



Arbeitsmarktservice
Kärnten

Mag.^a Christa Vittori, Mag.^a Maria Ladinig (ÖSB Consulting GmbH)

**Endbericht:
„Qualitative Befragung von
Kärntner Unternehmen –
Quality Check“
des AMS Kärnten für die
Regionalgeschäftsstellen
Klagenfurt und Villach**



Klagenfurt, Dezember 2007

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Kärnten

Landesgeschäftsstelle

A-9020 Klagenfurt, Rudolfsbahngürtel 42

Tel: (0463) 3831

Inhalt

| | |
|--|----|
| 1. Einleitung | 4 |
| 2. Ziel des Forschungsprojektes | 4 |
| 3. Rolle der Auftragnehmerin | 4 |
| 4. Ablauf | 5 |
| 4.1. Erstellung des Interviewleitfadens | 5 |
| 4.2. Abstimmung mit den Regionalgeschäftsstellen | 5 |
| 4.3. Terminvereinbarung mit Unternehmen | 6 |
| 4.4. Befragung der Unternehmen | 6 |
| 4.5. Forschungsbericht | 6 |
| 4.6. Ergebnispräsentation | 7 |
| 5. Auswertung der Ergebnisse | 7 |
| 5.1. Einstiegsfrage | 8 |
| 5.2. Entgegennahme der offenen Stellen | 9 |
| 5.3. Vermittlung/Betreuung | 15 |
| 5.4. Vermittlungserfolg und Nachbetreuung | 34 |
| 5.5. Allgemeine Fragen zur Verbesserung | 41 |
| 6. Zusammenfassung | 55 |
| 8. Literaturverzeichnis | 56 |
| Anhang | 56 |

1. Einleitung

Die CMS-Ergebnisse aus dem ersten Quartal 2007 wurden von Seiten des AMS Kärnten an die ÖSB Consulting GmbH mit der Einladung weitergeleitet, ein Angebot für das Forschungsprojekt „Qualitative Befragung von Kärntner Unternehmen“ dem AMS Kärnten zu legen. Dieser Einladung sind wir im August 2007 nachgegangen. Im September 2007 wurde die ÖSB Consulting GmbH mit der Durchführung des „Quality Checks“ beauftragt.

2. Ziel des Forschungsprojektes

Ziel des Forschungsprojektes ist es, die Hintergründe der CMS-Ergebnisse in den Regionalgeschäftsstellen Klagenfurt und Villach mit Hilfe von qualitativen Befragungen genau zu analysieren, um die Unzufriedenheit der befragten Unternehmen nicht nur quantitativ vorliegen zu haben. Der Schwerpunkt in den Interviews soll dabei in den Themenbereichen Vermittlung bzw. Besetzung der offenen Stellen gesetzt werden. Aus den Ergebnissen sollen die Regionalgeschäftsstellen eigenständig Maßnahmen und Ziele zur Optimierung der KundInnenzufriedenheit setzen.

3. Rolle der Auftragnehmerin

Die Rolle der Auftragnehmerin im vorliegenden Forschungsprojekt besteht darin, für das AMS Kärnten und die genannten Regionalgeschäftsstellen qualitative Interviews in genannten Betrieben durchzuführen. Dieser Auftrag umfasst weder die Interpretation der Ergebnisse noch die Entwicklung der darauf folgenden Maßnahmen, welche dem AMS Kärnten und dessen Regionalgeschäftsstellen Klagenfurt und Villach obliegen.

Die Projektleitung und Durchführung liegen bei Frau Mag^a. Christa Vittori und Frau Mag^a. Maria Ladnig. Was die Auswertungsmethodiken anbelangt, haben wir unseren Experten Mag. Rudolf Götz einbezogen.

4. Ablauf

4.1. Erstellung des Interviewleitfadens

Die Landesgeschäftsstelle wie auch die betroffenen Regionalgeschäftsstellen Klagenfurt und Villach erarbeiteten gemeinsam den Inhalt des Fragebogens. Dieser deckt Fragen der Regionalgeschäftsstellen wie auch der Landesgeschäftsstelle hinsichtlich der CMS-Befragungsergebnisse ab. Darüber hinaus flossen Erfahrungen aus dem Projekt des SfUs der Landesgeschäftsstelle „Optimierung der Stellenbesetzung“, die Qualitätsstandards des AMS Kärnten und deren Zielsetzungen mit ein. Anschließend wurde der Interviewleitfaden von der LGS in Unterstützung mit der ÖSB finalisiert.

4.2. Abstimmung mit den Regionalgeschäftsstellen

Nach der Finalisierung des Interviewleitfadens fand in den Regionalgeschäftsstellen Klagenfurt und Villach jeweils ein Abstimmungsgespräch statt. Inhaltlich wurden folgende Punkte geklärt bzw. abgestimmt:

- Interviewleitfaden: Aufbau, Inhalt, Durchführung der Befragung, Auswertung
- Rollenklärung der Auftragnehmerin
- Abstimmung der vorliegenden Betriebsliste
- Information über den aktiven Zugang zu den Unternehmen
- Definition einer Kontaktperson in der RGS bezüglich zusätzlicher Informationen über die Betriebe, welche befragt wurden. Diese Informationen dienten der Vorbereitung auf die Interviews und wurden der ÖSB Consulting vor jedem Interview telefonisch im Vorgespräch mit der/dem jeweiligen AMS-BeraterIn übermittelt.
- Festlegung des Forums, vor welchem die Abschlusspräsentation stattfinden wird

Während der Interviewphase hielten die Mitarbeiterinnen der ÖSB Consulting GmbH stetig Kontakt zum SfU Klagenfurt bzw. SfU Villach, um etwaig wichtige Informationen aus den Interviews – beispielsweise den Wunsch nach Betriebsbesuchen, offene Stellen, Fragen etc. – unmittelbar rückzumelden.

4.3. Terminvereinbarung mit Unternehmen

Die von der LGS genannten Unternehmen, welche bereits im Rahmen der vorliegenden CMS-Ergebnisse kontaktiert und befragt wurden, wurden von der ÖSB Consulting telefonisch kontaktiert, um Termine für die Interviews vor Ort zu vereinbaren.

Die Unternehmensdaten wurden von der Bundesgeschäftsstelle des AMS zu Verfügung gestellt und von der LGS in Form einer Betriebsliste mit etwa 250 Adressen an die ÖSB Consulting übergeben. In einem weiteren Schritt haben die SfU-BeraterInnen der Regionalgeschäftsstellen Klagenfurt und Villach Betriebe nach Prioritäten gereiht. So gab es jeweils einen Prioritätenpool, welcher zuerst für die Vereinbarung von Interviewterminen kontaktiert wurde.

4.4. Befragung der Unternehmen

Für das Forschungsprojekt wurden Unternehmen befragt, welche bereits im Rahmen der CMS-Umfrage interviewt wurden. Ziel des Auftraggebers ist es, genau diese Betriebe noch einmal zu kontaktieren, um die Unzufriedenheit qualitativ zu hinterfragen.

Die qualitativen Interviews fanden jeweils vor Ort im Unternehmen statt. Um in der Befragung gut gesprächsfähig zu sein, haben sich die Projektmitarbeiterinnen vor den Terminen mit dem/der zuständigen MitarbeiterIn der RGS über relevante betriebliche Informationen abgestimmt. Die Interviews wurden alle transkribiert und ausgewertet. Die Auswertungen wurden je RGS durchgeführt. Außerdem zeigt eine Gesamtauswertung über die Ergebnisse des Forschungsprojektes die Stimmung in den befragten Betrieben Klagenfurt und Villach und wird beiden Regionalgeschäftsstellen zu Verfügung gestellt.

4.5. Forschungsbericht

Den Abschluss des gesamten Projektes bildet der vorliegende Forschungsbericht für die Landesgeschäftsstelle. In ihm werden sämtliche Ergebnisse der Befragung, die während des Forschungsprojektes umgesetzt wurden, dargestellt. Ebenso enthält der Endbericht alle Interviewbögen, um eine bestmögliche Übertragbarkeit der Ergebnisse zu ermöglichen.

4.6. Ergebnispräsentation

Die Ergebnisse aus den Befragungen werden in der jeweiligen Regionalgeschäftsstelle wie auch im Rahmen der RGS-LeiterInnenntagung präsentiert. Dabei halten wir fest, dass es nicht die Aufgabe der ÖSB Consulting GmbH ist, mit den vorliegenden Ergebnissen Maßnahmen für die RGS zu entwickeln oder sie auch nur auf irgendeine Weise zu beurteilen/bewerten. Die Befragungsergebnisse wurden nur rückgespiegelt.

5. Auswertung der Ergebnisse

Die einzelnen Fragestellungen des Interviewbogens wurden zunächst nach den Regionalgeschäftsstellen Klagenfurt und Villach getrennt ausgewertet. In einem weiteren Schritt wurden die Ergebnisse beider Regionalgeschäftsstellen zusammengefasst. Zur leichteren Erfassung und Vergleichbarkeit wurden die Ergebnisse im Bericht einander in tabellarischer, grafischer und textlicher Form gegenübergestellt.

Je nach Fragestellungen, erfolgte die Auswertung qualitativ oder quantitativ. Die jeweils verwendete Methode richtete sich somit nach den Erfordernissen des Aussagegehaltes. Quantitativ auswertbare Ergebnisse sind in überschaubare Themenbereiche gebündelt, die in Balkendiagrammen visuell dargestellt werden. Wichtige Anmerkungen sind zur Erläuterung der Diagramme im nachfolgenden Kapitel beigefügt. Zweifarbigen Balkendiagrammen, welche Wertungen der befragten Personen widerspiegeln, ging jeweils eine geschlossene Frage voraus (ja/nein). Die Zweifärbigkeit soll Abweichungen zwischen den Ergebnissen der geschlossenen Fragen und der tatsächlichen Bedeutsamkeit für die Unternehmen aufschlüsseln. Die Aufschlüsselung dieser Form der Grafik wird zur Verdeutlichung der Lesbarkeit in der Auswertung einmal direkt vorgenommen.

Qualitativ auswertbare Ergebnisse sind ebenfalls in Themenbereiche aufgeschlüsselt zusammengefasst, wobei je nach Bedarf mittels Clustering und Ranking die inhaltlichen Aspekte strukturiert sind. Mehrfachnennungen, die thematisch eine Einheit bilden, werden bei den „Anmerkungen“ mit Angabe der Häufigkeit in Klammer ausgewiesen. Um die Lesbarkeit des Textes zu erhalten, werden nur die sechs meistgenannten Antwortnennungen bzw. markantesten Aussagen hierbei aufgelistet und im O-Ton wiedergegeben.

Um allgemein die Lesbarkeit zu gewährleisten, werden die umfangreichen wörtlichen Zitate, die sich vielfach auch wiederholen, nicht gesondert ausgewiesen. Sind vertiefende Informationen erwünscht, kann man diese in den transkribierten Fragebögen dezidiert nachlesen. D.h., hiermit möchten wir aus-

drücklich auf die Transkription verweisen, welche alle Aussagen der befragten Unternehmen beinhalten.

Allgemein gilt: Die in *Kursiv* gesetzten Wörter entsprechen den wörtlichen Widergaben der befragten Personen und geben ihre Rückmeldungen im O-Ton wieder.

5.1. Einstiegsfrage

Frage 1:

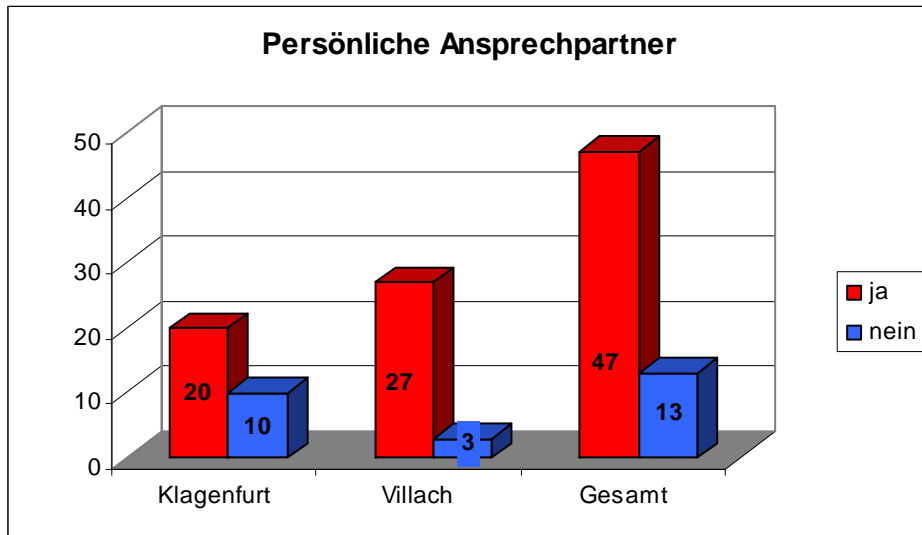
Haben Sie eine/n persönlichen AnsprechpartnerIn im AMS Klagenfurt/Villach?

Über 2/3 der Befragten in **Klagenfurt** kennt die persönliche Ansprechperson, wobei auch der Name durchaus geläufig ist.

Auch 90 % der Betriebe in **Villach** kennen ihre/n persönliche/n Ansprechpartner im AMS, großteils sogar auf Anhieb namentlich.

Insgesamt kann bei beiden RGS davon ausgegangen werden, dass die Mehrheit der befragten Personen ihre/n persönlichen AnsprechpartnerIn kennt.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|---------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Person bekannt | 20 | 27 | 47 |
| nein, Person unbekannt | 10 | 3 | 13 |
| Person namentlich nicht bekannt | 19 | 22 | 41 |



5.2. Entgegennahme der offenen Stellen

Frage 2:

a) Hat der/die AMS BeraterIn bei Aufnahme der von Ihnen gemeldeten Stelle über die dafür erforderliche Berufsausbildung/Qualifikation/Praxis/soft skills gesprochen bzw. diese genauer hinterfragt?

In **Klagenfurt** ist die Nachfrage bei der Profilerstellung seitens des AMS bei 18 von 30 befragten Betrieben durchgeführt worden. Vier enthielten sich der Stimmen, einerseits aufgrund des Umstandes, dass sie erst kürzlich in der Position der/des Personalbeauftragten sind bzw. andererseits weil sie persönliche Kontakte zu AMS-MitarbeiterInnen pflegen und eine Bewertung aus diesem Grund nicht aussagekräftig wäre. Einen Ausnahmefall bildet die Wiener Städtische Versicherung, deren Befragung nicht nach dem üblichen Muster durchgeführt werden konnte. Die zu klärenden Fragen – im Anhang nachlesbar – wurden an die zuständige SfU-Stelle weitergeleitet und in einem direkten Gespräch mit der Versicherung abgeklärt.

Dem Großteil der Betriebe ist die Nachfrage sehr wichtig (Wertung 1 und 2), wobei auch einige der Befragten, bei denen seitens des AMS nicht nachgefragt wurde, d.h. die die Frage mit „nein“ beantwortet haben, sich dies wünschen würden.

In **Villach** werden über 70 % der Betriebe bei der Erstaufgabe des Stellenangebotes optimal betreut, indem genau nach dem erforderlichen Profil nachgefragt wird. Sie sind mit der Intensität der Beratung durchaus zufrieden. Drei von vier Befragten enthielten sich der Stimmen, weil sie persönliche Kontakte zu AMS-MitarbeiterInnen pflegen.

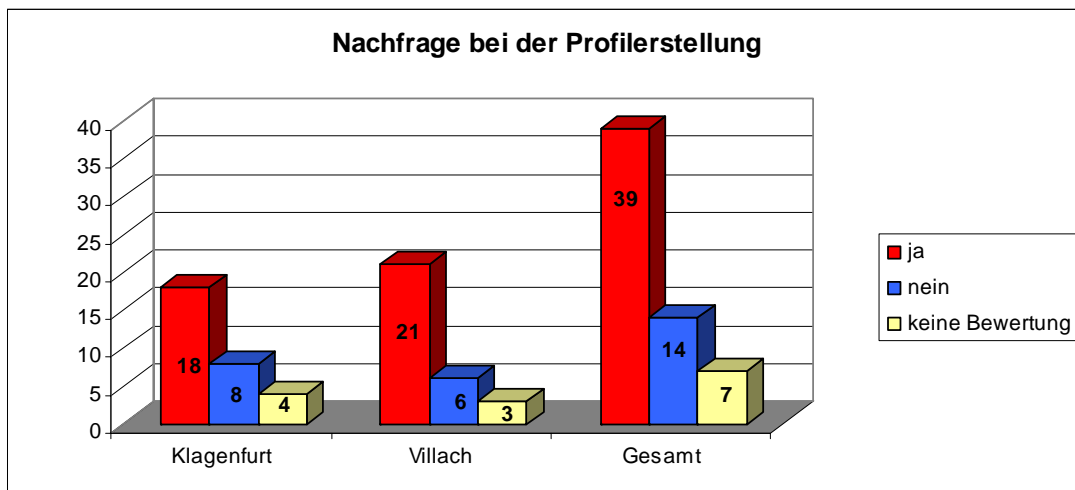
Dem Großteil der Betriebe ist die Nachfrage sehr wichtig (Wertung 1), wobei hingegen die Mehrzahl der Betriebe, bei denen keine Nachfrage erfolgt ist, diese auch nicht in Anspruch nehmen wollen.

Insgesamt kann bei beiden RGS davon ausgegangen werden, dass in der Mehrheit der Fälle der/die AMS BeraterIn bei der Aufnahme der gemeldeten Stelle genauer bei der Profilerstellung nach den erforderlichen Skills nachgefragt hat.

Erkennbar ist, dass die meisten der befragten Personen die Wichtigkeit der Nachfrage bei der Profilerstellung als sehr wichtig erachten. Unter 33 Personen, welche die Frage mit „sehr wichtig“ beantworteten, waren 4 Personen, die die vorhergehende Frage mit „nein“ beantwortet haben.

Klagenfurt Villach Gesamt

| | | | |
|-------------------------------|----|----|----|
| ja, Nachfrage erfolgt | 18 | 21 | 39 |
| nein, Nachfrage nicht erfolgt | 8 | 6 | 14 |
| keine Bewertung | 4 | 3 | 7 |

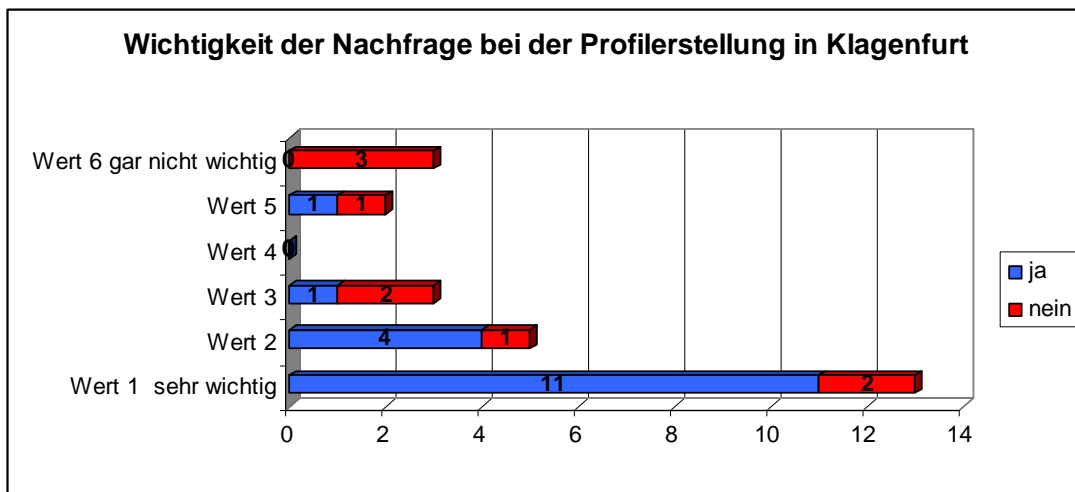


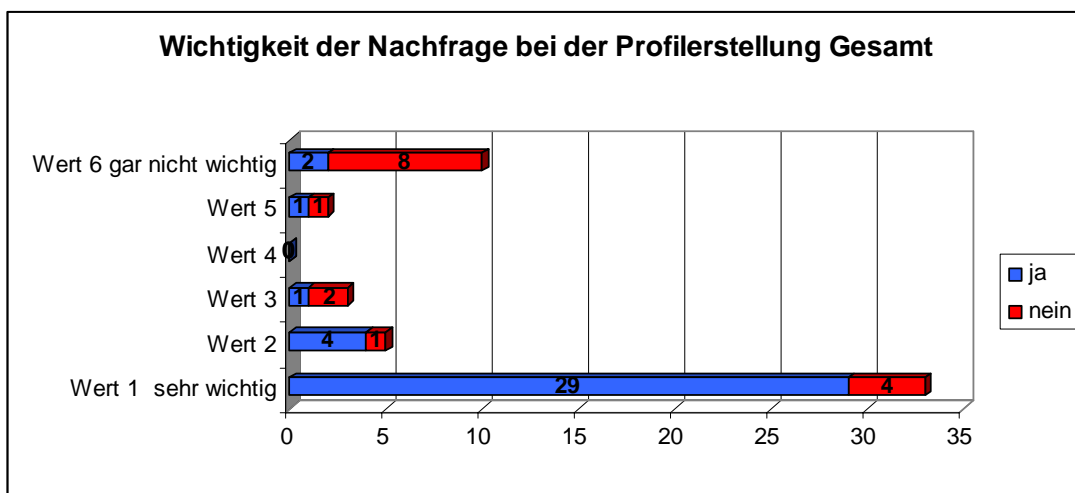
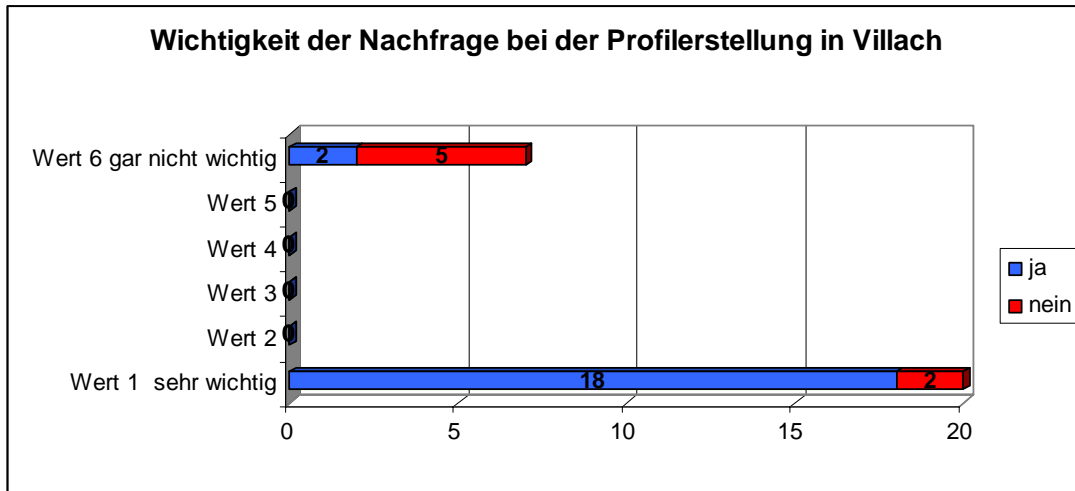
b) Wie wichtig ist Ihnen ein Hinterfragen der erforderlichen Berufsausbildung/Qualifikation/Praxis/soft skills?

| Wichtigkeitsskala | Klagenfurt | | | Villach | | | Gesamt | | |
|--------------------------|------------|------|--------|---------|------|--------|--------|------|--------|
| | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt |
| Wert 6 gar nicht wichtig | 0 | 3 | 3 | 2 | 5 | 7 | 2 | 8 | 10 |
| Wert 5 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Wert 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wert 3 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Wert 2 | 4 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 |
| Wert 1 sehr wichtig | 11 | 2 | 13 | 18 | 2 | 20 | 29 | 4 | 33 |
| keine Bewertung | | | 4 | | | 3 | | | 7 |

Erläuterung der Grafik (betrifft auch sämtliche derartig aufgebaute, nachfolgende Grafiken):

13 Betrieben (**gesamt**) in Klagenfurt ist eine Nachfrage bei der Profilerstellung sehr wichtig (Wert 1), wobei bei 11 Betrieben (Frage 2.a wurde mit „ja“ beantwortet) dies in der Praxis bereits durchgeführt wird. Bei 2 Betrieben, wo der Wunsch nach einer stärkern Nachfrage vorhanden wäre, wird dies nicht praktiziert (Frage 2.a wurde mit „nein“ beantwortet).





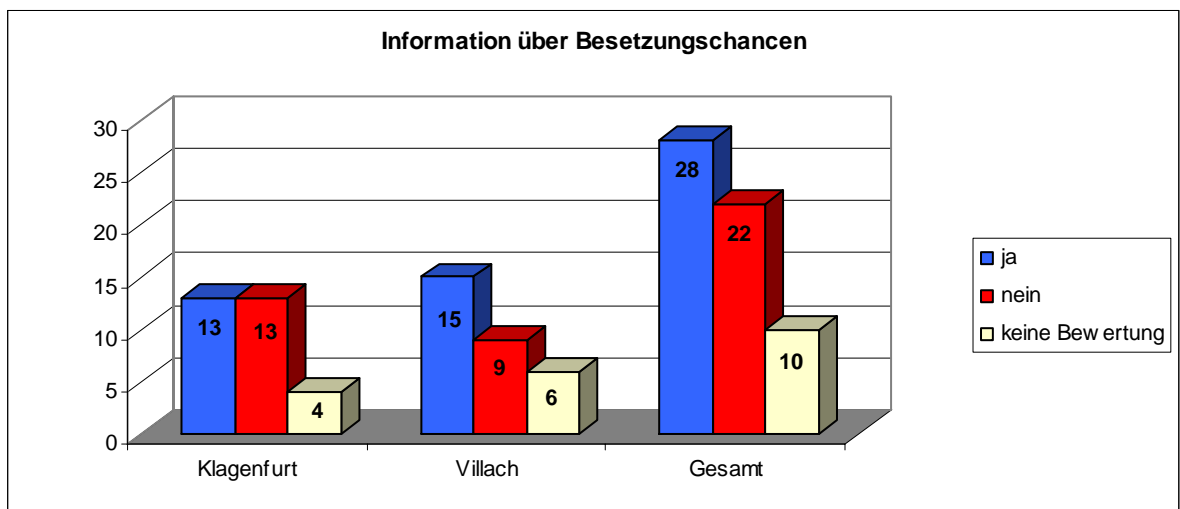
Frage 3:

a) Wurden Sie sofort allgemein über die Besetzungschancen informiert, als Sie Ihren Arbeitskräftebedarf beim AMS gemeldet haben?

Mehr als die Hälfte der interviewten Betriebe in **Klagenfurt** wünschen sich eine Vorinformation über die allgemeinen Besetzungschancen; auch jene, die diese bisher nicht erhalten haben. Die Hälfte der Betriebe in **Villach** wurde bei Entgegennahme der offenen Stellen allgemein über die Besetzungschancen informiert. Für 4 von 9 Befragten, die zurzeit nicht informiert werden, wäre eine Vorinformation ebenfalls sehr wichtig.

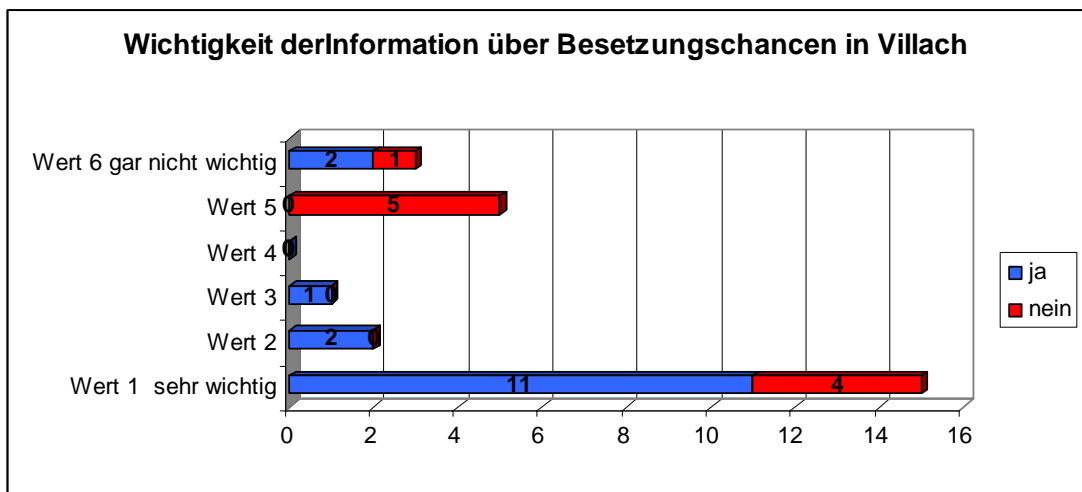
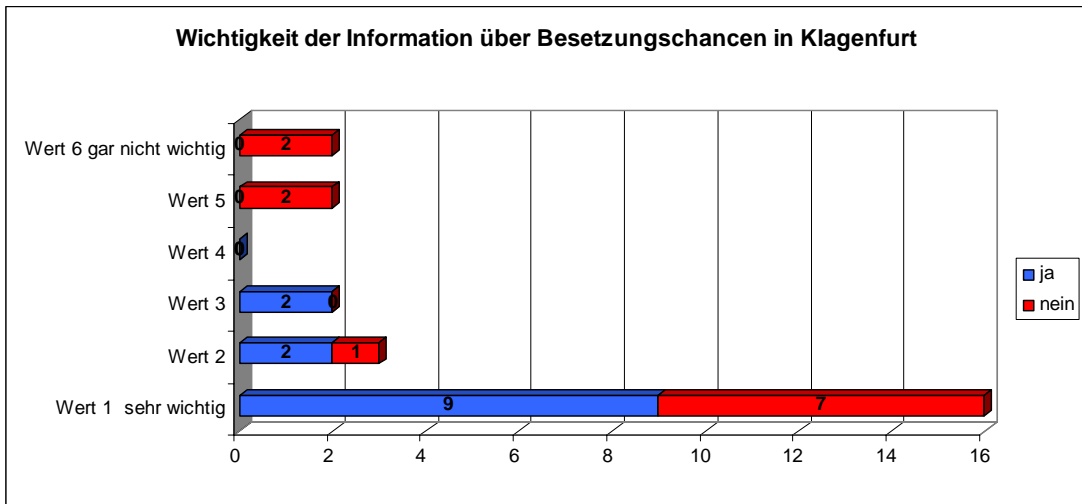
Insgesamt wurde fast die Hälfte der Befragten unmittelbar bei der Stellenmeldung über die aktuellen Besetzungschancen informiert. Die Frage nach der Wichtigkeit der unmittelbaren Information darüber bewertete die Mehrheit wieder mit „sehr wichtig“.

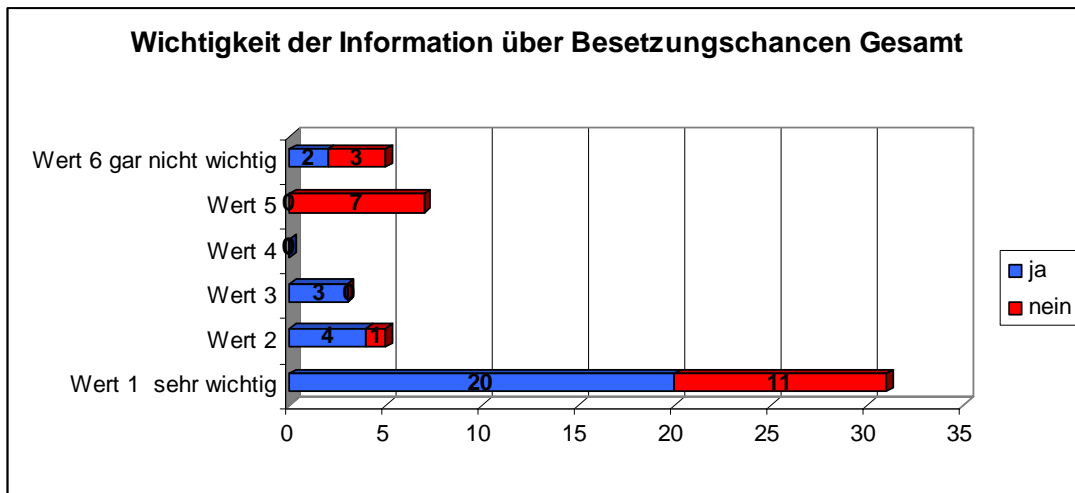
| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|---------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Information erfolgt | 13 | 15 | 28 |
| nein, Information nicht erfolgt | 13 | 9 | 22 |
| keine Bewertung | 4 | 6 | 10 |



b) Wie wichtig ist Ihnen eine allgemeine Information über die Besetzungschancen bei der Meldung des Arbeitskräftebedarfs?

| Wichtigkeitsskala | Klagenfurt | | | Villach | | | Gesamt | | |
|--------------------------|------------|------|--------|---------|------|--------|--------|------|--------|
| | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt |
| Wert 6 gar nicht wichtig | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| Wert 5 | 0 | 2 | 2 | 0 | 5 | 5 | 0 | 7 | 7 |
| Wert 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wert 3 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 |
| Wert 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 0 | 2 | 4 | 1 | 5 |
| Wert 1 sehr wichtig | 9 | 7 | 16 | 11 | 4 | 15 | 20 | 11 | 31 |
| keine Bewertung | | | 5 | | | 4 | | | 9 |





5.3. Vermittlung/Betreuung

Frage 4:

a) Wenn Sie dem AMS Stellen zur Besetzung melden, wie lange dauert es durchschnittlich, bis das AMS die ersten BewerberInnen anbietet?

Die Dauer der ersten Meldung über BewerberInnen dauert in **Klagenfurt** individuell unterschiedlich lange, dabei sind 50 % der Befragten mit dieser durchaus zufrieden.

Bei 17 von 30 befragten Betrieben bietet das AMS binnen einer Woche die ersten Meldungen über geeignete BewerberInnen an.

Über $\frac{3}{4}$ der Befragten in **Villach** sind mit der durchschnittlichen Dauer, bis das AMS die ersten BewerberInnen anbietet, durchaus zufrieden, wobei die Dauer auch hier unterschiedlich und individuell ist.

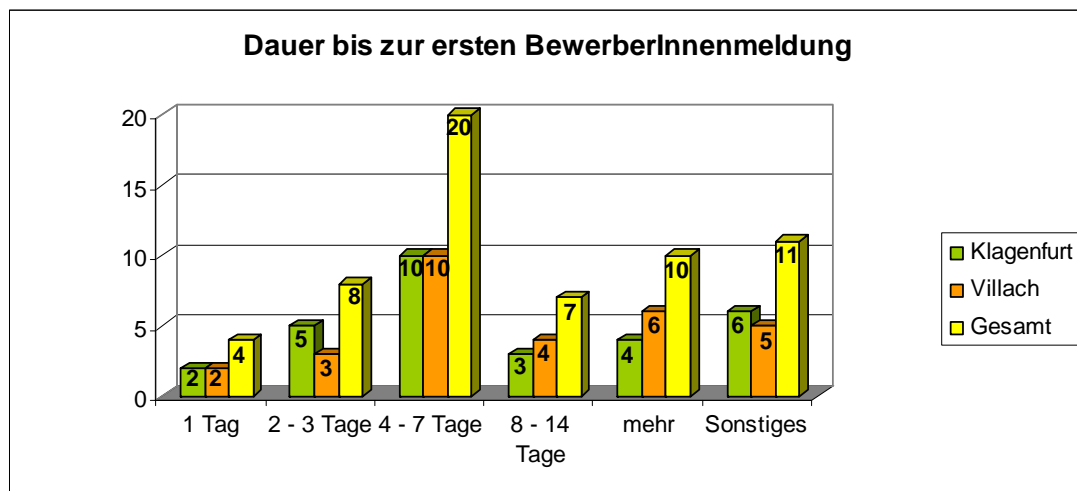
Bei 16 von 30 befragten Betrieben bietet das AMS binnen einer Woche die ersten Meldungen über geeignete BewerberInnen an.

Insgesamt sind 63 % mit der durchschnittlichen Dauer, bis das AMS die ersten BewerberInnen anbietet, durchaus zufrieden. Festgehalten werden kann, dass das AMS die Mehrzahl der ersten BewerberInnen innerhalb einer Woche dem jeweiligen Unternehmen meldet.

| | Klagenfurt | | Villach | | Gesamt | |
|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|
| | Bewertungen | unzufrieden damit | Bewertungen | unzufrieden damit | Bewertungen | unzufrieden damit |
| 1 Tag | 2 | | 2 | | 4 | 0 |
| 2 - 3 Tage | 5 | 1 | 3 | | 8 | 1 |
| 4 - 7 Tage | 10 | 1 | 10 | | 20 | 1 |
| 8 - 14 Tage | 3 | 2 | 4 | | 7 | 2 |
| mehr | 4 | 3 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| Sonstiges | 6 | 1 | 5 | | 11 | 1 |

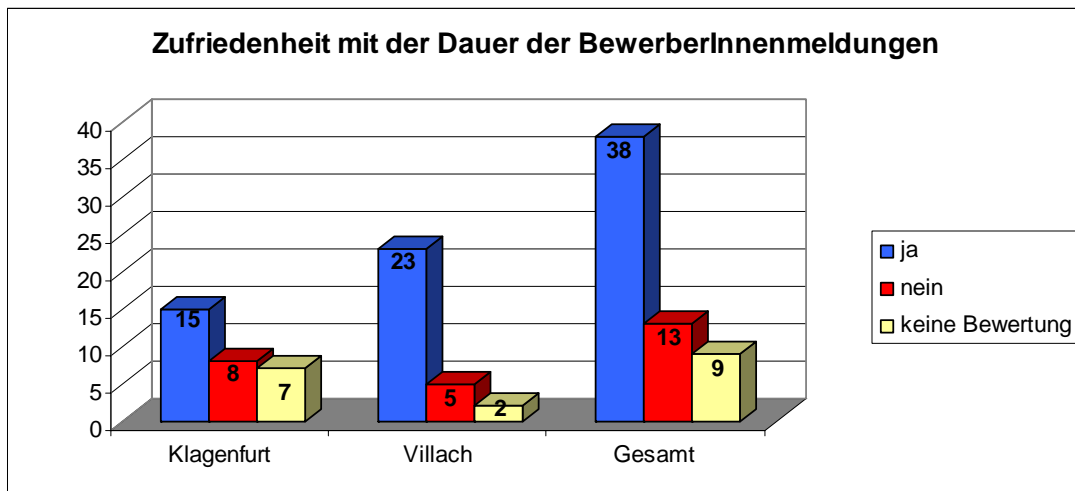
Erläuterung der Tabelle:

Bei 5 Betrieben (**Bewertungen**) in Klagenfurt kam es innerhalb von 2 – 3 Tagen zu einer BewerberInnenmeldung, wobei eine befragte Person damit nicht zufrieden war (**unzufrieden damit**). Unter „Sonstiges“ wurden Betriebe subsumiert, die keine Bewertung abgeben wollten bzw. konnten, unter anderem, da jahreszeitliche Schwankungen (z.B. Saisonbetrieb) unterschiedlich lange Wartezeiten bedingen.



b) Sind Sie mit der Dauer bis zur ersten BewerberInnenmeldung zufrieden?

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|-------------------------|------------|---------|--------|
| ja, zufrieden damit | 15 | 23 | 38 |
| nein, unzufrieden damit | 8 | 5 | 13 |
| keine Bewertung | 7 | 2 | 9 |



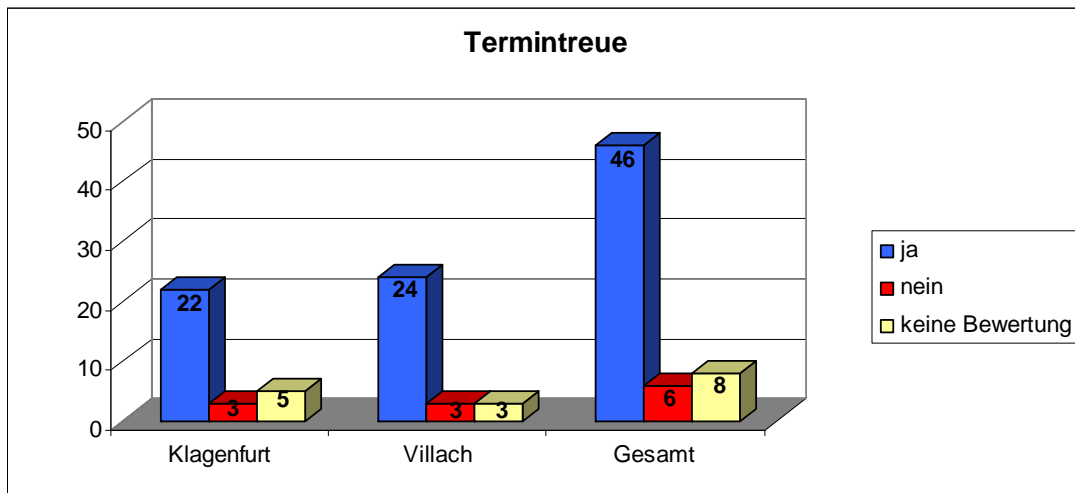
Frage 5:

Wurden bei der Personalsuche die mit dem AMS vereinbarten Termine vom AMS eingehalten?

Die Termine in **Klagenfurt** und **Villach** wurden Großteils immer eingehalten, was aus nachstehender Grafik ersichtlich ist.

Insgesamt haben auf die Frage nach der Termintreue 77 % der Interviewpersonen geantwortet, dass die jeweils zuständige Kontaktperson beim AMS die vereinbarten Termine eingehalten hat.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|---------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Termine eingehalten | 22 | 24 | 46 |
| nein, Termine nicht eingehalten | 3 | 3 | 6 |
| keine Bewertung | 5 | 3 | 8 |



Frage 6:

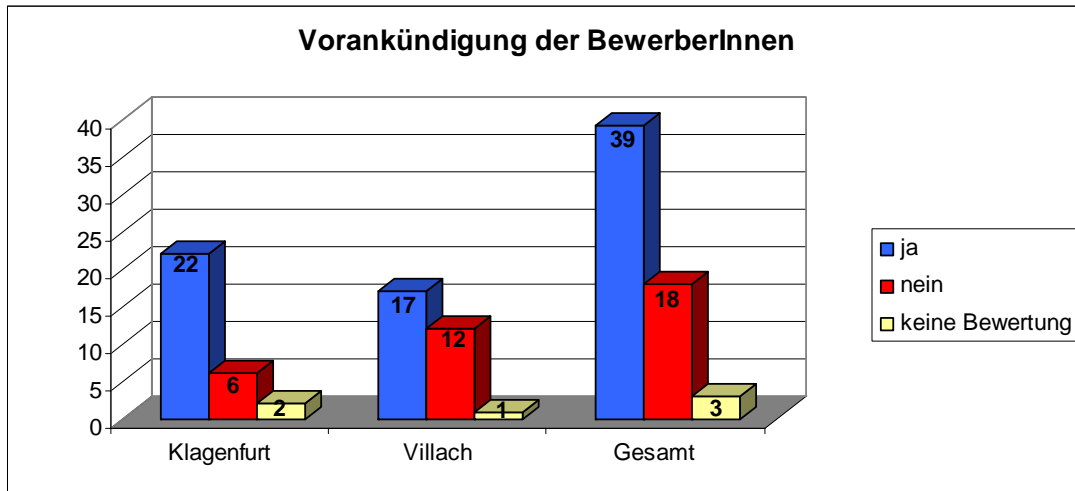
Sollen die AMS-BeraterInnen die BewerberInnen bei Ihnen vorankündigen?

Großteils (73 %) wäre in **Klagenfurt** eine Vorankündigung der BewerberInnen durch das AMS wünschenswert.

Eine Vorankündigung der BewerberInnen durch das AMS **Villach** wird von etwa über die Hälfte der Betriebe als positiv bewertet. 40 % sehen keine Notwendigkeit darin.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass der Mehrheit eine Vorankündigung der BewerberInnen durch die AMS-BeraterInnen als unterstützend erscheint

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Vorankündigung erwünscht | 22 | 17 | 39 |
| nein, keine Vorankündigung | 6 | 12 | 18 |
| keine Bewertung | 2 | 1 | 3 |



Frage 7:

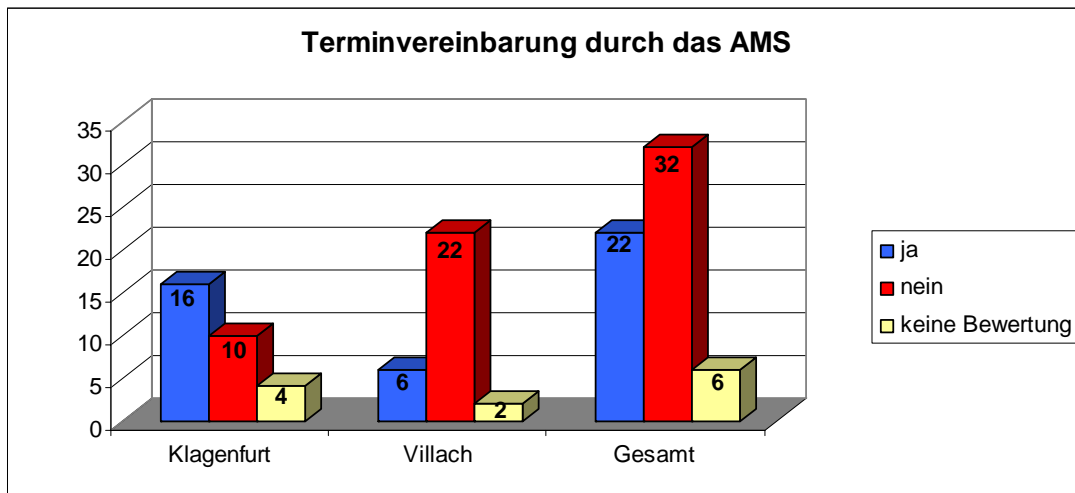
a) Haben die AMS-MitarbeiterInnen mit Ihnen Vorstellungstermine für BewerberInnen (telefonisch) vereinbart?

Bei über der Hälfte der Betriebe in **Klagenfurt** wurden Vorstellungstermine der BewerberInnen telefonisch vereinbart, wobei es je nach Bedarf unterschiedlich wünschenswert erscheint, dies auch konkret durchzuführen.

Bei ca. $\frac{3}{4}$ der Betriebe in **Villach** wurden keine vorherigen telefonischen Vorstellungstermine durch das AMS vereinbart, wobei seitens der Unternehmen darin auch keine Notwendigkeit gesehen wird.

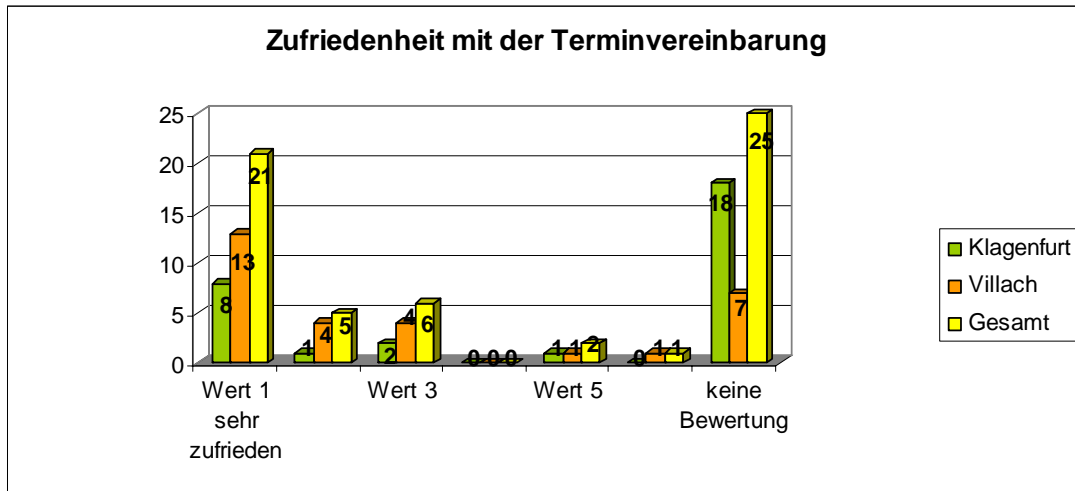
Insgesamt kann man davon ausgehen, dass über die Hälfte der befragten Unternehmen keine Vorstellungstermine für BewerberInnen durch AMS-MitarbeiterInnen vereinbart haben. Diejenigen, die diese Serviceleistung in Anspruch genommen haben, sind damit sehr zufrieden, wie weiter unten ausgewiesene Grafik veranschaulicht.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|--------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Terminvereinbarung erfolgt | 16 | 6 | 22 |
| nein, keine Termine vereinbart | 10 | 22 | 32 |
| keine Bewertung | 4 | 2 | 6 |



b) Wie zufrieden sind Sie mit diesem Prozedere? Was würden Sie verbessern? Würden Sie sich das wünschen? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|----------------------------|------------|---------|--------|
| Wert 1 sehr zufrieden | 8 | 13 | 21 |
| Wert 2 | 1 | 4 | 5 |
| Wert 3 | 2 | 4 | 5 |
| Wert 4 | 0 | 0 | 0 |
| Wert 5 | 1 | 1 | 2 |
| Wert 6 gar nicht zufrieden | 0 | 1 | 1 |
| keine Bewertung | 18 | 7 | 16 |



Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- *Es ist besser, wenn sich die Bewerber selbst melden, dann weiß man schon durch das Telefonat ein wenig mehr über die Person.(8)*
- *AMS Berater war sehr hilfreich und beflissen.*
- *Wenn Termin vereinbart ist, kommen die Leute immer.*
- *Bewerber melden sich bei mir schriftlich.*
- *AMS kann nicht alles machen.*
- *Das wäre sinnvoll, weil besser planbar. Dann bräuchten wir nicht inserieren, wenn wir wissen, dass Leute vom AMS kommen.*

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- *Bewerber sollen sich selbst melden per Telefon. Eine Terminvereinbarung ist nicht notwendig. (14)*
- *Bewerbungen sind bei mir nur schriftlich. (2)*
- *Situationsbedingt. Für Büro haben sich selbst viele gemeldet. Bei anderen Jobs ist das sicher hilfreich, wenn das AMS eingreift.*
- *Ja, das ist dann eine Arbeit weniger für mich.*
- *Wichtig ist nur, dass es Termine gibt und die Leute sich vorstellen kommen.*
- *Wunsch ist da. Bewerberservice wird besser.*

Frage 8:

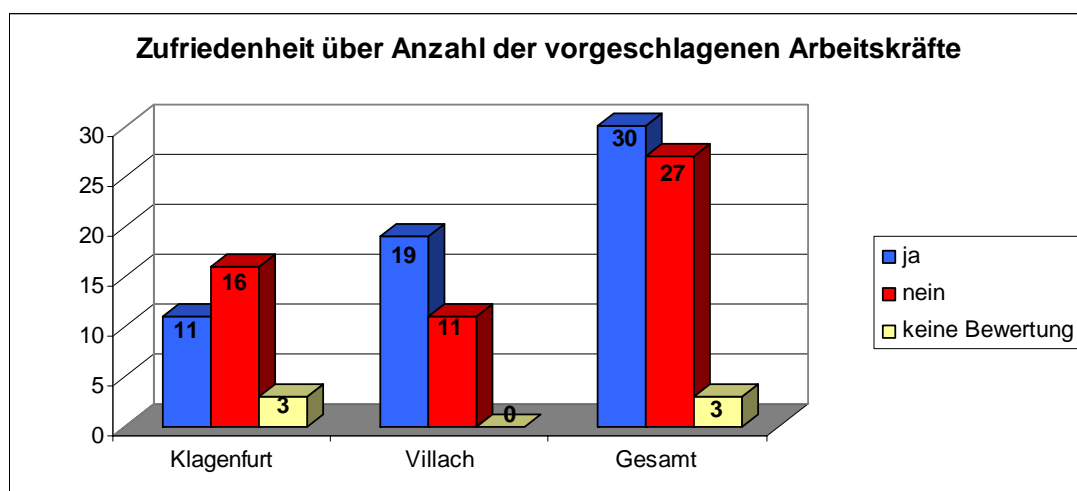
a) Sind Sie mit der Anzahl der vom AMS vorgeschlagenen Arbeitskräfte zufrieden?
 Wenn nein: Sofern beim AMS geeignete Arbeitskräfte verfügbar sind – wie viele BewerberInnen sollten vom AMS pro Arbeitsplatz vorgeschlagen werden?

Mehr als die Hälfte der interviewten Betriebe in **Klagenfurt** sind mit der Anzahl der vom AMS vorgeschlagenen Arbeitskräfte nicht zufrieden. Wie viele Arbeitskräfte erwünscht sind, ist je Unternehmen sehr individuell.

63 % der interviewten Betriebe in **Villach** sind mit der Anzahl der vom AMS vorgeschlagenen Arbeitskräfte durchaus zufrieden. Je nach Betrieb besteht der individuelle Wunsch nach mehr oder weniger Arbeitskräften, die vom AMS angeboten werden.

Insgesamt ergibt sich bezüglich der Zufriedenheit über die Anzahl der vorgeschlagenen Arbeitskräfte beinahe ein ähnliches Ergebnis in beiden RGS, zumal die Antworten nur um 5%-Punkte differenzieren. In Bezug auf die Zufriedenheit kann jedoch festgehalten werden, dass diese Frage sehr individuell und von Unternehmen zu Unternehmen sehr unterschiedlich gesehen werden muss. Nachfrage besteht vor allem nach Fachkräften, Hilfskräften und Lehrlingen.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|-------------------|------------|---------|--------|
| ja, zufrieden | 11 | 19 | 30 |
| nein, unzufrieden | 16 | 11 | 27 |
| keine Bewertung | 3 | 0 | 3 |

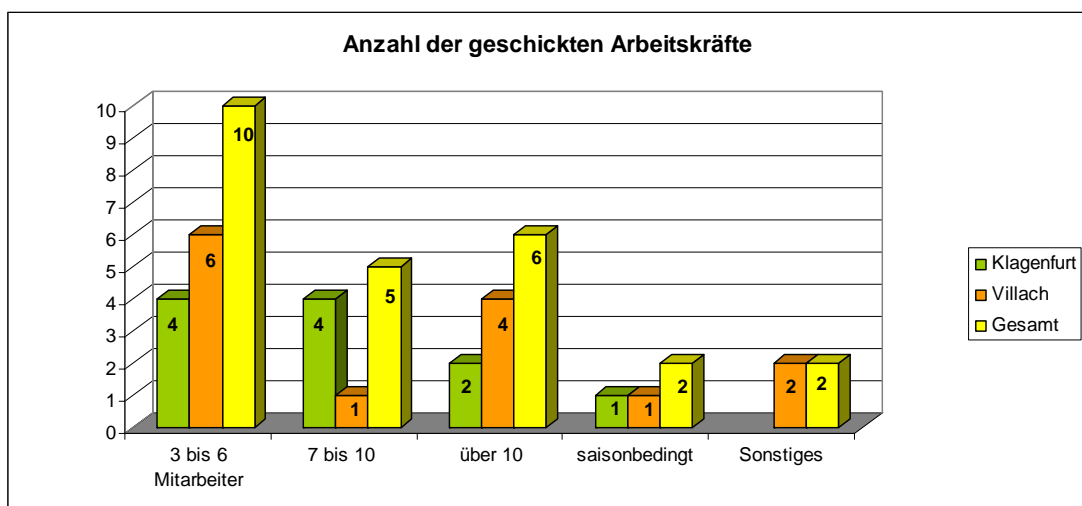


b) Wie viele Personen wurden Ihnen in der Vergangenheit durchschnittlich geschickt?

| MitarbeiterInnen | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|------------------|------------|---------|--------|
| 3 bis 6 | 4 | 6 | 10 |
| 7 bis 10 | 4 | 1 | 5 |
| über 10 | 2 | 4 | 6 |
| saisonbedingt | 1 | 1 | 2 |
| Sonstiges | | 2 | 2 |

Erläuterung der Tabelle:

Unter „Sonstiges“ wurden Betriebe subsumiert, die keine Bewertung abgeben wollten bzw. die antworteten, dass sie genügend Arbeitskräfte über das AMS erhalten haben.



Frage 9:

Wo gab es Abweichungen bei den vom AMS angebotenen BewerberInnen vom vereinbarten Anforderungsprofil?

Die Abweichungen bei den vom AMS **Klagenfurt** angebotenen BewerberInnen sind je befragten Betrieb sehr unterschiedlich, tendenziell kristallisiert sich jedoch laut Einschätzung der Unternehmen ein Favorit heraus: die Arbeitsunwilligkeit der BewerberInnen.

Die Abweichungen bei den vom AMS **Villach** angebotenen BewerberInnen sind ebenso sehr unterschiedlich, wobei die Unternehmen vor allem Abweichungen aufgrund mangelnder bzw. auch zu hoher Qualifikationen wie auch Abweichungen aufgrund von Selbstüberschätzung der BewerberInnen genannt haben.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Abweichungen bei den vom AMS angebotenen BewerberInnen je befragten Betrieb sehr unterschiedlich sind. Die Gründe für die Abweichungen liegen laut Einschätzung der Befragten vorrangig bei der vermeintlichen Arbeitsunwilligkeit der BewerberInnen und der Selbstüberschätzung der BewerberInnen, die sich nicht an das ausgeschriebene Profil halten.

Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- *Arbeitsunwillig (Stempel abholen) (6)*
- *Lehrlinge: Leistungsgruppe, Auftreten, Erziehung, Allgemeinbildung, zu wild (2)*
- *Fehlende Qualifikationen (2)*
- *Wir suchten Fachkraft (Tischler) und bekamen Hilfskraft.*
- *Leute kommen nicht zu Vorstellungstermin.*
- *Abweichungen durch fehlende und ungenaue Kommunikation zwischen AMS und Betrieb.*

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- *Qualifikationen/Überqualifizierung (4)*
- *Statt Fachkraft kommt Hilfsarbeiter (Zuckerbäcker mit Wifi CNC-Kurs ist kein Facharbeiter.)*
- *Bewerber melden sich von selbst auf Profil, was nicht passt. Da kann das AMS nichts dafür. Selbstüberschätzung (2). Z.B. Dreher weiß gerade mal, wie die Drehbank aussieht, MA hat ECDL Kurs über AMS gemacht, kennt aber das Excel Programm nicht...*
- *Durch AMS Vorauswahl gab es keine Abweichungen.*
- *Auftreten vor Ort, Bewerber fordert heraus, dass er nicht genommen wird.*
- *Arbeitswilligkeit fehlt*

Frage 10:

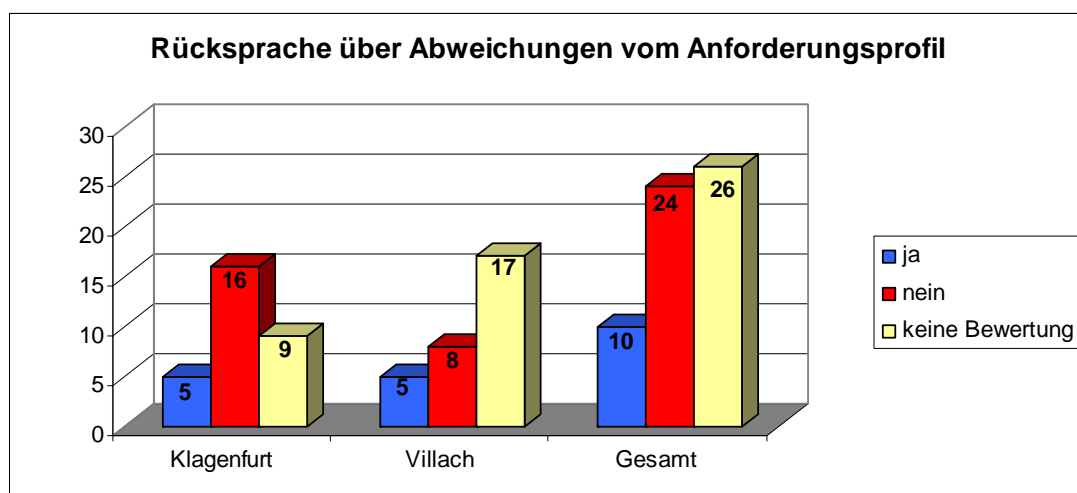
a) Wurde vor der Vermittlung Rücksprache mit Ihnen gehalten, dass es Abweichungen vom Anforderungsprofil gibt?

Laut Befragungsergebnis in **Klagenfurt** wird bei mehr als der Hälfte der befragten Betriebe keine Rückmeldung bei Abweichungen vom Stellenprofil gegeben. Tendenziell lässt sich aber ablesen, dass der Großteil dies als sehr wichtig erachten würde.

Bei 14 der befragten Unternehmen in **Villach** gab es keine Abweichungen; sie enthielten sich daher der Stimmen. Bei den restlichen Betrieben spielt die Rückmeldung bei Abweichungen eine unterschiedlich wichtige Rolle. Nur 3 Betriebe empfinden die Rückmeldung als sehr wichtig.

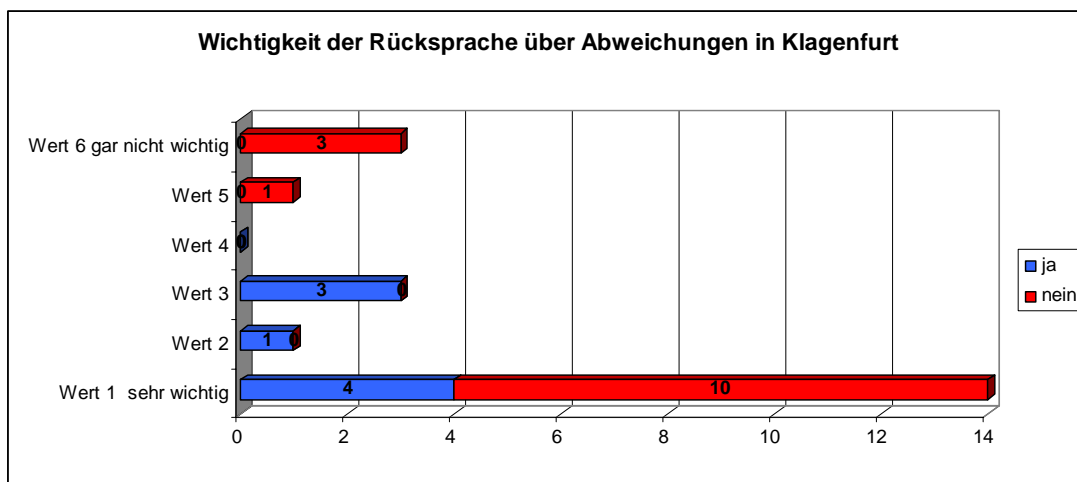
Insgesamt enthielt sich die Mehrheit der Befragten hier der Bewertung; die Gründe dafür sind verschieden. Beispielsweise traf diese Frage bei einem Teil der Unternehmen nicht zu, da es keine Abweichungen vom Profil gab. Jedoch haben von 34 Bewertungen 24 Betriebe keine Information über Abweichungen seitens der AMS-Ansprechperson erhalten. Die Mehrheit der Personen, welche diese Frage nach der Wichtigkeit skalierten, ist der Ansicht, dass die Rücksprache über Abweichungen durch das AMS sehr wichtig ist.

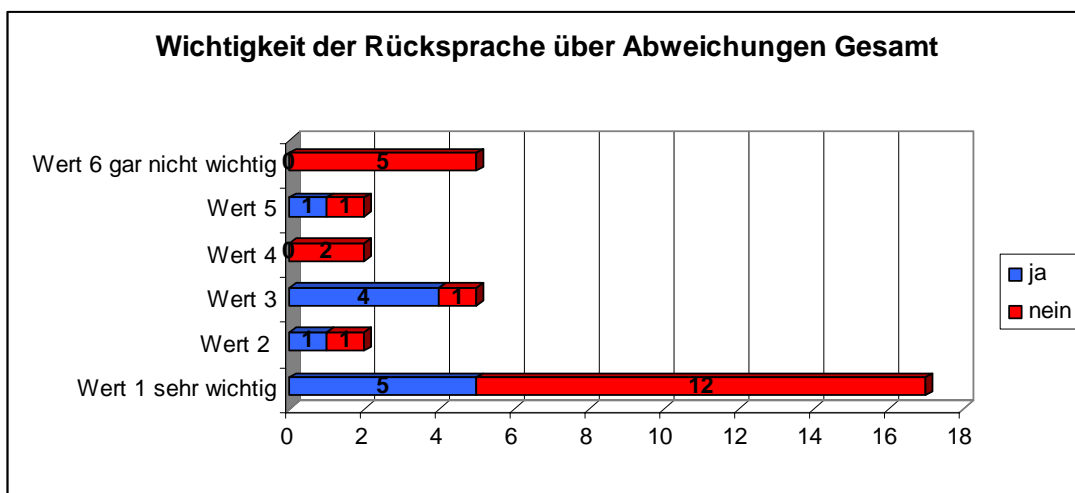
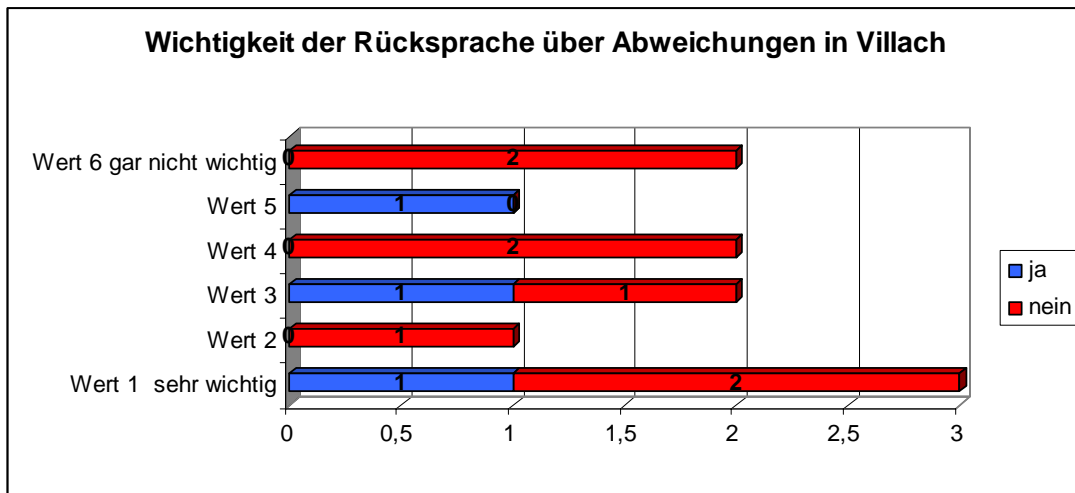
| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|-------------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Rücksprache ist erfolgt | 5 | 5 | 10 |
| nein, keine Rücksprache ist erfolgt | 16 | 8 | 24 |
| Keine Bewertung | 9 | 17 | 26 |



b) Wie wichtig ist Ihnen vor der Vermittlung die Rücksprache über Abweichungen vom Anforderungsprofil?

| Wichtigkeitsskala | Klagenfurt | | | Villach | | | Gesamt | | |
|--------------------------|------------|------|--------|---------|------|--------|--------|------|--------|
| | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt |
| Wert 6 gar nicht wichtig | 0 | 3 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 5 | 5 |
| Wert 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Wert 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Wert 3 | 3 | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 |
| Wert 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Wert 1 sehr wichtig | 4 | 10 | 14 | 1 | 2 | 3 | 5 | 12 | 17 |
| keine Bewertung | | | 8 | | | 19 | | | 27 |





Frage 11:

Gab es irgendwelche Besetzungsprobleme in der Zusammenarbeit mit dem AMS? Welche?

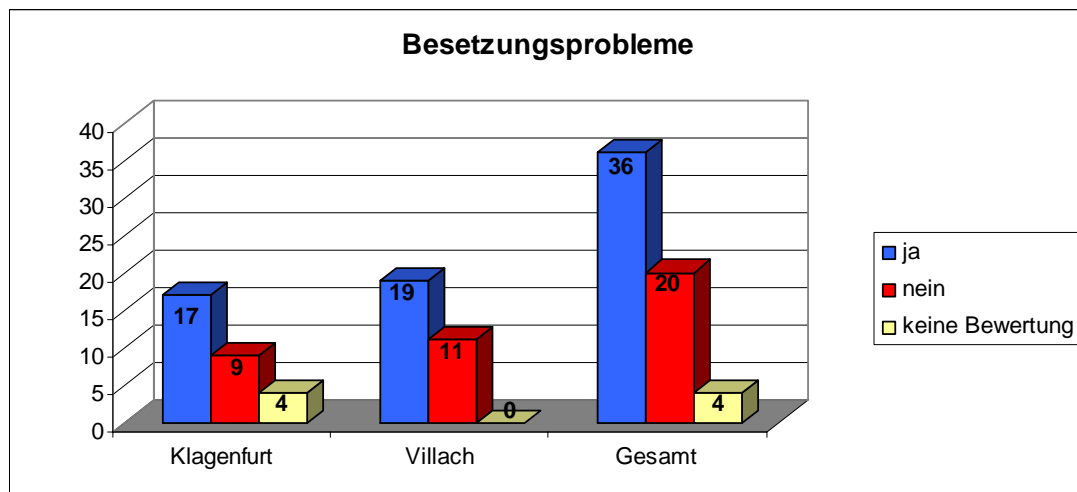
Bei 57 % der Befragten in **Klagenfurt** gab es Besetzungsprobleme, wobei die geäußerten Gründe hauptsächlich die von den Befragten behauptete Arbeitsunwilligkeit der BewerberInnen betraf, gefolgt von falschen Qualifikationen. Wünschenswert erscheint im Einzelfall eine Spezifizierung des Anforderungsprofils, eventuell gekoppelt an eine Vorauswahl der Arbeitssuchenden durch das SfU.

Bei 63 % der Befragten in **Villach** gab es Besetzungsprobleme, wobei die geäußerten Gründe hauptsächlich auf die von den Betrieben empfundene fehlende bzw. unpassende Qualifikation der BewerberInnen zurückzuführen ist.

Auch scheinen die BewerberInnen nach Einschätzung der Befragten arbeitsunwillig und zudem nur an dem „Stempelholen“ interessiert zu sein, um den Bezug des Arbeitslosengeldes weiterhin gewährleistet zu erhalten. Hinzu kommen das von den Befragten empfundene negative, soziale Verhalten der Arbeitskräfte sowie das Nichterscheinen zu Vorstellungsterminen. Wünschenswert erscheinen Schnuppertage und die Ahndung der BewerberInnen, die nicht zum Vorstellungstermin erscheinen.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass es bei 60 % der Befragten Besetzungsprobleme gab, wobei die geäußerten Gründe hauptsächlich auf die subjektiv empfundene Arbeitsunwilligkeit der BewerberInnen zurückzuführen sei, gefolgt von fehlenden bzw. unpassenden Qualifikationen. Wünschenswert erscheint im Einzelfall eine Spezifizierung des Anforderungsprofils, eventuell gekoppelt an eine Vorauswahl der Arbeitssuchenden durch das SfU.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|--------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Besetzungsprobleme | 17 | 19 | 36 |
| nein, keine Besetzungsprobleme | 9 | 11 | 20 |
| keine Bewertung | 4 | 0 | 4 |



Anmerkungen Klagenfurt:

- *Arbeitsunwilligkeit (14)*
- *Falsche Qualifikation (11)*
- *Mobilität (4)*
- *Wenig Flexibilität bzgl. Arbeitszeiten (3)*
- *AMS schickt keine Bewerber (3)*
- *Fehlende Berufserfahrung (3)*

Anmerkungen Villach:

- *Fehlende bzw. falsche Qualifikation (10)*
- *Arbeitsunwilligkeit (9)*
- *Soziales Verhalten passt nicht (Auftreten, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, betrunken zum Vorstellungsgespräch, ungepflegt, Vorstrafen, Schulden...) (9)*
- *Stempel holen (7)*
- *Bewerber erscheinen nicht zu Termin (5)*
- *AMS schickt wenig bzw. keine Bewerber (5)*

Frage 12:

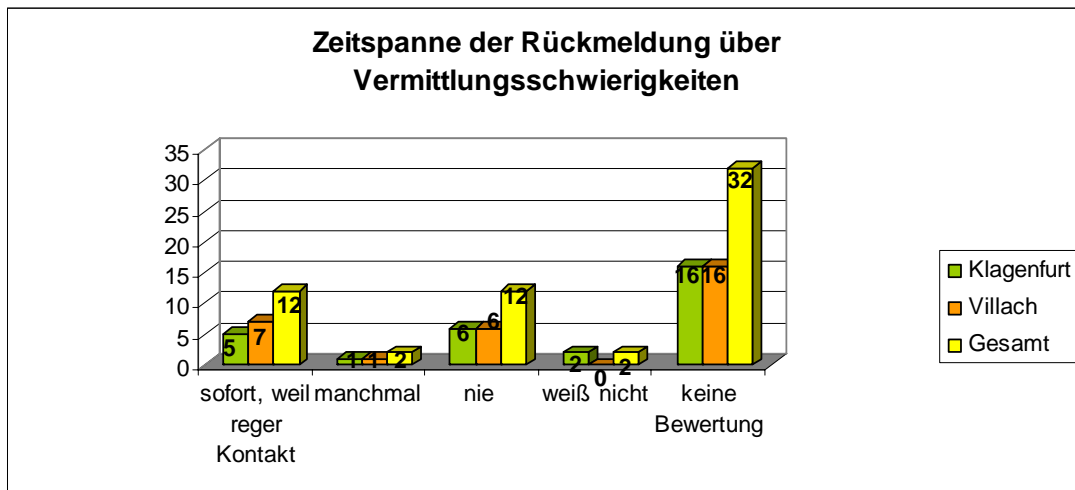
a) Wie rasch wurden Sie über die Schwierigkeiten bei der Vermittlung von passenden Arbeitskräften informiert?

16 Betriebe in **Klagenfurt** enthielten sich einer Bewertung, da die Fragestellung für das Unternehmen nicht zutreffend war. Tendenziell wäre allerdings eine Information bei Vermittlungsschwierigkeiten wünschenswert.

16 Betriebe in **Villach** enthielten sich ebenso der Bewertung, aufgrund der für sie nicht zutreffenden Fragestellung. Eine Rückkoppelung bei Vermittlungsschwierigkeiten wäre jedoch wünschenswert.

Insgesamt ist zu sehen, dass sich der Großteil der Betriebe einer Bewertung entzogen hat. Die Rückmeldung von Besetzungsproblemen jener Betriebe, die die Frage beantwortet haben, erfolgt hauptsächlich entweder sehr rasch – da steter Kontakt zwischen AMS und Unternehmen herrscht – oder überhaupt nicht.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|---------------------------------------|------------|---------|--------|
| sofort informiert, weil reger Kontakt | 6 | 7 | 13 |
| manchmal informiert | 1 | 1 | 2 |
| nie informiert | 6 | 6 | 12 |
| weiß nicht | 2 | 0 | 2 |
| keine Bewertung | 16 | 16 | 32 |



b) Wie genau wurden Ihnen die Besetzungsprobleme erklärt?

Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- *Es gibt momentan niemanden am Markt, Fachkräftemangel. (4)*
- *Information wäre sehr wichtig, sonst steht der Betrieb – bessere Planbarkeit (4)*
- *Saisonbedingt*
- *Im Moment schaut es schlecht aus, ohne Begründung warum bzw. überhaupt gewartet, bis sich jemand von uns meldet (2)*
- *Bemüht sich, jemanden zu finden, sagt aber auch, wenn keine Möglichkeiten da sind.*
- *Im letzten halben Jahr erst ruft mich das AMS an, früher war das nicht so. Das AMS ist anscheinend im Umbruch.*

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- *Es gibt derzeit keine Kräfte. (3)*
- *Die gewünschte Person gibt es nicht. Im Gespräch haben wir nach Alternativen geschaut. (z.B. Elektriker gibt es nicht, also gibt es jemanden mit Elektrokenntnissen?)*
- *Individuell fallbezogen erklärt*
- *In Zukunft mehr kommunizieren.*
- *Erst in diesem Jahr gibt es zum AMS kaum Kontakt, früher war es mehr.*
- *Keine Rückmeldung bekommen, wäre aber wünschenswert.*

Frage 13:

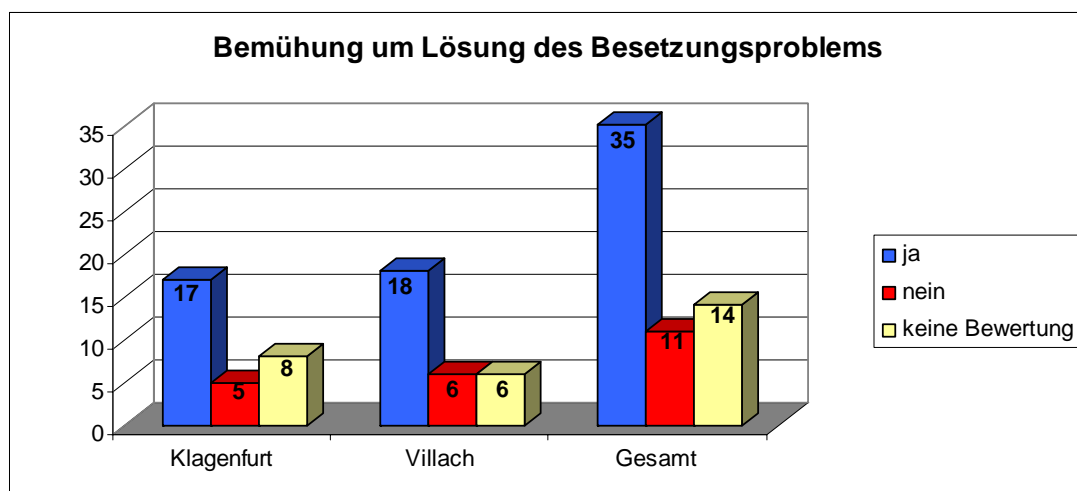
Haben Sie den Eindruck, dass sich das AMS um die Lösung des Besetzungsproblems bemüht hat?

Mehr als die Hälfte der Befragten in **Klagenfurt** haben das Gefühl, dass sich das AMS – im Speziellen die SfU-BeraterInnen – um die Lösung des Besetzungsproblems bemühen. Nur 5 Betriebe sind der gegenteiligen Meinung. Auffallend in diesem Zusammenhang ist der vereinzelte Wunsch nach intensiverer interner und externer Kommunikation.

60 % der Befragten in **Villach** haben das Gefühl, dass sich das AMS um die Lösung des Besetzungsproblems bemüht. Nur 6 Betriebe sind der gegenteiligen Meinung. Prinzipiell herrscht auch der Tenor vor, dass das AMS nicht dafür verantwortlich gemacht werden kann, wenn keine geeigneten Arbeitskräfte zur Verfügung stehen.

Insgesamt haben mehr als die Hälfte der Befragten das Gefühl, dass sich das AMS – im Speziellen die SfU-BeraterInnen – um die Lösung des Besetzungsproblems bemühen. Nur 11 Betriebe sind der gegenteiligen Meinung. Auffallend in diesem Zusammenhang ist der vereinzelte Wunsch nach intensiverer interner und externer Kommunikation.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|----------------------------|------------|---------|--------|
| ja, AMS ist bemüht | 17 | 18 | 35 |
| nein, AMS ist nicht bemüht | 5 | 6 | 11 |
| keine Bewertung | 8 | 6 | 14 |



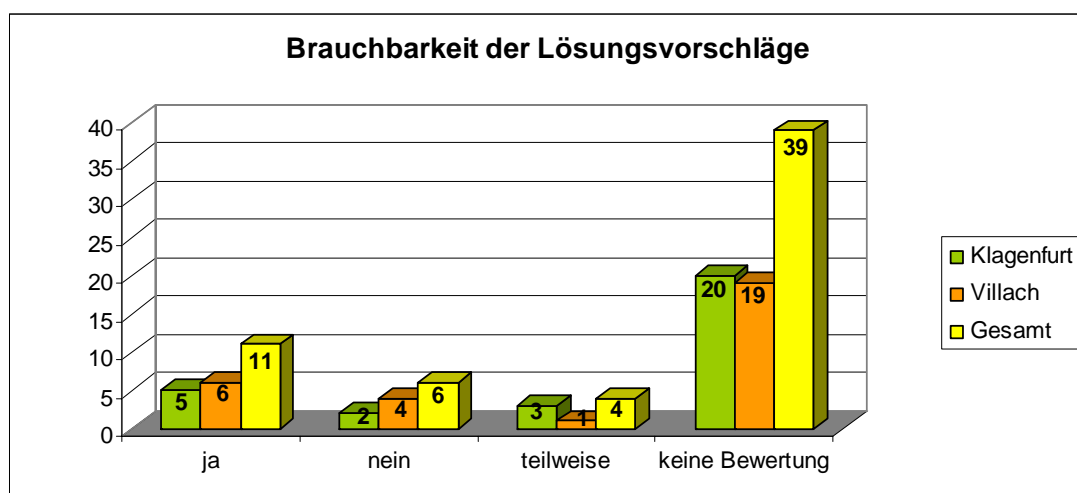
Frage 14 und 15:

Welche Lösungsvorschläge wurden Ihnen vom AMS angeboten? Waren diese Lösungsvorschläge für Sie brauchbar?

Nur 7 der befragten Betriebe in **Klagenfurt** gaben eine positive oder negative Wertung ab; 2/3 enthielten sich einer eindeutigen Bewertung. In erster Linie werden Förderungen als Alternativen angeboten. In **Villach** gaben 11 der befragten Unternehmen eine positive bzw. negative Wertung ab; 2/3 enthielten sich einer eindeutigen Bewertung. Als Alternativen wurden Förderungen, Zeitungsannoncen und minder qualifizierte MitarbeiterInnen angeboten.

Insgesamt konnte die Mehrheit der Befragten diese Frage nicht bewerten, da sie auf ihren individuellen Fall nicht zutraf. Als Alternativen wurden Förderungen, Zeitungsannoncen und minder qualifizierte MitarbeiterInnen angeboten, wie aus nachstehenden Anmerkungen ersichtlich ist. Bezüglich der Brauchbarkeit der Lösungsvorschläge seitens des AMS wurden größtenteils keine Wertungen abgegeben. Unter den Befragten, die diese Frage beantwortet haben, ist die Mehrheit jedoch ganz bzw. teilweise mit den Lösungsvorschlägen einverstanden.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|--------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Vorschlag brauchbar | 5 | 6 | 11 |
| nein, Vorschlag unbrauchbar | 2 | 4 | 6 |
| Vorschläge teilweise brauchbar | 3 | 1 | 4 |
| keine Bewertung | 20 | 19 | 39 |



Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- *Förderungen (5)*
- *Keine gegeben, eher passiv als aktiv, aber es funktioniert trotzdem. (3)*
- *Es gibt keine Lösung, man muss selbst aktiv werden.(3)*
- *AMS ist sehr engagiert. (3)*
- *AMS hat weitergesucht. (2)*
- *EB für ältere Arbeitskräfte, aber wir hätten auch gerne andere Arbeitskräfte ohne Förderung, die dafür aber fleißig arbeiten.*

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- *Förderungen (2)*
- *Zusatzmaßnahmen wurden angeboten z.B. Führerscheinkurs wurde bezahlt.; das AMS hat für mich über die „Kleine Zeitung“ inseriert.*
- *Ich glaube, in diese Richtung haben wir nicht so geredet.*
- *Es gibt keine Arbeitskräfte, ansonsten gibt es keine anderen Lösungsvorschläge. Mein Wunsch wäre, dass die Teilnehmer von Küchenhilfe- und Abwäscherkursen nicht nur in den Kursen sitzen, sondern sich auch danach für diese Arbeit bewerben.*
- *Wenn wir jemanden suchen, dann muss auch jemand geschickt werden. Unsere Vermutung ist, dass sich die Arbeitslosen direkt auf Annoncen bewerben und sich nicht beim AMS wegen Saisonstellen melden.*
- *Wenn das AMS keine Leute hat, dann hat es eben keine. Das AMS wird nicht für mich von woanders Leute abwerben.*

Frage 16:

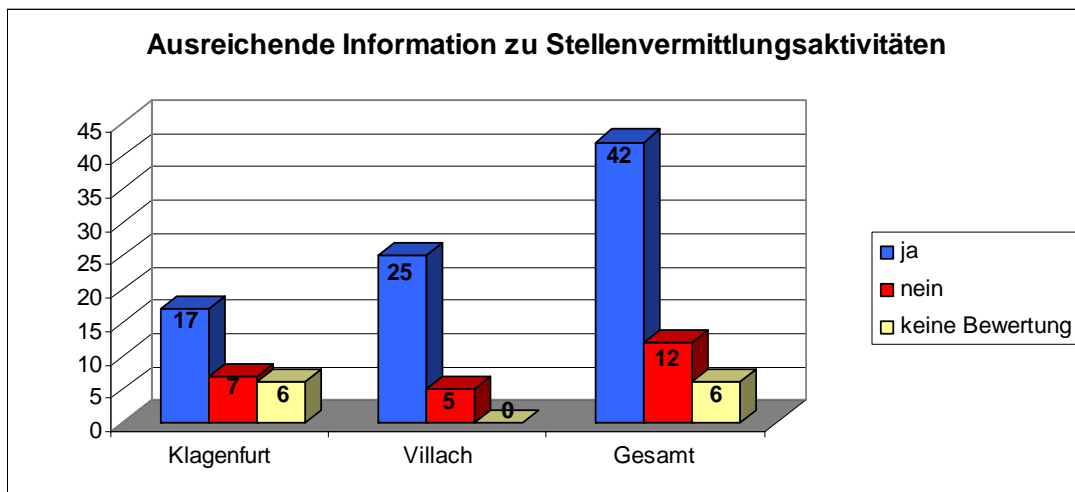
Fühlen Sie sich ausreichend über die Aktivitäten des AMS zur Besetzung Ihrer offenen Stellen informiert?

Mehr als die Hälfte der Betriebe in **Klagenfurt** fühlt sich ausreichend über die Aktivitäten bei der Besetzung offener Stellen informiert, ausschlaggebend ist, dass sie MitarbeiterInnen erhalten.

83 % der Betriebe in **Villach** fühlen sich ebenso ausreichend über die Aktivitäten bei der Besetzung offener Stellen informiert, wobei die Interviewten nicht so sehr an den Details interessiert sind. Bei höherem Informationsbedarf sei der Betrieb selbst gefordert, sich diese Informationen zu holen.

Insgesamt fühlen sich 70 % der Betriebe ausreichend über die Aktivitäten bei der Besetzung offener Stellen informiert und haben diese Frage daher mit „ja“ beantworten können.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|---------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, ausreichende Information | 17 | 25 | 42 |
| nein, unzureichende Information | 7 | 5 | 12 |
| keine Bewertung | 6 | 0 | 6 |



5.4. Vermittlungserfolg und Nachbetreuung

Frage 17:

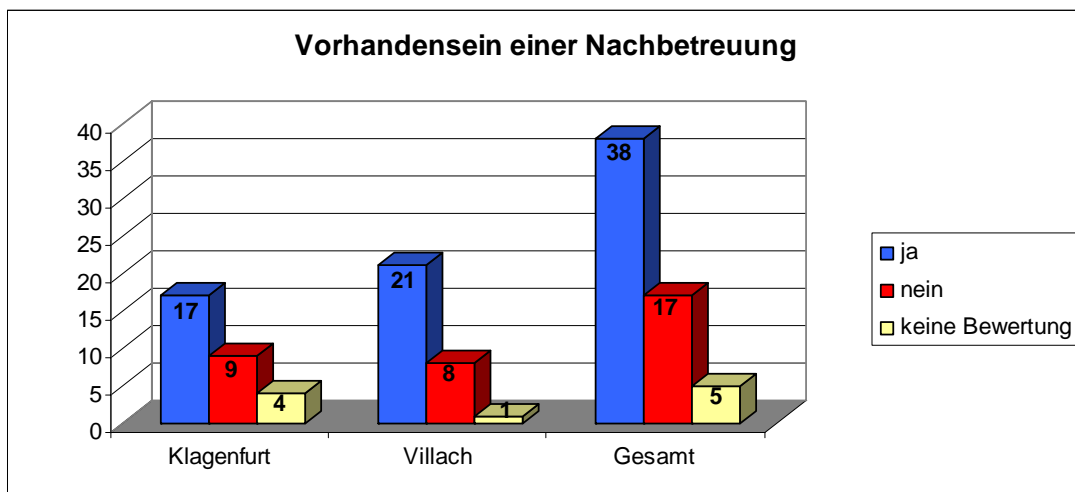
a) Hat sich das AMS nach der Arbeitskräftevermittlung noch einmal bei Ihnen gemeldet und sich nach dem weiteren Verlauf erkundigt?

Bei mehr als der Hälfte der Betriebe in **Klagenfurt** erfolgt eine Nachbetreuung durch das AMS. Tendenziell besteht ein noch größerer Wunsch, gerade auch bei jenen, die bis dato keine Rückmeldung durch das AMS erhalten haben, nachkontaktiert zu werden, um Feinabstimmungen durchführen zu können.

Bei 21 von 30 Betrieben in **Villach** erfolgt eine Nachbetreuung durch das AMS. Der Großteil der befragten Unternehmen empfindet die ständige Kontaktaufnahme durch das AMS als wichtiges Kundenbindungsinstrument. 5 Betriebe, die bisher aus ihrer Sicht nicht optimal nachbetreut wurden, wünschen sich künftig einen regeren Austausch.

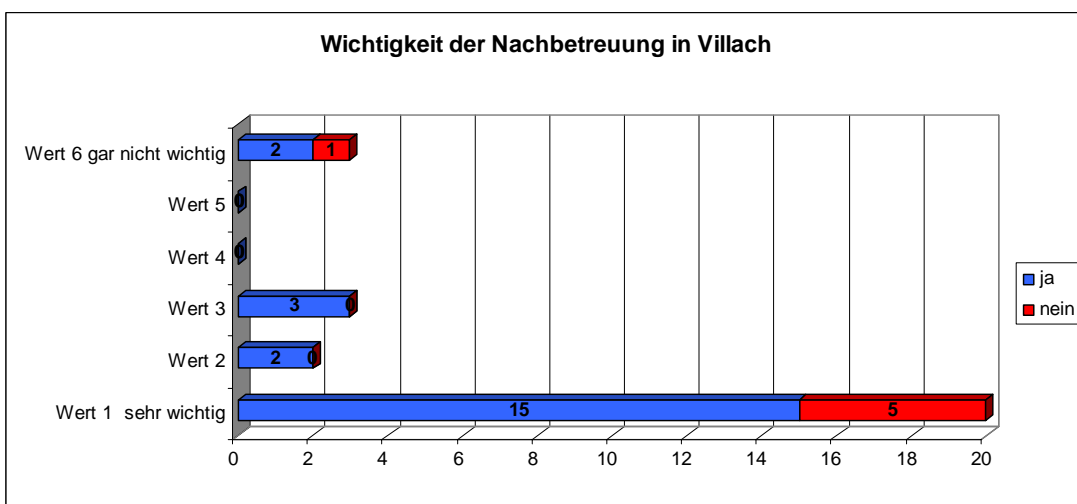
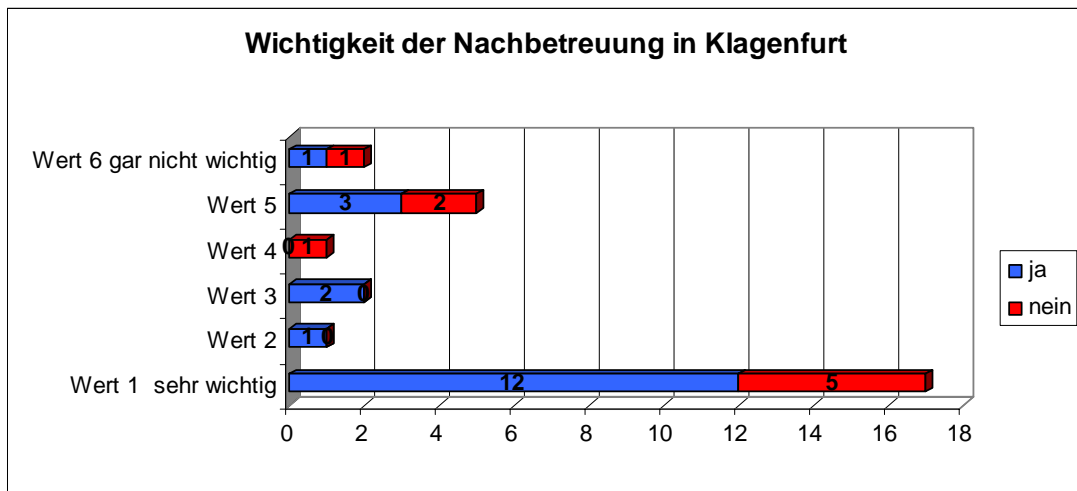
Insgesamt erfolgt bei mehr als der Hälfte der Betriebe, nämlich bei 64 %, eine Nachbetreuung durch das AMS. Tendenziell besteht ein noch größerer Wunsch, gerade auch bei jenen, die bis dato keine Rückmeldung durch das AMS erhalten haben, nachkontaktiert zu werden, um Feinabstimmungen durchführen zu können. Unten stehende Skala, wo nach der Wichtigkeit der Nachbetreuung gefragt wurde, gibt darüber genaueren Aufschluss.

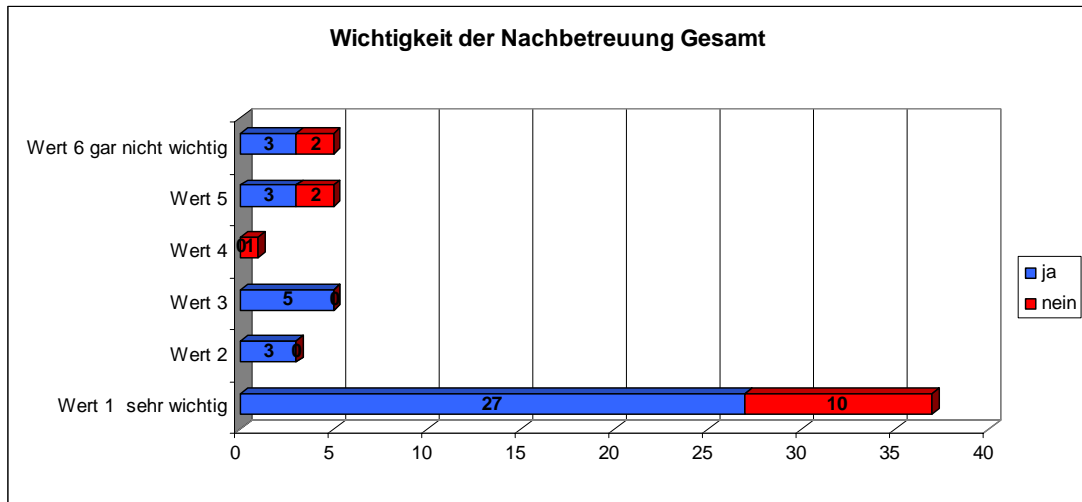
| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|---------------------------|------------|---------|--------|
| ja, Nachbetreuung erfolgt | 17 | 21 | 38 |
| nein, keine Nachbetreuung | 9 | 8 | 17 |
| keine Bewertung | 4 | 1 | 5 |



b) Wie wichtig ist Ihnen eine Nachbetreuung durch das AMS?

| Wichtigkeitsskala | Klagenfurt | | | Villach | | | Gesamt | | |
|--------------------------|------------|------|--------|---------|------|--------|--------|------|--------|
| | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt |
| Wert 6 gar nicht wichtig | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| Wert 5 | 3 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| Wert 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Wert 3 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 | 5 | 0 | 5 |
| Wert 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| Wert 1 sehr wichtig | 12 | 5 | 17 | 15 | 5 | 20 | 27 | 10 | 37 |
| keine Bewertung | | | 2 | | | 2 | | | 4 |





Frage 18:

Wenn Sie eine Skala von 1-6 vor sich hätten, wobei 1 sehr zufrieden und 6 gar nicht zufrieden bedeutet: Wie zufrieden sind Sie mit den neuen MitarbeiterInnen, die vom AMS vermittelt wurden?

Die Zufriedenheit mit den vom AMS **Klagenfurt** vermittelten Arbeitskräften ist von Betrieb zu Betrieb unterschiedlich. Im Durchschnitt ist man mit den Arbeitskräften relativ zufrieden. Negative Erfahrungen hat man laut Auskunft der Befragten in Bezug auf fehlenden Einsatzwillen und mangelndes Durchhaltevermögen der Arbeitskräfte.

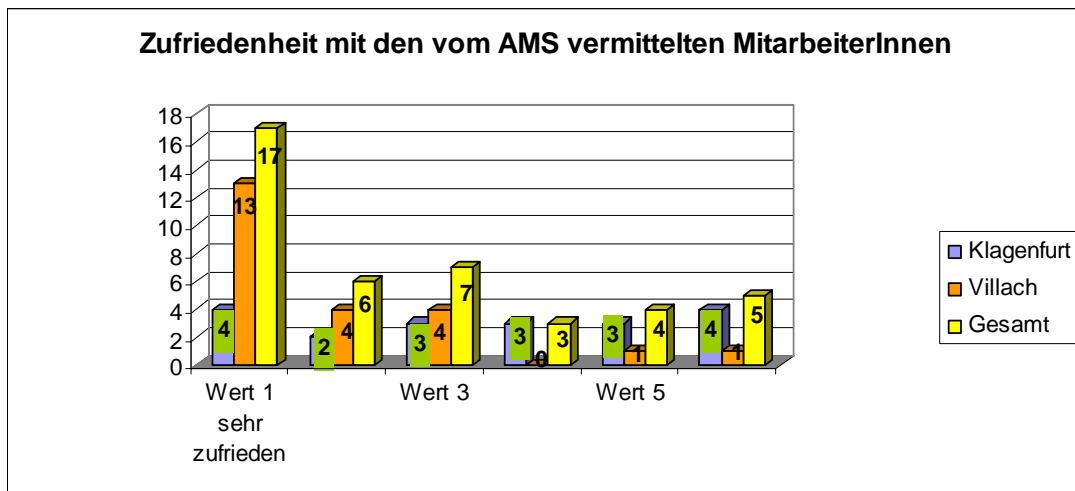
Die Zufriedenheit mit den vom AMS **Villach** vermittelten Arbeitskräften kann durchaus als positiv gesehen werden; so waren 13 Betrieben mit den MitarbeiterInnen sehr zufrieden. Negative Stimmen sind grundsätzlich laut Auskunft der Befragten auf den fehlenden Einsatz und das mangelnde Durchhaltevermögen der MitarbeiterInnen zurückzuführen.

Insgesamt ist, was die Zufriedenheit mit den vom AMS vermittelten MitarbeiterInnen anbelangt, die Mehrzahl der Personen, die diese Frage bewertet hat, zufrieden (Werte 1-3). Negative Erfahrungen hat man in Bezug auf den von den befragten Betrieben wahrgenommenen fehlenden Einsatzwillen und mangelndes Durchhaltevermögen der Arbeitskräfte.

| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|----------------------------|------------|---------|--------|
| Wert 1 sehr zufrieden | 4 | 13 | 17 |
| Wert 2 | 2 | 4 | 6 |
| Wert 3 | 3 | 4 | 7 |
| Wert 4 | 3 | 0 | 3 |
| Wert 5 | 3 | 1 | 4 |
| Wert 6 gar nicht zufrieden | 4 | 1 | 5 |
| keine Bewertung | 6 | 6 | 12 |
| Sonstiges | 5 | 1 | 6 |

Erläuterung der Tabelle:

Unternehmen, die sich der Antwort enthielten, wurden in der Zeile „keine Bewertung“ zusammengefasst. Unter „Sonstiges“ wurden Betriebe subsumiert, die die Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen nicht klar abgrenzen konnten. So war ein Unternehmen beispielsweise mit einigen Mitarbeitern sehr zufrieden, wohingegen der Großteil der vermittelten Arbeitskräfte in der Skala zwischen 4 und 6 bewertet wurde.



Frage 19:

Was war Ihrer Meinung nach ausschlaggebend dafür, dass Ihr Arbeitskräftebedarf nicht abgedeckt werden konnte?

Überwiegend sind sich die Betriebe in **Klagenfurt** einig, dass das AMS keine Schuld an der Nichtabdeckung des Arbeitskräftebedarfs trägt.

Den Mangel an der Nichtabdeckung des Arbeitskräftebedarfs in **Villach** sieht die Mehrzahl der Befragten in der subjektiv wahrgenommenen Arbeitsunwilligkeit, dem Fachkräftemangel und dem Umstand, dass die wirklich qualifizierten Arbeitskräfte nicht beim AMS gemeldet sind.

Insgesamt sind sich die Betriebe überwiegend einig, dass das AMS keine Schuld an der Nichtabdeckung des Arbeitskräftebedarfs trägt. Vielmehr geht es nach Einschätzung der Betriebe darum, dass die Einstellung der Arbeitssuchenden in punkto Arbeitswilligkeit mangelhaft ist.

Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- Nachfrage ist höher als das Angebot, keine Schuld vom AMS. (8)
- Arbeitssuchende wollen nicht; Stempelgeld ist zu hoch (5)
- Fachkräftemangel; mangelnde Qualifikation, Ausbildung notwendig (3)
- Arbeitssuchende suchen direkt Arbeit, ohne sich ans AMS zu wenden.
- AMS ist nur Verwaltung, keine Vermittlung
- AMS gibt Arbeitslosen zu wenig Druck, manche haben Narrenfreiheit.

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- Die guten Leute sind nicht beim AMS gemeldet; negatives Image vom AMS, daher suchth man sich die Jobs selbst (6)
- Arbeitssuchende wollen nicht; Stempelgeld ist zu hoch (6)
- Fachkräftemangel (4)
- Mangelnde Qualifikationen (3)
- SFA-Beratern ist es egal, die haben zu wenig Motivation.
- Liegt nicht am AMS.

Frage 20:

Was soll das AMS tun, wenn keine geeigneten Personen zur Vermittlung vorgemerkt sind?

In **Klagenfurt** besteht der Wunsch nach vermehrter Kommunikation, Information und Rückmeldung seitens des AMS bei den befragten Betrieben. Auch gezielte Schulungsmaßnahmen sind ein Thema. In **Villach** besteht der Wunsch nach vermehrter Information, mehr Alternativvorschlägen und dem gezielten Einsatz von Kursen. Deutlich wird aber auch gesagt, dass das AMS nichts dafür kann, wenn es keine Arbeitskräfte gibt.

Insgesamt besteht der Wunsch nach vermehrter Information, mehr Alternativvorschlägen und dem gezielten Einsatz von Kursen.

Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- *Mehr Kommunikation, Information, Rückmeldung, wenn wer gefunden wurde oder es keinen gibt, melden, dass das AMS dran bleibt und ich als Unternehmen nicht allein gelassen werde. (9)*
- *Schulung: mehr gezielte Qualifikationen; Arbeitssuchende sollen nicht nur AMS-Kurse machen, sondern sich auch auf Eigeninitiative weiterbilden. (5)*
- *Bessere Koordination und Matching zwischen Betrieb und Arbeitssuchenden; Profil genauer erstellen (3)*
- *Mehr fördern (2)*
- *Gesamtes System (staatliches Gebilde, Berufsschulen, WK, AK, Sozialpartner...) passt nicht, um das Problem in den Griff zu bekommen. (2)*
- *Mehr Druck auf Arbeitssuchende ausüben, die nach Schein fragen.*

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- *Nachdenken, wie man die Betriebe unterstützen kann z.B. interner Erfahrungsaustausch, Team-meetings. Berater schulen, damit sie die Arbeitssuchenden besser motivieren. Besserer Austausch zwischen den Regionalgeschäftsstellen. (6)*
- *Mehr Information. (5)*
- *Wenn es keine Leute gibt, kann das AMS nichts dafür. (3)*
- *Kurse gezielt einsetzen. (3)*
- *Arbeitslosengeld ist fast höher als der Kollektivvertrag. Der Arbeitssuchende sucht sich das aus, was für ihn besser ist. Nach einiger Zeit auch zwangszuteilen. (3)*
- *Genaueres Matching, Vorgeschichte der Leute beachten.*

5.5. Allgemeine Fragen zur Verbesserung

Frage 21:

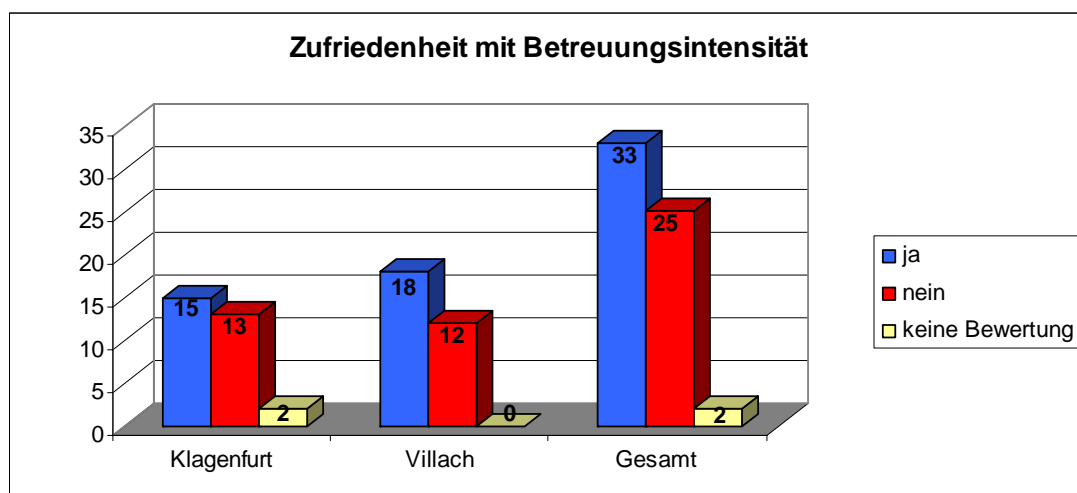
a) Sind Sie mit der Intensität der Betreuung (z.B. laufende Informationen über die Aktivitäten zur Besetzung der offenen Stellen, Information über Förderungen, Betriebsbesuche, Mailingaktionen...) durch das AMS zufrieden?

Die Hälfte der Betriebe in **Klagenfurt** ist mit der Intensität der Betreuung durchaus zufrieden; allerdings wünscht sich der Großteil der sich negativ äussernden Unternehmen mehr Informationen und persönlichen Kontakt (Betriebsbesuche) seitens der SfU-MitarbeiterInnen.

60 % der Betriebe in **Villach** sind mit der Intensität der Betreuung sehr zufrieden. Die sich negativ äussernden Betriebe sind mehrheitlich keineswegs an einer vermehrten Betreuungsintensität interessiert.

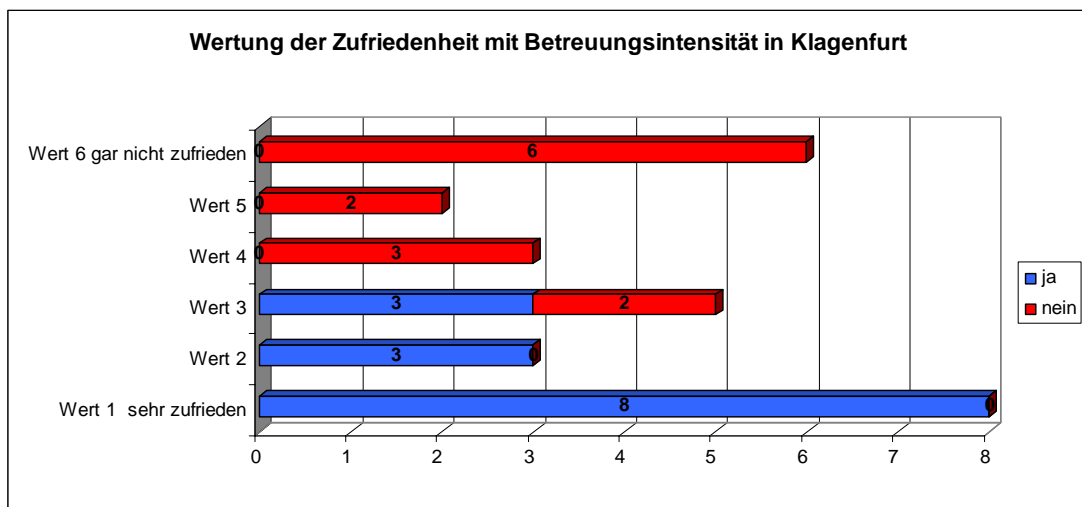
Insgesamt sind 55 % der Betriebe mit der Intensität der Betreuung durchaus zufrieden; allerdings wünscht sich der Großteil der sich negativ äussernden Unternehmen mehr Informationen und persönlichen Kontakt (Betriebsbesuche) seitens der SfU-MitarbeiterInnen, was aus nachstehenden Statements der Befragten entnehmbar ist:

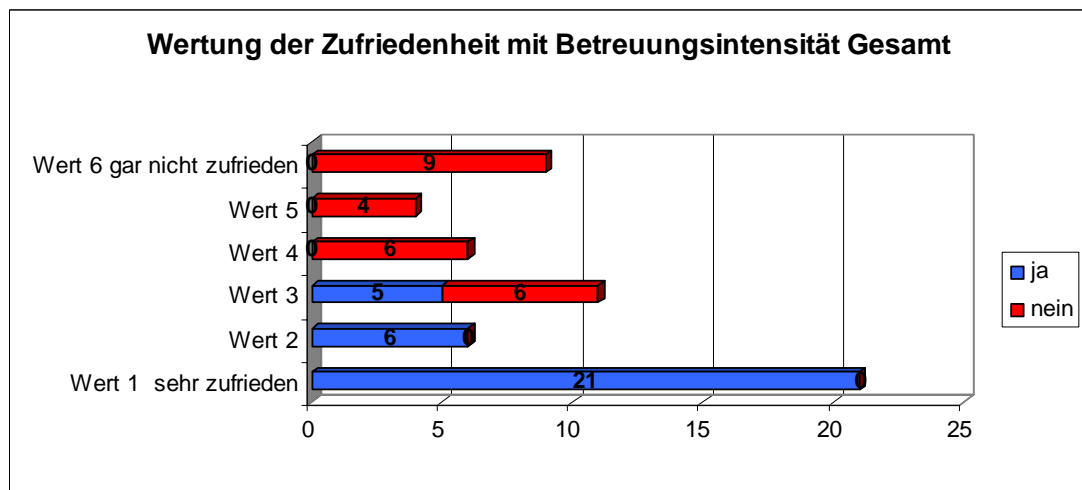
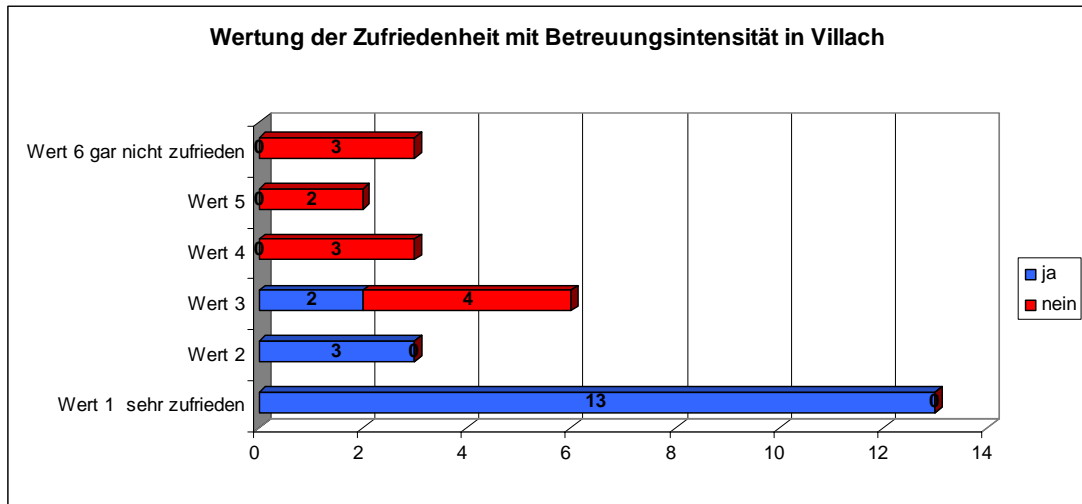
| | Klagenfurt | Villach | Gesamt |
|----------------------------------|------------|---------|--------|
| ja, mit Intensität zufrieden | 15 | 18 | 33 |
| nein, mit Intensität unzufrieden | 13 | 12 | 25 |
| keine Bewertung | 2 | 0 | 2 |



b) Wie zufrieden sind Sie mit der Betreuungsintensität?

| Zufriedenheitsskala | Klagenfurt | | | Villach | | | Gesamt | | |
|---------------------|------------|------|--------|---------|------|--------|--------|------|--------|
| | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt | ja | nein | gesamt |
| Wert 6 gar wichtig | 0 | 6 | 6 | 0 | 3 | 3 | 0 | 9 | 9 |
| Wert 5 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 |
| Wert 4 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 6 | 6 |
| Wert 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 6 | 5 | 6 | 11 |
| Wert 2 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 | 6 | 0 | 6 |
| Wert 1 sehr wichtig | 8 | 0 | 8 | 13 | 0 | 13 | 21 | 0 | 21 |
| keine Bewertung | | | 3 | | | 0 | | | 3 |





Anmerkungen Klagenfurt (im O-Ton):

- Mehr Informationen (Lehrlinge, Homepage, Förderungen, Aktivitäten bei Besetzung, Betriebsbesuche, Mailingliste, E-Job-Room) (16)
- Mir fehlt der persönliche Kontakt, ich möchte einen Betriebsbesuch. (6)
- Ich bekomme laufende Informationen; Newsletter und Internet (2)
- Ich habe Informationen über Förderungen erhalten.
- Information sehe ich als Holschuld.
- Bessere Nachbetreuung

Anmerkungen Villach (im O-Ton):

- *Ich möchte mehr Informationen (Lehrlinge, Homepage, Förderungen, Aktivitäten bei Besetzung, Betriebsbesuche, Mailingliste, E-Job-Room). (12)*
- *Betriebsbesuch gewünscht, mehr persönlicher Kontakt (6)*
- *Betriebsbesuch ist OK. (5)*
- *Laufende Information über Berater (4)*
- *Information ist eine Holschuld. (2)*
- *In letzter Zeit ist der Kontakt eingeschlafen. (2)*

Frage 22:

Was müsste das AMS tun, damit Sie zufriedener sind?

Zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit wird in **Klagenfurt** ein vermehrter persönlicher Kundenkontakt gefordert. 7 von 30 Betrieben passt die Betreuung durchaus. Wünschenswert seitens der Betriebe wäre die Vermittlung arbeitswilliger MitarbeiterInnen und vermehrte Information.

13 der Befragten in **Villach** sind mit der Betreuung durch das AMS zufrieden. 7 von 30 Betrieben haben Interesse an mehr Informationen. Wünschenswert seitens der Betriebe wären die Vermittlung geeigneter MitarbeiterInnen und eine Feinabstimmung bei der Profilerstellung. 3 Betriebe sehen die Aufgabe des AMS als Plattform zur MitarbeiterInnengewinnung.

Insgesamt ist ein Drittel der Befragten mit der Betreuung durch das AMS zufrieden. Zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit wird ein vermehrter persönlicher Kundenkontakt gefordert bzw. ein vermehrtes Informieren.

Anmerkungen Klagenfurt:

- *Bessere, verständlichere Kommunikation und persönlicher Kontakt, Betriebsbesuche, direkte telefonische Erreichbarkeit (13)*
- *Passt eh (7)*
- *Kommunikation über geeignete Leute, Arbeitserprobung, bessere Vorauswahl der Bewerber (6)*
- *Willige Arbeitskräfte schicken (4)*
- *Den Arbeitssuchenden das Geld streichen, mehr Kontrolle (4)*
- *Mehr Informationen (3)*
- *Serviceleistung so erfüllen, wie sie angeboten sind (z.B. Mailings, nachtelefonieren, Betriebsbesuch); E-Job-Room überarbeiten und vereinfachen. (2)*

Anmerkungen Villach:

- *Passt eh. (13)*
- *Mehr Informationen (z.B. Förderungen, Schnuppertage) (7)*
- *Geeignete Mitarbeiter ansprechen, vorselektieren und bringen (7)*
- *Nutzung als Plattform (3)*
- *Profil gemeinsam genauer definieren, gezielte Schulungen (3)*
- *Bessere und intensivere Betreuung, mehr Kontakt, nachfragen (3)*

Frage 23:

Was sollte das AMS im Bereich der Vermittlung verbessern?

1/3 der Betriebe in **Klagenfurt** sind mit der Vermittlung zufrieden. Vereinzelt möchte man mehr Rückmeldungen sowie eine Vorselektion der BewerberInnen durch das AMS.

60 % der Betriebe in **Villach** sind mit der Vermittlung zufrieden. Vereinzelt möchte man eine genauere Profilerstellung bzw. vermehrten Kontakt.

Insgesamt sind 28 von 60 Befragten mit der Vermittlung zufrieden. Vereinzelt möchte man eine genauere Profilerstellung bzw. vermehrten Kontakt.

Anmerkungen Klagenfurt:

- *Passt (10)*
- *Mehr Information und Rückmeldung geben, Bewerber vorankündigen (7)*
- *Schwarze Schafe durch frühere Rückfrage aussortieren, rigoroser beim Stempeln sein (4)*
- *Konkretere Aufklärung über Schaltung (intern, E-Job-Room,...), persönlichen Berater, Schnuppertage, Förderungen (5)*
- *Gute Vorauswahl machen, interne Vorselektion (3)*
- *Mehr Kontakt zwischen Betrieb und Arbeitssuchenden (SfA-SfU Vernetzung) sowie zwischen den Regionalgeschäftsstellen (2)*

Anmerkungen Villach:

- *Passt (18)*
- *Genaueres Profil erstellen; genaueres Matching/Vorauswahl (8)*
- *Mehr Kontakt, Betriebsbesuche (7)*
- *Mehr Informationen und Rückmeldung, auch zu Bewerbern (6)*
- *Mehr MA im AMS zum Beraten aufnehmen.*
- *Konsequenzen für Arbeitssuchende, die sich nicht vorstellen kommen.*

Frage 24:

Wie ist Ihr Gesamteindruck in Hinblick auf die die Zusammenarbeit mit dem AMS?

8 von 30 Betrieben bewerten die Zusammenarbeit mit dem AMS **Klagenfurt** als positiv, speziell was die Betreuung durch die SfU-BeraterInnen anbelangt. Vereinzelt lassen sich kritische Stimmen hören, die sich eine noch kundenorientiertere Betreuung – sprich mehr Information, Rückkoppelung bei Bedarf und persönlichen Kontakt zu den BeraterInnen – wünschen.

Der Großteil der Unternehmen in **Villach** hat einen positiven Gesamteindruck in der Zusammenarbeit mit dem AMS. Vereinzelt lassen sich auch hier kritische Stimmen hören, die sich allerdings vorwiegend auf die Arbeitssuchenden beziehen.

Insgesamt ist der Gesamteindruck in der Zusammenarbeit mit dem AMS im Großen und Ganzen positiv, speziell was die Betreuung durch die SfU-BeraterInnen anbelangt. Vereinzelt lassen sich kritische Stimmen hören, die sich eine noch kundenorientiertere Betreuung – sprich mehr Information, Rückkoppelung bei Bedarf und persönlichen Kontakt zu den BeraterInnen – wünschen bzw. kritische Stimmen, die sich auf die Arbeitssuchenden beziehen.

Anmerkungen Klagenfurt:

- *Passt bzw. sehr gut (14)*
- *Positiver Imagewandel in den letzten 2-5 Jahren, ist professioneller geworden. (8)*
- *Negativ; wird nicht ernst genommen (6)*
- *Träger Apparat nach außen durch bürokratische Hürden, sollten Image ändern, auch in Praxis. (3)*
- *AMS verwaltet, vermittelt nicht. Das AMS darf nicht zu viel vermitteln, sonst bekommen sie keine Förderungen mehr. (2)*
- *AMS als Institution wird nicht richtig getragen. Kommunikationsdefizite mit Ausnahme der SfU-Betreuer. (2)*
- *Anlaufstelle, die nicht immer 100 % hilft. Man denkt trotzdem als erstes ans AMS.*

Anmerkungen Villach:

- *Passt bzw. sehr gut (17)*
- *Negativ (4)*
- *Keine passenden Leute bekommen, da kann das AMS nichts dafür (4)*
- *AMS ist guter Partner und sympathischer als alle anderen Jobvermittlungsgagenturen. Ist die zweite Anlaufstelle nach Mundpropaganda. (3)*
- *Habe kaum damit zu tun. (2)*
- *Super organisiert, gegenüber früher vom Ablauf her sehr vereinfacht. (2)*
- *AMS ist ein notwendiges Instrument zur Vermittlung, sie müssten mehr MA haben, damit sie effektiver sind.*

Frage 25 und 26:

Wenn Sie in der Lage wären, das AMS zu verbessern und Sie ändern könnten, was Sie wollen, was würden Sie tun? Wie würde das AMS aussehen? Welche Leistungen würde es anbieten? Wie wäre der optimale Ablauf bei der Vermittlung? Welche Informationen würden Sie vom AMS bekommen? Auf welche Art würden Sie mit dem AMS zusammenarbeiten? Etc.

Haben wir vergessen, etwas zu fragen? Haben Sie noch Informationen für uns, die Sie noch nicht mitgeteilt haben?

Die genannten Vorschläge wurden gesammelt und in Themenbereichen geclustert. In der vorliegenden Auswertung werden die Fragen 25 und 26 zusammengefasst, da in Frage 26 im Wesentlichen bereits getätigte Aussagen wiederholt, Kritik angebracht, Vorurteile bestätigt oder auch positive Rückmeldungen gegeben wurden. Dabei wurde, um Wiederholungen zu vermeiden, nur eine Auswahl von Aussagen herangezogen, um ein Stimmungsbild zu geben. Für nähere Informationen dienen auch hier wiederum die transkribierten Fragebögen als Zusatzquelle.

Insgesamt kann man gesagt werden, dass die befragten Personen zu folgenden Themen Rückmeldungen bzw. Vorschläge genannt haben:

- Arbeitssuchende
- Kurswesen
- Kommunikation
- Förderwesen
- E-Job-Room
- Leasingfirmen
- Öffentlicher Auftrag

Besonders hervorgehoben in **Klagenfurt** wird die subjektiv empfundene Arbeitsunwilligkeit der Arbeitssuchenden, gegen die nach Meinung der Befragten verschärft vorgegangen werden sollte. Weiters herrscht der Grundtenor vor, dass bei Schulungen die Kursmaßnahmen gezielter durchgeführt werden sollten.

Gefordert wird eine intensivere Kommunikation seitens des AMS; inkludiert ist auch eine personelle Aufstockung der BetriebsbetreuerInnen, um die Aufgaben kundenorientiert durchführen zu können. Grundsätzlich richten sich kritische Stimmen dabei hauptsächlich gegen die BetreuerInnen der Arbeitssuchenden, weniger gegen die SfU-BeraterInnen.

Gefordert werden außerdem Förderungen für Bereiche, die bisher scheinbar nicht so beachtet wurden: vermehrte Arbeitserprobung, Förderung qualifizierter MitarbeiterInnen, Vereinheitlichung bei der Ausländerbewilligung.

Die Internetplattform wird als positiv gesehen, allerdings nicht in der technischen Ausführung, wie sie bis dato existiert, da sie einige Fehler aufweist und auch nicht userfreundlich aufgebaut ist. Es gibt auch allgemeine positive Stimmen, die betonen, dass das AMS in den letzten Jahren grundsätzlich engagierter nach außen auftritt bzw. erscheint.

Nachfolgend werden hier die Stellungnahmen der Unternehmen im O-Ton abgebildet.

| Stellungnahmen zu den Arbeitssuchenden |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Man sollte Mitarbeiter aus der Region suchen, die stempeln, und die dann zur Arbeit schicken, auch die Fachkräfte – wir kennen Leute, die stempeln und die uns nicht geschickt werden.</i> • <i>Das soziale System ist schuld; die Arbeitslosen nutzen das aus. Daher wäre ein gemeinnütziger Arbeitsdienst für Arbeitssuchende sinnvoll (vlg. 1-€-Job).</i> • <i>Den Leuten mehr Druck geben, die Arbeitswilligkeit steigern.</i> • <i>Man sollte daran arbeiten, dass die Arbeitslosengelder gekürzt werden. Ich habe aus den Medien gehört, dass das Mindestarbeitslosengeld auf € 1.000,-- erhöht werden soll. Dann wird man fast dafür bestraft, dass man arbeiten geht. Viele nutzen das natürlich aus.</i> • <i>Der Kollektivvertrag ist geringer als das Arbeitslosengeld. Die Arbeitslosen kriegen zusätzlich noch Zuschüsse; da ist es nicht attraktiv, dass man arbeiten geht.</i> • <i>Den Arbeitslosen soll vier Monate Zeit gegeben werden, eine Arbeit zu finden, dann sollte das Arbeitslosengeld gestrichen werden. Dies sollte den Arbeitssuchenden Zeit geben, dass sie in der Zwischenzeit auch Arbeiten zur Überbrückung annehmen.</i> |
| Stellungnahme zum Kurswesen |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Die Umschulung und Auswahl der Kurse soll zielgerichtet sein. Derzeit ist das eine Zwangsmaßnahme und jenseits von Gut und Böse. Wenn man nicht in den Kurs geht, wird das Stempelgeld gestrichen.</i> • <i>Berufsbezogene Höherqualifizierung wäre wünschenswert.</i> • <i>Persönliche Weiterbildungsmaßnahmen speziell für arbeitssuchende Frauen sollten mehr angeboten werden – wie im Vergleich dazu in Wien.</i> • <i>Das Kursangebot hat sich in den letzten 15 Jahren kaum verändert. Ich würde hier Veränderungen vornehmen.</i> • <i>Arbeitslosenbetreuer sollten gezielt darauf schauen, wer in welchen Kurs geschickt wird.</i> • <i>Wenn Arbeitslose länger vom Arbeitsprozess weg waren, sollen neue Einschulungen gegeben werden.</i> |
| Stellungnahme zur Kommunikation |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>SfU aufwerten sowohl quantitativ als auch qualitativ, d.h., Kundenkontakt intensivieren und personell aufstocken.</i> • <i>Die Leute mehr aufs Feld schicken; Betriebsbesuche in Form eines Rotationssystems: eine Woche Innendienst, eine Woche Außendienst. Sinn des Ganzen soll sein, dass man sich vor Ort anschauen lässt und den Betrieb besichtigt, damit man weiß, um was es geht.</i> • <i>Mehr Informationen an die Unternehmen schicken, und zwar da die Kommunikation zwischen AMS und Unternehmen nicht ausreicht. AMS sollte auch die Homepage erklären.</i> • <i>Die interne Kommunikation würde ich verbessern.</i> • <i>Bei diversen Abfragen würde ich kundenorientierter und deutlich ausformulierter vorgehen.</i> • <i>Aktuellere Daten, d.h., auf die Aktualität der Daten achten. Betreuer soll immer nachfragen, ob</i> |

| |
|--|
| <i>sich was von den Betriebsdaten geändert hat, wenn er sich mit ihm in Verbindung setzt.</i> |
| Stellungnahme zur Vermittlung |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Es sollte ein Mal jährlich eine Evaluierung der Berater stattfinden.</i> • <i>Von den Beratern wird nicht hinterfragt, ob für die ausgeschriebene Stelle auch die geeignete Fachkraft hingeschickt wurde. Das würde ich ändern.</i> • <i>50 Prozent der Jobs, die vom AMS den Arbeitslosen vermittelt werden, sind bereits schon besetzt, wurden aber nicht abgemeldet. Das würde ich ändern.</i> • <i>Die geschlechterübergreifenden Angaben sind hindernd für den Betrieb und zeitaufwändig. Das würde ich abschaffen.</i> • <i>Selektierung der Jobs nicht nach Qualifikation, sondern nach Präferenz. Z.B. soll berücksichtigt werden, wenn ein Tischler als Dekorateur arbeiten möchte und nicht mehr in seine Branche zurückkehren möchte bzw. wenn er das auch zusätzlich annehmen würde. Das bedeutet: individuelle Profilerstellung und Angebotserstellung für Arbeitslose.</i> • <i>Feinabstimmung mit den Firmen bei der Profilerstellung wäre wünschenswert.</i> |
| Stellungnahme zum Förderwesen |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Arbeiterprobung beim Einstellungsgespräch würde ich erlauben, z.B. einen Tag auf Probe. Es geht um die Handhabung beim Bügeln, auf die ich schauen muss.</i> • <i>Einführung eines Lehrgeldes für Betriebe, die keine Lehrlinge ausbilden.</i> • <i>Ein qualifizierter Arbeitsloser wird alleine gelassen. Es ist eine zu hohe Konzentration auf nicht Vermittelbare, die werden ja gefördert. Die qualifizierten Arbeitslosen sollten mehr gefördert werden.</i> • <i>Die Förderabwicklung zentralisieren, z.B. wenn man von hier aus einen Mitarbeiter einstellt, der in Graz beim AMS aufscheint, muss man nach Graz anrufen wegen Förderungen.</i> • <i>Das Prozedere bei der Beschäftigungsbewilligung ist zu umfassend; das würde ich ändern. Jetzt ist es so: Wenn man nicht unbedingt muss, nimmt man lieber einen Inländer, bevor man um die Bewilligung ansucht. Ein zusätzliches Problem ist, dass man um die neue Bewilligung anzusuchen vergisst, dann kassiert man eine Strafe. Mein Vorschlag wäre: Man soll eine Dauerbewilligung geben, so lange der Mitarbeiter beim Betrieb beschäftigt ist.</i> • <i>Es wird der Arbeitssuchende gestützt; es sollte aber auch der Betrieb für 2 – 3 Monate gestützt werden, wenn er einen aufnimmt.</i> |
| Stellungnahme zum E-Job-Room |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Der E-Job-Room ist von der Technik her nicht optimiert. Das sollte verbessert werden. Man kann nicht strikt nach Berufssparten suchen, sondern muss die genaue Berufsbezeichnung eingeben und das Beschäftigungsausmaß. Ebenso kompliziert ist die Eingabe von Jobansuchen.</i> • <i>An und für sich ist der E-Job-Room ein gutes Werkzeug, funktioniert aber nicht immer – siehe Interessensmeldungen.</i> |
| Stellungnahme zum öffentlicher Auftrag des AMS |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Das AMS hat einen öffentlichen Auftrag, weil es aus Steuergeldern bezahlt wird. Es soll eine akti-</i> |

| |
|--|
| <p><i>ve Rolle spielen. Prinzipiell soll das ganze AMS in den Städten aufgelöst werden; es wirkt sich nur im ländlichen Raum sinnvoll aus.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Ich würde schauen, dass so viel Geld wie möglich nach Kärnten kommt. Die Harmonie zwischen Land und AMS würde ich noch besser machen, wobei sie besser ist als zwischen Land und Wirtschaftskammer.</i> <i>Das AMS soll sich seines Status bewusst sein und als behördlich-öffentliche Instanz agieren und anständig vermitteln.</i> |
| Allgemeine Bemerkungen |
| <ul style="list-style-type: none"> <i>Die Zusammenarbeit mit den Berufsschulen würde ich ankurbeln.</i> <i>Die Wirtschaftskammer würde ich auflösen und ins AMS einfließen lassen.</i> <i>Das AMS soll sich überlegen, wo seine Kernaufgaben liegen.</i> <i>Mehr Kontrolle seitens der KIAP hinsichtlich Schwarzarbeit.</i> <i>Das Schulsystem gehört verbessert, denn ein Ausgelernter ist nicht gleich ausgelernt.</i> <i>Wunsch an das AMS: Eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse von dieser Umfrage für die interviewten Betriebe wäre wünschenswert. Man sollte sich darin für die Mitarbeit bedanken und die geplanten Maßnahmen, resultierend aus der Umfrage, erläutern.</i> |
| Positive Rückmeldung zum AMS |
| <ul style="list-style-type: none"> <i>Das AMS war in den letzten Jahren engagiert, es passt so.</i> <i>Wenn alles andere passt, außer der fehlenden Arbeitserprobung, ist es OK. Ich würde sonst nichts verändern.</i> |

Besonders hervorgehoben wird in **Villach** die von den Befragten wahrgenommene Arbeitsunwilligkeit der Arbeitssuchenden, gegen die nach Meinung der Befragten verschärft vorgegangen werden sollte. Weiters herrscht der Grundtenor vor, dass bei Schulungen die Kursmaßnahmen gezielter durchgeführt werden sollten.

Gefordert wird eine intensivere Kommunikation seitens des AMS; inkludiert ist auch eine personelle Aufstockung der BetriebsbetreuerInnen, um die Aufgaben kundenorientiert durchführen zu können. Außerdem sollte die Kommunikation zwischen den Regionalgeschäftsstellen verbessert, Datenbank und KundInnen mehr vernetzt werden.

Grundsätzlich richten sich kritische Stimmen dabei hauptsächlich gegen die BetreuerInnen der Arbeitssuchenden, weniger gegen die SfU-BeraterInnen.

Gefordert werden außerdem Förderungen für Bereiche, die bisher scheinbar nicht so beachtet wurden: vermehrte Arbeitserprobung bzw. Probezeitförderungen, bessere Informationen über Förderungen und vermehrte Fördermaßnahmen für Klein- und Mittelbetriebe.

Festgehalten werden kann, dass die Zusammenarbeit des AMS mit den Leasingfirmen nicht als positiv gewertet wird, da diese dem AMS in der Personalvermittlung den Rang abzulaufen scheinen.

Allgemein sollten die Rahmenbedingungen und auch die internen Strukturen im AMS verändert werden.

Es gibt auch allgemeine positive Stimmen, die betonen, dass das AMS in den letzten Jahren grundsätzlich engagierter nach außen auftritt bzw. erscheint.

Nachfolgend werden hier die Stellungnahmen der Unternehmen im O-Ton abgebildet.

| Stellungnahme zu den Arbeitssuchenden |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Es gibt nicht viele Möglichkeiten etwas anders zu machen bei diesem Sozialgefüge. Ich beneide die AMS-Berater nicht um ihren Job. Viele Leute haben nicht einmal das Grundbenehmen; mit denen kann man nichts anfangen. Nur weil das Arbeitsamt AMS heißt, kann sich nicht alles ändern im Sozialgefüge. In solchen Fällen haben die Eltern von den unvermittelbaren Leuten versagt.</i> • <i>Man soll die Leute mehr nach ihrer Ausbildung klassifizieren und einsetzen. D.h., zuerst schauen, was die Branche hergibt, in der der Arbeitssuchende seine Kompetenzen hat. Und dann, wenn notwendig, die Arbeitslosen unter Druck setzen, um sie zu vermitteln. Und das soll viel früher als derzeit passieren.</i> • <i>Ich würde den Versuch starten, die Langzeitarbeitslosen Öffentlichkeitsarbeit machen zu lassen z.B. bei Magistrat, Gemeinde, Kommune, etc.; also Dienst am Staat (Fronddienst) in Hinblick auf Dienstleistungen, die keine spezifischen Qualifikationen erfordern. Ich würde die Arbeitslosen mindestens für drei Tage die Woche dort beschäftigen.</i> • <i>Das schlechte Image des AMS ergibt sich aus dem Umstand, dass die Arbeitssuchenden nur zum Vorstellungsgespräch kommen, um sich den Stempel abzuholen. Wenn dann noch von zehn Bewerbern der Großteil „unbrauchbar“ ist, ist dies nicht gerade vorteilhaft für das AMS. Sonst passt alles.</i> • <i>Leute, die vorgemerkt sind, gehören oft eher ins Sozialamt als zum AMS. Sie nehmen zeitlich und finanziell die Ressourcen weg. Eine Trennung von nicht geschützten und nicht vermittelbaren Arbeitsplätzen wäre sinnvoll.</i> • <i>Das Umfeld sollte gestärkt werden und die Familien sollten miteingebunden werden bei der Arbeitslosenbetreuung. D.h. auch, bevor man Notstand zahlt, sollte zuerst die Familie und dann erst der Staat berücksichtigt werden. Durch den Druck der Familie sollte der Arbeitslose aktiviert werden.</i> • <i>Auf den Arbeitswilligen wird herumgehackt und die Langzeitarbeitslosen werden in Ruhe gelassen. Das ist nicht OK.</i> |
| Stellungnahme zum Kurswesen |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Es ist schwierig für Ältere, am Arbeitsmarkt Arbeit zu finden. Daher sollte man Ältere mehr ausbilden.</i> • <i>Um vorwärts zu kommen, sollte sich jeder auch selbst um die Ausbildung kümmern. In dieser Hinsicht sollten sie Eigenverantwortlichkeit, Biss und Eigeninitiative zeigen.</i> • <i>Das Kurswesen ist nur dann sinnvoll, wenn die Arbeitslosen, die qualifiziert werden, den erlernten Beruf dann auch tatsächlich ausüben. Kurse sollen nicht nur dazu dienen, um die Arbeitslosenzeit zu verlängern. So werden die Steuergelder nur verschwendet. Deshalb wäre es sinnvoll, dass die Arbeitssuchenden auch belegen können, dass sie sich in dieser Sparte beworben haben, für die sie den Kurs gemacht haben. Beispielsweise, dass sie beim Vorstellungsgespräch eine Bestätigung erhalten. Es geht darum, dass man sieht, dass sich die Arbeitslosen in Eigeninitiative um einen Job kümmern.</i> • <i>Arbeitslosigkeit kann jeden treffen. Trotzdem soll man das Geld nicht beim Fenster rausschmeißen, sondern die vorhandenen finanziellen Mittel effizienter einsetzen. Es sollte daher keine</i> |

Zwangsbeglückung mit Steuergeldern durchgeführt werden. Bei Kursen sollte spezifisch individuelle Beratung und Weiterbildung erfolgen.

- *Viele machen den Taxiführerschein teilweise über das AMS, wobei sie nie tatsächlich praktisch in diesem Beruf arbeiten. Sie sollten gezwungen werden, sich auch dazu zu bewerben. Wenn sie dies nicht tun, soll ihnen der Kurs nachträglich in Rechnung gestellt werden. Die Kurse sollen Sinn ergeben.*
- *Sinnvoll wären Kurse, die auch anwendbar sind, damit sie später in der Praxis einsetzbar sind. Z.B. Durchführung von Führerscheinkursen (B, LKW) bei Jobzusagen.*

Stellungnahme zur Kommunikation

- *Die Informationen über das Berufsbild würde ich verstärken. Die Bewerber hatten keine Kenntnisse; d.h., besseres Informations-Know-How.*
- *Wünschenswert wäre ein Internet-Mailing wie ein Newsletter an die Betriebe. So etwas wie eine Jobbörse zum Durchschauen der angebotenen Fachkräfte wäre ebenfalls sinnvoll. (Unternehmen wurde im Gespräch über den E-Job-Room informiert)*
- *Darüber habe ich mir noch nie Gedanken gemacht. Das AMS wird nur kontaktiert, wenn man jemanden braucht. Sonst denkt man gar nicht daran. Es erfolgt also nur eine reine Vermittlung von Leuten. Es wäre sinnvoll, durch Mails über Neuerungen und Informationen über Förderungen informiert zu werden.*
- *So wie es ist, ist das AMS grundsätzlich gut aufgebaut. Die Kommunikation zwischen den Regionalgeschäftsstellen würde ich verbessern, Datenbank und Kunden mehr vernetzen. Wenn ein Bewerber in Feldkirchen ist, bekomme ich die Informationen aus Feldkirchen, wobei wir aber gleich neben dem AMS Villach sitzen. Es sollte möglich sein, dass wir direkt vom AMS Villach betreut werden.*
- *Die Übungsfirmen sind bei den Unternehmen nicht bekannt. Diese sollten mehr propagiert werden.*
- *Eventuell Einführung einer Konferenzschaltung für alle Geschäftsstellen auf einen Termin zum Einwählen. So eine Art Anfragetelefon für Meinungs austausch, Fragestellungen und Information. Natürlich nur für die, die das brauchen. Wir haben das selbst im Unternehmen und das ist super. Vielleicht würde ich auch eine Telefonkonferenz unter unterschiedlichen AMS in Österreich einführen. Dies bedeutet wenig Aufwand und Kosten.*

Stellungnahme zur Vermittlung

- *Noch viel stärker als Dienstleistungsunternehmen profilieren und dies auch intern bei jedem Mitarbeiter manifestieren.*
- *Die Durchlaufgeschwindigkeit erhöhen, die Service- und Antwortgeschwindigkeit beschleunigen. Den Typus des Beamten vom Arbeitsamt auflösen und modern wie in einem liberalen Wirtschaftsunternehmen agieren.*
- *Noch kundenorientierter agieren, sich viel mehr in die Kunden hineinversetzen. D.h., wo zwickt es, was braucht er, womit kann ich helfen, ...*
- *Man sollte die Mitarbeiterzahl beim AMS aufstocken, damit sie mehr Zeit für die Beratung haben. Wenn sie mehr Zeit haben, dann können sie auch eine genauere Einteilung durchführen, welcher Arbeitssuchende wohin passt und welcher Beschäftigung er nachgehen*

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Erhöhung der sozialen Kompetenz im Umgang mit Menschen, damit man die Fähigkeiten des einzelnen Arbeitslosen besser kennt. (SfA)</i> • <i>AMS-Berater soll mehr seine Führungsaufgaben wahrnehmen. Er führt seine Arbeitslosen, die er betreut.</i> • <i>Bei den Unternehmen würde ich mehr soziale Kompetenz zeigen und eventuell auch auf Institutionen verweisen, die der Betrieb zur Unterstützung benötigt – beispielsweise Beratung.</i> • <i>Von der Beraterseite SfA her sollen sich diese besser informieren, damit sie besser arbeiten können. Von der Unternehmensberaterseite SfU passt es; mehr kann die Beraterin nicht tun.</i> |
| Stellungnahme zum Förderwesen |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Den Unternehmen würde ich mehr Förderungen geben in Hinblick auf „Probezeitförderungen“. Wenn sich der Arbeitssuchende bewährt und den Job behält, dann passt das; also keine Förderung. Aber wenn nur Kosten verursacht werden – z.B. Bewerber macht Probezeit und verursacht dadurch Kosten –, dann würde ich im Nachhinein einen Kostenersatz für dieses Unternehmen einführen. Der Idealfall dieser Förderungen wäre sechs Monate Probezeit, die im Nachhinein verrechnet wird.</i> • <i>Die Förderungen sollten besser propagiert werden. Sonst bin ich rundum zufrieden.</i> • <i>Förderungen sollten im Einzelfall auch im Nachhinein beantragt werden könne, zum Beispiel die Förderung für Lehrlinge. Das ist derzeit eine schwachsinnige Regelung, denn an der Situation der Lehrlingsaufnahme ändert sich nichts; egal, ob ich eine Förderung bekomme oder nicht.</i> • <i>Mehr Förderung für Klein- und Mittelbetriebe.</i> • <i>Ältere ArbeitnehmerInnen sollten noch mehr beworben werden.</i> |
| Stellungnahme zu den Leasingfirmen |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Auch gibt es Probleme mit den Leasingfirmen, da diese die gesamten Facharbeiter abziehen und diese aufgrund der einjährigen Konkurrenzklausel nicht mehr in das Angestelltenverhältnis wechseln können. Das würde ich ändern: Sobald sich diese Leute beim AMS melden, würde ich diese Klausel fallen lassen.</i> • <i>Es ist nicht sinnvoll, die Personalleaser so optimal zu unterstützen. Sie bedeuten Konkurrenz. Der Umgang mit diesen gehört untersagt. In der Praxis schaut es heute so aus, dass die Personalleaser vom AMS € 18,- Förderung für die Mitarbeiter erhalten und nur € 7,- an die Mitarbeiter weitergeben. Das ist zu viel Förderung.</i> • <i>Es sollte ein Netzwerk zu Headhuntern, Arbeitsvermittlern und Leasingfirmen aufgebaut werden, wobei jeder von diesen profitieren soll – sprich – jeder lebt von jedem.</i> • <i>Die derzeitigen Personalleaser haben dem AMS ihren Rang abgelaufen in Hinblick auf das Geschäftsfeld. Deswegen die Aufforderung: „back to the roots“. Da ist vergleichbar mit der Situation der heutigen Post, die gegenüber der Konkurrenz Aufträge verloren hat.</i> |
| Allgemeine Bemerkungen |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Intern sollten die Hierarchien beseitigt werden. Es gibt nämlich zu viele leitende, hoch bezahlte Beamte, die unproduktiv sind.</i> • <i>Die Rahmenbedingungen sollten allgemein verändert werden.</i> |

- *Beamtentum beim AMS soll abgebaut werden.*
- *Da ich nicht genauen Einblick in die Arbeitsweise des AMS habe, ist es schwer zu sagen, was das AMS besser machen soll. Das müssen sie am besten selber wissen.*
- *Je überschaubarer die Einheiten beim AMS sind, desto besser funktioniert das Ganze.*
- *Die Familie als Keimzelle sollte neu aufgebaut und neu aufgewertet werden. Die Stellung der Mutter als Familienmanagerin und Erzieherin sollte positiv bewertet werden.*
- *Die verantwortlichen Politiker sollten eingeladen werden, sich mit den Betreuern zusammzusetzen, wobei diese sie über das Tagesgeschäft aufklären sollen und praktische Hinweise für die gesetzlichen Rahmenbedingungen geben sollen. Die Politiker sollten zuhören, was täglich passiert, wie die Arbeitslosen reden, um damit die Rahmenbedingungen abändern zu können.*

Positive Rückmeldung zum AMS

- *Das AMS würde so wie bisher mit mir zusammenarbeiten: Ich würde zehn Leute (Graveure) zum Aussuchen bekommen, dann wäre es perfekt.*
- *Ich hatte selbst noch nie AMS-Kontakt als Arbeitssuchender und auch nicht als Unternehmer, da ich über meinen persönlichen Freund im AMS bedient werde. Ich habe keinen Einblick, aber von außen macht das AMS durch meinen persönlichen privaten Kontakt einen guten Eindruck.*
- *Für Österreich und das Land ist das AMS wichtig.*
- *Ich glaube, dass eine staatliche Einrichtung wie das AMS nie zum Headhunter werden wird. Ich bekomme beim AMS für die Leistung, die sie machen können, alles was geht. Für das, was das AMS machen soll, tun sie das eh gut. Eine Einschaltung in der Zeitung ist auch teurer als eine Stelleneinschaltung beim AMS und ich kann die Vorauswahl dort alleine treffen.*
- *Im Großen und Ganzen bin ich zufrieden.*
- *Zusammenfassend bin ich mit dem Service des AMS sehr zufrieden. Ich war noch nie in der Situation, dass mir das AMS nicht weiterhelfen konnte.*
- *Das Personal beim AMS ist sehr kompetent. Man hat einen Ansprechpartner und wird nicht herumgeschickt von einem zum anderen. Sie bemühen sich sehr; es hat sich viel getan im Vergleich zu den letzten zehn Jahren.*

6. Zusammenfassung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die befragten Unternehmen durchwegs sehr offen und kommunikativ waren und daher viel Information an die ProjektmitarbeiterInnen weitergegeben haben.

Die Fülle sämtlicher Aussagen der befragten Unternehmen wurde in der Auswertung berücksichtigt, allerdings im Sinne der leichteren Lesbarkeit im vorliegenden Bericht stark verkürzt und geclustert wiedergegeben. Detailinformationen finden sich, ohne explizit darauf in den einzelnen Auswertungsergebnissen verwiesen zu werden, in den transkribierten Fragebögen wieder. Die Transkriptionen, die dem Bericht beiliegen, geben zu jedem befragten Unternehmen exakten Aufschluss über getätigte Aussagen.

Aus den Grafiken der Gesamt- wie auch expliziter aus den Einzelauswertungen je Regionalgeschäftsstelle sind sowohl Stärken als auch Chancen für zukünftige Maßnahmen ersichtlich und können daher dem Auftraggeber unterstützend dienen.

7. Literaturverzeichnis

Nachfolgende Fachliteratur diente als Basis für die Erstellung der Fragebögen, der Durchführung und Auswertung der Interviews und fließen somit als Querschnittsliteratur in den Forschungsbericht mit ein.

Bohnsack, Ralf, 2000: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in die Methodologie und Praxis qualitativer Forschung. 4. Auflage, Leske + Budrich, Opladen

Kromrey, Helmut, 1998: Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der Datenerhebung und Datenauswertung. 8. Auflage, Leske + Budrich, Opladen

Lamnek, Siegfried, 2005: Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. 4. Auflage, Beltz, Basel

Anhang

- Fragebogen
- Übersicht der befragten Unternehmen
- Telefonliste mit zusätzlichen Informationen
- Wiener Städtische als „Spezialfall“

AMS Kärnten - Forschungsprojekt

„Qualitative Befragung von Unternehmen

– Quality Check“

Die KundInnenzufriedenheit ist dem größten Dienstleistungsunternehmen Österreichs, dem AMS, sehr wichtig. So auch in Kärnten. Anlässlich der letzten telefonischen KundInnenbefragung wurde in den Bezirken Klagenfurt und Villach ein Verbesserungsbedarf geortet.

Aus diesem Grund ist es ein großes persönliches Anliegen des Landesgeschäftsführers des AMS Kärnten, Mag. Josef Sibitz, Unternehmen in den Regionen Klagenfurt und Villach hinsichtlich der Verbesserungsmöglichkeiten in einem persönlichen Interview zu befragen. Ziel dabei ist, offen über die Mängel und Verbesserungsmöglichkeiten zu sprechen, damit das Service für Sie als UnternehmerIn optimiert wird. Daher ersuchen wir Sie um ein ausführliches Feedback!

RGS Klagenfurt

RGS Villach

Unternehmen (Name, AnsprechpartnerIn):

Datum des Interviews:

1. Einstiegsfrage

Haben Sie einen persönlichen AnsprechpartnerIn im AMS Klagenfurt/Villach?

Ja

Name: _____

Nein

(Information geben, dass es pers. AnsprechpartnerInnen gibt. Name und Tel.Nr. des/r SfU-BeraterIn hinterlassen als zusätzliches Service für den Betrieb)

2. Entgegennahme der offenen Stellen

Hat der/die AMS BeraterIn bei Aufnahme der von Ihnen gemeldeten Stelle über die dafür erforderliche Berufsausbildung/Qualifikation/Praxis/soft skills gesprochen bzw. diese genauer hinterfragt?

Ja

Nein

Anmerkungen:

Wichtigkeit (Skala 1= sehr wichtig, 6 = gar nicht wichtig):

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Wurden Sie sofort allgemein über die Besetzungschancen informiert, als Sie Ihren Arbeitskräftebedarf beim AMS gemeldet haben? *(Allgemein, weil bei Aufnahme der offenen Stellen ein sofortiges Matching nicht möglich ist)*

Ja

Nein

Anmerkungen:

Wichtigkeit (Skala 1= sehr wichtig, 6 = gar nicht wichtig):

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

3. Vermittlung/Betreuung

Wenn Sie dem AMS Stellen zur Besetzung melden, wie lange dauert es durchschnittlich, bis das AMS die ersten BewerberInnen anbietet?

_____ Tage

Sind Sie damit zufrieden?

- Ja
 Nein

Anmerkungen:

Wurden bei der Personalsuche die mit dem AMS vereinbarten Termine vom AMS eingehalten?

- Ja
 Nein

Anmerkungen:

*Mit den folgenden Fragen werden die **Mindeststandards und Leistungsversprechen** des AMS Kärnten hinterfragt (außer bei Saisonbetrieben im Gastgewerbe):*

Sollen die AMS-BeraterInnen die BewerberInnen bei Ihnen vorankündigen?

(D.h., das AMS informiert das Unternehmen, dass passende BewerberInnen auf die geschaltete Stelle gefunden worden sind)

- Ja
 Nein

Anmerkungen:

Haben die AMS-MitarbeiterInnen mit Ihnen Vorstellungstermine für BewerberInnen (telefonisch) vereinbart?

Ja

Wie zufrieden sind Sie mit diesem Prozedere? Was würden Sie verbessern?

Zufriedenheit (Skala 1= sehr zufrieden, 6 = gar nicht zufrieden):

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Nein

Würden Sie sich das wünschen? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?

Sind Sie mit der Anzahl der vom AMS vorgeschlagenen Arbeitskräfte zufrieden?

Ja

Wie viele wurden Ihnen in der Vergangenheit durchschnittlich geschickt?

Nein

Wenn nein: *Sofern beim AMS geeignete Arbeitskräfte verfügbar sind – wie viele BewerberInnen sollten vom AMS pro Arbeitsplatz vorgeschlagen werden?*

Nachfragen und dokumentieren, bei welchen Stellen mehr BewerberInnen gewünscht werden (z.B. gegliedert nach Facharbeiter, Hilfsarbeiter, etc.)

Wo gab es Abweichungen bei den vom AMS angebotenen BewerberInnen vom vereinbarten Anforderungsprofil?

Bei Abweichungen vom Anforderungsprofil:

Wurde vor der Vermittlung Rücksprache mit Ihnen gehalten, dass es Abweichungen vom Anforderungsprofil gibt?

- Ja
 Nein

Wie wichtig ist Ihnen die Information über Abweichungen? (Skala 1= sehr wichtig, 6 = gar nicht wichtig): ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Anmerkungen:

Gab es irgendwelche Besetzungsprobleme in der Zusammenarbeit mit dem AMS?

- Nein
 Ja

Welche? (z.B. AMS schickt keine BewerberInnen, fehlende Berufserfahrung, fehlende Qualifikationen wie FS, mangelnde Mobilität, mangelnde Arbeitswilligkeit der BewerberInnen etc.)

Wie rasch wurden Sie über die Schwierigkeiten bei der Vermittlung von passenden Arbeitskräften informiert?

Wie genau wurden Ihnen die Besetzungsprobleme erklärt?

Haben Sie den Eindruck, dass sich das AMS um die Lösung des Besetzungsproblems bemüht hat?

- Nein
 Ja

Anmerkungen:

Welche Lösungsvorschläge wurden Ihnen vom AMS angeboten?

Waren diese Lösungsvorschläge für Sie brauchbar?

- Nein
 Ja

Anmerkungen (z.B. wenn nein: Was wäre denn für Sie brauchbar):

Als Fazit des Vermittlungsprozesses:

Fühlen Sie sich ausreichend über die Aktivitäten des AMS zur Besetzung Ihrer offenen Stellen informiert?

- Ja
 Nein

Sonstige Anmerkungen:

4. Vermittlungserfolg und Nachbetreuung

Fragen bei erfolgreicher Vermittlung durch das AMS:

Hat sich das AMS nach der Arbeitskräftevermittlung noch einmal bei Ihnen gemeldet und sich nach dem weiteren Verlauf erkundigt?

- Ja
 Nein

Würden Sie das wollen?

Wichtigkeit (Skala 1= sehr wichtig, 6 = gar nicht wichtig):

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Wenn Sie eine Skala von 1-6 vor sich hätten, wobei 1 sehr zufrieden und 6 gar nicht zufrieden bedeutet: Wie zufrieden sind Sie mit den neuen MitarbeiterInnen, die vom AMS vermittelt wurden?

Zufriedenheit (Skala 1= sehr zufrieden, 6 = gar nicht zufrieden):

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Wenn nicht alle (keine) Arbeitskräfte vom AMS vermittelt werden konnten:

Was war Ihrer Meinung nach ausschlaggebend dafür, dass Ihr Arbeitskräftebedarf nicht abgedeckt werden konnte?

Was soll das AMS tun, wenn keine geeigneten Personen zur Vermittlung vorgemerkt sind?

5. Allgemeine Fragen zur Verbesserung

Sind Sie mit der Intensität der Betreuung (z.B. laufende Informationen über die Aktivitäten zur Besetzung der offenen Stellen, Information über Förderungen, Betriebsbesuche, Mailingaktionen...) durch das AMS zufrieden?

(Den/Die GesprächspartnerIn informieren, was damit gemeint ist: Eingliederungsbeihilfe, Lehrstellenförderung, Blum, QfB, QBB, QV etc.)

- Ja
 Nein

Zufriedenheit (Skala 1= sehr zufrieden, 6 = gar nicht zufrieden):

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Was müsste das AMS tun, damit Sie zufriedener sind?

Was sollte das AMS im Bereich der Vermittlung verbessern?

Wie ist Ihr Gesamteindruck im Hinblick auf die die Zusammenarbeit mit dem AMS?

Zum Abschluss würde ich Ihnen gerne eine Frage stellen, die etwas weiter gefasst ist und sehr viel Spielraum lässt für Ihre Visionen über das AMS lässt:

Wenn Sie in der Lage wären, das AMS zu verbessern und Sie ändern könnten, was Sie wollen, was würden Sie tun? Wie würde das AMS aussehen? Welche Leistungen würde es anbieten? Wie wäre der optimale Ablauf bei der Vermittlung? Welche Informationen würden Sie vom AMS bekommen? Auf welche Art würden Sie mit dem AMS zusammenarbeiten? Etc.

Haben wir vergessen, etwas zu fragen? Haben Sie noch Informationen für uns, die Sie noch nicht mitgeteilt haben?

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit! Ihre Informationen sind sehr wertvoll für das AMS und dienen dazu, sich stets zu verbessern, damit Sie noch besser betreut werden! Wir wünschen Ihnen weiterhin alles Gute und viel Erfolg!

Übersicht der befragten Unternehmen

| RGS | BTR-BetreuerIn | Firma | Ansprechperson | Tel.Nr. | Interview am | Interviewerin |
|------------|----------------|-------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|---------------|
| Klagenfurt | Schnut | Billa AG - Feschnigstraße | Fr. Petschitsch | 0463/42384 | 25.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schnut | Billa AG - Koschatstraße | Fr. Novak | 0463/509416 | 25.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Auner | bo frost | Hr. Edlinger | 0463/740361 | 17.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schmölzer | Cafe-Restaurant Gustogenese | Hr. Mayr | 0463/515093 | 13.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Puganigg | FKK Restaurant Rulofs | Hr. Ruolfs | 0699/12056539-1 | 17.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Puganigg | Fussl Modestraße Mayr GmbH | Fr. Motschnig | 0463/318287 | 10.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schnut | Gant Store - W5 | Fr. Moritz | 0463/515555 | 18.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Auner | Industriellenvereinigung | Hr. Wieser | 0463/56615 | 25.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Puganigg | Kinozentrum Wörthersee GmbH | Fr. Laas | 0463/353570-104 | 20.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schnut | Kuschei Roswitha | Fr. Kuschei | 0463/55108 | 10.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Taferner | Müller & Walcher KG | Herr Walcher | 0463/41338 | 13.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schmölzer | Mumper Welle Bettina | Fr. Mumper Welle | 0463/57732 | 11.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Puganigg | Niemetz Franz Rolf | Herr Niemetz | 0664/2104643 | 25.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Müller | Odörfer Eisenhof GmbH | Hr. Robosch | 0463/37773 | 18.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Taferner | P. Dussmann GmbH | Hr. Fischinger, Fr. Mak | 0463/57351 | 25.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Taferner | Pro mente jugend | Hr. Kolle | 0463/55112 | 23.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Puganigg | Saturn | Fr. Sapper | 0463/515000 | 09.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schmölzer | Schaschl Christian | Hr. Schaschl | 04273/2447 | 20.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Taferner | Schellander & CoKG | Hr. Jenull | 0463/22459 | 26.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Müller | Schupanz OEG | Hr. Schupanz | 0664/30890371 | 08.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Puganigg | Stefitz Simon | Hr. Stefitz | 04225/2025 | 25.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schnut | Stelzl Thomas | Hr. Stelzl | 04224/2242 | 26.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Müller | T.T.I. Personaldienstleistung | Hr. Moick | 05/75059020 | 20.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schnut | Tauchhammer - Big Style | Fr. Tauschhammer | 0664/1257622 | 18.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schmölzer | Tele Power | Hr. Otto | 0463/294410-2301 | 21.11.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schmölzer | Trend Service AG | Fr Marak | 0463/2701-3110 | 25.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Müller | Walter Arthur | Fr. Walter | 0676/9374797 | 07.09.2007 | Ladinig |

| | | | | | | |
|------------|-----------|--------------------------------------|-------------|-----------------|------------|---------|
| Klagenfurt | Schmölzer | Wenzel Wolfgang | Hr. Wenzel | 05/90594-24123 | 24.10.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Auner | Wiener Städtische Allg. Versicherung | Hr. Resenig | 050/35090-60030 | 26.09.2007 | Ladinig |
| Klagenfurt | Schmölzer | Wukoutz Karin | Fr. Wukoutz | 0463/43407 | 15.11.2007 | Ladinig |

| RGS | BTR-BetreuerIn | Firma | Ansprechperson | Tel.Nr. | Interview am | Interviewerin |
|---------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------|--------------|---------------|
| Villach | Schittelkopf | A.Hausmann GmbH. | Hr. Frank | 04242/41512 | 30.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Kraschl | Apotheke Wernberg | Fr. Mag. Nagler | 04252/24699 | 01.10.2007 | Vittori |
| Villach | Kraschl | Autohaus H.M. Habernig | Hr. Habernig | 04274/2648 | 29.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Neumann | Autohaus Infeld | Fr. Wiegele | 04242/34044 | 20.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Fröhlacher | Bauhaus Depot GmbH. | Hr. Valentinitisch | 04242/311411 | 13.11.2007 | Vittori |
| Villach | Augustin | BKS Bank AG | Hr. Mag. Ahammer | 04242/16127101 | 26.09.2007 | Vittori |
| Villach | Kraschl/Schittelkopf | Blues& Tolazzi | Hr. Blues | 0699/11669959 | 03.12.2007 | Ladinig |
| Villach | Neumann/Michenthaler | Café Restaurant Bar Racers | Fr. Hirt | 0676/4303240 | 03.10.2007 | Vittori |
| Villach | Fröhlacher | De Duhs engineering GmbH. | Hr. De-Duhs | 04242/431243 | 03.12.2007 | Ladinig |
| Villach | Neumann | Gärtnerei Pichler-Koban | Fr. Pichler-Koban | 04274/3234 | 25.09.2007 | Vittori |
| Villach | Augustin | Grentschacher GmbH. | Hr. Grentschacher | 04242/216777 | 26.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Schittelkopf | Hilberger Joachim KEG | Hr. Hilberger | 04242/270442 | 13.11.2007 | Vittori |
| Villach | Augustin | Hotel Restaurant Kanz | Hr. Kanz | 04254/2193 | 26.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Augustin | Hudelst & Ehardt (Stempeltrixi) | Fr. Ehardt Beatrix | 04242/24523 | 27.09.2007 | Vittori |
| Villach | Augustin | J.CH. Tschofenig | Hr. Tschofenig | 04242/32157 | 20.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Kraschl | Kaufmann & Kaufmann | Fr. Kaufmann | 04242/25871 | 29.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Augustin | Laufsport Münzer | Hr. Münzer | 04242/22803 | 25.09.2007 | Vittori |
| Villach | Neumann | Motor Mayerhofer GmbH. | Hr. Altmaier | 04242/24867 | 03.12.2007 | Ladinig |
| Villach | Fröhlacher | Notar Dr. Michor Thomas | Hr. Dr. Michor | 04255/2443 | 29.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Schittelkopf | Ölz Rudolf | Hr. Klinar | 04242/34100 | 26.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Augustin | Planfinanz Versicherungsmakler GmbH. | Hr. Wutte | 04242/215606 | 02.10.2007 | Vittori |
| Villach | Augustin/Michenthaler | Plassounig Technik GmbH. | Hr. Plassounig | 04242/41021 | 26.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Neumann | PWG Bau- und HandelsgesmbH. | Hr. Oberrauner | 04242/46070 | 13.11.2007 | Vittori |

| | | | | | | |
|---------|--------------|--------------------------------|----------------------|--------------|------------|---------|
| Villach | Augustin | Schöps Richard & Co AG | Fr. Frieser | 04242/210088 | 03.10.2007 | Vittori |
| Villach | Schittelkopf | Schulnig Gerhard | Hr. Schulnig | 0664/3252299 | 30.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Augustin | Seebacher Karin | Fr. Seebacher | 0650/8008400 | 20.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Kraschl | Seehotel Engstler | Fr. Nasarow-Engstler | 04274/2644 | 05.12.2007 | Ladinig |
| Villach | Neumann | Sonnenschutz und Fenster | Hr. Tschelisnig | 04242/37900 | 26.09.2007 | Vittori |
| Villach | Neumann | Weichselbraun Peter | Hr. Weichselbraun | 04252/2206 | 26.11.2007 | Ladinig |
| Villach | Schittelkopf | Zu den versammelten Jungfrauen | Fr. Taferner | 0660/2196160 | 20.11.2007 | Ladinig |

Telefonliste mit zusätzlichen Informationen

| RG S | BeraterIn | Firma | Anrede | Nachname | Telefon | Straße | PLZ | Ort | Priorität | Telefonat | Anmerkung |
|------|---------------|-------------------------------|--------|--------------------|---------------|---------------------------|------|--------------------|-----------|-----------|--|
| KK | Fr. Auner | Bären Batterie GmbH | Herr | Florianschitz | 04228/2036/1 | Dr. Leopold Jungferstr. 1 | 9181 | Feistritz/Rosental | 2 | 07.Sep | schließen Produktion, nur mehr im Service tätig --> benötigen keine Leute mehr, Betreuerin sehr nett |
| KK | Hr. Pugnigg | Benz Johanna | Fr. | Benz | 04272/2369 | Sallacherstr. 41 | 9210 | Pörschach | | 17.Sep | mehrmals angerufen, nicht erreicht |
| KK | Hr. Schmölder | Betontechnik GmbH | Herr | Schwinger | 0664/4307997/ | Bolzmannstraße 14 | 9020 | KLAGENFURT | 2 | 18.Sep | derzeit voll besetzt im Außendienst, keine Zeit --> bisher nur einen Mitarbeiter gesucht, hat gepasst |
| KK | Fr. Auner | Bluch & Fischer-Poschinger | Hr. | Fischer-Poschinger | 0463/338409 | Sattnitzgasse 66 | 9020 | Klagenfurt | | 17.Sep | Hr. Poschinger nicht da, Kollege gesagt, dass zwei Lehrlinge über AMS; Inserate auch = passt alles (jetzt keine Zeit für Gespräch, da große Auftragslage) |
| KK | Hr. Schmölder | Dullnig Elektro & Metall GmbH | Fr. | Dullnig | 0463/339088 | Franz Dullnig Gasse 2 | 9020 | Klagenfurt | | 07.Sep | kein Interesse an Befragung, erhält keine Fachkräfte, sonst passt alles (Lehrlinge), sehr mit Herrn Schmölder zufrieden, "benötige keine Helfer, sondern Spezialisten" (Förderungen, Rundschreiben per E-Mail), damit up-to-date --> mehr Infos durch Mailings jedes Jahr! |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---------------|-----------------------------|------|-------------|---------------|----------------------------|------|-----------------|---|--------|---|
| KK | Hr. Puga-nigg | Gutschi Joachim | Herr | Gutschi | 0650/6656333/ | August-Jaksch Str. 12 | 9020 | KLAGEN-FURT | 1 | 17.Sep | nur einmal im Internet geschaltet für technischen Elektroniker, ansonsten keinen Bezug zu AMS, sucht spezifische Mitarbeiter (Ausbildung in Pinkafeld und Praxis), 1-Mann-Betrieb, wobei er viel im Außendienst unterwegs ist - ansonsten zufrieden |
| KK | Hr. Schmölder | Hauser Gerhard | Hr. | Hauser | 04272/2271 | Klagenfurter Str. 172 | 9210 | Pörschach a. WS | | 07.Sep | bereits 60, wartet auf Pension --> bekommt keine Inländer, die arbeiten wollen (Fische ausnehmen), eine Frau im Winter, die alles machen muss, zwei Frauen im Sommer über Ausländerkontingent --> alle Jahre dasselbe Spiel, benötigt ausländische MitarbeiterInnen und wartet auf Bewilligung (klappte dieses Jahr mit zwei Bewilligungen) --> politische Entscheidungen sollten wie in Schweiz sein |
| KK | Hr. Schmölder | Kostwein Maschinenbau GmbH | Hr. | Urschitz | 0463/432040 | Berthold-Schwarz-Straße 51 | 9020 | Klagenfurt | | 07.Sep | Betriebsbesuch immer wieder verschoben, da wenig Zeit |
| KK | Fr. Taferner | Langas Nikolaos | Herr | Langas | 0664/7627251/ | Stauderplatz 1 | 9020 | KLAGEN-FURT | 2 | 21.Sep | Leistung passt, Leute sind faul (holen nur Stempel), vermittelten Leute sind nicht brauchbar, AMS-Geld kürzen |
| KK | Hr. Schmölder | Magistrat der LH Klagenfurt | Herr | Vallent | 0463/537/ | Neuer Platz 1 | 9020 | Klagenfurt | 2 | 20.Sep | sehr zufrieden mit AMS, bestens über Regionalstelle betreut |
| KK | Fr. Auner | Merkur Warenhandels-AG | Herr | Steindorfer | 0463/358851/ | Südpark 1 | 9020 | Klagenfurt | 1 | 21.Sep | sehr zufrieden |
| KK | Fr. Schnut | Nadrag Erich | Herr | Nadrag | 04229/2466/ | Bachweg 45 | 9201 | Krumpendorf | 1 | 17.Sep | in Pension, neuer Chef ist Schwiegersohn - Herr Raudaschl: alles gepasst, sehr zufrieden, sehr gut betreut (Ungarischen Mitarbeiter - nach 2 Tagen die Bestätigung) |
| KK | Fr. Schnut | Penny GmbH | Frau | Edlinger | 04229/2317/ | Hauptstr. 147 | 9201 | Krumpendorf | 1 | 18.Sep | neue Ansprechperson - Herr Hartl - noch keine Erfahrung mit AMS Klagenfurt |
| KK | Fr. Taferner | Quality Personaldienst Sens | Herr | Senst | 0664/2219441/ | Herbertstraße 1 | 9020 | Klagenfurt | 1 | 17,9 | Interview geplant, Unternehmer nicht anwesend |
| KK | Fr. Taferner | Slocker | Frau | Slocker | 0463/33410/1 | Rudolfsbahngürtel 80 | 9020 | Klagenfurt | 1 | 17.Sep | sehr zufrieden mit Frau Taferner |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|-----------------|------|--------|----------------|-------------------|------|--------------------|---|--------|---|
| KK | Fr. Auner | VERBUND Austria | Fr | Friedl | 04228/2202 | Feistritz i. R. | 9181 | Feistritz/Rosental | | 07.Sep | Frau Friedl nicht mehr in Buchhaltung, von A nach B "geschickt" worden, keiner fühlte sich dafür zuständig (Dr. Tuner, Hr. Bruckbacher, Hr. Leitner, Hr. Grill) |
| KK | Fr. Auner | Winter Leopold | Frau | Zuder | 0676/845356400 | Kanaltalerstr. 16 | 9020 | KLAGEN-FURT | 2 | 20.Sep | Firma existiert nicht mehr |

| RGS | Beraterin | Betrieb | Anrede | Nachname | Telefon 1 | Straße | PLZ | Ort | Telefonat | Anmerkung |
|-----|------------------|---|--------|-------------|-----------------|----------------------|------|--------------|-----------|--|
| VI | Hr. Augustin | Dr. Wolbank Ges.m.b.H. & Co. Kg | Frau | Strauss | 04242/262280/ | Trattengasse 2 | 9500 | VILLACH | 13.Nov | alten Mitarbeiter sind in Pension, wenn sie etwas braucht (alle 4-5 Jahre) bekommt sie es auch, keine Kapazitäten für Besuch vor Weihnachten |
| VI | Hr. Augustin | Unteregger GmbH | Herr | Weilharter | 04242/24510/ | Brauhausgasse 6 | 9500 | VILLACH | 13.Nov | hoch zufrieden, super Kommunikation, keine Probleme, fühlt sich gut bedient |
| VI | Fr. Schittelkopf | Digital Everywhere Unterhaltungselektronik GmbH | Herr | Nardoni | 04242/890982 0/ | Maria Gailerstr. 16 | 9500 | VILLACH | 13.Nov | sehr zufrieden |
| VI | Fr. Kraschl | Smoley Wilhelm | | Smoley | 04242/42266/ | Peter-Melcherstr. 15 | 9524 | St. Magdalen | 27.Nov | wird in 2 Monaten den Betrieb schließen; zu Ostern 2007 MitarbeiterInnen gesucht, doch bis Juni keiner gemeldet |
| VI | Fr. Schittelkopf | Rieger-Tauchhammer Claudia | Herr | Tauchhammer | 0699/1612715 5/ | Panoramaweg 34 | 9500 | VILLACH | 13.Nov | zu wenig Kontakt, um Stellung dazu zu nehmen |
| VI | Fr. Schittelkopf | C&A Mode GmbH & CoKG | Frau | Schweizer | 04242/23768/ | Ringmauergasse 14 | 9500 | Villach | 13.Nov | viel zu tun, keine Zeit, um Produktivität zu erhalten --> AMS Betreuung passt |
| VI | Fr. Kraschl | SPAR Öst.WarenhandelsAG | Frau | Profanter | 04255/5112/ | Kärntnerstraße 39 | 9601 | Arnoldstein | 19.Nov | gerade von Urlaub zurück, viel Stress --> wenig zu tun mit AMS, aber wenn, dann zufrieden --> neue Leiterin Fr. Treiber |

| | | | | | | | | | | |
|----|------------------|-------------------------|------|------------|---------------------|------------------|------|-------------------------|--------|--|
| VI | Fr. Frölicher | S.W.A.T.-Detektiv u. | Herr | Strohmaier | 04242/900335 50/ | Europastraße 8 | 9524 | Villach St. Magdalen | 13.Nov | stört geschlechtsspezifische Vorschreibung für die Anstellung von Türstehern (geklärt, da nicht auf rechtliche Lage hingewiesen gewesen) --> sucht DedektivassistentInnen (Österr. Staatsbürgerschaft Voraussetzung lt. Gewerbeordnung) - bilden selbst aus --> wäre an Gespräch interessiert gewesen, aber leider vor Weihnachten zu viel zu tun - mit Frau Strohmaier gesprochen |
| VI | Fr. Kraschl | Dr. LenggerZT GesmbH | Frau | Martini | 0424/22366/88 0 | Ossiacherzeile 7 | 9500 | Villach | 27.Nov | Grundsatzentscheidung: nehmen an keinen Umfragen teil |
| VI | Fr. Schittelkopf | Barta Ewald | Herr | Barta | 04242/24224 | Bahnhofplatz9 | 9500 | Villach | 27.Nov | wünscht sich raschere Rückmeldung, fragt nicht nach (erst nach 3 Monaten) - ansonsten im Grunde in Ordnung |
| VI | Hr. Augustin | Hauskrankenhilfe Velden | Frau | Rasinger | 04274/52560 | Franz-Moro-Weg 2 | 9220 | Velden | 28.Nov | neue Personalbeauftragte (Frau Steinwender) - Betreuer nicht erreichbar, hat selbst Anzeige ins Internet gestellt -> Interesse an QfB (an ÖSB-MA verwiesen) |

Spezialfall „Wiener Städtische“



Mail Eigenschaften

Von: Maria Ladinig Donnerstag, 27. September 2007 18.03 Uhr

An: joerg.biermann@ams.at

Betreff: CMS Wiener Städtische

Sg. Herr Biermann,

wie gestern telefonisch besprochen, übersende ich Ihnen per E-Mail die Anregungen des Verkaufsdirektors der Wiener Städtischen für Kärnten, Herrn Resenig (Tel.: 050-35090-60030).
Im Zuge meines Betriebsbesuches wurden die Gebietsleiter sämtlicher Kärntner Stellen der Wiener Städtischen hinzugezogen, um nicht nur Agenden Klagenfurt betreffend, sondern kärntenspezifische Wünsche des Unternehmens an das AMS heranzutragen.

Wünsche bzw. Anregungen:

1. Erhalt einer Liste der betreffenden SfU-Berater (persönlichen Ansprechpersonen) in den einzelnen RGS-Stellen
2. Erhalt einer Liste der Ansprechpartner in Hinblick auf Lehrlinge sowie Lehrlingsförderungen (alle RGS-Stellen)
3. Möglichkeit für die Wiener Städtische, sich in allen Regionalgeschäftsstellen - wie in der RSG Völkermarkt - mittels einer Präsentation den Arbeitssuchenden vorzustellen (Vorauswahl durch die SfU-Berater nach vorheriger Absprache)
4. Möglichkeit, ein A1-Plakat der Wiener Städtischen im AMS-Bereich aufzuhängen (im Oberkärntner Bereich auf RGS-Ebene bereits möglich)
5. Möglichkeit, einen Präsentationsfilm der Wiener Städtischen im AMS präsentieren zu können, um so eine Plattform für Quereinsteiger zu finden.
6. Rückmeldung bei Einstufungstests (Lehrlinge, Arbeitssuchende), die für den Verkauf bzw. die Akquise besonders geeignet erscheinen.
7. Insgesamt fühlt sich die Wiener Städtische "stiefmütterlich" behandelt. Es herrscht die Annahme, dass seitens der Berater der Arbeitssuchenden (nicht auf SfU-Ebene!!!), die Akzeptanz der Versicherungsbranche allgemein eher negativ an die Arbeitssuchenden kommuniziert wird ("Keiler").
Herr Resenig würde sich freuen, wenn sich das AMS bezüglich obiger Punkte mit ihm in Verbindung setzen würde, um die Durchführbarkeit zu besprechen und insgesamt den persönlichen Kontakt mit dem AMS zu intensivieren.

Falls Sie zu der Besprechung mit Herrn Resenig noch detaillierter Informationen benötigen bzw. etwas unklar formuliert sein sollte, kontaktieren Sie mich einfach.

Mit freundlichen Grüßen
Maria Ladinig
Beraterin
Human Resources Development

ÖSB Consulting GmbH
Marianum, Rudolfsbahngürtel 2/2, A- 9020 Klagenfurt
FN 100755w/HG Wien
Tel: +43 463 90 80 86 - Mobil: +43 699 1656 - 2335 - Fax: +43 463 90 80 86 - 21
E-Mail: maria.ladinig@oesb.at
Internet: www.oesb.at