

Forschungsauftrag eAMS-Konto Highlights

Forschungsdesign

1. Insgesamt wurden österreichweit **1.200 KundInnen** im Rahmen von **telefonischen Interviews** befragt, die entweder bereits ein aktives eAMS-Konto haben bzw. über das eAMS-Konto zumindest informiert wurden.
2. Zusätzlich wurden **Fokusgruppen** (persönliche Befragungen) **mit KundInnen und MitarbeiterInnen** des AMS zum Thema eAMS-Konto durchgeführt.

Bekanntheit und Nutzung des eAMS-Konto

3. **80 % der Kundinnen und Kunden kennen das eAMS-Konto**, nur 20 % kennen das eAMS-Konto nicht. Von den KundInnen, die das eAMS-Konto nicht kennen, gaben jedoch **29% an, ein eAMS-Konto zu wollen**. Tendenziell vermehrt Personen mit Migrationshintergrund.
4. **48% der Befragten nutzen das eAMS-Konto aktiv**.
5. **18% der Befragten** mit einem aktiven eAMS-Konto, haben dieses schon **länger nicht genutzt**.

Befragungsergebnisse der aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen (KundInnen, die das eAMS-Konto regelmäßig nutzen)

6. **Fast alle aktiven NutzerInnen (95%)** würden das eAMS-Konto **weiterempfehlen**.
7. **Fast alle aktiven NutzerInnen (95%)** sagten, dass letztlich **das Gespräch ausschlaggebend** dafür war, dass das eAMS-Konto aktiviert wurde.
8. **Vorteile des eAMS-Kontos** für die aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen: Zeitersparnis (69%) und zeitunabhängige Nutzung (66%) sind die größten genannten Vorteile, aber die Mehrheit sieht noch andere Vorteile wie z.B. Dokumentation (57%), einfache Handhabung (56%), Einsichtnahme in Bescheide (54%), Dokumentation der Eigeninitiative (53%), Terminverwaltung (53%).

9. **Nachteile des eAMS-Kontos** für die aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen: **36% sehen gar keine Nachteile**; Verlust des persönlichen Kontakts (23%), ohne Computerkenntnisse kommt man damit nicht klar (21%), funktioniert nicht immer (15%), weiß nicht, ob meine persönliche BeraterIn die Information überhaupt bekommt (12%), zu wenig benutzerfreundlich (11%) werden als Nachteile genannt.
10. **Probleme mit dem eAMS-Konto hatten 26%**. Ebenso hatten **26% Fragen zum eAMS-Konto**.
11. **89%** der aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen **beurteilen die Sicherheit beim eAMS-Konto als sehr sicher (45%) und eher sicher (44%)**

Befragungsergebnisse der nicht-aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen

(KundInnen, die das eAMS-Konto schon länger nicht genutzt haben bzw. KundInnen die noch kein eAMS-Konto haben)

12. Für 40% der **nicht aktiven eAMS-Konto NutzerInnen** stehen **Jobangebote** im Zentrum der Erwartungen.
13. Die Hauptgründe, warum KundInnen kein eAMS-Konto haben sind: **brauche ich nicht, habe keinen Computer/keinen Internetzugang, Zugangsdaten verloren, keine/fehlende Information**
14. **Gute Ausstattung auch der nicht aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen**: 82% haben eine PC/Laptop, 53% haben einen Drucker, 43% haben einen Scanner, 84% haben einen Internetzugang.
15. **Fast zwei Drittel der nicht aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen** und ca. **80% der aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen** sind **täglich im Netz**.
16. Ca. 80% der nicht aktiven eAMS-Konto-NutzerInnen sagen, dass ihre **Computerkenntnisse sehr gut bis zufriedenstellend sind**.