

# Steigender Anteil an Dienstleistungen – eine Chance für mehr Ausbildung und Beschäftigung

A 3817

A 4217

F 351

Hinweis:

F 1251

Ergebnisse einer Befragung des  
Bundesinstituts für Berufsbildung (BiBB)

Klaus Schöngen, Bonn\*)

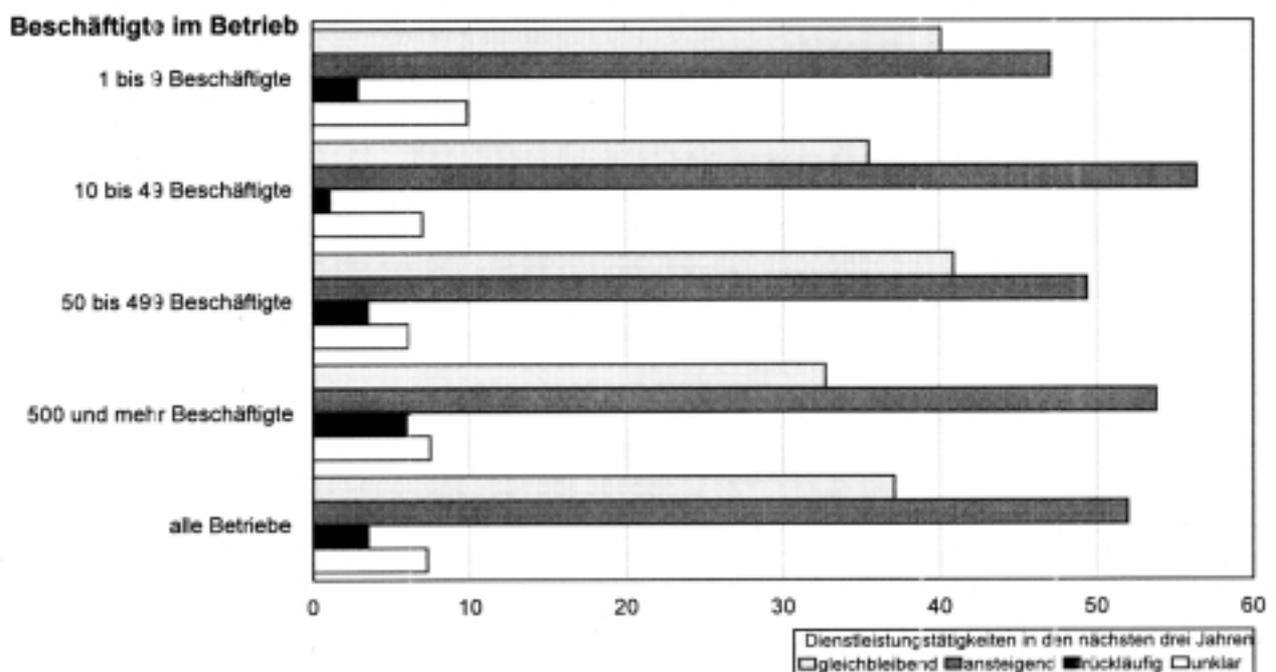
Im Frühjahr 2000 befragte das Bundesinstitut für Berufsbildung die Betriebe des RBS<sup>1)</sup> zu dem in der Überschrift genannten Thema. Diese Befragung war konzipiert als Teil und Vorlauf des Forschungsprojekts „Ausbildungsmöglichkeiten in wachsenden Dienstleistungsbereichen“, in dem zurzeit eine Betriebsbefragung läuft, die sich auf die Branchen IT, Multimedia, Film, Fernsehen, Hörfunk, Messebau und Veranstaltungstechnik sowie Unternehmensberatungen konzentriert. Dies sind sämtlich Branchen, in denen mit steigender Beschäftigung und damit auch mit guten Beschäftigungsaussichten gerechnet wird, in denen auch ein erheblicher Mangel an qualifizierten

Fachkräften gemeldet wird, die aber auf der anderen Seite als vielfach noch junge Betriebe weitgehend noch nicht ausbilden und in denen eine eigenständige Ausbildungskultur erst noch zu entwickeln ist. Im Kontrast dazu sind die

\*) Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB)

1) Die Betriebe des RBS (Referenz-Betriebs-System) haben sich gegenüber dem Bundesinstitut für Berufsbildung bereit erklärt, sich an regelmäßigen schriftlichen Umfragen (ca. dreimal jährlich) des Bundesinstituts für Berufsbildung zu beteiligen. Es handelt sich derzeit um insgesamt 1900 Betriebe aus zumeist traditionellen Branchen.

Erwartete Entwicklung der Dienstleistungstätigkeiten in den nächsten drei Jahren  
nach Beschäftigten im Betrieb



RBS-Befragung 1/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (1 105 befragte Betriebe)

**Betriebe, die sich im Rahmen des RBS dem BiBB gegenüber bereiterklärt hatten, sich an Umfragen zu berufsbildungspolitischen Fragestellungen zu beteiligen, überwiegend „gestandene“ Betriebe, die nahezu ohne Ausnahme (zu mehr als 90 %) in anerkannten Ausbildungsberufen ausbilden. Insofern interessierte es insbesondere, welchen Umfang Dienstleistungen auch in diesen Betrieben angenommen haben, wie die Betriebe die weitere Entwicklung einschätzen und welche Auswirkungen sich – möglicherweise auch deshalb – für Beschäftigung, Personalgewinnung und Ausbildungsbeileiligung ergeben haben und sich die Voraussetzungen an Ausbildungsbewerber erweitert bzw. verändert haben.**

**An der RBS-Umfrage in diesem Frühjahr beteiligten sich insgesamt 1 131 Betriebe. Die wichtigsten Ergebnisse sind im Folgenden dargestellt.**

### 1. Veränderungen hin zu Dienstleistungen

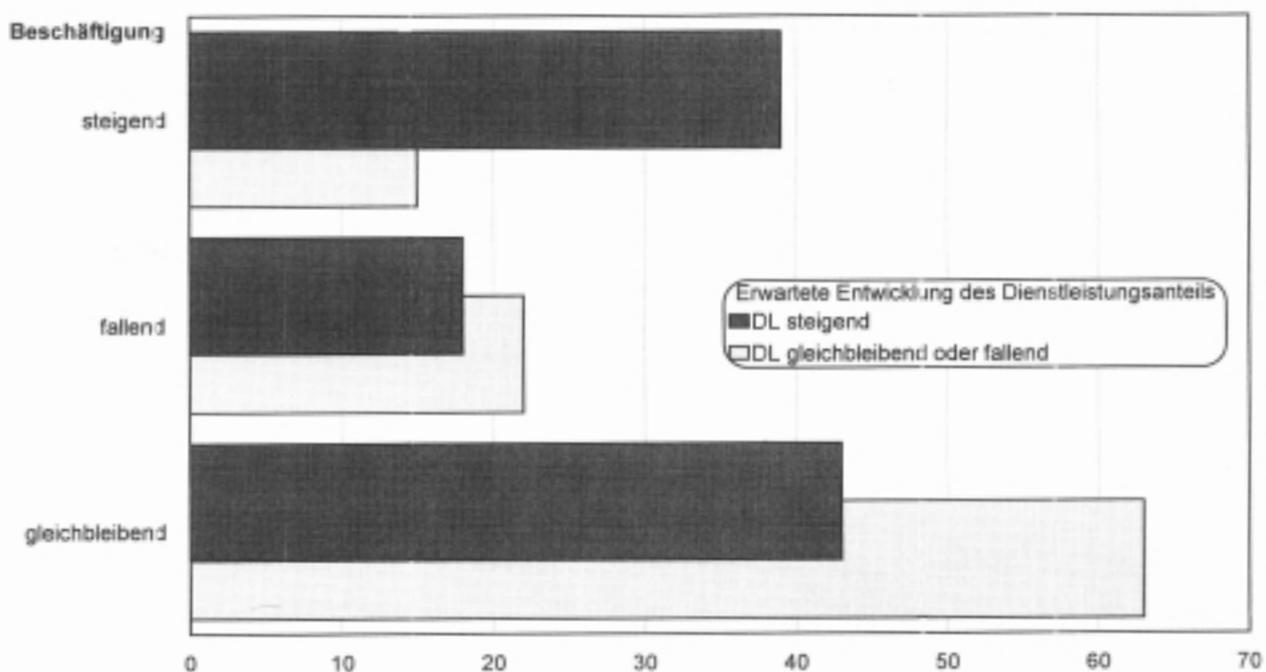
Die befragten Betriebe erwarten mehrheitlich (53 %), dass der Anteil der dienstleistungsorientierten

Tätigkeiten zukünftig weiter steigen wird. Nur wenige (4 %) rechnen mit einem sinkenden Anteil. Die Größe des Betriebs spielt dabei eine nur untergeordnete Rolle, wie die Grafik auf der Vorseite zeigt. Ein weiteres Indiz für die Ausweitung von Dienstleistungstätigkeiten ist darin zu sehen, dass ein Drittel aller befragten Betriebe hauptsächliche oder wesentliche Teile ihres Betriebsergebnisses mit wirtschaftlichen Aktivitäten erzielt, die mit Informations- und Kommunikationstechnik, Softwareentwicklung, Multimedia, Call Center, Veranstaltungstechnik, Logistik und verwandten Dienstleistungsbereichen zu beschreiben sind.

### 2. Zukünftige Beschäftigungserwartungen der Betriebe eher steigend

In den nächsten drei Jahren erwarteten mehr Betriebe eine steigende Entwicklung der Zahl ihrer Beschäftigten als eine fallende. Zwar erwarten die Betriebe insgesamt keinen gravierenden Aufwärtstrend, jedoch übersteigt der Anteil der Betriebe, die positive Tendenzen sehen mit 27 % den Anteil derjenigen, die einen Rückgang erwarten um 7

**Erwartete Entwicklung der Beschäftigung nach erwarteter Entwicklung ihres Dienstleistungsanteils (DL); Angaben in v.H.**



RBS-Befragung 1/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (Basis: 1 131 Betriebe)

## Steigender Anteil an Dienstleistungen – eine Chance für mehr Ausbildung und Beschäftigung (Fortsetzung)

Prozentpunkte. Vor allem sind es kleinere und mittelgroße Betriebe, die zunehmende Beschäftigung anführen, bei den befragten Großbetrieben (über 500 Beschäftigte) war es jedoch jeder dritte (34 %), der eher mit einem weiteren Personalabbau rechnete und nur jeder fünfte (21 %) erwartete positive Beschäftigungstendenzen in den nächsten drei Jahren. Die positiven Erwartungen in Bezug auf die künftige Entwicklung der Beschäftigung werden also überwiegend von den Klein- und Mittelbetrieben getragen.

Zu einem vergleichbaren Ergebnis kommt auch das Frühjahrsgutachten 2000 der „Arbeitsgemeinschaft deutscher wirtschaftswissenschaftlicher Forschungsinstitute e.V.“: „In Deutschland insgesamt ist ein Anstieg der Zahl der Erwerbstätigen im Jahresverlauf um 280 000 in diesem und um 265 000 im nächsten Jahr zu erwarten“ wird dort ausgeführt (Die Lage der Weltwirtschaft und der deutschen Wirtschaft im Frühjahr 2000, S. 48).

Diese positive Beschäftigungsentwicklung wird im Frühjahrsgutachten mit den steigenden Beschäftigungszahlen in den meisten Dienstleistungsbereichen und damit begründet, dass der Abbau der Beschäftigung im verarbeitenden Gewerbe zum Stillstand gekommen sei. Wie unsere RBS-Befragung ergeben hat, gehen auch Unternehmen, die statistisch nicht zu den Dienstleistungsbereichen zählen, mehrheitlich von einem Anstieg der dienstleistungsorientierten Tätigkeiten in ihrem Unternehmen und von einem Anstieg der Beschäftigten in diesen Bereichen aus. Denn Betriebe, die einen Anstieg der Dienstleistungstätigkeiten erwarten, rechnen nach unseren Befragungsergebnissen in deutlich höherem Umfang mit einem Anstieg der Beschäftigung als Betriebe, die ihren zukünftigen Anteil an Dienstleistungstätigkeiten als im Umfang gleichbleibend oder fallend kennzeichnen.

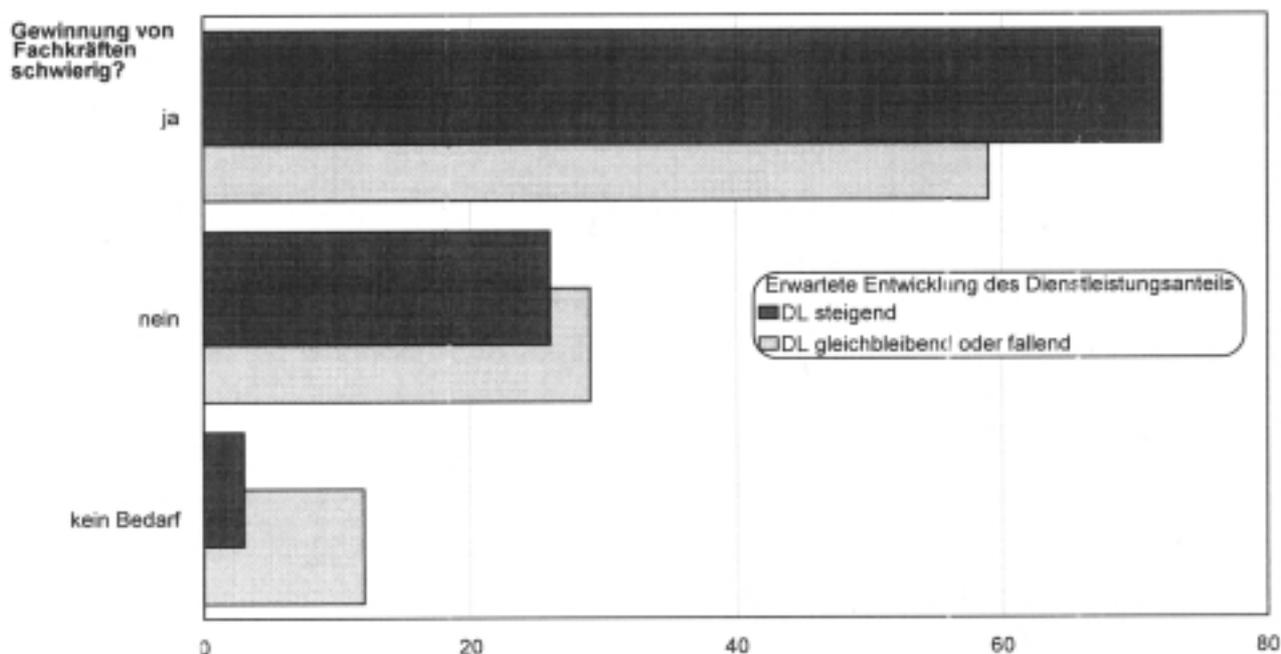
Inwieweit diese positiven Aussichten für die Beschäftigung auch auf den Ausbildungsmarkt durchschlagen, muss abgewartet werden. Man kann offensichtlich nicht von einer parallelen Entwicklung der Beschäftigung und der betrieblichen Ausbildungsverhältnisse im Dienstleistungsbereich ausgehen, wie die Vergangenheit gezeigt hat. Dass die Entwicklungslinien der vergangenen Jahre aber auch nicht einfach in die Zukunft fort geschrieben werden können, zeigen die stark ansteigenden Zahlen der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge in den neuen IT- und Medienberufen. Begründeter Anlass für Hoffnung auf eine nachhaltige Verbesserung am Ausbildungsmarkt besteht also durchaus. Auch das eingangs erwähnte Forschungsprojekt des Bundesinstituts „Ausbildungsmöglichkeiten in wachsenden Dienstleistungsbereichen“ soll dazu beitragen, dass zusätzliche Ausbildungsmöglichkeiten in jungen, überwiegend unternehmensnahen Dienstleistungsbereichen entstehen.

### 3. Gewinnung von qualifizierten Fachkräften gestaltet sich schwierig

Die Gewinnung von qualifizierten Fachkräften gestaltet sich nach Aussage der Betriebe schwierig. Zwei Drittel (65 %) aller befragten Ausbildungs- bzw. Personalverantwortlichen sahen hier ein ernsthaftes Problem, nur 27 % sagten aus, sie könnten das benötigte Fachpersonal problemlos gewinnen. Besonders Kleinbetriebe mit bis zu 50 Beschäftigten klagten überdurchschnittlich häufig über Personalengpässe. Das Ergebnis ist angesichts der aktuellen Arbeitsmarktlage bemerkenswert und deutet offensichtlich auf eine erhebliche Differenz zwischen den Besetzungswünschen der Betriebe auf der einen Seite und den persönlichen und qualifikatorischen Merkmalen der Arbeitssuchenden hin.



**Schwierigkeiten bei der Gewinnung von Fachpersonal  
nach erwarteter Entwicklung ihres Dienstleistungsanteils (DL); Angaben in v.H.**



RBS-Befragung 1/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (Basis: 1 131 Betriebe)

Eine vergleichbare Aussage trafen auch Betriebe, die sich in Zukunft verstärkt auf Dienstleistungen hin orientieren werden. Drei Viertel aller befragten Betriebe stehen nach ihrer Aussage vor spürbaren Problemen bei der Gewinnung qualifizierten Personals für die wahrscheinlich bevorstehenden Veränderungen im Betrieb.

**4. Übernahmemechanismen in dienstleistungsorientierten Betrieben größer**

Von den befragten Betrieben gaben 36 % an, alle ihre Auszubildenden nach erfolgreichem Abschluss übernehmen zu wollen, weitere 59 % beabsichtigten, nicht alle, sondern nur einen Teil der Ausgelernten zu übernehmen. Nur eine geringe Minderheit (5 %) wollte keinem Auszubildenden eine Anschlussbeschäftigung anbieten. Ungünstiger für ausgelernte Auszubildende sah es in Kleinbetrieben aus, die offenbar wegen ihrer Struktur, aber auch wegen ihrer unsicheren Auftragslage sich häufig nicht in der Lage sehen, ausgelernte

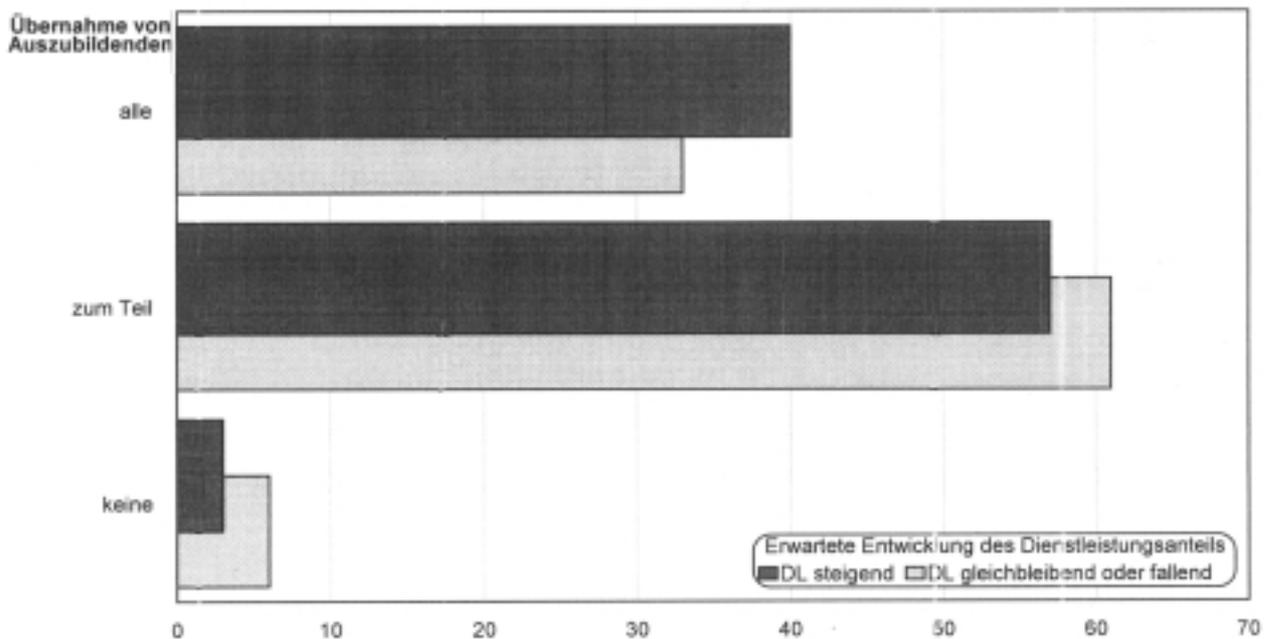
Fachkräfte über ihre Ausbildungsdauer hinaus zu beschäftigen. Darüber hinaus sehen sich zumeist tarifgebundene Großbetriebe häufiger durch Tarifverträge zu einer befristeten Übernahme nach der Ausbildung veranlasst, so dass sich letztlich auch dadurch bei Großbetrieben höhere Übernahmeanteile ergeben.

Ein Mangel an qualifizierten Fachkräften ist für sich alleine genommen noch kein Grund, ausgelernte Fachkräfte auch in eine Anschlussbeschäftigung zu übernehmen. Sowohl Betriebe mit als auch Betriebe ohne Schwierigkeiten bei der Gewinnung von qualifiziertem Personal beantworteten die Frage nach Übernahmeabsichten nahezu gleichförmig und in der o.g. (durchschnittlichen) Verteilung der Antworten. Offenbar kann auch bei Mangel an qualifiziertem Personal nicht jeder Arbeitsplatz mit ausgelernten Auszubildenden besetzt werden; möglich ist auch, dass trotz festgestelltem Personalmangel eine „Bestenauslese“ unter den jungen Fachkräften erfolgt.



## Steigender Anteil an Dienstleistungen – eine Chance für mehr Ausbildung und Beschäftigung (Fortsetzung)

**Übernahme von ausgelernten Auszubildenden in Beschäftigung nach erwarteter Entwicklung ihres Dienstleistungsanteils (DL); Angaben in v.H.**



RBS-Befragung 1/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (Basis: 928 Ausbildungsbetriebe)

Wenn der Betrieb jedoch für die Zukunft einen steigenden Anteil an Dienstleistungstätigkeiten erwartet, ist er offenbar in höherem Umfang bereit, jedem ausgelernten Auszubildenden einen Arbeitsplatz anzubieten. 40 % (Durchschnitt 36 %) dieser Betriebe zeigten sich hierzu bereit. Wenn als zusätzliches Merkmal noch Schwierigkeiten bei der Gewinnung von qualifiziertem Personal auftreten – im „Normalfall“ nicht unbedingt Anlass zu vermehrter Übernahme –, steigt der Anteil in dieser Untergruppe nochmals auf 43 %.

### 5. Vorkenntnisse in Informations- und Kommunikationstechniken bereits notwendig vor der Aufnahme einer Berufsausbildung

Drei Viertel aller Betriebe erwarteten von ihren künftigen Auszubildenden, dass sie bereits vor

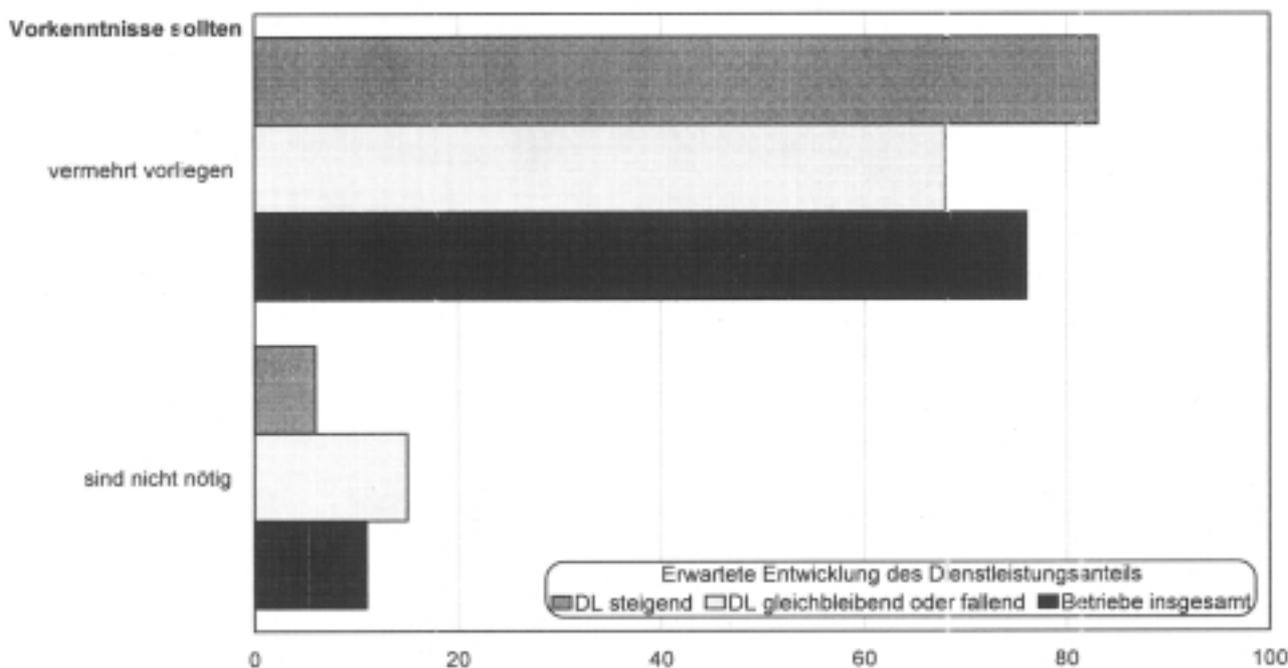
Ausbildungsbeginn Vorkenntnisse im Umgang mit PC's, und/oder Anwendungssoftware/Internet erworben haben.

Je nach Größe des Betriebs schwankte der Anteil der Betriebe, die von ihren zukünftigen Auszubildenden bereits anwendungsorientierte PC-Kenntnisse erwarteten, zwischen 73 % (Betriebe mit 1 bis 9 Beschäftigten) und 79 % (Betriebe mit mehr als 500 Beschäftigten). Das zeigt, dass selbst kleine Betriebe in nicht unbedingt einschlägigen Branchen bereits entsprechende Vorkenntnisse für wichtig erachteten und ihre Besetzungsentscheidungen bei Ausbildungsplätzen auch dahingehend vornehmen werden.

Bei den Betrieben, die in ihrem Bereich einen Anstieg dienstleistungsorientierter Tätigkeiten erwarten, lag dieser Anteil noch höher (83 %).



**Erwartungen der Betriebe an spezielle Vorkenntnisse ihrer Auszubildenden in IT-Techniken nach erwarteter Entwicklung ihres Dienstleistungsanteils (DL); Angaben in v.H.**



RBS-Befragung 1/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (Basis: 1 052 Betriebe)

Eine Umfrage des Instituts der deutschen Wirtschaft (IW) im August 1998 bei mittelständischen Betrieben gelangte zu vergleichbaren Ergebnissen. Auch hier werden, wenn auch mit niedrigeren Anteilen und vornehmlich in kaufmännischen Berufen, Anwendungskennntnisse im IT-Bereich als wichtige Voraussetzung bereits bei Beginn einer Berufsausbildung angesehen.

**6. Was könnte für mehr Ausbildung unternommen werden?**

Um in eine Berufsausbildung einzusteigen, wünschen sich die Betriebe in erster Linie eine stärkere inhaltliche, informationelle und organisatorische Unterstützung. Sie denken dabei vornehmlich an Beratung und Unterstützung bei der Schaffung neuer Ausbildungsplätze, Hilfen bei der Abstimmung mit der Berufsschule und detaillierte Informationen über neue Ausbildungsberufe. Erst in

zweiter Linie (aber auch mehrheitlich) erwarten sie finanzielle Hilfen von staatlicher Seite.

Dieses Gesamtergebnis wird allerdings weitgehend von der Dominanz der Betriebe aus den alten Bundesländern an der Gesamtstichprobe getragen. In den neuen Ländern wünschen sich die Betriebe weit überwiegend zusätzliche staatliche Hilfen, um mehr ausbilden zu können. So konnten sich 77 % der befragten Ostbetriebe vorstellen, mehr auszubilden, wenn öffentliche Stellen die berufliche Grundausbildung bei anderen Einrichtungen oder Betrieben finanziell übernehmen. Sieben von zehn Betrieben wollten mehr ausbilden, wenn die Vorbereitung auf Prüfungen durch staatliche Finanzierung erfolge. Andererseits wäre eine bessere Information über neue Ausbildungsberufe deutlich weniger geeignet, um Betriebe aus den neuen Ländern einen Anreiz für vermehrte Ausbildung zu bieten. Mit nur 49 % erhielt diese Aktivität die geringste Zustimmung.



## Steigender Anteil an Dienstleistungen – eine Chance für mehr Ausbildung und Beschäftigung (Fortsetzung)

### Was könnte für Ausbildung (mehr Ausbildung) unternommen werden?

#### Anteil der Nennungen „sehr wichtig“ und „wichtig“ in v.H.

Unterstützungsaktivität	mit „sehr wichtig/wichtig“ antworteten
Beratung und Unterstützung bei Schaffung neuer Ausbildungsplätze	65,4
Hilfen bei Abstimmung mit der Berufsschule	64,1
Bessere Informationen über neue Ausbildungsberufe	61,9
Unterstützung bei Verbundausbildung mit Bildungsträgern	57
Staatl. Finanzierung der berufl. Grundausbildung bei anderen Einrichtungen oder Betrieben	56,6
Unterstützung bei Verbundausbildung mit anderen Betrieben	54,3
Staatliche Finanzierung der Vorbereitung auf Zwischen- und Abschlussprüfungen bei anderen Einrichtungen oder Betrieben	53,2
Hilfestellung im Umgang mit Kammern	46,3

RBS-Befragung 1/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (Basis: 928 Betriebe)

#### Zusammenfassung der Ergebnisse:

Die befragten Betriebe erwarteten mehrheitlich einen weiterhin steigenden Anteil der Dienstleistungstätigkeiten. Bereits jeder dritte Betrieb bezeichnete als unternehmensnah zu umschreibende Dienstleistungen als ein relevantes Feld seiner wirtschaftlichen Aktivitäten.

Vorsichtig positiv fiel die Aussage zu der erwarteten Beschäftigtenentwicklung aus. Diese Einschätzung wird in erster Linie von kleineren und mittelgroßen Betrieben getragen, während Großbetriebe mit mehr als 500 Beschäftigten eher mit einem weiteren Personalabbau rechneten.

Positive Beschäftigungseffekte werden in erster Linie von Betrieben angeführt, die zukünftig einen weiteren Anstieg von Dienstleistungstätigkeiten erwarteten. Allerdings stehen gerade diese Betriebe vor erheblichen Problemen, fachlich qualifiziertes Personal zu gewinnen.

Fast alle Betriebe beteiligten sich an einer Berufsausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen, fast alle hatten zumindest einen Teil der Auszubildenden nach erfolgreichem Abschluss auch übernommen. Allerdings ist der Mangel an qualifiziertem Personal offenbar allein kein hinreichend tragender Grund für eine Übernahme. Wenn allerdings als weiteres Merkmal ein erwarteter Anstieg von Dienstleistungsaktivitäten hinzukam, war ein deutlich höherer Anteil von Betrieben bereit, alle ausgebildeten Auszubildenden in eine Anschlussbeschäftigung zu übernehmen. Insofern sind gerade bei diesen Betrieben positive Impulse für eine qualifizierte Berufsausbildung, aber auch bei Beschäftigungsmöglichkeiten für diese Fachkräfte auszumachen.

Rund drei von vier befragten Betrieben vertraten die Meinung, dass anwendungsorientierte Vorkenntnisse in Informations- und Kommunikationstechniken bereits vor Beginn der Ausbildung vorliegen sollten. Damit werden Vorkenntnisse in diesem Bereich (ergänzend zu schulischen Leistungen)



---

gen, Kommunikationsfähigkeit, Sozialkompetenzen . . .) zu einem wichtigen und einstellungsrelevanten Kriterium bei der Besetzung von Ausbildungsplätzen.

**Suchworte:** Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB), Dienstleistungsbereiche, Referenz-Betriebs-System (RBS), Ausbildung und Beschäftigung im Dienstleistungsbereich, Dienstleistungstätigkeiten, Übernahme Auszubildender in dienstleistungsorientierten Betrieben, Vorkenntnisse Auszubildender vor Ausbildungsbeginn, Schwierigkeiten bei der Gewinnung von Fachpersonal in dienstleistungsorientierten Betrieben

HSt Ib3 11/2000

