

Die Methode Prospect

Modellhafte Umsetzung der Methodik „Prospect“ in der Region Graz

Kurzbericht

Ein Projekt im Auftrag des Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit



Rahmenbedingungen und Umsetzungserfahrungen von Prospect Graz

Prospect Graz wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit von April 2000 bis Mai 2001 in enger Kooperation mit dem Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Steiermark und vor allem Regionale Geschäftsstelle Graz durchgeführt. Daneben wurde Prospect an die Aktivitäten des Regionalentwicklungsverbandes Graz/Graz-Umgebung angekoppelt und von diesem im Rahmen der die Projektaktivitäten begleitenden Steuergruppe aktiv unterstützt.

Ziele von Prospect Graz

Prospect Graz zielte darauf ab, aussagekräftiges Wissen über die regionalen Arbeitsmarktentwicklungen zur Verfügung zu stellen und die arbeitsmarktpolitischen EntscheidungsträgerInnen in der Planung und Vorbereitung von bedarfsgerechten Arbeitsmarktinterventionen zu unterstützen.

Aktivitäten von Prospect Graz

- In einem ersten Schritt wurden vorhandene Daten und Informationen zur Entwicklung der Beschäftigung in der Region Graz sowie in den einzelnen Branchen recherchiert und handlungsrelevant aufbereitet. In dieser Phase konnte auf WIBIS-Steiermark und vertiefende Informationen der Synthesis Forschungsgesellschaft zurückgegriffen werden. Aus den vorhandenen Daten wurden die für Prospect relevanten ausgewählt, zueinander in Beziehung gesetzt und schließlich um ausführliche ExpertInnensichtweisen angereichert. Auf diesem Wege konnte ein fundierter Überblick über relevante Entwicklungen in den einzelnen Branchen in der Region Graz erarbeitet werden.

So wurden in einer Vorauswahl 6 Branchen (IT, Fahrzeugbau, Verkehr und Telekommunikation, Gastgewerbe, Gesundheit und Handel) festgelegt, für welche in vertiefenden ExpertInnengesprächen die aktuellen und absehbaren Arbeitsmarktentwicklungen in der Region Graz ausgelotet wurden. In dieser Phase kristallisierte sich heraus, dass insbesondere in den Bereichen IT, Handel und Fahrzeugbau arbeitsmarktpolitisch relevante Veränderungen zu erwarten sind. Im Bereich der Gesundheit war davon auszugehen, dass zwar Veränderungsbedarf gegeben ist, aktuell allerdings sowohl Mittel als auch Methoden noch zu unklar sind, um arbeitsmarktpolitisch relevante Konsequenzen von Veränderungen abschätzen zu können. Im Feld Verkehr und Telekommunikation war davon auszugehen, dass insbesondere im Verkehrsbereich für den Grazer Raum infrastrukturelle Fragen sehr bedeutsam sind. Im Gastgewerbe ging man von arbeitsmarktpolitisch bedeutsamen Veränderungen erst im Kontext von weiteren freizeit- bzw. tourismusrelevanten Entwicklungen aus.

- Parallel dazu wurde auch die Qualifikations- und Altersstruktur der Erwerbsbevölkerung in Graz fokussiert. Zusammenfassend zeigte sich auf dieser Ebene, dass Graz als Zentralraum einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Personen mit höheren Ausbildungsabschlüssen sowie eine gute qualifikatorische Basis für eine zukunftsorientierte Wirtschaftsentwicklung aufweist. Gleichzeitig zeigte sich jedoch auch, dass der Anteil der Personen ohne Berufsausbildungsabschluss (Pflichtschulniveau) mit 1999 rund 20% zwar geringfügig unter dem Österreichdurchschnitt liegt, allerdings vor dem Hintergrund der für Graz zu erwartenden Wirtschaftsentwicklung durchaus beachtet werden sollte.
- Auf dieser Basis entschied das Arbeitsmarktservice in den Bereichen Informationstechnologie, Telekommunikation und Neue Medien sowie im Handel Schwerpunkte zu setzen und für diese Bereiche weitere Informationen einzuholen. Entscheidungsrelevante Kriterien für das Arbeitsmarktservice waren dabei einerseits der arbeitsmarktpolitische Problemdruck in diesen Bereichen und andererseits die Nähe und vor allem Informationsbasis des Arbeitsmarktservice zu den jeweiligen Segmenten. Auf diesem Wege wurde dem - für die Grazer Region sehr relevanten und dynamischen Bereich - Fahrzeugbau eine nachrangige Priorität eingeräumt: Aufgrund der Präsenz und Prägnanz der Entwicklungen in diesem Segment und der vorhandenen Verbindungen zu diesem Feld seitens des Arbeitsmarktservice sah man sich für die aktuellen und absehbaren Herausforderungen auch ohne entsprechende Recherchen im Rahmen von Prospect ausreichend informiert.
- Nach dieser Auswahl wurden im Rahmen von Telefonerhebungen 510 Grazer Handelsbetriebe und 90 Grazer IT-Betriebe kontaktiert. 240 Betriebe zeigten sich zu einem Telefoninterview bereit und beantworteten Fragen zur aktuellen Personalsituation sowie zu bisherigen und absehbaren Entwicklungen bei ihren MitarbeiterInnen. Im Zuge der Erhebungen am Telefon wurde auch die Bereitschaft der Betriebe zu einem ausführlichen Betriebsbesuch abgeklärt.
- In einem nächsten Schritt wurden mit den interessierten Betrieben der IKT-Branche im weiteren Sinne und mit Handelsunternehmen insgesamt 50 Qualifikations- und Personalbedarfserhebungen durchgeführt. Ziel dieser in Form von kürzeren und längeren Gesprächen mit FirmenrepräsentantInnen durchgeführten Erhebungsarbeiten war es, aussagekräftige Daten über die Nachfrage nach Arbeitskräften in den beiden Bereichen zu erhalten. Dabei ging es sowohl um die Quantität als auch um die Qualität von aktuell und absehbar offenen Stellen.

Ergebnisse aus den Erhebungen in Grazer IKT-Betrieben

Es wurden mit 18 Betrieben aus dem IKT-Bereich Qualifikations- und Personalbedarfserhebungen durchgeführt. Dabei konnten für den Zeitraum bis Mitte 2001 rund 150 Stellen hinsichtlich ihrer Anforderungen genauer beschrieben werden. Weitere jedenfalls 200 Stellen in diesem Bereich wurden bis Ende 2002 angekündigt.

- ✓ Rund ein Drittel dieser Stellen eignet sich für QuereinsteigerInnen, wenn diese bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Das sind rund 50 Stellen. Die verbleibenden zwei Drittel sind vom Anforderungsniveau her für Personen ab HTL-Niveau bzw. mit vorhandener einschlägiger Praxis zugänglich.

- ✓ 10 dieser 50 Stellen sind dem Bereich einer nicht technischen Help-Desk-Hotline zuzuordnen. Hier erwartet der betreffende Betrieb Personen mit ausgezeichneten Englischkenntnissen und einer Reihe von Softskills.
- ✓ Die restlichen 40 Stellen sind in den Bereichen Software, Datenbank- und Webprogrammierung angesiedelt. Die Betriebe erwarten hier Personen, welche sich innerhalb von vorgegebenen Zielen und Rahmenbedingungen gut und flexibel bewegen können. Um dies zu gewährleisten, wird von den BewerberInnen folgendes erwartet:
 - Hohes Interesse für dieses Feld.
 - Ein ausgeprägtes Grundverständnis der Funktionsweise von Hard- und Software sowie fundierte Erfahrungen in einer Programmiersprache.
 - Eine sehr an Selbständigkeit orientierte Arbeitsweise.
 - Daneben sind die bekannten Skills wie Genauigkeit, passive Englischkompetenzen, Erfahrung in und Bereitschaft zum lebenslangen Lernen etc. Grundvoraussetzungen.
- ✓ Gegenüber Schulungen von Arbeitslosen hegen Betriebe nicht unbeträchtliche Vorbehalte. Diese werden insbesondere mit zwei Vermutungen bzw. Beobachtungen begründet:
 - Die bisherigen Schulungen von Arbeitslosen werden von den Betrieben so wahrgenommen, dass die Personen zwar lernen, verschiedene Programmiersprachen auf bestimmte Weise einzusetzen, aber das System dahinter nicht verstehen. Abgesehen davon, dass die Qualifikation der eingesetzten TrainerInnen hinterfragt wird, betonen die BetriebsvertreterInnen, die vorhandenen Schulungen würden viel zu breit und damit einhergehend viel zu flach qualifizieren. Dies behindere die unbedingt erforderliche fachliche Beweglichkeit.
 - Vormals Arbeitslosen wird unterstellt, die jeweiligen Schulungen aus unterschiedlichsten Motiven, jedoch weniger aus hohem Eigeninteresse absolviert zu haben. Dieses Faktum wird teilweise in eine wenig an Selbständigkeit orientierte Arbeitsweise übersetzt.
- ✓ Die untersuchten Betriebe beschäftigen nur in sehr geringem Maße Frauen (außer in der innerbetrieblichen Administration). In den Gesprächen betonten alle Betriebe, hohes Interesse an der Erhöhung des Frauenanteils an den Beschäftigten zu haben, allerdings auf zuwenig Resonanz bei Arbeitskräften zu stoßen. Als Hintergrund für die geringe Repräsentanz von Frauen in diesem Feld werden insbesondere die Ausbildungssituation aber auch die Tatsache, dass Frauen weniger zum „Spielen mit der EDV“ neigen, gesehen. Dies sei aber eine wesentliche Voraussetzung für Erfolg in diesem Feld.

- ✓ Gleichzeitig wurden auch rund 90 Stellen außerhalb des IKT-Berufsfeldes erhoben. Dies rührt daher, dass einige Betriebe neben EDV-Entwicklungsabteilungen auch einen breiten Produktionszweig aufweisen. 70 der 90 Stellen waren Anlernstellen ohne besondere Anforderungen an AspirantInnen. In diesem Bereich wurden von den Betrieben keine Stellenbesetzungsschwierigkeiten beschrieben. Außerdem könne in diesem Feld gut mit Personalleasingfirmen kooperiert werden. Die verbleibenden 20 FacharbeiterInnenstellen (Elektro und Blechbearbeitung) wurden von den GesprächspartnerInnen als sehr schwer besetzbar beschrieben. Die Anforderungen in diesem Bereich unterscheiden sich auf einem Metaniveau nur wenig von jenen in der IKT-Branche: Es werden Personen mit fundierten fachlichen Kompetenzen, die selbständig agieren und Probleme lösen, gesucht.

Ergebnisse aus den Erhebungen in Grazer Handelsbetrieben

- Mit 31 Betrieben aus dem Einzel- und Großhandel bzw. aus sogenannten Schnittstellenbereichen (sowohl Einzel- als auch Großhandelssegment, Handel und Gewerbe) wurden Qualifikations- und Personalbedarfserhebungen durchgeführt. Dabei hat sich bestätigt, dass der Handel eine Branche ist, in der sich aktuell sehr viel bewegt. Im Großhandel konzentriert man sich auf jene Segmente, die nicht dem enormen Konkurrenzkampf und somit Preisdruck größerer oder ausländischer Firmen ausgesetzt sind. Das bedeutet vielfach Spezialisierung auf Nischenprodukte und Fokussierung von für große Unternehmen uninteressante Aufgabenfelder. Im Einzelhandel setzen die großen Handelsketten auf Expansion, im Bereich Personal ist „Qualität“ für einige Betriebe ein zentrales Thema. Die kleineren Fachgeschäfte betonen eher ihre Spezialprodukte und besonderen Serviceleistungen.
- Die von den Firmen erwarteten Entwicklungen münden in steigende Anforderungen an MitarbeiterInnen. Diese lassen sich mit folgenden Schlagworten zusammenfassen: mehr beratende Elemente, langfristigeres Denken in Richtung KundInnenbindung, erhöhte KundInnenorientierung, erhöhter bzw. veränderter Einsatz der EDV, mehr Fachwissen, erhöhte Bereitschaft für Schulungen, mehr Aufgabenflexibilität und Umgang mit steigendem Arbeitsdruck. Knapp die Hälfte aller Firmen halten Weiterbildungen ihrer MitarbeiterInnen für sinnvoll, dabei handelt es sich am häufigsten um den EDV Bereich (Grundkenntnisse - Word und Excel, E-mail, Internet und Bedienung der hauseigenen Softwarepakete vor allem im Großhandel), gefolgt von Verkaufsschulungen.
- Im Rahmen der Betriebsbesuche konnten die Anforderungsprofile für ungefähr 50 aktuell und rund 20 in Zukunft offene Stellen genauer erhoben werden. Weitere 120 Stellen wurden ab Mitte 2001 bis Ende 2002 von einer Firma angekündigt. Personalbedarf besteht primär im Einzelhandel. Die meisten Stellen betreffen das Tätigkeitsfeld Beratung und Verkauf. Einen immer wiederkehrenden Personalbedarf gibt es auch im Lagerbereich.

- Der Einzelhandel ist bis auf wenige Ausnahmen sehr offen für QuereinsteigerInnen. Ein Lehrabschluss wäre bei AspirantInnen zwar „nice to have“, de facto aber reichen zumeist ein Pflichtschulabschluss und die entsprechenden persönlichen Voraussetzungen. Letztere werden als bedeutsamer als ein formaler Abschluss bewertet. Einzelne Firmen verlangen allerdings einschlägige oder allgemeine Berufserfahrung, idealerweise in Berufsfeldern mit KundInnenkontakt.
- Auch im Großhandel ist ein Quereinstieg möglich und auch hier sind die persönlichen Voraussetzungen bei BewerberInnen zentrale Auswahlkriterien für die Tätigkeitsfelder Verkaufsinnen und -außendienst. Allerdings wird überwiegend eine abgeschlossene Lehre entweder im kaufmännischen Bereich oder im Nahbereich der vertriebenen Produkte (Beispiele: Gastronomieeinrichtungen – Koch/in; Elektroinstallationsmaterial – Elektriker/in, Beschläge – Tischler/in) verlangt, bei jüngeren EinsteigerInnen teilweise auch höhere schulische Ausbildungen.
- Die verlangten sozialen und persönlichen Fähigkeiten lassen sich zu folgenden drei Dimensionen zusammenfassen:
 - *Wille*: BewerberInnen müssen signalisieren, dass sie bereit sind, im Verkaufsbereich zu arbeiten und entsprechendes Interesse zeigen.
 - *Lernbereitschaft*: Da spezifisches Fachwissen wie Waren- und Produktkunde, Branchenkenntnis sowie Verkaufstechniken von vielen Firmen nicht als Einstiegsvoraussetzung formuliert wird, müssen AspirantInnen bereit sein, sich dieses im Laufe der ersten Monate anzueignen.
 - *Entsprechende Persönlichkeit*: Personen, die im Verkauf tätig sind, sollen kommunikative Fähigkeiten aufweisen, das heißt, man muss sich diese Personen im Umgang mit KundInnen vorstellen können und sie für anschlussfähig bei unterschiedlichen KundInnengruppen halten. Weiters ist Freundlichkeit und ein entsprechendes Äußeres gefragt. Hier gilt es allerdings zu beachten, dass die Firmen in Abhängigkeit von der „Art“ des Unternehmens durchaus ein unterschiedliches Verständnis von entsprechender Persönlichkeit haben.
- Diesem gewünschten Anforderungsprofil entsprechen nur wenige BewerberInnen. Es mangelt zwar zumeist nicht an deren Anzahl, sondern vor allem an der Eignung der BewerberInnen für einen Beruf mit viel KundInnenkontakt. Dies wird primär auch auf die geringe „Attraktivität“ des Einzelhandels für entsprechend qualifizierte Personen zurückgeführt. Auch im Lagerbereich bestehen Rekrutierungsprobleme, denn auch für diese niedrigqualifizierte, aber auch zumeist schlecht bezahlte Tätigkeit sind gewisse Voraussetzungen (Lesen und Schreiben, keine Alkoholprobleme, körperliche Fitness) notwendig.

- Ältere Beschäftigte sind in fast allen Firmen zu finden. Nur fünf Betriebe haben ausschließlich MitarbeiterInnen unter 45 Jahren. Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Beschäftigten artikulieren weniger als ein Drittel der Firmen. Am häufigsten genannt werden: mangelnde Kompetenzen in der EDV, Scheu vor den Neuen Technologien. Vereinzelt ins Treffen geführt werden: wenig Engagement, geringe Bereitschaft für Veränderungen, höheren Kosten, körperliche Probleme, Inkompatibilität mit einem jungen Team. Die Unterschiede manifestieren sich jedoch auch positiv: höherer Lerneifer Älterer, andere Arbeitshaltung, Zuverlässigkeit, gefestigtere Persönlichkeiten, mehr Berufspraxis. Für 40% der oben beschriebenen Stellen würden laut Aussage der Unternehmen auch ArbeitnehmerInnen über 50 Jahre in Frage kommen.
- Probleme mit der Arbeitszeit artikuliert ausschließlich der Einzelhandel. Dies ist im Zusammenhang mit den Ladenöffnungszeiten zu sehen. Das Personal muss so eingesetzt werden, dass diese abgedeckt werden können. Probleme bereiten der frühe Morgen, die Abende sowie die Samstage und vor allem ein „drohender“ Sonntagseinsatz. Zur Abdeckung der Öffnungszeiten haben die Firmen unterschiedliche Lösungen gefunden. Für die ArbeitnehmerInnen bedeuten diese aber zumeist zeitliche Flexibilität (wenn auch nicht auf Abruf), denn eine tägliche Arbeitszeit von 8 bis 13 Uhr ist im Einzelhandel kaum möglich.

Unmittelbare Nutzung des Wissens - Umsetzungsergebnisse

Ausgehend von den im Rahmen des Pilotprojektes gesammelten Informationen wurden bereits unterschiedliche Aktivitäten gesetzt.

- ✓ IKT Kompetenzzentrum in der Regionalgeschäftsstelle Graz. Dieses setzt sich aus je einem Berater des Service für Unternehmen (SfU) und des Service für Arbeitssuchende (SfA) zusammen. Das IKT-Kompetenzzentrum steht IKT-Betrieben und IKT-interessierten Arbeitssuchenden als kompetente Ansprechstelle im AMS zur Verfügung und übernimmt innerhalb der RGS Graz MultiplikatorInnenfunktion. Der Aufbau dieses Kompetenzzentrums wurde vom Prospect-Team durch Vorbereitungs-, Know-how-Transfer- und Coachingleistungen unterstützt und begleitet.
- ✓ Die Ergebnisse von Prospect legen nahe, dass die Selektion von Personen für IKT-Ausbildungen stärkere Elemente von Eigenentscheidungen der Ausbildungsinteressierten inkludieren muss. Ein Schritt in diese Richtung ist es, den Interessierten fundierte Auskunft über Rahmenbedingungen und Anforderungen in den unterschiedlichen IKT-Tätigkeitsfeldern als Basis für eine Maßnahmenentscheidung zur Verfügung zu stellen. In diesem Sinne wurden als „Pilot“ 240 Arbeitslosen im Rahmen von zwei Informationsveranstaltungen Hintergrundinformationen über grundlegende Anforderungen und Rahmenbedingungen in diesem Bereich gegeben. Ein zweiter Schritt war die Entwicklung eines bedarfsgerechten Ablaufes bezüglich des Selektionsprozesses für IKT-Ausbildungen gemeinsam mit dem AMS.
- ✓ Die Prospect-Ergebnisse hinsichtlich Inhalt, Methode und Aufbau von bedarfsorientierten Schulungsmaßnahmen im IKT-Bereich wurden in die Neugestaltung von IKT-Ausbildungen durch die LGS Steiermark integriert.

- ✓ Zusätzlich wurden die Prospect-Ergebnisse als Start einer innerorganisatorischen Diskussion zum Thema „Erhöhung der Qualität in der Vermittlung“ genutzt: In diesem Sinne fand die Rückmeldung ausgewählter Ergebnisse aus den Betriebsbesuchen bei IKT-Unternehmen und Handelsfirmen an alle AMS-BeraterInnen des SfA und SfU statt. Dies erfolgte im Rahmen von 5 Bilanzgesprächen und wurde anschließend hinsichtlich der Konsequenzen dieser Rückmeldungen für die tägliche Arbeit diskutiert.
- ✓ Für den Bereich Handel wurden ausgewählte potentielle QuereinsteigerInnen schriftlich, Personen mit Erfahrungen im Handel mündlich befragt. Ziel beider Befragungen war es, Bereitschaften und Interessen für den Einzelhandel auszuloten.
- ✓ Zur besseren Vorbereitung und Gestaltung von Informationsveranstaltungen durch Handelsbetriebe wurden Eckpunkte für derartige Veranstaltungen in Checklistenform zusammengetragen und den Verantwortlichen im AMS zur Verfügung gestellt. Hier geht es vor allem darum, die Betriebe zu ermuntern, mehr an Informationen über die Rahmenbedingungen der Arbeitsplätze weiter zu geben.
- ✓ Ausgehend von den bisherigen Erfahrungen sowie auf Basis der Fragebogenergebnisse wurden Deskriptoren definiert, die eine zielorientiertere Vermittlung im Handelsbereich ermöglichen sollen.

ÖSB-Prospect
Arbeitsmarktinformationen GmbH

Mag. Trude Hausegger
Mag. Friederike Weber
Meldemannstraße 12-14
A-1200 Wien
Tel.: 01/33 168-3210r 3241
Fax: 01/33 1 68-102
prospect@oesb.at

Arbeitsmarktservice
Regionale Geschäftsstelle Graz

Helmut Pichler
(Geschäftsstellenleiter)
Babenbergerstraße 33
A-8020 Graz
Tel: 0316/7080-0
Fax:0316/7080-100
helmut.pichler@607.ams.or.at