*»einen Kümmerner«*, O-Ton Workshop), die dafür verantwortlich ist, Weiterbildungsprojekte zu initiieren, zu organisieren, voranzutreiben und die Betriebe zur Teilnahme zu motivieren. Eine betriebsübergreifende Unterstützung, z.B. in Clustern oder Qualifizierungsverbänden, scheint dazu besonders wichtig. Es gibt auch durchaus funktionierende Beispiele, allerdings auch solche, in denen es nicht funktioniert. Oft mangelt es an der Finanzierung. Um die Attraktivität von Kursen zu steigern, spielt (besonders bei Klein- und Mittelbetrieben) die Kostenübernahme durch »Dritte« eine gewisse Rolle.

Weiterbildungen sollten für die unterschiedlichen Qualifikationsniveaus und Altersgruppen angeboten werden und leicht administrier- und einsetzbar sein. Sie müssen am Puls der Zeit und am Markt orientiert sein und den raschen Wandel berücksichtigen.

Nachfolgend werden einige Aspekte beschrieben, die die betriebliche Weiterbildung wesentlich beeinflussen, behindern oder fördern können.

Nutzung technologischer Möglichkeiten

Eine große Rolle spielt die stärkere Nutzung von technologischen Möglichkeiten. Es werden immer mehr Programme angeboten, die auf »Web-Based-Training« basieren, immer besser werden und mit denen viele Inhalte sehr flexibel transportiert werden können. Häufig ist an Grundlagen nur Lesen, Schreiben und der Umgang mit einer Computermaus erforderlich. Diese Angebote sind sehr flexibel, können einfach organisiert und zeitlich flexibel in den betrieblichen Alltag eingebunden werden.

Um die Attraktivität solcher Angebote zu erhöhen, können sie z. B. mit Wettbewerben verknüpft werden. Dadurch kann ein zusätzlicher Motivationsfaktor eingebracht werden.

Manche dieser Programme sind technisch relativ komplex und brauchen ExpertInnen, die sie integrieren können, andere sind aber sehr einfach und müssen nur noch inhaltlich befüllt werden, sind jederzeit verfügbar und aufrufbar.

Weiterbildungsmotivation der MitarbeiterInnen

Schulungen werden von MitarbeiterInnen teilweise noch als »Bestrafung« verstanden. Man wird auf Schulung geschickt, weil man etwas nicht kann oder etwas schlecht gemacht hat. Durch positives, wertschätzendes Feedback sollte ein Umdenkprozess eingeleitet werden. Schulungen/Weiterbildungen sollten zunehmend als Auszeichnung, als Belohnung kommuniziert und verstanden werden. Führungskräfte sollten dabei als Vorbild fungieren, indem sie selbst Weiterbildung in Anspruch nehmen.

In der betrieblichen Weiterbildung wird noch zu wenig auf die einzelne Person eingegangen. Durch die Auseinandersetzung mit dem/der Einzelnen (Stärkung der Persönlichkeit) ist sehr viel an Entwicklung möglich. Wichtig wäre es, von der Defizitorientierung wegzukommen. Es wird noch viel zu wenig auf das Positive und auf das, was gut funktioniert, eingegangen.⁵⁰

In MitarbeiterInnengesprächen können Zielvereinbarungen festgelegt werden, welches Ausmaß an Weiterbildung in welchem Zeitraum absolviert werden soll. Es liegt dann auch an den jeweiligen PersonalistInnen, für die MitarbeiterInnen die Möglichkeiten zu schaffen, die Weiterbildungen tatsächlich zu absolvieren. Inhaltlich sollte transparent kommuniziert werden, welche Themen für das Unternehmen besonders relevant sind und was erwartet wird.

50 O-Ton aus den Workshops: »Durch Beifall werden die besten Ergebnisse erzielt!«

- **Praxisbeispiel:** Bei Accor wurde ein Schulungspass für MitarbeiterInnen eingeführt, mit dem die MitarbeiterInnen Kurse »sammeln«. Das hat die MitarbeiterInnen untereinander extrem motiviert, und sie haben plötzlich verstanden, dass sie Weiterbildungen machen dürfen (positiv konnotiert) und nicht müssen (negativ konnotiert).

Zeitfaktor »Weiterbildung«

Zeitliche Möglichkeiten spielen de facto eine große Rolle bei der Entscheidung, ob Weiterbildung angeboten wird. Bei knappen Personalressourcen ist es häufig ein Problem, die MitarbeiterInnen auf Schulung zu schicken; auch dringend notwendige Weiterbildungen werden dann immer wieder hinausgeschoben.

Die raschen Veränderungen machen es aber unumgänglich, dass auch bei knappem Beschäftigtenstand MitarbeiterInnen geschult werden. Um dabei auf die für Schulungsangebote erforderliche (bzw. kosteneffiziente) Anzahl an TeilnehmerInnen zu kommen, kann es sinnvoll sein, sich z. B. in Qualifizierungsverbänden mit anderen Unternehmen zusammenzuschließen.

Gleichzeitig gilt es, Dienstpläne so zu gestalten, dass die MitarbeiterInnen auch in der Arbeitszeit entsprechende Angebote nutzen können.

Organisatorische Aspekte

Der Zugang zu den Möglichkeiten, die das AMS bietet, z. B. über das Service für Unternehmen (SFU), muss verbessert werden. Angebote wie Bildungskarenz, Altersteilzeit, Qualifizierungsverbände usw. sind zum Teil wenig bekannt und werden daher wenig in Anspruch genommen. Vielfach werden sie auch als zu bürokratisch, zu kompliziert und zu wenig flexibel in der Abwicklung der Kurse wahrgenommen. Optimierter Informationsfluss und flexiblere, weniger bürokratische Gestaltungsmöglichkeiten wären hier wünschenswert; eventuell auch die direkte Kontaktmöglichkeit über eine Website zu den Angeboten des AMS (z. B. Kennzeichnung von Kursen, in denen noch Plätze frei sind).

Weiterbildung durch Learning by Doing – Praxisbeispiel

Im Kunststoffcluster wurde ein Kooperationsprojekt im Entwicklungsbereich durchgeführt, bei dem es darum ging, große Produzenten mit kleineren Dienstleistern zusammenzubringen. Zehn große Unternehmen haben sich mit zehn kleineren Dienstleistern zusammengeschlossen und anhand von konkreten Fallbeispielen durch Learning by Doing an einem konkreten Produkt die Weiterqualifizierung der kleinen Dienstleister betrieben. Die Fallbeispiele standen dabei im Zusammenhang mit Produktentwicklung und Simulation.

Es kann damit gemeinsam Wissen aufgebaut werden, das dann zuerst regional umgesetzt wird, mitunter aber auch in eine breitere Entwicklung geht und damit ganz wesentlich zur Wertschöpfung beiträgt. Das Verhältnis zwischen den Unternehmen entwickelt sich dabei von einem Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnis in Richtung einer echten Partnerschaft und ermöglicht vor allem den kleineren Unternehmen eine Weiterentwicklung.

6.3.7 Anrechnung schulischer Ausbildung auf Lehrberufe

Durch einen Erlass des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ)⁵¹ vom 28. Februar 2013⁵² wurde eine Klarstellung zur Anrechnung von schulischen Ausbildungen auf Lehrausbildungen getroffen. In diesem Erlass wird definiert, welche schulischen Ausbildungen mit welchen Lehrausbildungen gleichzuhalten sind und damit mit AbsolventInnen der jeweiligen schulischen Ausbildung kein Lehrverhältnis eingegangen werden darf. Gleichzeitig regelt der Erlass, dass die Verwandtschaftsverhältnisse zwischen den Lehrberufen auch auf die schulischen Ausbildungen entsprechend anzurechnen sind.⁵³ Dadurch kommt es in einigen Fällen zu Situationen, die nach Ansicht betrieblicher ExpertInnen eine Ausbildung von AbsolventInnen bestimmter berufsbildender Schulen in verwandten Lehrberufen nicht mehr in ausreichendem Ausmaß zulässt. So wird beispielsweise angeführt, dass HotelfachschulabgängerInnen oder AbsolventInnen von Höheren Lehranstalten für wirtschaftliche Berufe zwei Jahre in der dreijährigen Ausbildung zum Reisebüroassistenten/ zur Reisebüroassistentin anzurechnen sind. Damit können diese Jugendlichen nur noch ein Jahr ausgebildet werden, nach Erfahrung der betrieblichen ExpertInnen ist dies aber zu wenig, um die fachspezifischen, kundInnenrelevanten Kompetenzen in diesem Beruf zu vermitteln.

Die Gefahr besteht, dass die Zielgruppe dieser Jugendlichen, die grundsätzlich sehr gut für diese Ausbildung in Frage kommen würden, aufgrund dieser Regelung keine Ausbildungsmöglichkeiten mehr vorfindet und den Betrieben ein wichtiges Potenzial an geeigneten BewerberInnen abhanden kommt. Ein Umstand, der auch unterschiedliche andere Bereiche betreffen könnte.

6.3.8 Modellansätze zur Weiter- und Höherqualifizierung

Regional besteht eine Vielzahl an Modellen, wie Fachkräfte bedarfsgerecht entwickelt werden. Erforderlich sind kreative Ansätze und Umsetzungsideen, so z. B.:

- KTLA (Kremstaler Technische Lehrakademie): Gute Lehrlinge können hier parallel den HTL-Abschluss machen.
- Die Firma Greiner in OÖ findet keine KunststofftechnikerInnen in der Region, hatte aber 900 Bewerbungen ohne Qualifikation in der Kunststofftechnik. Es wurde eine Gruppe in Beschäftigung genommen und in Zusammenarbeit mit dem AMS parallel zu KunststofftechnikerInnen qualifiziert.

51 Nunmehr: Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (BMWFJ).

52 Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) (Hg.) 2013.

53 Vgl. Wirtschaftskammer Österreich (WKO)/Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) (Hg.) 2013.

- Weiterbildung mit Lehrabschluss im Betrieb: In diesem Programm werden bei der Firma Miba unqualifizierte ArbeitnehmerInnen nebenberuflich zu einem FacharbeiterInnen-Abschluss oder einer zumindest vergleichbaren Qualifikation geführt. Das Programm resultiert aus einer Krisenmaßnahme (2008/2009), in der Beschäftigte in Bildungskarenz gegangen sind. Das Programm wird seither losgelöst von der Bildungskarenz weitergeführt.

Es muss aber auch diskutiert werden, ob die Unterstützung von Unternehmen zur Höher- oder Umqualifizierung ihrer Beschäftigten im AMS-Kontext erfolgen muss oder ob es im betrieblichen oder zwischenbetrieblichen Kontext dazu nicht einfachere Strukturen geben könnte.

7 Danksagung

Wir bedanken uns bei folgenden Unternehmen und Institutionen für ihr großes Engagement und die Zusammenarbeit in den Workshops und Interviews (in alphabetischer Reihenfolge):

ABB AG * ACC Austria GmbH * Alcatel-Lucent Austria AG * ALPINE Bau GmbH * Arbeiterkammer Wien * ASFINAG BAU Management * Asia Resort Linsberg Betriebs GmbH * Austria Wirtschaftsservice GmbH * Automotive Academy Styria (AAS) * Badener KurbetriebesgmbH * Bank Austria * Bauakademie Wien – Lehrbauhof Ost * BFI Burgenland * BFI Niederösterreich * BFI Salzburg * BFI Steiermark * Boehringer Ingelheim RCV GmbH & Co KG * Bombardier Transportation Austria GmbH * Borealis Agrolinz Melamin * Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft * Bundessparte Handel der WKO * Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft der WKO * Clusterland Oberösterreich GmbH * Die Kooperationspartner * Doka & Umdasch AG * Doppelmayr Seilbahnen GmbH * Energie Burgenland * Engel Austria GmbH * Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG * Fachverband der Elektro- und Elektronikindustrie * Festo Gesellschaft m.b.H. * FH Campus 02 * FH Campus Wien * FH Joanneum * FH Kärnten * FH Technikum Wien * FH Wien der WKW * Fill Gesellschaft m.b.H. * Geberit Produktions GmbH & Co KG * Gewerkschaft Bau, Holz * Gewerkschaft vida * Greiner Holding AG * Handelsverband * Holmes Place – Health Club * Hotel Imperial * Hotel Sacher * HTL Camillo Sitte Lehranstalt * Hutchinson 3G * IBM Global Business Services * IBO – Österreichisches Institut für Baubiologie und -ökologie * IKEA Möbelvertrieb OHG * Industriellenvereinigung Österreich * jobs Personalberatung GmbH * Kiselka Umwelttechnik GmbH * Kunststoffcluster, Büro St. Pölten * Linz Center of Mechatronics GmbH * Manpower * Magistrat der Stadt Wien * Leder & Schuh International AG * Magna Steyr AG & Co KG * Manhattan-Fitnessclub * Mechatronik Cluster Oberösterreich * Miba AG * Oberösterreichische Technologie- und Marketinggesellschaft m.b.H. * ÖCS Computer Service GmbH/IBM * Österreichischer Fertigteilverband * Österreichische Verkehrsbetriebe Group * Philips Austria GmbH * REWE International AG * Rübiger GesmbH & Co KG * Schulungszentrum Fohnsdorf * Secretary Plus GmbH * Standortagentur Tirol * Steiner & Partner GmbH & Co KG * TU Graz * TU Wien * Thalia Buch & Medien GmbH * UTC – Umwelttechnik & Technische Chemie Unternehmensgruppe * VERBUND Umwelttechnik GmbH * Werkschulheim Felbertauern * Wien Energie Fernwärme * Wiener Stadtwerke Holding AG * WIFI Österreich Bildungsmanagement * Windkraft Simonsfeld AG * Wirtschaftsagentur Wien * Wirtschaftskammer Österreich – Abteilung für Bildungspolitik * Wirtschaftskammer Österreich – Abteilung für Sozialpolitik und Gesundheit * Wittmann Battenfeld GmbH * Xerox Austria GmbH * Zizala Lichtsysteme GmbH * 3s Unternehmensberatung GmbH * 17&4 Organisationsberatung G.m.b.H.

Anhang

Anhang 1: Interviewleitfaden zum Follow-up-Workshop im Berufsbereich »Energie und Umwelttechnik«

Im Jahr 2010/2011 hat das AMS Österreich mit verschiedenen Partnern (Industriellenvereinigung, Sozialpartner, WIFI, BFI) eine Initiative gestartet, in der »SpezialistInnengruppen« zu verschiedenen Berufsbereichen gebildet wurden, um den konkreten Qualifikationsbedarf in den jeweiligen Berufsbereichen zu erheben. In dieser SpezialistInnengruppe haben BranchenexpertInnen aus innovativen Betrieben oder Clustern Input über den in nächster Zukunft erforderlichen Qualifizierungsbedarf ihrer MitarbeiterInnen geben. Aus den Arbeitsergebnissen dieser Workshops wurden u.a. Vorschläge für Curricula erarbeitet, die in fachlichen Weiterbildungen für Arbeitsuchende umgesetzt wurden. Da Sie nicht am Follow-up-Workshop teilnehmen können, würden wir Sie um Ihre ExpertInnenmeinung ersuchen.

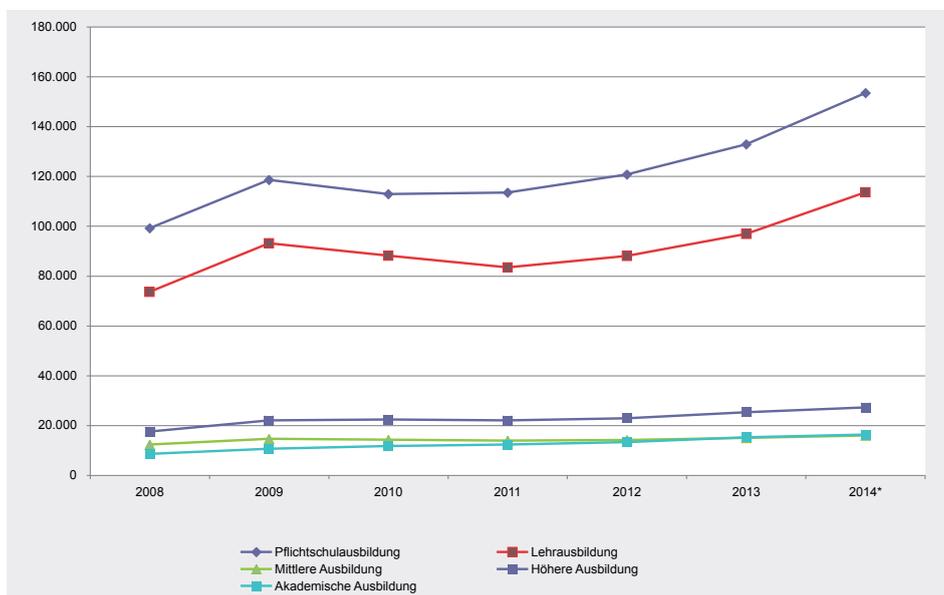
Die Ergebnisse dieser Interviewreihe werden anonymisiert und zusammengefasst in den Follow-up-Workshop einfließen!

1. Name und Institution/Unternehmen der befragten Person
2. In welchem Bereich/in welcher Branche ist Ihr Unternehmen/Ihre Organisation tätig?
3. Haben sich die Qualifikationen in Ihrem Berufsbereich in den letzten zwei Jahren – seit Ende des letzten Workshops des »Standing Committee on New Skills« – verändert?
 - Wenn ja, in welcher Hinsicht? (fachliche, technische, Soft Skills, Sprachen, gesetzl. Rahmenbedingungen)
4. Was ist Ihrer Meinung nach in nächster Zukunft (nächste 1–3 Jahre) die größte Herausforderung in Bezug auf Qualifikationen innerhalb Ihres Berufsbereiches?
 - In fachlicher Hinsicht?
 - Im Bereich der Soft Skills?
 - Im Bereich der Sprachen?
 - Im Bereich der gesetzlichen Rahmenbedingungen (z.B. Schulungen durch neue nationale Gesetze oder EU-Verordnungen)?
5. Können Sie diese genannten Qualifikationen bestimmten Ausbildungsniveaus bzw. Arbeitsbereichen zuordnen?
 - nach Ausbildungsniveaus (Hilfskräfte, Lehre, BMHS, AkademikerInnen)?
 - nach Arbeitsbereichen?

6. Welche Anmerkungen/Kritik/Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie in Bezug auf die Curricula Ihres Berufsbereiches für die Schulung von Arbeitsuchenden? → *Bitte sehen Sie sich dazu das beigefügte Curriculum durch!*
- Inhaltlich: fehlen Inhalte oder sind Inhalte überbewertet?
 - Strukturell: modulare Aufteilung/Baukastensystem generell, Stundenumfang
 - Anteile von: Fachmodulen, fachübergreifenden Modulen, Sozialpädagogik, Praktika
7. Hatte die physische bzw. interviewbasierte Teilnahme an den Workshops des »Standing Committee on New Skills« Auswirkungen auf die Aus- und Weiterbildung in Ihrem Betrieb?
- Wenn ja, in welcher Form?
8. Sind Sie der Meinung, dass das »Standing Committee on New Skills« ein geeigneter Ansatz ist, Qualifikationen für einen Berufsbereich zu eruieren?
- (Anm.: Prozess beschreiben: Workshops mit Experten/Expertinnen – auf Basis dieser Ergebnisse Erstellung von Curricula für Arbeitsuchende – Schulung von Arbeitsuchenden)
- Haben Sie für uns Anregungen für die weitere Arbeit im New Skills-Projekt?

Anhang 2: Arbeitslosigkeit nach Bildungsniveau

Grafik 1: Arbeitslosigkeit nach Bildungsniveau, absolut, Jahresdurchschnittswerte, Österreich 2008 bis 2014



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI; eigene Darstellung: ibw

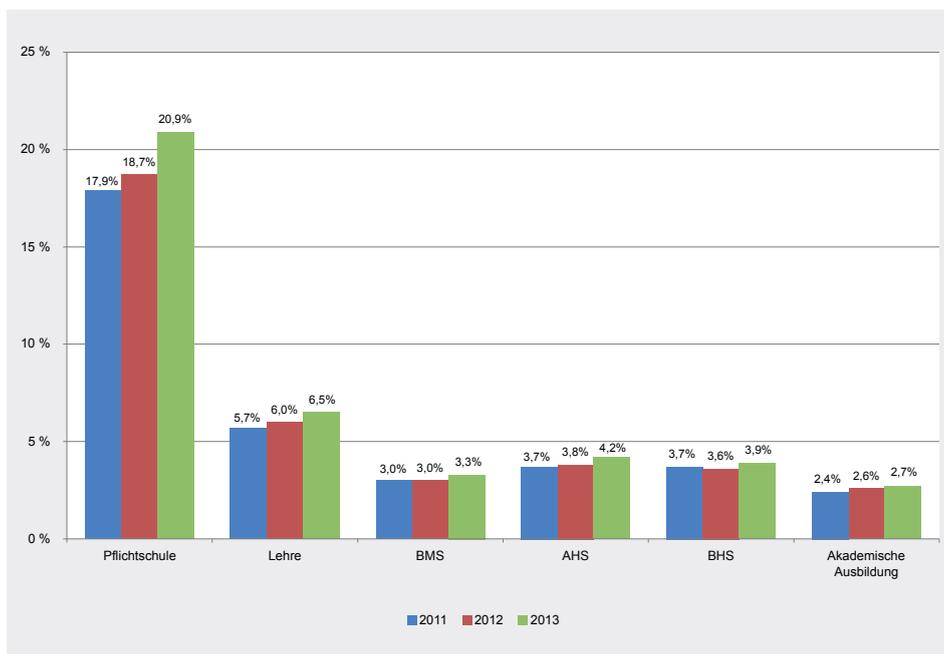
Datentabelle: Jahresdurchschnitt der Arbeitslosen in den Jahren 2008 bis 2014, absolut und in Prozent die Veränderung zum Vorjahr

Absolut	Pflichtschul- ausbildung	Lehr- ausbildung	Mittlere Ausbildung	Höhere Ausbildung	Akademische Ausbildung
2008	99.197	73.598	12.358	17.539	8.649
2009	118.534	93.140	14.618	22.073	10.663
2010	112.942	88.208	14.241	22.372	11.712
2011	113.476	83.514	13.896	22.008	12.406
2012	120.730	88.107	14.115	22.840	13.317
2013	132.921	96.921	14.994	25.361	15.210
2014*	153.417	113.570	16.017	27.255	16.404
Veränderung zum VJ in %	Pflichtschul- ausbildung	Lehr- ausbildung	Mittlere Ausbildung	Höhere Ausbildung	Akademische Ausbildung
2008					
2009	16,3%	21,0%	15,5%	20,5%	18,9%
2010	-5,0%	-5,6%	-2,6%	1,3%	9,0%
2011	0,5%	-5,6%	-2,5%	-1,7%	5,6%
2012	6,0%	5,2%	1,6%	3,6%	6,8%
2013	9,2%	9,1%	5,9%	9,9%	12,4%
2014*	13,4%	14,7%	6,4%	6,9%	7,3%

Quelle: Arbeitsmarktdaten Online, Arbeitsmarktservice Österreich, Abfrage: 4.6.2014; eigene Darstellung: ibw

* Die Durchschnittswerte 2014 beziehen sich auf den Zeitraum Jänner bis Mai 2014 und sind daher nur bedingt mit den Vorjahreszahlen vergleichbar, da die Arbeitslosigkeit in den Wintermonaten generell höher liegt als im Jahresdurchschnitt.

Eine differenziertere Betrachtung der Arbeitslosenwerte muss als Bezugsgröße auch das Arbeitskräftepotenzial der jeweiligen »Bildungsebene« in Betracht ziehen, um die Bedeutung der Veränderung der Absolutwerte beurteilen zu können. In nachfolgender Grafik wird daher auch die Arbeitslosenquote nach Bildungsabschlüssen im Mehrjahresvergleich dargestellt, bei der die Anzahl der vorgemerkten Arbeitslosen einer Bildungsebene mit dem Arbeitskräftepotenzial (hier: Arbeitslose + unselbständig Beschäftigte) derselben Bildungsebene in Relation gesetzt wird. Dadurch wird deutlich, dass sich der allgemeine Anstieg der Arbeitslosigkeit in den Vergleichsjahren bei den Geringqualifizierten (Personen mit maximal Pflichtschulabschluss) am deutlichsten niederschlägt.

Grafik 2: Arbeitslosenquote nach Bildungsabschluss, Österreich, 2011 bis 2013

Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.): Arbeitsmarkt & Bildung, Jahre 2011 bis 2013. Wien. Jänner bzw. Februar des jeweiligen Jahres; eigene Darstellung: ibw

Legende: BMS = Berufsbildende Mittlere Schule; AHS = Allgemeinbildende Höhere Schule; BHS = Berufsbildende Höhere Schule

Anhang 3: Qualifizierungsverbünde in den Bundesländern

- Burgenland: www.qv-burgenland.at
- Kärnten: www.qv-kaernten.at
- Niederösterreich: www.qualifizierungsberatung.at
- Oberösterreich: www.pk-gmbh.at/programme/qv
- Salzburg: www.qv-salzburg.at
- Steiermark: www.qualifizierung-jetzt.at
- Tirol: www.pk-gmbh.at/programme/qv
- Vorarlberg: www.qv-vorarlberg.at
- Wien: www.qv-wien.at

Literatur

- AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.) (März 2014): Arbeitsmarkt & Bildung – Monatswerte Februar 2014. Wien. www.ams.at/_docs/001_am_bildung_0214.pdf [25. März 2014].
- AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.) (Mai 2014): Arbeitsmarkt & Bildung – Monatswerte April 2014. Wien. www.ams.at/_docs/001_am_bildung_0414.pdf [2. Juni 2014].
- AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.) (Jänner 2014): Arbeitsmarkt & Bildung – Jahreswerte 2013. Wien. www.ams.at/_docs/001_am_bildungJahr2013.pdf [28. Mai 2014].
- AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.) (Februar 2013): Arbeitsmarkt & Bildung – Jahreswerte 2012. Wien. www.ams.at/_docs/001_am_bildungJahr_2012.pdf [28. Mai 2014].
- AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI (Hg.) (Jänner 2012): Arbeitsmarkt & Bildung – Jahreswerte 2011. Wien. www.ams.at/_docs/001_am_bildungJahr2011.pdf [28. Mai 2014].
- Bliem, W./Löffler, R. (2012): AMS Standing Committee on New Skills. Spezialbericht an das Bildungssystem – Sekundarstufe II (mit Schwerpunkt auf Berufsbildende Höhere Schulen). Hg.: Arbeitsmarktservice Österreich. Wien. Download unter www.ams.at/newskills
- Bliem, W./Löffler, R. (2012a): AMS Standing Committee on New Skills. Spezialbericht an das Bildungssystem – Lehrlingsausbildung. Hg.: Arbeitsmarktservice Österreich. Wien. Download unter www.ams.at/newskills
- Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. (2011): AMS Standing Committee on New Skills. Bericht über die Ergebnisse der SpezialistInnengruppen. AMS Report Nr. 80. Hg.: Arbeitsmarktservice Österreich. Wien. Download unter www.ams.at/newskills
- Bliem, W./Weiß, S./Grün, G. (2012): AMS Standing Committee on New Skills. Bericht über die Ergebnisse der Spezialistengruppen – Arbeitsphase 2010/2011. AMS Report 84. Hg.: Arbeitsmarktservice Österreich. Wien. Download unter www.ams.at/newskills
- Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) (Hg.) (2013): Gleichhaltung von schulischen Ausbildungsabschlüssen mit facheinschlägigen Lehrabschlüssen gemäß § 34a BAG. Schreiben an die Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern. Wien, 28.2.2013. www.wko.at/Content.Node/Service/Bildung-und-Lehre/noe/Erl_I_Schreiben_Lehrlingsstellen_BMWFJ.pdf [14. Mai 2014].
- Dornmayr, H./Nowak, S. (2013): Lehrlingsausbildung im Überblick 2013. Strukturdaten, Trends und Perspektiven. ibw-Forschungsbericht Nr. 176. Hg.: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw). Wien.

- Fechner, J./Selinger, J. (2013): April 2013: Roadmap Aus- und Weiterbildung für Fachkräfte in der Bauwirtschaft. Final Paper. Hg.: Österreichische Energieagentur. Wien. www.buildupskills.at/fileadmin/dam/docs/Roadmap-Apr2013-final.pdf [17. April 2014].
- Gittenberger, E. et al. (2013): Handel 2020. Aktuelle Entwicklungen in ausgewählten Bereichen des Handels in Österreich. Hg.: Arbeitsgemeinschaft Wirtschaft und Schule (AWS). Aktuelle Unterlage Nr. 74. Wien.
- Haberfellner, R./ Sturm, R. (2013): Green Economy? Eine Analyse der Beschäftigungssituation in der österreichischen Umweltwirtschaft unter besonderer Berücksichtigung der Perspektiven für hochqualifizierte Arbeitskräfte. AMS Report Nr. 96. Hg.: Arbeitsmarktservice Österreich. Wien. Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«.
- Schneeberger, A. (Jänner 2013): Welche Berufe brauchen wir in Zukunft? ibw aktuell Nr. 16. Hg.: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw). Wien.
- Statistik Austria (Hg.) (2013): Betriebliche Weiterbildung 2010. Wien. Download unter: www.statistik.at oder unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«.
- Wirtschaftskammer Österreich (WKO)/Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) (Hg.) (2013): ANLAGE A: Gleichhaltung schulischer Ausbildungen mit Lehrberufen (Stand: Juni 2013). Wien. http://lehrberufsliste.m-services.at/download/ANLAGE_A_Gleichhaltungen_2013.pdf [22. April 2014].
- Wirtschaftskammer Vorarlberg/RegioData (Hg.) (2013): Umsätze wachsen im Einzelhandel online, nicht stationär. Die Wirtschaft Nr. 44 vom 31. Oktober 2013, Seite 12.

Zeitungsartikel online

- »Die Angst der Händler vor der Maus«. Kurier.at vom 14. November 2013. <http://kurier.at/wirtschaft/marktplatz/online-umsatz-fliesst-zur-haelfte-ins-ausland-die-angst-der-haendler-vor-der-maus/35.564.124> [25. Mai 2014].
- »Österreich bei Englisch-Kenntnissen vor Deutschland«. DiePresse.com vom 5. November 2013. <http://diepresse.com/home/bildung/weiterbildung/1472483/Osterreich-bei-Englisch-kenntnissen-vor-Deutschland> [14. Mai 2014].

Alle Berichte zum New-Skills-Projekt des AMS sind abrufbar unter: www.ams.at/newskills

Zusammenfassung

Im Oktober 2009 wurde vom Verwaltungsrat des Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) ein »AMS Standing Committee on New Skills« eingerichtet, das seither kontinuierlich Projekte initiiert, um gemeinsam mit ExpertInnen aus Unternehmen Veränderungen im Qualifikationsbedarf zu analysieren. Darauf aufbauend werden seitens des AMS Weiterbildungsangebote (New-Skills-Kurse) entwickelt, die Arbeitssuchenden den Wiedereinstieg in die Beschäftigung erleichtern sollen. Grundlage für diese Weiterbildungen bilden clusterspezifische Modulkataloge, die seit Herbst 2011 Eingang in die Kursplanung des AMS finden und seither weiterentwickelt und optimiert werden, um die zielgruppenadäquate Gestaltung der Kursangebote laufend zu verbessern.

Der vorliegende Bericht, der im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) erstellt wurde, fasst die Ergebnisse einer Follow-up-Phase im Jahr 2013 zusammen, in der zu folgenden acht Unternehmensclustern je ein Workshop durchgeführt wurde (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bau und Bauökologie;
- Büro und Verwaltung;
- Chemie und Kunststoff;
- Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation;
- Energie und Umwelttechnik;
- Handel;
- Maschinen, Kfz, Metall;
- Tourismus und Wellness.

Neben den TeilnehmerInnen der ersten Workshop-Reihe in den Jahren 2009 bis 2011 wurden zu diesen Follow-up-Workshops auch weitere Unternehmen und Institutionen eingeladen. Interessierten, die aus zeitlichen Gründen am Workshop nicht teilnehmen konnten, wurde die Möglichkeit geboten, sich über Interviews oder Stellungnahmen einzubringen.

In den jeweils dreistündigen Workshops⁵⁴ wurden, abhängig von der Gruppengröße, in Brainstormings, Kleingruppenarbeiten und Plenumsdiskussionen die bestehenden Modulkataloge diskutiert. Dabei wurde analysiert, wieweit die Modulkataloge den Bedarf der Unternehmen treffen, wo inhaltliche Änderungen oder Präzisierungen erforderlich sind und welche strukturellen Änderungen vorgeschlagen werden, um einen nachhaltigen Erfolg des Program-

54 Die Follow-up-Workshops wurden gemeinsam von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich und vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) in Wien durchgeführt. Als Veranstaltungsorte dienten dabei Räumlichkeiten im AMS, in der Industriellenvereinigung und im ibw.

mes zu sichern. Darüber hinaus wurde in den Workshops reflektiert, welche Veränderungen und neuen Entwicklungen seit der ersten Arbeitsphase in den Unternehmen wahrgenommen werden, die Auswirkungen auf den Qualifikationsbedarf haben könnten.

Clusterübergreifende Entwicklungen

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass die in den ersten Arbeitsrunden erarbeiteten und in zwei Forschungsberichten zusammengefassten Themen und Entwicklungen in ihrer Bedeutung bestätigt wurden.⁵⁵ Während es in einzelnen Teilbereichen Hinweise auf neue Themen gibt, wurden manche Aspekte aus der ersten Arbeitsphase in den Follow-up-Sitzungen differenzierter diskutiert. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass durch die vorliegenden Modulkataloge eine kritischere Auseinandersetzung mit den jeweiligen Themen möglich wurde.

In praktisch allen behandelten Unternehmensclustern ist der Trend zu höheren Qualifikationen ungebrochen. Eine formale Qualifikation als FacharbeiterIn bzw. Fachangestellter bzw. Fachangestellte wird von vielen betrieblichen ExpertInnen oft als Mindestvoraussetzung angesehen. In der gewerblichen und industriellen Fertigung wandern einfache Handarbeitsplätze und Tätigkeiten am Fließband ohne Qualifikation auch weiterhin in Länder mit niedrigerem Lohnniveau ab oder werden durch technologische Lösungen (Automatisierung) ersetzt. Für un- und angelernte Arbeitskräfte stehen damit besonders in der betrieblichen Fertigung immer weniger Beschäftigungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Folgende Kompetenzbereiche traten in der Diskussion immer wieder besonders hervor:

- **e-Skills:** Als Synonym für alle Formen von informations- und kommunikationstechnologischen Kenntnissen, einschließlich der Programmierung, Steuerung und Überwachung von vollautomatischen Produktionsabläufen, sind e-Skills in allen Berufsbereichen eine unabdingbare Voraussetzung. Das bedeutet, dass MitarbeiterInnen aller Funktionsbereiche und Qualifikationsniveaus in der einen oder anderen Form mit Computeranwendungen arbeiten müssen und zumindest grundlegende e-Skills benötigen.
- **Sprachen:** Das Thema »Fremdsprachen« – insbesondere Englisch – wurde in den Follow-up-Workshops sehr differenziert diskutiert, während besonders in puncto »Deutsch als Arbeitssprache« relativ einhellig großer Handlungsbedarf bei Personen ohne formale Qualifikation, vielfach aber auch bei Fachkräften gesehen wird.

Grundsätzlich scheint unbestritten, dass Englisch auch im betrieblichen Alltag für eine zunehmende Zahl an MitarbeiterInnen auf unterschiedlichem Qualifikationsniveau eine steigende Bedeutung hat. Gleichzeitig wird aber betont, dass insbesondere bei Arbeitssuchenden abgewogen werden sollte, ob im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten eine Verbesserung der Arbeitsmarktchancen durch die Vermittlung und Auffrischung berufsspezifischer Fachkenntnisse eher zu erreichen ist als durch die Vermittlung basaler Englischkenntnisse.

55 Vgl. AMS report 80 und AMS report 84 (Download unter www.ams.at/newskills).

- **Green Skills:** Für alle Cluster wird von betrieblichen ExpertInnen die Forderung erhoben, dass die Bewusstseinsbildung für energieeffizientes, nachhaltiges, ressourcenschonendes Handeln in allen Aus- und Weiterbildungen Fuß fassen sollte. Dabei geht es insbesondere darum, dass Beschäftigte für den eigenen Arbeitsbereich einschätzen können, welche Auswirkungen ihr Handeln hat und wo sie einen Beitrag zur Energieeffizienz und Ressourcenschonung leisten können. Darüber hinaus spielen in vielen Clustern aber auch »handfeste« Fachkompetenzen (z.B. im ökologischen Bauen, in energie- und ressourcenschonenden Verarbeitungsmethoden) eine immer größere Rolle.
- **Soft Skills:** Die Bedeutung sozialer Kompetenzen (Soft Skills) wird grundsätzlich in allen Unternehmensclustern hervorgehoben. Soziale Kompetenzen werden daher als integrativer Bestandteil der New-Skills-Fachkurse gesehen. Gleichzeitig warnen betriebliche ExpertInnen allerdings davor, dass die sozialen Kompetenzen zu sehr in den Vordergrund treten, fachliches Know-how dabei vergessen oder stillschweigend vorausgesetzt wird und dadurch die Wahrnehmung der Anforderungen verzerrt wird.
- **Multi-Skilling:** Der Trend zur Generalisierung bei gleichzeitiger Spezialisierung erfordert von den MitarbeiterInnen zunehmend eine Kombination unterschiedlicher fachlicher Kompetenzen. So wird von den betrieblichen ExpertInnen beobachtet, dass die einzelnen MitarbeiterInnen immer öfter mehr und verschiedene Arbeitsbereiche und Tätigkeitsfelder übernehmen müssen. Die Flexibilität nimmt zu, und MitarbeiterInnen müssen verstärkt über den Tellerrand blicken, Prozesse analysieren, neue Situationen antizipieren und sich weiterentwickeln.

Neben den clusterübergreifenden Trends wurden in den Workshops auch verschiedene cluster-spezifische Entwicklungen thematisiert und Anregungen zur inhaltlichen Weiterentwicklung der Modulkataloge gegeben. Grundsätzlich sind nach Ansicht der betrieblichen ExpertInnen die wesentlichen Inhalte in den Modulkatalogen gut abgedeckt. Nachdem sich die inhaltlichen Beschreibungen aber weitgehend auf Schlagwörter und Themenüberschriften beschränken, stellt sich die Frage, wie die Themen in der konkreten Ausgestaltung der Kurse im Detail geplant und operationalisiert werden. Darüber hinaus gibt es verschiedene Themen und Themenbereiche, für die insbesondere die Schwerpunktsetzung und Gewichtung überdacht werden sollte.

Feedback zu den Modulkatalogen

Im Folgenden wird das generelle Feedback zu den Modulkatalogen zusammengefasst, das bereichsunabhängig weitgehend für alle Unternehmenscluster gilt und überwiegend die formale, strukturelle Gestaltung der Modulkataloge und der New-Skills-Fachkurse betrifft.

- **Zertifikate & Leistungsfeststellung:** In vielen Workshop-Gruppen wurde ganz besonders die große Bedeutung von Zertifikaten/Zeugnissen für Weiterbildungsangebote herausgestrichen. Mit dem New-Skills-Programm sollten konkrete Abschlüsse verbunden sein. Mit

einer klaren und idealerweise lernergebnisorientierten Beschreibung der Weiterbildungsinhalte wäre aus betrieblicher Sicht eine Einschätzung der BewerberInnen und ihres Know-how-Zuwachses durch den Fachkurs leichter möglich.

Damit verbunden ist auch die Ansicht, dass die Kurse mit einer Leistungsfeststellung in Form einer Prüfung, Praxisarbeit o. ä. abschließen sollten. Reine Teilnahmebestätigungen werden als wenig aussagekräftig betrachtet und weitgehend abgelehnt.

- **Betriebspraktika:** Grundsätzlich besteht bei den betrieblichen ExpertInnen Einigkeit darüber, dass Betriebspraktika im Rahmen der Fachkurse große Bedeutung haben. Neben der Möglichkeit, das Gelernte in der Praxis zu erproben, ist der Wert des Betriebspraktikums insbesondere für die Anbahnung künftiger Anstellungen nicht hoch genug einzuschätzen. Häufig wird die Forderung gestellt, Praktika verpflichtend vorzusehen und längere Praktikumszeiten einzuplanen. Zweiwöchige Praktika – so wie derzeit in den Modulkatalogen empfohlen – scheinen vielen betrieblichen ExpertInnen zu kurz. Praktika sollten außerdem kein isolierter, sondern ein von Anfang an stark integrierter Bestandteil der Weiterbildungen sein und mit dem restlichen Curriculum eng verknüpft werden. Unternehmen sollten von Beginn an einbezogen werden, um die Praktikumsphasen zwischen Unternehmen und Weiterbildungsträgern inhaltlich und organisatorisch abzustimmen.
- **Zielgruppe und Gruppenbildung:** Eine besondere Herausforderung für die erfolgreiche Umsetzung der Fachkurse wird in der Zielgruppenfrage gesehen. Hängen doch daran einerseits die Frage der quantitativen Ausbeute und andererseits die Möglichkeit zur Bildung homogener TeilnehmerInnengruppen mit einem möglichst einheitlichen Ausgangsniveau. Während die quantitative Verfügbarkeit der Zielgruppe maßgeblich für das Zustandekommen von Kursen ist, haben homogene Gruppen entscheidenden Einfluss auf die Qualität und damit auf den Erfolg der Kurse.

In den Follow-up-Workshops wurde daher häufig die Frage alternativer Zielgruppen diskutiert: Generell wurde dabei hinterfragt, ob die Trennung in Beschäftigte und Arbeitssuchende in der Weiterbildung zielführend ist oder ob aus gemeinsamen Angeboten nicht vielfältige Synergien gezogen werden können.

Bevor jemand in das Programm einsteigt, sollte noch stärker als bisher darauf geachtet und überprüft werden, ob die Person auch tatsächlich dafür geeignet ist. In jedem Fall sollten vor Beginn der Weiterbildung verpflichtend die physiologischen und persönlichen Voraussetzungen geklärt werden, und zwar einschließlich etwaiger Eingangstests/Talente Checks/Potenzialanalysen und einer intensiven Beurteilungsphase/Clearingphase. Neben den Voraussetzungen sollten dabei auch die Präferenzen der potenziellen TeilnehmerInnen berücksichtigt werden.

Die Herausforderung für die Planung besteht jedenfalls darin, die Kursinhalte spezifisch auf verschiedene TeilnehmerInnengruppen innerhalb eines Fachbereiches abzustimmen: Nicht jedes Modul und nicht jeder Inhalt sind für jede Zielgruppe gleichermaßen relevant und umsetzbar. Zu vermeiden gilt es neben unpassenden Modulzuordnungen vor allem auch inhaltliche Überforderungen.

Bei der Gruppenbildung sollten außerdem die unterschiedlichen Lernvoraussetzungen und Lernerfahrungen der potenziellen TeilnehmerInnen berücksichtigt werden. Je nach individueller »Nähe« zum Lernen können Lerngeschwindigkeit, Aufnahmefähigkeit usw. sehr unterschiedlich sein und unterschiedliche Lehr- und Lernmethoden eine große Rolle spielen.

- **Bewerbungstraining:** Die in den Fachkursen vorgesehenen Bewerbungstrainings werden überwiegend als wichtig eingestuft und sollten eine realistische Vorbereitung auf Bewerbungsprozesse sein und gegebenenfalls auch ein Assessment-Center-Training und eine Testvorbereitung einbeziehen. Die TeilnehmerInnen sollten wissen, was tatsächlich auf sie zukommen kann und auch mit der Stresssituation umgehen können. Daher sollten in die Bewerbungstrainings nach Möglichkeit Personen aus der betrieblichen Praxis einbezogen werden.
- **Qualifikation der TrainerInnen:** Durch die geforderten und im Richtliniensystem des AMS festgelegten Mindestqualifikationen der TrainerInnen im Bereich »Gender- und Diversity-Qualifikationen« sowie im Bereich »Pädagogische Ausbildungen« werden die Möglichkeiten, PraktikerInnen in den Trainings einzusetzen, erheblich eingegrenzt, und es gehen vielfach wertvolle FachexpertInnen als TrainerIn verloren, weil es sich für diese schlichtweg nicht bezahlt macht, diese Nachweise zu erbringen.
- **Sozialpädagogische Betreuung & Persönlichkeitstraining:** Grundsätzlich wird die sozialpädagogische Betreuung in den Kursen häufig unterschätzt. Bei den TeilnehmerInnen handelt es sich vielfach um Personen, die schon länger keine Weiterbildung in Anspruch genommen, daher Schwierigkeiten mit Lernen haben und/oder unter Umständen auch schon länger nicht in Beschäftigung waren. Teilweise sind damit unterschiedliche soziale Problematiken verbunden, die sich massiv auf den Lernerfolg und letztlich auf den Vermittlungserfolg auswirken können.

Die sozialpädagogische Betreuung und das Persönlichkeitstraining werden aber nicht nur im Hinblick auf die erfolgreiche Absolvierung der Weiterbildung als wertvoller Beitrag verstanden, sondern insbesondere auch im Hinblick auf die Entwicklung sozialer Kompetenz und den Umgang miteinander im künftigen Arbeitsalltag.

Projektbezogene bzw. AMS-bezogene Anregungen

Einige der Feststellungen und Anregungen in den Follow-up-Workshops beziehen sich unabhängig von den Modulkatalogen und Fachkursen allgemein auf das New-Skills-Projekt bzw. die Leistungen des AMS.

- **Einfache und nachhaltige Organisationsstrukturen:** Die Prozesse und Zusammenhänge in der Administration sind so komplex, dass hier viel an Energie verlorenght. Es braucht klare Organisationsstrukturen, die leicht zu verstehen sind, so u. a. hinsichtlich: Ansprechpersonen, Finanzierung, Informationsfluss, gesetzliche Grenzen und Möglichkeiten.
- **Prozess regionalisieren:** Besonders in den Interviews mit ExpertInnen wird regelmäßig eine Regionalisierung des Projektes vorgeschlagen. Damit könnten auch a) Unternehmens-

vertreterInnen, für die eine Anreise nach Wien zeitlich schwer möglich ist, in das Projekt einbezogen werden und b) über diesen Weg der regional teils unterschiedliche Bedarf und die regional durchaus unterschiedlichen Wahrnehmungen besser abgebildet werden.

- **Optimierung der Informationsarbeit über das New-Skills-Projekt:** Die Informationsarbeit über das New-Skills-Projekt sollte weiter intensiviert werden. Viele Betriebe wissen zu wenig über die Initiative. Das bloße »Abladen« der Ergebnisse auf einer Website reicht dazu noch nicht aus.
- **Berufskundliches Know-how für AMS-MitarbeiterInnen:** Die raschen Veränderungen und Entwicklungen in den verschiedenen Unternehmensclustern stellen die AMS-MitarbeiterInnen, so z.B. im SfU-Bereich⁵⁶ des AMS, vor die Herausforderung, ihr berufskundliches Wissen zu verstärken und laufend auf den letzten Stand zu bringen. Um die Anforderungen der Unternehmen zu verstehen, muss von den AMS-MitarbeiterInnen in den jeweiligen Berufsbereichen das Fachvokabular hinreichend beherrscht werden. Dann können auch die Planung von Fachkursen und die Vermittlung von KursteilnehmerInnen besser funktionieren.

Allgemeine Feststellungen und Schlussfolgerungen

Im Zuge der Diskussionen in den Follow-up-Workshops kommen naturgemäß immer wieder auch Themen zur Sprache, die über die strukturelle und inhaltliche Gestaltung der Modulkataloge und Fachkurse und über die Entwicklungen im Qualifikationsbedarf in den Unternehmen hinausgehen. Diese Themen betreffen sowohl bildungs- als auch arbeitsmarktpolitische Entwicklungen und Rahmenbedingungen. Themen, die dabei wiederholt diskutiert wurden, waren:

- Fachkräftebedarf – Fachkräftemangel;
- Berufseinstieg: Zusatzangebot zur Berufsorientierung;
- Zielgruppe »Ältere«;
- Berufsausbildung und Spezialisierung;
- Um- oder Aufqualifizierung;
- Betriebliche Weiterbildung – »Upgrade« für Beschäftigte:
 - Nutzung technologischer Möglichkeiten,
 - Weiterbildungsmotivation der MitarbeiterInnen,
 - Zeitfaktor »Weiterbildung«,
 - organisatorische Aspekte,
 - Weiterbildung durch Learning by Doing;
- Anrechnung schulischer Ausbildung auf Lehrberufe.

⁵⁶ SfU = Service für Unternehmen.

Summary

In October 2009, the Administrative Board of Public Employment Service Austria (AMS) set up an AMS Standing Committee on New Skills. Since that time, the Committee has continually initiated projects that aim to identify changes in needs for qualifications in collaboration with experts from companies. Based on these projects, the Committee develops continuing education and training (CET) programmes to make it easier for jobseekers to re-enter the world of work. These CET programmes are based on cluster-specific catalogues of modules that, since the autumn 2011, have become part of the AMS course plan and have since undergone further development and optimisation to ensure a continuous improvement of the target group-appropriate course design.

This report aims to summarise the results of a follow-up phase in 2013, during which one workshop each was organised for the following eight company clusters (in alphabetical order):

- construction and building ecology
- office and administration
- chemistry and plastics
- electrical engineering, electronics, telecommunications
- energy and environmental engineering
- commerce
- machinery, motor vehicles, metal
- tourism and wellness

As well as the participants in the first series of workshops in the years 2009 until 2011, other companies and institutions were also invited to take part in these follow-up workshops. Those who were interested but could not attend for time reasons were offered the possibility to express their views in interviews or expert statements.

In the workshops, each of which lasted three hours, the existing catalogues of modules were discussed in brainstorming sessions, activities in small groups and panel discussions, depending on the group size. Here the following issues were analysed: To what extent do the catalogues of modules meet the companies' needs? Where is it necessary to modify the contents or specify them in greater detail? And which structural changes are suggested to ensure that the programme has lasting success? In addition, the workshop participants reflected about what changes and new developments have been perceived in the companies since the first phase of the work that might have impact on the need for qualifications.

Cross-cluster developments

In principle it can be stated that there has been confirmation of the importance of the topics and developments which were developed in the initial working rounds and have been summarised

in two research reports. Whereas there are indications of new topics in individual partial areas, some aspects from the first work phase were discussed in a more differentiated way in the follow-up sessions. One possible explanation is that the current catalogues of modules enabled a more critical examination of the respective topics.

In practically all of the company clusters, the trend towards higher qualifications is continuing. Frequently, a formal qualification as a skilled worker/specialist clerk is seen as the minimum requirement by many company experts. In the sectors of small-scale and industrial manufacturing, simple manual jobs and activities on the conveyor belt without qualification are still migrating to countries with a lower wage level or are being replaced by technological solutions (automation). Therefore unskilled and semiskilled workers find fewer and fewer employment opportunities particularly in industrial manufacturing.

The following competence areas in particular were repeatedly mentioned during the discussions:

- **e-skills:** As a synonym for all forms of knowledge of information and communication technologies, including programming, control and supervision of fully automated production processes, e-skills are an indispensable prerequisite in all occupational areas. This means that staff in all functional areas and on all qualification levels have to work with computer applications in one way or another and need to have at least basic e-skills.
- **Languages:** There were very differentiated discussions in the follow-up workshops about the topic of foreign languages – especially English – whereas there was relative agreement that there is major need for action for people without any formal qualification, but also for many skilled workers, particularly regarding German as a working language.
In principle it seems undisputed that the importance of English is also increasing in day-to-day company reality for a rising number of staff on different qualification levels. At the same time, however, it is being emphasised that – particularly in the case of jobseekers – it should be considered whether labour market opportunities can be enhanced by using existing options of teaching and refreshing occupation-specific knowledge rather than by imparting fundamental knowledge of English.
- **Green skills:** The company experts demand for all clusters that awareness be raised of energy-efficient, sustainable, resource-saving actions in all VET and CET programmes. Here the main point is that the staff are able to assess the impact of their actions for their own field of work and identify where they can contribute towards energy efficiency and the saving of resources. In addition, however, practical specialist skills (such as in ecological construction, in energy- and resource-saving processing methods) are playing an increasingly major role in many clusters as well.
- **Soft skills:** Basically, the importance of social skills (soft skills) is underlined in all company clusters and seen as an inherent element of the New Skills specialist courses. At the same time, the company experts are warning against putting too much focus on soft skills and ignoring, or taking for granted, specialist know-how, which distorts the perception of the companies' requirements.

- **Multi-skilling:** The trend towards generalisation accompanied by specialisation increasingly requires the staff to have a combination of different specialist competences. The company experts are observing the trend, for example, that individual employees more and more frequently have to take on more and different areas of work and fields of activity. Flexibility is increasing and the staff need to increasingly see the bigger picture, analyse processes, anticipate new situations and develop.

As well as these cross-cluster trends, the workshops also dealt with different cluster-specific developments and gave suggestions to develop the contents of the catalogues of modules. In principle, the company experts state that the catalogues of modules cover the key contents well. But as the descriptions of the contents are largely restricted to keywords and topic headings, the question arises how the topics are planned in detail and operationalised when the courses are designed in concrete terms. There are various other topics and themes as well for which the priorities and focuses in particular should be reviewed.

Feedback on the catalogues of modules

In the following, general feedback on the catalogues of modules will be summarised which, independent of the area, applies largely for all company clusters and mainly concerns the formal, structural design of the catalogues of modules and New Skills specialist courses.

- **Certificates & performance appraisal:** Many workshop groups particularly highlighted the great importance of certificates and report cards for CET programmes. The New Skills programme should be connected with specific certificates. From the perspective of the companies, a clear and, ideally, also learning outcome-oriented description of the CET contents would make it easier to assess the applicants and their increase in know-how after having attended the specialist course.

This is connected with the view that the courses should be completed with a performance appraisal in the form of an examination, practical work or similar. The majority of the experts reject mere certificates of attendance as having little informative value.

- **Work placements:** The company experts agree in principle that work placements are of great importance within the framework of the specialist courses. As well as offering the possibility of testing in practice what the participants have learned, the significance of work placements cannot be overestimated especially when they search for a new job. Frequently the company experts demand that work placements be specified as compulsory and longer periods of work placements be planned. Two-week work placements – as they are currently recommended in the catalogues of modules – are seen as too short by many company experts. Work placements should furthermore not be an isolated but rather, from the beginning, a firmly integrated part of CET programmes and be closely linked with the rest of the curriculum. The companies should be involved from the onset in order to coordinate the contents and organisation of the various stages of work placements between the companies and CET providers.

- **The target group and the formation of groups:** A special challenge for the successful implementation of the specialist courses is seen in the target group issue. This is because, on the one hand, it is connected with the quantitative output of the courses and, on the other, the possibility of forming homogeneous participant groups with an as uniform initial level as possible. Whereas the quantitative availability of the target group is essential for courses to be held, homogeneous groups have decisive impact on the quality and consequently on the success of the courses.

Therefore the issue of alternative target groups was frequently discussed in the follow-up workshops: In general it was questioned if it is useful in the field of CET to distinguish between employees and jobseekers or whether it might be possible to create diverse synergies by offering joint courses.

Before people take up a programme, even more attention than before should be paid to determining and checking whether they are actually suited for it. By all means, it should be made compulsory to identify the physiological and personal prerequisites before the beginning of a CET programme, including entry tests/talent checks/analyses of potential and an intensive assessment phase/clearing phase. As well as the prerequisites, the preferences of potential participants should also be taken into account.

The challenge for the planning is always the coordination of the course contents specifically for different participant groups within one specialist area: Not all modules, not all contents are equally relevant and viable for every target group. It is important to ensure that individuals are not assigned to modules which have no benefit for them and also in particular that the contents do not put excessive pressure on them.

As far as group formation is concerned, the potential participants' different learning requirements and learning experiences should also be taken into account. Depending on their individual aptitude for learning, their speed of learning and receptivity, etc. can also differ largely and different teaching and learning methods can play a major role.

- **Job application training:** The job application training as foreseen in the specialist courses is rated as important by many experts and should be a realistic preparation for application processes and, if appropriate, also include assessment centre training and test preparations. The participants should know what can actually lie ahead of them and also how they can cope with the stressful situation. Therefore job application training should, if possible, include people from corporate practice.
- **Trainer qualification:** The minimum qualifications of trainers in gender and diversity training as demanded and specified in the AMS system of guidelines considerably limit the possibilities of employing practitioners in training programmes; in many cases, experts in specific occupations drop away as trainers because it does not pay off for them to furnish these proofs of qualifications.
- **Socio-pedagogical support & personality training:** In general, socio-pedagogical support in the courses is frequently underestimated. In many cases, the participants are indi-

viduals who have not taken part in any CET measures over a longer period and therefore have learning difficulties or, under certain circumstances, have also not been employed for a longer period of time. Partly this is connected with different social problems which can have a profound impact on learning success and ultimately on a placement being successful.

Socio-pedagogical support and personality training are however not only understood as a valuable contribution in terms of the successful completion of CET programmes but also in particular regarding the development of soft skills and interpersonal relations in the future daily work routine.

Project-related and AMS-related tips

Some of the statements and tips given in the follow-up workshops generally refer to the New Skills project and AMS services independent of the catalogues of modules and specialist courses.

- **Simple and sustainable organisational structures:** The processes and connections in administration are so complex that much energy is lost here. Clear organisational structures are required that are easily understood regarding areas such as the following: contacts, funding, information flow, legal limits and possibilities.
- **Regionalising the process:** Especially in the expert interviews it is repeatedly suggested that the project be regionalised. This would also allow company representatives to be involved in the project who can hardly travel to Vienna for time reasons and, in this way, enable better portrayal of the partly differing regional needs and by all means differing regional perceptions.
- **Optimising the information work about the New Skills project:** The information work about the New Skills project should be further intensified. Many companies do not know enough about the initiative. It does not suffice to download results from a website.
- **Occupation-related know-how for AMS staff:** The fast changes and developments in the various company clusters present the AMS staff, for example in the Services for Companies (SfU, Service für Unternehmen) area, with the challenge of strengthening and continually updating their occupation-related knowledge. To understand the companies' requirements, the AMS staff in the respective occupational areas must have sufficient command of the specialist vocabulary. This can also lead to the improved planning of specialist courses and enhanced instruction of the course participants.

General statements and conclusions

It is quite natural that in the course of the discussions held in the follow-up workshops topics are also repeatedly raised which go beyond the structural and content-related design of the catalogues of modules and specialist courses as well as the developments in the needs for qualifications in companies. These topics relate both to educational and to labour mar-

ket policy developments and framework conditions. Topics that were repeatedly discussed were:

- need for skilled labour – skilled workers' shortage
- entry into the world of work: additional offer of career guidance
- target group: older workers
- vocational education and training (VET) and specialisation
- requalification or skill upgrades
- company-based CET – upgrade training for employees
 - use of technological possibilities
 - CET motivation of employees
 - time factor CET
 - organisational aspects
 - CET based on learning by doing
- credit transfer of school-based qualifications for apprenticeships

Im Oktober 2009 wurde vom Verwaltungsrat des Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) ein »AMS Standing Committee on New Skills« eingerichtet, das seither kontinuierlich Projekte initiiert, um gemeinsam mit ExpertInnen aus Unternehmen Veränderungen im Qualifikationsbedarf zu erarbeiten. Darauf aufbauend werden Weiterbildungsangebote entwickelt, die Arbeitsuchenden den Wiedereinstieg in die Beschäftigung erleichtern sollen. Grundlage für diese Weiterbildungen bilden clusterspezifische Modulkataloge, die seit Herbst 2011 Eingang in die Kursplanung des AMS finden und seither weiterentwickelt und optimiert werden, um die zielgruppenadäquate Gestaltung der Kursangebote laufend zu verbessern.

Der vorliegende AMS report fasst die Ergebnisse einer Follow-up-Phase im Jahr 2013 zusammen, in der zu folgenden acht Unternehmensclustern je ein Workshop durchgeführt wurde (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bau und Bauökologie;
- Büro und Verwaltung;
- Chemie und Kunststoff;
- Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation;
- Energie und Umwelttechnik;
- Handel;
- Maschinen, Kfz, Metall;
- Tourismus und Wellness.

In den jeweils dreistündigen Workshops die gemeinsam von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich und vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) durchgeführt wurden, erfolgte eine eingehende Diskussion der bestehenden Modulkataloge. Dabei wurde analysiert, wieweit die Modulkataloge den Bedarf der Unternehmen treffen, wo inhaltliche Änderungen oder Präzisierungen erforderlich sind und welche strukturellen Änderungen vorgeschlagen werden, um einen nachhaltigen Erfolg des Programmes zu sichern. Darüber hinaus wurde in den Workshops reflektiert, welche Veränderungen und neuen Entwicklungen seit der ersten Arbeitsphase in den Unternehmen wahrgenommen werden, die Auswirkungen auf den Qualifikationsbedarf haben könnten.

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich
für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung



P.b.b.
Verlagspostamt 1200

ISBN 978-3-85495-581-2