

Beschäftigungs- und Qualifikationsdynamik im Dienstleistungssektor

Die langfristigen Strukturveränderungen am Arbeitsmarkt und die daraus resultierenden veränderten Qualifikationserfordernisse stellen einen grundlegenden Forschungsschwerpunkt des Arbeitsmarktservice Österreich dar.

Das Forschungszentrum W.A.S. in Wien führte im Auftrag der Bundesgeschäftsstelle des AMS Österreich eine Analyse der Beschäftigungs- und Qualifikationsdynamik im heimischen Dienstleistungssektor durch, deren zentrale Aussagen in diesem AMS info zusammengefaßt werden.

1. Allgemeine Tendenzen

Die Beschäftigungszuwächse seit Anfang der 70er Jahre konzentrierten sich in Österreich fast ausschließlich auf den Dienstleistungssektor, dem mittlerweile zwei Drittel der ArbeitnehmerInnen (rd. drei Viertel der Frauen, ca. 55 Prozent der Männer) zuzurechnen sind: Insgesamt wurden zwischen 1970 und 1997 in diesem Wirtschaftssegment netto rund 850.000 zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen (derzeit arbeiten hier rd. zwei Millionen Personen), während die Beschäftigung in Landwirtschaft und Produktion speziell von 1970 bis 1986 schrumpfte und danach im wesentlichen stagnierte; die Zahl der unselbständig Beschäftigten insgesamt nahm in diesem Zeitraum netto nur um knapp 700.000 zu.

Im sekundären Sektor expandierten nur noch fünf Wirtschaftsklassen leicht (v.a. die Bereiche Baunebengewerbe, Holz, Elektro, Energie, Druck/Grafik); allerdings konzentrierten sich auch die Arbeitsplatzverluste zu einem erheblichen Teil auf nur drei Bereiche (Nahrungs- und Genußmittel, Textil, Bekleidung). Im Tertiärsektor wuchsen nahezu alle Branchen; allerdings kamen auch hier 70 Prozent der zusätzlichen Beschäftigten in nur vier Wirtschaftsklassen unter. Die stärksten absoluten Zuwächse verzeichneten mit Abstand Hoheitsverwaltung und Handel vor Rechts- und Wirtschaftsdiensten und Gesundheitswesen; die größte Dynamik

(prozentuelle Zuwächse) zeigten Gesundheitswesen mit mehr als 120 Prozent, Wirtschaftsdienste wie Banken und Versicherungen mit jeweils an die 100 Prozent.

Noch eindeutiger ist die Beschäftigungsdynamik nach Tätigkeiten: Insgesamt üben mittlerweile etwa drei Viertel der ÖsterreicherInnen Dienstleistungsberufe aus; in der Sachgüterproduktion hält der Anteil der Personen in solchen Tätigkeiten in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren ziemlich konstant bei etwa 36 Prozent, im expandierenden Tertiärsektor stieg er auf rund 95 Prozent an. Zu den wachsenden Berufen zählten in den letzten 25 Jahren fast ausschließlich Dienstleistungen. Hier wiederum dominierten in absoluten Zahlen eindeutig Zuwächse bei den Verwaltungskräften vor Personen mit Handelsberufen oder beruflichen Tätigkeiten im Spektrum Körperpflege, Reinigung. Die relativ stärksten Zuwachsraten mit rund 180 Prozent gab es (von eher niedrigem Niveau aus) in der Kategorie Führungskräfte.

Im Zuge des Wandels der Wirtschafts- wie der Tätigkeitsstrukturen änderte sich auch die Qualität der Beschäftigung beträchtlich. Es zeigt sich eine klare Tendenz zur Höherqualifizierung (nicht zuletzt innerhalb der einzelnen Berufsgruppen), die sich auch in der Einkommensentwicklung spiegelt und speziell in den letzten 15 Jahren eine deutliche Tendenz zur Neuorganisation der Arbeitszeitmuster (s.u.).

Die Zahl von Personen mit höheren Bildungsabschlüssen in den Dienstleistungsberufen hat deutlich zu-, jene von PflichtschulabsolventInnen abgenommen (bei Männern sank der Prozentsatz der Personen ohne weitere Ausbildung schon Anfang der 80er Jahre unter ein Fünftel, bei Frauen unter 30 Prozent). Interessant dabei ist, daß die Dienstleistungstätigen ihren Qualifikationsvorsprung gemessen am Anteil von Personen mit höherer formaler Bildung (ab Matura) gegenüber den in Produktionsberufen Tätigen in etwa halten konnten; der Unterschied beim Anteil von PflichtschulabsolventInnen

(im Produktionssegment traditionell höher als im Dienstleistungssegment) ist allerdings geringer geworden; das weist u.a. darauf hin, daß im Produktionsbereich Unqualifizierte überproportional abgebaut wurden.

Der besonderen Heterogenität des Dienstleistungssektors entspricht die Einkommensverteilung in Relation zum Produktionssektor: Die mittleren Einkommen der Unselbständigen sind zwar in etlichen Dienstleistungsbranchen im Vergleich zur Gesamtwirtschaft überproportional gestiegen (Beispiel Geld- und Kreditwesen, Rechts- und Wirtschaftsdienste), Dienstleistungseinkommen insgesamt liegen aber, gemessen am Mittelwert, trotzdem bei Männern (1997 mit rd. 25.000,- öS brutto, 12mal um knapp 15 Prozent) wie Frauen (1997 mit rd. 18.000,- öS brutto, 12mal um etwa fünf Prozent) etwas unter jenen in der Sachgütererzeugung. Der Prozentsatz der Schlechtverdienenden ist speziell bei Männern deutlich höher; hinsichtlich des Anteils an SpitzenverdienerInnen stach in erster Linie das Geld- und Kreditwesen hervor (1997 verdiente hier die Hälfte der Männer mehr als 40.600,- öS brutto, ein Viertel der Frauen über 36.000,- öS brutto). Bei Männern fielen auch noch das Gesundheitswesen und sonstige – v.a. öffentliche – Dienste (ein Viertel verdiente mehr als 37.500,- öS), bei Frauen die Gebietskörperschaften (ca. ein Viertel verdiente mehr als 27.500,- öS) positiv auf. Beim Vergleich nach Tätigkeiten dominieren Personen in Dienstleistungsberufen unter den SpitzenverdienerInnen, gleichzeitig aber (dies gilt vor allem für Frauen) ist ein hoher Prozentsatz von ihnen am unteren Ende der Skala zu finden.

Typisch für den Dienstleistungssektor ist u.a. die Polarisierung hinsichtlich der Arbeitszeit: Hier finden sich unter Männern (1995 mit vier zu zwei Prozent) wie unter Frauen (1995 mit 28 zu 21 Prozent) mehr Teilzeitbeschäftigte als in den übrigen Sektoren, aber ebenso mehr Personen, die normalerweise mehr als 41 Wochenstunden arbeiten (1995 Männer 10 zu 4,5 und Frauen 3,6 zu 2,5 Prozent) bzw. regelmäßig Überstunden leisten (1995 Männer 42 zu 32,5 und Frauen 30 zu 27 Prozent). Auch Abend- und Nachtarbeit kommen häufiger vor (1995 regelmäßige Abendarbeit Männer 16,5 zu 13 Prozent, Nachtarbeit Männer zwölf zu zehn, Frauen fünf zu zwei Prozent). Der Vergleich nach Tätigkeiten zeigt, daß von Menschen in Dienstleistungsberufen auf allen Hierarchiestufen weit eher hohe zeitliche Flexibilität gefordert wird als von ArbeitnehmerInnen in anderen Bereichen.

Zusammenfassend läßt sich sagen: Die Beschäftigungszuwächse in den letzten 25 Jahren basierten in erster Linie auf der Dynamik einzelner Segmente des Dienstleistungssektors. Der Bedarf an qualifizierten Personen nahm überproportional zu (neue Arbeitsplätze für Führungs- und Fachkräfte, v.a. aber Aufwertung von Arbeitsplätzen), seit Mitte der 90er Jahre (bei allgemeiner Nachfrageschwäche) waren die wenigen zusätzlich angebotenen Arbeitsplätze allerdings

zum erheblichen Teil niedrigen Qualitätskategorien zuzurechnen. Die ausgeprägte Heterogenität des Dienstleistungssektors spiegelt sich in der starken Einkommensstreuung. Die Anforderungen an die Flexibilität von ArbeitnehmerInnen hinsichtlich Ausmaß und Lage der Arbeitszeit sind deutlich gestiegen.

Anzumerken ist, daß die Entwicklung beträchtlich durch die wachsende Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt geprägt war. Auf sie entfielen in den letzten 25 Jahren etwa zwei Drittel des Beschäftigungszuwachses insgesamt (und etwa 60 Prozent des Zuwachses der Vollzeitbeschäftigung). Die erhöhte Erwerbsbereitschaft von Frauen war in den Zeiten der Arbeitskräfteknappheit – in den späten 60er, Anfang der 70er Jahre – eine wesentliche Voraussetzung für relativ friktionsfreie wirtschaftliche Expansion; Frauen haben ab Mitte der 80er Jahre einen überproportionalen Teil der Flexibilisierungstendenzen v.a. im Dienstleistungssektor getragen (und auch den größeren Teil der Nebenkosten von Flexibilisierung). Der im Zuge des raschen technologischen Wandels potentiell steigende Bedarf an qualifizierten Arbeitskräften könnte – unter entsprechenden Rahmenbedingungen – ebenfalls nicht zuletzt durch Höherqualifizierung von Frauen gedeckt werden.

2. Perspektiven

Die Zukunftsprognosen von Experten zur Beschäftigungsentwicklung sind sehr unterschiedlich. Manche fürchten, daß es zu einer tendenziellen Polarisierung am Arbeitsmarkt kommen könnte. Niedriglohnsektoren sind insbesondere Gastgewerbe, Teile des Gesundheitswesens, der Einzelhandel. Bei neuartigen und expansiven Dienstleistungen wiederum ergäben sich Segmentierungs- und Marginalisierungsprozesse nicht zuletzt durch vom Normalarbeitsverhältnis abweichende Beschäftigungsformen, Dienst- und Werkverträge, freie Mitarbeit und Scheinselbständigkeit. Diese Gefahr einer Arbeitsmarktsegmentierung besteht speziell in Zeiten beträchtlicher Arbeitskraftreserven wie in den letzten Jahren auch in Österreich. Andere Prognosen sind hoffnungsvoller und erwarten zumindest auf mittlere Sicht eine weiter steigende Nachfrage nach qualifizierten Diensten.

In der Vergangenheit haben konsumorientierte Dienste (inkl. sozialer und öffentlicher Dienste) in absoluten Zahlen den größten Teil zum Beschäftigungszuwachs beigetragen. Auf sie entfielen ca. zwei Drittel der 1971–1994 entstandenen zusätzlichen weiblichen und etwa die Hälfte der männlichen Arbeitsplätze. Aus diesem Segment wird auch in nächster Zeit ein erheblicher Teil der Nachfrage an Arbeitskräften kommen. Hoffnungsträger sind, neben dem Gesundheits- und Pflegebereich, spezifische Sparten von Aus- und Weiterbildung sowie der Bereich Kultur und Freizeit.

Im Gesundheits- und Sozialwesen sprechen trotz anhaltender Spartendenzen bei öffentlichen Ausgaben verschiedene Einflußfaktoren für weiterhin hohe Nachfrage, wie v.a. die steigende Lebenserwartung (Nachfrage nach medizinischer Betreuung, nach Altenbetreuung). Hier sollten sich nicht zuletzt im Segment der qualifizierten, mittleren Tätigkeiten Beschäftigungsmöglichkeiten bieten. Der Gefahr der Entstehung einer Art Halbschattenwirtschaft mit ungünstigen Konditionen und niedrigem Entgelt in einzelnen Segmenten, wie etwa ambulanten Pflegediensten, sollte durch entsprechende Rahmenbedingungen – etwa verbindliche Qualitätsstandards – entgegenzuwirken sein.

Im Aus- und Weiterbildungsbereich ist Nachfrage primär im Segment hochqualifizierter beruflicher Weiterbildung zu erwarten. Unterrichtende müssen also spezielles, wirtschaftsnahes Fachwissen anbieten können, etwa aus dem Bereich Informations- und Kommunikationstechnologien. Beschäftigungspotential könnte es weiterhin auch im (dem Unterricht zugeordneten) Bereich Kinderbetreuung geben. Bedarf bestünde wohl primär an Betreuungsplätzen für Drei- bis Vierjährige bzw. für Volksschulkinder.

Im Bereich Kunst, Unterhaltung, Sport sind weiterhin zusätzliche Arbeitsplätze zu erwarten; hier zeigt sich eine Tendenz zur Höherqualifizierung bei gleichzeitig überdurchschnittlicher Teilzeitquote.

In den unternehmensnahen Diensten wurden 1971–1994 ein Viertel der zusätzlichen Männerbeschäftigung und 13 Prozent der Frauenjobs geschaffen. Hier dürfte sich das Beschäftigungswachstum in nächster Zeit primär auf die sogenannten Wirtschaftsdienste (Erbringung von unternehmensbezogenen Dienstleistungen i.e.S.) beschränken, die in jeder Hinsicht ein sehr heterogenes Segment darstellen. Das Spektrum reicht von Raumpflege, Schreibbüros über Bewachungsdienste bis zu Steuerberatung oder Ingenieurbüros; unter anderem ist hier auch der Personalverleih inkludiert. Etwa die Hälfte der Frauen und ein Viertel der Männer sind hier als HilfsarbeiterInnen oder Angestellte auf sehr niedrigem Niveau beschäftigt (etwa Reinigung, Hilfskräfte in Schreibbüros, Hilfstätigkeit bei Marktforschungsunternehmen usw.). Gleichzeitig findet sich in dieser Kategorie ein sehr hoher Prozentsatz an hochqualifizierten Männern, die etwa in der Unternehmens- und Rechtsberatung, in Architekturbüros und ähnlichen Unternehmen arbeiten (qualifizierte Frauen sind hier bislang schwach vertreten). Daten über die Entwicklung der Wirtschaftsdienste sind also mit Vorsicht zu interpretieren.

Beschäftigungswachstum erhofft man sich u.a. im Bereich wissensintensiver Wirtschaftsdienste, die als Schlüsselfaktor hochentwickelter Volkswirtschaften gelten; nicht zuletzt, weil die Sammlung von know how bei Wirt-

schaftsprüfern, Unternehmungsberatungen, Spezialisten für Software-Design, Engineering-Leistungen usw. zu einer rascheren Diffusion von Wissen führt. Anzumerken ist, daß es auch innerhalb dieser Kategorie sehr unterschiedliche Anbieter gibt: Am einen Ende sind etablierte, meist international agierende Unternehmen angesiedelt, die für hohe Qualifikation, Weiterbildungs- und Einsatzbereitschaft auch entsprechende Karrieren anbieten. Am anderen Ende, in Österreich stark vertreten, sind Klein- und Kleinstunternehmen zu finden, die aufgrund ihrer ungünstigen Wettbewerbsposition auch qualifizierten MitarbeiterInnen häufig nur unsichere, schlecht dotierte Arbeitsplätze bieten können. Eine Gegenstrategie könnte in der Kombination von hoher Spezialisierung und Schaffung von Kooperationsnetzen liegen.

In Hinblick auf die künftige Beschäftigungsentwicklung getrennt zu sehen, sind die sogenannten »Neuen Berufe«, die im Zusammenhang mit der zunehmenden Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) entstehen und in verschiedenen Branchen bzw. Tätigkeitsbereichen Relevanz gewinnen. In diesem Segment wird von Managementberatungen europaweit wie auch in Österreich noch ein beträchtlicher ungedeckter Bedarf geortet. Zum Teil handelt es sich bei diesen Qualifikationen um neue Ausprägungen bereits bestehender Berufsbilder (etwa Lektorat/Softwarelektorat, auf den IKT-Bereich spezialisierte JuristInnen usw.); weiters gibt es Tätigkeiten, die wohl nur vorübergehend extern nachgefragt und ggf. auf mittlere Sicht in vorhandene Arbeitsplatzbeschreibungen integriert werden dürften (etwa Tätigkeitsbereich Internet).

Nicht zuletzt werden aber auch zusätzliche Beschäftigungsmöglichkeiten im IKT-Bereich im engeren Sinn gesehen (Mobilkommunikation, electronic commerce, Informationsdienste, Kombination unterschiedlicher computerbasierter Medientypen, Multimedia, Workflow usw.). Bedarf bestünde hier sowohl seitens der Anbieter solcher Technologien – in Forschung, Produktion, Service usw. – wie auch seitens spezifischer Beratungsinstitutionen oder der Anwender selbst. Hinsichtlich der Qualifikationsstruktur gäbe es vielfältige Profile:

Zum Teil bestünde Bedarf an hochqualifizierten SpezialistInnen (Universität, Fachhochschule, HTL etc.), in manchen Segmenten können allerdings, wie Pilotprojekte zeigen, auch Personen mit nicht-fachspezifischer Grundqualifikation unterschiedlichen formalen Niveaus und relativ kurzer Zusatzausbildung (etwa ein Jahr) erfolgreich eingesetzt werden. Es wäre sinnvoll, auf Basis einer Erhebung zu Ausmaß und Struktur des entsprechenden Bedarfs in Österreich entsprechende Kurzausbildungen zu etablieren. Gleichzeitig wird es, angesichts des besonders raschen Wandels in diesen Segmenten, wichtig sein, ggf. in Kooperation mit IKT-An-

biern, Einrichtungen zur kontinuierlichen Weiterbildung der in diesem Bereich Tätigen zu schaffen.

Es zeigt sich, daß Ausmaß und Qualität möglicher zusätzlicher Arbeitsplätze in den nächsten Jahren nicht zuletzt auch von politischen Entscheidungen beeinflusst werden. Das gilt einsichtigerweise für die Bereiche Gesundheits-, Sozialwesen wie Unterricht, in denen angemessene Rahmenbedingungen gewährleistet oder geschaffen werden müssen. Auch im marktdominierten Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien ist Unterstützung nötig: Hilfestellung für die Anwender (Klärung rechtlicher Grundlagen, Anregung zu Kooperationen, Präsentation von Best Practice-Modellen usw.), jedenfalls aber Konzeption von Ausbil-

dungsstrukturen, die dem raschen Wandel in diesem Bereich Rechnung tragen.

In den meisten Segmenten mit Beschäftigungspotential zeichnet sich auch eine Tendenz zur »Neuen Selbständigkeit« ab. Bei dieser Personengruppe ist die Gefahr, daß unter dem Druck des Tagesgeschäfts auf Weiterbildung verzichtet wird (oder werden muß), besonders groß. Ähnliches gilt für die wachsende Zahl von Leiharbeitskräften. Es muß daher nach Wegen gesucht werden, diesen Gruppen neue Wissensanforderungen zu vermitteln (Informationsnetzwerke) und via angeschlossener (entsprechender) Weiterbildungsangebote, die Aneignung beruflich notwendiger Qualifikationen zu ermöglichen.

Sind Sie an näheren Informationen zu diesem AMS info interessiert?

Eine ausführliche Darstellung der hier skizzierten Tendenzen und Problemlagen findet sich in dem für das dritte Quartal 1999 zur Publikation vorgesehenen AMS report mit gleichem Titel. Bestellungen bitte schriftlich an den Verlag (s.u.).

Das Forschungszentrum W.A.S. im Kurzporträt

Interdisziplinäres Forschungszentrum für Wirtschafts-, Arbeitsmarkt und Sozialpolitik
Maria-Theresien-Strasse 24/1, A-1010 Wien, Tel.: +43/1/317 14 19, Fax: +43/1/310 14 00, e-mail: boltz@ping.at

Das Forschungszentrum W.A.S. (Leitung: Mag. Ruth Finder) ist ein außeruniversitäres privates Forschungsinstitut, das sich schwerpunktmäßig mit Spezialthemen aus den Bereichen Beschäftigungs-, Arbeitsmarktpolitik, Sozialpolitik, Bildungsforschung, Frauenpolitik wie Familienpolitik befaßt; weiters beschäftigt sich das Institut mit der Analyse längerfristiger wirtschaftlicher Entwicklungstendenzen (national wie unter Einbeziehung von Vergleichsdaten aus anderen EU-Ländern). Das Leistungsangebot umfaßt Grundlagenstudien, Konzeption und Koordination von Projekten, Evaluierungen, Erhebungen, Politikberatung, Ausarbeitung von Entscheidungsgrundlagen für Unternehmen, Planung und Moderation von Konferenzen.

Auswahl von Forschungsprojekten und Veröffentlichungen:

- Spezifische Bedeutung von Arbeitszeitflexibilisierung aus Sicht der Frauen, für BM für Frauenangelegenheiten (Juni 1997)
- Beschäftigungspolitische Aspekte der vorschulischen Kinderbetreuung in Wien (empirischer Teil), Mitarbeit an einem Projekt des EZ für AMS Wien (November 1997)
- Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse in Niederösterreich (rechtliche Aspekte, Aufarbeitung des Datenmaterials) in Zusammenarbeit mit EZ für die NÖ Landesregierung (November 1997)
- Grundlagen zur Diskussion eines Kinderbetreuungschecks, in Zusammenarbeit mit EZ, für MA 57, Gemeinde Wien, (Dezember 1997)
- Tendenzen im Dienstleistungssektor – Tendenzen der Frauenbeschäftigung, für BMAGS (Juni 1998)

- Berufsfindung und Beschäftigungschancen von HochschulabsolventInnen in der Privatwirtschaft, für AMS-BGS (Juli 1998)
- Best Practice in der betrieblichen Frauenförderung: Strategien für wirtschaftliche Entscheidungsträger, in Zusammenarbeit mit SFS, EU-Projekt mit Beteiligung von BMAGS und MA 57 Wien (Fertigstellung Juni 1999)

Alle bisher erschienenen AMS infos können über die homepage des AMS Österreich abgerufen werden:

<http://www.ams.or.at/allgemeines/forschung>

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann als Abonnement oder einzeln beim Verlag Hofstätter bestellt werden.

AMS report Abonnement

6 Ausgaben AMS report

dazu kostenlos:

12 Monatsberichte und 1 Jahresbericht der Informationsreihe »Arbeitsmarkt und Bildung« der Abt. Berufsinformations- und Qualifikationsforschung des AMS Österreich

10 x AMS info

1-Jahres-Abonnement zum Vorteilspreis von öS 380,- (€ 27,60)

2-Jahres-Abonnement zum Vorteilspreis von öS 650,- (€ 47,20) jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten

AMS report Einzelbestellungen

öS 80,- (€ 5,80) inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

Ausgewählte Forschungsberichte des AMS Österreich, die nicht in der Reihe AMS report publiziert werden, können beim Verlag Hofstätter gegen Ersatz der Produktions- und Versandkosten in einer kopierten Vollversion bezogen werden.

Ebenso können Informationen (Titelliste, Publikationsvorhaben) beim Verlag angefordert und über die homepage des AMS Österreich (s.o.) eingesehen werden.

Bestellungen bitte schriftlich an: Verlag Hofstätter, Steinfeldgasse 5, A-1190 Wien, Tel.: +43/1/370 33 02, Fax +43/1/370 59 34, e-mail: communications.erfolg@werte.at

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 331695W99U