

Pressegespräch anlässlich "10 Jahre AMS"

Dr. Herbert Buchinger, Vorstandsvorsitzender des Arbeitsmarktservice

Wie hat sich das AMS in den letzten zehn Jahren entwickelt ?

Die Ausgliederung der Arbeitsmarktverwaltung war die erste Ausgliederung dieser Größenordnung mit dem klaren Ziel, weg vom Amt hin zum modernen Dienstleistungsunternehmen. Die Gründung des AMS und die Einbindung der Sozialpartner auf allen Ebenen war eine wesentliche Voraussetzung zur Neuorientierung und -gestaltung des Unternehmens. Durch zahlreiche Organisationsumstellungen ist das AMS heute eine der modernsten und effektivsten öffentlichen Arbeitsmarktagenturen Europas. Dieses hohe Qualitätsniveau wurde durch Reformen aufgebaut und ist durch Zahlen belegt. Neben der Implementierung des Zielsteuerungssystems (management by objectives) wurden Qualitätsmanagementprozesse auf EFQM-Standard eingeleitet und in der Organisation verankert. Mit der Reorganisation des Beratungs- und Vermittlungsservice und der flächendeckenden Umsetzung des Dreizonenmodells in den regionalen Geschäftsstellen konnte die optimale Kundenbetreuung durch die Segmentierung des Kundenbedarfs sichergestellt werden. Mit dem Aufbau von Callcentern und dem Ausbau der Internet-Services haben wir das Selbstbedienungskonzept deutlich ausgeweitet. Der Erfolg der Reformen wird an wichtigen Kennzahlen sichtbar: Die durchschnittliche Dauer der Arbeitslosigkeit wurde von 126 (1994) auf 101 Tage (2003) verkürzt. Die Zahl der besetzten offenen Stellen konnte von 178.000 (1994) auf 256.000 (2003) um fast 44 Prozent erhöht, die Zahl der innerhalb eines Monats besetzten offenen Stellen seit 1994 mehr als verdoppelt werden.

Worin bestehen die größten Herausforderungen des Dienstleistungsunternehmens am Arbeitsmarkt in den kommenden zehn Jahren ?

Die Dynamik am Arbeitsmarkt hat sich in den letzten Jahren deutlich erhöht und wird auch künftig auf vergleichsweise hohem Niveau bleiben. Flexibles und kundenorientiertes Handeln wird in Zukunft verstärkt der Schlüssel zum Erfolg sein. Das AMS muss sich verstärkt auf seine Kernkompetenz als Informationsdrehscheibe eines großen Netzwerks von Akteuren am Arbeitsmarkt konzentrieren und aktives Kooperationsmanagement im Sinne seiner Kundinnen und Kunden betreiben, um für die Anforderungen der flexiblen Arbeitswelt von morgen gerüstet zu sein.

Welche gesellschaftliche Rolle hat das AMS in Zukunft ?

Die einzige Konstante ist die Veränderung. Das AMS agiert als leistungsstarker Partner in einem hochdynamischen Umfeld. Das AMS verbindet Mensch und Arbeit und erfüllt dadurch seine gesellschaftliche Aufgabe. Es sorgt für Stabilität und soziale Sicherheit, weil es Arbeitsuchende nicht sich selbst überlässt und in der Zeit der Arbeitslosigkeit finanziell unterstützt. Die Erfahrung hat gezeigt, dass trotz einer Aufwertung der privaten Dienstleister am ehesten ein öffentliches Arbeitsmarktservice die Ungleichgewichte auf dem Arbeitsmarkt auszugleichen im Stande ist. Einem öffentlichen AMS wird daher auch in Zukunft eine zentrale gesellschaftliche Rolle als stabiler und verlässlicher Partner am Arbeitsmarkt zukommen.