

Die zentrale Aufgabe des AMS ist eine möglichst wirtschaftliche, sparsame und treffsichere Zusammenführung von Arbeitskräfteangebot und -nachfrage. Diese Vermittlerfunktion gelingt im Sinne beider Marktparteien umso besser, je besser die Beziehungen des AMS zu den Arbeitssuchenden und zu den Betrieben gestaltet werden können.

Das AMS schließt daher mit jeder arbeitslosen Person eine Betreuungsvereinbarung ab, die die im Beratungsgespräch getroffenen Vereinbarungen zwischen Arbeitssuchenden und AMS-MitarbeiterInnen festhält. Die Vereinbarungen beinhalten die Art und Weise der Betreuung, die Rahmenbedingungen für die Vermittlung und die in Aussicht genommenen Förderungen. Die Vereinbarung wird schriftlich festgehalten und den KundInnen ausgehändigt.

Auch bei der Meldung freier Stellen wird mit den Unternehmen eine Servicevereinbarung getroffen, die die Vorgangsweise (z. B. Vorauswahl, Zahl der Vermittlungsvorschläge) des AMS bei der Stellenbesetzung regelt. Bedeutsam wird diese Betreuungsvereinbarung insbesondere bei Besetzungsschwierigkeiten und der Entwicklung alternativer Strategien.

AKQUISITION OFFENER STELLEN

Im Rahmen der Frühjahrskampagne zur Stellenakquisition – der AMS eMOTION Tour – besuchten MitarbeiterInnen des Service für Unternehmen von März bis Mai Betriebe in ganz Österreich. Ziel der Betriebsbesuche war die persönliche Beratung und Information rund um Personalfragen, Arbeitsmarkt, Förderungen, eServices und die Stellenakquisition. Im Zeitraum der Aktion wurden rund 5.500 Unternehmensbesuche durchgeführt und dabei – trotz der wirtschaftlich herausfordernden Lage – 14.202 offene Stellen akquiriert.

Das AMS setzte mit der eMOTION Tour auf KundenInnennähe und -orientierung und positionierte sich so als zentrale Anlaufstelle für Unternehmen. Der inhaltliche Fokus der Kampagne lag auf dem breiten Dienstleistungsangebot des AMS für Unternehmen: kompetente Unterstützung bei Personalvermittlung und Arbeitsplatzhaltung, Fördermöglichkeiten, persönliche Beratung und attraktive eServices (eAMS Konto, eJobRoom).



Die eMOTION Tour hat damit auch einen aktiven Beitrag zur Arbeitsplatzhaltung und Stellenakquisition geleistet.

Im Jahr 2010 verzeichnete das AMS einen Rekordzugang an gemeldeten offenen Stellen. 2010 wurden dem AMS insgesamt 442.001 offene Stellen zur Besetzung gemeldet, um 53.380 oder 13,7 % mehr als 2009.

Zugang offener Stellen

| | 2010 gesamt | 2009 gesamt | Diff. zu 2009 in % | Diff. zu 2009 absolut |
|-----------------------|----------------|----------------|-----------------------|--------------------------|
| Primärsektor | 8.077 | 9.207 | -12,3 | -1.130 |
| Produktionssektor | 69.290 | 59.845 | 15,8 | 9.445 |
| Dienstleistungssektor | 352.818 | 310.374 | 13,7 | 42.444 |
| Sonstige | 11.816 | 9.195 | 28,5 | 2.621 |
| Gesamt | 442.001 | 388.621 | 13,7 | 53.380 |

Sowohl im Produktionssektor (+15,8 %) als auch im Dienstleistungssektor (+13,7 %) gab es einen kräftigen Zuwachs an freien Stellen. Deutlich gestiegen ist auch die Zahl der Stellen im Produktionssektor bei der Herstellung von Waren (+27,5 %) und der Wasserversor-

gung, Abwasser- und Abfallentsorgung (+27,3 %). Bei den Dienstleistungen stieg die Arbeitskräftenachfrage im Grundstücks- und Wohnungswesen (+26,8 %) und bei der Erbringung sonstiger wirtschaftlicher Dienstleistungen (+11,3 %).

Die 10 größten Kunden des AMS nach gemeldeten Stellen

| | 2010 | 2009 |
|---|-------|-------|
| Trenkwalder Personaldienste GmbH | 8.386 | 4.710 |
| BILLA AG | 5.615 | 4.636 |
| TRANSFER Planconsult = Datentransfer und Anlagenconsulting GmbH | 3.968 | 2.924 |
| Manpower GmbH | 3.846 | 2.865 |
| POWERSERV Personalservice GmbH | 3.721 | 2.563 |
| ISS Facility Services GmbH | 2.931 | 2.443 |
| Hofmann I.K. GmbH | 2.525 | 1.515 |
| XXXLutz Zentralverwaltung | 2.056 | 1.330 |
| Völker GmbH | 1.935 | 1.795 |
| Merkur Warenhandels-AG | 1.795 | 1.510 |

Die Branche der privaten Arbeitskräfteüberlasser, die zu den wichtigsten Unternehmenskunden des AMS zählt, meldete im Jahr 2010 89.514 Stellen, das sind um 42,9 % mehr als 2009 (62.662).

Die Stellenbesetzungsaufträge im Jahr 2010 wurden von 73.757 Firmen erteilt, dies bedeutet eine Steigerung um 5,5 % an Unternehmenskunden im Vergleich zu 2009 (69.941).

Bemerkenswert ist der hohe Konzentrationsgrad der Unternehmen im Zusammenhang mit den Stellenbesetzungsaufträgen. 474 Unternehmen haben dem AMS im

Jahr 2010 jeweils mehr als 100 Stellen gemeldet, insgesamt 104.841 offene Stellen. Somit konnten vom AMS rund 23 % des gesamten Auftragsvolumens von 0,6 % der Unternehmenskunden akquiriert werden. Zählt man jene Unternehmen, die im Jahr 2010 mehr als zehn offene Stellen gemeldet haben, hinzu, wurden 59,4 % (263.719) aller Stellen von lediglich 9,8 % aller Kunden erteilt.

Der Einschaltgrad des AMS lag 2010 bei rund 36 % und blieb auf dem Niveau des Vorjahres. Damit war das AMS auch 2010 der führende Personaldienstleister in Österreich.

BESETZUNG OFFENER STELLEN

Die rasche und treffsichere Besetzung offener Stellen ist eine zentrale Aufgabe des AMS. 2010 wurden mit Unterstützung des AMS 339.794 offene Stellen besetzt, um 7,9 % mehr als 2009. Die Geschwindigkeit bei der Stellenbesetzung hat sich erhöht. 69,3 % der Stellen

konnten bereits innerhalb eines Monats besetzt werden (68,7 % im Vorjahr). Der Anteil der innerhalb von drei Monaten besetzten Stellen betrug 94,8 % und lag damit deutlich über dem Vorjahresniveau (92,9 %).

Besetzung offener Stellen 2010

| | 2010 | Anteil in % | Veränderung absolut | 2009 | Anteil in % |
|---|----------------|--------------|---------------------|----------------|--------------|
| Besetzung offener Stellen | 339.794 | 100,0 | 24.980 | 314.814 | 100,0 |
| 0 bis 30 Tage | 235.495 | 69,3 | 19.158 | 216.337 | 68,7 |
| 31 bis 90 Tage | 86.717 | 25,5 | 10.651 | 76.066 | 24,2 |
| 91 bis 180 Tage | 14.521 | 4,3 | -3.106 | 17.627 | 5,6 |
| mehr als 180 Tage | 3.061 | 0,9 | -1.723 | 4.784 | 1,5 |
| Besetzung offener Lehrstellen | 30.661 | | 737 | 29.924 | |
| Gesamt | 370.455 | | 25.717 | 344.738 | |
| Durchschnittliche Laufzeit Tage* | 29 | | -2 | 31 | |

* Ohne Lehrstellen.

2010 konnten mit Unterstützung des AMS insgesamt 370.455 Stellen (inkl. Lehrstellen) besetzt werden, das entspricht einem Plus von 7,5 % gegenüber 2009. Die

durchschnittliche Laufzeit einer offenen Stelle bis zu ihrer Besetzung betrug 29 Tage, um zwei Tage weniger als 2009.

KEY ACCOUNT MANAGEMENT

Die Akquisitionsziele des AMS werden durch verbessertes Service für Unternehmen und intensiven Kundenkontakt erreicht. Vor diesem Hintergrund hat das AMS 2010 das Key Account Management (KAM) für überregional tätige Großunternehmen mit Filialstandorten in mehreren Bundesländern weiter ausgebaut.

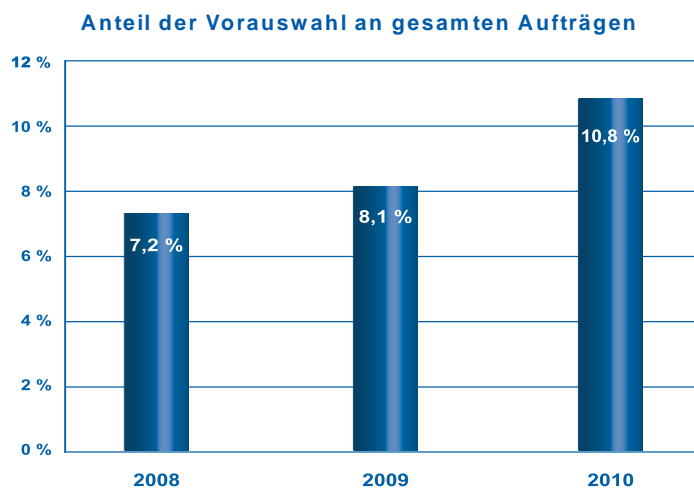
2010 waren insgesamt 641 Unternehmen als überregional tätig erfasst, darunter 185 als Key Account. Die Zahl der Zugänge offener Stellen bei den vom Key Account Management betreuten Unternehmen war mit ca. 82.300 um ca. 31.300 oder 38 % höher als im Vorjahr und entspricht einem Anteil von 19 % an den gesamten gemeldeten Stellen im Jahr 2010.

PERSONALVORWAHL

Als zusätzliche qualitativ hochwertige Dienstleistung bietet das AMS Unternehmen die Möglichkeit der Personalvorauswahl an.

Entwicklung der Personalvorauswahl

In den Jahren 2008 bis 2010 hat sich bei den Aufträgen der Anteil der Personalvorauswahlen von 7,2 % auf 10,8 % erhöht.



Datenquelle: für 2008 und 2009 DWH, Dach-Würfel, 14.10.2010, für 2010: Projekt ST557 ADG Qualitätscontrolling der Vorauswahlcodierung, 2010 Aufträge: DWH per 22.2.2011

ONLINE-SERVICES FÜR ARBEITSKRÄFTE UND UNTERNEHMEN

eAMS-Konto für Arbeitskräfte

Mit dem eAMS-Konto, dem persönlichen Zugang zum AMS via Internet, können KundInnen Vermittlungsvorschläge des AMS erhalten, Eigenbewerbungen dokumentieren, Änderungen der persönlichen Daten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse etc.) bekannt geben, Bezugs- und Vormerkbestätigungen selbst ausdrucken oder Einsicht in die Termine nehmen. Über das eAMS-Konto kann auch eine Krankmeldung bekannt gegeben werden und eine Wiedermeldung nach einer kurzen Unterbrechung des Leistungsbezugs erfolgen.

Seit Juli 2010 kann über das eAMS-Konto auch ein Antrag auf Arbeitslosengeld und andere Leistungen online gestellt werden. Eine Vernetzung mit FinanzOnline ermöglicht seit Dezember 2010 auch rund 2,5 Mio. FinanzOnline-BenutzerInnen einen direkten Zugang zum eAMS-Konto, ohne persönliche Vorsprache zur Authentifizierung. 2010 hatten 126.831 Personen ein aktives eAMS-Konto. Gegenüber 2009 hat sich die Zahl der UserInnen des eAMS-Konto verdoppelt.

Weitere Online-Services für Arbeitskräfte sind der **eJob-Room**, die europaweite Jobsuche über **EURES**, die **Weiterbildungsdatenbank**, der **Bewerbungcoach** sowie ein **Tool zur Berechnung des Leistungsanspruchs**.

eAMS-Konto für Unternehmen

Mit dem eAMS-Konto haben Unternehmen die Möglichkeit, eine Reihe von Services unabhängig von den AMS-Geschäftszeiten online zu nutzen. So können Personalsuchaufträge geschaltet und die entsprechenden Rückmeldungen zu BewerberInnen getätigt werden. Über das eAMS-Konto können Anträge für die Beschäftigung ausländischer Arbeitskräfte gestellt, betriebliche Förderungen nach dem Arbeitsmarktservicegesetz beantragt sowie Unternehmensdaten eingesehen und bei Bedarf geändert werden. Das eAMS-Konto für Unternehmen ging im Jahr 2010 online, bereits 2.300 Einzelunternehmen sowie knapp 100 Unternehmen mit Filialstruktur nutzten 2010 dieses Tool.

Weitere Online-Services für Unternehmen sind der **eJob-Room**, die europaweite Personalsuche über **EURES** und das **Kurzarbeit-Berechnungstool**.



eJob-Room

Im eJob-Room können Unternehmen und Arbeitsuchende alle vom AMS zur Verfügung gestellten BewerberInneninserate und Stelleninserate abrufen und auch selbst Inserate formulieren, ins Internet stellen und sofort mit InteressentInnen via E-Mail oder SMS in Kontakt treten. Die Nachfrage der KundInnen nach den angebotenen Dienstleistungen ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen.

Im Jahr 2010 waren durchschnittlich rund 200.000 Bewerbungen und rund 73.000 Stellenangebote im eJob-Room verfügbar. Der eJob-Room wurde im Jahr 2010 mit 25 Mio. Page Views pro Monat im nicht registrierten und rund 4 Mio. Page Views im registrierten Zugang sehr intensiv genutzt.

Der AMS-Jobroboter, eine Suchmaschine, die auf den Webseiten österreichischer Unternehmen mittels speziell entwickelter Kriterien nach offenen Stellen sucht, wurde auch 2010 weiter verbessert, um die Treffergenauigkeit und die Benutzerfreundlichkeit zu optimieren.

Die SAMSOMATen, rund 300 Selbstbedienungsterminals des AMS in ganz Österreich, machen seit vielen Jahren in Form eines Kiosk-Systems über Touch Screens alle beim AMS gemeldeten offenen Stellen in allen AMS-Geschäftsstellen zugänglich und werden konstant intensiv genutzt.

BESCHÄFTIGUNGSaufNAHMEN MIT UNTERSTÜTZUNG DES AMS

Im Jahr 2010 fanden 542.366 Personen direkt aus der Arbeitslosigkeit mit Unterstützung des AMS eine Beschäftigung (22.784 Personen bzw. 4,4 % mehr als 2009). Knapp drei Viertel aller Beschäftigungsaufnahmen konnten für KundInnen innerhalb von drei Monaten erreicht werden. Der Anteil jener, deren Jobsuche länger als ein Jahr dauerte, liegt unter einem Prozent.

Direkt aus Schulungen kommend konnten 47.849 Personen eine Beschäftigung aufnehmen, das waren um

25,5 % mehr als 2009. Die Anzahl der SchulungsteilnehmerInnen ist 2010 gegenüber 2009 um 9,5 % gestiegen.

Zusätzlich zu den 542.366 Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit konnten mit Hilfe des AMS auch 5.622 als arbeitsuchend vorgemerkte Personen (-1,5 %) und 13.725 Lehrstellensuchende (-1,6 %) einen Job finden.

Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit

| | Absolut | Anteil in % | Veränderung zu 2009 absolut |
|--|---------|-------------|-----------------------------|
| Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit | 542.336 | 100,0 | 22.784 |
| innerhalb von 3 Monaten | 384.754 | 70,9 | 17.399 |
| innerhalb von 3 bis 6 Monaten | 118.928 | 21,9 | 2.012 |
| innerhalb von 6 bis 12 Monaten | 33.920 | 6,3 | 2.025 |
| länger als 12 Monate (Langzeitarbeitslose) | 4.764 | 0,9 | 1.348 |

Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit

| | Absolut | Anteil in % | Veränderung zu 2009 absolut |
|---|---------|-------------|-----------------------------|
| Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit | 542.366 | 100,0 | 22.784 |
| darunter: | | | |
| Beschäftigungsaufnahmen Jüngerer (< 25) | 111.256 | 20,5 | 4.794 |
| Beschäftigungsaufnahmen Älterer (45+) | 138.263 | 25,5 | 8.783 |
| Beschäftigungsaufnahmen Älterer (50+) | 71.522 | 13,2 | 4.783 |
| Beschäftigungsaufnahmen von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen | 37.890 | 7,0 | 3.275 |

Beschäftigungsaufnahmen gesamt

| | Absolut | Anteil in % | Veränderung zu 2009 absolut |
|---|---------|-------------|-----------------------------|
| Beschäftigungsaufnahmen aus Arbeitslosigkeit | 542.366 | 88,5 | 22.784 |
| Beschäftigungsaufnahmen arbeitsuchender Personen | 5.622 | 0,9 | -87 |
| Beschäftigungsaufnahmen aus Schulung | 47.849 | 7,8 | 9.710 |
| Beschäftigungsaufnahmen Lehrstellensuchender | 13.725 | 2,2 | -226 |
| Beschäftigungsaufnahmen übrige Status | 3.285 | 0,5 | 216 |
| Beschäftigungsaufnahmen gesamt | 612.847 | 100,0 | 32.397 |
| darunter (alle Status): | | | |
| Beschäftigungsaufnahmen Jüngerer (< 25) | 145.173 | 23,7 | 6.982 |
| Beschäftigungsaufnahmen Älterer (45+) | 149.326 | 24,4 | 11.258 |
| Beschäftigungsaufnahmen Älterer (50+) | 76.913 | 12,6 | 6.086 |
| Beschäftigungsaufnahmen von Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen | 43.908 | 7,2 | 4.418 |

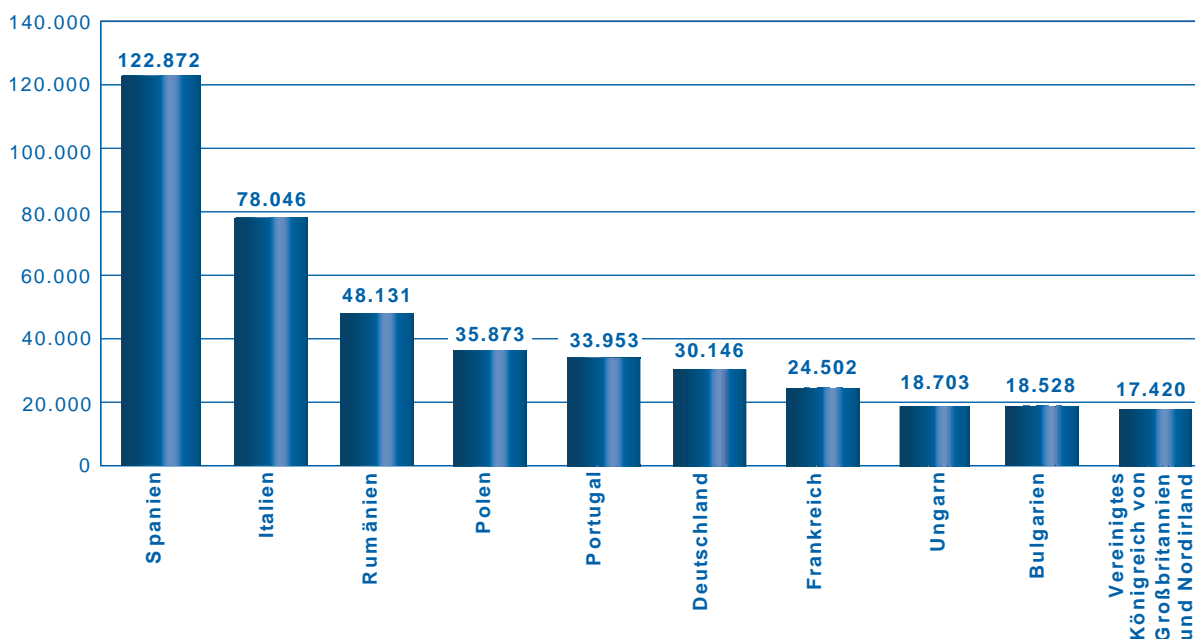
EURES – EUROPEAN EMPLOYMENT SERVICES

EURES unterstützt Arbeitsuchende bei der Arbeitsuche und der beruflichen Mobilität in ganz Europa sowie ArbeitgeberInnen bei der Suche nach Personal aus Europa und den EWR-Staaten. EURES bietet KundInnen vielfältige Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt und stellt Informationsschnittstellen zu anderen AkteurInnen am europäischen Arbeitsmarkt her (z. B. AK, WKO, IV, ÖGB, andere Public Employment Services etc.).

EURES-Aktivitäten in Österreich 2010

- ca. 17.000 direkte KundInnenkontakte
- 969 Personalvermittlungen an österreichische Tourismusbetriebe für die Wintersaison 2010/2011
- 5.500 österreichische Arbeitskräfte nutzten den Dienst CV-Online auf www.eures.europa.eu
- 1.098 registrierte Unternehmen in Österreich nutzten die BewerberInnensuche auf www.eures.europa.eu
- Strategische Aufbereitung und Mitwirkung, Abrechnung und Unterstützung der Grenzpartnerschaften Pannonia, Transtirolia, Bodensee und Interalp (letztere bis 31.5.2010) sowie Mitwirkung bei grenzüberschreitenden Aktivitäten mit Slowenien und Deutschland
- Mitentwicklung und fachliche Unterstützung bei der Implementierung der neuen Daten-Schnittstelle für den Stellenimport und Stellenexport zwischen Österreich und Deutschland (eJob-Room).

Die Top Ten der über EURES Jobsuchenden nach ihrem Heimatland



Nach Nationalitäten betrachtet wird die EURES-Plattform zur Jobsuche in Europa am absolut stärksten von Arbeitsuchenden aus Spanien genutzt, gefolgt von den

Italienern, Rumänen, Polen und Portugiesen. Österreich liegt mit rund 5.500 Bewerbungen auf Platz 22 der EU-Länder.

KUND/INNENFEEDBACK – AMS.HELP

Im Jahr 2010 wurden österreichweit insgesamt 9.388 ams.help-Fälle bearbeitet, das entspricht 1 % der KundInnenkontakte bei den Arbeitsuchenden und 0,2 % der gemeldeten Aufträge von Unternehmen. Es handelt sich dabei überwiegend um Hilfersuchen und Beschwerden von arbeitsuchenden Personen (47 % Frauen, 53 % Männer). Drei Viertel der Anliegen konnten positiv erle-

digt werden, mehr als die Hälfte innerhalb eines Tages. Über das Dokumentationssystem des Beschwerdemanagements ams.help wurden diese Geschäftsfälle strukturiert nach den Anliegen der KundInnen erfasst und anonymisiert ausgewertet. Gestützt auf die Ergebnisse der Auswertung setzt das AMS wirksame und zielgerichtete Verbesserungsmaßnahmen.

VERBESSERUNG DES ZUGANGS ZU DEN DIENSTLEISTUNGEN

Aufbauend auf der Multichannel-Strategie des AMS und dem davon abgeleiteten Mission Statement wurde 2009 das Projekt „Integriertes Multi-Channel Service“ (IMS) gestartet.

Multi Channelling beschäftigt sich mit der optimalen Nutzung und dem idealen Einsatz von verschiedenen Kommunikations- und Vertriebswegen (Telefon, Internet, persönlicher Kontakt,...). Im AMS-Kontext geht es aber auch darum, das Selbsthilfepotenzial von KundInnen optimal zu unterstützen, damit sie e-Services für sich in Anspruch nehmen können.

2010 wurden die in allen Kernprozessen durchgeführten Dienstleistungs-/Prozess-Channel-Analysen zum Abschluss gebracht. Die Ergebnisse dieser IST-Analysen wurden in ein Soll-Bild (idealtypischer Zustand 2014) transferiert und zu großen Themenbereichen verdichtet.

Die Neugestaltung der Website, die (Weiter-)Entwicklung des eAMS-Kontos, das Themenfeld „Telefonie“, die Vernetzung der Channels, der Themenkomplex „RGS-Modellierung“ (Auswirkungen auf Prozesse, Zonen, KundInnensegmentierung), die „Mitnahme“ von MitarbeiterInnen (Paradigmenwechsel) und die Auswir-

kungen auf die Steuerungsmechanismen des AMS sind die wesentlichen Themenbereiche.

Die Umsetzung der IMS-Vorhaben soll künftig durch IMS-Länderteams unterstützt werden. Diese wurden 2010 eingerichtet und mit bestehenden Teamstrukturen vernetzt. Im IMS-Kernteam sowie in definierten Arbeitsgruppen werden die „großen Themen“ diskutiert, bearbeitet und Lösungsvorschläge aufbereitet.

Pilotierungen zur Online-Betreuung wurden beauftragt und werden laufend evaluiert und bewertet. Mit der Weiterentwicklung des eAMS-Kontos konnte 2010 ein wichtiger neuer Vertriebsweg implementiert und das eService-Angebot ausgebaut werden.

Umfassende Information und Kommunikation des Projektstandes und der Zwischenergebnisse waren 2010 Projektziel. Im Rahmen von zahlreichen regionalen Awarenessveranstaltungen wurden MitarbeiterInnen über die Zielsetzungen des Projektes informiert. Im Rahmen dieser Veranstaltungen wurden auch Customer Journeys durchgeführt. Die Ergebnisse sind dokumentiert und fließen in die weitere Entwicklungsarbeit ein.

SERVICELINES

Im Jahr 2010 wurden in den ServiceLines in Summe 4,6 Millionen Anrufe beantwortet. Insgesamt stiegen die Anrufe gegenüber 2009 um 45.600 bzw. 1 %, das bedeutet eine Stabilisierung des Anrufvolumens auf hohem Niveau. Rund 14,9 % der beantworteten Anrufe wurden zu einer Geschäftsstelle verbunden, weil das Anliegen nicht in der ServiceLine bearbeitet werden konnte (2009: 15,9 %).

2010 konnte das Dienstleistungsangebot der ServiceLines weiter ausgebaut werden: Neu hinzugekommen sind die telefonische Wiederanmeldung nach kürzerer Unterbrechung, die Bewerbung des eAMS-Kontos, die systematische telefonische Unterstützung der KundInnen bei Fragen rund um die Nutzung der e-Services sowie die standardisierte Information von WiedereinsteigerInnen.

KUND/INNENZUFRIEDENHEIT IM AMS

Client-Monitoring-System (CMS)

Beim AMS registrierte Arbeitsuchende sowie Unternehmen, die eine offene Stelle gemeldet haben, werden regelmäßig über die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des AMS befragt. Das Ziel des CMS ist, Hinweise für Verbesserungen zu erhalten und die Dienstleistungen in Richtung einer noch stärkeren KundInnenorientierung auszubauen.

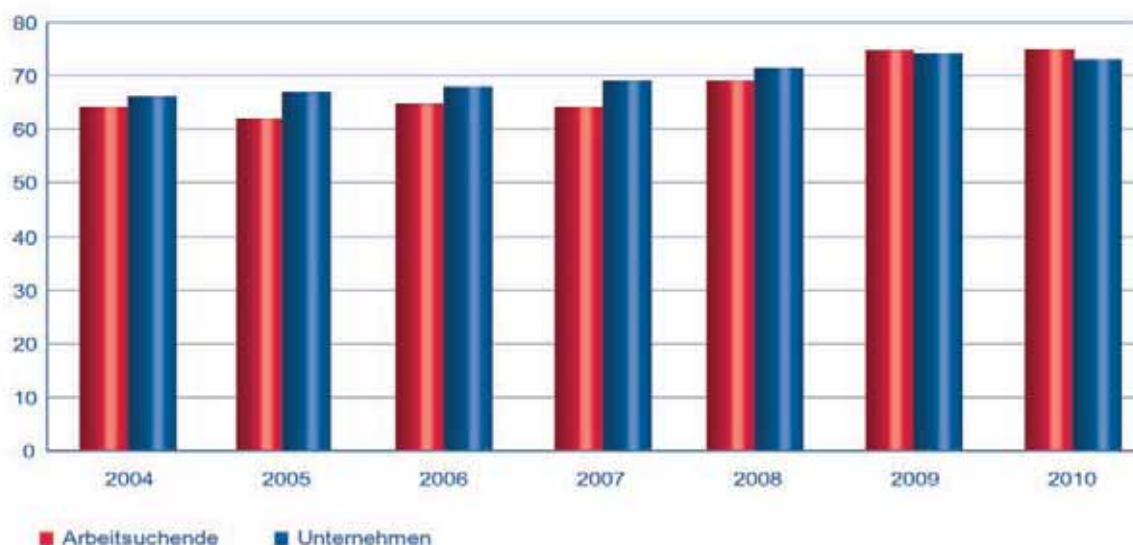
Beide KundInnengruppen werden telefonisch von einem externen Institut interviewt. Seit 2004 erfolgen

die Befragungen quartalsweise, um saisonal bedingte Einflüsse zu minimieren und um unterjährig Tendenzen beobachtbar zu machen.

Die Ergebnisse des CMS fließen auch in die arbeitsmarktpolitischen Steuerungsinstrumente, konkret in die AMS-Scorecard, ein, wo die KundInnenzufriedenheit einen hohen Stellenwert für den Gesamtscore einnimmt.

Zufriedenheit mit dem AMS auf hohem Niveau gehalten.

KundInnenzufriedenheit (in %)



Die Ergebnisse bei der Gesamtzufriedenheit zeigen sowohl bei den Arbeitsuchenden als auch bei den Unternehmen einen Aufwärtstrend. Ein besonderer Erfolg ist auch die kontinuierliche Annäherung des Zufrie-

denheitsniveaus der beiden KundInnengruppen: Der Zufriedenheitswert der Arbeitsuchenden erreicht 2009 erstmals ein höheres Niveau als jener der Unternehmen, 2010 setzt sich dieser Trend fort.



Arbeitsuchende

Das AMS konnte im Jahr 2010 den Anteil an sehr zufriedenen bzw. zufriedenen Arbeitsuchenden (sogenannter Top-Box Wert 1 und 2 auf einer sechsstufigen Skala) im Vergleich zum Vorjahr von 74,7 % auf 75,0 % erhöhen.

Bei detaillierter Betrachtung zeigt sich, dass Frauen, insbesondere Frauen mit hohem Bildungsabschluss, nach wie vor mit den Dienstleistungen des AMS unzufriedener sind als männliche Arbeitsuchende. Dieser Unterschied ist auf die höhere Erwartungshaltung der Frauen bezüglich einer zielorientierten Beratung zurückzuführen. Dies betrifft insbesondere eine intensivere Betreuung bereits zu Beginn ihrer Arbeitsuche. Erfreulicherweise kam es 2010 bei den Wiedereinsteigerinnen zu einer Trendwende: Wiedereinsteigerinnen sind erstmals zufriedener mit dem AMS als Nicht-Wiedereinsteigerinnen und erreichen sogar das Zufriedenheitsniveau der Männer.

Die BeraterInnen, die Lösungsorientierung der Beratung, die Stellenvermittlung und die Unterstützung bei der Antragstellung haben bei den Arbeitsuchenden den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

Eine der zentralen Aufgaben des AMS ist die Abwicklung der Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung. 83,0 % der Befragten beurteilten die Abwicklung und die Betreuung bei der Antragstellung auf Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe als sehr zufriedenstellend bzw. zufriedenstellend.

Eine Stärke des AMS liegt nach wie vor bei seinen BeraterInnen: Besonders positiv beurteilen die Arbeitsuchenden ihre Beraterin / ihren Berater hinsichtlich der Kriterien „Vereinbarungen einhalten“, „Zeit, die sich Beraterin / Berater für die Arbeitsuchende / den Arbeitsuchenden nimmt“ sowie „Fachwissen“ und „Verständnis“. Mit den Informationen über das Stellenangebot sowie über die Möglichkeiten und Chancen, eine Stelle zu finden, sind 63,8 % der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden, das sind signifikant weniger als im Vorjahr (66,2 %).

Die Stellenvermittlung bleibt weiterhin ein wichtiger Einflussfaktor für die Gesamtzufriedenheit mit Verbesserungspotenzial. So sind 44,8 % der Befragten mit den vorgeschlagenen Stellen sehr zufrieden bzw. zufrieden (2009: 47,3 %).

Im Jahr 2010 hatten 93,2 % der vorgemerkten Personen eine zeitgerecht (innerhalb von drei Wochen) erstellte Betreuungsvereinbarung gemäß § 38c AMSG. 50,6 % der Arbeitsuchenden haben diese laut CMS-Befragung auch wahrgenommen (2009: 49,6 %) und zumeist positiv beurteilt, weil sie gemeinsam besprochen und die weitere Vorgangsweise erläutert wurde. Die Inhalte der Betreuungsvereinbarung waren für 97,1 % der Befragten, die ihre Betreuungsvereinbarung wahrgenommen haben, verständlich. Besonders für Jugendliche bis 19 Jahre und junge Erwachsene bis 24 Jahre ist die Betreuungsvereinbarung eine wesentliche Orientierungshilfe bei der Arbeitsuche.

Unternehmen

Im Jahr 2010 waren 73,1 % der befragten Unternehmen mit dem AMS sehr zufrieden bzw. zufrieden (2009: 74,7 %). Die Gesamtzufriedenheit konnte damit in etwa auf dem hohen Niveau von 2009 gehalten werden.

Sowohl die Zufriedenheit als auch die Weiterempfehlung steigt mit der Betriebsgröße – ein deutlicher Zugewinn zeigt sich 2010 insbesondere bei Betrieben ab 500 MitarbeiterInnen.

Bei den Unternehmen sind die wichtigsten Teilaspekte, welche die Gesamtzufriedenheit beeinflussen, die Stellenbesetzung, die BeraterInnen sowie die Information über und die Abwicklung von Förderungen. Auch das Gefühl, ein wichtiger Kunde zu sein (82,3% der Unternehmenskunden, 2009: 83,8%), ist in diesem Zusammenhang bedeutend und hat einen starken Einfluss auf die KundInnenreaktion.

Nahezu die Hälfte aller befragten Unternehmen (48,0 %) hat schon eine Förderung des AMS in Anspruch genommen. Zum größten Teil handelt es sich dabei um Lohnzuschüsse für die Einstellung arbeitsloser Personen und um die Förderung der Lehrausbildung. Während die BeraterInnen und die Informationen zu Förderungen 2010 etwas kritischer als 2009 beurteilt wurden, konnte die Zufriedenheit mit der Abwicklung von Förderungen weiter gesteigert werden (2009: 86,3 %; 2010: 88,1 %).

Die Analyse zeigt, dass die Passgenauigkeit, die Geschwindigkeit sowie das Service des AMS den größten Einfluss auf die Beurteilung der Stellenbesetzung haben. Besonders erfreulich ist es daher, dass im Jahr 2010 die Zufriedenheit der Unternehmen mit der Passgenauigkeit in fast allen Bundesländern im Vergleich zum Vorjahr gestiegen ist. In diesem Bereich ist allerdings weiterhin ein wichtiges Verbesserungspotenzial vorhanden.

