

Forschungsschwerpunkt  
Exzellenz in der Arbeitsvermittlung

---

## **Die Startphase der AMS-Beratung aus Sicht der KundInnen**

**Eine quantitative Untersuchung bei AMS-KundInnen im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz**

Management Summary

Friederike Weber  
Isa Hager  
Trude Hausegger  
Christine Reidl

Prospect Unternehmensberatung GmbH  
1070 Wien, Siebensterngasse 21/4  
Tel: +43/1/523 72 39-0  
E-Mail: [office@pro-spect.at](mailto:office@pro-spect.at)  
[www.pro-spect.at](http://www.pro-spect.at)

Wien, November 2010

# MANAGEMENT SUMMARY

Die vorliegende Studie beschäftigt sich mit der ersten Phase einer Beratung, der sogenannten Startphase<sup>1</sup>, von KundInnen des Arbeitsmarktservice (AMS). Sie wurde im Auftrag der Abteilung VI/10 des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) und in enger Kooperation mit dem AMS, insbesondere der Abteilung Service für Arbeitskräfte der Bundesgeschäftsstelle, erstellt.

## Qualitative Vorstudie im Auftrag des BMASK

Dieser Untersuchung vorangestellt war eine vom BMASK beauftragte explorative Studie<sup>2</sup>. In dieser, ebenso wie in einer zeitgleich in Deutschland realisierten Untersuchung, zeigte sich, dass der Kommunikationsprozess zwischen KundInnen und BeraterInnen in der ersten Phase der Arbeitslosigkeit häufig nicht immer die für eine optimale Unterstützung und Vermittlung benötigten Informationen liefert. Spezielle Anliegen, Wünsche, Anpassungen auf individuelle Situationen sowie intensiverer Informations- und Beratungsbedarf bleiben oft unentdeckt.

## Verbesserungspotenziale quantifizieren

In dieser Vorstudie konnten zwar die „Hebel“ für eine qualitative Startphase herauskristallisiert werden, es blieb aber aufgrund der geringen Stichprobengröße unklar, von welchen quantitativen Bedeutungen auszugehen ist. Dementsprechend standen folgende Fragen im Zentrum der vorliegenden breit angelegten Forschungsarbeit:

- Erwartungshaltung und Unterstützungs- sowie Orientierungsbedarf verschiedener KundInnensegmente
- Selbsthilfepotenzial unterschiedlicher KundInnengruppen und daraus resultierende Arbeitssuchstrategien und -erfahrungen
- Wahrnehmung und Bewertung der Interaktionsprozesse (Verhalten der AMS-BeraterInnen – Verhalten der KundInnen) und der so genannten Standortbestimmung
- Kriterien für die Einschätzung der Passgenauigkeit von Vermittlungsvorschlägen
- Bedeutung und Charakter von Vereinbarungen in der Beratung durch das AMS
- Faktoren der Zufriedenheit/Unzufriedenheit vor dem Hintergrund spezifischer Ausgangssituationen

## Spezifische Zusammensetzung der Stichprobe

Befragt wurden KundInnen des AMS aus ganz Österreich, die sich erst kurz vor der Stichprobenziehung (maximal 3 Wochen) entweder arbeitslos oder lehrstellensuchend gemeldet hatten oder sich in einer AMS-Schulung befanden. Die Befragten mussten weiters mindestens 18 Jahre alt sein, durften über keine Einstellungsanzeige verfügen und waren in den der Befragung vorangegangenen 6 Monaten nicht im AMS vorgemerkt gewesen. Die Registerdatenaufbereitung und Stichprobenziehung aus der Grundgesamtheit erfolgte durch das BMASK, Abteilung VI/S/6, auf Datengrundlage des AMS Data Warehouse. Als zusätzliche Datenbasis wurde eine Sonderauswertung der quartalsmäßig im Auftrag des AMS durchgeführten KundInnenbefragung CMS verwendet. Diese führte die Firma marketmind im Auftrag des AMS, Abteilung Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, durch.

<sup>1</sup> Als Startphase wird die Phase 1 (Erstkontakt) und die Phase 2 (Auftragsklärung, Vereinbarung, Matching) laut AMS-Bundesrichtlinie „Kernprozesse Arbeitskräfte unterstützen“ verstanden. Es handelt sich um rund den ersten Monat der Arbeitslosigkeit.

<sup>2</sup> Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Trude Hausegger, Dagmar Hlebic: Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Eine Studie im Auftrag des BMASK, Endbericht, Juni 2009

Die telefonische Befragung im Rahmen der vorliegenden Studie erfolgte in den Sprachen Deutsch oder bei Bedarf in Türkisch oder Serbisch/Kroatisch/Bosnisch. Sie wurde in zwei Befragungswellen (Stichtage der Sampleziehung Ende Februar 2010 und Ende April 2010) realisiert. Insgesamt konnten 1015 auswertbare Interviews gewonnen werden, wobei 17% der Interviews in einer der genannten Fremdsprachen geführt wurden.

### **Stichprobe bildet Grundgesamtheit sehr gut ab**

Die Stichprobe bildet die Grundgesamtheit sehr gut ab. In den Dimensionen Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Ausbildung und Wohnort beträgt die maximale Abweichung nur 4,3 Prozentpunkte. Hinsichtlich des Bildungsprofils sind StichprobenteilnehmerInnen geringfügig besser ausgebildet.

Bei rund einem Drittel der Befragten gibt es zumindest einen Hinweis auf einen Migrationshintergrund. Rund 40% verfügen maximal über einen Pflichtschulabschluss, wobei dieser Anteil bei Befragten mit Migrationshintergrund weitaus höher liegt. Rund ein Fünftel der Befragten ist bis 24 Jahre alt, rund ein Viertel ist 45 Jahre und älter. Befragte mit Migrationshintergrund sind tendenziell jünger. 44% der Befragten leben in einer Großstadt, der Rest lebt im nicht-großstädtischen Raum.

### **Rund 30% waren „ErstkundInnen“**

Rund 30% der Befragten weisen vor der jetzigen Vormerkung zur Arbeitslosigkeit oder Lehrstellensuche keine Vormerkung beim AMS auf. Die Anzahl der Vormerkungen in den letzten 5 Jahren beträgt bei mehr als der Hälfte jener Befragter mit vorangegangener Arbeitslosigkeitsepisode oder gemeldeter Lehrstellensuche vier und mehr Vormerkungen.

### **Etwas mehr als ein Viertel ist zum Befragungszeitpunkt beschäftigt oder hat fixe Zusage**

Nach Angabe der Befragten sind rund 13% zum Befragungszeitpunkt bereits wieder beschäftigt oder haben eine Lehrstelle, weitere 14% haben eine fixe Stellenzusage. 59% sind noch arbeitslos oder lehrstellensuchend und 6% geben an, eine Schulungsmaßnahme des AMS zu besuchen. Auf 7% trifft Sonstiges zu, wie z.B. Studium, Hausfrau.

## **1. Zugang zum AMS**

81% der Befragten gingen laut ihrer Angabe ohne Vorankündigung bzw. Vorinformation in die zuständige regionale Geschäftsstelle des AMS, um sich arbeitslos/lehrstellensuchend zu melden. Rund 10% der Befragten riefen davor im AMS an. Ein verschwindend kleiner Anteil informierte sich im Vorfeld über Internet, Freunde oder Bekannte.

Befragte, die früher bereits zumindest einmal beim AMS vorgemerkt waren, wählten häufiger den direkten Weg in die regionale Geschäftsstelle (86%) als „ErstkundInnen“ (69%), von denen immerhin 15% vorher beim AMS anriefen und 14% sich vorab im Internet informierten.

## 2. Erwartungen an das AMS

### 87% halten persönliches Beratungsgespräch für sehr wichtig

87% der Befragten geben an, dass ihnen gerade am Anfang der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche ein persönliches Beratungsgespräch sehr wichtig ist.

13% meinen, dass ein solches Gespräch in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche nicht notwendig sei und sie lieber per E-Mail, Internet und Telefon Kontakt mit dem AMS hätten.

Die Hälfte der Befragten findet es (sehr) gut, wenn sie im Zuge einer Arbeitslosenmeldung/Lehrstellensuche mehr über das Internet erledigen können, wie zum Beispiel den Antrag auf Arbeitslosengeld in einem Internetformular ausfüllen.

### Jüngere weitaus offener als Ältere für Arbeitslosenmeldung über das Internet

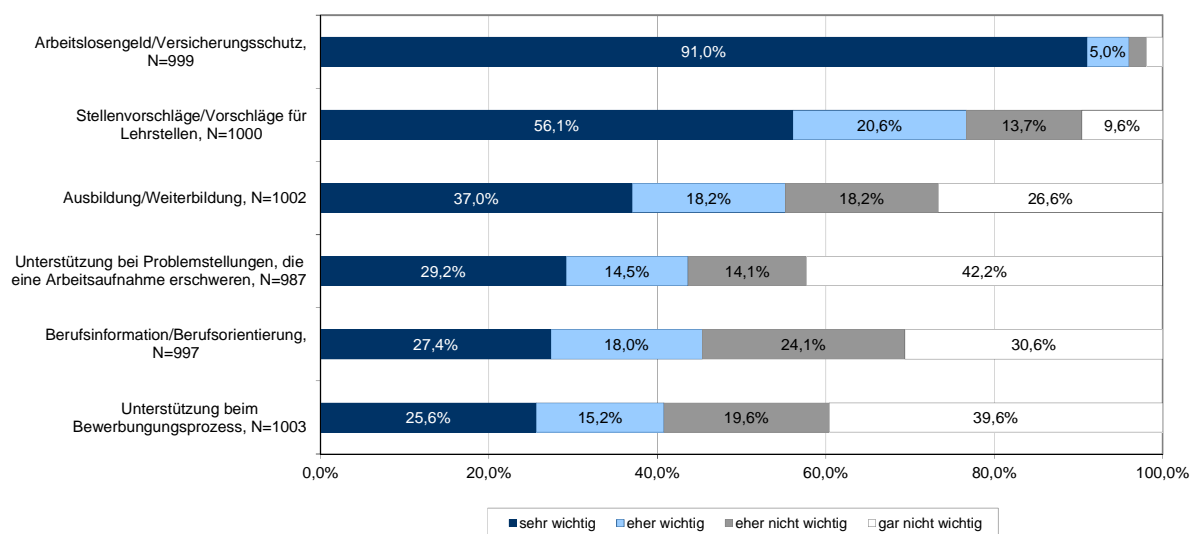
Insbesondere bei älteren Befragten ist dies weniger erwünscht. Die meisten Jüngeren stehen diesem Angebot aber durchaus offen gegenüber. Als Gründe dafür, die Arbeitslosenmeldung nicht übers Internet erledigen zu wollen, nennen die Befragten vor allem, dass sie mit dem Internet nicht umgehen können und/oder keinen Internetzugang haben.

### Die Mehrheit wünscht sich mehr als die „Kernleistungen“ des AMS

Differenziert man die Angebote des AMS nach sogenannten Kernleistungen (Arbeitslosengeld/Versicherungsschutz und Stellenvorschläge) und weiteren Leistungen (wie z.B. Aus- und Weiterbildungsangebote, Angebote zur beruflichen Orientierung, Bewerbungsunterstützung) so zeigt sich, dass nur 22% der Befragten ausschließlich an den Kernleistungen des AMS interessiert sind.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten zeigt Interesse an anderen AMS-Angeboten wie Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Unterstützung bei Arbeitsaufnahme erschwerenden Problemen, Berufsinformation/Berufsorientierung sowie Unterstützung beim Bewerbungsprozess. Innerhalb der unterschiedlichen Zusatzangebote des AMS erweisen sich die Aus- und Weiterbildungsangebote als die zentralsten. Diese sind für 55% der Befragten ein (eher) wichtiges, mit Erwartungen verbundenes Angebot.

### Bedeutung unterschiedlicher Angebote und Leistungen des AMS



Quelle: Befragung Startphase 2010

Grundsätzlich kann beobachtet werden, dass Befragten mit niedrigem Formalqualifikationsniveau und/oder Migrationshintergrund die einzelnen Angebote wichtiger sind. Jüngeren KundInnen ist Aus- und Weiterbildung wichtiger als Älteren. Befragten mit Betreuungspflichten und solchen, die häufig arbeitslos vorgemerkt waren, ist eine Unterstützung bei der Problemlösung besonders wichtig.

#### **Weiterbildungsinteressen sind klar erkennbar**

Das Interesse an einer Weiterbildungsteilnahme oder - wenn eine diesbezügliche Entscheidung ansteht oder bereits getroffen wurde - an einer Umschulung ist bei einem beträchtlichen Teil der Befragten klar erkennbar.

Aus den Antworten der offen gestellten Fragen wird ersichtlich, dass für KundInnen die Auswahl der konkret zu absolvierenden Weiterbildungsangebote nicht immer einsichtig ist. Es gibt immer wieder Frustrationen darüber, im falschen Kurs zu sitzen oder ähnliche Angebote mehrmals absolvieren zu müssen. Angebote wie z.B. Deutschkurse, die vor allem von weiblichen Migrantinnen häufig genannt werden, sowie fachliche Weiterbildungen und solche, die mit einer Beschäftigungszusage verknüpft sind, kommen demgegenüber sehr gut an.

#### **Unterstützung bei beruflicher Veränderung und Bewerbung**

Vereinzelt wünschen sich KundInnen Unterstützung bei der beruflichen Veränderung wie in Form von Informationen über neue Berufsfelder. Häufig wird auch der Wunsch geäußert, die Bewerbungsunterlagen gemeinsam mit dem/der AMS-BeraterIn zu analysieren oder Hilfe für ein bevorstehendes Vorstellungsgespräch zu erhalten.

#### **Erwartungshaltung beeinflusst die Zufriedenheit nur wenig**

Interessant ist, dass Befragte, die angeben, dass ihnen zu Beratungsbeginn auch Angebote wie etwa Ausbildung/Weiterbildung und/oder Berufsinformation/-orientierung ein Anliegen waren, sich in der Zufriedenheit von jenen, deren Erwartungen und Anliegen sich auf die „Kernleistungen“ beschränkten, kaum unterscheidet. Dies gilt sowohl für die Zufriedenheit mit dem AMS insgesamt wie auch für die Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch.

Dieses Ergebnis hängt vermutlich mit dem Befragungszeitpunkt zusammen. Da die befragten KundInnen erst kurze Zeit arbeitslos vorgemerkt waren, warteten viele wahrscheinlich noch ab, ob ihren Anliegen zu einem späteren Zeitpunkt entsprochen wird. Erst wenn dem nicht so ist, hat das vermutlich Auswirkungen auf die Zufriedenheit.

### **3. Erfahrungen der KundInnen in der Startphase**

Der Kontakt mit den AMS-BeraterInnen wird von vielen sehr positiv beschrieben; immer wieder wird darauf hingewiesen, dass sich dieser sehr verbessert habe. So geben etwa 93% der Befragten an, dass die BeraterInnen höflich und freundlich waren. Betont wird auch, dass die BeraterInnen den KundInnen zugehört und deren Fragen ausreichend beantwortet haben.

Dies obwohl gleichzeitig 55% meinen, der Kontakt habe sich im Wesentlichen auf das Klären von administrativen Dingen beschränkt. Und dies auch, obwohl jeweils 25% folgenden Aussagen zustimmen: „Ich habe mich wie eine Nummer gefühlt“ oder „Ich bin mir wie ein Bittsteller/eine Bittstellerin vorgekommen“.

### **Gewisse Ambivalenz wird deutlich**

Stellt man bestimmte Aussagen einander gegenüber, wird eine gewisse Ambivalenz deutlich. Die KundInnen konnten ihrer Aussage nach ihre Wünsche und Anliegen offen ansprechen, haben aber andererseits in vielen Fällen abgewartet, was sie gefragt wurden und teilweise das Gefühl, nicht über alles wie z.B. ihre Probleme offen reden zu können. Das Beratungsgespräch hat sich oft auf Administratives beschränkt, aber andererseits geben die Befragten an, sie konnten ihre Wünsche und Anliegen zufriedenstellend vorbringen.

Diese Ambivalenz hat vermutlich etwas mit der besonderen Situation eines Beratungsgesprächs im AMS zu tun. Generell stehen insbesondere in der Startphase administrative Abklärungen im Vordergrund, was die meisten KundInnen vermutlich auch so erwarten. Es wäre aber prinzipiell auch möglich gewesen, gewisse Wünsche und Anliegen vorzubringen, was die KundInnen ihrer Angabe nach innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen auch getan haben, dann aber doch nicht ganz offen waren und tendenziell in eine abwartende Haltung gingen.

### **Personen mit Migrationshintergrund nehmen die Beratungssituation negativer wahr**

Männer und Frauen bewerten den Interaktionsprozess im Beratungsgespräch kaum unterschiedlich, deutliche Unterschiede zeigen sich aber nach Migrationshintergrund. Dies in nahezu allen Aspekten des Beratungsgesprächs. Insbesondere die Verständlichkeit der erhaltenen Informationen sowie die Freundlichkeit und Höflichkeit der BeraterInnen werden von Befragten ohne Migrationshintergrund deutlich positiver wahrgenommen. Bei Personen mit Sprachproblemen ist ein Unterschied besonders deutlich. Der Aussage „Die Beraterin/der Berater war immer höflich und freundlich“ stimmen nur 56% der Personen mit Sprachproblemen (gegenüber 82% derjenigen ohne) zu. Die Anteile jener, die diese Aussage (eher) nicht für zutreffend halten, sind allerdings wieder ungefähr gleich groß.

### **Jüngere und häufig Arbeitslose sind mit vielen Aspekten des Beratungsgesprächs unzufriedener**

Jüngere Befragte sind mit vielen Aspekten der Interaktion im Beratungsgespräch unzufriedener. So hatte mehr als die Hälfte (56%) der über 45-Jährigen voll und ganz das Gefühl, offen reden zu können, bei den unter 25-Jährigen beträgt dieser Anteil nur ein Drittel. Wer bereits öfter arbeitslos war, fühlt sich häufiger „von oben herab behandelt“ oder als „BittstellerIn“: Fast 70% jener Befragten, die noch keine Vormerkung hatten, lehnen die Aussage, sich als BittstellerIn zu fühlen, voll und ganz ab. Dieser Anteil sinkt auf bis zu 53% bei jenen, die in den letzten 5 Jahren bereits siebenmal und öfter arbeitslos vorgemerkt waren.

### **Ausreichend Beratungstermine und kein BeraterInnenwechsel in der Startphase wirken sich positiv aus**

Befragte, die der Ansicht sind, ausreichend Beratungstermine gehabt zu haben, bewerten auch den Interaktionsprozess und das Gesprächsklima besser.

Befragte, die einen BeraterInnenwechsel in der Startphase hinter sich haben, bewerten den Interaktionsprozess und das Gesprächsklima im persönlichen Beratungsgespräch schlechter. Insbesondere sind sie der Ansicht, dass weniger auf ihre Wünsche und Anliegen eingegangen und nicht alles Wichtige besprochen wurde.

### **Interaktionsprozess und Gesprächsklima prägen Gesamtzufriedenheit**

Die Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung insgesamt wird sehr stark von der Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch beeinflusst und hier stehen insbesondere folgende Aspekte des Interaktionsprozesses und des Gesprächsklimas im Vordergrund:

- Ernst genommen werden
- Es wurde auf die eigene Situation eingegangen
- Es herrschte Interesse an Wünschen und Anliegen
- Wünsche und Anliegen konnten vorgebracht werden
- Das Gespräch war nützlich

Neben einem positiv bewerteten Interaktionsprozess ist eine differenzierte Standortbestimmung ein wesentliches Fundament für eine zielorientierte Begleitung der Arbeitssuche und passende Vermittlungsvorschläge.

### **80% konstatieren relativ detaillierte berufliche Abklärung**

Rund 80% berichten von einer relativ detaillierten Abklärung der Ausbildungen, Qualifikationen und Erfahrungen im persönlichen Beratungsgespräch. Etwas weniger, aber immer noch viele, sind der Ansicht, dass am Ende dieser Abklärung klar war, welche Stellen gesucht werden und welche Voraussetzungen dafür vorliegen.

Relativ oft wurde, laut den Aussagen der Befragten, aber auch ohne vertiefte Auseinandersetzung einfach der zuvor ausgeübte Beruf in die EDV eingetragen und 43% hatten überhaupt den Eindruck, einfach schnell irgendwo hin vermittelt werden zu sollen. Dies steht in einem gewissen Widerspruch zu der von vielen konstatierten detaillierten beruflichen Abklärung.

Dieser Widerspruch lässt sich zwar nicht eindeutig auflösen, hängt aber vermutlich auch damit zusammen, dass gerade in der Startphase viele Eintragungen in die EDV notwendig sind. Dies kann den Eindruck vermitteln, dass schnell etwas eingetragen und im Computer gesucht wird, aber dennoch stellen die AMS-BeraterInnen viele Fragen nach dem beruflichen Werdegang.

### **Am häufigsten fehlen Informationen zu Zusatzqualifikationen**

Knapp ein Viertel meint, die Informationen über Ausbildungen, Berufserfahrung, Kompetenzen und Interessen seien (eher) nicht ausreichend, damit das AMS gut bei der Arbeitssuche/Lehrstellensuche unterstützen kann. Aus Sicht der Befragten fehlen vor allem Informationen über Zusatzqualifikationen sowie über persönliche Stärken und Fähigkeiten.

Die Frage, ob im Beratungsgespräch/in den Beratungsgesprächen auch über Hindernisse, wie persönliche Probleme oder Einschränkungen, die die (Lehr-)Stellensuche erschweren, gesprochen wurde, beantwortete über ein Drittel mit ja. Die Hälfte meinte, solche Hindernisse hätten nicht vorgelegen. Frauen und Personen mit Migrationshintergrund hätten es in höherem Ausmaß für gut befunden, wenn persönliche Hindernisse thematisiert worden wären.

### **Persönliche Rahmenbedingungen sind oftmals Hintergründe für Konflikte**

Antworten auf offene Fragen zeigen, dass die Rücksichtnahme auf die persönliche Situation, die zu Einschränkungen bei den in Frage kommenden Arbeitsstellen führt, ein wesentlicher Faktor der Bewertung ist. Dies sind vor allem Betreuungspflichten (Kinder, Angehörigenpflege) und daraus resultierend oft Teilzeitarbeitswunsch, Anfahrtsweg zum Arbeitsplatz, gesundheitliche Einschränkungen, Entgelthöhe zur Versorgung einer Familie, Überbrückungswünsche bis zu einer weiteren Beschäftigung (Saison) oder bis zum Pensionsantrag.

Wenn darauf bei der Vermittlung nicht Rücksicht genommen wird oder werden kann, entstehen Konflikte, die oftmals als persönliche Konflikte mit den AMS-BeraterInnen wahrgenommen werden.

## **Zumeist klare Vereinbarungen**

Ein weiterer wesentlicher Hebel in einer zielorientierten Startphase sind klare Vereinbarungen zwischen AMS und KundIn über das weitere Vorgehen (Aufgaben des/der KundIn bei der Stellensuche, Unterstützung des AMS im Arbeitssuchprozess). Die Zustimmung zu den diesbezüglichen Aussagen im Fragebogen zeigen, dass für rund 80% der Befragten die Vereinbarungen klar waren.

## **Personen mit Migrationshintergrund bewerten Abklärungsprozess und Vereinbarung schlechter**

Personen mit Migrationshintergrund geben häufiger eine weniger genaue Abklärung rund um ihre Arbeitssuche an. Besonders deutlich ist dieser Unterschied bei der Detailabklärung der Ausbildung(en)/Qualifikationen/Erfahrungen, des passenden Arbeitsumfelds und der Interessen und Vorstellungen. Auch war ihnen nach dem persönlichen Beratungsgespräch häufig weniger klar, was die eigenen Aufgaben und was Teil der Unterstützung durch das AMS bei der Arbeitssuche sind und es wird höhere Unsicherheit im Bewerbungsprozess signalisiert.

## **Jüngere und gering formal Qualifizierte konstatieren weniger genaue Abklärung und Vereinbarung**

Jüngere Befragte berichten von einer weniger differenzierten Standortbestimmung und einem unklarerem Kontrakt. Insbesondere zeigt sich dies bei der Aussage „Es wurde darüber gesprochen, welches Arbeitsumfeld für mich passend wäre“. Sie halten die Unterstützung des AMS bei der (Lehrstellen-)Arbeitssuche für weniger ausreichend. Rund die Hälfte der über 45-Jährigen hält die Unterstützung für absolut ausreichend, bei den unter 25-Jährigen sinkt dieser Anteil auf ein Drittel.

## **Je differenzierter die Standortbestimmung desto klarer der Kontrakt**

Betrachtet man die Zusammenhänge zwischen den Aussagen zur Standortbestimmung und jenen zur Klarheit und Eindeutigkeit der Vereinbarungen so wird die hohe Bedeutung einer präzisen Analyse der Ausgangssituation und Zielsetzungen noch einmal deutlicher. Jene Personen, die angeben, eine differenzierte Standortbestimmung erfahren zu haben, konstatieren signifikant häufiger eine klare Vereinbarung bezüglich der weiteren Schritte und Vorgangsweisen mit dem AMS.

## **Differenzierte Standortbestimmung und klarer Kontrakt wirken positiv auf Zufriedenheit**

Die Gesamtzufriedenheit mit der Betreuung im AMS insgesamt hängt gleichermaßen mit einer differenzierten Standortbestimmung und einem klaren Kontrakt zusammen, was nicht überraschend ist. Ganz besonders geht die Gesamtzufriedenheit mit den Aspekten Unterstützung und Anpassung an die eigene Situation einher: Wer insgesamt zufriedener ist, die/der ist auch häufiger der Ansicht, vom AMS ausreichend Unterstützung bei der Arbeitssuche zu erhalten und hat vermehrt das Gefühl, dass das AMS darum bemüht ist, eine passende Stelle zu vermitteln, also eine, die den Kompetenzen entspricht und wo ein für die Person passendes Arbeitsumfeld gegeben ist.

## **4. Zufriedenheit der KundInnen**

Insgesamt 83% der befragten AMS-KundInnen sind mit der bis zum Befragungszeitpunkt erfahrenen Betreuung durch das AMS sehr oder eher zufrieden.

### **Hohe Zufriedenheit mit der AMS-Betreuung**

Hauptbegründungen für hohe Zufriedenheit sind ein freundlicher, bemühter und persönlicher Umgang der AMS-BeraterInnen (29% der Spontannennungen) sowie empathisches Eingehen und Rücksichtnahme auf die spezifische Lebenssituation und Bedürfnisse wie Betreuungspflichten oder Gesundheitsprobleme (spontan 13%). Auch gute, verständliche Informationen werden genannt.



Negative Rückmeldungen bezogen sich auf herablassende, kurz angebundene, unfreundliche BeraterInnen (spontan 5%), dem Verweigern gewünschter Weiterbildungsmaßnahmen (spontan 5%) sowie zu wenigen Jobangeboten (4% Spontanennungen).

Differenziert man die Zufriedenheitswerte nach sozialen Merkmalen wie beispielsweise Alter, Geschlecht, höchste abgeschlossene Ausbildung und Migrationshintergrund, so zeigt sich, dass „Ältere“ sowie Personen ohne Migrationshintergrund deutlich zufriedener sind als „Jüngere“ und Befragte mit Migrationshintergrund. Über 45-Jährige erweisen sich in dieser Untersuchung mit einem Anteil von 53% „Sehr Zufriedenen“ als die zufriedenste Subgruppe.

### Personen mit Migrationshintergrund durchgängig weniger zufrieden

In der nachfolgende Tabelle ist ersichtlich, dass Personen mit Migrationshintergrund<sup>3</sup> unzufriedener sind – dieser Trend zeigt sich generell und sehr durchgängig und wird hier exemplarisch am Beispiel der Zufriedenheit mit dem persönlichen Beratungsgespräch dargestellt. Die Gründe lassen sich nicht restlos klären. Es gibt Indizien dafür, dass mehr als eine reine Sprachproblematik vorliegt: So deutet sich an einigen Stellen in der Befragung ein höherer Unterstützungsbedarf dieser KundInnengruppe an. Auch die Leistungen des AMS, die über Existenzsicherung und Stellenvorschläge hinausgehen, werden von dieser KundInnengruppe als bedeutsamer eingeschätzt, wie beispielsweise Unterstützung im Bewerbungsprozess.

### Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch, nach Geschlecht und Migrationshintergrund

	Männer ohne Migrations- hintergrund	Frauen ohne Migrations- hintergrund	Männer mit Migrations- hintergrund	Frauen mit Migrations- hintergrund	Gesamt
Sehr zufrieden	70,0%	64,9%	51,3%	47,4%	61%
Eher zufrieden	21,2%	24,2%	32,5%	41,5%	28%
Eher nicht und gar nicht zufrieden	8,8%	11,0%	16,3%	11,1%	11%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100% (N=953)

Quelle: Befragung Startphase 2010

Neben Alter und Migrationshintergrund erweist sich der Wohnort als relevantes Differenzierungsmerkmal in Fragen der KundInnenzufriedenheit. So zeigt sich, dass KundInnen im nicht-großstädtischen Raum mit der AMS-Beratung zufriedener sind als solche aus großstädtischen Gebieten (50% „Sehr Zufriedene“ im nicht-großstädtischen Raum versus 35% in der Großstadt).

## 5. Schlussfolgerungen

Für die KundInnen steht das persönliche Beratungsgespräch im Zentrum der Wahrnehmung. Es prägt die Zufriedenheit und ist für 87% der Befragten sehr wichtig. Dieses persönliche Gespräch wird aktuell durch eine Vielzahl an notwendigen administrativen Abklärungen stark geprägt. Diese beiden Eckpunkte – die hohe Bedeutung der persönlichen face to face Beratung auf der einen und die ebenso hohe Bedeutung der Administration auf der anderen Seite – sollten in der Gestaltung und im Ausbau der Integrierten Multichannel Services (IMS) des AMS aufgegriffen werden.

<sup>3</sup> Migrationshintergrund ist hier weit definiert, d.h. der/die Befragte ist entweder ausländische/r Staatsangehörige oder wurde eingebürgert oder ist 2. Generation aus einer der beiden Gruppen und/oder wurde nicht in Österreich geboren und/oder haben Deutsch nicht als Muttersprache.

### **Administratives soweit als möglich auf userInnenfreundliche Selbstbedienung verlegen**

Auch wenn aktuell lediglich 13% der Befragten angeben, in den ersten Wochen der Arbeitslosigkeit/Lehrstellensuche mit dem AMS nur per E-Mail, Internet und Telefon in Kontakt treten zu wollen und die CMS-Sonderauswertung zeigt, dass die Internetangebote aktuell von mehr als der Hälfte selten oder kaum genutzt werden, sollten diese Kanäle gezielt zur userInnenfreundlichen Erledigung der notwendigen administrativen Erfordernisse eingesetzt werden.

Durch die Automatisierung können, was vor dem Hintergrund der hohen Bedeutung persönlicher Beratung bedeutsam erscheint, frei werdende Ressourcen gezielt zur intensiveren Beratung und Begleitung von KundInnen genutzt werden. Dass hier Bedarf besteht, zeigen nicht zuletzt auch die Ergebnisse dieser Studie: viele KundInnen brauchen gerade (aber vermutlich nicht nur) am Anfang einer Arbeitslosigkeitsepisode Orientierung und gezielte Unterstützung.

### **Entsprechende Begleitmaßnahmen wesentlich beim Ausbau von eAMS**

Relativ unproblematisch dürfte der Ausbau der Online Angebote für jüngere KundInnen sein und für diese durchaus eine Verbesserung des Service bedeuten. Entsprechende Begleitmaßnahmen sind besonders, aber nicht ausschließlich, für ältere KundInnen wichtig. Es fehlt oft an Erfahrung im Umgang mit dem Internet und an einem Internetzugang. Es wird eine generelle EDV-Qualifizierung und persönliche Einschulung, aber auch eine sehr userInnenfreundliche Bedienung der Tools notwendig sein.

### **Gezieltes Diversity Management**

Da die Gruppe der Personen mit Migrationshintergrund rund ein Drittel der Befragten ausmacht, sollte dem Untersuchungsergebnis geringerer Zufriedenheit besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Die Entwicklung von wirksamen und adäquaten Maßnahmen zur gezielten Unterstützung dieser KundInnengruppe ist allerdings mit besonderen Herausforderungen verbunden, weil keine Homogenität gegeben ist. Es gibt verschiedene Nähen und Distanzen zum Migrationserlebnis, unterschiedlichste Ausbildungs- und Beschäftigungserfahrungen sowie verschiedenste kulturelle und sprachliche Hintergründe, die zu divergierenden Erwartungen an und Rahmenbedingungen für eine Reintegration in den Arbeitsmarkt führen.

Ansatzpunkte sind etwa – wie in einigen Bundesländern bereits realisiert – AMS-interne Projekte im Bereich Diversity Management, um die Sensibilität zu schärfen. Ein Bewusstmachen sollte auch im Rahmen der Grundausbildung der AMS-MitarbeiterInnen erfolgen. Eine weitere Möglichkeit wäre die gezielte Rekrutierung von AMS-BeraterInnen mit Migrationserfahrung. Deren Sprachkenntnisse und kulturelles Hintergrundwissen könnten – gezielt im Kontext eines breiteren Diversity Prozesses genutzt – zu einer Verbesserung des Beratungsangebotes für diese Zielgruppe führen. Zielführend sind auch Erstinformationsveranstaltungen in ausgewählten Muttersprachen der KundInnen mit Migrationshintergrund, wie sie bereits in einigen regionalen Geschäftsstellen angeboten werden, sowie fremdsprachiges Informationsmaterial und mehrsprachige Informationen im Internet.

### **Wichtiges Thema: Aus- und Weiterbildung**

Beim Thema Aus-/Weiterbildung kommt es auch immer wieder zu Spannungsfeldern zwischen Wünschen und realisierbaren Möglichkeiten. Dies ließen bereits die Ergebnisse der vorangegangenen explorativen Studie vermuten und wurde durch die vorliegende Untersuchung bestätigt. Ein wesentlicher Punkt ist, dass der Wunsch nach Ausbildung/Weiterbildung oftmals nicht angesprochen wird, ein Zeichen für die generell reaktive Haltung, die KundInnen in einer AMS-Beratungssituation einnehmen.

### **Aktivierung trotz administrativer Notwendigkeiten**

Wie in einer bundesdeutschen Untersuchung<sup>4</sup> festgestellt wurde, wird diese passive Rolle durch spezifische Handlungsmuster wie beispielsweise die „bürokratische Interaktion“ verstärkt. Auch 55% der Befragten der gegenständlichen Untersuchung konstatieren, dass sich das Beratungsgespräch auf administrative Dinge beschränkt hat. In der Aus- und Weiterbildung der BeraterInnen sollte thematisiert werden, wie einerseits den administrativen Notwendigkeiten Genüge getan werden kann und andererseits KundInnen trotzdem zu einer aktiveren Kommunikationshaltung motiviert werden können.

### **Vermehrtes gemeinsames Analysieren offener Stellen**

Im Sinne einer qualitätsvollen Einstiegsphase sollten Vorgangsweisen, die sich als erfolgreich für das Generieren vermittlungsrelevanter Informationen auch bei eher reaktiveren KundInnen erwiesen haben, forciert werden. Ein Beispiel ist das gemeinsame Durchgehen von offenen Stellen, was laut den Ergebnissen dieser Studie bei der Hälfte der befragten KundInnen durchgeführt wurde.

### **Erfahrungen mit Arbeitssuche und Bewerbungen stärker thematisieren**

Die Ergebnisse zeigen auch, dass sich viele KundInnen nicht so sicher sind, ob sie Hilfe beim Bewerbungsprozess brauchen oder nicht. Einerseits wird hohes Selbsthilfepotenzial signalisiert, andererseits besteht bei der teilweise identen KundInnengruppe der Wunsch nach Unterstützung. Vor diesem Hintergrund deutet das Ergebnis, dass bei 52% der KundInnen im Beratungsgespräch eher nicht thematisiert wurde, wie viel Erfahrungen sie mit der Arbeitssuche und mit Bewerbungen haben, auf Veränderungsbedarf hin.

### **Bereits in der Startphase haben viele über Kernleistungen hinausgehende Anliegen**

Ein weiteres Ergebnis der dieser Untersuchung vorangestellten explorativen Studie konnte empirisch erhärtet werden: Es besteht ein beträchtlicher Bedarf an Leistungen des AMS, die über die „Kernleistungen“ Existenzsicherung und Vermittlungsvorschläge hinausgehen. Von 40% bis 55% der Befragten als sehr oder eher wichtig beurteilt werden die Themenbereiche Aus- und Weiterbildung, die Unterstützung bei individuellen Problemstellungen (Kinderbetreuung, gesundheitliche Beeinträchtigungen), Berufsinformation bzw. -neuorientierung sowie Unterstützung beim Bewerbungsprozess.

### **Kurzfristige, punktuelle Angebote als Unterstützung**

Um diesen Anliegen zu entsprechen ist nicht immer beispielsweise ein mehrwöchiger Bewerbungskurs notwendig. Gerade durch die offen gegebenen Spontanantworten wird klar, dass kurzfristige, punktuelle Hilfestellungen, zum Beispiel die Durchsicht von Bewerbungsunterlagen, durchaus ausreichend und sogar zielführender sein können. Selbstbedienungsangebote alleine sind wahrscheinlich nicht ausreichend.

---

<sup>4</sup> Hielscher, V., Ochs, P.: Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Reihe „Modernisierung des öffentlichen Sektors“ Sonderband 32, Berlin 2009