

Im vorliegenden Spezialthema finden Sie eine detaillierte Darstellung eines aktuellen Arbeitsmarktthemas inklusive Grafiken und Tabellen.

Juli 2026

Monatlich aktuelle Kennzahlen in tabellarischer Form bietet darüber hinaus die „Übersicht über den Arbeitsmarkt“.

Gesamtzufriedenheit mit AMS nimmt stetig zu

Seit über 20 Jahren werden Arbeitsuchende und Unternehmen von einem unabhängigen Institut zu ihren Erfahrungen mit dem AMS befragt. 2025 waren es rund 20.000 arbeitsuchende Kund_innen und 11.000 Unternehmen. Die Ergebnisse dieser Befragungen sind ein wichtiges Instrument, um die Servicequalität des AMS zu verbessern und zu erweitern. Die Zufriedenheit mit den Berater_innen und dem Serviceangebot des AMS ist über die Jahre hinweg kontinuierlich gestiegen: Im Jahr 2025 haben über 80% der Arbeitsuchenden und Unternehmen einer der beiden positivsten Bewertungen 1 oder 2 bei ihrer Gesamtzufriedenheit vergeben. Neben hohen Gesamtzufriedenheitswerten gibt es aber auch kritische Einschätzungen.

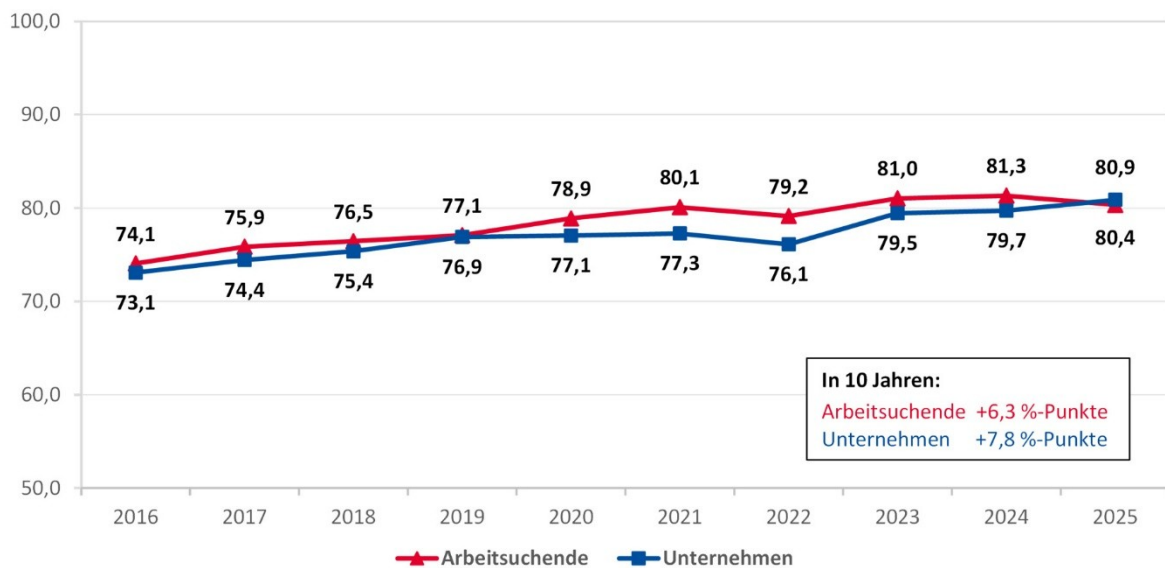
„Mehr als vier von fünf arbeitsuchenden Menschen und Unternehmen bewerten das AMS gut bis sehr gut. Das nachhaltig hohe und auch steigende Zufriedenheitsniveau bestätigt, dass das AMS hier wirklich gute Arbeit leistet. Besonders erfreulich ist, dass unsere Beraterinnen und Berater als freundlich, kompetent und lösungsorientiert wahrgenommen werden. Dafür danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen sehr herzlich. Selbstverständlich sind solche Werte nämlich nicht: Wie die Daten zeigen, wünschen sich Unternehmen motiviertere und flexiblere Arbeitskräfte, Arbeitsuchende bessere Stellen, und bewertet wird beides auch bei uns. Dazu kommen Kontrollaufgaben des AMS und im Ernstfall auch Sanktionen. Dass wir im internationalen Netzwerk der Arbeitsverwaltungen für hohe Zufriedenheitswerte bekannt sind, freut mich. Treffsicherer zusammenbringen müssen wir beide Seiten trotzdem und daran arbeiten wir intensiv weiter“, so Johannes Kopf, Vorstandsvorsitzender des AMS.

Die Zufriedenheit von arbeitsuchenden Menschen und Unternehmenskund_innen mit dem AMS steigt stetig

Seit über 20 Jahren werden Kundinnen und Kunden des Arbeitsmarktservice Österreich von einem unabhängigen Marktforschungsinstitut¹ regelmäßig befragt. Arbeitsuchende Kund_innen werden – freiwillig und anonym – von ausgebildeten Fachkräften eines Telefonstudios um ihre Bewertung der in Anspruch genommenen Dienstleistungen rund um Antragstellung, Arbeitsuche und Beratung ersucht. Bei der telefonischen Befragung der Unternehmen steht die Passgenauigkeit der Bewerber_innen und die Zusammenarbeit mit den Berater_innen hinsichtlich Personalsuche im Mittelpunkt. Im Jahr 2025 wurden rund 20.000 Arbeitsuchende und 11.000 Unternehmen telefonisch befragt². Hinzu kamen rund 2.200 Interviews mit Personen, die sich telefonisch an das AMS gewandt haben und die Mitarbeiter_innen der ServiceLine bewerteten.

Sowohl Arbeitsuchende als auch Unternehmen bewerten neben den angeführten Detailspekten die **Gesamtzufriedenheit** mit ihrer jeweiligen Geschäftsstelle des Arbeitsmarktservice Österreich. In den letzten 10 Jahren sind die Top-2-Box-Scores (Anteil der Bewertungen 1 plus 2 auf einer 6-stufigen Skala³) um 6,3 Prozentpunkte bei den jobsuchenden Kund_innen und um 7,8 Punkte bei unseren (Ansprech-)Partner_innen in Unternehmen **gestiegen**. Maßgeblich für diese positiven Bewertungen sind die **Berater_innen** in allen Geschäftsbereichen des AMS, die von über 80% der befragten Kund_innen durchwegs als kompetent, lösungsorientiert und freundlich eingeschätzt wurden.

Abbildung 1: Entwicklung der Top-2-Box-Werte für die Gesamtzufriedenheit 2016 bis 2025: Befragung der Arbeitsuchenden und der Unternehmen⁴, in Prozent

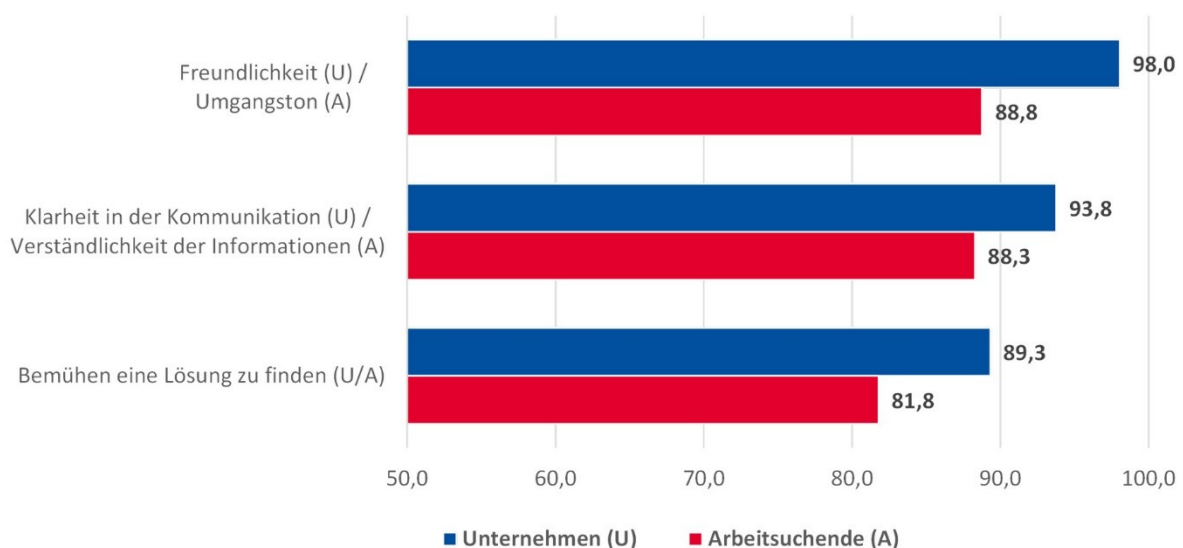


Quelle: AMS Österreich

In den Ergebnissen der Befragungen 2025 spiegelt sich wider, dass der **persönliche Kontakt** sowohl für Kund_innen, die eine Arbeit suchten, als auch für Unternehmen, die geeignete Mitarbeitende suchten, bei der herausragenden Gesamtbewertung im Vordergrund stand. Den Berater_innen wurde mit 88,8% (Arbeitsuchende) bzw. 98,0% (Unternehmen) Top-2-Box Score ein **freundlicher Umgangston** attestiert. Die **Verständlichkeit** der vermittelten Informationen (Arbeitsuchende: 88,3% Top-2-Box) bzw. die **Klarheit** in der Kommunikation (Unternehmen: 93,8% Top-2-Box) wurde von den Befragten etwa ebenso hoch bewertet. Mit dem **Bemühen um eine Lösung** waren 81,8% der Arbeitsuchenden und 89,3% der Unternehmen zufrieden (Skalenwerte 1 oder 2).

Höhere Zufriedenheitswerte vergaben die arbeitsuchenden Kund_innen 2025 nur hinsichtlich der **Pünktlichkeit der Zahlungen** (89,4% Top-2-Box-Score).

Abbildung 2: Top-2-Box-Werte für die Zufriedenheit mit ausgewählten Aspekten der Berater_innen im Jahr 2025: Befragung der Arbeitsuchenden und der Unternehmen⁵, in Prozent

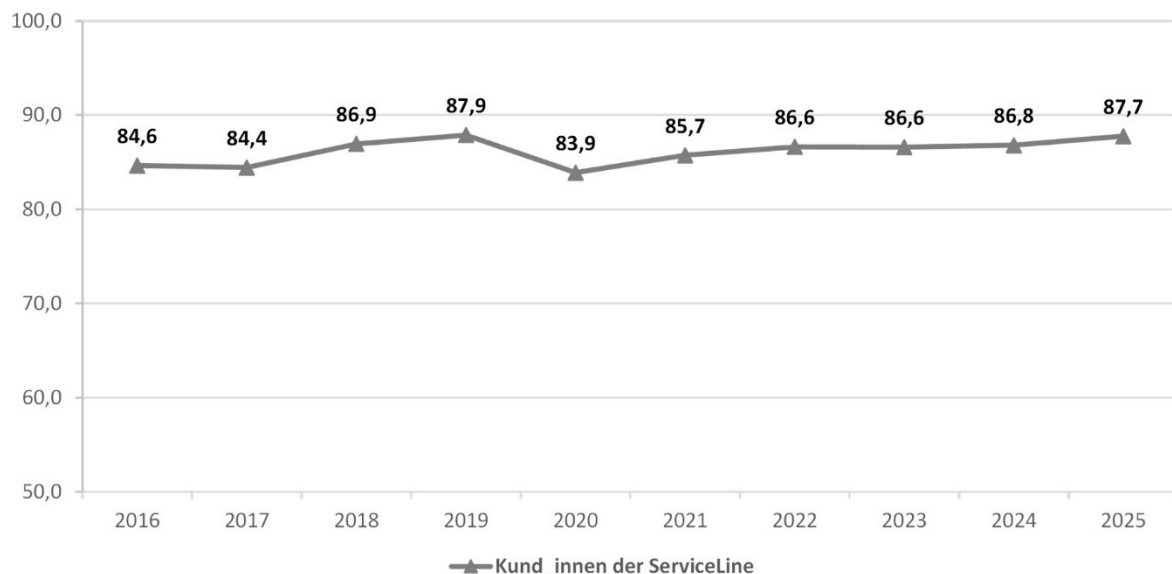


Quelle: AMS Österreich

Die AMS-ServiceLine erreichte im Jahr 2025 einen Top-2-Box-Score von 87,7%

Die Kolleginnen und Kollegen der **AMS ServiceLine (SEL)** sind wesentlich für die öffentliche Wahrnehmung des AMS. Sie nehmen jährlich **über 4 Millionen Anrufe** von (arbeitsuchenden sowie auch Unternehmens-) Kund_innen entgegen. Die Bearbeitung der Kund_innenanliegen ist von einer **konstant hohen Servicequalität** geprägt. Dafür erhielten die Teams der AMS-ServiceLine im Jahr 2025 einen außerordentlichen Top-2-Box-Zufriedenheitsscore von 87,7.

Abbildung 3: Entwicklung der Top-2-Box-Werte für die Gesamtzufriedenheit 2016 bis 2025:
Befragung der Kund_innen der ServiceLine⁶, in Prozent



Quelle: AMS Österreich

Die AMS Business Tour – ein Erfolgsmodell

Jahr für Jahr werden im Rahmen der **AMS Business Tour** Unternehmen in ganz Österreich besucht und zu aktuellen Herausforderungen, wie dem demografischen Wandel, Fach- und Arbeitskräftemangel, dem ökologischen Strukturwandel und betrieblichen Krisensituationen von Berater_innen des AMS persönlich beraten. Die umfangreiche Evaluierung zeichnet ein durchwegs positives Bild des AMS und der speziell für die Beratung von Unternehmen ausgebildeten AMS-Mitarbeitenden. Der Wunsch nach weiterer **Zusammenarbeit** und die Bereitschaft, das **AMS als Partner weiterzuempfehlen**, wurde von nahezu 100% der Interviewpartner_innen bekräftigt.

Unternehmen und Arbeitsuchende bewerten das AMS aber auch durchaus kritisch

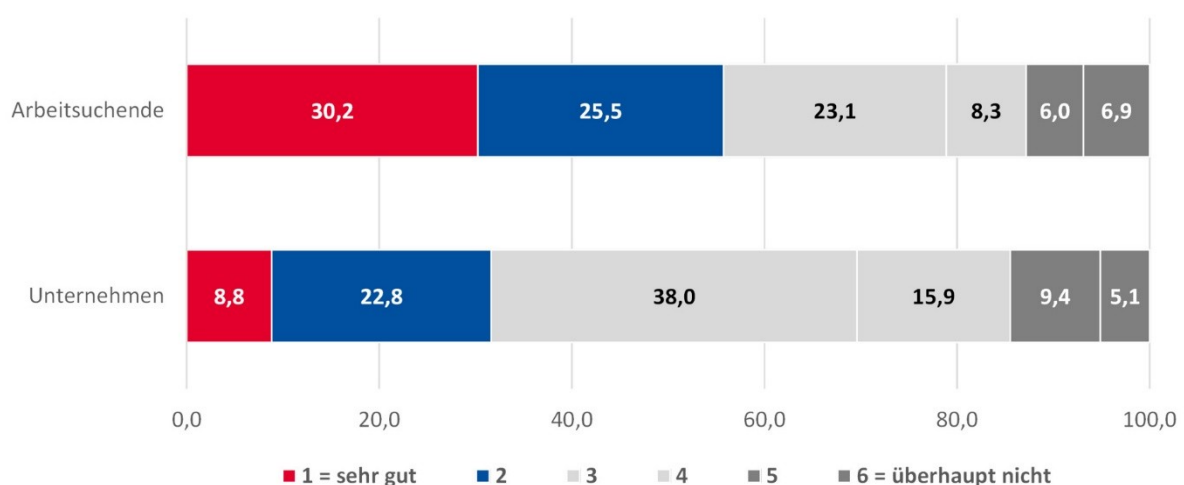
Die **Stellenbesetzung bzw. -vermittlung** stellt das Kernanliegen für Arbeitsuchende und Unternehmen dar. Unabhängig von der sehr hohen Zufriedenheit mit dem AMS insgesamt sowie mit den Berater_innen, bewerten Kund_innen Arbeits- und Personalsuche durchaus kritisch. Hier liegt nach Einschätzung des beauftragten Instituts **noch Verbesserungspotenzial**.

Fast zwei Drittel der Arbeitsuchenden waren im Jahr 2025 mit der **Unterstützung** des AMS **bei der Jobsuche** zufrieden (Top-2-Box-Score 62,2%), die **Zufriedenheit** mit dem **Stellenangebot** war mit 43,5% annähernd auf demselben Niveau wie in den Vorjahren. Die Frage, ob das Stellenangebot den **Vereinbarungen mit den Berater_innen** entsprochen hat, bewerteten 55,8% der Kund_innen mit 1 oder 2.

Die Kontaktpersonen in Unternehmen bewerteten 2025 die **Unterstützung** der Berater_innen **bei der Personalsuche** mit dem Top-2-Box-Wert 85,3. Die **Zufriedenheit** mit diesem Teilaspekt ist **im Laufe der letzten 10 Jahre leicht gestiegen**. Allerdings bemängelten die für Personal verantwortlichen Personen die **Motivation, Qualifikation und Bewerbungsunterlagen der Bewerber_innen**.

Die **Übereinstimmung der Suchprofile mit den Bewerber_innen** beurteilten nur 31,6% der befragten Unternehmen mit 1 oder 2. In diesen Ergebnissen wird das Spannungsfeld deutlich, in dem sich das AMS bewegt. Die **Erwartungen** und Anforderungen der Arbeitsuchenden und der Unternehmen korrespondieren teilweise nicht mit dem **tatsächlichen Angebot**.

Abbildung 4: Entsprechung des Stellenangebots mit der Vereinbarung aus Sicht der Arbeitsuchenden und Übereinstimmung der Bewerber_innen mit dem Suchprofil aus Sicht der Unternehmen 2025⁷, in Prozent



Quelle: AMS Österreich

Weiterführende Befragungen und Analysen liefern vertiefende Einblicke in die zugrunde liegenden Zusammenhänge

Eine Möglichkeit, um flexibel auf neue organisationale Entwicklungen reagieren zu können, sind neben dem Standardrepertoire an Fragen optionale **Zusatzbefragungen**. Beispielsweise setzt das AMS bei der Personalvermittlung nunmehr auf das so genannte **Kompetenzmatching⁸** statt auf reine Berufsbezeichnungen. Wie diese Kompetenzorientierung von den Unternehmenskund_innen wahrgenommen wird, als wie hilfreich sie sich erweist, wurde anhand von Zusatzfragen gezielt evaluiert. So ergab sich, dass 87,9% der befragten Unternehmen wahrgenommen haben, dass in den Beratungen **auf die Kernkompetenzen, über die man für die freie Stelle verfügen muss, eingegangen** wurde. Nahezu jeder dieser Betriebe (92,7%) empfand das auch als hilfreich. Die Unternehmen erwiesen sich auch insgesamt als **signifikant zufriedener** mit dem AMS (87,9% Top-2-Box ggü. 80,9% Unternehmenskund_innen Gesamt).

Neben der Kund_innenzufriedenheit mit dem AMS insgesamt sowie mit einzelnen Aspekten, ist es oftmals sinnvoll und notwendig tiefergehende Analysen anzustellen. So bestimmt das beauftragte Institut regelmäßig **Treiberstärken der diversen Teilaspekte und -prozesse**, um herauszufinden, was die wesentlichen Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit sind, um diese dann in Beziehung zu den Bewertungen zu setzen. Anhand solcher Modellierungen können Stärken- und Schwächenanalysen angestellt und Handlungsfelder identifiziert werden. So waren auch 2025 die **AMS-Berater_innen** sowohl bei arbeitsuchenden, als auch bei Unternehmenskund_innen der **mit Abstand maßgeblichste Faktor für die Gesamtzufriedenheit**.

Zur Methodik der Befragung

Die **Befragung** der AMS-Kund_innen wird **laufend inhaltlich und methodisch weiterentwickelt**. Die Kernthemen, die Hinweise auf Stärken und Potenziale liefern, sind im Wesentlichen seit dem Jahr 2016 gleichgeblieben, der Fokus liegt auf handlungsorientierten Inhalten. Während der Covid-19-Pandemie wurden vorübergehend für die Jahre 2020 und 2021 umfangreiche Änderungen der Befragung vorgenommen. Arbeitslose Kund_innen und Unternehmen standen vor großen Herausforderungen, die das AMS bestmöglich zu bewältigen suchte. Auch in diesen Jahren erhielten Mitarbeitende des AMS ausgezeichnete Bewertungen.

Der Fragebogen wurde gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt, der Bewertung lag bisher eine Skalierung von 1 („sehr...“) bis 6 („überhaupt nicht...“) zugrunde. Für die neue Vertragslaufzeit ab dem Jahr 2026 wurden die **Fragebögen** auf Basis der Erkenntnisse der vorangegangenen Jahre **adaptiert**. Die **Skalierung des Fragebogens** wurde zudem auf das Schulnotensystem Note 1 bis 5 abgeändert. Weiters wird die Befragung der arbeitssuchenden Kund_innen⁹ nun **mehrsprachig**¹⁰ angeboten sowie zeitnah **in MeinAMS**¹¹ **integriert**. Die Kontaktpersonen in Unternehmen werden bis auf weiteres telefonisch befragt.

¹ Arbeitsgemeinschaft bestehend aus marketmind GmbH, Porzellangasse 32, 1090 Wien, Österreich, <https://www.marketmind.at/> und Telemark Marketing Gebhard Zuber GmbH, Zehetnergasse 6, 1140 Wien, Österreich, <https://www.telemark-marketing.com/>

² CATI (Computer Aided Telephone Interviews)-Interviews von geschulten Mitarbeitenden eines Telefonstudios; siehe auch: [AMS Forschungsnetzwerk - Zufriedenheitsbefragung von Kundinnen und Kunden des AMS - CMS 2025](#)

³ Von 1 = sehr zufrieden bis 6 = überhaupt nicht zufrieden

⁴ Frage an Arbeitsuchende und Unternehmen: „Wenn Sie jetzt an Ihre AMS-Geschäftsstelle, das AMS ... insgesamt denken: Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Gesamtleistung dieser Geschäftsstelle?“

⁵ Fragen an Arbeitsuchende: „Denken Sie nun an die Beraterin, den Berater, mit der bzw. dem Sie insgesamt am meisten zu tun haben. Wie zufrieden sind Sie mit... dem Umgangston? ...dem Bemühen eine Lösung für Sie zu finden?“ „Wie klar und verständlich waren für Sie die Informationen, die Sie von Ihrer Beraterin, Ihrem Berater erhalten haben?“ Fragen an Unternehmen: „Denken Sie nun an die Beraterin, den Berater, mit der bzw. dem Sie am meisten zu tun haben. Wie zufrieden sind Sie mit... der Freundlichkeit? ...der Klarheit in der Kommunikation? ...dem Bemühen eine Lösung für Sie zu finden?“

⁶ Frage an Kund_innen der SEL: „Wenn Sie an den Anruf bei der AMS-ServiceLine denken: Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der AMS-ServiceLine?“

⁷ Frage an Arbeitsuchende: „Und wie gut hat dieses Stellenangebot auch tatsächlich dem entsprochen, was Sie vorher mit Ihrer Beraterin, Ihrem Berater vereinbart hatten?“; Frage an Unternehmen: „Und wie gut haben die Bewerber_innen dem vereinbarten Suchprofil entsprochen?“

⁸ [Kompetenzmatching – Innovation bei der Jobsuche | AMS](#)

⁹ Online-then-Offline-Ansatz: maximale Ausschöpfung online via MeinAMS, anschließend werden die Interviews telefonisch „aufgefüllt“.

¹⁰ Online Sprachwahl: Deutsch, Englisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch, Arabisch; telefonische Interviews ausschließlich auf Deutsch

¹¹ Serviceportal des AMS; [MeinAMS für Personen: das neue AMS-Service-Portal | AMS](#)

[Fachbegriffe und Definitionen](#)

[Arbeitsmarktdaten auf data.gv.at](#)

[weiterführende Informationen und Berichte](#)

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:
Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation
Treustraße 35-43, 1200 Wien | ams.statistik@ams.at

Eva Auer, Vinka Mlakić
Wien, August 2026

**SPEZIAL
THEMA**
● ● ● ● ● ● ● ●
ZUM ARBEITSMARKT