

»Die wichtigsten Auswirkungen sind Verschiebungen«

Der Fachbereichssekretär Andreas Gollner von der Gewerkschaft vida im Gespräch über aktuelle und zukünftige Veränderungen der Arbeitswelt im Dienstleistungsbereich

New-Skills-Gespräche des AMS (9)
www.ams.at/newskills



Die Arbeitswelt verändert sich, einiges davon ist der Digitalisierung zu zuschreiben, aber gerade im Bereich der Gewerkschaft vida gibt es Entwicklungen, die starke Auswirkungen auf die Gestaltung von betrieblicher Ausbildung und Arbeitsplätzen haben, die nicht auf technologische Entwicklungen zurückzuführen sind. Andreas Gollner von der Gewerkschaft vida,¹ Fachbereich Tourismus & Fachbereich Dienstleistungen, nimmt in diesem Interview im Rahmen der New-Skills-Gespräche des AMS eine differenzierte Bestandsaufnahme dieser Entwicklungen vor.

Die verschiedenen Bereiche, die in die Zuständigkeit der Gewerkschaft vida fallen, sind unterschiedlich von der Veränderung der Arbeitswelt betroffen. Können Sie uns zu Beginn eine Einschätzung aus Ihrer Sicht geben?

Andreas Gollner: Mit technischen Neuerungen sind wir in der Arbeitswelt schon lange konfrontiert, und oftmals gehen diese Entwicklungen schleichend. Was wir beobachten können: Im Dienstleistungsbereich führen vor allem Kommunikationstechnologien zu Entlastungen des Personals und erleichtern das Management. Zum Beispiel können Terminbuchungen oder Terminverschiebungen über SMS oder online einfacher durchgeführt werden, und die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden nicht durch das Telefon in ihrer Tätigkeit an den Kunden und Kundinnen unterbrochen. Das führt weder zu einem Arbeitsplatzverlust noch zu einer Arbeitsverdichtung, sondern ist eine Erleichterung im Arbeitsablauf.

Auf der anderen Seite gibt es im Bereich der Logistik und des Transports Entwicklungen, die zu zwei extremen Polen führen können. Nehmen wir zur Verdeutlichung die Lagerhaltung her. Auf der einen Seite haben wir den technologischen Fortschritt, der die Lagerhaltung weitgehend automatisiert. Da werden Arbeitsplätze verändert und reduziert, weil eigentlich nur noch Kontrolltätigkeiten notwendig sind, das Einschichten, Heraussuchen und Verwalten der Lagerbestände ist automatisiert. Eine Vorstufe davon ist das Lager, in dem die Beschäftigten über die Lagerverwaltung quasi zu den Produkten geführt werden. Sie bekommen

Listen zu welchem Regal sie in welcher Reihenfolge gehen müssen, die Wege sind bereits optimiert vorgegeben. Mit der klassischen Lagerverwaltung und dem Treffen der Entscheidungen über optimale Platznutzung durch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Lager hat das nicht mehr viel zu tun. Dafür ist auch keine Ausbildung nötig. In diesem Bereich erwarten wir den Verlust im Segment der niedrigen Qualifikationen, gleichzeitig generieren wir Arbeitsplätze in der elektronischen und technologischen Wartung und Instandsetzung. Diese Entwicklung wird nicht eins zu eins vonstattengehen und wird auch Auswirkungen auf die Berufsfelder und Ausbildungen mit sich bringen.

Es gibt ja viele unterschiedliche Digitalisierungsszenarien. Wo sehen Sie die wichtigsten Entwicklungen und Auswirkungen?

Andreas Gollner: In vielen Bereichen werden wir keine Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen im klassischen Sinne mehr brauchen. Es gibt ja beispielsweise bereits Tankstellen ohne Mitarbeiter beziehungsweise Mitarbeiterinnen, hier kann sich auch in anderen Sparten des Handels noch viel entwickeln. Die Anforderungen an die Beschäftigten liegen dann im Bereich der Wartung und Betreuung der automatisierten Handelsstationen. Das würde bedeuten, dass eine Person mehrere Standorte betreuen kann, mit der Tätigkeit des Verkaufs hat dies allerdings nichts mehr zu tun. Ähnlich ist es im Online-Handel, wobei hier ein Knackpunkt sein wird, wie der Lebensmittelhandel die Frage der verderblichen Ware und der Retouren lösen wird, das ist aus meiner Sicht derzeit noch ein offener Punkt. Die Lieferungen beziehungsweise der Transport von Waren werden ja in den Zukunftsszenarien so gut wie vollkommen automatisiert ausgemalt. Irgendwann wird es »wurscht sein«, ob ein Mensch die Dinge von A nach B liefert. Allerdings wird jemand die Waren übernehmen müssen, da wird trotz Technologie und Digitalisierung der Bedarf an konkreten Personen, die diese Dienstleistungen übernehmen, bestehen. Hier entstehen Verschiebungen im Dienstleistungsbereich, bei denen es auf Qualifikationen ankommt, die zwar keiner langen Ausbildung, aber einer fundierten Schulbildung bedürfen. Es wird sich die Frage nach einem Mindestabschluss auf schulischer Ebene stellen, um in der Arbeitswelt Fuß zu fassen. Gleichzeitig ist es eine Herausforderung, dass für die rund acht bis zehn Prozent

¹ vida = Österreichische Verkehrs- und Dienstleistungsgewerkschaft.

eines Ausbildungsjahres, die keinen Abschluss aufweisen, das adäquate Angebot am Arbeitsmarkt fehlt, was allerdings nicht einfach der Digitalisierung und schon gar nicht der Industrie 4.0 zugeschrieben werden kann.

Die Entwicklungen wie der selbstbestellende Eiskasten sind nicht wirklich nachhaltig. Grundsätzlich haben Lagersysteme immer gut funktioniert und sind schon seit langem in der Automatisierung weit fortgeschritten, aber die Übersetzung in den Einzelhaushalt ist nicht so ohne weiteres absehbar. Da spielen auch Frage der Selbstbestimmung und des selbständigen Denkens mit hinein, dies sollten wir eher fördern, als den Menschen das Denken abzunehmen.

Die wichtigsten Auswirkungen sind Verschiebungen. Der oft zitierte Online-Handel, der heute ohne Frage auch bei kleineren Händlern eine große Rolle spielt, führt nicht zur Erhöhung des Umsatzes, sondern zur Verschiebung, das ist ähnlich wie bei der Samstags-Öffnung, da verschieben sich die Tage und Zeiten, zu denen die guten Umsätze gemacht werden, beim Online-Handel verschieben sich die Handelsorte. Aber es verschiebt sich auch die Aufgabe des Handels. Es werden keine Kassen und große Verkaufsflächen mehr benötigt. Stattdessen wird virtuelle Beratung im Geschäft und im Netz wichtiger. Das sind neue Service-Systeme. Im Geschäft können der Kunde beziehungsweise die Kundin vermessen werden, es wird beispielsweise ein Modell eines Anoraks ausgesucht, der im Geschäft in einer Größe ausgestellt wird. Als nächstes können die potenziell Kaufinteressierten sich selbst auf einem Bildschirm im ausgewählten Outfit beobachten, wie sie zum Beispiel eine Skipiste hinunterfahren. Das letztlich ausgewählte und gekaufte Modell wird nicht mehr aus dem Geschäft nach Hause getragen, sondern entweder aus einem Zentrallager geliefert oder überhaupt erst on demand hergestellt.

Einen letzten Bereich möchte ich noch exemplarisch herausgreifen, und das ist die Gastronomie. Hier ist der Wandel innerhalb eines Betriebes gut erklärbar. Durch das elektronische Schlüsselssystem, das mit der Stromzufuhr im Zimmer gekoppelt ist, kann immer überprüft werden, ob der Gast gerade im Zimmer ist. Das heißt für das Housekeeping, dass sie sich daran orientieren können, wann sie das Zimmer reinigen. Da stellt sich die Frage nach Leerzeiten. Wird das eine Art »Stand-by-Beschäftigung«, in der die Wartezeiten nicht bezahlt werden? Für das Frühstücksbuffet werden keine gelernten Kräfte mehr gebraucht. Zum Abräumen und Nachbringen ist keine dreijährige Ausbildung notwendig. Gleichzeitig kann ein Restaurant an das Hotel angeschlossen sein. Dort wird zu Mittag und am Abend ein gehobener Speisenservice angeboten. Die ausgebildeten Köche und Köchinnen sind tagsüber da und bereiten alles vor, und am Abend übernehmen Anlernkräfte das Aufwärmen und die letzten Handgriffe. Im Service werden die gelernten Kräfte, die auch beratend zur Speise- und Getränkeherstellung tätig sind, dafür eher am Abend benötigt, weil die Gäste da in der Regel mehr Zeit haben. Es wird also zu einer Durchmischung der Qualifikationen kommen.

In welcher Form, denken Sie, werden sich die geforderten Qualifikationen verschieben?

Andreas Gollner: Im Handel, in der Gastronomie und in der Dienstleistung wird das Beratungsangebot wichtiger. Wenn Beratung angeboten wird, da reicht es nicht aus, von Verkaufsschildern abzulesen. Allerdings wird sich das eher im gehobenen

Preissegment abspielen, parallel dazu entstehen Möglichkeiten, in denen etwa ein Kauf oder ein Check-in vollautomatisch vor Ort abgewickelt werden können. Da wird dann eher Wartungs- und Betreuungspersonal benötigt, das nicht ständig vor Ort ist und mehrere Standorte betreut. Das hat zu einer Auswirkung auf die Arbeitszeiten und die Verfügbarkeiten, andererseits auch auf die Qualifikationen und Kompetenzen. Beide Entwicklungen verlangen Lösungskompetenz und soziale Kompetenz. Bei kompetenter Beratung muss nicht nur ein umfassendes Wissen über die Produkte vorhanden sein, es muss auch die Bedarfslage der Kunden und Kundinnen erkannt und dementsprechend reagiert werden. Bei Wartungs- und Betreuungstätigkeiten geht es um schnelles Erkennen und Beheben von Fehlern und technischen Problemen.

Die Frage der Beruflichkeit ist sicherlich eine, der wir uns mehr stellen müssen. Im Handel und in der Gastronomie werden Teilqualifikationen wichtiger, aber auch solche, die derzeit in der Ausbildung gar nicht abgebildet werden. Gleichzeitig verändert sich der gesamte Aus- und Weiterbildungssektor. Theoretisch werden keine Klassenräume mehr gebraucht, es kann alles über E-Learning vermittelt werden. Prüfungen können über Webplattformen und Fachgespräche via Skype abgenommen werden.

Die auf dem Tisch liegende Modularisierung der Ausbildung sehen wir als Arbeiternehmer- und Arbeitnehmerinnen-Vertretende sehr ambivalent. Zum einen zeigen sich hier Züge der Stufenlehre, die wir nie wollten. Es geht in die Richtung eines Basismoduls, das alle absolvieren müssen, und danach erfolgt eine freiwillige Weiterbildung im Betrieb. Das kann es für die Erstausbildung nicht sein. Auf der anderen Seite sind wir natürlich mit der zunehmenden Spezialisierung der Betriebe konfrontiert, die oftmals kein ganzes Berufsbild vermitteln können, weil sie bestimmte Tätigkeiten im Betrieb gar nicht durchführen. Als drittes sehen wir Vermischungen in den Professionen, auf die jetzt auch mit der Gewerbeordnungsänderung reagiert wurde. Als Beispiel sei der klassische Tischler angeführt, der einen Kasten mit Beleuchtung baut. Da kann er die Leitungen für die Beleuchtung gleich mitverlegen und braucht keinen Elektriker mehr. Eine weitere Herausforderung ist, dass viele Bereiche, die in der Erstausbildung gelernt werden, im Arbeitsalltag nur selten angewendet werden können. Das Mauern eines Gewölbes ist Ausbildungsstoff, kommt in einem normalen Berufsleben vielleicht alle paar Jahre mal vor, dann ist das Wissen aber nicht mehr unbedingt präsent. Da wäre es doch besser, eine Spezialisierung für Gewölbe einzuführen, dieser Betrieb macht das dann routinemäßig. Das wäre dann eine klassische Zusatzqualifikation.

Was wären denn aus Ihrer Sicht Lösungsansätze, die die Ausbildung weiterentwickeln?

Andreas Gollner: Im bestehenden System ist sicherlich die Stärkung von Ausbildungsverbänden eine Möglichkeit, das gesamte Berufsbild in unterschiedlichen Betrieben zu erlernen. Aber es braucht auch eine andere Sichtweise, wie wir Betriebe in dem überprüfen, was sie können und was sie nicht können. Es gibt Betriebe, die bilden laufend aus und weisen permanent gute Prüfungen aus. Aus diesem Befund ist etwas ablesbar, da brauchen wir nicht dauernd hinschauen. Wenn wer allerdings nur alle drei Jahre ausbildet, ist vielleicht eine stärkere Unterstützung notwendig. Da müssen wir hinschauen, nicht in einer oberlehrerhaften To-do-Weise, mehr

begleitend. Ebenso ist das bei Betrieben, deren Lehrlinge nicht so gute Prüfungsergebnisse aufweisen, zu sehen.

Wir sollten aber auch die gesamte Ausbildung neu denken. Also das Spannungsfeld zwischen spezialisiertem Betrieb und der Vermittlung des gesamten Berufsbildes, und ebenso das Spannungsfeld zwischen Ausbildungsinhalten und deren Anwendbarkeit im Berufsalltag ist ein Punkt, den wir bereits genannt haben. Aber denken wir weiter, was ist mit der Zeit vor der Ausbildung. Wir müssen uns einmal die Polytechnische Schule² genauer anschauen. Sechzig Prozent der Lehranfänger und Lehranfängerinnen kommen aus den Polytechnischen Lehrgängen. Dort stehen im ersten Semester die Berufsorientierung und die Lehrstellensuche im Mittelpunkt. Die Auswahlverfahren in den Betrieben finden so gut wie immer mit dem Halbjahreszeugnis statt. Danach haben die meisten ihren Lehrvertrag oder Ausbildungsplatz in der Tasche. Da stellt sich schon die Motivationsfrage für das zweite Halbjahr. Ein Ausweg aus dem Dilemma können spezialisierte Polytechnische Lehrgänge für's zweite Halbjahr sein, die sich an den unterschiedlichen Berufsfeldern orientieren. Kann sein, dass die Schülerinnen und Schüler dann nochmals die Schule wechseln müssen, aber die werden im letzten Schulhalbjahr bereits in ihrem Berufsfeld unterrichtet und lernen, was sie später in der Lehre brauchen. Es könnte eine PTS mit Schwerpunkt »Gewerbe«, eine mit Schwerpunkt »Handel« oder so ähnlich geben. Da gibt es viele Möglichkeiten. Derzeit scheint zumindest für jene, die direkt nach der PTS in eine betriebliche Ausbildung weitergehen, das letzte Schulhalbjahr verloren.

Wir haben eingangs über die Veränderungen des konkreten Arbeitsplatzes gesprochen. Können Sie abschließend noch auf die besonderen Herausforderungen dazu eingehen?

Andreas Gollner: Na ja, wenn sich die Arbeitswelt verändert, verändert sich damit häufig auch die Gestaltung des konkreten Arbeitsplatzes. Nehmen wir den Online-Handel: Wenn Kunden und Kundinnen am Sonntag online einkaufen können, bedeutet dies über kurz oder lang etwas für die Disponenten. Ihre Arbeitszeit verlagert sich von Freitag auf Sonntag. Oder der Wartungs- und Betreuungsbereich: Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen haben keinen örtlich gebundenen Arbeitsplatz, müssen im Fall einer Störung schnell vor Ort sein. Dazwischen haben sie Stehzeiten. Wie werden diese abgegolten? Werden solche Wartungsarbeiten als selbständige Tätigkeiten durchgeführt, und entspricht dies der arbeitsrechtlichen Definition von selbständiger Beschäftigung?

Oder schauen wir uns den Bereich des Crowdworkings an. Neben der rechtlich nicht eindeutigen Beschäftigungsform stellen sich hier Frage nach dem Gewährleistungs- und Urheberrecht. Hier braucht es neue Spielregeln in Haftungsfragen. Ein anderer Fall ist, dass sich jemand auf eine Ausschreibung bewirbt, nicht genommen wird, aber das Unternehmen die Idee übernimmt, das ist fast nicht zu kontrollieren. Ein weiterer wichtiger Aspekt sind die unterschiedlichen Verträge und Arbeitgeber am gleichen Standort. So sind zum Beispiel in einer großen Supermarktkette die Beschäftigten bei Frischfleisch in einer anderen Firma angestellt und unterliegen nicht dem Handels-KV, sondern dem Fleischver-

kaufskollektivvertrag. Die Reinigungskräfte kommen zur Gänze von einer Fremdfirma und werden in den Filialen immer unterschiedlich eingesetzt. Die Regalbetreuer und Regalbetreuerinnen sind von einer Leihfirma, die Kassenkräfte vielleicht direkt bei der Supermarktkette angestellt. Im Endeffekt gehören aber alle Firmen unter das gleiche Label. Für die Arbeitnehmervertretung ist eine solche Konstellation natürlich eine Herausforderung. Aber auch für die Belegschaft. Es gibt dann wenig Möglichkeiten zur internen Weiterbildung oder ähnlichem.

Was würden Sie zusammenfassend als eine gesellschaftliche Veränderung im Zuge der Digitalisierung sehen?

Andreas Gollner: In vielen Branchen wird es zwei Nachfrageansätze geben, nämlich jenen, der auf vollautomatisierte Leistungen wie digitales Ordern von Essen oder automatisiertes Check-in oder Online-Bestellung et cetera setzt, und jenen, der klassische Beratung und Betreuung haben möchte. Das wird sich dann auch in unterschiedlichen Preissegmenten ablesen lassen. Die Verschiebung von niedrigqualifizierten Tätigkeiten hin zu problem-lösungsorientiertem Handeln im Beruf wird sicher kommen. Die berufliche Ausbildung wird im Laufe eines Lebens breiter werden, damit auch die Erwachsenenbildung einen weiteren Auftrag bekommen. Das Nebeneinander von breiter Qualifikation und Spezialisierung kann sich auch im Laufe des Erwerbslebens durch Zusatzqualifikationen verschieben.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Andreas Gollner führte Roland Löffler vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oeibf.at) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Andreas Gollner ist Fachbereichssekretär in der Gewerkschaft vida

Foto: © vida

² Polytechnische Schule (PTS): www.bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/abs/pts.html.

Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oebf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

www.ams.at/newskills

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«
Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«

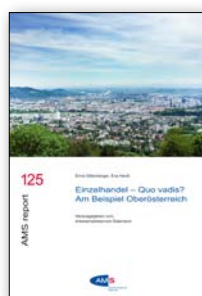


AMS report 123/124

Karin Steiner, Monira Kerler

Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung

ISBN 978-3-85495-599-5



AMS report 125

Ernst Gittenberger, Eva Heckl

**Einzelhandel – Quo vadis?
Am Beispiel Oberösterreich**

ISBN 978-3-85495-601-0



AMS report 126

Andrea Egger-Subotitsch, Martin Stark

**Inklusionsbetriebe in Deutschland –
Analysen und Rückschlüsse für Österreich**

ISBN 978-3-85495-602-9



AMS report 127

Regina Haberfellner, Brigitte Hueber

**Arbeitsmarkt- und Berufstrends
im Gesundheitssektor unter
besonderer Berücksichtigung des
medizinisch-technischen Bereiches**

ISBN 978-3-85495-603-7

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschrift des Interviewten

Fachbereichssekretär Andreas Gollner
 Fachbereich Tourismus und Dienstleistungen
 Österreichische Verkehrs- und Dienstleistungsgewerkschaft – vida
 Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien
 Tel.: 01 53444-79661, E-Mail: andreas.gollner@vida.at
 Internet: www.vida.at

Alle Publikationen der Reihe **AMS info** können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Internet: www.communicatio.cc

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

April 2018 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn