

## **Abschlussbericht zum Forschungsprojekt 6.2001**

### **Ausbildungsmöglichkeiten in wachsenden Dienstleistungsbereichen<sup>1</sup>**

#### **Abstract**

**Junge Dienstleistungsunternehmen bilden aus, weil sie qualifizierte Fachkräfte benötigen und innovationsorientiert sind. Sie beteiligen sich an der Ausbildung, obwohl ihnen die Erfahrung fehlt. Bei besserer Beratung und Information könnten aber mehr Ausbildungsplätze aktiviert werden. Dies ist eines der zentralen Ergebnisse der bundesweiten Studie bei 1412 Unternehmen aus der Informations- und Kommunikationswirtschaft, aus Multimedia/Film, Call-Centern, Messe- und Veranstaltungswirtschaft, Unternehmensberatungen sowie Handwerksbetrieben in der Informationselektronik. An der Befragung beteiligten sich ausbildende und nicht ausbildende Betriebe, viele erst vor kurzem gegründet. Die Gründer selbst kommen zumeist aus dem Hochschulbereich, haben also selbst keine Ausbildungserfahrungen. Dennoch bildete mit einem Drittel aller befragten Unternehmen ein erstaunlich hoher Anteil aus. Weiteres Potenzial ist vorhanden.**

- **Bearbeiter/-innen**

Westhoff, Gisela; Brandes, Harald; Friedrich, Michael; Hannen, Ingrid; Höcke, Gustav; Schöngen, Klaus

- **Laufzeit**

I/99 bis III/01

- **Ausgangslage**

Die Entwicklung Deutschlands hin zu einer stärker dienstleistungsorientierten Gesellschaft steht seit Jahren im Zentrum arbeitsmarkt- und berufsbildungspolitischer Diskussionen; vor allem deshalb, weil in diesem Arbeitsmarktsegment die Zahl der Beschäftigten wächst. Eine entsprechende Zunahme bei den betrieblichen Ausbildungsplätzen konnte hingegen nicht beobachtet werden.

Hier setzt das BIBB-Forschungsprojekt mit einer doppelten Fragestellung an. Zum einen besteht die Aufgabe darin, herauszufinden, wie es gelingen kann, in den Dienstleistungsbereichen neue Betriebe für die Ausbildung zu gewinnen und die Ausbildungsbereitschaft bereits ausbildender Betriebe zu erhöhen. Zum anderen gilt es aber auch, die zunehmende Bedeutung von Dienstleistungstätigkeiten in allen Wirtschaftssektoren auf ihre Konsequenzen für berufliche Bildungsstrategien hin zu untersuchen. Dazu gehört auch die Frage, ob sich die Chancen auf Ausbildung und Beschäftigung junger Frauen in diesen Bereichen erhöhen.

---

<sup>1</sup> Im Projektverlauf wurde der folgende Kurztitel entwickelt: „Mehr Ausbildungsplätze in wachsenden Dienstleistungsbereichen“, mit dem gleichzeitig die Zielrichtung beschrieben wird.

- **Ziele**

Bisher erfolgte die Qualifizierung der Beschäftigten in den neuen Dienstleistungsbereichen häufig nach der Devise „Training on the job“. Das scheint jedoch den Qualifikationsanforderungen nicht mehr zu genügen, denn mittlerweile klagen Unternehmen dieser Bereiche nicht nur über Bildungsdefizite der Beschäftigten, sondern auch über Fachkräftemangel - Letzteres eine gute Chance, mehr betriebliche Ausbildungsplätze zu aktivieren. Unter dieser Zielsetzung sind im Projekt folgende Aspekte untersucht worden:

1. Ausbildungspotenziale und Ausbildungshemmnisse;
2. Umfang und Struktur der Ausbildung in ausgewählten unternehmensbezogenen Dienstleistungsbereichen, vor allem in der Informations- und Kommunikationswirtschaft, aber auch bei der Beratung und Präsentation;
3. Beschäftigungsmöglichkeiten in den ausgewählten Dienstleistungsbereichen;
4. Innovative Ansätze in der Berufsbildung, die zur Erweiterung des Ausbildungsangebots führen;
5. Übertragbarkeit der Beispiele auf die Ausbildungspraxis anderer Unternehmen;
6. Möglichkeiten, auch jungen Frauen qualifizierte berufliche Perspektiven zu eröffnen.

- **Methodische Hinweise**

Dem komplexen Forschungsgegenstand entsprechend wurden sowohl quantitative als auch qualitative Forschungsmethoden in einem aufeinander aufbauenden Forschungsdesign eingesetzt:

- Experteninterviews (1999);
- schriftliche Befragung in allen Wirtschaftssektoren (BIBB-Referenz-Betriebs-System, Frühjahr 2000);
- schriftliche Betriebsbefragung in ausgewählten Dienstleistungsbereichen (Sommer 2000);
- Telefoninterviews und Fallstudien (Herbst 2000 bis Februar 2001);
- Erarbeitung einer Regionalstudie Bremen;
- Am 13. und 14.11. 2001: gemeinsamer Workshop mit der Begleitforschung des Sofortprogramms der Bundesregierung (JUMP) und dem Projektbeirat: „Unterstützung von Betrieben bei der Ausbildung (externes und internes Ausbildungsmanagement)“.

Das BIBB-Forschungsprojekt wurde in Kooperation mit der Forschungsgruppe SALSS, Bonn, durchgeführt und von einem Projektbeirat (Vertreter/-innen der Sozialparteien und der Wissenschaft) unterstützt.

**Auswahl der Bereiche**

Die Experteninterviews zielten einerseits auf die Vorbereitung des Instrumentariums der beiden schriftlichen Erhebungen, andererseits dienten sie der Auswahl der Dienstleistungsbereiche. Folgende Bereiche wurden ausgewählt:

- Informations- und Kommunikationswirtschaft;
- Multimedia/Film;
- Call Center;
- Wirtschafts- und Unternehmensberatungen;
- Messe- und Veranstaltungstechnik;

- Handwerksbetriebe in der Informationselektronik.
- **Ergebnisse**

### **Überblick**

- Die befragten Unternehmen bilden aus, weil sie qualifizierte Fachkräfte benötigen.
- Die Unternehmen können sich vorstellen, zukünftig vermehrt dual ausgebildete Fachkräfte zu beschäftigen.
- Das vorhandene Ausbildungspotenzial ist derzeit noch nicht ausgeschöpft. Ein verbessertes, spezifisches Informations- und Beratungsangebot kann Ausbildungshemmnisse abbauen und die duale Ausbildung in bisher noch zögerlichen Unternehmen verankern.
- Bereichsspezifische Besonderheiten wirken sich auf die Ausbildungsbeteiligung aus.
- Unternehmen im Dienstleistungsbereich sind aufgeschlossen gegenüber innovativen Ansätzen in der beruflichen Bildung. Die neuen oder modernisierten Ausbildungsordnungen (insbesondere die IT- und Medienberufe, die Fachkraft für Veranstaltungstechnik, der Informationselektroniker im Handwerk) werden in den Betrieben umgesetzt, Ausbildung im Verbund findet statt und könnte ausgebaut werden, gute Beispiele für die Ausbildung junger Frauen in den neuen (technikorientierten) Berufen konnten identifiziert werden.
- Betriebe weisen auf Anfangsschwierigkeiten hin (Ausbildung in der Gründungsphase/ keine Erfahrungen, Suche nach Ansprechpartnern). Bereits ausbildende Betriebe bieten ihre eigenen Lösungen anderen Betrieben als Tipps an.
- Kritische Aspekte im weiteren Verlauf werden aufgezeigt und Vorschläge unterbreitet.

### **Ergebnisse im Einzelnen**

*Umfrage bei 1105 Betrieben aus dem Referenzbetriebssystem (RBS) des BIBB im Frühjahr 2000*

- 52 % der befragten Betriebe erwarten eine Ausweitung der Dienstleistungstätigkeiten in den nächsten drei Jahren. Vier von zehn Betrieben mit steigendem Dienstleistungsanteil erwarten eine höhere Beschäftigung.
- Fast drei Viertel der Betriebe, die sich in Zukunft verstärkt auf Dienstleistungen hin orientieren, äußern, es sei schwierig, qualifizierte Fachkräfte zu gewinnen.
- Die Betriebe wünschen zur Verbesserung der Ausbildung vor allem eine stärkere inhaltliche, informationelle und organisatorische Unterstützung.

*Schriftliche Befragung von 1412 Betrieben (Rücklauf) der ausgewählten Dienstleistungsbereiche im Sommer 2000*

- Die untersuchten Branchen zeichnen sich durch eine große Vielfalt an Beschäftigungsformen aus. Kleinere Unternehmen prägen die Struktur der befragten Betriebe: Zwei Drittel aller Unternehmen hatten zum Befragungszeitpunkt maximal 9 Vollzeit- oder Teilzeitbeschäftigte.
- Der Gründungsboom in der Branche charakterisiert das Alter der Betriebe: nur 30 % aller Unternehmen existieren seit mehr als 10 Jahren; 40 % wurden erst 1996 oder später gegründet.
- Der Beschäftigtenanteil von Frauen ist hoch, unterscheidet sich aber in den einzelnen Bereichen.
- Die festgestellte Ausbildungsbeteiligung liegt mit 33% recht hoch, unterscheidet sich aber in den einzelnen Bereichen. Auch die Ausbildungsberufe variieren.
- Die wichtigsten Gründe für die Ausbildung sind die Nachwuchsförderung im Kontext mit Fachkräftemangel.

- Als Voraussetzungen für eine weitere oder erstmalige Ausbildungsbeteiligung nennen die Unternehmen vor allem eine verbesserte und ihren Besonderheiten eher entsprechende Beratung und Information.

#### *Zentrale Ergebnisse der Telefoninterviews und Fallstudien*

- Auszubildende Betriebe berichten von überwiegend positiven Erfahrungen mit Berufsausbildung als Möglichkeit der Personalgewinnung.
- Ausbildungsbeteiligung wird nicht bereut und als Perspektive für die Zukunft angesehen.
- Die neuen Ausbildungsberufe finden eine hohe Akzeptanz.
- Verbundausbildung findet statt bzw. wird als Lösungsweg für das eigene Ausbildungsangebot angesehen.
- Ausbildung junger Frauen in technikorientierten Berufen (mit intensiver Telekommunikationsnutzung) wird positiv bewertet.
- Hintergründe für branchenspezifische Ausbildungsbeteiligungen werden herausgearbeitet (Sonderrolle Call Center/Unternehmensberatungen mit jeweils hoher/niedriger Ausbildungsbeteiligung).
- Zum Beratungsbedarf und zu notwendigen Hilfen werden nähere Erläuterungen gegeben, Defizite aufgezeigt und Vorschläge unterbreitet (Bewerberauswahl, Abstimmung mit der Berufsschule, Hilfestellungen externer Bildungsträger).

#### • **Bisherige Auswirkungen und notwendige Konsequenzen**

Das zentrale Ergebnis einer wider Erwarten recht hohen Ausbildungsbereitschaft und eines nicht ausgeschöpften Ausbildungspotenzials in den ausgewählten Unternehmensbereichen wurde hausintern, im Projektbeirat und im UA 1 ausführlich diskutiert. Die Diskussion wird weitergeführt. Vertreterinnen und Vertreter der in dem Projekt identifizierten positiven Betriebsbeispiele für neue Ausbildungsplätze in den innovativen Bereichen stellten auf dem gemeinsamen Workshop mit der Begleitforschung zu JUMP die Verbindung zu einem wichtigen BIBB-Vorhaben her, in dem die Gewinnung von neuen Ausbildungsplätzen an zentraler Stelle steht.

Publikationen stellen weitere Öffentlichkeit her für die Ergebnisse, die auch ausführlich mit den Arbeitsbereichen, die für die Neuordnung zuständig sind, diskutiert werden. Ebenso sollte eine Diskussion mit dem Dienstleistungsprojekt des Bundeswirtschaftsministeriums geführt werden.

Im Rahmen der Forschungsplanung wurde ein Projektvorschlag eingereicht, in dem es wesentlich darum geht, das aufgebaute Unternehmenspanel zur Überprüfung und ggf. Verbesserung von Informations- und Beratungsstrategien zu nutzen.

Die befragten Unternehmen werden im Rahmen einer Kurzinformation über die wichtigsten Ergebnisse gebeten, sich am BIBB-Referenzbetriebssystem zu beteiligen.

Aufbauend auf der Kooperation des Projektes mit dem IAB-Betriebspanel ist geplant, wichtige Projektergebnisse auch in diesem Rahmen weiterzuverfolgen.

Mit dem RKW Eschborn ist zum Thema „Branchenbild Call Center“ eine Kooperation entstanden. Diese wird fortgesetzt.

- **Veröffentlichungen**

BRANDES, H.; SCHÖNGEN, K.; WESTHOFF, G.: Auswirkungen wachsender Dienstleistungen auf die Berufsausbildung, RBS-Information 17/2000

WESTHOFF, G.: Mehr Ausbildungsplätze in wachsenden Dienstleistungsbereichen - kann Forschung hierzu einen Beitrag leisten? In: BWP 29. Jg. (2000) Heft 4, S. 29 - 33

Schöngen, K.: Steigender Anteil an Dienstleistungen - eine Chance für mehr Ausbildung und Beschäftigung. In: ibv, 45/8. November 2000

ALDA, H.: Innovation und betriebliches Ausbildungsverhalten. In: BWP 30. Jg. (2001) Heft 1, S. 30 - 34

ALDA, H.: Berufsausbildung von Frauen in zukunftsorientierten Berufen, Nürnberg 2001, Bericht zum BIBB-Vorhaben "Aus- und Weiterbildung im IAB-Betriebspanel"

BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.): Berufsbildungsbericht 2001. Bonn 2001. Kapitel 4.3.1: Ausbildungsmöglichkeiten in wachsenden Dienstleistungsbereichen, S. 182 - 184

BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.): Berufsbildungsbericht 2002, Kapitel 4.3.1

WESTHOFF, G.: Junge Dienstleistungsunternehmen wünschen sich mehr Information und gezielte Beratung, in: BWP 30. Jg. (2001) Heft 5, S. 54 - 55

DIETZEN, A.; WESTHOFF, G.: Qualifikation und Perspektiven junger Frauen in den neuen Berufen der Informations- und Kommunikationstechnologien. In: BWP 30. Jg. (2001) Heft 6, S. 26 - 30

BAUMEISTER, H.; WESTHOFF, G.: Mehr Ausbildungsplätze in jungen Unternehmen in Bremen und bundesweit (Vorgesehen für: Bremer Arbeitnehmer Magazin 1/2002)

BAUMEISTER, H.; WESTHOFF, G.: Call Center City und Multimedia-Standort - Bremen als Beispiel zur Identifizierung aktueller Trends in Ausbildung und Beschäftigung? (Vorgesehen für: BWP 31. Jg. (2002) Heft 1)

SCHÖNGEN, K.: Unternehmensstrukturen als Determinanten der Berufsausbildung in jungen Dienstleistungsunternehmen. (Vorgesehen für: BWP 31. Jg. (2002) Heft 2)

SCHÖNGEN, K.; WESTHOFF, G.: Betriebliche Ausbildung in unternehmensnahen Dienstleistungsbereichen. BIBB. Der Generalsekretär (Hrsg.). Bielefeld: W. Bertelsmann (in Vorbereitung)

BAUMEISTER, H.; WESTHOFF, G.: Mehr Ausbildungsplätze in jungen Unternehmen in Bremen und bundesweit. (Vorgesehen für: Bremer Arbeitnehmer Magazin (2002) Heft 1)