

## Arbeitsprogramm 2011 des AMS Steiermark (Zusammenfassung)

### Was wollen wir 2011 erreichen?

- Wir steigern unsere Performance bei jenen Indikatoren der **Balanced Scorecard (BSC)** des AMS, bei denen Verbesserungspotenziale bestehen und halten gute Ergebnisse.
- Die **Senkung der Vormerkdauer** ist im Jahr 2011 weiterhin ein Schwerpunkt: Die durchschnittliche Vormerkdauer von Frauen soll 95 Tage, die der Männer 96 Tage nicht überschreiten.
- Ein weiterer Schwerpunkt ist die Verbesserung der **KundInnenzufriedenheit**: Ein übergreifendes Prinzip bei allen unseren Aktivitäten ist die KundInnenorientierung. Unser Ziel ist die Verbesserung der Gesamtzufriedenheit und der Prozessqualität im SfA sowie der Gesamtzufriedenheit und der Passgenauigkeit der Vermittlung im SfU.
- Ein Schwerpunkt ist die Verbesserung der Ergebnisse bei der **MitarbeiterInnenbefragung** „Wie geht's“, die im Frühjahr 2011 durchgeführt wird. Themen der „Wie geht's“-Befragung sind MitarbeiterInnenzufriedenheit, Führungskräfte-Feedback und interne KundInnenzufriedenheit.
- Wir Erreichen die bundesweiten **arbeitsmarktpolitischen Ziele** des AMS:
  - **Wir halten die Arbeitslosigkeit von Älteren kurz**: Unser Ziel ist es, dass mindestens 4.900 Frauen über 45 Jahre und 6.000 Männer über 50 Jahre innerhalb von 6 Monaten eine Beschäftigung aufnehmen.
  - **Wir halten die Arbeitslosigkeit von Jugendlichen kurz**: Unser Ziel ist, dass nicht mehr als 500 junge Frauen und 700 junge Männer länger als 6 Monate ohne Arbeit oder Lehrstelle bleiben.
  - **Wir verhindern Langzeitarbeitslosigkeit**: Unser Ziel ist, dass nicht mehr als 4% der arbeitslosen Frauen und Männer länger als 12 Monate arbeitslos bleiben.
  - **Wir verbessern die Integration in den Arbeitsmarkt**: Unser Ziel ist, mehr als 4.000 Frauen und 6.000 Männer, die länger als 12 Monate beschäftigungslos waren, zu vermitteln.
  - **Wir stellen die Effektivität von Schulungen sicher**: Unser Ziel ist es, dass mindestens 44% der Frauen und 50% der Männer innerhalb von 3 Monaten nach Teilnahme an einer Schulung eine Beschäftigung aufnehmen.
  - **Wir erleichtern den Wiedereinstieg von Frauen nach familienbedingten Unterbrechungen**: Unser Ziel ist, mehr als 3.400 Wiedereinsteigerinnen zu qualifizieren und mehr als 2.700 Wiedereinsteigerinnen in eine Beschäftigung zu vermitteln.
  - **Wir qualifizieren Frauen für Zukunftsbereiche**: Wir qualifizieren 130 Frauen im Rahmen des Programms „Frauen in Technik und Handwerk“ und 100 Frauen im Rahmen von Facharbeiterinnenintensivqualifizierungen.
  - **Wir sichern die Einschaltung des AMS am Stellenmarkt**: Unser Ziel ist, mindestens 55.000 offene Stellen und Lehrstellen zu besetzen.
  - **Wir verfolgen die Strategie der Akquisition von Stellen mit höherem Qualifikationsniveau**: Unser Ziel ist, mindestens 29.000 Stellen zu akquirieren, die einen Lehrabschluss oder eine höhere Ausbildung erfordern.

## Woran orientieren wir uns bei unseren Aktivitäten?

Den Rahmen für unsere Aktivitäten zur Erreichung der arbeitsmarktpolitischen Ziele bilden die folgenden Strategien:

- **Unsere Strategien zur Erreichung der Ziele im Kernprozess 1 – Arbeitskräfte unterstützen**
  - Qualitätsvermittlung sicherstellen
  - Betreuung differenzieren und – unter Ausschöpfung des Selbsthilfepotenzials der KundInnen – auf deren individuellen Bedarf abstimmen
  - Betreuungsprozess lösungsorientiert, rasch, konsequent und stimmig abwickeln
  - Existenzsicherung zeitgerecht, korrekt und kundInnenorientiert sicherstellen
  - Ausgrenzung von arbeitsmarktfernen Personen verhindern
  
- **Unsere Strategien im Teilprozess Förderung**
  - Gezielte Nutzung von Beschäftigungsförderungen
  - Priorität auf Qualifizierungsmaßnahmen mit hoher Zielwirksamkeit und Arbeitsmarktintegration
  - Verstärktes Augenmerk auf Maßnahmen, die der Verfestigung von Arbeitslosigkeit entgegenwirken
  
- **Unsere Strategien zur Erreichung der Ziele im Kernprozess 2 – Unternehmen unterstützen**
  - Zufriedenheit der Kunden durch lösungsorientierte Kommunikation bei den verschiedensten Anliegen steigern
  - Netzwerke und Vertriebstätigkeiten in allen Branchen erhalten und ausbauen
  - Qualitätsvermittlung sicherstellen
  
- **Unsere Strategien zur Erreichung der Ziele im Kernprozess 3 – Über Arbeitsmarkt und Berufswelt informieren**
  - Intensivierung und Ausbau der Berufsorientierung für BIZ KundInnen
  - Intensivierung und Ausbau der Kooperation mit der Schule
  - Erhöhung der BeraterInnenkompetenz der MitarbeiterInnen der Infozone, Servicezone, Beratungszone und des Service für Unternehmen im Bereich Arbeitsmarkt- und Berufsinformation
  - KundInnenzufriedenheit mit dem BIZ erhöhen

## Welche Ressourcen stehen uns zur Verfügung?

- **MitarbeiterInnen**

Unsere wichtigste Ressource ist das Wissen und Know-how unserer MitarbeiterInnen. Dem AMS Steiermark stehen 684 Planstellen zur Verfügung.
  
- **Förderungsbudget**

Als Budget für Förderungen stehen uns rund 135 Mio € (Bewilligungssumme) zur Verfügung, davon entfallen 73% auf Qualifizierungen, 20% auf die Förderung von Beschäftigung und 7% auf Unterstützung.
  
- **Präliminarien**

Für Personal- und Sachaufwand des AMS Steiermark sowie für Investitionen wurden 37,1 Mio. € veranschlagt.
  
- **Gebäude und Betriebsmittel**

Die Vorhaben zur Verbesserung unserer baulichen Infrastruktur werden im jährlichen Bauprogramm festgelegt.