

ARBEITSMARKTPOLITISCHE STEUERUNGSM INSTRUMENTE

Das AMS steuert die Umsetzung und Wirkung der arbeitsmarktpolitischen Schwerpunkte über ergebnisorientierte Management- und Zielsteuerungssysteme. Diese umfassen sowohl die arbeitsmarktpolitischen Jahresziele und die Ziele zur KundInnenzufriedenheit sowie eine ganzheitlich ausgerichtete Balanced Scorecard (AMS-Scorecard).

ARBEITSMARKTPOLITISCHE JAHRESZIELE 2010

Unter Einbeziehung der Leitlinien der Europäischen Beschäftigungspolitik bzw. des darauf ausgerichteten Nationalen Reformprogramms sowie der Zielvorgaben des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz beschließt der Verwaltungsrat des AMS alljährlich die vom Vorstand vorzulegenden arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen.

Das AMS konnte im Jahr 2010 alle gesetzten Ziele erfüllen.

Durch ein möglichst großes Angebot an offenen Stellen will das AMS zu mehr Transparenz beitragen, um seine Position als führendes Dienstleistungsunternehmen auf dem Arbeitsmarkt zu festigen und auszubauen. Die Un-

ternehmen nutzten das AMS in den beiden vergangenen schwierigen Jahren verstärkt zur Personalrekrutierung. Die Stellenakquisition im qualifizierten Bereich blieb auch 2010 im Fokus.

Die Verhinderung von Übertritten in die Langzeitarbeitslosigkeit stellt den präventiven Aspekt der Bekämpfung von Langzeitarbeitslosigkeit dar. Die Verbesserung der Chancen von Langzeitarbeitslosen auf Integration in den ersten oder zweiten Arbeitsmarkt ist ein weiterer Beitrag dazu. Im Jahr 2010 wurden Schwerpunkte für Jugendliche, Ältere und Frauen gesetzt, die u. a. durch Qualifizierungen bei der Arbeitsaufnahme unterstützt wurden.

Übersicht über die arbeitsmarktpolitischen Ziele 2010

Zielsetzungen	Zielwert	Istwert	Ziel erreicht
Einschaltung auf dem Arbeitsmarkt erhöhen (Stellenbesetzungen; ohne Primärsektor)	min. 303.462	370.835	+
Stellenakquisition im qualifizierten Bereich (mind. Lehrabschluss)	min. 137.034	174.646	+
Arbeitslosigkeit von Jugendlichen kurz halten (AL nicht länger als 6 Monate)	max. 9,047	5,478	+
Arbeitslosigkeit kurz halten (AL nicht länger als 12 Monate), Quote	max. 3,5 %	1,2 %	+
Arbeitslosigkeit von Älteren kurz halten (Arbeitsaufnahmen innerhalb von 6 Monaten)	min. 108.778	115.514	+
Langzeitbeschäftigungslose in Arbeit bringen	min. 33.837	59.225	+
Erhöhung der Schulumseffektivität (Anteil Arbeitsaufnahmen nach Schulung innerhalb von 3 Monaten)	min. 47,5 %	51,9 %	+
Wiedereinstieg erleichtern (Arbeitsaufnahmen und Schulung von WiedereinsteigerInnen)	min. 38.401	52.089	+
Schulungen in ausgewählten Bereichen: Frauen in Handwerk und Technik und regionalspezifische Qualifizierungen in Nachfragebereichen	min. 10.808	13.340	+

BENCHMARKING

Benchmarking und Good-Practice-Austausch ermöglichen eine systematische Verbesserung bzw. Weiterentwicklung einer Organisation. Benchmarking liefert Hinweise auf Schwachstellen im Unternehmen, indem es auf der Basis besserer Ergebnisse anderer Organisationen eine Übernahme anderer Arbeitsweisen empfiehlt (Good-Practice-Transfer). Seit einigen Jahren gibt es eine Verpflichtung für die einzelnen Organisationseinheiten im AMS, nach guten Vorgehensweisen vergleichbarer Organisationseinheiten zu suchen. Dieses Vorgehen wird mit Projektdokumentationen und der Prämierung von guten Ideen unterstützt.

Die Aktivitäten der Bundesländer im Good-Practice-Transfer werden beobachtet und bewertet, besondere Erfolge dabei ausgezeichnet. Das AMS hat sich, das wird von externer Seite bestätigt, von einer in der Vergangenheit vor allem durch Richtlinien gesteuerten Organisation zu einer „lernenden Organisation“ entwickelt. Die Übernahme guter Vorgehensweisen anderer Organisationseinheiten als Triebkraft der Innovation ist Alltag geworden.

Internationales Benchmarking und Good-Practice-Transfer zwischen öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen

Eine Bewertung des Leistungsniveaus des AMS Österreich ist nur durch einen Vergleich mit den anderen öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen in Europa möglich. Um dem Management diese Steuerungsmöglichkeit zu geben, hat das AMS Österreich 2003 eine internationale Initiative für ein systematisches Benchmarking gestartet.

Begonnen hat es mit einer Gruppe von öffentlichen Arbeitsmarkt-Organisationen aus sechs Ländern. Unterstützt durch Förderungen des Projektes durch die europäische Kommission ist die Teilnehmerzahl kontinuierlich gewachsen. Derzeit beteiligen sich insgesamt 22 öffentliche Arbeitsmarktverwaltungen aus Belgien, Deutschland, England, Estland, Finnland, Frankreich, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Malta, den Niederlanden, Österreich, Schweden, der Schweiz, Slowenien, Ungarn, Tschechien und Zypern an diesem Projekt.

Die besondere Herausforderung in diesem Projekt ist es, trotz sehr unterschiedlicher nationaler Aufgaben, Zielsetzungen, Prioritäten und Messmethoden zu Ergebnis-Indikatoren zu kommen, die ein Benchmarking ermöglichen. Das konnte erreicht werden durch genaue Beschreibungen der nationalen Vorgehensweisen und der auf die Ergebnisse stark Einfluss nehmenden nationalen Kontextvariablen, die eine plausible Interpretation der Indikatorenwerte ermöglichen.

Aus dem abgestimmten Ergebnisvergleich zeigt sich, dass das AMS Österreich im internationalen Vergleich insgesamt ein sehr gutes Ergebnis erzielt. Es liegt damit unter den besten Arbeitsmarktverwaltungen Europas. Die Ergebnisse sind umso erfreulicher, als seit 2008 alle Ergebnisse des AMS einen positiven Trend aufweisen.

Das AMS hat sehr gute Ergebnisse bei

- KundInnen-Zufriedenheit bei Arbeitssuchenden und Unternehmen
- Arbeitslose rasch in Beschäftigung bringen
- Arbeitsaufnahmen nach Qualifizierung

Das AMS hat gute Ergebnisse bei

- Marktanteil bei offenen Stellen
- offene Stellen besetzen bzw. rasch besetzen

Ziel des Projektes ist jedoch nicht ein Ranking, sondern das Lernen voneinander. Der Datenvergleich ermöglicht eine gezielte Identifizierung von guten Vorgangsweisen anderer Arbeitsmarktverwaltungen. Auch hier schneidet das AMS mit Nachweisen der Übernahme von gut gestalteten Prozessen aus anderen Organisationen im Vergleich zu den anderen Arbeitsmarkt-Organisationen sehr gut ab. Alle Unterlagen und Kennzahlen zu diesem internationalen Projekt können unter www.pes-benchmarking.eu eingesehen werden.

BALANCED SCORECARD UND MANAGEMENT ASSESSMENT ALS STANDARDINSTRUMENTE DER UNTERNEHMENSSTEUERUNG

Mit der 2007 entwickelten Balanced Scorecard (BSC) werden die Hauptstrategien und die wichtigsten Performanceindikatoren des AMS überschaubar dargestellt. Neben den Kennzahlen zum Bereich der Vermittlungs- und Beratungstätigkeit (SFA und SFU) und der Arbeitsmarktförderung sind das Kennzahlen aus den Management- und Supportprozessen sowie vor allem jene der KundInnen-, aber auch jene der MitarbeiterInnenzufriedenheit. Die BSC verbindet somit das im AMS implementierte EFQM-Modell des Qualitätsmanagements mit modernen betrieblichen Steuerungsinstrumenten.

Diese Indikatoren werden laufend gemessen und fließen mit jeweils unterschiedlichem Gewicht in eine Gesamtbewertung, den so genannten BSC-Gesamtscore, ein. Mit der BSC lassen sich die Stärken und Schwächen sowie Verbesserungspotenziale jeder Regionalen Geschäftsstelle und Landesorganisation in quantifizierter Form darstellen. Darüber hinaus erlaubt die BSC ein Ranking der Geschäftsstellen sowohl nach der Gesamtpformance als auch nach einzelnen Indikatoren. Die BSC wird regelmäßig in Hinblick auf sinnvolle Innovationen bei den verwendeten Indikatoren sowie der Clusterung der Geschäftsstellen überprüft und weiterentwickelt.

Um ein gutes Ergebnis in der BSC zu erreichen, ist es wichtig, alle verschiedenen Anforderungen gleichermaßen im Auge zu behalten. Spitzenergebnisse in einem Bereich kompensieren schlechtere Ergebnisse in einem anderen Bereich nicht. Deshalb geht es gleichzeitig um Vermittlungsgeschwindigkeit, KundInnenzufriedenheit, Chancengleichheit, Wirtschaftlichkeit und die Geschäftsergebnisse. Dieses Bündel an Faktoren beschreibt die Qualität der Dienstleistungserbringung im AMS.

2010 hat sich die Gesamtpformance des AMS mit einem Erfüllungsgrad von 65 % um 5 % gegenüber 2009 erhöht (Maximalwert 100 %). Die Top Performer sind Salzburg, das Burgenland und Oberösterreich, wobei sich alle Bundesländer gegenüber 2009 verbessern konnten, besonders stark Wien und Niederösterreich. Auch die Bandbreite der Performance, also der Unterschied zwischen bester und schlechtester Geschäftsstelle, ist schmaler geworden.

Insgesamt verbessert haben sich die Zielerreichung sowie die Geschäftsergebnisse und Prozesse im Service für Arbeitsuchende und dem Service für Unternehmen, leicht verschlechtert hat sich die KundInnenzufriedenheit der Unternehmen.

Die BSC wird als ein zentrales Steuerungsinstrument für die Management Assessments herangezogen. In einem dreijährigen Rhythmus erfolgt dabei eine Analyse der Performance aller Landesorganisationen. Das Ergebnis sind quantitative wie qualitative Zielvereinbarungen über Schwerpunkte der Weiterentwicklung einer Landesorganisation zwischen dem Vorstand und der Landesgeschäftsführung. Pro Jahr werden jeweils drei Landesorganisationen parallel beleuchtet. Für das Jahr 2010 waren dies Niederösterreich, Salzburg und Vorarlberg.

Um das Know-how der Landesorganisationen verstärkt zu nutzen, aber auch den Good-Practice-Transfer zwischen den Landesorganisationen auszubauen, wird diese detaillierte Analyse nicht nur von MitarbeiterInnen der Zentralstelle, der Bundesgeschäftsstelle, allein durchgeführt, sondern gemeinsam mit ExpertInnen aus den jeweils nicht geprüften anderen Landesorganisationen.



GLEICHSTELLUNG AUF DEM ARBEITSMARKT – GENDER-MAINSTREAMING

Die Gleichstellung von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt zu fördern, ist eine gesetzlich verankerte Aufgabe.

Ziele der Gleichstellungsorientierung sind:

- die Erhöhung der Erwerbsbeteiligung von Frauen
- gleicher Zugang zu allen Berufen und Positionen
- Verringerung der Einkommensunterschiede

Fortführung des Gender-Mainstreaming-Prinzips

Gender-Mainstreaming als Strategie ist seit 2006 durchgängig in den Handlungsfeldern der Organisation erfolgreich implementiert. Ziel ist eine konsequente und systematische Umsetzung und Fortführung der Gleichstellungsorientierung in der Organisation.

Die Verantwortung für die Umsetzung von Gender-Mainstreaming liegt bei den Führungskräften des AMS. Ein wesentlicher Hebel ist aber auch die Genderkompetenz unserer MitarbeiterInnen, welche im AMS als Querschnittskompetenz definiert ist. Für die MitarbeiterInnen bedeutet das, in ihren Aufgabenfeldern Genderaspekte (unterschiedliche Auswirkungen auf Frauen und Männer) zu erkennen und in Richtung Gleichstellung zu bearbeiten.

Wichtige Umsetzungsschwerpunkte:

- Gender-Budgeting als Planungsgrundlage – geschlechtsspezifische Verwendung der Fördermittel im Ausmaß von mindestens 50 % für Frauen.
- Erhebung des „Syndex“: Analyse der Arbeitsmarktsituation von Frauen am Arbeitsmarkt.
- Erhebung des „Myndex“: Bewertung der Gleichstellungsorientierung beim Fördereinsatz.
- Erstellung des Gleichstellungsberichtes: Kennzahlen zur Arbeitsmarktsituation von Frauen.
- Das erstellte mehrjährige arbeitsmarktpolitische Frauenprogramm (2006–2010) als Beitrag zur Erreichung der Gleichstellungsziele ist in zwei Bereiche unterteilt: „Frauen in Handwerk und Technik (FIT)“ und „Wiedereinstieg unterstützen“.
- Pilotprojekt „Frauenberufszentren“: In drei Bundesländern werden Frauenberufszentren implementiert, welche Angebote für Frauen zur Höherqualifizierung bündeln.
- Projekt „Kompetenzentwicklung mit System“: Entwicklung eines Konzeptes, das fachliche Schulungen des AMS in den Kontext formaler Ausbildungsabschlüsse stellt.

