

Wissen und Imagebild der Österreicher über das Arbeitsmarktservice Trend

Trendanalyse in der Bevölkerung und unter Unternehmen

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR **MARKET!**

Eine Analyse des MARKET Marktforschungsinstituts für das Arbeitsmarktservice Österreich



Inhaltlicher Überblick

1. Aufgabenstellung und methodischer Aufbau..... Chart 4 bis 6
2. Bekanntheit als Personalvermittler*in Chart 8 bis 13
3. Wissen und vorstellbare Nutzung der AMS..... Chart 15 bis 39
 Leistungspalette
4. Wahrnehmung des AMS im Zeitverlauf..... Chart 41 bis 54
5. Management Summary..... Chart 56ff



KAPITEL 1

Aufgabenstellung & methodischer Aufbau





Aufgabenstellung

Ziel der vorliegenden Erhebung ist es, analog zu den vorangegangenen Untersuchungen aus den Jahren 2006/2008/2012/2017 die Positionierung des AMS in der breiten Bevölkerung aber auch bei Unternehmensvertretern zu überprüfen.

Der inhaltliche Schwerpunkt liegt beim vorhandenen Leistungswissen und einer möglichen Inanspruchnahme der Angebote (insbesondere im Bereich Internet/Online). Zusätzlich galt es, das grundlegende Verhalten bei der Jobsuche sowie die Bereitschaft zur beruflichen Veränderung näher zu hinterfragen. Ein Blickwinkel liegt auch auf den langfristigen Veränderungen seit 2001 und auf das Gefühl von Imageverschiebungen innerhalb dieser Jahre.



Zielgruppe

Personen im Rahmen einer Österreichweiten Mehrthemenumfrage, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 15 Jahren. Daraus ausgefiltert und aufgestockt wurden Unternehmensvertreter, also leitende Angestellte, Personalentscheider in Unternehmen, freie Berufe und Selbstständige.



Befragungsart

Kombination aus persönlichen f2f Interviews durch geschulte und kontrollierte Interviews und Online Interviews (durchgeführt im offline-rekrutieren Online-Panel von market).



Repräsentativität

Die befragten Personen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen, der österreichischen Bevölkerung als auch den Vertretern österreichischer Unternehmen im Personalbereich.



Auswertungsbasis

Österreichische Bevölkerung: n=900
maximale statistische Schwankungsbreite , +/-3,33 Prozent

Unternehmen: n=242,
max. stat. Schwankungsbreite +/-6,6 Prozent



Fragebogen

Fragebogen befindet sich im Anhang



Befragungszeitraum

04. April 2023 bis 31. April 2023

Struktur der Befragten

Strukturelle Zusammensetzung der Zielgruppe

BEVÖLKERUNG

	n=	PROZENT	2017	2012
BEVÖLKERUNG AB 15 JAHRE	900	100	100	100
Männer	425	47	49	48
Frauen	475	53	51	52
15 bis 29 Jahre	201	22	21	24
30 bis 39 Jahre	125	14	16	21
40 bis 49 Jahre	144	16	17	17
50 bis 59 Jahre	175	19	18	15
60 Jahre und älter	249	28	29	23
Berufstätig	542	60	60	56
Nicht berufstätig	358	40	40	44
Land bis 5000 Einwohner	322	36	35	43
Klein-, Mittelstädte	268	30	32	28
Landeshauptstädte	309	34	34	29
Bein AMS arbeitslos gemeldet:				
-einmal, mehrmals	492	55	43	29
-nein, noch nie	408	45	57	71

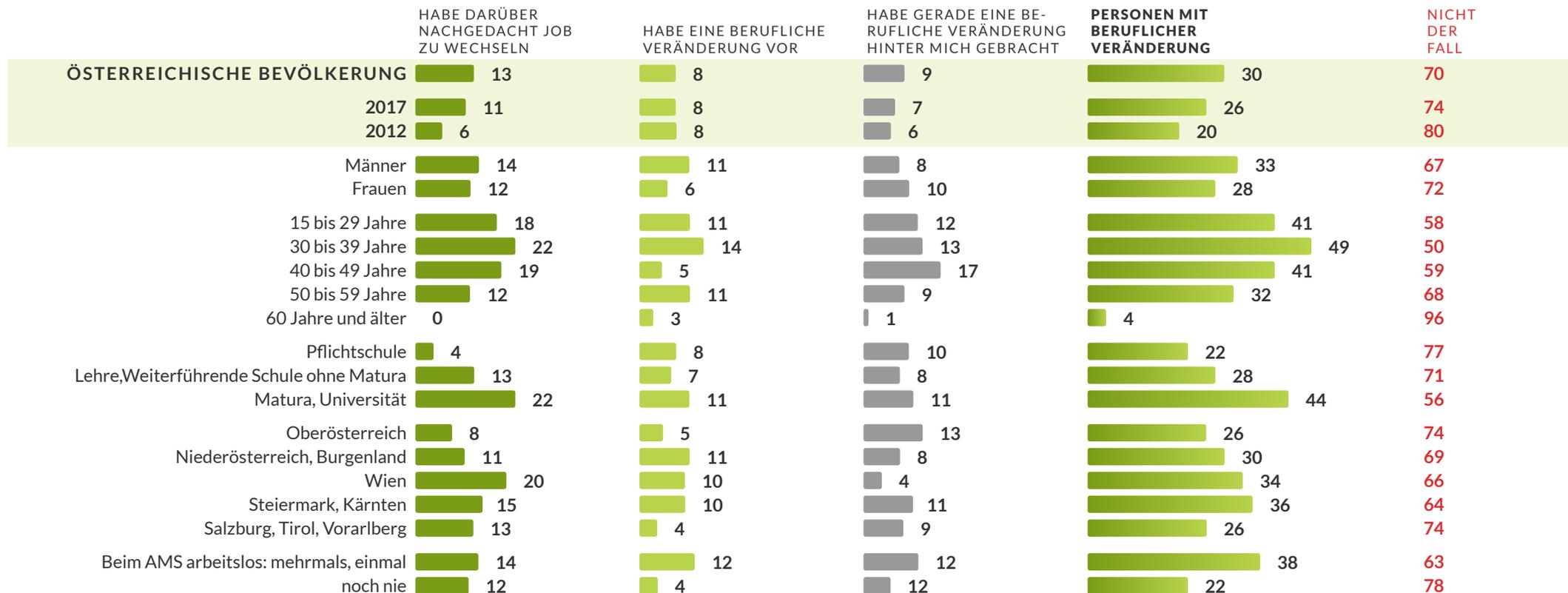
BEVÖLKERUNG

	n=	PROZENT	2017	2012
UNTERNEHMEN GESAMT	242	100	100	100
Männer	149	61	61	57
Frauen	94	39	39	43
15 bis 39 Jahre	39	16	16	32
40 Jahre und älter	203	84	84	68
Personalsuche über AMS:				
-einmal, mehrmals	87	36	37	53
-keine AMS -Personalsuche	155	64	63	47

Berufliche Veränderung

Basis: Bevölkerung gesamt

i 30 Prozent der Österreicher*innen stehen vor einer beruflichen Veränderung bzw. haben diese hinter sich gebracht, damit setzt sich der Trend zu mehr beruflicher Flexibilität fort.



Frage: Haben Sie in letzter Zeit darüber nachgedacht, Ihren Job zu wechseln, haben Sie eine berufliche Veränderung vor, haben Sie gerade eine berufliche Veränderung hinter sich gebracht oder ist das nicht der Fall?



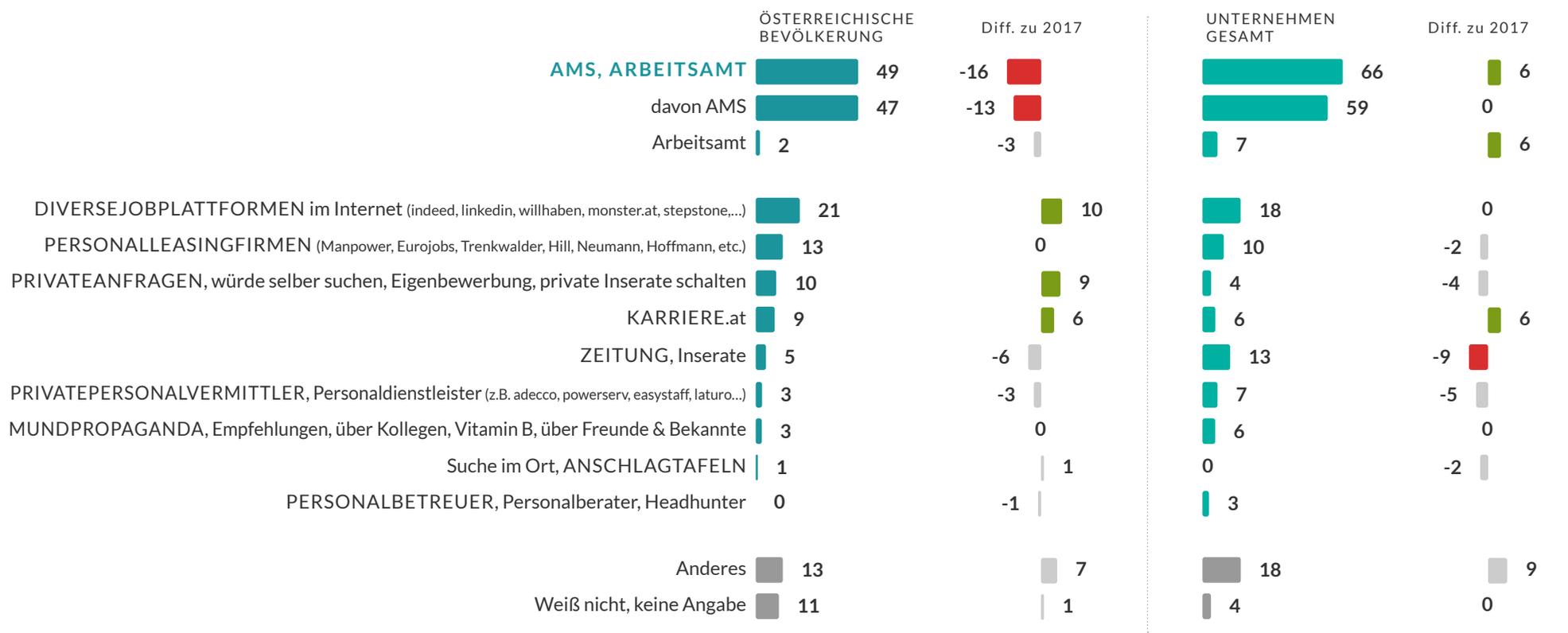
KAPITEL 2

Bekanntheit als Personalvermittler*in

Spontan assoziierte Personalvermittler

BASIS: Bevölkerung/Unternehmen; im Trend

i AMS verliert in der Bevölkerung an Bekanntheit als Personalvermittler, es gewinnen die Jobplattformen im Internet und die Eigeninitiativen, Unternehmen denken sogar etwas häufiger an das AMS



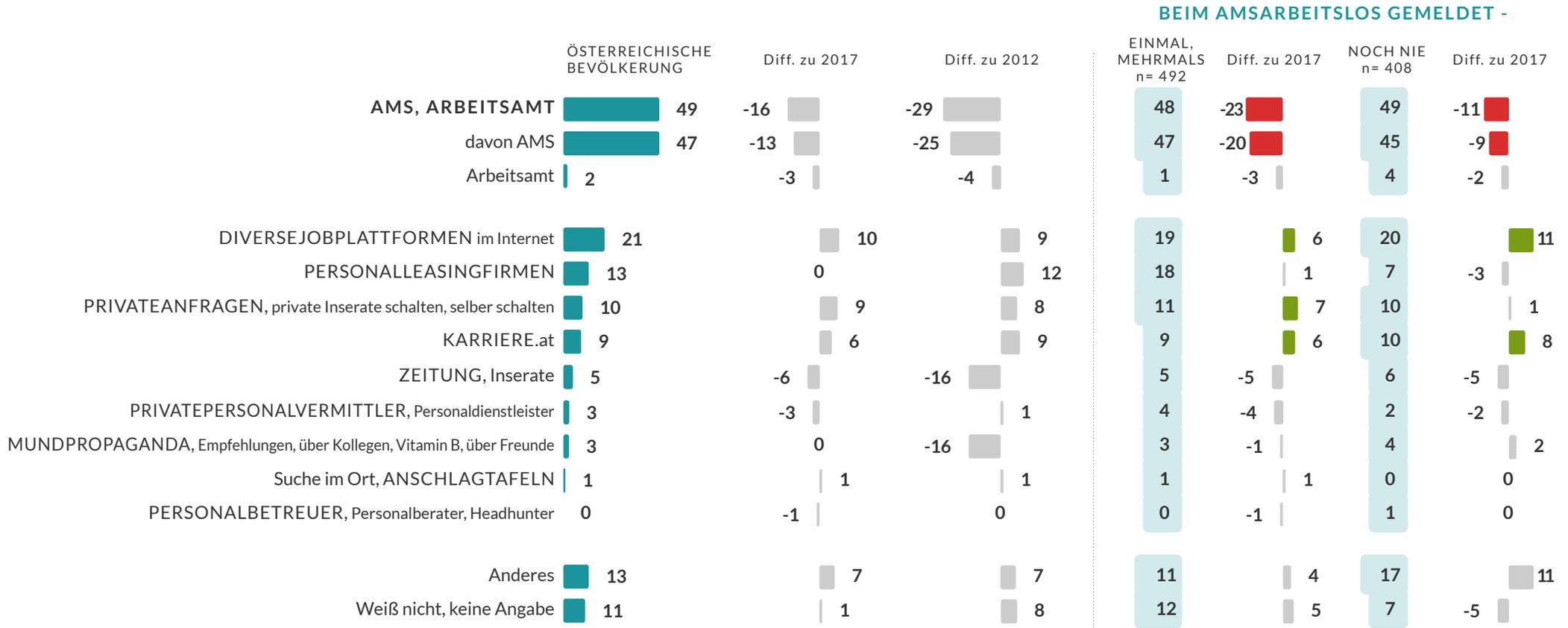
Frage: Wenn Sie Ihren Job wechseln möchten bzw. auf der Suche nach einer Stelle/einem Arbeitsplatz sind, an wen denken Sie, wenn Sie an Personalvermittlung denken, wer kommt Ihnen da in den Sinn? Wenn Sie Personal für Ihr Unternehmen suchen bzw. suchen müssten, könnten Sie sich ja an verschiedene Stellen wenden. An wen denken Sie, wenn Sie an Personalvermittlung denken, wer kommt Ihnen da in den Sinn?

Spontan assoziierte Personalvermittler

BASIS: Bevölkerung; nach Demo



i Im Vergleich zu 2012 wird diese Umschichtung noch etwas deutlicher, gerade auch bei Personen, die schon einmal / mehrmals beim AMS als arbeitslos gemeldet waren.

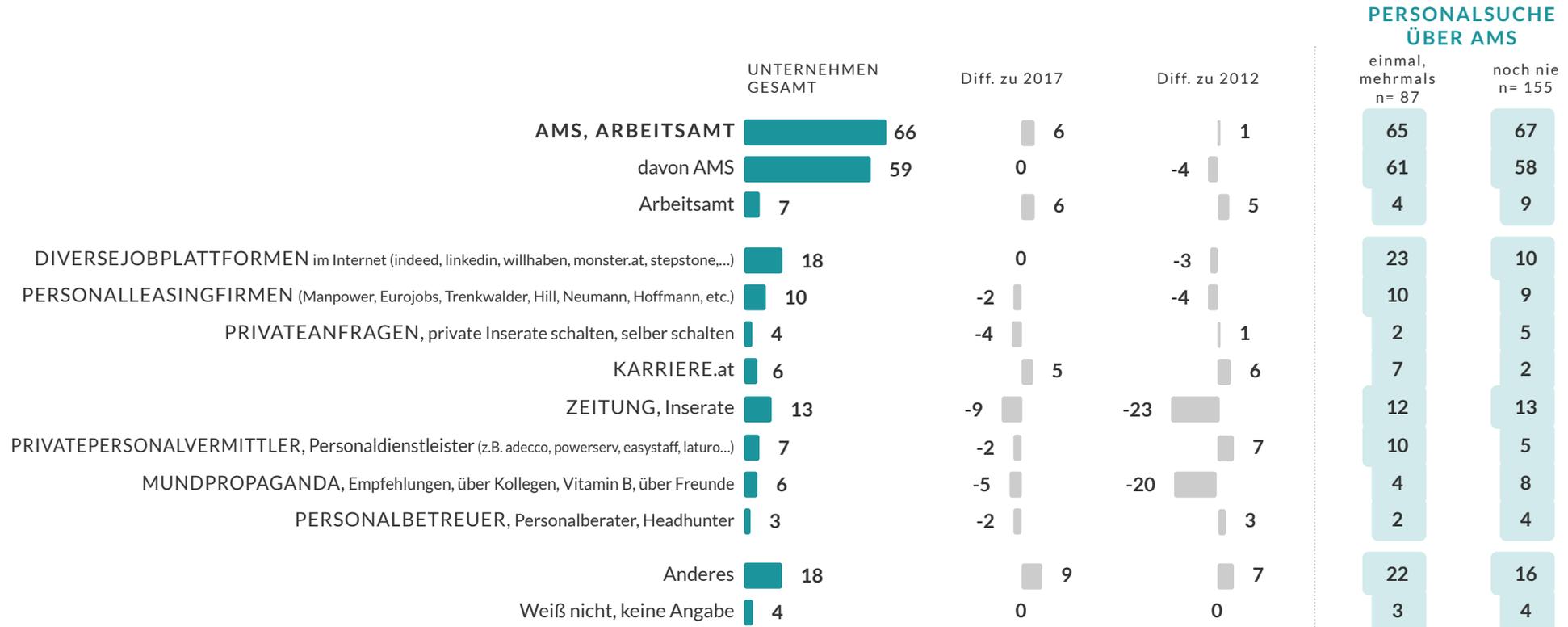


Frage: Wenn Sie Ihren Job wechseln möchten bzw. auf der Suche nach einer Stelle/einem Arbeitsplatz sind, an wen denken Sie, wenn Sie an Personalvermittlung denken, wer kommt Ihnen da in den Sinn?

Spontan assoziierte Personalvermittler

BASIS: Unternehmer nach Personalsuche

i Bei Unternehmen verändert sich das spontane Bild zu 2012, Inserate in Zeitungen verlieren massiv, auch an Empfehlungen denkt man spontan weniger



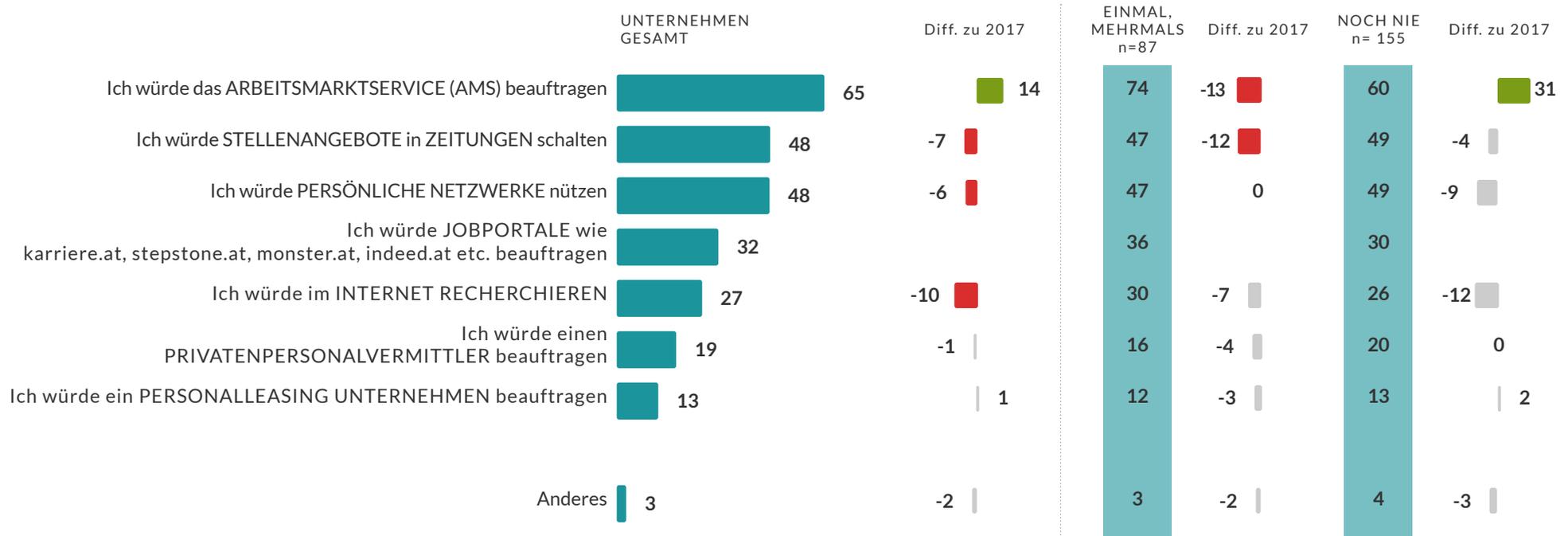
Frage: Jetzt wieder ein Wechsel: Wenn Sie Personal für Ihr Unternehmen suchen bzw. suchen müssten, könnten Sie sich ja an verschiedene Stellen wenden. An wen denken Sie, wenn Sie an Personalvermittlung denken, wer kommt Ihnen da in den Sinn?

Assoziierte Personalvermittler nach Vorlage –

BASIS: UNTERNEHMEN; nach Demo

i Bei Vorlage kann das AMS nochmals deutlich gewinnen, allerdings unter jenen Unternehmen, die noch keine Personalsuche über das AMS durchgeführt haben, ein Drittel denkt an Jobportale.

PERSONALSUCHE ÜBER AMS



Frage: Nachfolgend finden Sie verschiedene Möglichkeiten der Personalsuche. Wenn Sie eine offene Stelle zu besetzen haben, auf welche dieser Möglichkeiten der Personalsuche würden Sie gerne zurückgreifen?

Spontan assoziierte Personalvermittler

BASIS: Bevölkerung; im langfristigen Trendverlauf

i Trendvergleich seit 2001

	Bevölkerung	2017	2012	2008	2006	2003	2001
AMS, ARBEITSAMT	49	65	78	69	63	56	61
davon AMS	47	60	72	63			
Arbeitsamt	2	5	6	6			
Diverse Jobplattformen im Internet (indeed, linkedin, willhaben, monster.at, jobpilot.at, stepstone,...)	21	11	12	18	10	8	7
Personalleasingfirmen (Manpower, Eurojobs, Trenkwalder, Hill, Neumann, Hoffmann, etc.)	13	13	1	15	11	9	5
Private Anfragen, würde selber suchen, Eigenbewerbung, private Inserate schalten, selber schalten	10	1	2	2	4	6	9
Karriere.at	9	3					
Zeitung, Inserate	5	11	21	34	19	26	28
Private Personalvermittler, Personaldienstleister (z.B. adecco, powerserv, easystaff, laturo...)	3	6	2	5	1	4	
Mundpropaganda, Empfehlungen, über Kollegen, Vitamin B, über Freunde & Bekannte	3	3	19	1	5	4	4
Suche im Ort, Anschlagtafeln	1						
Personalbetreuer, Personalberater, Headhunter	0	1					
Anderes	13	6	6	1	1	3	7
Weiß nicht, keine Angabe	11	10	3	11	24	1	7

Frage: Wenn Sie Ihren Job wechseln möchten bzw. auf der Suche nach einer Stelle/einem Arbeitsplatz sind, an wen denken Sie, wenn Sie an Personalvermittlung denken, wer kommt Ihnen da in den Sinn?

Spontan assoziierte Personalvermittler

BASIS: Unternehmen; im langfristigen Trendverlauf

i Trendvergleich seit 2001

	Unternehmen	2017	2012	2008	2006	2003	2001
AMS, ARBEITSAMT	66	60	65	82	47	63	60
davon AMS	59	59	63	82			
Arbeitsamt	7	1	2	0			
Diverse Jobplattformen im Internet (indeed, linkedin, willhaben, monster.at, jobpilot.at, stepstone,...)	18	18	21	6	4	4	3
Personalleasingfirmen (Manpower, Eurojobs, Trenkwalder, Hill, Neumann, Hoffmann, etc.)	10	12	14	4	7	6	7
Private Anfragen, würde selber suchen, Eigenbewerbung, private Inserate schalten, selber schalten	4	8	3	0	0	5	4
Karriere.at	6	1					
Zeitung, Inserate	13	22	36	17	12	35	36
Private Personalvermittler, Personaldienstleister (z.B. adecco, powerserv, easystaff, laturo...)	7	9	0	10	10	18	
Mundpropaganda, Empfehlungen, über Kollegen, Vitamin B, über Freunde & Bekannte	6	11	26	12	16	18	11
Suche im Ort, Anschlagtafeln	0						
Personalbetreuer, Personalberater, Headhunter	3	5					
Anderes	18	9	11	4	1	5	
Weiß nicht, keine Angabe	4	4	4	0	1	5	

Frage: Wenn Sie Personal für Ihr Unternehmen suchen bzw. suchen müssten, könnten Sie sich ja an verschiedene Stellen wenden. An wen denken Sie, wenn Sie an Personalvermittlung denken, wer kommt Ihnen da in den Sinn?



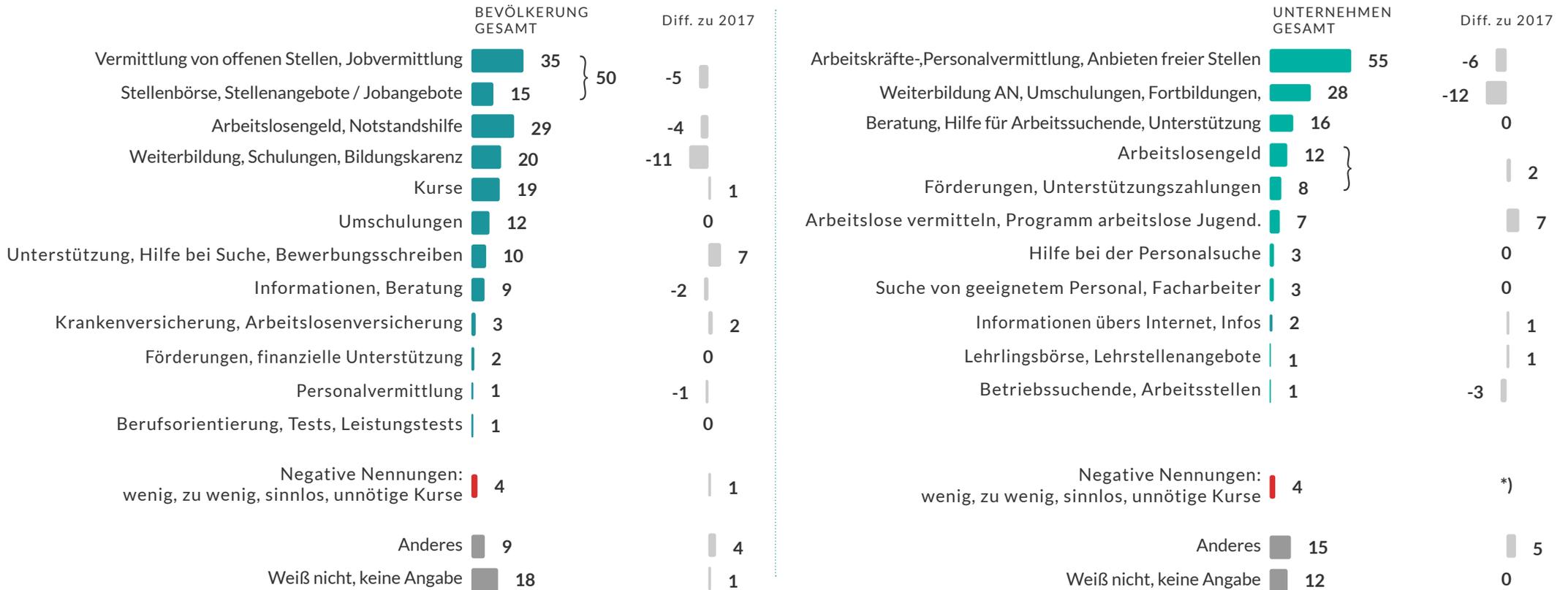
KAPITEL 3

Wissen und vorstellbare Nutzung der AMS Leistungspalette

Spontan bekannte Leistungen des AMS

Spontane Nennungen,

i Die Hälfte der Bevölkerung nennt die Vermittlung von Stellen als eine Leistung des AMS, gefolgt von Arbeitslosengeld und Schulungen, bei den Unternehmen gewinnt das Wissen um Personalvermittlung, das Thema Weiterbildung verliert hingegen.



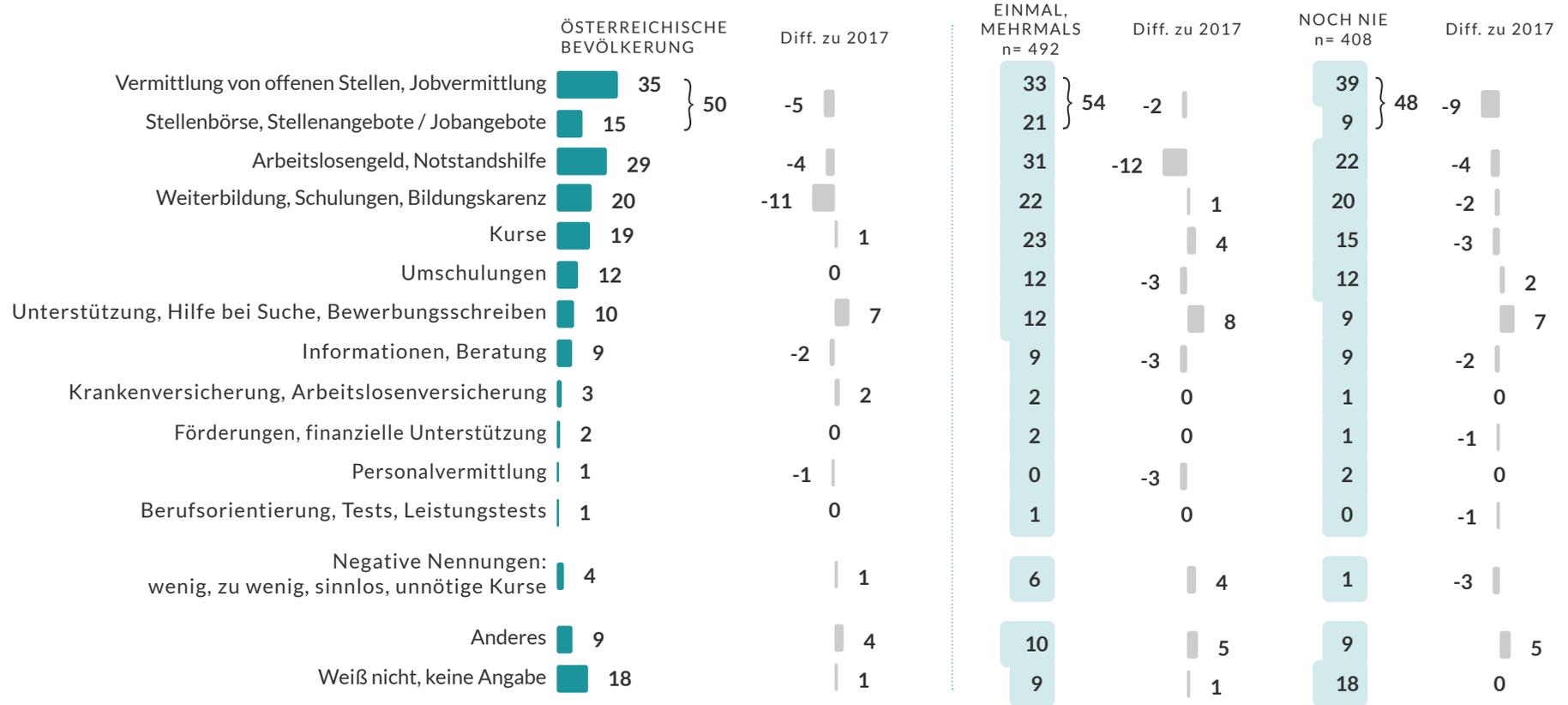
Frage: Wenn Sie nun an das Arbeitsmarktservice denken, welche Leistungen fallen Ihnen dann ein? Was alles bietet das Arbeitsmarktservice an Leistungen an?

Spontan bekannte Leistungen des AMS

Spontane Nennungen, BASIS: Bevölkerung

i Personen, die schon beim AMS als arbeitslos gemeldet haben, verweisen auch am stärksten auf das Thema Jobvermittlung, das Arbeitslosengeld ist etwas weniger bekannt, während die grundsätzliche Unterstützung von Arbeitslosen etwas bekannter erscheint.

BEIM AMS ARBEITSLOS GEMELDET -



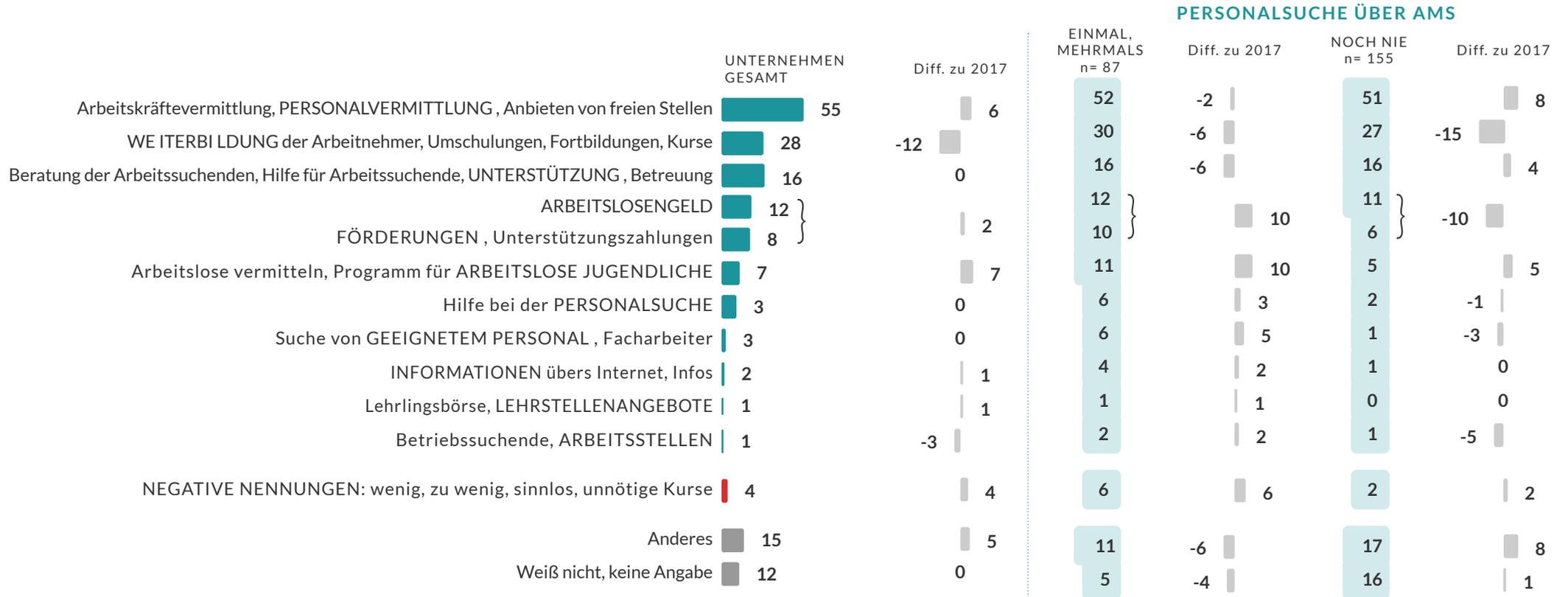
Frage: Wenn Sie nun an das Arbeitsmarktservice denken, welche Leistungen fallen Ihnen dann ein? Was alles bietet das Arbeitsmarktservice an Leistungen an?

Spontan bekannte Leistungen des AMS

Spontane Nennungen, BASIS: Unternehmen



i Die leichten Rückgänge bei der Weiterbildung kommen verstärkt von den Unternehmen, die noch nie Personal beim AMS gesucht haben.

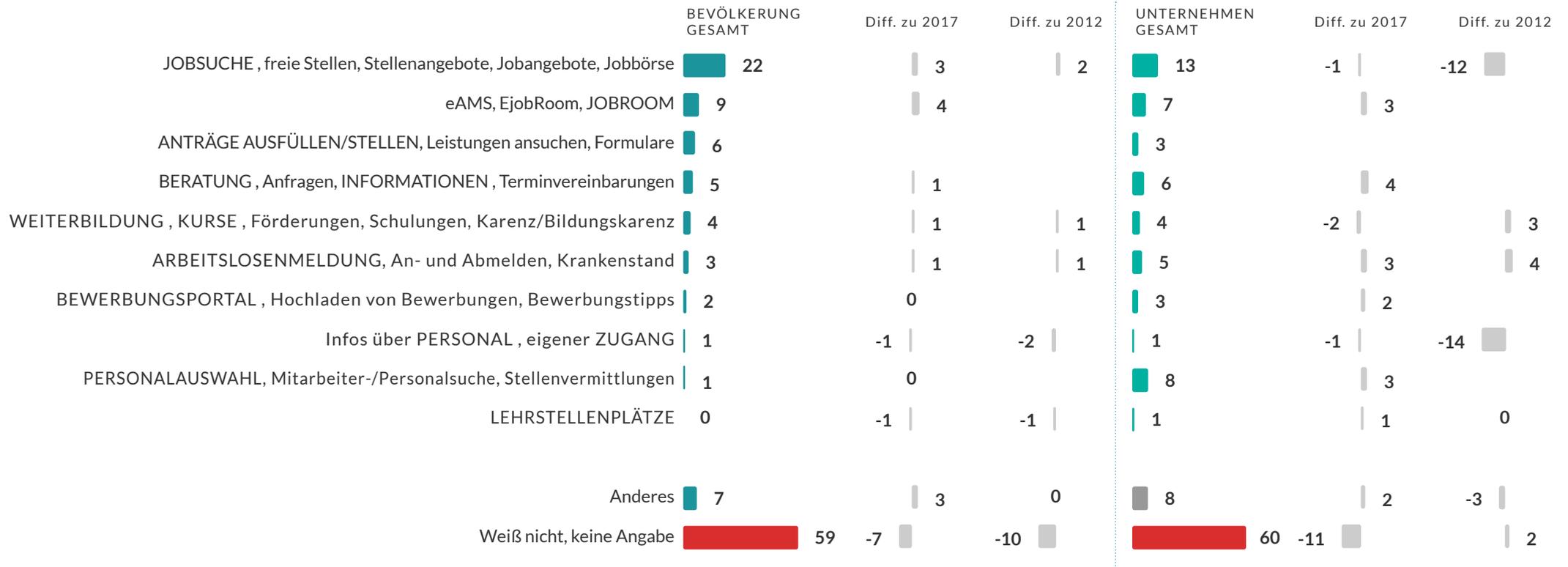


Frage: Wenn Sie nun an das Arbeitsmarktservice denken, welche Leistungen fallen Ihnen dann ein? Was alles bietet das Arbeitsmarktservice an Leistungen an?

Spontan bekannte „e-Services“

Spontane Nennungen; im Trend

i Bei den E-Services hat sich die spontane Bekanntheit etwas verbessert, sowohl bei der Bevölkerung als auch bei den Unternehmen, allerdings zeigt sich weiterhin die Mehrheit nicht wirklich informiert über diese Möglichkeiten.



Frage: Das Arbeitsmarktservice bietet ja auch sogenannte eServices an, also Online-Leistungen, die direkt auf der Homepage/AMS Website abgerufen werden können. Welche fallen Ihnen dazu ein?

Spontan bekannte „e-Services“

Spontane Nennungen; BASIS: Bevölkerung



i Bei Personen mit Inanspruchnahme des AMS reduziert sich der „Weiß nicht-Anteil“ ebenfalls, der Jobroom ist 12 Prozent dieser Gruppe spontan bekannt.

BEIM AMSARBEITSLÖS GEMELDET -

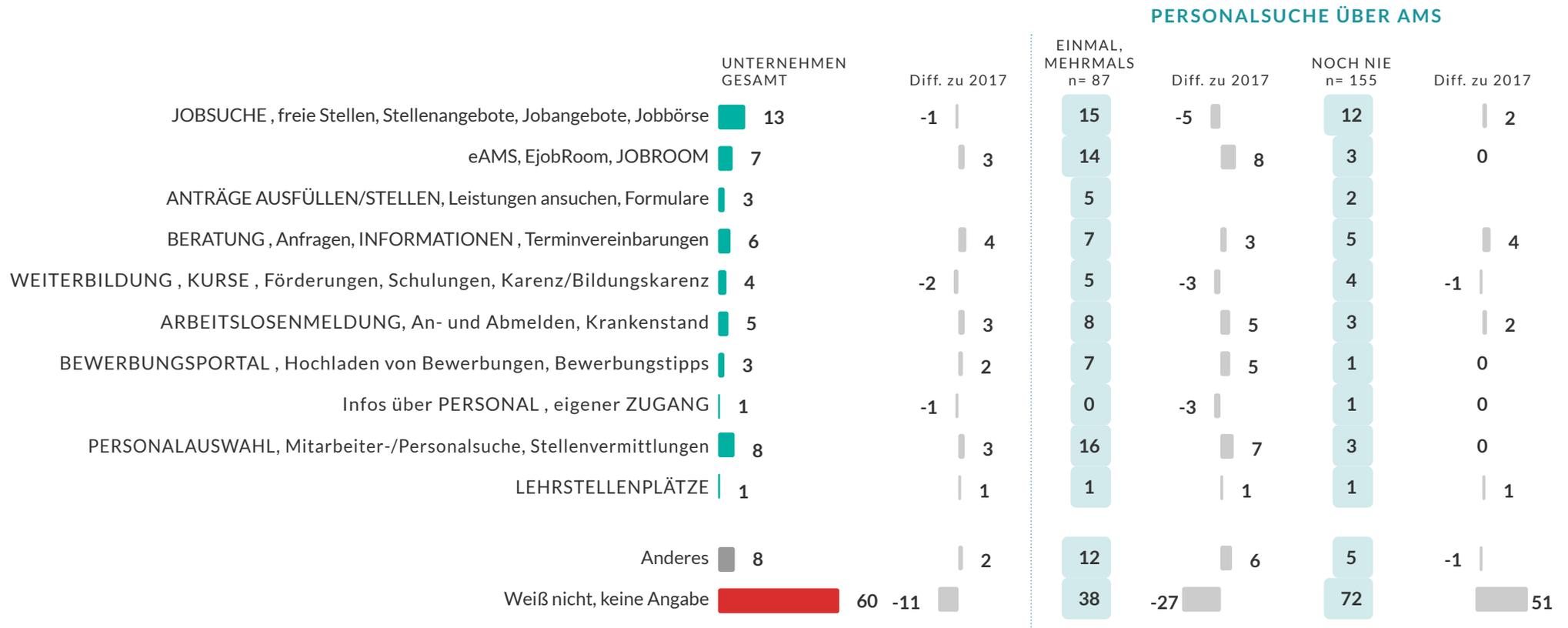
	ÖSTERREICHISCHE BEVÖLKERUNG	Diff. zu 2017	EINMAL, MEHRMALS n= 492	Diff. zu 2017	NOCH NIE n= 408	Diff. zu 2017
JOBsuche , freie Stellen, Stellenangebote, Jobangebote, Jobbörse	22	3	25	0	20	5
eAMS, EjobRoom, JOBROOM	9	4	12	4	5	2
ANTRÄGE AUSFÜLLEN/STELLEN, Leistungen ansuchen, Formulare	6		10		3	
BERATUNG , Anfragen, INFORMATIONEN , Terminvereinbarungen	5	1	7	2	3	-1
WEITERBILDUNG , KURSE , Förderungen, Schulungen, Karenz/Bildungskarenz	4	1	4	2	4	0
ARBEITSLÖSENMELDUNG, An- und Abmelden, Krankenstand	3	1	4	2	1	-1
BEWERBUNGSPORTAL , Hochladen von Bewerbungen, Bewerbungstipps	2	0	2	0	1	0
Infos über PERSONAL , eigener ZUGANG	1	-1	1	-3	0	-1
PERSONALAUSWAHL, Mitarbeiter-/Personalsuche, Stellenvermittlungen	1	0	1	0	1	0
LEHRSTELLENPLÄTZE	0	-1	0	0	0	-1
Anderes	7	3	10	2	4	3
WeiÑ nicht, keine Angabe	59	-7	49	-6	68	-7

Frage: Bei Personen mit Inanspruchnahme des AMS reduziert sich der „WeiÑ nicht-Anteil“ ebenfalls, der Jobroom ist 12 Prozent dieser Gruppe spontan bekannt.

Spontan bekannte „e-Services“

Spontane Nennungen; BASIS: Unternehmen

i Bei den Unternehmen zeigt sich eine deutliche Differenzierung, während Unternehmen, die beim AMS schon einmal Personal gesucht haben, deutlich besser als noch vor 6 Jahren über die e-Services Bescheid wissen, zeigen sich jene ohne AMS Bezug sehr unwissend.



Frage: Das Arbeitsmarktservice bietet ja auch sogenannte eServices an, also Online-Leistungen, die direkt auf der Homepage/AMS Website abgerufen werden können. Welche fallen Ihnen dazu ein?

Spontan bekannte „e-Services“

spontan; BASIS: Bevölkerung nach Altersgruppen

i Differenziert nach Alter wissen die Zielgruppen bis 39 Jahre besser Bescheid als älteren Segmente, dort sind auch die Zuwächse zu verzeichnen

	BEVÖLKE- RUNG GESAMT	15 bis 29 Jahre	Diff. zu 2017	30 bis 39 Jahre	Diff. zu 2017	40 bis 49 Jahre	Diff. zu 2017	50 bis 59 Jahre	Diff. zu 2017	60 Jahre Jahre	Diff. zu 2017
JOBSUCHE , freie Stellen, Stellenangebote, Jobangebote, Jobbörse	22	28	-6	30	12	28	11	23	0	8	0
eAMS, EjobRoom, JOBRROOM	9	13	10	10	2	10	1	8	1	5	4
ANTRÄGE AUSFÜLLEN/STELLEN, Leistungen ansuchen, Formulare	6	8		6		14		9		0	
BERATUNG , Anfragen, INFORMATIONEN , Terminvereinbarungen	5	6	0	10	5	4	0	6	1	2	1
WEITERBILDUNG , KURSE , Förderungen, Schulungen, Karenz/Bildungskarenz	4	6	4	3	0	0	-2	6	3	3	-2
ARBEITSLOSENMELDUNG, An- und Abmelden, Krankenstand	3	4	3	4	2	2	-2	3	1	1	-1
BEWERBUNGSPORTAL , Hochladen von Bewerbungen, Bewerbungstipps	2	1	0	3	1	2	-2	3	1	0	0
Infos über PERSONAL , eigener ZUGANG	1	0	-2	0	-1	4	-2	0	-2	0	-1
PERSONALAUSWAHL, Mitarbeiter-/Personalsuche, Stellenvermittlungen	1	1	0	2	1	2	0	1	1	0	0
LEHRSTELLENPLÄTZE	0	0	-3	0	0	0	0	0	0	0	0
Anderes	7	5	1	14	9	6	4	2	-8	9	7
Weiß nicht, keine Angabe	59	49	-5	42	-25	52	-8	61	3	77	-7

Frage: Das Arbeitsmarktservice bietet ja auch sogenannte eServices an, also Online-Leistungen, die direkt auf der Homepage/AMS Website abgerufen werden können. Welche fallen Ihnen dazu ein?

Wissen & vorstellbare Nutzung von AMS Leistungen

BASIS: Bevölkerung im Trend

i Bei Stützung der Leistungspalette zeigt sich tendenziell ein leichter Rückgang im Wissensstand und auch in der vorstellbaren Nutzung – mit einer Ausnahme der kumulative Wert der e-Services steigt etwas an.

ANGEBOTE FÜR ARBEITSSUCHEDE/INTERESSIERTE -

	BEKANNTE LEISTUNGEN	Diff. zu 2017	VORSTELLBARE NUTZUNG	Diff. zu 2017
Auszahlung des ARBEITSLOSENGELDES, der Notstandshilfe	79	-4	62	-5
Anbieten und VERMITTLUNG von geeigneten OFFENEN Stellen	78	-4	56	-5
PERSÖNLICHE BERATUNG (z.B. über Jobchancen am Arbeitsmarkt, Wiedereinstieg oder Umschulungen)	75	-3	51	-6
INFORMATIONSANGEBOTE über Jobs, Trends am Arbeitsmarkt, Berufschancen, Weiterbildung	73	2	52	-2
E - SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den vier folgenden Werten)	71	10	60	8
Informationen via INTERNET (Infos über Jobsuche, über Tipps Bewerbung, über finanzielle Leistungen)	46	-5	36	-4
„ALLE JOBS“ - DIE Job-Suchmaschine im Internet	43		34	
Das eAMS-KONTO – der persönliche Zugang zum AMS via Internet	36	1	31	-1
WEITEREE -SERVICES wie eJob-Room, AMS-Jobroboter, AMS JopApp, AMS-Weiterbildungsdatenbank	24	-8	22	-3
FÖRDERUNG der Weiterbildung und Umschulung, Unterstützung bei Wunsch nach Höherqualifizierung	58	-8	41	-6
Anbieten und Vermittlung von Stellen für HÖHER QUALIFIZIERTE Personen (z.B. Akademiker)	39	-6	19	0
Unterstützung der AUSLÄNDISCHEN ARBEITNEHMERINNEN (z.B.: Arbeitserlaubnis)	23	-10	5	-1

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden? Und welche Leistungen würden auch Sie vom Arbeitsmarktservice (AMS) in Anspruch nehmen, bei welchen Leistungen würden Sie sich an das AMS wenden?

Wissen um AMS Leistungen

BASIS: Bevölkerung im Trend, nach AMS Inanspruchnahme

i Jene Personen mit AMS-Leistungsnutzung wissen zwar grundsätzlich besser über die Leistungspalette Bescheid, in Summe sinkt der Wissensstand jedoch auch in der Gruppe ab.

ANGEBOTE FÜR ARBEITSSUCHEDE/INTERESSIERTE -

	BEKANNTE LEISTUNGEN	Diff. zu 2017	EINMAL, MEHRMALS n= 492	Diff. zu 2017	NOCH NIE n= 408	Diff. zu 2017
Auszahlung des ARBEITSLOSENGELDES, der Notstandshilfe	79	-4	83	-7	73	-5
Anbieten und VERMITTLUNG von geeigneten OFFENEN Stellen	78	-4	77	-7	77	-3
PERSÖNLICHE BERATUNG (z.B. über Jobchancen am Arbeitsmarkt, Wiedereinstieg oder Umschulungen)	75	-3	75	-8	73	-1
INFORMATIONSANGEBOTE über Jobs, Trends am Arbeitsmarkt, Berufschancen, Weiterbildung	73	2	72	-5	74	8
E - SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den vier folgenden Werten)	71	10	76	9	65	9
Informationen via INTERNET (Infos über Jobsuche, über Tipps Bewerbung, über finanzielle Leistungen)	46	-5	49	-4	42	-7
„ALLE JOBS“ - DIE Job-Suchmaschine im Internet	43		48		35	
Das eAMS-KONTO – der persönliche Zugang zum AMS via Internet	36	1	44	-6	25	2
WEITERE E-SERVICES wie eJob-Room, AMS-Jobroboter, AMS JopApp, AMS-Weiterbildungsdatenbank	24	-8	33	-12	13	-9
FÖRDERUNG der Weiterbildung und Umschulung, Unterstützung bei Wunsch nach Höherqualifizierung	58	-8	57	-13	58	-5
Anbieten und Vermittlung von Stellen für HÖHER QUALIFIZIERTE Personen (z.B. Akademiker)	39	-6	37	-6	42	-4
Unterstützung der AUSLÄNDISCHEN ARBEITNEHMERINNEN (z.B.: Arbeitserlaubnis)	23	-10	24	-13	22	-9

BEIM AMS ARBEITSLIOS GEMELDET -

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?

Vorstellbare Nutzung von AMS Leistungen

BASIS: Bevölkerung im Trend

i Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Nutzung, Personen, die bereits genutzt haben, können sich auch die Nutzung der Einzelleistungen besser vorstellen, in Summe sinkt aber gerade das AMS Involvement in dieser Gruppe etwas stärker ab.

ANGEBOTE FÜR ARBEITSSUCHEDE/INTERESSIERTE -

	VORSTELLBARE NUTZUNG	Diff. zu 2017	EINMAL, MEHRMALS n= 492	Diff. zu 2017	NOCH NIE n= 408	Diff. zu 2017
Auszahlung des ARBEITSLOSENGELDES, der Notstandshilfe	62	-5	70	-7	56	-3
Anbieten und VERMITTLUNG von geeigneten OFFENEN Stellen	56	-5	60	-10	54	-1
PERSÖNLICHE BERATUNG (z.B. über Jobchancen am Arbeitsmarkt, Wiedereinstieg oder Umschulungen)	51	-6	56	-8	48	-5
INFORMATIONANGEBOTE über Jobs, Trends am Arbeitsmarkt, Berufschancen, Weiterbildung	52	-2	55	-4	51	0
E - SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den vier folgenden Werten)	60	8	63	4	57	10
Informationen via INTERNET (Infos über Jobsuche, über Tipps Bewerbung, über finanzielle Leistungen)	36	-4	35	-10	37	2
„ALLE JOBS“ - DIE Job-Suchmaschine im Internet	34		37		32	
Das eAMS-KONTO - der persönliche Zugang zum AMS via Internet	31	-1	38	-1	23	-3
WEITERE E-SERVICES wie eJob-Room, AMS-Jobroboter, AMS JopApp, AMS-Weiterbildungsdatenbank	22	-3	28	-6	16	-2
FÖRDERUNG der Weiterbildung und Umschulung, Unterstützung bei Wunsch nach Höherqualifizierung	41	-6	46	-11	38	-2
Anbieten und Vermittlung von Stellen für HÖHER QUALIFIZIERTE Personen (z.B. Akademiker)	19	0	16	-2	21	1
Unterstützung der AUSLÄNDISCHEN ARBEITNEHMERINNEN (z.B.: Arbeitserlaubnis)	23	-1	6	-1	3	-3

BEIM AMS ARBEITSLIOS GEMELDET -

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?

Wissen um AMS Leistungen

BASIS: Bevölkerung nach Regionen

i Der Wissensstand ist in Oberösterreich und Niederösterreich / Burgenland tendenziell angestiegen, in Süd- und Westösterreich tendenziell abgesunken.

ANGEBOTE FÜR ARBEITSSUCHEDE/INTERESSIERTE -

	Ober- öster- reich	Diff. zu 2017	Nieder- österreich Burgen- land	Diff. zu 2017	Wien	Diff. zu 2017	Steier- mark, Kärnten	Diff. zu 2017	Salzburg, Tirol, Vorarl- berg	Diff. zu 2017
Auszahlung des ARBEITSLOSENGELDES, der Notstandshilfe	84	-5	84	4	74	-6	75	-11	72	-9
Anbieten und VERMITTLUNG von geeigneten OFFENEN Stellen	83	0	78	3	71	-12	79	-3	73	-16
PERSÖNLICHE BERATUNG (z.B. über Jobchancen am Arbeitsmarkt...	78	-8	76	7	73	0	73	-12	69	-9
INFO-ANGEBOTE über Jobs, Trends am Arbeitsmarkt, Berufschancen, Weiterbildung	76	1	75	9	75	3	67	-7	70	4
E - SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den vier folgenden Werten)	75	16	72	10	70	11	69	2	60	3
Informationen via INTERNET (Infos über Jobsuche, über Tipps...	56	3	40	-11	47	-1	48	-3	36	-14
„ALLE JOBS“ - DIE Job-Suchmaschine im Internet	46		42		41		44		32	
Das eAMS-KONTO – der persönliche Zugang zum AMS via Internet	37	11	36	-4	40	2	32	-5	35	2
WEITERE E-SERVICES wie eJob-Room, AMS-Jobroboter...	34	3	19	-10	19	-12	28	-12	14	-13
FÖRDERUNG der Weiterbildung und Umschulung...	70	7	53	-5	56	-13	52	-20	59	-14
Anbieten und Vermittlung von Stellen für HÖHER QUALIFIZIERTE Personen	38	-6	37	-2	42	-3	39	-14	43	0
Unterstützung der AUSLÄNDISCHEN ARBEITNEHMERINNEN	23	-16	18	-3	23	-15	28	-8	24	-8

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?

Wissen um AMS Leistungen

BASIS: Bevölkerung im Trend, nach Alter

i Nach Aller zeigen sich auch leichte Wissensdefizite der jungen Bevölkerung - vermutlich, da sie bis dato noch nie in der Situation waren, AMS Leistungen zu nutzen.

ANGEBOTE FÜR ARBEITSSUCHEDE/INTERESSIERTE -

	15 bis 29 Jahre	Diff. zu 2017	30 bis 39 Jahre	Diff. zu 2017	40 bis 49 Jahre	Diff. zu 2017	50 bis 59 Jahre	Diff. zu 2017	60 Jahre und älter	Diff. zu 2017
Auszahlung des ARBEITSLOSENGELDES, der Notstandshilfe	70	-17	79	-2	75	-13	85	-2	82	5
Anbieten und VERMITTLUNG von geeigneten OFFENEN Stellen	71	-11	75	0	76	-2	84	-5	81	-1
PERSÖNLICHE BERATUNG (z.B. über Jobchancen am Arbeitsmarkt...)	74	-3	68	-10	70	-7	80	-1	78	0
INFO-ANGEBOTE über Jobs, Trends am Arbeitsmarkt, Berufschancen, Weiterbildung	78	4	63	3	74	-6	67	-3	78	8
E - SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den vier folgenden Werten)	87	9	82	20	74	1	74	13	49	8
Informationen via INTERNET (Infos über Jobsuche, über Tipps...)	61	-6	54	8	44	-14	49	-6	31	-3
„ALLE JOBS“ - DIE Job-Suchmaschine im Internet	48		48		43		47		33	
Das eAMS-KONTO – der persönliche Zugang zum AMS via Internet	35	-4	44	8	50	-2	41	4	20	1
WEITERE E-SERVICES wie eJob-Room, AMS-Jobroboter, ...	28	-18	37	5	32	-11	26	-10	9	-3
FÖRDERUNG der Weiterbildung und Umschulung...	64	-1	57	-7	59	-4	56	-9	55	-16
Anbieten und Vermittlung von Stellen für HÖHER QUALIFIZIERTE Personen	33	-5	44	-10	39	-7	37	-8	43	0
Unterstützung der AUSLÄNDISCHEN ARBEITNEHMERINNEN	25	-5	18	-13	27	0	28	-7	18	-22

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?

Wissen um AMS Leistungen für Unternehmer

BASIS: Bevölkerung im Trend

i Die Leistungen, die für Unternehmer angeboten werden, sind ebenfalls etwas weniger bekannt als noch im Jahr 2017.

ANGEBOTE FÜR UNTERNEHMER

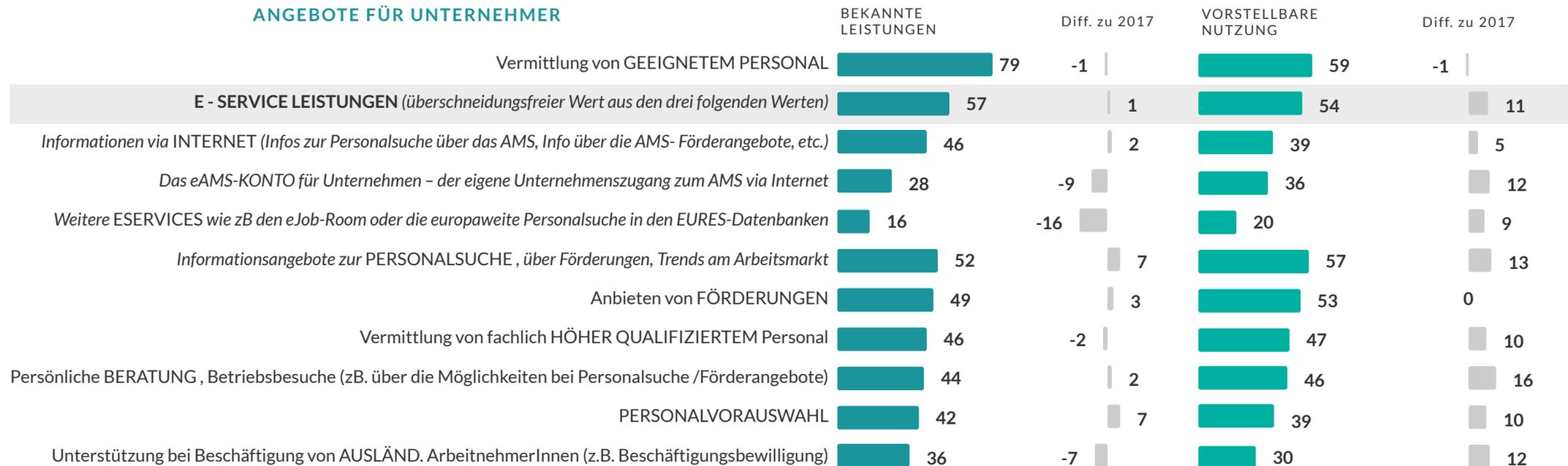
	BEKANNTE LEISTUNGEN		Diff. zu 2017
Vermittlung von GEEIGNETEM PERSONAL	43	-10	
INFORMATIONSENGEBOTE zur Personalsuche, über Förderungen, Trends am Arbeitsmarkt	31	1	
E - SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den drei folgenden Werten)	30	-3	
Informationen via INTERNET (Infos zur Personalsuche über das AMS, Info über die AMS- Förderangebote, etc.)	18	-10	
Das eAMS-KONTO für Unternehmen – der eigene Unternehmenszugang zum AMS via Internet	15	-1	
Weitere ESERVICES wie zB den eJob-Room oder die europaweite Personalsuche in den EURES-Datenbanken	11	-3	
Vermittlung von fachlich HÖHER QUALIFIZIERTEM Personal	23	-12	
Persönliche BERATUNG , Betriebsbesuche (z.,B. über die Möglichkeiten bei der Personalsuche und über Förderangebote)	22	-9	
PERSONALVORAUSSWAHL	22	-14	
Anbieten von FÖRDERUNGEN	21	-14	
Unterstützung bei der Beschäftigung von AUSLÄNDISCHEN ArbeitnehmerInnen (z.B. Beschäftigungsbewilligung)	11	-14	

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?

Wissen & vorstellbare Nutzung von AMS Leistungen

BASIS: Unternehmen im Trend

i Bei den Leistungen der Unternehmer zeigt sich wenig Unterschied zu 2017, Infoangebote und Personalauswahl sind ein wenig bekannter, die e-services etwas weniger bekannt, in der vorstellbaren Nutzung zeigen sich deutliche Steigerungen.



Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden? Und welche Leistungen würden auch Sie als Unternehmer, als leitender Angestellter im Personalbereich in Anspruch nehmen, bei welchen Leistungen würden Sie sich an das AMS wenden?

Wissen um AMS Leistungen

BASIS: Unternehmen im Trend

i Dabei geben die Unternehmen mit AMS Kontakt an, dass sie deutlich weniger darüber Bescheid wissen, dass das AMS geeignetes Personal vermitteln, bei allen anderen Punkten zeigt sich ein Bekanntheitsplus in dieser Gruppe.

ANGEBOTE FÜR UNTERNEHMER			PERSONALSUCHE ÜBER AMS			
	BEKANNTE LEISTUNGEN	Diff. zu 2017	EINMAL, MEHRMALS n = 87	Diff. zu 2017	NOCH NIE n = 155	Diff. zu 2017
Vermittlung von GEEIGNETEM PERSONAL	79	-1	69	-19	70	-5
E-SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den drei folgenden Werten)	57	1	73	12	48	-4
Informationen via INTERNET (Infos zur Personalsuche über das AMS, Info über die AMS- Förderangebote, etc.)	46	2	59	10	39	-2
Das eAMS-KONTO für Unternehmen – der eigene Unternehmenszugang zum AMS via Internet	28	-9	48	5	16	-18
WEITERE E-SERVICES wie zB den eJob-Room oder die europaweite Personalsuche in den EURES-Datenbanken	16	-16	31	-7	8	-21
Informationsangebote zur PERSONALSUCHE , über Förderungen, Trends am Arbeitsmarkt	52	7	57	13	49	4
Anbieten von FÖRDERUNGEN	49	3	69	20	38	-6
Vermittlung von fachlich HÖHER QUALIFIZIERTEM Personal	46	-2	53	1	43	-2
Persönliche BERATUNG , Betriebsbesuche (zB. über die Möglichkeiten bei Personalsuche /Förderangebote)	44	2	55	7	38	-1
PERSONALVORAUSWAHL	42	7	49	3	38	9
Unterstützung bei Beschäftigung von AUSLÄND. ArbeitnehmerInnen (z.B. Beschäftigungsbewilligung)	36	-7	45	-1	31	2

Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?

Vorstellbare Nutzung von AMS Leistungen

BASIS: Unternehmen im Trend

i Ähnlich auch das Bild in der vorstellbaren Nutzung, dass man wirklich geeignetes Personal über das AMS findet, sehen Unternehmen mit Kontakt weniger und würden entsprechend auch nicht nutzen, in allen andere Punkten kann man sich eine Nutzung sehr wohl vorstellen.

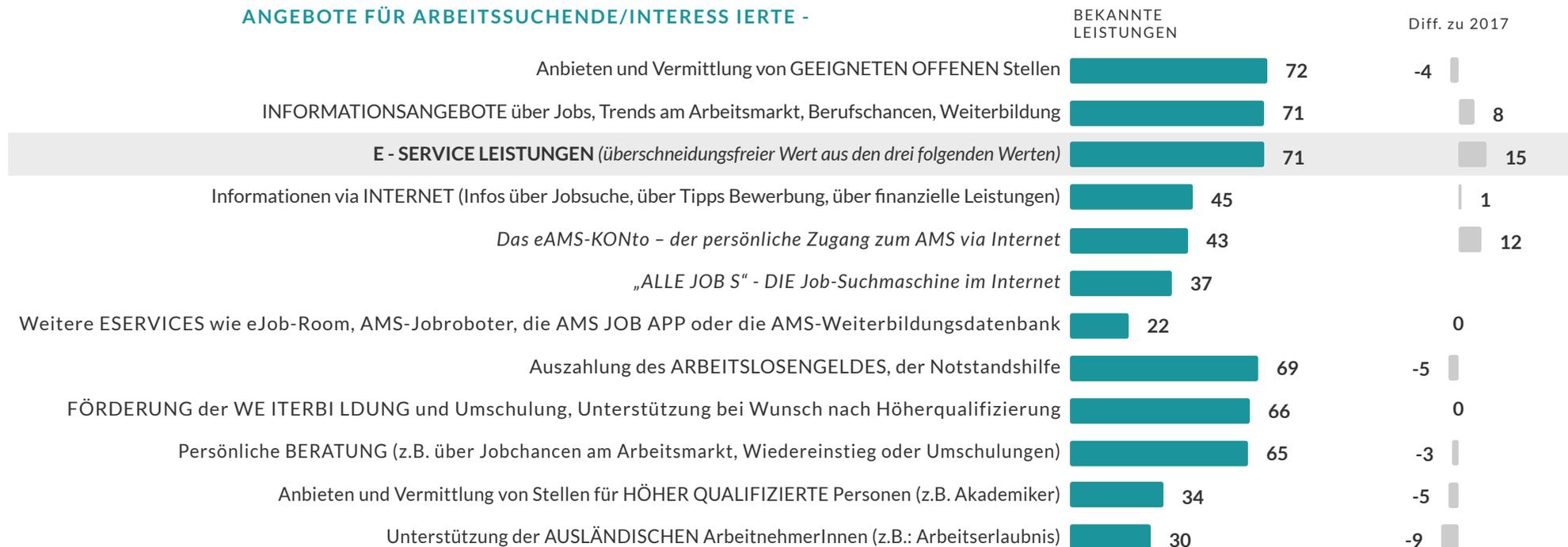
ANGEBOTE FÜR UNTERNEHMER	VORSTELLBARE NUTZUNG	Diff. zu 2017	PERSONALSUCHE ÜBER AMS			
			EINMAL, MEHRMALS n= 87	Diff. zu 2017	NOCH NIE n= 155	Diff. zu 2017
Vermittlung von GEEIGNETEM PERSONAL	59	-1	57	-19	60	9
E-SERVICE LEISTUNGEN (überschneidungsfreier Wert aus den drei folgenden Werten)	54	11	64	13	48	10
Informationen via INTERNET (Infos zur Personalsuche über das AMS, Info über die AMS- Förderangebote, etc.)	39	5	43	2	36	6
Das eAMS-KONTO für Unternehmen – der eigene Unternehmenszugang zum AMS via Internet	36	12	52	18	27	9
WEITERE E-SERVICES wie zB den eJob-Room oder die europaweite Personalsuche in den EURES-Datenbanken	20	9	25	13	17	6
Informationsangebote zur PERSONALSUCHE , über Förderungen, Trends am Arbeitsmarkt	57	13	59	8	56	16
Anbieten von FÖRDERUNGEN	53	0	63	4	48	-1
Vermittlung von fachlich HÖHER QUALIFIZIERTEM Personal	47	10	59	14	40	7
Persönliche BERATUNG , Betriebsbesuche (zB. über die Möglichkeiten bei Personalsuche /Förderangebote)	46	16	46	14	45	16
PERSONALVORAUSWAHL	39	10	46	3	36	15
Unterstützung bei Beschäftigung von AUSLÄND. ArbeitnehmerInnen (z.B. Beschäftigungsbewilligung)	30	12	36	12	27	12

Frage: Und welche Leistungen würden auch Sie als Unternehmer, als leitender Angestellter im Personalbereich in Anspruch nehmen, bei welchen Leistungen würden Sie sich an das AMS wenden?

Wissen um AMS Leistungen für die Bevölkerung

BASIS: Unternehmer im Trend

i Die Leistungen für die Bevölkerung im Bereich der e-Services sind auch bei den Unternehmen bekannter, das Vermittlungsthema nimmt man auch bei den Bevölkerungsleistungen etwas weniger wahr.



Frage: Nachfolgend nun die Leistungen des Arbeitsmarktservice, von welchen haben Sie gewusst, dass sie vom Arbeitsmarktservice angeboten werden?



KAPITEL 4

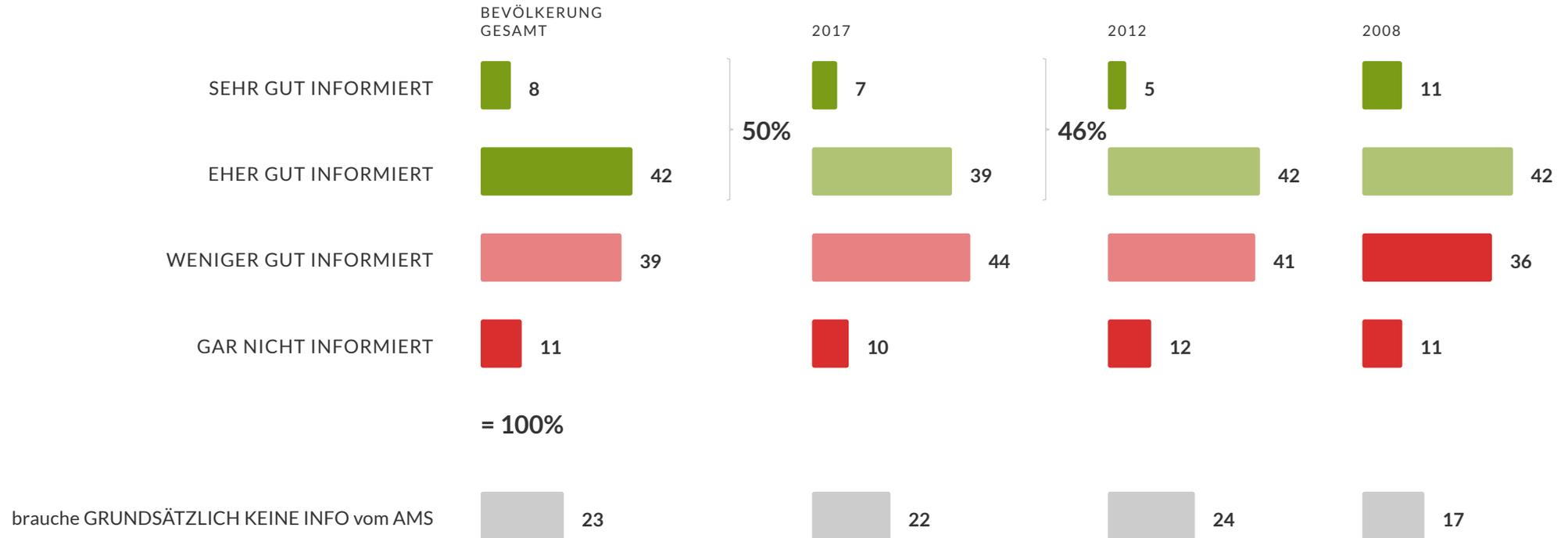
Wahrnehmung des AMS im Zeitverlauf

Informationsniveau über die Leistungspalette des AMS

BASIS: Bevölkerung im Trend, Umrechnung auf Gute Fälle (Ausschluss der Angabe „brauche keine Info“)

i Informationsstand verändert sich kaum in der Bevölkerung

ES FÜHLEN SICH ÜBER DIE LEISTUNGSPALETTE DES AMS

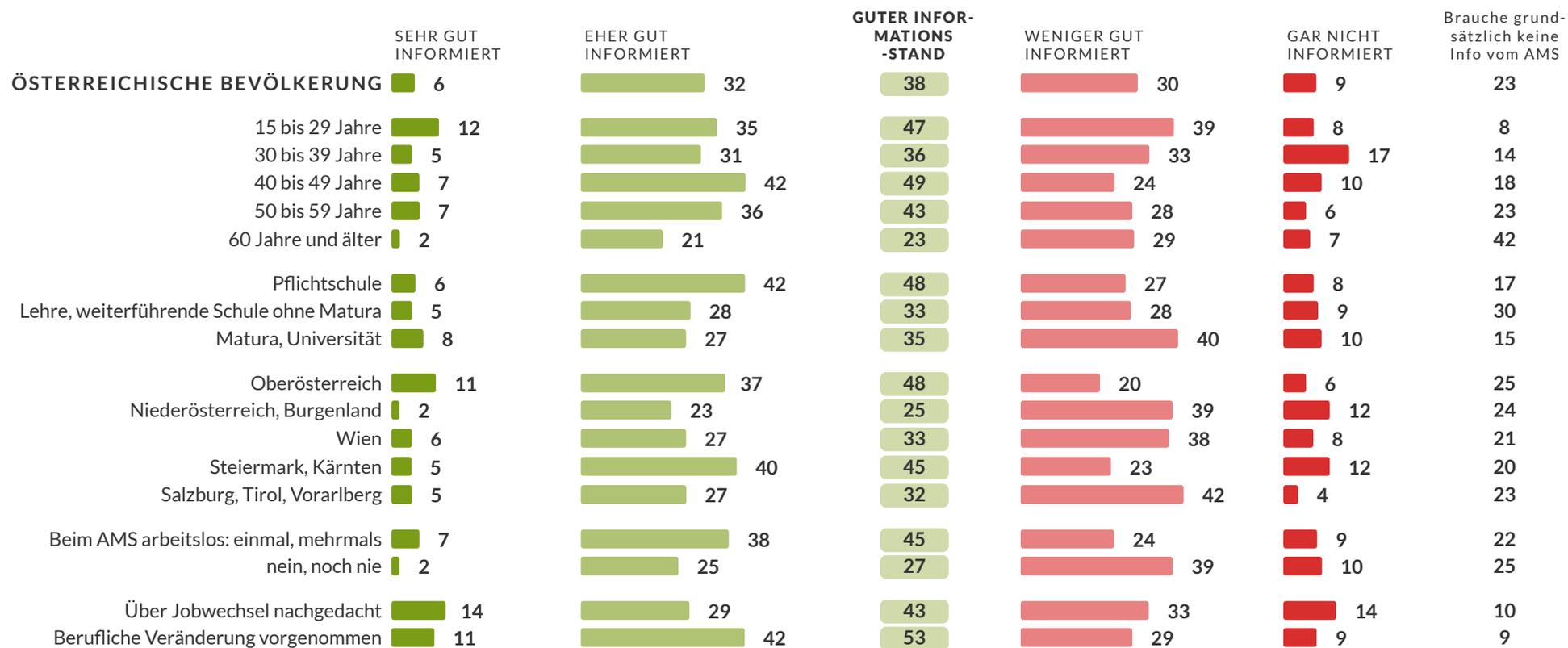


Frage: Wie gut fühlen Sie sich eigentlich über die Leistungspalette des Arbeitsmarktservice informiert? Würden Sie sagen, Sie fühlen sich -

Informationsniveau über die Leistungspalette des AMS

BASIS: Bevölkerung im Trend

i Besser informiert fühlen sich die jungen Segmente, Segmente mit einfacher Bildung und die Oberösterreicher. Aber auch jene Personen, die sich mit einem Berufswechsel auseinandergesetzt haben.

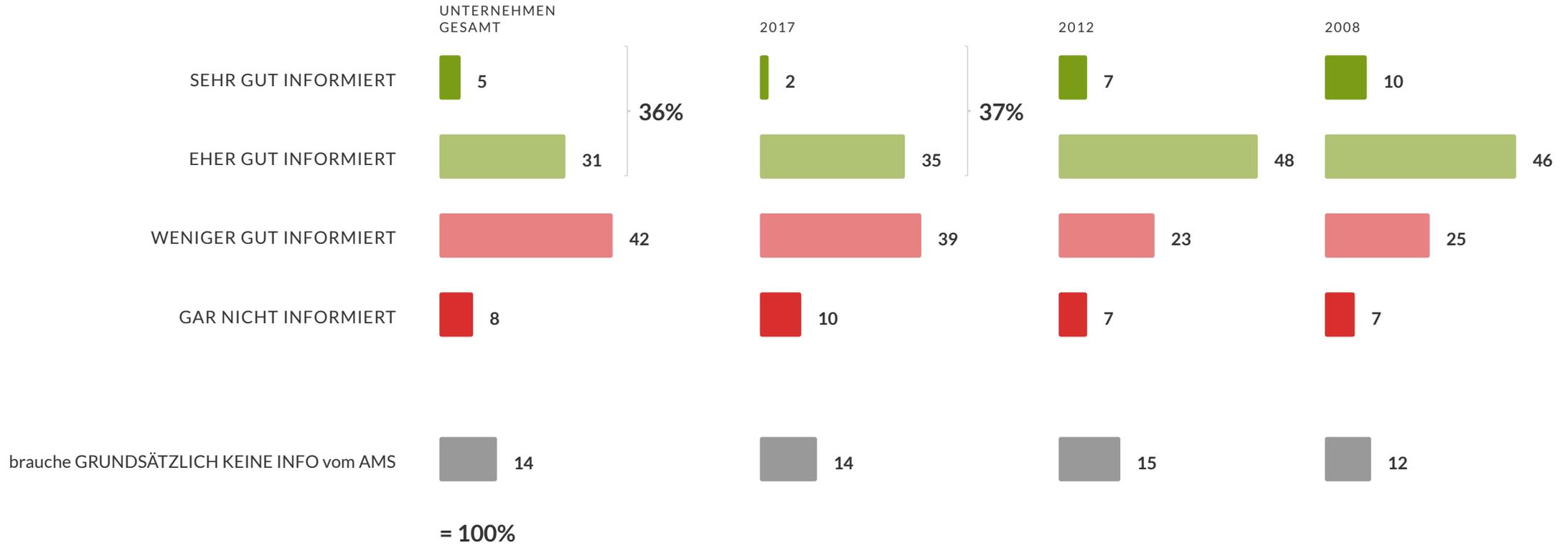


Frage: Haben Sie in letzter Zeit darüber nachgedacht, Ihren Job zu wechseln, haben Sie eine berufliche Veränderung vor, haben Sie gerade eine berufliche Veränderung hinter sich gebracht oder ist das nicht der Fall?

Informationsniveau über die Leistungspalette des AMS

BASIS: Unternehmen im Trend

i Auch auf Unternehmensbasis gibt es nicht wirklich eine bewegende Veränderung, was den Informationsstand betrifft.

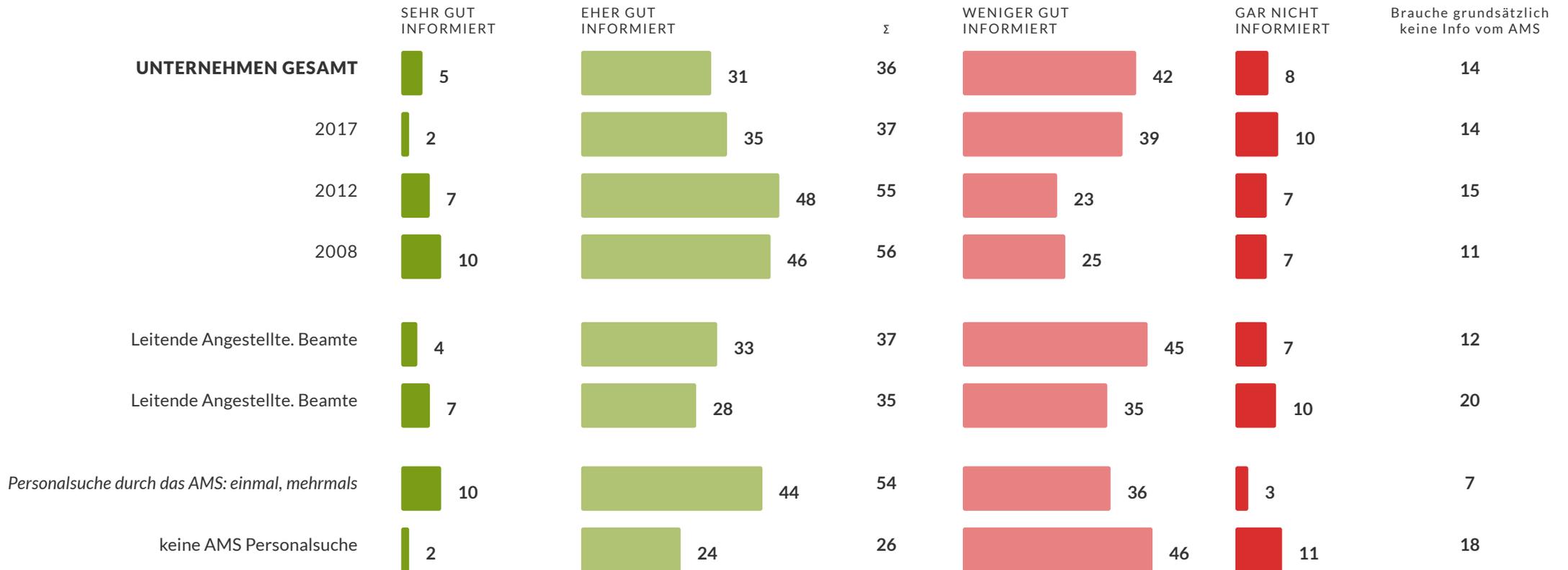


Frage: Wie gut fühlen Sie sich eigentlich als leitender Angestellte(r), Unternehmer:In über die Leistungspalette des Arbeitsmarktservice informiert? Würden Sie sagen, Sie fühlen sich -

Informationsniveau über die Leistungspalette des AMS

BASIS: Unternehmen im Trend

i ... allerdings war dieser vor 10 Jahren grundsätzlich deutlich höher

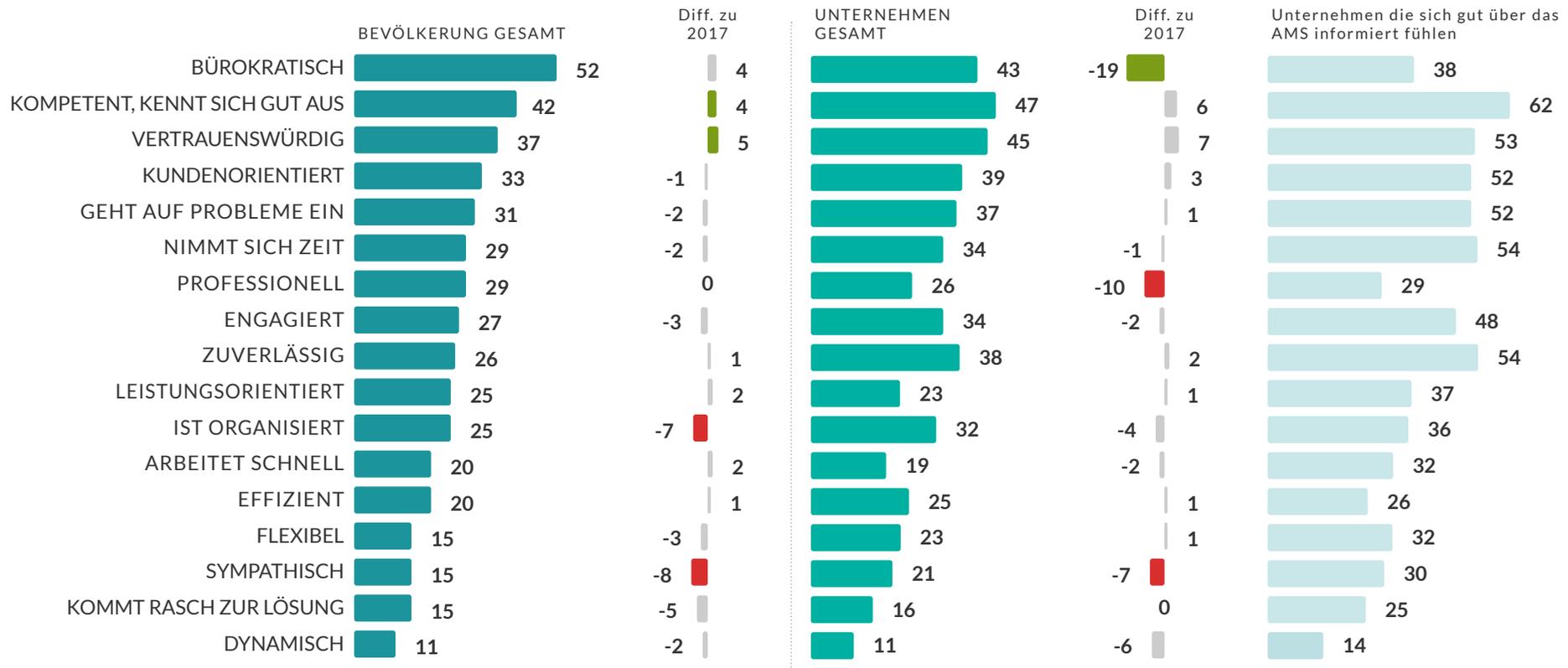


Frage: Wie gut fühlen Sie sich eigentlich als leitender Angestellte(r), Unternehmer:In über die Leistungspalette des Arbeitsmarktservice informiert? Würden Sie sagen, Sie fühlen sich -

Eigenschaften der typischen AMS-Mitarbeiter*in

BASIS: Bevölkerung/Unternehmen

i Die Mitarbeiter*innen werden als kompetent und vertrauenswürdig wahrgenommen, zudem aber weiterhin als bürokratisch, allerdings nicht bei den Unternehmen. Leicht rückläufig ist der Aspekt professionell, das kann natürlich auch an der hohen Schwierigkeit liegen, wirklich die entsprechenden Mitarbeiter*innen zu finden.



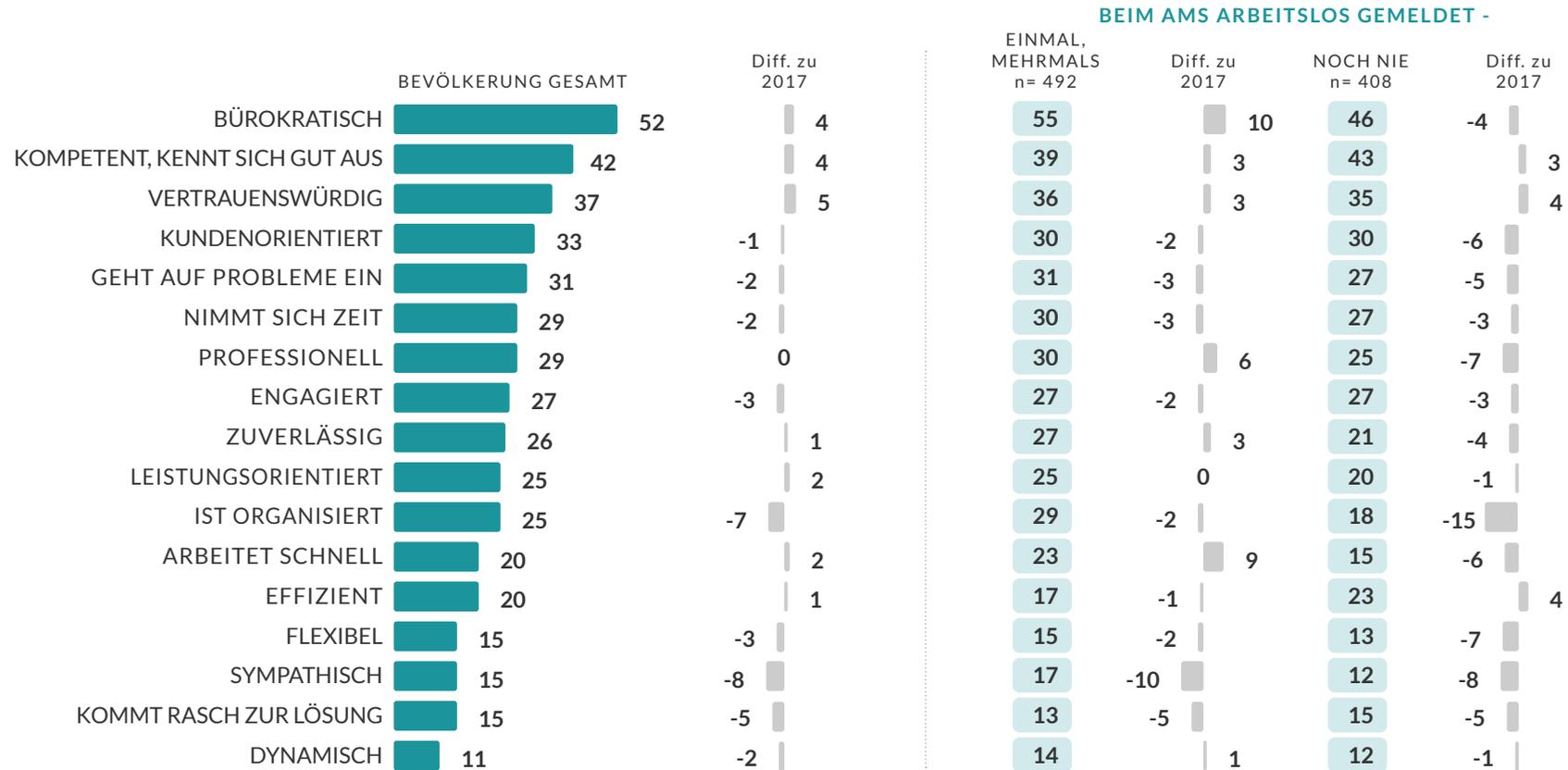
Frage: Das ist ja sicherlich nicht einfach zu sagen! Aber wie würden Sie Ihr Bild vom/von der typischen Mitarbeiter:In des Arbeitsmarktservice anhand dieser Eigenschaften beschreiben?

Eigenschaftsbeschreibung des typischen Mitarbeiters des AMS

BASIS: Bevölkerung



i Der wahrgenommene Bürokratismus wird auch bei jenen Personen nicht weniger, die Leistungen beim AMS in Anspruch genommen haben.



Frage: Das ist ja sicherlich nicht einfach zu sagen! Aber wie würden Sie Ihr Bild vom/von der typischen Mitarbeiter/In des Arbeitsmarktservice anhand dieser Eigenschaften beschreiben?

Eigenschaften des typischen AMS-Mitarbeiters

BASIS: Bevölkerung im Trendverlauf

	Bevölkerung	2017	2012	2006	2003	2001
bürokratisch	52	48	47	45	39	42
kompetent, kennt sich gut aus	42	38	41	32	34	40
kundenorientiert	33	34	31	26	26	26
geht auf Probleme ein	31	33	27	22	25	31
vertrauenswürdig	37	32	37	28	26	37
ist organisiert	25	32	37	24	21	26
nimmt sich Zeit	29	31	30	28	29	32
engagiert	27	30	32	27	26	34
professionell	29	29	24	23	19	24
zuverlässig	26	25	31	21	20	29
leistungsorientiert	25	23	25	21	15	20
sympathisch	15	23	23	20	22	24
kommt rasch zur Lösung	15	20	17	12	18	19
effizient	20	19	20	17	14	16
arbeitet schnell	20	18	22	16	15	18
flexibel	15	18	19	13	12	17
dynamisch	11	13	19	11	12	16

Frage: Das ist ja sicherlich nicht einfach zu sagen! Aber wie würden Sie Ihr Bild vom/von der typischen Mitarbeiter:In des Arbeitsmarktservice anhand dieser Eigenschaften beschreiben?

Eigenschaften des typischen AMS-Mitarbeiters

BASIS: Unternehmen im Trendverlauf

	Unternehmen	2017	2012	2006	2003	2001
bürokratisch	43	62	52	43	49	38
kompetent, kennt sich gut aus	47	41	45	35	29	44
kundenorientiert	39	36	39	34	20	27
geht auf Probleme ein	37	36	34	23	18	26
vertrauenswürdig	45	38	42	32	28	35
ist organisiert	32	36	39	31	28	27
nimmt sich Zeit	34	35	35	30	21	28
engagiert	34	36	37	31	27	33
professionell	26	36	28	21	13	20
zuverlässig	38	36	43	27	21	33
leistungsorientiert	23	22	26	22	11	15
sympathisch	21	28	29	26	17	23
kommt rasch zur Lösung	16	16	19	16	14	15
effizient	25	24	21	15	12	16
arbeitet schnell	19	21	28	22	13	19
flexibel	23	22	24	16	15	18
dynamisch	11	17	19	16	8	15

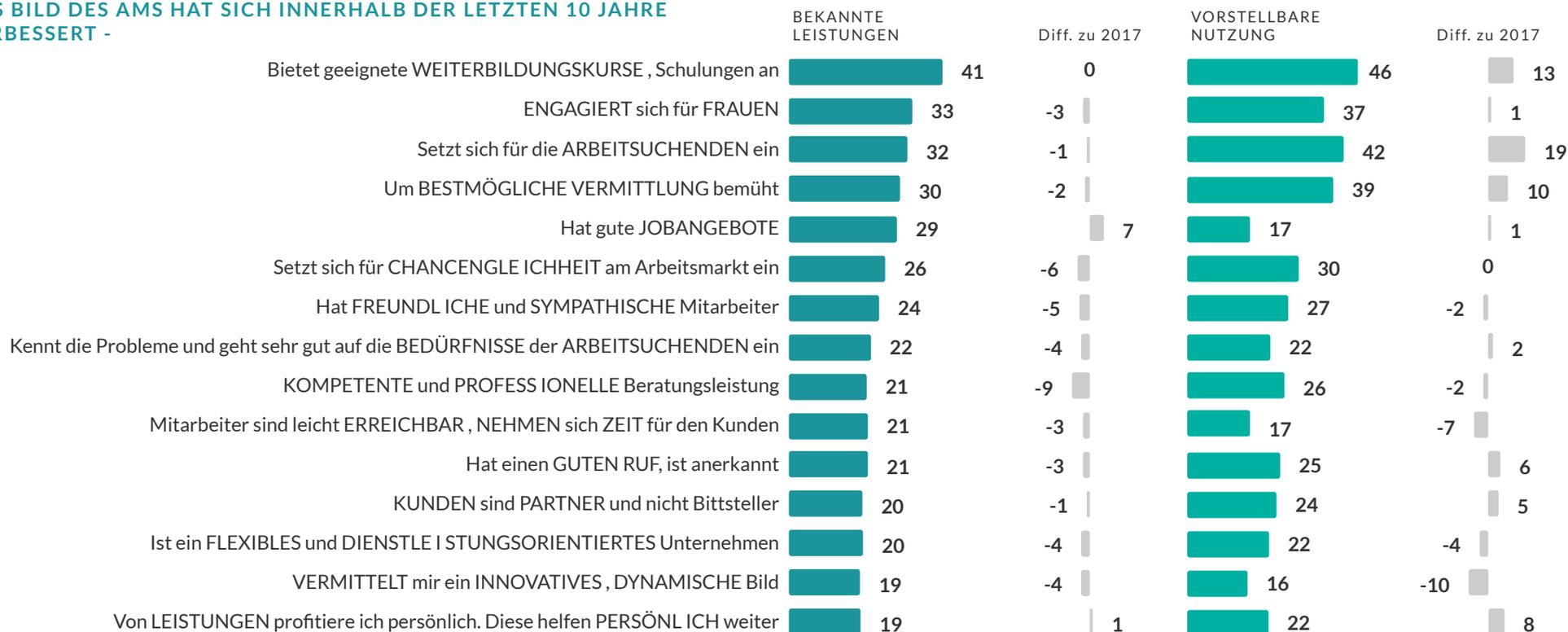
Frage: Das ist ja sicherlich nicht einfach zu sagen! Aber wie würden Sie Ihr Bild vom/von der typischen Mitarbeiter:In des Arbeitsmarktservice anhand dieser Eigenschaften beschreiben?

Verändertes Bild über AMS im Vergleich zu vor 10 Jahren

BASIS: Bevölkerung/Unternehmen

i Unternehmen nehmen das AMS deutlich „besser“ als noch vor 10 Jahren wahr, gerade in punkto Einsatz für die Arbeitssuchenden und auch Weiterbildungsmaßnahmen zeigt sich deutliche Dynamik.

DAS BILD DES AMS HAT SICH INNERHALB DER LETZTEN 10 JAHRE VERBESSERT -

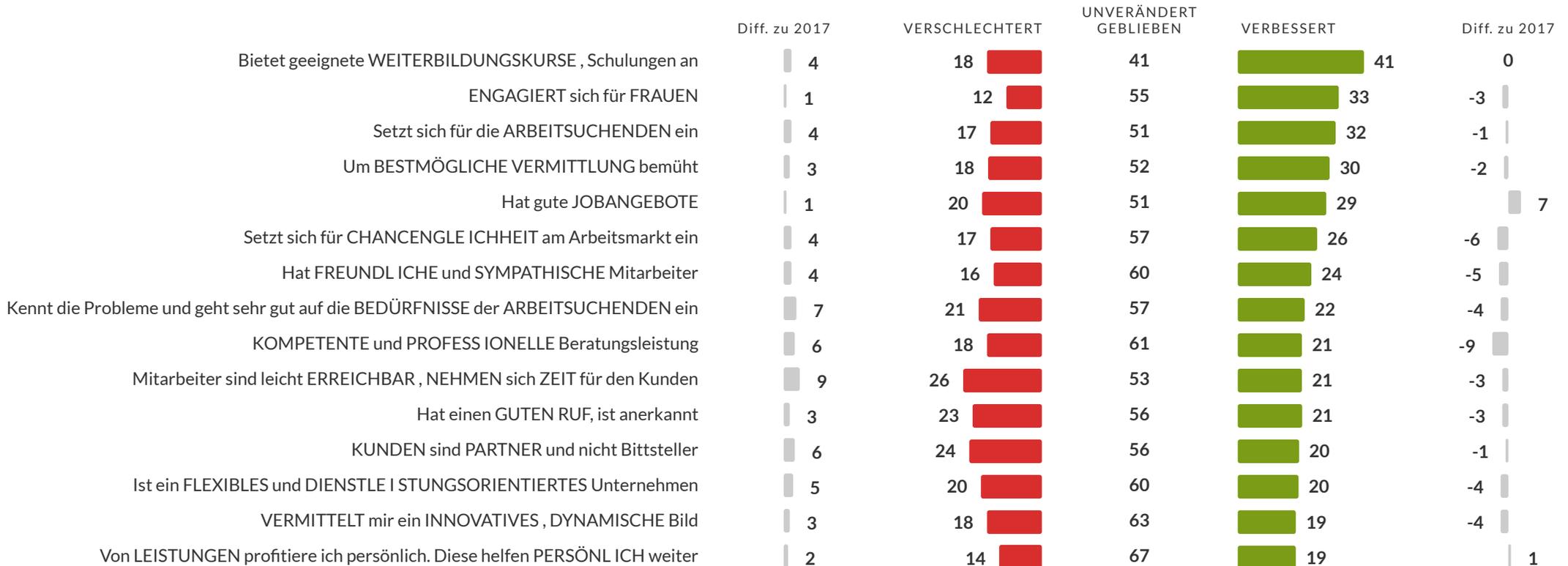


Frage: Wenn Sie jetzt an das Bild des Arbeitsmarktservice denken. Wie hat sich dieses innerhalb der letzten 10 Jahre für Sie verändert, welchen Eindruck haben Sie heute vom Arbeitsmarktservice im Vergleich zu vor 10 Jahren. Geben Sie bitte anhand dieser Eigenschaftsliste an, ob sich das Bild im Vergleich zu vor 10 Jahren verbessert hat (1), verschlechtert hat (2) oder unverändert geblieben ist (3).

Verändertes Bild über AMS im Vergleich zu vor 10 Jahren

BASIS: Bevölkerung nach allen Kategorien

i Die Bevölkerung hingegen ist ein wenig zurückhaltender, vermutlich auch deshalb, weil das AMS für Jobvermittlung weniger als früher benötigt wird.



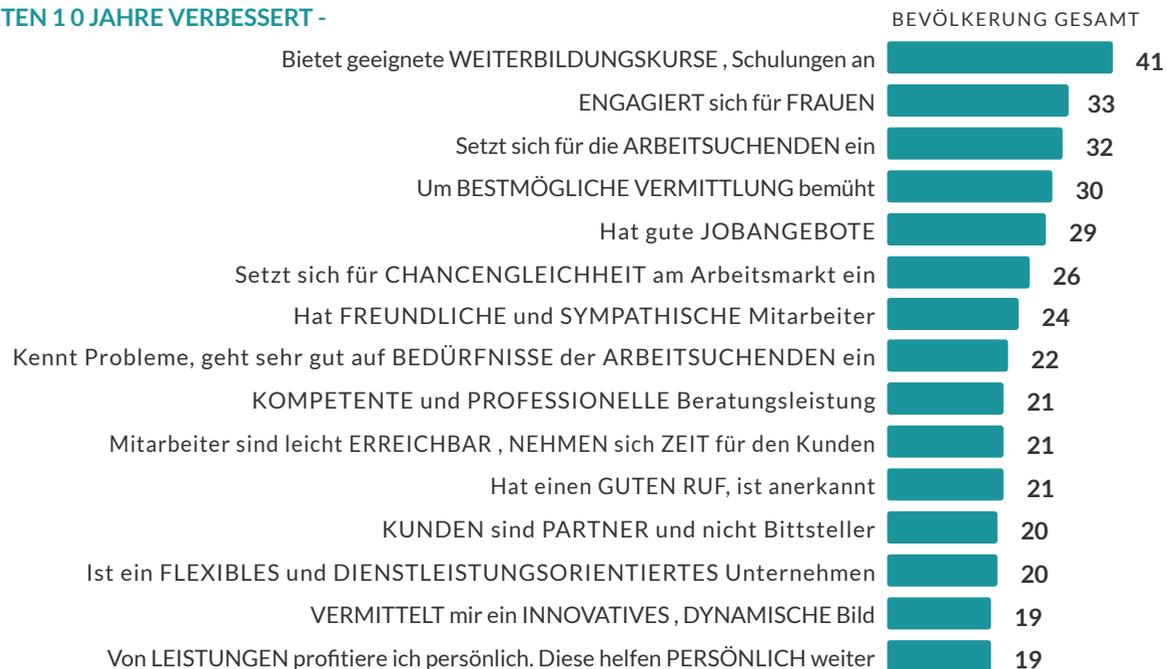
Frage: Wenn Sie jetzt an das Bild des Arbeitsmarktservice denken. Wie hat sich dieses innerhalb der letzten 10 Jahre für Sie verändert, welchen Eindruck haben Sie heute vom Arbeitsmarktservice im Vergleich zu vor 10 Jahren. Geben Sie bitte anhand dieser Eigenschaftsliste an, ob sich das Bild im Vergleich zu vor 10 Jahren verbessert hat (1), verschlechtert hat (2) oder unverändert geblieben ist (3).

Verändertes Bild über AMS im Vergleich zu vor 10 Jahren

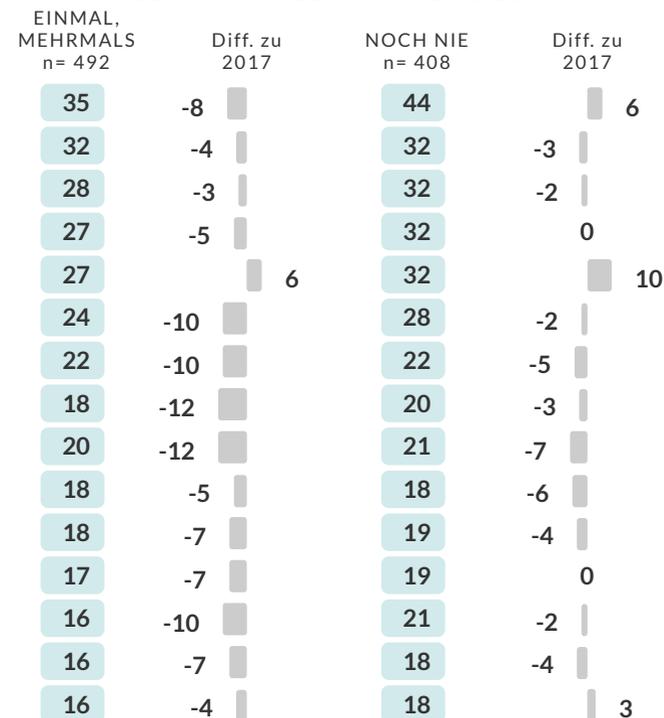
BASIS: Bevölkerung, nach Zugang zum AMS

i Gerade aus Perspektive jener Personen, die schon einmal beim AMS arbeitslos gemeldet waren, zeigt sich deutlich mehr Zurückhaltung als noch vor 5 Jahren, was das veränderte Bild betrifft.

DAS BILD DES AMS HAT SICH INNERHALB DER LETZTEN 10 JAHRE VERBESSERT -



BEIM AMS ARBEITSLOS GEMELDET -



Frage: Wenn Sie jetzt an das Bild des Arbeitsmarktservice denken. Wie hat sich dieses innerhalb der letzten 10 Jahre für Sie verändert, welchen Eindruck haben Sie heute vom Arbeitsmarktservice im Vergleich zu vor 10 Jahren. Geben Sie bitte anhand dieser Eigenschaftsliste an, ob sich das Bild im Vergleich zu vor 10 Jahren verbessert hat (1), verschlechtert hat (2) oder unverändert geblieben ist (3).

Verändertes Bild über AMS im Vergleich zu vor 10 Jahren

BASIS: Unternehmen nach allen Kategorien

i Unternehmen zeigen sich nur in der Dynamik und in der Erreichbarkeit etwas zurückhaltender.



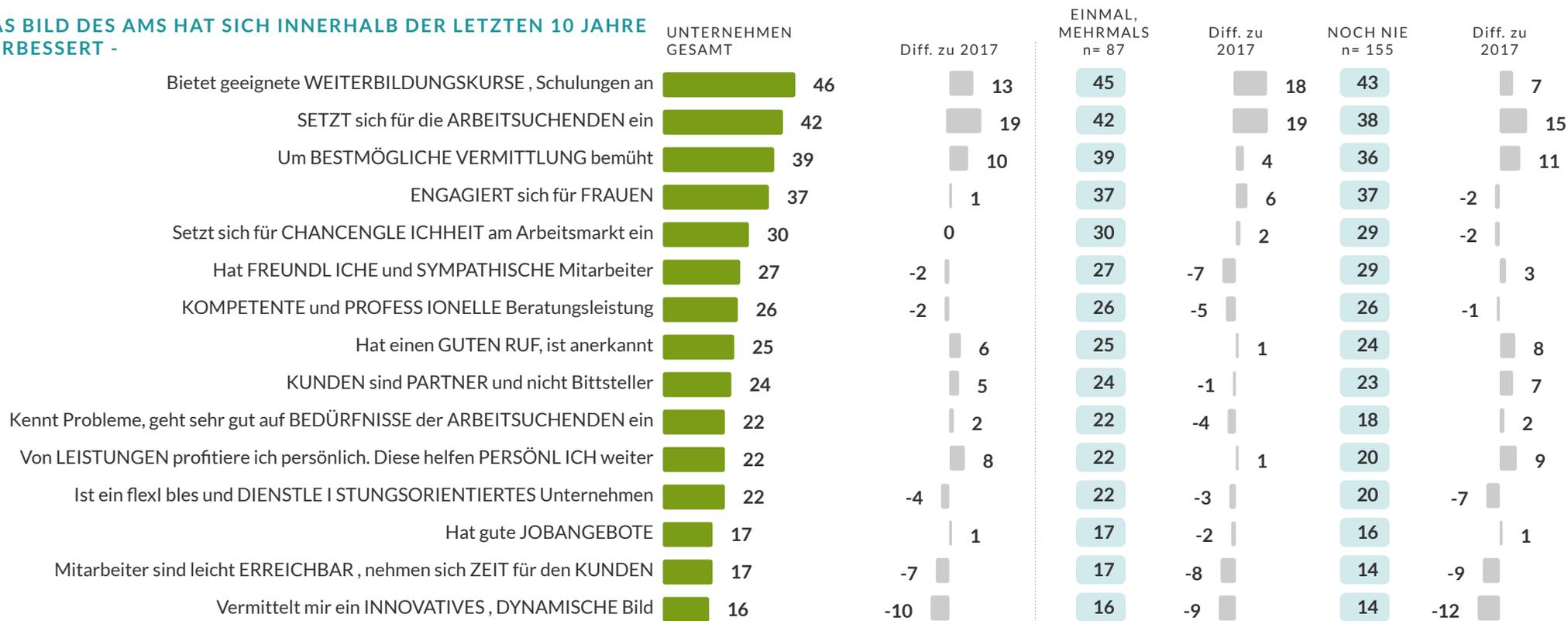
Frage: Wenn Sie jetzt an das Bild des Arbeitsmarktservice denken. Wie hat sich dieses innerhalb der letzten 10 Jahre für Sie verändert, welchen Eindruck haben Sie heute vom Arbeitsmarktservice im Vergleich zu vor 10 Jahren. Geben Sie bitte anhand dieser Eigenschaftsliste an, ob sich das Bild im Vergleich zu vor 10 Jahren verbessert hat (1), verschlechtert hat (2) oder unverändert geblieben ist (3).

Verändertes Bild über AMS im Vergleich zu vor 10 Jahren

BASIS: Unternehmen nach Personalsuche über AMS

i Dieses Bild zeigt sich in Summe relativ unabhängig, ob man Kontakt mit dem AMS gehabt hat oder nicht.

DAS BILD DES AMS HAT SICH INNERHALB DER LETZTEN 10 JAHRE VERBESSERT -



Frage: Wenn Sie jetzt an das Bild des Arbeitsmarktservice denken. Wie hat sich dieses innerhalb der letzten 10 Jahre für Sie verändert, welchen Eindruck haben Sie heute vom Arbeitsmarktservice im Vergleich zu vor 10 Jahren. Geben Sie bitte anhand dieser Eigenschaftsliste an, ob sich das Bild im Vergleich zu vor 10 Jahren verbessert hat (1), verschlechtert hat (2) oder unverändert geblieben ist (3).

KAPITEL 5

Management Summary

Management Summary

- Mehr Bewegung am Arbeitsmarkt: Im Vergleich zu vor 10 Jahren sind um die Hälfte mehr Personen in Veränderung, was ihr berufliche Ausrichtung betrifft. Waren es 2012 noch 20 Prozent, die zum Zeitpunkt der Befragung über eine berufliche Veränderung nachgedacht oder diese getroffen haben, können wir 2023 von einer Gruppe von 30 Prozent der Österreicher*innen sprechen.
- Damit gehen auch Veränderungen beim Wissensstand zu Personalvermittlern einher: Mehr Österreicher nennen karriere.at, verschiedene Jobplattformen im Internet oder auch Personalleasing-Unternehmen, weniger allerdings das Arbeitsmarktservice. Offenkundig denkt man in Situationen, in denen das Finden eines Jobs einfacher erscheint, weniger an das AMS, als in Zeiten mit höherer Arbeitslosigkeit. Anders bei den Unternehmen: in dieser Zielgruppe liegt das AMS sehr stabil, was die spontane Bekanntheit betrifft, Rückgänge findet man vorrangig beim Thema Zeitungsinserate, karriere.at legt ebenfalls leicht zu.
- Bei Vorlage bestätigt sich das Bild – auch die gestützte Verankerung des AMS fällt positiver als noch 2017 aus, allerdings kommt dieser Schub vorrangig von Unternehmen ohne AMS-Kontakt. Bei Unternehmen mit AMS-Kontakt liegt zwar der Level weiterhin sehr hoch, allerdings zeigt sich dort zu einem guten Drittel die Präsenz der Jobportale aber auch der persönlichen Netzwerke, um adäquates Personal zu finden.



Management Summary

- Fokussiert man sich auf den spontanen Wissensstand zu den AMS Leistungen, dann haben die Österreicher*innen tendenziell etwas weniger Information zum Leistungsangebot des AMS. Zumindest zeigt sich das Thema Weiterbildung und Schulungen deutlich weniger präsent bzw. verlagert sich dieses in Richtung konkreter Unterstützungsarbeit für Jobsuchende. Weiterhin am stärksten im Bewusstsein verankert ist (wie auch bei Unternehmen) die Vermittlungstätigkeit, d.h. offene Stellen bzw. Personal zu vermitteln. Bei den „e-Services“ ist etwas Bewegung erkennbar – ein Mehr im Bereich Online-Jobsuche, Jobroom ist in jedem Fall ersichtlich, auch verweist ein kleiner Anteil auf die Möglichkeit Formulare und Anträge direkt Online abzugeben. Damit reduziert sich der Anteil an „Weiß nicht“ auf etwa 6 von 10 Österreicher*innen. Bei AMS – Nutzer*innen (Personen, die arbeitslos gemeldet waren, bzw. Unternehmen mit AMS – Kontakt) ergibt sich ein höherer Wissensstand.
- Das geringere Wissen um die Leistungen des Arbeitsmarktservices bestätigt sich bei der gestützten Abfrage: im Vergleich zu 2017 kann bzw. muss man einen leichten Rückgang im Wissensstand zu den einzelnen Leistungen zur Kenntnis nehmen, auch bei jenen, die angaben, zumindest einmal beim AMS arbeitslos gemeldet gewesen zu sein. Erhöht hat sich ausschließlich der kumulierte Wert im Bereich „e-services“, vorrangig bedingt durch die neue Abfrage zu „Alle Jobs“. Auch in der vorstellbaren Leistungsanspruchnahme gibt man sich tendenziell etwas zurückhaltender, möglicherweise ein klarer Hinweis darauf, dass man das Gefühl hat, derzeit auch ohne Arbeitsmarktservice relativ leicht einen Job finden zu können.



Management Summary

- Bei den Unternehmen sieht das Bild anders aus. Das Wissen um das Leistungsangebot hat sich nur bedingt verändert, etwas weniger wissen um einzelne „e-Services“ Bescheid, auch das Thema „ausländische Arbeitskräfte“ ist weniger im Bewusstsein, allerdings zeigt sich ein deutlicher höherer Wunsch, die Leistungen des Arbeitsmarktservice in Anspruch zu nehmen. Das trifft auf jeden der abgefragten Punkte zu - mit einer Ausnahme: der Vermittlung von geeignetem Personal. Gerade Unternehmen, die bereits AMS-Leistungen in Anspruch genommen haben, zeigen sich deutlich zurückhaltender, was die Suche / Vermittlung von geeignetem Personal betrifft. Offenkundig hat man in diesem Punkt nicht jene Erfahrungen gemacht, die man sich möglicherweise gewünscht hätte. Sprich die Personalsuche über das AMS war offenkundig auch nicht erfolgreicher als über andere Kanäle.
- In Summe fühlt sich sowohl die Bevölkerung als auch die Unternehmen nicht besser informiert als noch vor 6 Jahren. Ein kleiner Anteil von 5 bzw. 6 Prozent ist sehr gut informiert, beim Rest würde es in jedem Fall Aufholpotential in punkto Information geben. Personen mit (geplantem) beruflichen Wechsel wissen in jedem Fall besser Bescheid.
- Durch den niedrigeren Bezug zum AMS verändert sich auch das Bild der typischen AMS Mitarbeiter*in ein wenig, er/sie wirken graduell weniger sympathisch und weiterhin bürokratisch, gleichzeitig spricht man ihnen aber noch stärker Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit zu, auch Kundenorientierung und Bemühen erkennt man.



Management Summary

- Die Unternehmen nehmen die AMS-Mitarbeiter*innen auch anders wahr, und zwar im positiven Sinn weniger bürokratisch, im negativen Sinn allerdings auch weniger professionell. Man spricht den Mitarbeiter*innen dabei nicht die Kompetenz oder schon gar nicht die Vertrauenswürdigkeit ab, sondern stellt vermutlich wieder die geringere Erfolgsquote bei der Personalsuche im Vordergrund.
- In jedem Fall erkennen die Unternehmen klare Verbesserungen und Veränderungen beim AMS, wenn man das Bild im Vergleich zu vor 10 Jahren im Kopf hat. Das AMS setzt sich noch deutlicher für Arbeitssuchende ein, bietet viele Weiterbildungsmaßnahmen und ist um bestmögliche Vermittlung bemüht, hat aber nicht wirklich gute Jobangebote bzw. man erkennt nicht mehr Dynamik & Innovation als noch vor 6 Jahren.
- Das Bild in der Bevölkerung ist etwas zurückhaltender als im Jahr 2017, nichtsdestotrotz zeigen sich mehr Verbesserungen als Verschlechterungen. Im Bereich Zeit und im bei der „Wahrnehmung als Kunde“ ist man sich nicht sicher, ob sich etwas in den letzten Jahren bewegt hat, Personen mit AMS Kontakt zeigen sich kritischer als Personen ohne AMS Kontakt.



Ihre Ansprechpartnerin



Prok. Birgit Starmayr

Tel +43 732 2555 104

Mobil +43 664 241 35 38

E-Mail b.starmayr@market.at

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

MARKET Marktforschungs GmbH & CoKG
Klausenbachstraße 67, 4040 Linz

