

Im vorliegenden Spezialthema finden Sie eine detaillierte Darstellung eines aktuellen Arbeitsmarktthemas inklusive Grafiken und Tabellen. Monatlich aktuelle Kennzahlen in tabellarischer Form bietet darüber hinaus die „Übersicht über den Arbeitsmarkt“.

April 2019

Die BerufsInfoZentren des AMS: 30 Jahre Information & Beratung zu Beruf & Bildung

„Am Tag der Arbeit und mit unserer aktuellen Kampagne wollen wir an die vielfältigen Angebote erinnern, mit denen das AMS Menschen [#weiter](#) hilft. Neben der Vermittlung von Arbeitsuchenden und offenen Stellen bildet Information und Beratung zu Beruf und Bildung für Menschen in Phasen des Umbruchs einen wichtigen Teil der Unterstützung: Das AMS hilft Jugendlichen weiter, wenn es um die Wahl der richtigen Ausbildung zum passenden Beruf geht. Und das AMS hilft Erwachsenen weiter, wenn aus unterschiedlichsten Gründen ein neuer Beruf gefunden werden muss.“
Dr. Johannes Kopf, LL.M.

In den drei Jahrzehnten seit ihrer Gründung entwickelten sich die BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS zu Kompetenzzentren für Berufs- und Bildungsberatung mit Fokus auf den Arbeitsmarkt.

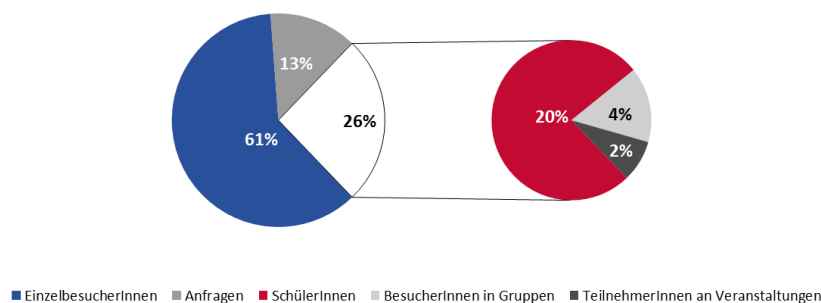
1988 wurde das erste BIZ Österreichs mit dem Ziel errichtet, alle für die Berufsfindung und Karriereplanung relevanten Informationen aufzubereiten und Interessierten zur Selbstinformation anzubieten – nach dem Motto „maximales Infoangebot bei vergleichsweise geringem Personaleinsatz“. Seither verschob sich der Schwerpunkt der Arbeit in den BIZ hin zur Prävention von Arbeitslosigkeit und zur Stärkung der Employability von Arbeitskräften; zur Unterstützung der Selbstinformation hat das AMS vor allem sein [online-Angebot](#)¹ ausgebaut.

Persönliche Information, Orientierung und Beratung werden jedoch vor allem für jene immer wichtiger, die nicht in der Lage sind, selbständig aus der Fülle des Print- und vor allem online-Angebots die für sie relevanten Informationen zu filtern und zu interpretieren. Ihnen helfen rund 240 speziell ausgebildete BIZ-BeraterInnen² in 72 BIZ kostenlos und auf Wunsch anonym zu den allgemeinen Öffnungszeiten der regionalen Geschäftsstellen des AMS.

Im Jahr 2018 verzeichneten die 72 BIZ des AMS knapp eine halbe Million KundInnenkontakte.

Drei Viertel der Kontakte³ entfielen auf EinzelkundInnen (EinzelbesucherInnen in BIZ: 61%; telefonische und schriftliche Anfragen: 13%), ein Viertel auf KundInnen in Gruppen (SchülerInnen in Schulklassen: 20%; andere BesucherInnen in Gruppen: 4%; TeilnehmerInnen an Veranstaltungen und Workshops: 2%).

Abbildung 1: BIZ-KundInnenkontakte 2018



Quelle: AMS

EinzelbesucherInnen nutzen die mehr als 20 eigens produzierten Broschüren⁴ vor Ort oder nehmen diese gratis mit nach Hause, sehen sich eigens produzierte Videos⁵ zu einzelnen Berufen oder Themen (u.a. auch virtuelle Betriebsbesuche) an, machen einen online-Test zur Interessens- erkundung⁶ oder stöbern einfach im umfangreichen Print- und online-Angebot. Dabei werden sie auf Wunsch von den BIZ-BeraterInnen unterstützt bzw. können sich an diese mit allen Fragen rund um das Thema Beruf, Aus- und Weiterbildung und Arbeitsmarkt wenden.

Rund 70% der knapp 300.000 EinzelbesucherInnen im Jahr 2018 waren 25 Jahre oder älter, im AMS-Jargon also „Erwachsene“. Viele der jugendlichen EinzelbesucherInnen haben das BIZ bereits im Rahmen des Berufsorientierungsunterrichts ab der 7. Schulstufe kennen gelernt: Knapp 96.000 SchülerInnen in 4.758 Schulklassen wurden im Jahr 2018 von BIZ betreut. (Das umfangreiche Workshop-Angebot der BIZ für Schulen ist für Lehrkräfte übrigens auch online buchbar.⁷)

Weitere Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen sind auch für Einzelpersonen zugänglich. Im Jahr 2018 nahmen rund 20.000 Personen an einer der über 1.000 Veranstaltungen in den BIZ teil.

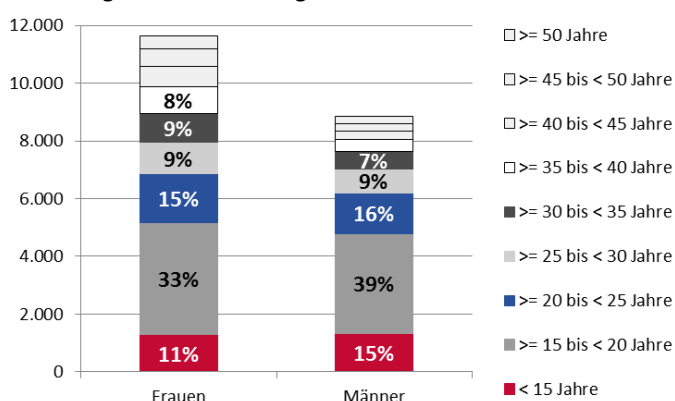
15% aller jugendlichen und 4% aller erwachsenen EinzelbesucherInnen erhalten eine Berufs- und Bildungsberatung.

Insgesamt rund jede/r fünfzehnte EinzelbesucherIn, österreichweit 20.474 Personen, erhielt 2018 eine ausführliche Berufs- und Bildungsberatung im BIZ.⁸ Deutlich mehr als die Hälfte der BIZ-BeratungskundInnen waren Frauen (11.635 Personen bzw. 57%).

Nach fünfjährigen Altersklassen betrachtet stellen 15- bis unter 20-Jährige die größte Gruppe der BIZ-BeratungskundInnen (36%), gefolgt von 20- bis unter 25-Jährigen (15%) sowie unter 15-Jährigen (13%). In Summe sind also knapp zwei Drittel aller BIZ-BeratungskundInnen per AMS-Definition „Jugendliche“ (unter 25 Jahre alt).

Sowohl bei den Männern als auch bei den Frauen sinken die Anteile der fünfjährigen Altersklassen an den BIZ-BeratungskundInnen mit zunehmendem Alter, bei den Frauen jedoch auf höherem Niveau. Im für WiedereinsteigerInnen „klassischen Alter“ von 40 bis unter 50 Jahren ist der Anteil bei den Frauen mit 11% beinahe doppelt so hoch wie bei Männern (6%).

Abbildung 2: BIZ-BeratungskundInnen nach Geschlecht und Altersklassen, 2018



Quelle: AMS

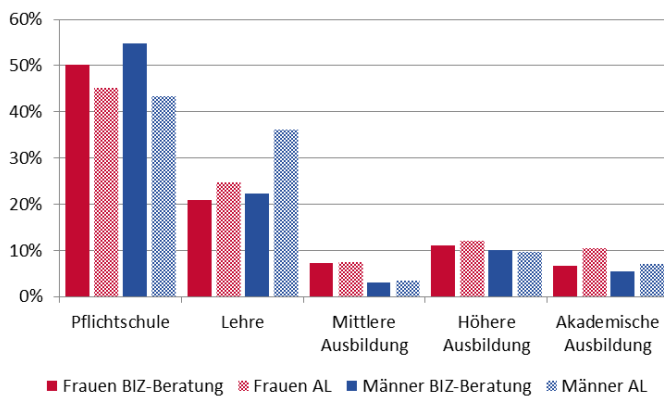
Je nach Alter dominieren unterschiedliche Anliegen das Beratungsgespräch: Unter 15-Jährige suchen meistens Unterstützung bei der Entscheidung für einen Bildungsweg im Anschluss an die Pflichtschule (Schule oder Lehre?) sowie bei der Wahl des konkreten Schultyps bzw. Lehrberufs. 15- bis unter 20-Jährige sind häufig mit einem (drohenden oder bereits erfolgten) Schul- oder Lehrabbruch konfrontiert bzw. streben einen Ausbildungswechsel an. Im jungen Erwachsenenalter gilt es oft, Hürden beim Berufseinstieg zu bewältigen bzw. bereits erste Berufswechsel z.B. aus gesundheitlichen Gründen zu planen.

Das durchschnittliche Bildungsniveau der BIZ-BeratungskundInnen ist geringer als jenes der arbeitslos vorgemerkten Personen.

Von den 7.428 erwachsenen BIZ-BeratungskundInnen im Jahr 2018 verfügt die Hälfte über einen Pflichtschulabschluss, ein Fünftel über einen Lehrabschluss und gut jede/r Zehnte hatte Matura. Je sechs Prozent der BIZ-BeratungskundInnen hatten eine mittlere bzw. eine akademische Ausbildung absolviert.

Verglichen mit der Bildungsstruktur des Jahresdurchschnittsbestands beim AMS arbeitslos vorgemerkter Personen selben Alters verfügen mehr BIZ-BeratungskundInnen – Frauen und Männer – über maximal Pflichtschulabschluss. Und während 36% aller arbeitslos vorgemerkten Männer über einen Lehrabschluss verfügen, trifft dies nur auf 22% der männlichen BIZ-BeratungskundInnen zu. (Allerdings hat fast ein Viertel der arbeitslos vorgemerkten Männer mit Lehrausbildung eine Einstellzusage, bei den Frauen sind es knapp 16%; möglicherweise ist der Bedarf an Beratung bei Männern daher auch nicht so hoch.)

Abbildung 3: BIZ-BeratungskundInnen und arbeitslos vorgemerkte Personen nach Geschlecht und Ausbildung, 2018

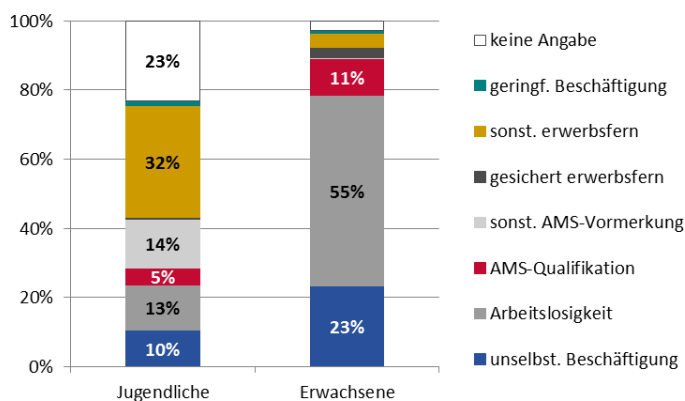


Quelle: AMS

25% der weiblichen und 20% der männlichen erwachsenen BIZ-BeratungskundInnen sind in Beschäftigung.

Mehr als die Hälfte aller erwachsenen BIZ-BeratungskundInnen ist arbeitslos (Frauen: 49%, Männer: 66%). Weitere 11% sind in einer AMS-Schulung, Frauen doppelt so häufig wie Männer (13% versus 6%). Frauen dominieren deutlich in der Gruppe „gesicherte erwerbsferne Position“ – hier finden sich z.B. ElternkarenzgeldbezieherInnen.

Abbildung 4: BIZ-BeratungskundInnen nach Arbeitsmarktstatus, 2018



Quelle: AMS

Der Arbeitsmarktstatus⁹ der jugendlichen BIZ-BeratungskundInnen ist im Vergleich dazu vielfältiger. Den größten Anteil mit rund einem Drittel bilden Jugendliche in „sonstiger erwerbsferner Position“ (z.B. SchülerInnen, mitversicherte Kinder). Zu den 14% in „sonstiger AMS-Vormerkung“ zählen beispielsweise Lehrstellensuchende.

BIZ-BeratungskundInnen sind häufiger österreichischer Nationalität (knapp acht von zehn) als beim AMS arbeitslos vorgemerkte Personen (rund sieben von zehn) und haben seltener die Staatsangehörigkeit eines Landes außerhalb des EU-Raums (14% versus 19%).

Verglichen mit beim AMS arbeitslos vorgemerkten Personen finden sich unter BIZ-BeratungskundInnen auch vergleichsweise wenig WiedereinsteigerInnen sowie Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen. – Dies ist als Indiz für eine gelungene KundInnensteuerung zu werten, denn für beide Personengruppen gibt es im AMS spezialisierte BeraterInnen (z.B. REHA-BeraterInnen) in fast jeder Geschäftsstelle.

BIZ-KundInnen sind mit den im BIZ erbrachten Dienstleistungen höchst zufrieden.

Die BIZ-KundInnen landen jedenfalls auch an der richtigen Stelle: Drei Viertel kommen mit dem Anliegen, sich über Berufe und Ausbildungen zu informieren, gut die Hälfte wünscht eine persönliche Beratung, ein gutes Drittel braucht Unterstützung bei der Bewerbungsstrategie.¹⁰

Sowohl mit der Beratungsleistung als auch mit den Dienstleistungen im BIZ insgesamt sind über 90% der BeratungskundInnen (sehr) zufrieden.¹¹ Die hohe Beratungskompetenz wurde den BIZ-BeraterInnen 2017 auch durch die Verleihung des [ProcessAWARDS „GPard“](#) gleich zweimal bestätigt: Der Prozess „Berufs- und Bildungsberatung im BIZ durchführen“ gewann in der Kategorie „Kernprozesse in Dienstleistungsunternehmen“ und trug auch den Gesamtsieg davon.

Auch die Lehrkräfte, deren Zufriedenheit ebenfalls systematisch erhoben wird, sind mit den vermittelten Inhalten, der Methodik und Didaktik der Vermittlung sowie der Fachkompetenz der BIZ-BeraterInnen zu 98% bis 99% (sehr) zufrieden.¹²

Weiterführende Informationen

Um sich möglichst frühzeitig und zielgerichtet auf die Trends in der Arbeitswelt vorbereiten zu können, hat das AMS 2009 das „AMS Standing Committee on New Skills“ eingerichtet und 2019 mit der „[AMS-New-Digital-Skills-Initiative](#)“ einen neuen Schwerpunkt gesetzt.

AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (Hg.): Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung, [AMS report 123/124](#)

AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (Hg.): Die Transformation der Arbeits- und Berufswelt. Nationale und internationale Perspektiven auf (Mega-)Trends am Beginn des 21. Jahrhunderts, [AMS report 120/121](#)

AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (Hg.): Beratung mit Wirkung. Die Effekte der Berufsberatung von BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS am Beispiel von Burgenland und Tirol, [AMS report 119](#)

¹ www.ams.at/karrierekompass ist die Einstiegsseite zu allen Informationen des AMS zu Arbeitsmarkt, Bildung und Beruf und verzeichnet monatlich durchschnittlich 35.000 Zugriffe. Die Informationen werden sortiert nach Angeboten zur Berufsorientierung, Berufsinformation, Aus- und Weiterbildung, Bewerbung & Jobsuche und AMS-Daten & Forschung.

² AMS-MitarbeiterInnen, die im BIZ arbeiten, werden AMS-intern in einem eigenen BIZ-Lehrgang qualifiziert. Der Lehrgang umfasst acht Module (Präsenzzeiten), die im Ablauf eines Jahres absolviert werden, sowie verpflichtenden Vor- und Nacharbeiten. Die gegenwärtig rund 240 BIZ-BeraterInnen verteilen sich auf knapp 150 Planstellen.

³ Ein und dieselbe Person kann mehrmals im Jahr KundIn sein – gezählt werden Kontakte, nicht Personen.

⁴ www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/berufsinformationen

⁵ www.ams.at/karrierevideos

⁶ www.ams.at/berufskompass

⁷ www.ams.at/biz-buchung

⁸ Für eine ausführliche Berufs- und Bildungsberatung wird in der Regel ein Termin vereinbart und das Ergebnis dokumentiert. Deshalb liegen über BIZ-BeratungskundInnen detaillierte Daten für die Auswertung vor.

⁹ UNI-Status: Jeder beim Hauptverband (HV) der österreichischen Sozialversicherungsträger gemeldeten Person (pflichtversichert, selbstversichert oder mitversichert) wird eine eindeutige, im Zeitverlauf überschneidungsfreie Karriere zugeordnet. Daten über Arbeitslosigkeit (Lehrstellensuche, Schulungen, etc.) werden aus den AMS-Daten gewonnen, Informationen über Beschäftigungsverhältnisse und erwerbsferne Versicherungszeiten aus den HV-Daten.

¹⁰ Ergebnisse der telefonischen Erhebung der BIZ-KundInnenzufriedenheit 2018 (n=4.791); Mehrfachantworten möglich

¹¹ Noten 1 und 2 auf einer sechsteiligen Skala

¹² Ergebnisse der online-Erhebung der Lehrkräfte-Zufriedenheit 2018, Noten 1 und 2 auf einer sechsteiligen Skala (n=1.461)

Fachbegriffe und Definitionen:

<http://www.ams.at/ueber-ams/medien/arbeitsmarktdaten/fachbegriffe>

Arbeitsmarktdaten ONLINE – Datenbankabfrage:

<http://iambweb.ams.or.at/ambweb>

weiterführende Informationen und Berichte:

<http://www.ams.at/arbeitsmarktdaten>

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation
Treustraße 35-43, 1200 Wien | 0043 1 33178 - 0 | ams.statistik@ams.at

Judith Csarman
Wien, Mai 2019

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