

Edith Enzenhofer, Ferdinand Lechner

**Zufriedenheit mit EURES Dienstleistungen und
Evaluierung der Außenwirkung**

– Endbericht –



Inhalt

1	Vorwort	3
A.	Arbeitsuchende als EURES-KundInnen	4
2	Strukturdaten der EURES-KundInnen: Arbeitsuchende	4
2.1	Soziodemographische Profile	4
2.2	Beschäftigungswunsch in zeitlicher Hinsicht	6
2.3	Berufswunsch	7
2.4	Zielländer	9
3	Befragung von Arbeitsuchenden	10
3.1	Bekanntheit von EURES	10
3.2	Bedarfe und Angebote	13
3.3	Zufriedenheit mit EURES-Informationsangeboten	15
3.4	Zufriedenheit mit der Beratung	16
3.5	Zufriedenheit mit My EURES und europaweiter Veröffentlichung	18
3.6	Vermittlung und Zufriedenheit mit dem Vermittlungsprozess	21
3.7	Gesamt-Zufriedenheitsbewertung	25
B.	Unternehmen als EURES-KundInnen	27
4	Strukturdaten der EURES-KundInnen: Unternehmen	27
4.1	Regionale Verteilung	27
4.2	Unternehmensmerkmale	28
4.3	Branche	29
4.4	Nachgefragte Berufe	30
4.5	Angebotene Beschäftigungsform	31
5	Befragung bei Unternehmen	33
5.1	Bekanntheit von EURES	33
5.2	Bedarfe und Angebote	36
5.3	Zufriedenheit mit EURES-Informationsangeboten	38
5.4	Zufriedenheit mit der Beratung	40
5.5	Zufriedenheit mit My EURES und europaweiter Veröffentlichung	41
5.6	Zufriedenheit mit Jobbörsen und BewerberInnen-Vorauswahl	43
5.7	Vermittlung und Zufriedenheit mit dem Vermittlungsprozess	45
5.8	Gesamt-Zufriedenheitsbewertung	49
6	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	50

7	Tabellenanhang	52
7.1	Strukturdaten der Arbeitsuchenden	52
7.2	Befragung bei Arbeitsuchenden	53
7.3	Strukturdaten der Unternehmen	58
7.4	Befragung bei Unternehmen	60

1 Vorwort

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse einer Studie zur Zufriedenheit der EURES KundInnen – Arbeitsuchenden und Personal suchenden Unternehmen - mit den angebotenen Dienstleistungen.

In einem ersten Schritt wurden Informationen zur Struktur der beiden KundInnengruppen aufbereitet, die auf einer Analyse von AMS Daten zur Grundgesamtheit der EURES-KundInnen basieren. Es wurden zum einen all jene Arbeitsuchende einbezogen, die im Zeitraum 1.Januar 2006 bis 30.September 2007 eine Stelle gesucht haben und auch bereit waren, ein Jobangebot im europäischen Ausland anzunehmen. Bei den Unternehmen finden sich all jene in der Grundgesamtheit der EURES-KundInnen wieder, die im genannten Zeitraum eine freie Stelle gemeldet haben und (auch) BewerberInnen aus dem europäischen Ausland akzeptierten. Die Strukturanalyse liefert Informationen über die Zusammensetzung der EURES-KundInnen hinsichtlich zentraler sozioökonomischer Merkmale und über das Profil der über EURES angebotenen Stellen bzw. Stellengesuche.

Den zentralen Teil der Studie bilden die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung von EURES-KundInnen auf Seiten der Arbeitsuchenden und der Unternehmen. Grundlage für die Stichprobenziehung bildete die Struktur der Grundgesamtheit, die sich aus der Auswertung der bereitgestellten AMS-Daten ergab. Es wurden insgesamt 500 Arbeitsuchende und 300 Unternehmen in ganz Österreich befragt. Die Fragestellungen beziehen sich auf die Erfahrungen der KundInnen mit den EURES-Dienstleistungen. Neben einer Analyse des Profils der nachgefragten Dienstleistungen liefert die Befragung auch Informationen zur Bewertung der EURES-Dienstleistungen und damit zur KundInnenzufriedenheit. Aus den Ergebnissen der Befragung lassen sich auch Hinweise auf Optimierungsmöglichkeiten und neue Schwerpunkte in der strategischen Ausrichtung bei der Weiterentwicklung von EURES gewinnen.

A. Arbeitssuchende als EURES-KundInnen

2 Strukturdaten der EURES-KundInnen: Arbeitssuchende

Der erste Teil des Projekts „Zufriedenheit mit EURES Dienstleistungen und Evaluierung der Außenwirkung“ umfasst eine Analyse der Daten über die KundInnen von EURES. Die KundInnen setzen sich zusammen aus der Gruppe der Arbeitssuchenden sowie aus den Personal suchenden Unternehmen. Erfasst wurden jeweils jene Fälle, bei denen die Arbeitssuche bzw. Personalsuche im Zeitraum Januar 2006 bis 30.9.2007 über EURES erfolgte.

Ein seitens der *amsbg* übermittelter Datensatz wurde im Hinblick auf die Struktur der Grundgesamtheit analysiert. Der folgende Abschnitt beschreibt die arbeitssuchenden KundInnen anhand relevanter Strukturmerkmale. Damit lässt sich ein Profil der NutzerInnen von EURES herausarbeiten. Basierend auf der Analyse dieser Grundgesamtheit wurde eine repräsentative Stichprobe für die Befragung der EURES-KundInnen gezogen.

Die Strukturdaten der EURES-KundInnen auf ArbeitnehmerInnenseite wurden auf Personenbasis ausgewertet. Jede Person ist mit dem Ersteintrag des gewünschten Berufes im Datensatz vertreten. Erfolgte etwa im Laufe der Vormerkdauer eine Änderung des Berufswunsches, so wurde diese in den Auswertungen nicht weiter berücksichtigt.

2.1 Soziodemographische Profile

Insgesamt enthält der Datensatz für den Zeitraum Januar 2006 bis Ende September 2007 insgesamt 6.276 Personen. Die EURES-KundInnen verteilen sich in etwa im Verhältnis 60 (Männer) zu 40 (Frauen).

Tabelle 1: EURES-KundInnen nach Geschlecht

	Anzahl	Anteil
weiblich	2425	38,6%
männlich	3851	61,4%
Gesamt	6276	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“.
n=6276, missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle

Der überwiegende Teil der EURES-KundInnen verfügt über eine abgeschlossene Lehre (38,3%). Die zweitgrößte Gruppe stellen mit 19,6% Personen dar, die lediglich einen Pflichtschulabschluss haben. Die drittgrößte Gruppe – mit 16,3% gegenüber einem Anteil von 3,8% bei den arbeitslos Registrierten (2006) deutlich überrepräsentiert –

bilden Personen mit einem akademischen Bildungsgrad (Universität, Fachhochschule oder Akademie). Weitere 15,9% haben eine höhere Schule abgeschlossen.

Bei den männlichen EURES-Kunden überwiegen Personen mit Lehrabschluss. Bei Frauen stellen zwar auch Lehrabsolventinnen die größte Gruppe dar, daneben kommt aber den schulischen und akademischen Abschlüssen eine höhere Bedeutung zu. 20,2% der weiblichen, aber nur 13,1% der männlichen EURES-KundInnen haben eine höhere Schule abgeschlossen. Der AkademikerInnenanteil unter den männlichen EURES-KundInnen beträgt 14,9%, unter den weiblichen jedoch 18,4%.

Insgesamt wird damit deutlich, dass Arbeitsuchende, die über EURES auch Beschäftigungsmöglichkeiten im europäischen Ausland suchen, im Schnitt ein deutlich höheres Qualifikationslevel aufweisen als die registrierten Arbeitsuchenden insgesamt.

Tabelle 2: EURES-KundInnen nach Ausbildungsniveau und Geschlecht

	Geschlecht					
	weiblich		männlich		Gesamt	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
keine abgeschlossene Schul-ausbildung	21	0,9%	42	1,1%	63	1,0%
Pflichtschule	496	20,5%	734	19,1%	1230	19,6%
Lehre	695	28,7%	1704	44,3%	2399	38,3%
Meisterprüfung	12	0,5%	90	2,3%	102	1,6%
mittlere Schule	262	10,8%	195	5,1%	457	7,3%
höhere Schule	489	20,2%	504	13,1%	993	15,9%
Uni Akademie FH	446	18,4%	574	14,9%	1020	16,3%
Gesamt	2421	100,0%	3843	100,0%	6264	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitsuchende Personenbasis“. n=6276, missing=12. Angaben in % der gültigen Fälle

Etwa die Hälfte der EURES-KundInnen ist zwischen 21 und 35 Jahre alt. Weibliche KundInnen konzentrieren sich mit 58,3% wesentlich häufiger in dieser Altersgruppe als männliche (49,1%). Rund ein Drittel ist zwischen 36 und 50 Jahre alt. In dieser Altersgruppe sind Männer wesentlich stärker vertreten (37,4% zu 25,3%). 7,6% der KundInnen sind junge Erwachsene bis 20 Jahre; der Anteil ist bei Frauen (12,1%) etwa zweieinhalb Mal so hoch wie bei Männern (4,7%). Arbeitsuchende ab 50 Jahren stellen insgesamt 7,0% der EURES-KundInnen dar, wobei diese Altersgruppe bei Männern (8,8%) stärker besetzt ist als bei Frauen (4,3%). Die Altersverteilung spricht für die Interpretation, dass es Frauen eher vor der „Familienphase“ möglich ist, eine Berufstätigkeit im Ausland in Erwägung zu ziehen. Insbesondere wird dies vor dem Hintergrund der Berufsverteilung (Schwerpunkt Gastgewerbe und Saisonarbeit) zu sehen sein.

Tabelle 3: EURES-KundInnen nach Alter und Geschlecht

	Geschlecht					
	weiblich		männlich		Gesamt	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
bis 20 Jahre	294	12,1%	180	4,7%	474	7,6%
21 bis 35 Jahre	1413	58,3%	1892	49,1%	3305	52,7%
36 bis 50 Jahre	614	25,3%	1442	37,4%	2056	32,8%
über 50 Jahre	104	4,3%	337	8,8%	441	7,0%
Gesamt	2425	100,0%	3851	100,0%	6276	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitsuchende Personenbasis“. n=6276, missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle

Im Vergleich mit der Altersstruktur der vorgemerkten Arbeitslosen zeigt sich, dass bei den EURES-KundInnen der Anteil der Jungen (bis 20 Jahren) etwa doppelt so hoch ist wie bei den Vorgemerkten. Umgekehrt ist der Anteil der Altersgruppe 50+ bei EURES-KundInnen nicht einmal halb so hoch wie bei den Vorgemerkten insgesamt.

2.2 Beschäftigungswunsch in zeitlicher Hinsicht

Zur Präferenz hinsichtlich der zeitlichen Dimension der gesuchten Beschäftigung hat über die Hälfte der EURES-KundInnen keine Angabe gemacht. Von jenen, die diesbezüglich Wünsche geäußert haben, suchen 92,2% eine Dauerbeschäftigung im europäischen Raum. 4,5% sind an der Aufnahme einer Saisonarbeit interessiert. Die anderen Beschäftigungsformen werden nur von einer kleinen Zahl an KundInnen nachgefragt.

Tabelle 4: Art des Beschäftigungswunsches nach Geschlecht

	Geschlecht					
	weiblich		Männlich		Gesamt	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Messebeschäftigung	1	0,1%	2	0,1%	3	0,1%
Ferialarbeit	9	1,0%	9	0,5%	18	0,7%
Saisonarbeit	50	5,3%	73	4,1%	123	4,5%
befristetes DV	20	2,1%	47	2,6%	67	2,5%
Dauerbeschäftigung	855	91,4%	1654	92,7%	2509	92,2%
Gesamt	935	100,0%	1785	100,0%	2720	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitsuchende Personenbasis“. n=6276, missing=3556. Angaben in % der gültigen Fälle

Der Wunsch nach einer Dauerbeschäftigung ist in den verschiedenen Bildungsstufen im Großen und Ganzen ähnlich verteilt (Tabelle 52), lediglich Personen mit Lehre sind öfter an Saisonarbeit interessiert als ArbeitnehmerInnen mit anderen Bildungsabschlüssen (7,2%). Frauen mit Lehre fragen zu 10,1%, Männer mit dem gleichen Ausbildungsabschluss jedoch nur zu 6,3% eine Saisonarbeitsstelle nach (siehe Tabellenband: Tabelle 2).

Für die männlichen KundInnen gilt der Trend, dass der Wunsch nach einer Dauerbeschäftigung mit dem Alter linear ansteigt (siehe Tabellenband: Tabellen 3 bis 5). Bei den Frauen steigt der Wunsch nach einem dauerhaften Arbeitsplatz bis zum Alter von

50 Jahren stetig an (97,7%) und fällt danach wieder ab. Auffällig ist weiters, dass von den jungen Frauen bis 20 Jahre nur 81,4% eine Dauerbeschäftigung anstreben, bei den jungen Männern sind es aber immerhin 89,1%.

Diese altersspezifischen Präferenzen machen deutlich, dass die Bereitschaft zum zeitlich befristeten „Schnuppern“ bei Betrieben im europäischen Ausland bei Jüngeren am stärksten ausgeprägt ist. In den mittleren und älteren Altersgruppen ist dagegen primär ein Wechsel in eine sichere Dauerbeschäftigung im Ausland das angestrebte Ziel.

Dieses Muster zeigt aber auch, dass die arbeitssuchenden EURES-KundInnen keine homogene Gruppe sind, sondern sich hinsichtlich der Erwerbsorientierung unterscheiden. Dies wiederum hat Auswirkungen auf die Erwartungen an die Unterstützungsangebote von EURES. Jemand, der/die eine Dauerbeschäftigung im europäischen Ausland sucht, wird einen weitergehenden Informationsbedarf zum Zielland haben als jemand, der/die lediglich zum zeitlich befristeten Schnuppern ins Ausland gehen möchte.

2.3 Berufswunsch

Um eine aussagekräftige Darstellung der beruflichen Wünsche der EURES-KundInnen vornehmen zu können, wurde der sechsstellige Berufseintrag, der im AMS in Verwendung ist, auf eine Variable mit 29 Ausprägungen reduziert. Die Analyse der gewünschten Berufe zeigt, dass folgende Berufsfelder am häufigsten angestrebt werden:

Tabelle 5: Top 10 Berufswünsche Gesamt

	Gesamt	
	Anzahl	Anteil
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	908	14,5%
Büro, Buchhaltung	632	10,1%
Technische Berufe	629	10,0%
Metallberufe	528	8,4%
Hilfsberufe	478	7,6%
Groß- und Einzelhandel	460	7,3%
Tätige GF etc.	414	6,6%
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	293	4,7%
Bauberufe	278	4,4%
Wissenschaft Journalismus Dolmetsch	255	4,1%
Sonstige Berufe	1389	22,3%
Gesamt	6264	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“. n=6276, missing=12. Angaben in % der gültigen Fälle

Naheliegenderweise sind die Geschlechtsunterschiede in dieser Frage sehr stark ausgeprägt. Weibliche EURES-KundInnen streben am häufigsten eine Tätigkeit im Beherbergungs- und Gaststättenwesen (18,2%), im Bereich Büro und Buchhaltung (18,2%) oder im Groß- und Einzelhandel (10,5%) an. Bei männlichen EURES-KundInnen sind besonders Stellen in technischen Berufen (13,0%), Metallberufen (13,0%) und Berufen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen (12,2%) gefragt.

Tätigkeiten im Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen, im Unterrichts- und Erziehungswesen sowie geistige Berufe (Wissenschaft, Journalismus und Dolmetschtätigkeit) finden sich nur bei den Frauen unter den „Top 10“, hingegen sind Bauberufe, Berufe im Verkehrs- und Transportwesen sowie Elektroberufe für die Männer typisch.

Hilfsberufe haben bei Männern und Frauen etwa den gleichen Stellenwert. Und sowohl unter den männlichen (7,7%) wie unter den weiblichen EURES-KundInnen (4,9%) sind Personen zu finden, die an der Aufnahme einer geschäftsführenden Tätigkeit interessiert sind.

Tabelle 6: Top 10 Berufswünsche der weiblichen Arbeitssuchenden

	weiblich	
	Anzahl	Anteil
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	440	18,2%
Büro, Buchhaltung	440	18,2%
Groß- und Einzelhandel	255	10,5%
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	197	8,1%
Hilfsberufe	181	7,5%
Technische Berufe	124	5,1%
Wissenschaft Journalismus Dolmetsch	119	4,9%
Tätige GF etc.	119	4,9%
Unterrichts und Erziehungswesen	87	3,6%
FriseurIn, Schönheitspflege	71	2,9%
Sonstige Berufe	386	16,1%
Gesamt	2419	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“. n=2425, missing=6. Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 7: Top 10 Berufswünsche der männlichen Arbeitssuchenden

	männlich	
	Anzahl	Anteil
Technische Berufe	505	13,1%
Metallberufe	498	13,0%
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	468	12,2%
Tätige GF etc.	295	7,7%
Hilfsberufe	297	7,7%
Bauberufe	274	7,1%
Groß- und Einzelhandel	205	5,3%
Büro, Buchhaltung	192	5,0%
Verkehrs- und Transportwesen	189	4,9%
Elektroberufe	159	4,1%
Sonstige Berufe	763	19,9%
Gesamt	3845	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“. n=3851, missing=6. Angaben n % der gültigen Fälle

2.4 Zielländer

Die im EURES-Kontext wichtigsten Zielländer sind das Fürstentum Liechtenstein (21,1% der InteressentInnen), der EU-Raum allgemein (20,2%), die Schweiz (19,1%) und Deutschland (15,2%). Die genannten Länder bzw. geographischen Räume decken drei Viertel (75,6%) der Zielländer ab. Die restlichen Länder spielen eine untergeordnete Rolle.

Tabelle 8: Rangreihung der wichtigsten Zielländer

	Anzahl	Anteil (gültige Prozent)	Kumulative Prozent
Fürstentum Liechtenstein	1327	21,1%	21,1%
EU-Raum	1268	20,2%	41,3%
Schweiz	1197	19,1%	60,4%
Deutschland	951	15,2%	75,6%
Sonstige Länder, k.A.	1533	23,8%	100,0%
Gesamt	6276	100,0%	

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“. n=6276, missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle

Es bestehen ausgeprägte Charakteristika und Unterschiede im Hinblick auf die Stellennachfrage. Für die vier wichtigsten Zielländer wird eine komprimierte Zusammenfassung in der Form von „Länderprofilen“ vorgestellt.

Tabelle 9: Profile der wichtigsten Zielländer

Zielland FL
Gewünschte Berufe: Büro, Buchhaltung (17,2%), Hilfsberufe (16,2%), Metallberufe (10,1%), Beherbergungs- und Gaststättenwesen (8,4%), Handel (8,4%) und Technische Berufe (7,9%). Sehr geringer Wunsch nach Saisonarbeit.
Zielland EU-Raum
Gewünschte Berufe: Technische Berufe (15,0%), Tätige GF etc. (11,4%), Beherbergungs- und Gaststättenwesen (10,4%), Metallberufe (8,9%), Verkehrs- und Transportwesen (7,2%), Wissenschaft, Journalismus und Dolmetschtätigkeit (6,7%). Geringer Wunsch nach Saisonarbeit
Zielland CH
Gewünschte Berufe: Beherbergungs- und Gaststättenwesen (24,9%), Büro, Buchhaltung (11,1%), Hilfsberufe (9,8%), Metallberufe (8,5%), Handel (7,7%), Technische Berufe (7,1%). Interesse an Saisonarbeit: 7,6%
Zielland D
Gewünschte Berufe: Handel (12,8%), Büro, Buchhaltung (12,2%), Beherbergungs- und Gaststättenwesen (10,4%), Gesundheits-, Veterinär und Sozialwesen (10,3%), Technische Berufe (7,0%), Hilfsberufe (6,6%). Geringer Wunsch nach Saisonarbeit

3 Befragung von Arbeitssuchenden

Der folgende Teil der Studie beschreibt die Ergebnisse der empirischen Erhebung unter 500 ArbeitnehmerInnen, die zumindest prinzipiell bereit waren, eine Stelle im europäischen Ausland in Erwägung zu ziehen.

Die Befragung dieser EURES-KundInnengruppe fand zwischen Ende November und Dezember 2007 statt. Generell war die Erreichbarkeit der Arbeitssuchenden relativ gut und auch die Interviewbereitschaft war in hohem Maße gegeben.

3.1 Bekanntheit von EURES

Der Bekanntheitsgrad von EURES unter den befragten ArbeitnehmerInnen liegt bei 27,7%, wobei ein deutlicher geschlechtsspezifischer Unterschied festzustellen ist: Bei den weiblichen KundInnen liegt der Bekanntheitsgrad bei 24,7%, bei den männlichen jedoch bei 31,5%. Da es sich bei den Befragten um Arbeitssuchende mit zumindest theoretischem Interesse an einer Berufstätigkeit im Ausland handelt, ist dieses Ergebnis nicht alleine damit zu erklären, dass es für Frauen aufgrund familiärer Verpflichtungen in der Regel schwieriger ist, den Weg in die grenzüberschreitende Mobilität zu wählen. Die genauen Ursachen für die Geschlechterdifferenz können auf Basis der Umfrage alleine nicht ermittelt werden.

Die Bekanntheit von EURES liegt in den mittleren Altersklassen (zwischen 20 und 50 Jahren) bei etwa 29%, in den Altersklassen bis 20 und ab 50 Jahre liegt sie bei rund 20%. Hier ist als Hintergrundinformation anzumerken, dass sowohl die jüngste als auch die älteste Altersgruppe in der Grundgesamtheit und daher auch im Sample geringer vertreten sind als die mittleren Altersgruppen.

Auffallend groß fallen die Unterschiede nach Bildungsniveau aus: Bei ArbeitnehmerInnen ohne Ausbildung, mit Lehre oder mittlerem Schulabschluss liegt die Bekanntheit von EURES zwischen 14% und rund 19%, wohingegen über 40% der KundInnen mit höherem Schulabschluss oder tertiärem Bildungsniveau EURES kennen. Der Bekanntheitsgrad unter den höher Qualifizierten ist also mehr als doppelt so hoch.

Tabelle 10: Bekanntheit von EURES nach ausgewählten Bildungsgraden¹

	n	EURES ist bekannt	
		Anzahl	Anteil
Keine abgeschlossene Schulbildung	2	--	--
Pflichtschule	100	14	14,0%
Lehre	166	32	19,3%
Meisterprüfung	6	--	--
Mittlere Schule	37	7	18,9%
Höhere Schule	93	39	41,9%
Akademie, FH, Universität	94	44	46,8%
Gesamt	498	138	27,7%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=2. Angaben in % der gültigen Fälle.

In ähnliche Richtung wie die Ergebnisse nach Bildungsabschluss gehen auch die jene nach gewünschtem Berufsfeld der Zielperson. Die im EURES-Kontext quantitativ bedeutendsten Wunschberufe sind Büroberufe und Buchhaltung, Tätigkeiten im Beherbergungs- und Gaststättenwesen sowie technische Berufe. Alle anderen Berufe wurden unter der Kategorie „sonstige Berufe“ subsumiert. Personen, die einen technischen Beruf im Ausland anstreben – hier handelt es sich um eine Gruppe mit überdurchschnittlich hohem Bildungsabschluss – kennen EURES deutlich öfter (Bekanntheitsgrad mehr als ein Drittel) als Personen mit den beiden anderen Wunschberufen (hier beträgt der Bekanntheitsgrad etwa ein Viertel).

Tabelle 11: Bekanntheit von EURES nach Berufswunsch (ausgewählte Berufe)

	n	EURES ist bekannt	
		Anzahl	Anteil
Büroberufe, Buchhaltung	64	16	25,0%
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	79	19	24,1%
Technische Berufe	49	17	34,7%
Sonstige Berufe	306	86	28,1%
Gesamt	498	138	27,7%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=2. Angaben in % der gültigen Fälle.

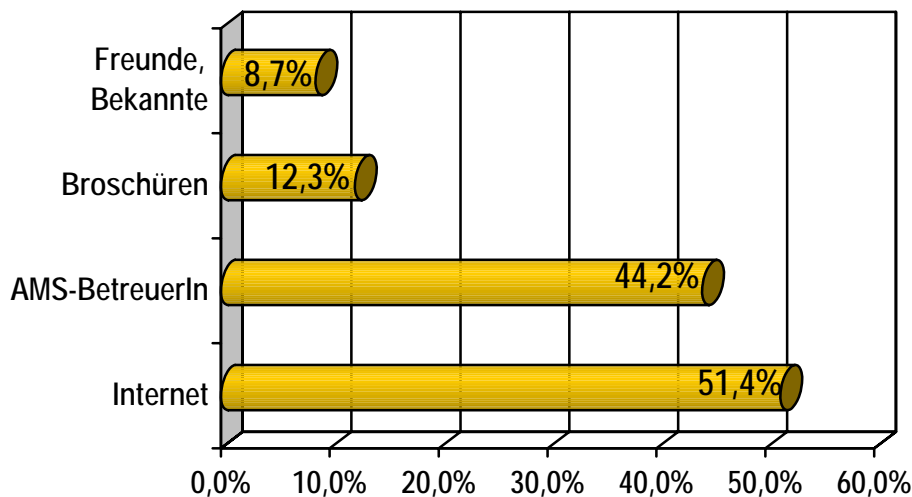
EURES ist den befragten ArbeitnehmerInnen in erster Linie aus dem Internet ein Begriff. Mehr als jede zweite Person (51,4%), die EURES kennt, gibt diese Quelle an. Mit 44,2% an zweiter Stelle stehen die AMS-Betreuer und -Betreuerinnen. Ein relativ hoher Anteil von 22,5% nennt andere als die im Zuge der Umfrage vorgegebenen Informationsquellen, wobei aber keine genaueren Informationen vorliegen.

Bezüglich des Informationsverhaltens besteht ein wesentlicher Unterschied zwischen ArbeitnehmerInnen und Unternehmens-KundInnen. Bei letzteren stehen die AMS-BetreuerInnen klar an erster Stelle, das Internet nimmt eine weniger zentrale Rolle ein.

¹ Die Bekanntheitswerte wurden nur für Bildungsgrade mit ausreichend großen Fallzahlen ausgewiesen.

Arbeitsuchende dürften also öfter auf eigenständige Suchmöglichkeiten via Internet zurückgreifen bzw. hierfür auch mehr zeitliche Möglichkeiten haben als UnternehmensvertreterInnen, weshalb die Internetpräsenz von EURES als besonders geeignete Öffentlichkeitsstrategie für diese Zielgruppe zu werten ist.

Abbildung 1: Wenn EURES bekannt: woher? (Mehrfachnennungen)



Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=2. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Bei den Suchstrategien für Stellen im europäischen Ausland wird das AMS am häufigsten in Anspruch genommen. Mehr als zwei Drittel der Befragten (68,3%) wenden sich an diese Institution, wenn sie einen Arbeitsplatz im internationalen Umfeld anstreben. Mit 57,8% an zweiter Stelle steht die eigenständige Suche über andere Internetquellen. Die meistgenannten Websites sind folgende (die vollständige Auflistung ist in Tabelle 9 im Tabellenband nachzulesen):

- Fachspezifische Stellenangebote im Web (20 Nennungen oder 4% aller KundInnen)
- Jobbörse (15 Nennungen, 3% der Befragten)
- direkte Suche bei Firmen bzw. auf Unternehmenshomepages (15 Nennungen, 3% der Befragten)
- AMS Homepage (13 Nennungen, 2,6% der Befragten)
- Eigene Homepage des Betriebs (10 Nennungen, 2% der Befragten)
- Jobpilot (8 Nennungen oder 1,6% der Befragten)
- www.laendlejob.at (8 Nennungen oder 1,6% der Befragten) und
- www.monster.at (6 Nennungen oder 1,2% der Befragten),

Die drei letztgenannten Internetquellen werden zusätzlich in einigen Kombinationen mit anderen Websites erwähnt und gewinnen somit noch an Stellenwert.

Alles in allem macht sich jede befragte Person im Schnitt 2,1 Suchstrategien zu Nutze. Auch hier zeigt der Vergleich mit den UnternehmenskundInnen, dass ArbeitnehmerInnen öfter eigenständig über das Web suchen. Ebenso ist festzustellen, dass die ArbeitnehmerInnen im Vergleich zu den Unternehmen wesentlich häufiger EURES und das EURES-Portal nutzen.

Tabelle 12: Suchstrategien für Stellen im europäischen Ausland (Mehrfachnennungen)

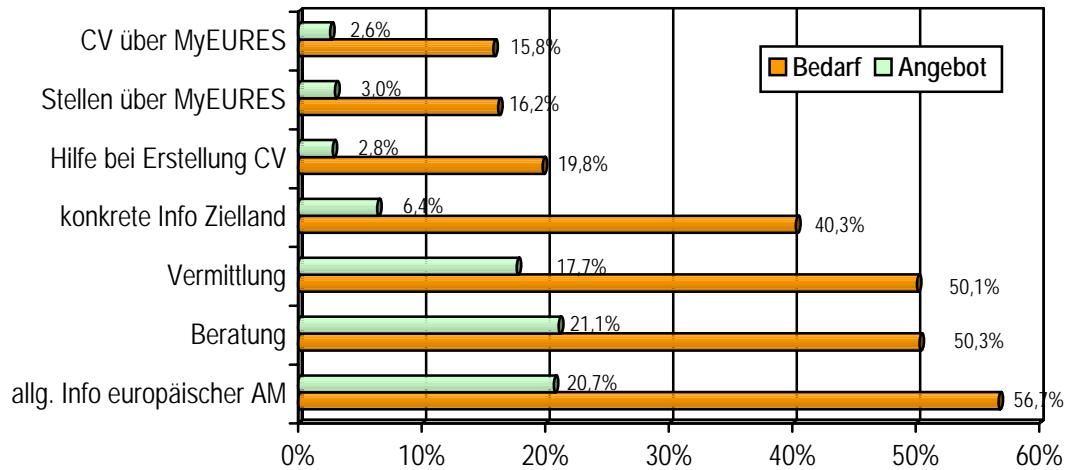
	Strategien	
	Anzahl	Anteil
AMS	340	68,3%
Selbstständig über andere Internet-Quelle	288	57,8%
Anderes	236	47,4%
Stellenvermittlungsfirma	90	18,1%
Selbstständig über EURES-Portal	38	7,6%
EURES	32	6,4%
Basis	498 Personen / 1024 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=2. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

3.2 Bedarfe und Angebote

Im Zuge der Umfrage wurde den Zielpersonen eine ausführliche Liste von Dienstleistungen vorgelegt und sie wurden gefragt, welche davon sie bei ihrer europäischen Stellensuche benötigt hätten und welche sie bekommen haben. Es zeigt sich, dass der erste Schritt zur beruflichen Mobilität die grundlegende Information ist. Die allgemeinen Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt sind das meistbenötigte Angebot (56,7%). Dieses Ergebnis bestätigt einmal mehr die Rolle von EURES als „Information provider“. Auch der Bedarf an Beratung (50,3%) und Stellenvermittlung im engen Sinn (50,1%) ist unter den Arbeitsuchenden sehr hoch. An der vierten Stelle der Bedarfe stehen die Informationen über die Arbeits- und Lebensbedingungen in einem konkreten Zielland – 40,3% der befragten Personen hätten diese benötigt. Für immerhin fast jede fünfte befragte Person (19,8%) wäre es hilfreich gewesen, eine Unterstützung bei der Erstellung des europäischen Lebenslaufs und der Bewerbung zu bekommen, was darauf hinweist, dass in diesem Punkt zumindest bei einem Teil der Befragten gewisse Unsicherheiten bestehen dürften.

Abbildung 2: Bedarf und Angebote (Mehrfachnennungen)



Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500. Angaben in % der gültigen Fälle.

Jede/r Befragte hätte im Schnitt 2,7 Angebote benötigt und hat 1,3 erhalten, was bereits auf ein gewisses Ungleichgewicht hinweist. Aus Abbildung 2 und Tabelle 54 ist ersichtlich, dass der Anteil jener Personen, die Angebote erhalten haben, durchwegs niedriger ist als der Bedarf. Zum Teil sind die Differenzen sehr erheblich. In Tabelle 13 ist noch einmal gesondert berechnet, wie viele der Befragten mit einem Bedarf das entsprechende Angebot nicht erhalten haben. Bei vier Serviceleistungen (Allgemeine Informationen, Beratung, Vermittlung, sowie konkrete Informationen über Arbeits- und Lebensbedingungen in bestimmten Ländern) liegt dieser Anteil in der Größenordnung von knapp einem Drittel oder mehr. Den Prozentwert für „Vermittlung“ mag man dabei relativieren, denn die Verfügbarkeit von passenden Arbeitsplätzen liegt nicht im Verantwortungsbereich von Arbeitsmarktinstitutionen wie dem AMS oder EURES. Bei Beratung und Information hingegen könnte das Matching durch geeignete Maßnahmen durchaus verbessert werden.

Tabelle 13: Mis-Match zwischen Bedarf und Angeboten

	Benötigt, aber nicht erhalten	
	Anzahl	Anteil
Allgemeine Informationen über europäischen Arbeitsmarkt	197	39,6%
Beratung	159	31,9%
Vermittlung	165	33,3%
Konkrete Informationen über Arbeits- und Lebensbedingungen in bestimmtem Zielland	172	34,6%
Hilfe bei Erstellung von internationalem Lebenslauf und Bewerbung	93	18,8%
Suche / Zusendung von Stellen über MY EURES	71	14,3%
Europaweite Veröffentlichung des Lebenslaufs über MY EURES	73	14,7%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=500. Angaben in % der gültigen Fälle.

3.3 Zufriedenheit mit EURES-Informationsangeboten

Die Zufriedenheitsbewertungen, die in den nächsten Kapiteln folgen, haben als Basis jeweils jene Personen, die das entsprechende Angebot erhalten haben.

Die Analyse des Bedarfs hatte gezeigt, dass die allgemeine Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt das wichtigste Angebot darstellen – wohl deshalb, weil sie eine grundlegende Basis für alle weiteren Informationen und Entscheidungen darstellen. Generell erweist sich die gute Verständlichkeit der Informationen als größter Pluspunkt – die mittlere Bewertung von 1,27 auf der Viererskala liegt sehr nahe an der Bewertung „trifft voll und ganz zu“. Aus Sicht der Befragten sind auch die Verfügbarkeit der Informationen (Bewertung von 1,78 auf der Viererskala) und die Übersichtlichkeit (1,81) eher zufrieden stellend. Für die Detailliertheit der Informationen gibt es die Note 2,12, was allerdings relativiert werden kann, da allgemeine Informationen naturgemäß einen ersten Überblick geben sollen. Allerdings ist dies auch ein Hinweis darauf, dass sich beim Rezipieren von allgemeinen Informationen noch zahlreiche Detailfragen ergeben, auf die in weiterer Folge entsprechende Antworten erwartet werden.

Die Aussage „Die allgemeine Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt sind für meine persönliche Arbeitssuche hilfreich und nützlich“ erhält eine mittlere Bewertung von 2,36, also zwischen „trifft eher zu“ und „trifft eher nicht zu“. Auch hier mag einschränkend gelten, dass die allgemeinen Informationen eher als grundlegende Basis und noch nicht als „konkretes Handwerkszeug“ zu verstehen sind.

Die Verbesserungsvorschläge für die allgemeinen Informationen, die durch eine offene Frage erhoben wurde, konzentrieren sich auf verschiedene Anmerkungen zum Inhalt der Informationen. Die Details sind in Tabelle 12 des Tabellenbandes nachzulesen.

Tabelle 14: Bewertung für allgemeine Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
leicht verständlich	99	1,27
leicht zu bekommen	101	1,78
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	96	1,81
aktuell und am letzten Stand	91	1,95
allgemein interessant	102	1,96
detailliert genug	98	2,12
für meine persönliche Arbeitsuche hilfreich und nützlich	101	2,36

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=103. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Die konkreten Informationen über die Arbeits- und Lebensbedingungen in bestimmten Zielländern werden durchwegs besser bewertet als die allgemeinen Informationen. Auch hier loben die Befragten insbesondere die leichte Verständlichkeit (1,28 auf der Viererskala), an zweiter Stelle steht die nutzerInnenfreundliche Aufbereitung (1,45). Auch für die Verfügbarkeit (1,59) und den Interessantheitsgrad (1,66) gibt es Bewertungen, die im Kontext aller Bewertungen dieser Umfrage als durchaus positiv zu werten sind. Die subjektive Nützlichkeit kommt auch hier an letzter Stelle. Die Note 2,04 auf der Viererskala ist als „trifft eher zu“ zu lesen, was noch im positiven Bereich angesiedelt ist. Auch die offene Frage nach Kritik ergab nur sehr wenige Nennungen (Tabelleband: Tabelle 15). Alles in allem kann interpretiert werden, dass die konkreten Informationen ein gut umgesetztes Serviceangebot sind.

Tabelle 15: Bewertung für konkrete Informationen über die Arbeits- und Lebensbedingungen in einem bestimmtem Zielland (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
leicht verständlich	29	1,28
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	29	1,45
leicht zu bekommen	29	1,59
allgemein interessant	29	1,66
detailliert genug	29	1,83
aktuell und am letzten Stand	28	1,86
für meine persönliche Arbeitsuche hilfreich und nützlich	28	2,04

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=32. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

3.4 Zufriedenheit mit der Beratung

Bei der Beratung der KundInnengruppe Arbeitsuchende überwiegt eindeutig die persönliche Beratung – im Gegensatz zu den Unternehmens-KundInnen, die sowohl per-

sönliche als auch telefonische Beratung nutzten. 97% der Arbeitssuchenden mit Inanspruchnahme des Beratungsangebots ließen sich persönlich beraten, 8% telefonisch (die Angaben wurden als Mehrfachnennung abgefragt).

Inhaltlich dominierten allgemeine Auskünfte (87,9% der Befragten), aber auch die konkrete Unterstützung bei der grenzüberschreitenden Stellensuche (50%) und Informationen bezüglich eines konkreten Ziellandes (47,5%) stellten wichtige Anliegen dar. Es ist auch zu bemerken, dass mehr als ein Drittel der KundInnen (36,4%) die Beratung für eine konkrete Stellenabfrage nutzte.

Tabelle 16: Inhalt der Beratung (Mehrfachnennungen)

	Inhalt der Beratung	
	Anzahl	Anteil
allgemeine Auskünfte über die europaweite Stellensuche	87	87,9%
konkrete Unterstützung bei der Stellensuche	50	50,0%
konkrete Informationen über ein bestimmtes Land	47	47,5%
konkrete Stellenabfrage	36	36,4%
anderes	4	4,0%
Basis	99 Personen / 224 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=105. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Die Bewertungen zum Thema Beratung variieren je nach bewertetem Aspekt. Faktoren der KundInnenorientierung schneiden dabei im Großen und Ganzen gut ab. Am besten werden das Gesprächsklima (1,50 auf einer Viererskala) und die leichte Terminvereinbarung (mittlere Bewertung 1,54) beurteilt. Weiters konstatieren die KundInnen, dass ausreichend Zeit für die Beratung zur Verfügung stand (1,64) und sie von kompetenten BeraterInnen betreut wurden (1,72). Laut Kundinnenmeinung gingen diese „eher“, aber nicht sehr auf das jeweilige persönliche Anliegen ein (mittlere Bewertung von 1,92 auf der vierstufigen Skala) – ein Eindruck, dem die KundInnen auch in verschiedenen offenen Fragen zum Vermittlungsprozess Ausdruck verliehen (Näheres hierzu wird in Kapitel 3.6 ausführlich beschrieben).

Der Nutzen der Beratung für die persönliche Arbeitssuche erhält eine durchschnittliche Beurteilung von 2,50, dies entspricht einer Bewertung zwischen „trifft eher zu“ und „trifft eher nicht zu“ und ist im Kontext der anderen Ergebnisse bereits als Kritik zu werten.

Weitere Verbesserungen des Beratungsprozesses könnten zudem an dem Punkt ansetzen, den Arbeitssuchenden noch mehr „Hilfe zur Selbsthilfe“, d.h. Informationsquellen für die selbstständige Suche, zu bieten. Hierbei ist allerdings darauf zu achten – auch dies geht aus offenen Fragen an anderer Stelle hervor – dass das Empfehlen von Internetquellen oder dergleichen den persönlichen Beratungsprozess nicht ersetzen kann und soll (Stichwort: „Man will nicht nur auf eine Homepage verwiesen werden.“).

Tabelle 17: Bewertung für Beratung (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Gesprächsklima war angenehm, freundlich, höflich	104	1,50
Es war leicht, eine Beratung zu bekommen	104	1,54
Es stand ausreichend Zeit zur Verfügung	105	1,64
BeraterIn war kompetent	104	1,72
BeraterIn ging angemessen auf mein Anliegen ein	104	1,92
Mir wurden ausreichend Infoquellen genannt, um mich selbstständig informieren zu können	100	2,34
Für meine persönliche Arbeitssuche hilfreich und nützlich	104	2,50

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=105. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Die Verbesserungsvorschläge, die die KundInnen bezüglich der Beratung deponierten (siehe Tabellenband: Tabelle 19) beziehen sich in erster Linie auf zwei Punkte:

- Eine Verbesserung der Beratungsqualität und KundInnenorientierung (15 Personen oder 14,6%) sowie
- mehr und ausführlichere Informationen (13 Personen oder 12,5%)

Für die Zufriedenheit mit der Beratung insgesamt gibt es eine durchschnittliche Bewertung von 1,98 auf der vierstufigen Skala, was verbalisiert einer Beurteilung von „eher zufrieden“ entspricht. Insgesamt sind mehr als drei Viertel der Befragten (77,2%) mit der Beratung sehr oder eher zufrieden, 22,8% der KundInnen zeigen sich mit der Beratung eher nicht oder gar nicht zufrieden. Aufgrund zu geringer Fallzahlen sind differenzierte Analysen nach Qualifikation, Berufsfeld oder Alter nicht durchführbar. Eine Analyse nach Geschlecht zeigt, dass Frauen mit der Beratung weniger zufrieden sind als Männer.

Tabelle 18: Zufriedenheit mit der Beratung insgesamt (Anteilswerte)

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	32	30,5%
eher zufrieden	49	46,7%
eher nicht zufrieden	18	17,1%
gar nicht zufrieden	6	5,7%
Gesamt	105	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=105. Angaben % der gültigen Nennungen

3.5 Zufriedenheit mit My EURES und europaweiter Veröffentlichung

My EURES wurde lediglich von 15 Personen überhaupt in irgend einer Weise zur Stellensuche genutzt, weshalb die unten angeführten Werte als Tendenzen gelesen wer-

den sollten. Lediglich fünf Personen haben ein Suchprofil definiert, vier haben Benachrichtigungen über Stellen erhalten. Vier Personen haben von sich aus nach Lebensläufen gesucht und nur zwei haben Anfragen an ArbeitnehmerInnen gerichtet.

Das internetbasierte System My EURES punktet bei den KundInnen, die es kennen, insbesondere durch jene Aspekte, die mit UserInnen-Freundlichkeit zu tun haben: leichte Auffindbarkeit im Web, Übersichtlichkeit, einfache Bedienbarkeit und Suche. Die gute Usability der webbasierten EURES-Angebote ist besonders deshalb als positiv zu erachten, da die KundInnen auf ArbeitnehmerInnenseite zu einem hohen Anteil eigenständig im Internet nach Stellen suchen. Warum die Such- und Veröffentlichungsmöglichkeit über My EURES aber so wenig bekannt sind bzw. genutzt werden, kann auf Basis der vorliegenden Studie nicht beantwortet werden – hier mehr Informationsarbeit zu betreiben, wäre aber auf jeden Fall lohnend.

Die Aktualität der Stellen wird von den Befragten tendenziell zwar eher, aber nicht mehr sehr positiv bewertet. Die Nützlichkeit für die persönliche Stellensuche ist auch hier – wie bei den meisten anderen Angeboten auch – am unteren Ende der Bewertungen zu finden. Festzuhalten ist aber, dass bei der offenen Frage kaum Kritik an My EURES geäußert wird (Tabellenband: Tabelle 27).

Tabelle 19: Bewertung für My EURES (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
My EURES ist im Internet leicht zu finden	12	1,50
My EURES ist übersichtlich	12	1,75
Die Suche nach Stellen ist einfach durchführbar	13	1,77
My EURES ist einfach zu bedienen, benutzungsfreundlich	11	1,82
Die Kriterien zur Erstellung eines Suchprofils sind für mich relevant	10	1,90
Die mit der Suchmaschine gefundenen Stellen sind aktuell	11	2,00
My EURES ist ein nützliches Instrument zur Unterstützung meiner Stellensuche.	12	2,00

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=15. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Auch zur europaweiten Veröffentlichung des Lebenslaufs konnten lediglich 13 Personen näher befragt werden. Doch es lässt sich trotz der äußerst geringen Fallzahlen die Aussage treffen, dass das System nach Meinung der KundInnen sehr benutzungsfreundlich ist und den Stellensuchenden eine größere Öffentlichkeit ermöglicht. Drei Viertel bis 100% der Befragten vergeben bei diesen beiden Fragen die Noten 1 und 2.

Die Einschätzungen, inwieweit das Angebot auch nützlich ist und dazu dient, nicht nur viele, sondern auch die passenden ArbeitgeberInnen zu erreichen, bewegen sich in der Größenordnung „trifft eher zu“, was eher als zurückhaltende Bewertung zu lesen ist. Generell stellt die Frage des Matchings zwischen Stellengesuchen und Stellenangeboten eine der größten Herausforderungen im Vermittlungsprozess dar.

Die Verbesserungsvorschläge bezüglich der europaweiten Veröffentlichung des Lebenslaufs sind relativ heterogen, weshalb für Details auf den Tabellenband verwiesen wird (Tabelle 29).

Tabelle 20: Bewertung europaweite Veröffentlichung des Lebenslaufs (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Die Erstellung und Verwaltung ist einfach durchführbar.	11	1,27
Über die Lebenslauf-Datenbank im Rahmen des My EURES Accounts kann ich eine Öffentlichkeit ansprechen, die ich sonst nicht erreichen könnte.	8	1,63
Die Lebenslauf-Datenbank ist eine nützliche Unterstützung bei meiner Stellensuche.	12	2,00
Über die Lebenslauf-Datenbank im Rahmen des My EURES Accounts kann ich passende Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen ansprechen.	11	2,09

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=13. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Die Hilfe bei der Erstellung eines europäischen Lebenslaufs und den entsprechenden Bewerbungsunterlagen ist eine Dienstleistung, die von den Arbeitsuchenden durchaus nachgefragt wird, die sie allerdings nur selten erhalten. Auch hier sind die Prozentwerte nur als Trend zu interpretieren. Dennoch kann gesagt werden, dass diese Dienstleistung die beste Bewertung von allen Angeboten erhalten hat. Zwischen 88,8% und 100% aller Befragten geben die Noten 1 und 2. Wer also eine Unterstützung bei der internationalen Bewerbung erfährt, ist damit ausgesprochen zufrieden. Dementsprechend wurde auch bei der offenen Frage nach den Verbesserungsvorschlägen kein Kritikpunkt genannt. Die KundInnen wissen zu schätzen, dass ihnen ausreichend Zeit gewidmet wird, dass sie eine kompetente Beratung genießen und dass die Beraterinnen auf das persönliche Anliegen eingehen – letzteres ein Punkt, der an anderen Stellen der Studie vielfach kritisiert wurde, weshalb er hier umso mehr der positiven Erwähnung wert ist.

Tabelle 21: Bewertung Hilfe bei der Erstellung eines internationalen Lebenslaufs und Bewerbung (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Es stand ausreichend Zeit zur Verfügung, um eine Bewerbung für ein anderes europäisches Land und einen europäischen Lebenslauf zu erstellen.	7	1,29
Die Beratung für die Erstellung einer Bewerbung für ein anderes europäisches Land und eines europäischen Lebenslaufs war kompetent.	9	1,44
Der Berater / die Beraterin ging angemessen auf mein konkretes Anliegen ein.	9	1,44
Es war leicht, einen Termin für die Unterstützung bezüglich einer Bewerbung für ein anderes europäisches Land und eines europäischen Lebenslaufs zu bekommen.	8	1,63
Mir wurden ausreichend Informationsquellen genannt, um selbstständig eine Bewerbung für ein anderes europäisches Land bzw. einen europäischen Lebenslauf zu erstellen.	9	1,78

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=14. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

3.6 Vermittlung und Zufriedenheit mit dem Vermittlungsprozess

Eine Analyse der gesuchten Positionen in zeitlicher Hinsicht ergibt, dass etwa drei Viertel der KundInnen (75,4%) an der Aufnahme einer unbefristeten Stelle interessiert waren. 36,6% der Befragten (bei den Angaben handelt es sich um Mehrfachnennungen) suchte nach befristeter Arbeit und 17,1% eine Saisonarbeitsstelle. 8,1% waren auf der Suche nach einem Praktikumsplatz. Jede Person nannte im Schnitt 1,4 Beschäftigungsformen; die Befragten zeigen sich also durchaus flexibel und nicht nur auf eine Beschäftigungsform festgelegt.

Tabelle 22: Gesuchte Stelle in Hinblick auf Beschäftigungstyp und -dauer (Mehrfachnennungen)

	Gesuchte Stelle	
	Anzahl	Anteil
Unbefristete Arbeitsstelle	374	75,4%
Befristete Arbeitsstelle	180	36,6%
Saisonarbeitsstelle	85	17,1%
Praktikumsplatz	40	8,1%
Basis	496 Personen / 679 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=4. Mehrfachnennungen Angaben in % der gültigen Fälle.

Jede/r befragte Arbeitsuchende gab im Schnitt 1,6 Gründe an, warum er oder sie die Stellensuche auch auf das europäische Ausland ausgedehnt hat. Es dominiert die Ka-

tegorie „andere Gründe“ (56,8%). Aus einer offenen Frage zu diesem Thema (siehe hierzu Tabellenband: Tabelle 32) ist zu schließen, dass hier folgende Motive die wichtigste Rolle spielen:

- Bessere Verdienstmöglichkeiten im Ausland (83 Nennungen oder 16,6% der Befragten),
- private und soziale Gründe (30 Nennungen oder 6% der Befragten) sowie
- die Grenznähe (23 Nennungen oder 4,6% der Befragten).

Knapp an zweiter Stelle steht der Wunsch, Erfahrungen im Ausland zu sammeln (54,5%). In der offenen Frage wurden in diesem Kontext der Wunsch nach Abwechslung, Herausforderung und Entwicklung sowie die Möglichkeit, Fremdsprachenkenntnisse zu erwerben oder anzuwenden, erwähnt. Die erfolglose Stellensuche in Österreich ist für ein Drittel der Befragten (33,2%) der Anlass, sich jenseits der Grenzen um Arbeit umzusehen. Und immerhin 16,5% der Befragten geben an, dass Arbeitsplätze, die der eigenen Qualifikation entsprechen, nur im Ausland zu finden sind.

Tabelle 23: Gründe für Stellensuche im Ausland (Mehrfachnennungen)

	Mehrfachnennungen	
	Anzahl	Anteil
Andere Gründe	272	56,8%
Ich wollte Erfahrungen im Rahmen einer Arbeit im Ausland sammeln	261	54,5%
Die Suche nach einer geeigneten Stelle in Österreich verlief erfolglos	159	33,2%
Meiner Qualifikation entsprechende Stellen werden nur im Ausland angeboten	79	16,5%
Basis	479 Personen / 771 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=21. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

An die KundInnen wurde die Frage nach dem Vermittlungserfolg gerichtet, also ob seitens des AMS oder EURES eine oder mehrere passende Stellen aus dem europäischen Ausland vorgeschlagen werden konnten. Die überwiegende Mehrheit der Befragten (61,1%) gab an, dass Ihnen gar keine Stelle vorgeschlagen wurde. 38,9% der KundInnen konnte ein Stellenangebot gemacht werden. Erfreulicherweise wurde insgesamt 15% der Befragten eine oder mehrere passende Stelle vorgeschlagen. Allerdings gaben 23,9% der Zielpersonen an, dass sie zwar Vorschläge erhalten haben, jedoch keine für sie passende Stelle dabei war. Vor diesem Hintergrund müssen die zahlreichen kritischen Anmerkungen bei verschiedenen offenen Fragen (siehe weiter hinten in diesem Kapitel) betrachtet werden.

Tabelle 24: Vermittlung: Wurde/n ein oder mehrere Stellen aus dem europäischen Ausland vorgeschlagen?

	Anzahl	Anteil
Ja, eine passende Stelle	27	5,5%
Ja, mehrere passende Stellen	47	9,5%
Ja, aber keine Stelle war passend	118	23,9%
Mir wurden weder passende noch nicht passende Stellen vorgeschlagen	302	61,1%
Ich habe mir meine Stelle auf der AMS-Website bzw. über das EURES-Portal im Internet selbst gesucht	0	0,0%
Gesamt	494	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=6. Angaben in % der gültigen Fälle.

195 der befragten Personen (das entspricht 39,1% der Stichprobe) nahmen letztendlich eine Stelle im Ausland an. Zwar bekamen lediglich fünf Personen diese über das AMS oder EURES vermittelt, es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass EURES indirekt an diesem Vermittlungserfolg beteiligt war, da Dienstleitungen wie die Bereitstellung von Informationen über europäische Arbeitsmärkte eine wesentliche Grundvoraussetzung für berufliche Mobilität darstellen. Angesichts der geringen Fallzahlen sind die Analysen der durchschnittlichen Vermittlungszeit und der Zufriedenheit mit dieser Zeitspanne wenig aussagekräftig und wurden lediglich der Vollständigkeit halber in den Bericht aufgenommen, jedoch gaben vier der fünf der Befragten an, die Vermittlung sei binnen 2 Wochen oder sogar schneller erfolgt.

Die Frage, ob es Probleme bei der europaweiten Stellensuche gegeben hat, bejaht rund ein Drittel (32,4%) der befragten KundInnen. Die Problembeschreibung, die durch eine offene Frage erhoben wurde (Tabellenband: Tabelle 38), ergibt folgende Schwerpunkte:

- Ein geringes oder fehlende Stellenangebot (73 Nennungen oder 14,5% der Befragten) und
- Die Vermittlung unpassender Stellen (59 Nennungen oder 11,8% der Befragten)

In 86,4% der Fälle konnten diese Probleme nicht gelöst werden, in 6,8% zumindest teilweise. In ebenfalls 6,8% der Fälle konnte eine Lösung gefunden werden.

Die Fragenbatterie zum Vermittlungsprozess im engeren Sinn ergibt, dass das AMS und EURES sehr gut abschneiden, was das Einhalten der zeitlichen Vereinbarungen betrifft (durchschnittliche Bewertung von 1,64 auf der Viererskala). Als Manko zeigt sich auch hier das Matching von gesuchten und vorgeschlagenen Stellen. Die entsprechende Aussage wird im Schnitt mit 2,82 bewertet; dies entspricht der Antwortoption „trifft eher nicht zu“. Wenngleich man Arbeitsmarktinstitutionen wie das AMS oder EURES nicht für das Angebot an passenden Arbeitsplätzen verantwortlich machen kann, so wäre es dennoch aus KundInnensicht wünschenswert, bei der Abweichung einer Stelle von den vereinbarten Kriterien eine diesbezügliche Rücksprache mit den Betroffenen zu halten. Die bereits negative Bewertung von 2,60 für diesen Punkt

spricht jedenfalls dafür, dass es sich hier um ein wichtiges Anliegen der Befragten handelt.

Wenn man allgemeine Tendenzen betrachtet, so beurteilen Frauen den Vermittlungsprozess besser. Auch junge KundInnen bis 20 Jahre geben gute, Personen über 50 hingegen eher negative Bewertungen ab. Nach Qualifikation und Berufswunsch analysiert ergibt sich, dass KundInnen mit mittleren Schulabschlüssen und mit Wunschberuf Büro- und Buchhaltung positivere, Personen mit höheren Bildungsabschlüssen und Wunschberufen im technischen Bereich eher negative Noten für den Vermittlungsprozess vergeben.

Tabelle 25: Bewertung für Vermittlungsprozess im engen Sinn (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Die zeitlichen Vereinbarungen wurden vom AMS bzw. von EURES eingehalten.	360	1,64
Der Vermittlungsprozess verlief im Großen und Ganzen zufriedenstellend.	354	2,48
Bei Abweichungen einer Stelle von den vereinbarten Kriterien wurde mit mir Rücksprache gehalten.	302	2,60
Die Stellen, die mir vorgeschlagen wurden, waren im Großen und Ganzen passend in Bezug auf die gewünschte Tätigkeit.	315	2,82

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Die offene Frage nach den Verbesserungsvorschlägen für den Vermittlungsprozess bestätigt diese Ergebnisse (im Detail sind die Antworten im Tabellenband in Tabelle 43 nachzulesen). Die meistgenannten Kritikpunkte decken sich mit dem, was an anderen Stellen der Studie ebenfalls als Schwierigkeit genannt wird:

- Kritik an der Beratungsqualität und der mangelnden Freundlichkeit und KundInnenorientierung (92 Personen oder 18,4%). 6% der Befragten wünschen sich explizit eine bessere Schulung der BeraterInnen.
- Die Vermittlung von unpassenden oder schlechten Stellen, Stichwort: „Nicht Elektriker als Maler vermitteln“, passende Stellen auch für gut Qualifizierte (62 Personen oder 12,4%) sowie
- Der fehlende Vermittlungserfolg aufgrund eines zu geringen Stellenangebots (37 Personen oder 7%), was allerdings außerhalb des Verantwortungsbereichs von AMS / EURES liegt.

3.7 Gesamt-Zufriedenheitsbewertung

Die Frage nach der Zufriedenheit mit dem AMS bzw. EURES in Hinblick auf die Stellensuche in Europa insgesamt ergibt eine mittlere Bewertung von 2,46, also beinahe schon im negativen Bereich der vierstufigen Skala. Insgesamt 56,5% der KundInnen sind sehr oder eher zufrieden, 43,6% der Befragten sind entweder eher oder sehr unzufrieden.

Am zufriedensten sind junge KundInnen bis 20 Jahre, in der Altersklasse ab 50 ist die Gesamt-Zufriedenheit am geringsten. Die Geschlechtsunterschiede sind nur sehr gering. Personen mit Universitäts-, Akademie- und FH-Abschlüssen und KundInnen, die einen technischen Beruf anstreben, sind mit dem AMS und EURES in Hinblick auf die europäische Stellenvermittlung am wenigsten zufrieden. KundInnen mit mittlerem Schulabschluss und Wunschberuf im Bereich Büro und Buchhaltung sind am zufriedensten (Tabelle 62).

Tabelle 26: Zufriedenheit mit AMS / EURES in Hinblick auf Stellensuche in Europa insgesamt (Viererskala)

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	58	12,5%
eher zufrieden	204	44,0%
eher nicht zufrieden	133	28,7%
gar nicht zufrieden	69	14,9%
Gesamt	464	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=36.
Angaben in % der gültigen Fälle.

60% der Befragten würden nochmals über das AMS oder EURES eine Stelle im europäischen Ausland suchen, 40% würden dies nicht mehr tun. Damit sieht sich doch ein relativ hoher Anteil an Arbeitsuchenden aufgrund der eher negativen Erfahrungen veranlasst, bei einer künftigen Jobsuche eher andere Wege einzuschlagen. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass dies nicht unbedingt auf die Qualität der Beratungen und des sonstigen Supports durch EURES zurück zuführen ist, sondern in erster Linie mit dem eingeschränkten Jobangebot in Zusammenhang steht.

Bei jungen Arbeitsuchenden unter 20 Jahren ist die Bereitschaft, wieder über das AMS oder EURES Arbeit im europäischen Ausland zu suchen, am größten, bei über-50-Jährigen am geringsten. Dies deckt sich mit den oben beschriebenen Tendenzen bei der Gesamt-Zufriedenheit. Nach Qualifikation betrachtet sind es am ehesten Personen mit Universitäts-, FH- oder Akademieabschluss, die – ungeachtet ihrer geringeren Zufriedenheit – wieder über EURES oder das AMS Arbeit im europäischen Ausland suchen würden. Ein Grund hierfür mag die besonders hohe Bekanntheit von EURES in dieser Personengruppe sein. Zu berücksichtigen ist auch, dass bei der Frage nicht zwischen EURES und AMS differenziert wurde. Arbeitsuchende mit Wunschberuf Tourismus oder technischen Berufen würden sich weniger an das AMS oder EURES wen-

den, wenn es um eine Stellensuche in Europa geht. Bei den überdurchschnittlich zufriedenen KundInnen mit Wunschberuf Büro / Buchhaltung ist diesbezüglich das Interesse am größten (siehe Tabellenband: Tabelle 49 ff).

B. Unternehmen als EURES-KundInnen

4 Strukturdaten der EURES-KundInnen: Unternehmen

Der folgende Abschnitt beschreibt die EURES-Unternehmens-KundInnen anhand relevanter Strukturmerkmale. Hierzu wurde ein seitens der *amsbg* übermittelte Datensatz im Hinblick auf die Struktur der Grundgesamtheit analysiert. Erfasst wurden jeweils jene Fälle, bei denen die Personalsuche im Zeitraum Januar 2006 bis 30.9.2007 über EURES erfolgte.

Zur Analyse der EURES-Unternehmensdaten wurde folgende Vorgehensweise gewählt: Für jedes in der Datenbank enthaltene Unternehmen wurde **pro unterschiedlicher Anfrage** ein Datensatz generiert. „Unterschiedlich“ bezieht sich hierbei auf den Eintrag des nachgefragten Berufs: Das heißt, dass ein Unternehmen, das eine/n TechnikerIn, eine Reinigungskraft und eine/n BuchhalterIn sucht, dreimal in der Datenbank vertreten ist und somit drei Fällen entspricht. In allen folgenden Auswertungen der Unternehmensdaten entspricht ein Fall also einem Nachfragefall, und nicht einem Unternehmen; in der Regel ist jedes Unternehmen mit mehreren Nachfragefällen vertreten. Dies erklärt auch die wesentlich höhere Fallzahl des Datensatzes für die Unternehmens-KundInnen.

4.1 Regionale Verteilung

Die Personalanfragen kommen am häufigsten von Unternehmen aus Vorarlberg (31,2%), Tirol (22,9%) und Salzburg (20,1%). Die Anfragen aus diesen drei Bundesländern machen drei Viertel der Suchaufträge an EURES aus.

Tabelle 27: Regionale Verteilung der Personalanfragen

	Anzahl	Anteil
Burgenland	18	0,3%
Kärnten	102	1,8%
Niederösterreich	351	6,0%
Oberösterreich	495	8,5%
Salzburg	1172	20,1%
Steiermark	372	6,4%
Tirol	1332	22,9%
Vorarlberg	1813	31,2%
Wien	165	2,8%
Gesamt	5820	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“.
n=5821, missing=1. Angaben in % der gültigen Fälle

Das Burgenland stellt mit 0,3% den geringsten Anteil der Personalanfragen, was mit der im Vergleich zu den anderen Bundesländern großen Entfernung zu Arbeitsmärkten im europäischen Ausland zusammenhängt, zu denen ÖsterreicherInnen Zugang haben und die auch aufgrund des Lohnniveaus attraktiv sind. Daneben sind aber auch die Bundesländer Kärnten (1,8%) und Wien (2,8%) im Kontext von EURES stark unterrepräsentiert.

4.2 Unternehmensmerkmale

Nahezu jede zweite Personalanfrage (48,0%) im EURES-Kontext wird von einem Kleinbetrieb mit maximal zehn Beschäftigten gestellt. Hierin spiegelt sich Österreichs kleinbetriebliche Unternehmensstruktur wieder. Eine fast ebenso wichtige Rolle spielen Mittelbetriebe mit einem Personalstand zwischen elf und 100 MitarbeiterInnen; 43,6% der EURES-bezogenen Anfragen kommen aus diesem Segment. Großbetriebe, Superbetriebe und Familienbetriebe spielen eine eher untergeordnete Rolle.

Tabelle 28: Personalanfragen nach Unternehmenstyp / -größe

	Anzahl	Anteil
k.A.	10	0,2%
Familienbetrieb	13	0,2%
Kleinbetrieb bis 10 MA	2791	48,0%
Mittelbetrieb 11-100 MA	2538	43,6%
Großbetrieb 101-500 MA'	328	5,6%
Superbetrieb 501 und mehr MA	140	2,4%
Gesamt	5820	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“.
n=5821, missing=1. Angaben in % der gültigen Fälle

Das AMS verfügt über eine KundInnentypologie, die sowohl die Unternehmensgröße als auch die Frequenz der Inanspruchnahme des AMS einbezieht. Fast drei Viertel der im Datensatz enthaltenen Unternehmen wurden nach dieser Typologie als A-, B- oder C-KundInnen klassifiziert. Ein eher geringer Anteil von 9% der EURES-bezogenen Personalanfragen sind einem Betrieb zuzuordnen, auf den gemäß der AMS KundInnentypologie die Definition „A-KundIn“ zutrifft. 28,2% kommen von B-KundInnen. C-KundInnen stellen mit 36,1% den größten Teil der Anfragen im EURES-Kontext, was sich aus dem oben beschriebenen Schwerpunktsetzung auf Mittelbetriebe erklären lässt. Der Rest, der etwas mehr als ein Viertel der Anfragen ausmacht, entfällt auf andere Typen.

Tabelle 29: Personalanfragen nach AMS-KundInnen-Typologie

	Anzahl	Anteil
A	525	9,0%
B	1643	28,2%
C	2102	36,1%
Sonstige	1550	26,6%
Gesamt	5820	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=1. Angaben in % der gültigen Fälle

4.3 Branche

Es wurde eine Analyse der Branchenzugehörigkeit der EURES-KundInnenbetriebe durchgeführt. Für diesen Zweck wurde die NACE-Codierung, die im Datensatz des AMS vorlag, zu einer aussagekräftigen, aber handhabbaren Variable mit 32 Ausprägungen recodiert.

Wie oben bereits erklärt, beziehen sich in weiterer Folge Angaben wie „Anzahl“ etc. nicht auf die Anzahl der Unternehmen, sondern auf die Personalanfragen, die jeweils Unternehmen einer bestimmten Branche zuzuordnen sind. Analoges gilt für die Prozentanteile; diese sind als Anteile an allen Personalanfragen zu lesen.

Die Anfragen an EURES kommen zu 60,2% von Unternehmen aus dem Bereich Beherbergungs- und Gaststättenwesen. Alle anderen Branchen spielen im Vergleich dazu eine geringe Rolle. 6,3% der Anfragen kommen von Unternehmen aus dem Bauwesen, 5% sind der Branche Realitätenwesen, Vermietung öffentlicher Sachen und unternehmensbezogene Dienstleistungen zuzuordnen und 4,8% kommen aus dem Groß- und Einzelhandel. Diese vier Wirtschaftsbereiche decken alleine mehr als drei Viertel der EURES-Unternehmens-KundInnen ab. Die zehn wichtigsten Branchen decken fast 90% der EURES-bezogenen Personalnachfrage ab.

Tabelle 30: Top 10 Personalanfragen nach Branche: Gesamt

	Anzahl	Anteil (gültige Prozent)	Kumulative Prozent
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	3432	60,2%	60,2%
Bauwesen	359	6,3%	66,5%
Realitätenwesen, Verm. öff. Sachen, unternehmensbez. DI.	284	5,0%	71,5%
Groß- und Einzelhandel	274	4,8%	76,3%
Maschinenbau, Herstellung technischer Geräte	176	3,1%	79,3%
Verkehrs- und Transportwesen	153	2,7%	82,0%
Metallverarbeitung	137	2,4%	84,4%
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	101	1,8%	86,2%
Sonstige Dienstleistungen	86	1,5%	87,7%
Herstellung verschiedener Gebrauchsgüter	85	1,5%	89,2%
Sonstige Branchen	616	10,7%	100,0%
Gesamt	5703	100,0%	

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=118. Angaben in % der gültigen Fälle

Eine regionale Aufschlüsselung dieser Daten zeigt, dass gewisse Branchen, insbesondere das Beherbergungs- und Gaststättenwesen, gewissermaßen „Konstanten“ im EURES-KundInnenpool darstellen. Dennoch ergibt sich für jedes Bundesland eine charakteristische Branchenverteilung (eine detaillierte Auflistung findet sich im Tabellenband in den Tabellen 52 bis 55). Als Beispiel sei exemplarisch genannt, dass sich Anfragen aus den Branchen Realitätenwesen, Vermietung öffentlicher Sachen und unternehmensbezogene Dienstleistungen auf die Bundesländer Wien, Oberösterreich und die Steiermark konzentrieren, in denen es größere Städte (mit mehr als 100.000 EinwohnerInnen) gibt.

4.4 Nachgefragte Berufe

Zusätzlich zu der Analyse der Branchen, aus denen die Personalsuchaufträge an EURES kommen, wurde untersucht, welche Berufe und Tätigkeitsbereiche die Unternehmen nachfragen. In erster Linie suchen die EURES-Unternehmens-KundInnen Personal aus dem Beherbergungs- und Gaststättenwesen (57,5%). Daneben besteht Interesse an Personen, die Metallberufe (8,4%) und technische Berufe (7,1%) ausüben.

Tabelle 31: Top 10 Nachgefragter Beruf

	Anzahl	Anteil (Gültige Prozent)	Kumulative Prozent
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	3273	57,5%	57,5%
Metallberufe	476	8,4%	65,8%
Technische Berufe	406	7,1%	72,9%
Bauberufe	197	3,5%	76,4%
Groß- und Einzelhandel	164	2,9%	79,3%
Reinigungsberufe	149	2,6%	81,9%
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	147	2,6%	84,5%
Elektroberufe	129	2,3%	86,7%
Holzverarbeitung	121	2,1%	88,9%
Verkehrs- und Transportwesen	111	1,9%	90,8%
Sonstige Berufe	524	9,2%	100,0%
Gesamt	5697	100,0%	

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=124. Angaben in % der gültigen Fälle

Auch in dieser Frage wurde den regionalen Besonderheiten durch eine Analyse nach Bundesländern Rechnung getragen. Die Detailergebnisse sind im Tabellenband nachzulesen.

Die von den EURES-Unternehmens-KundInnen nachgefragten Qualifikationen konzentrieren sich im Wesentlichen auf die zwei Ausbildungsniveaus Lehre (51,1%) und Pflichtschule (42,1%). Unterschiede in der Qualifikationsnachfrage sind am ehesten durch die Unternehmensgröße bedingt, wobei Mittelbetriebe deutlich öfter nach Personen mit Lehre nachfragen (56,9%) als Kleinbetriebe (46,1%). Die bestehenden regio-

nalen Unterschiede in den nachgefragten Ausbildungsniveaus lassen sich aus der Branchenstruktur erklären.

Tabelle 32: Nachgefragte Ausbildung

	Anzahl	Anteil
kein Abschluss	68	1,3%
Pflichtschule	2259	42,1%
Lehre	2746	51,1%
Mittlere Schule	28	0,5%
BMS	53	1,0%
BHS	0	0,0%
AHS	56	1,0%
Akademie	15	0,3%
Universität	146	2,7%
Gesamt	5371	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=450. Angaben in % der gültigen Fälle

4.5 Angebotene Beschäftigungsform

Insgesamt verteilen sich laut EURES-Daten die angebotenen Stellen wie folgt: Bei mehr als der Hälfte der Stellen (51,3%) handelt es sich um einen Saisonarbeitsplatz, 47,2% sind eine Dauerarbeitsstelle. Alle anderen Beschäftigungsformen spielen eine zu vernachlässigende Rolle.

Tabelle 33: Angebotener Beschäftigungstyp

	Anzahl	Anteil
Praktikum	1	0,0%
Messebeschäftigung	0	0,0%
Ferialarbeit	9	0,2%
Saisonarbeit	2988	51,3%
Befristetes DV	76	1,3%
Dauerbeschäftigung	2747	47,2%
Gesamt	5821	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle

Da für die EURES-bezogene Thematik die Beschäftigungsform Saisonarbeit der aussagekräftigste Indikator ist, wurde eine Analyse dieser Kennzahl nach Bundesland durchgeführt. Der Anteil der angebotenen Saisonarbeitsstellen liegt in den Bundesländern Vorarlberg (66,5%), Tirol (65,8%) und Salzburg (63,7%) in der Größenordnung von etwa zwei Drittel somit deutlich über dem landesweiten Schnitt. In Niederösterreich (4,6%), Wien (1,2%) und Oberösterreich (1,0%) spielt Saisonarbeit eine marginale Rolle.

Tabelle 34: Saisonarbeits-Anteil nach Bundesland

	Anteil
Vorarlberg	66,5%
Tirol	65,8%
Salzburg	63,7%
Steiermark	30,9%
Kärnten	17,6%
Burgenland	16,7%
Niederösterreich	4,6%
Wien	1,2%
Oberösterreich	1,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“.
n=5821, missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle

5 Befragung bei Unternehmen

Im folgenden Kapitel sind die Ergebnisse der Unternehmensbefragung dargestellt. Es wurden 300 potenzielle oder tatsächliche EURES-KundInnenbetriebe zu den EURES-Angeboten und Dienstleistungen befragt. Dabei wurde eine disproportionale Stichprobe gezogen, damit auch jene Bundesländer in der Befragung ausreichend repräsentiert sind, die gemäß der Analyse der Grundgesamtheit bei EURES nur sehr geringe Anteile an Personal suchenden Unternehmen aufweisen.

Die Erhebung fand zwischen Ende November 2007 und Anfang Januar 2008 statt. Grund für die im Vergleich zu den ArbeitnehmerInnen längere Befragungsphase war die geringe Interviewbereitschaft vieler Betriebe in der Vorweihnachtszeit und das Ersuchen um eine spätere Kontaktaufnahme zu Jahresbeginn.

5.1 Bekanntheit von EURES

Insgesamt war EURES bei 18% der befragten Unternehmen bekannt. 82% der KundInnen bzw. potenziellen KundInnen wussten mit diesem Begriff spontan nichts anzufangen. Die Bekanntheit von EURES weist starke regionale Unterschiede auf. In der Region West mit den Bundesländern Tirol und Vorarlberg kannte jedes vierte Unternehmen (25%) EURES, in den südlichen Bundesländern Steiermark und Kärnten jedoch nur 11,5%.

Analysen nach Bundesland sind aufgrund der geringen Fallzahlen nur sehr beschränkt interpretierbar, jedoch lässt sich soviel sagen, dass die Bekanntheit von EURES in Salzburg mit 26,7% sowie Tirol mit 25% am höchsten ist (Tabelle 66).

Tabelle 35: Bekanntheit von EURES nach Region

	n	EURES ist bekannt	
		Anzahl	Anteil
Region West	52	13	25,0%
Region Nord	84	15	17,9%
Region Ost	93	16	17,2%
Region Süd	61	7	11,5%
Gesamt	290	54	18,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=10.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Eine Analyse der Strukturdaten der EURES-KundInnen hatte ergeben, dass im EURES-Kontext drei Branchen als besonders wesentlich zu erachten sind: das Gaststätten- und Beherbergungswesen, das Bauwesen sowie der Groß- und Einzelhandel. Die Quoten der Befragung trugen dieser Schwerpunktsetzung Rechnung. Die Befragung zeigte, dass EURES bei den Betrieben aus dem Tourismusbereich mit 24,1% überdurchschnittlich bekannt ist. Bei Betrieben aus dem Bauwesen ist EURES nur zu

11,5% bekannt. Nur 3% der befragten UnternehmensvertreterInnen aus dem Groß- oder Einzelhandel konnten mit dem Begriff EURES etwas anfangen. Hier könnte sich ein weiteres Potenzial für EURES-Aktivitäten seitens des AMS entfalten.

Tabelle 36: Bekanntheit von EURES nach ausgewählten Branchen

	n	EURES ist bekannt	
		Anzahl	Anteil
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	83	20	24,1%
Bauwesen	26	3	11,5%
Groß- und Einzelhandel	33	1	3,0%
Sonstige Branchen	158	30	19,0%
Gesamt	300	54	18,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle.

Die Bekanntheit von EURES steigt mit der Betriebsgröße (Kleinbetriebe: 16,5%, Mittelbetriebe 21,1%). Eine Analyse gemäß der AMS-KundInnentypologie weist aus, dass die Marke EURES bei den B-KundInnen am präsentesten ist (33,3%), gefolgt von den A-KundInnen (22,2%); bei allen anderen KundInnentypen ist eine unterdurchschnittliche Bekanntheit festzustellen (Tabelle 67).

Jenen UnternehmensvertreterInnen, die EURES kennen, ist dieses Netzwerk aus durchschnittlich 1,4 verschiedenen Quellen bekannt. Für die Bekanntheit von EURES spielen AMS-Berater und -Beraterinnen eine unverzichtbare Rolle, denn 55,6% der Befragten gaben an, EURES aus diesem Kontext zu kennen. Dieses Faktum spricht für die erfolgreiche Integration von EURES in die AMS-Organisationslandschaft. Neben den AMS-BeraterInnen sind das Internet (31,5%) sowie Informationsbroschüren (31,5%) wesentliche Informationsquellen. Auch diese Ergebnisse sind als Bestätigung des eingeschlagenen Weges zu werten, die Information über EURES über mehrere Kanäle (Web, Printmedien) zu verbreiten.

Tabelle 37: Wenn Eures bekannt: woher? (Mehrfachnennungen)

	Bekanntheit	
	Anzahl	Anteil
AMS-BetreuerIn	30	55,6%
Internet	17	31,5%
Informationsbroschüren	17	31,5%
Anderes	8	14,8%
Freunde und Bekannte	1	1,9%
Basis	54 Personen / 73 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=54, missing=0. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Bezüglich der Personalsuchstrategien für europäisches Personal ist festzustellen, dass sich die Unternehmen mehrerer Quellen und Strategien bedienen, im Durchschnitt waren es rund 1,6 Strategien pro Unternehmen.

Unternehmen, die Personal aus dem Ausland suchten, taten dies zu überwiegendem Anteil (80,6%) über das AMS. Ein auffällig hoher Anteil von 40,9% gab eine andere als die unten aufgelisteten Suchstrategien an, wobei über die Art der Strategie nichts näheres ausgesagt werden kann. Aus den Fragen zum Vermittlungsprozess im späteren Teil der Umfrage ist aber bekannt, dass ein Teil der Unternehmen nicht aktiv nach ausländischen Beschäftigten sucht, sondern sich diese eigenständig bewerben bzw. das AMS vorschlägt, ausländische Beschäftigte in Betracht zu ziehen.

Nahezu ein Viertel der Unternehmen (23,4%) suchte europäisches Personal über andere Internetquellen als das EURES-Portal. Die meistgenannten „anderen“ Internetquellen waren folgende (siehe Tabellenband: Tabelle 66):

- Eigene Homepage des Unternehmens (14 Nennungen oder 4,7% aller Befragten)
- AMS Jobbörse (9 Nennungen oder 3%)
- Jobbörse (Zielperson wusste genaue Adresse nicht mehr) (7 Nennungen oder 2,3%)
- Jobbörsen (6 Nennungen oder 2,0%)

9,1% der Unternehmen konsultierten zur europäischen Personalsuche eine Personalvermittlungsfirma. EURES (2,4%) und das EURES-Portal im Internet (2,0%) spielten eine eher nachgeordnete Rolle. Hier kann es sich um ein strukturelles Problem handeln, dass auch schon im Zuge der Evaluierung als Spannungsfeld identifiziert wurde: Das gelungene Mainstreaming von EURES in die Strukturen des Arbeitsmarktservice schlägt sich bisweilen negativ auf die Sichtbarkeit dieser Einrichtung nieder.

Tabelle 38: Personalsuchstrategien für europäisches Personal (Mehrfachnennungen)

	Strategien	
	Anzahl	Anteil
AMS	203	80,6%
Anderes	103	40,9%
Selbstständig über andere Internet-Quelle	59	23,4%
Personalvermittlungsfirma	23	9,1%
EURES	6	2,4%
Selbstständig über EURES-Portal	5	2,0%
Basis	252 Personen / 399 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=48. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

5.2 Bedarfe und Angebote

EURES bietet seinen KundInnen eine Reihe von Angeboten. Im Rahmen der Befragung wurde erhoben, was die wesentlichsten Bedarfe der KundInnen sind. Diese Bedarfe wurden den erhaltenen Angeboten gegenübergestellt.

Tabelle 39 zeigt diese Gegenüberstellung. Die Rangreihung erfolgte dabei nach der Dringlichkeit der Angebote. Die befragten KundInnen auf Unternehmensseite haben im Schnitt 1,9 Leistungen für ihre Personalsuche benötigt und 1,4 bekommen. 39,3% der Befragten gaben an, keine der aufgelisteten Leistungen benötigt zu haben, und jede/r zweite KundIn (52,2%) hat keine dieser Leistungen bekommen bzw. dies nicht explizit wahrgenommen. Es kann interpretiert werden, dass es sich dabei um KundInnen handelt, die lediglich eine Vermittlung – ohne weitere Zusatzleistungen – wünschen.

Am meisten gefragt sind bei Unternehmen die Vorauswahl geeigneter BewerberInnen durch das AMS bzw. EURES (25,7%), die Möglichkeit, bei Jobbörsen nach Personal suchen zu lassen (22,3%) sowie die europaweite Veröffentlichung des Stellenangebots über MY EURES (22,3%). Daneben sind auch allgemeine Informationen über den europäischen Personalmarkt (19,3%) und Beratung (19%) unter den häufiger nachgefragten Leistungen zu finden.

Bezüglich der Vorauswahl geeigneter BewerberInnen und der Suche auf Jobbörsen durch das AMS ist auf den ersten Blick noch am ehesten ein Matching zwischen Angebot und Nachfrage gegeben. Bei den anderen Angeboten finden sich zum Teil deutliche Differenzen, etwa bei der Beratung oder den konkreten Informationen über ein Zielland, wo der Bedarf bei 18% bzw. 19%, das Angebot jedoch nur bei 9,1% bzw. 11,1% liegt. Auch das Potenzial von MY EURES ist noch nicht ausgeschöpft. So finden 10% der Befragten die Suche oder Zusendung von Bewerbungen über MY EURES hilfreich; doch nur etwa halb so viele (5,7%) haben dieses Angebot vorgestellt bekommen.

22,3% der KundInnen benötigen eine europaweite Veröffentlichung des Stellenangebotes, lediglich 13,1% geben an, eine solche bekommen zu haben. Hier drängt sich allerdings die Interpretation auf, dass sich die KundInnen einfach nicht bewusst waren, dass eine solche durch die Codierung der offenen Stelle seitens des AMS bereits erfolgt ist.

Tabelle 39: Unternehmen: Bedarf und Angebote (Mehrfachnennungen)

	Bedarf		Angebot	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Vorauswahl geeigneter BewerberInnen	77	25,7%	55	18,5%
Möglichkeit, bei Jobbörsen suchen zu lassen	67	22,3%	49	16,5%
Europaweite Veröffentlichung des Stellenangebots über MY EURES	67	22,3%	39	13,1%
Allgemeine Informationen über europäischen Personalmarkt	58	19,3%	33	11,1%
Beratung	57	19,0%	33	11,1%
Konkrete Informationen über Personalangebot in best. Zielland	54	18,0%	27	9,1%
Möglichkeit, selbst bei Jobbörsen aufzutreten	39	13,0%	19	6,4%
Suche / Zusendung von Bewerbungen über MY EURES	30	10,0%	17	5,7%
Anderes	9	3,0%	5	1,7%
Nichts davon	118	39,3%	155	52,2%
Basis	300 Personen / 576 Nennungen		300 Personen / 476 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300 missing=0. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Da es theoretisch vorkommen kann, dass andere KundInnen ein Angebot erhalten als jene, die es auch benötigen, wurde diesbezüglich eine zusätzliche Analyse vorgenommen. Tabelle 40 weist die Prozentwerte jener KundInnen aus, die für die Personalsuche ein Angebot benötigen hätten, es aber nicht erhalten haben. Am größten ist dieser Anteil bezüglich der allgemeinen Informationen über den europäischen Personalmarkt und der Beratung; der Wert für die europaweite Veröffentlichung des Stellengebots ist mit Vorbehalt zu interpretieren, da hier wenig Bewusstsein herrschen dürfte, wann eine solche erfolgt.

Tabelle 40: Mis-Match zwischen Bedarf und Angeboten

	Benötigt, aber nicht erhalten	
	Anzahl	Anteil
Vorauswahl geeigneter BewerberInnen	29	9,5%
Möglichkeit, bei Jobbörsen suchen zu lassen	28	9,4%
Europaweite Veröffentlichung des Stellenangebots über MY EURES	34	11,5%
Allgemeine Informationen über europäischen Personalmarkt	38	12,8%
Beratung	37	12,3%
Konkrete Informationen über Personalangebot in best. Zielland	29	9,7%
Möglichkeit, selbst bei Jobbörsen aufzutreten	23	7,7%
Suche / Zusendung von Bewerbungen über MY EURES	15	5,1%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300 missing=0. Angaben in % der gültigen Fälle.

Die folgenden Kapitel enthalten Analysen über die Zufriedenheit der Unternehmens-KundInnen mit verschiedenen EURES-Angeboten und Dienstleistungen. Es wurden zu den jeweiligen Angeboten stets nur jene KundInnen befragt, die dieses auch erhalten haben, was zum Teil sehr kleine Fallzahlen zur Folge hat und zu einer vorsichtigen Interpretation der Bewertungen Anlass gibt.

5.3 Zufriedenheit mit EURES-Informationsangeboten

Eine wesentliche Aufgabe von EURES ist die Rolle eines „Information Provider“ im Zusammenhang mit europaweiter Berufsmobilität. Bezogen auf die Unternehmens-KundInnen gehören dazu allgemeine Informationen über den europäischen Personalmarkt sowie konkrete Informationen über das Arbeitskräfteangebot in einem bestimmten Zielland.

Die Bewertungen für diese Informationsangebote wurden anhand einer vierstufigen Skala erhoben: 1= trifft voll und ganz zu, 2=trifft eher zu, 3=trifft eher nicht zu und 4=trifft gar nicht zu. Im Anhang sind ausführliche Tabellen enthalten; der Übersichtlichkeit halber wurden zusätzlich Mittelwerte berechnet.

11,1% der befragten VertreterInnen der Unternehmen (33 Unternehmen) haben allgemeine Informationen über den europäischen Personalmarkt bekommen und sind mit diesen auch im Großen und Ganzen zufrieden. Insbesondere die leichte Verständlichkeit der Informationen wird dabei positiv hervorgehoben und erhält mit 1,68 die beste Bewertung. An zweiter Stelle der Bewertungen (Mittelwert 1,87) findet sich die Übersichtlichkeit, was ebenfalls für die gelungene Aufbereitung der Informationen spricht.

Allerdings sind die Unternehmens-KundInnen ein wenig skeptisch, was die die Nützlichkeit der allgemeinen Informationen für ihre persönliche Personalsuche betrifft: Die mittlere Note von 2,25 entspricht einer Bewertung in der Zone zwischen „trifft eher zu“ und „trifft eher nicht zu“ und ist somit nicht mehr eindeutig im positiven Bewertungsreich angesiedelt.

In Form einer offenen Frage wurden die KundInnen eingeladen, Verbesserungsvorschläge oder allfällige Kritikpunkte zu deponieren. Bezüglich der allgemeinen Informationen wurde praktisch nichts genannt; lediglich zwei Personen merkten an, dass die Informationen noch umfangreicher sein könnten (siehe Tabelle 69 des Tabellenbands).

Tabelle 41: Bewertung der allgemeinen Informationen über den europäischen Personalmarkt (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
leicht verständlich	31	1,68
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	30	1,87
allgemein interessant	30	1,90
aktuell und am letzten Stand	25	1,96
detailliert genug	28	2,00
leicht zu bekommen	30	2,10
für meine persönliche Personalsuche hilfreich und nützlich	32	2,25

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=33, Angaben in Mittelwerten der Viererskala

9,1% der Befragten (das entspricht 27 Unternehmen) haben Informationen über das Arbeitskräfteangebot in konkreten Zielländern erhalten. Die Bewertungen gehen in ganz ähnliche Richtung wie eben für die allgemeinen Informationen ausgeführt, fallen aber durchwegs noch besser aus. Auch in Hinblick auf die konkreten Länder-Informationen geben die Befragten insbesondere der Verständlichkeit eine gute Bewertung (Mittelwert 1,52), ebenfalls an zweiter Stelle (mit einer mittleren Bewertung von 1,76) folgt die übersichtliche und gut gegliederte Aufbereitung der Informationen. Die noch am ehesten kritische Bewertung (Mittelwert 2,11 auf der Viererskala) bezieht sich auch hier auf den Nützlichkeitsgrad der Informationen für die persönliche Personalsuche.

Auch bezüglich der konkreten Informationen über Zielländer gab es bei der offenen Frage so gut wie keine Kritik. Eine Person wünschte sich, das AMS möge automatisch Stellenangebote an BewerberInnen weiterleiten, eine andere Person ersuchte um einfacher zugängliche Internetangebote (siehe Tabelle 72 des Tabellenbands).

Tabelle 42: Bewertung der konkreten Informationen über Arbeitskräfteangebot in einem bestimmtem Zielland (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
leicht verständlich	25	1,52
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	25	1,76
detailliert genug	25	1,80
aktuell und am letzten Stand	25	1,84
allgemein interessant	27	1,89
leicht zu bekommen	27	1,93
für meine persönliche Personalsuche hilfreich und nützlich	27	2,11

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=27. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

5.4 Zufriedenheit mit der Beratung

9,1% der EURES-Unternehmens-KundInnen (das entspricht 27 Unternehmen) haben eine Beratung erhalten. Dabei wurde telefonische (69,2%) wie persönliche Beratung (65,4%) gleichermaßen genutzt.

Inhaltlich ging es in den Beratungen im Wesentlichen um die konkrete Unterstützung bei der Personalsuche (74,1%). Aber auch konkrete Informationen über Arbeitskräfteangebot in bestimmtem Land (51,9%) und allgemeine Auskünfte über die europaweite Personalsuche (44,4%) waren sehr relevante Themen. Im Schnitt hatte jede beratene Person 1,8 Anliegen (Tabelle 70).

Die folgende Tabelle 43 zeigt die hervorragenden Bewertungen, die die Unternehmens-KundInnen der Beratung geben. Fünf der insgesamt sieben abgefragten Dimensionen wurden von mehr als drei Viertel der Befragten mit „trifft sehr zu“ beurteilt und es gab niemanden, der mit „trifft gar nicht zu“ geantwortet hat (Tabelle 71). Die Befragten loben insbesondere das angenehme, freundliche und höfliche Gesprächsklima (Mittelwert 1,16) und die Kompetenz der BeraterInnen (Mittelwert 1,18) – letzteres ist sicherlich als Resultat der umfangreichen Schulungs- und Weiterbildungsaktivitäten für die EURES- und AMS-MitarbeiterInnen zu werten. Die KundInnen geben auch an, dass es leicht war, einen Termin für eine Beratung zu erhalten (Mittelwert 1,24), dass ausreichend Zeit zur Verfügung stand (Mittelwert 1,26) und die BeraterInnen angemessen auf das konkrete Anliegen eingegangen sind (Mittelwert 1,30). Bei der offenen Frage nannten jedoch drei Personen als Verbesserungsvorschlag, dass die BeraterInnen noch spezieller auf den Fall eingehen sollten (Tabellenband: Tabelle 78), was jedoch dem positiven Gesamtbild keinen Abbruch tut.

Die Nützlichkeit der Beratung für die konkrete Personalsuche liegt eher im Bereich „trifft eher zu“ (Mittelwert 1,82). Ein zusätzliches Handlungsfeld könnte sich daraus ergeben, den KundInnen im Rahmen der Beratung mehr Hilfestellungen für die eigenständige Information anzubieten – dieser Punkt bekam vergleichsweise die negativste Bewertung (2,00).

Tabelle 43: Bewertung der Beratung (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Gesprächsklima war angenehm, freundlich, höflich	32	1,16
BeraterIn war kompetent	33	1,18
Es war leicht, eine Beratung zu bekommen	33	1,24
Es stand ausreichend Zeit zur Verfügung	31	1,26
BeraterIn ging angemessen auf mein Anliegen ein	33	1,30
Für meine persönliche Personalsuche hilfreich und nützlich	33	1,82
Mir wurden ausreichend Infoquellen genannt, um mich selbstständig informieren zu können	30	2,00

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=33. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Auf die Frage „Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Kontakt zu Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater?“ antworteten 59,4% der Befragten mit „sehr zufrieden“ und 40,6% mit „eher zufrieden“ (das entspricht 100% Zustimmung für die Noten 1 und 2) – es gab keine schlechteren Bewertungen. Der Mittelwert für die Gesamtzufriedenheit liegt bei 1,41.

5.5 Zufriedenheit mit My EURES und europaweiter Veröffentlichung

EURES bietet über den My EURES-Account am Internetportal eine Vielzahl von Funktionen an, um Lebensläufe von BewerberInnen zu suchen, sich zusenden zu lassen, aber auch, um das eigene Stellenangebot europaweit zu veröffentlichen.

Es haben lediglich 5,7% der Unternehmen (17 Unternehmen) My EURES genutzt. Dies kann man als Hinweis interpretieren, dass dieses innovative Tool in seinem Potenzial noch nicht ausgeschöpft ist. Zwölf UnternehmensvertreterInnen haben ein Suchprofil definiert, neun haben auch Lebensläufe erhalten. Sieben KundInnen haben von sich aus nach Lebensläufen gesucht und fünf haben Anfragen an Arbeitsuchende gerichtet.

Die folgenden Bewertungen mögen aufgrund der sehr geringen Fallzahlen eher als Trend gelesen werden; dennoch kann ausgesagt werden, dass bei My EURES insbesondere die einfache Handhabung, Benutzungsfreundlichkeit und Übersichtlichkeit positiv auffallen. Aber auch inhaltliche Kriterien wie die Aussagekraft der Lebensläufe und die Relevanz der Suchkriterien finden positive Erwähnung.

Eher mit zurückhaltenden Bewertungen bedacht wird die Professionalität der in der Datenbank gespeicherten Lebensläufe. Es ist fraglich, inwieweit hier überhaupt mögliche Verbesserungen des My EURES-Systems ansetzen können, da die Qualität der Lebensläufe in der Verantwortung der Arbeitsuchenden liegt.

Bei der offenen Frage gibt es für My EURES keine kritischen Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge.

Tabelle 44: Bewertung von My EURES (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Die Suche nach Lebensläufen ist einfach durchführbar	11	1,64
My EURES ist einfach zu bedienen, benutzungsfreundlich	13	1,69
My EURES ist übersichtlich	13	1,69
Die in der Datenbank gespeicherten Lebensläufe sind aussagekräftig und detailliert genug	13	1,69
Die Suchkriterien der Datenbank sind für meine Branche relevant	13	1,77
My EURES ist im Internet leicht zu finden	14	1,79
My EURES ist ein nützliches Instrument für die Abdeckung meiner offener Stellen	16	1,81
Die in der Datenbank gespeicherten Lebensläufe sind professionell abgefasst	13	2,00

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=17. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

13,1% der KundInnen (das entspricht 39 Unternehmen) gaben an, die Möglichkeit einer europaweiten Veröffentlichung des Stellenangebots genutzt zu haben, wobei es plausibel scheint, dass auch andere KundInnen davon profitiert haben, ohne es jedoch bewusst so wahrzunehmen.

Die Bewertungen für dieses Angebot bewegen sich im Bereich „eher positiv“. Die Befragten sehen die europaweite Veröffentlichung als Möglichkeiten an, aus einem größeren Pool an BewerberInnen schöpfen zu können (Mittelwert 1,77) und InteressentInnen anzusprechen, an die sie auf anderem Wege nicht herankommen könnten (Mittelwert 1,82). Die Sinnhaftigkeit für das Unternehmen, auf diese Art präsent zu sein, wird hingegen eher hinterfragt: Der Mittelwert von 2,13 liegt zwar noch in der Nähe der Bewertung „trifft eher zu“, aber bereits mit Tendenz in die Richtung „trifft eher nicht zu“.

Bei der offenen Frage zu den Verbesserungsvorschlägen kritisierten zwei Personen, dass sie keine Infos darüber bekommen hätten, in welchen Ländern genau gesucht wurde. Hier ist allerdings anzumerken, dass eine solche Beschränkung der Personalsuche auf einzelne europäische Länder im Rahmen des europäischen Netzwerks EURES nicht vorgesehen ist. Eine Person merkt an, eine europaweite Veröffentlichung wäre nicht notwendig gewesen, da lediglich Personal aus einem konkreten Land gesucht worden war.

Tabelle 45: Bewertung europaweite Veröffentlichung des Stellenangebots (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Durch die europaweite Veröffentlichung meines Stellenangebots durch EURES kann ich aus einem größeren Pool an geeigneten Bewerbern und Bewerberinnen auswählen.	39	1,77
Durch die europaweite Veröffentlichung meines Stellenangebots durch EURES können Arbeitsuchende in vielen Ländern angesprochen werden, die ich über andere Wege nicht erreichen könnte.	39	1,82
Die europaweite Veröffentlichung meines Stellenangebots durch EURES ist eine nützliche Unterstützung bei meiner Personalsuche.	38	1,95
Es ist für mein Unternehmen sinnvoll, auf diese Weise europaweit präsent zu sein	38	2,13

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=39. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

5.6 Zufriedenheit mit Jobbörsen und BewerberInnen-Vorauswahl

Bezüglich Jobbörsen können zwei Optionen unterschieden werden, die den Unternehmens-KundInnen offen stehen.

- Zum einen können Unternehmen VertreterInnen des AMS beauftragen, bei Jobbörsen oder Jobmessen die Bewerbungsunterlagen von InteressentInnen einzuholen. Zusätzlich besteht hier die Option, dass seitens des AMS gleich eine Vorauswahl der BewerberInnen vorgenommen wird. Die Suche durch AMS-VertreterInnen und die Bewerbungs-Vorauswahl sind bei den Unternehmens-KundInnen die am meisten gefragten Dienstleistungen und werden seitens EURES / des AMS auch am häufigsten angeboten. 16,5% der Unternehmen (49 Unternehmen) ließen bei Jobbörsen nach Personal suchen, 18,5% (55 Unternehmen) haben in diesem oder in einem anderen Kontext eine Vorauswahl der KandidatInnen vornehmen lassen.
- Eine andere Möglichkeit besteht für Unternehmen darin, selbst auf Jobbörsen, Jobmessen oder ähnlichen Veranstaltungen aufzutreten. 6,4% der Unternehmen (19 Unternehmen) haben diese Option genutzt, wobei das Interesse daran durchaus noch größer gewesen wäre (39 Unternehmen oder 13,0%). Ein verstärktes Anbieten dieser Möglichkeit wäre also im Sinne der KundInnen, wobei allerdings zu berücksichtigen ist, dass im konkreten Fall Betriebe oftmals einen Rückzieher machen und dann letztlich fehlende personelle oder zeitliche Ressourcen für die Nichtteilnahme an einer Jobbörse geltend machen.

Man muss konstatieren, dass die Suche auf Jobbörsen durch AMS-VertreterInnen aus KundInnensicht noch nicht so erfolgreich verläuft, wie dies wünschenswert wäre. Die Gründe hierfür liegen teilweise im Verantwortungsbereich des AMS oder EURES, teilweise aber nicht. Die Kritik der KundInnen bezieht sich nämlich in erster Linie auf die Qualität der Bewerbungen (Mittelwert 2,43) und die Kompetenz der BewerberInnen (Mittelwert 2,57). Letztere Bewertung ist bereits eindeutig dem negativen Bereich („trifft

eher nicht zu“) zuzurechnen. Die Vorauswahl der BewerberInnen wird zwar aufgrund des Effizienzgewinns eher geschätzt (Mittelwert 1,83), jedoch dürfte das Matching zwischen Anforderungsprofil und Bewerbungen noch nicht optimal sein (Mittelwert 2,02). Tendenziell fragen sich die Unternehmens-KundInnen, ob die Suche bei Jobbörsen und Jobmessen eine geeignete Möglichkeit für die Personalrekrutierung ist (Mittelwert 2,26).

Die offene Frage zu den Verbesserungsvorschlägen erbrachte eine Reihe von kritischen Anmerkungen und Wünschen seitens der KundInnen. Die wichtigsten seien im Folgenden kurz aufgezählt (Tabellenband: Tabelle 90):

- Das Personal sollte qualifizierter sein (7 Nennungen oder 14,2%)
- Es ist keine Vorauswahl erfolgt oder es wird eine bessere Vorauswahl der Bewerber gewünscht (3 Nennungen oder 6,1%)
- Unternehmen hat keine Resonanz erhalten (2 Nennungen oder 4,1%)
- Wunsch nach mehr Kontakt und Kommunikation mit der Firma (2 Nennungen oder 4,1%)

Tabelle 46: Bewertung für Möglichkeit, vom AMS auf Jobmessen und Jobbörsen Personal suchen zu lassen (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Die Vorauswahl der Bewerberinnen durch das AMS macht die Personalsuche effizienter	46	1,83
Die Bewerbungen erfolgten zeitgerecht	46	1,91
Der organisatorische Aufwand hält sich in zufrieden stellendem Rahmen	47	1,94
[falls Vorauswahl gewünscht]: Es ist eine passende Vorauswahl erfolgt	46	2,02
Die Suche bei Jobbörsen und Jobmessen ist für mein Unternehmen eine geeignete Möglichkeit, um Personal zu finden	42	2,26
Die Qualität der Bewerbungen war zufriedenstellend	47	2,43
Die Kompetenz der BewerberInnen war zufriedenstellend	46	2,57

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=49. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Besser fallen die Bewertungen für die Möglichkeit aus, selbst auf Jobmessen und Jobbörsen aufzutreten, wobei die sehr kleinen Fallzahlen eine vorsichtige Interpretation der Daten nahe legen. Positiv und vielleicht auch überraschend fällt auf, dass die Unternehmen den organisatorischen Aufwand, der ihnen bei dieser Variante erwächst, als durchaus vertretbar sehen (Mittelwert 1,63) – und im Übrigen auch besser bewerten, als den entsprechenden Punkt bei Variante 1: Dort wurde für den organisatorischen Aufwand eine mittlere Bewertung von 1,94 festgestellt.

Auch Unternehmen bzw. Personalverantwortliche, die selbst auf Jobbörsen oder Jobmessen präsent waren, äußern sich tendenziell kritisch über die Qualität der Bewerbungen (Mittelwert 2,15) und die Kompetenz der BewerberInnen (Mittelwert 2,21). Die-

ser Punkt entzieht sich allerdings, wie bereits angesprochen, dem Einfluss von EURES oder dem AMS.

Die Möglichkeit, selbst auf Jobbörsen und Jobmessen aufzutreten, wurde im Rahmen der offenen Frage kaum mit Kritik bedacht; zwei Personen wünschen sich mehr bzw. bessere Informationen über Jobbörsen und Jobmessen, was in die Richtung des Befunds geht, dass das Potenzial dieses Instruments noch nicht vollständig ausgeschöpft ist. Eine Person wünschte sich eine raschere Abwicklung (Tabellenband: Tabelle 92).

Tabelle 47: Bewertung für Möglichkeit, selbst auf Jobmessen und Jobbörsen aufzutreten (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Der organisatorische Aufwand für das Unternehmen hielt sich in einem zufrieden stellenden Rahmen.	16	1,63
Die Bewerbungen erfolgten zeitgerecht	15	1,67
Der Auftritt bei Jobbörsen und Jobmessen ist eine Unterstützung bei meiner Personalsuche.	16	1,87
Selbst bei Jobbörsen und Jobmessen aufzutreten ist für mein Unternehmen eine geeignete Möglichkeit, um Personal zu finden	15	2,07
Die Qualität der Bewerbungen war zufriedenstellend	13	2,15
Die Kompetenz der BewerberInnen war zufriedenstellend	14	2,21

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=19. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

5.7 Vermittlung und Zufriedenheit mit dem Vermittlungsprozess

Der Fragenblock zum Vermittlungsprozess wurde allen KundInnen vorgelegt, da ja anzunehmen war, dass alle Personen mit AMS-Kontakt in der einen oder anderen Form an einer Vermittlung von Personal interessiert gewesen waren.

Um sinnvolle Hintergrundinformationen zur Vermittlungstätigkeit von EURES und dem AMS zur Verfügung zu haben, wurde bei der Erhebung gefragt, welche Art von Personal – in Hinblick auf die Beschäftigungsdauer – die Unternehmen gesucht haben. In den überwiegenden Fällen war dies unbefristetes reguläres Personal (65,5% der Mehrfachnennungen), in 28,4% der Fälle handelte es sich um Saisonarbeitskräfte. Fast einen ebenso großen Stellenwert (24% der Mehrfachnennungen) hatte die Suche nach befristetem Personal. Interessant und im Sinne der Jugendbeschäftigung sehr viel versprechend ist, dass sich die Suche der EURES-KundInnen auch in 16,2% der Fälle auf Lehrlinge und in immerhin 7,1% auf PraktikantInnen bezog.

Tabelle 48: Gesuchtes Personal in Hinblick auf Beschäftigungstyp und -dauer (Mehrfachnennungen)

	Gesuchtes Personal	
	Anzahl	Anteil
Unbefristete Arbeitskräfte	194	65,5%
Saisonarbeitskräfte	84	28,4%
Befristete Arbeitskräfte	71	24,0%
Lehrlinge	48	16,2%
PraktikantInnen	21	7,1%
Basis	296 Personen / 418 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=4. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Die Unternehmens-KundInnen wurden nach den Gründen befragt, warum sie sich im europäischen Raum um Personal umgesehen haben. Ein sehr wesentliches Motiv (56,7% aller Begründungen) war, dass die Suche nach geeignetem Personal in Österreich erfolglos verlaufen ist und man deswegen auf das Ausland ausweichen musste. In 13,7% der Fälle lag der Grund darin, dass das Unternehmen bestimmte Qualifikationen suchte, die nur von bestimmten ausländische Arbeitskräfte erbracht werden. Immerhin 55,3% der Nennungen lauteten „andere Gründe“. Es gab zusätzlich eine offene Antwortoption, um hier näher nachfragen zu können (die Auflistung aller Antworten ist im Tabellenband in Tabelle 94 nachzulesen). Die Antworten waren zwar zum Teil redundant mit den standardisiert abgefragten Antwortkategorien, erbrachten aber zusätzlich wertvolle Informationen:

- 69 Unternehmen (22,9% des Samples) sehen die Beschäftigung von ausländischen Personen als willkommene Erweiterung der Möglichkeiten,
- 21 Unternehmen (7,0% aller Befragten) haben ausländisches Personal gesucht, weil es in Österreich kein oder zu wenig geeignetes Personal gab. Erwähnenswert ist dass in dieser Rubrik der Facharbeitermangel die am häufigsten erwähnte Ursache für fehlendes österreichisches Personal war (7 Unternehmen oder 2,3%)
- 14 Unternehmen (4,7% aller Befragten) betonten die Vorteile ausländischer Arbeitskräfte (auch wenn hier einige Gründe kritisch zu hinterfragen wären): die geringere Bezahlung, die besseren Qualifikationen der BewerberInnen, eine bessere Arbeitseinstellung. Auch niedrigere Ansprüche im Vergleich zu ÖsterreicherInnen werden ins Treffen geführt.
- Immerhin 26 Unternehmen (8,7% aller Befragten) gaben an, keine aktive Suche im Ausland vorgenommen zu haben; AusländerInnen hätten sich eigenständig beworben oder das AMS habe von sich aus nach AusländerInnen gesucht.

In der Erhebung folgten Fragen zum weiteren Verlauf des Vermittlungsprozesses. Mehr als die Hälfte der Unternehmen (53,0%) haben seitens des AMS oder EURES keine Bewerbungen zugesandt bekommen. Auf der anderen Seite erfolgte in 47% der Fälle eine Vermittlung. Insgesamt 28,7% bekamen entweder eine/n oder mehrere geeignete KandidatInnen vorgeschlagen. In 18,2% der Fälle machte das AMS oder

EURES zwar einen Vorschlag, der Bewerber oder die Bewerberin erwies sich aber als nicht geeignet.

Die im Fragenprogramm vorgesehene Antwortoption „Ich habe eine geeignete Person auf der AMS-Website bzw. über das EURES-Portal im Internet selbst gesucht“ wurde von keinem/keiner UnternehmensvertreterIn angegeben.

Tabelle 49: Vermittlung: Wurde/n ein oder mehrere BewerberInnen aus dem europäischen Ausland vorgeschlagen?

	Anzahl	Anteil
Ja, eine geeignete Person	17	5,7%
Ja, mehrere geeignete Personen	68	23,0%
Ja, aber keine Person war geeignet	54	18,2%
Mir wurden weder geeignete noch nicht geeignete Personen vorgeschlagen	157	53,0%
Ich habe eine geeignete Person auf der AMS-Website bzw. über das EURES-Portal im Internet selbst gesucht	0	0,0%
Gesamt	296	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=4. Angaben in % der gültigen Fälle.

45,2% der befragten Unternehmen haben letztendlich eine Person aus einem anderen Land beschäftigt, in etwas mehr als einem Drittel (36,6%) dieser Fälle erfolgte die Vermittlung dabei über das AMS oder EURES, in nicht ganz zwei Drittel (63,4%) über andere Kanäle. Ein über die unmittelbare Vermittlung hinaus gehender indirekter Einfluss (etwa durch die Bereitstellung von Informationen) von EURES auf diesen Besetzungsprozess ist allerdings durchaus denkbar.

Im Falle einer Vermittlung über EURES oder das AMS wurde der Zeitraum bis zur erfolgreichen Vermittlung erhoben. Die Vermittlungsdauer für Personal aus dem Ausland erstreckte sich zwischen einer und zwölf Wochen; mit einem Median von ca. 3 Wochen. Letzterer Wert sagt aus, dass 50% aller Vermittlungen schneller als binnen 3 Wochen erfolgten (Tabelle 77). Mit dieser Zeitspanne waren 79,6% der Unternehmen sehr zufrieden oder eher zufrieden. Insgesamt 20,4% waren eher nicht oder gar nicht zufrieden (Tabelle 78).

Um auch Aussagen bezüglich eines – allfällig notwendigen – Problemmanagements seitens des AMS oder EURES treffen zu können, gab es auch hierzu Fragen im Erhebungsprogramm. 23,1% der KundInnen (das entspricht 68 Unternehmen) gaben an, dass es im Zuge der Vermittlung von europäischem Personal Probleme gegeben habe. Diese Personen wurden dazu näher befragt. Als die wesentlichsten Problemfelder erwiesen sich die folgenden (Tabellenband: Tabelle 100):

- Fehlender Vermittlungserfolg im Allgemeinen, Stichwort: „Es hat sich nichts getan“ (34 Nennungen oder 50,1%),
- Mangelnde Qualifikation und Eignung der BewerberInnen (16 Nennungen oder 23,5%), ein Problem, das sich durch mehrere Themenkreise dieser Umfrage als roter Faden durchzieht, sowie

- Rechtliche oder versicherungstechnische Schwierigkeiten, etwa im Zusammenhang mit Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen oder bezüglich der Sozialversicherung (14 Nennungen oder 19,2%) – ein klassisches Handlungsfeld von EURES.

In 15,5% dieser Fälle konnten diese Probleme gelöst werden, in weiteren 27,6% der Fälle teilweise, womit in rund vier von zehn Problemsituationen geeignete Maßnahmen gesetzt wurden. In 56,9% der Fälle konnte keine Lösung gefunden werden, und es ist auch anzumerken, dass 10 KundInnen mit Vermittlungsproblemen diese Frage nicht beantworten wollten oder konnten.

Ein Drittel der KundInnen (33,7%) wurde auch über den Vermittlungsprozess hinaus noch betreut, bei zwei Drittel der Befragten war dies nicht der Fall.

Bezüglich des Vermittlungsprozesses fallen die Bewertungen eher zurückhaltend aus. Kritik wird hierbei in erster Linie am Matching zwischen Anforderungsprofil und vermittelten BewerberInnen geübt. Eine mit 2,50 fast schon dem negativen Bereich zuzuordnende Bewertung gibt es für den Punkt „Bei Abweichungen von BewerberInnen vom Anforderungsprofil wurde vor der Vermittlung mit mir Rücksprache gehalten“. Fast ein Drittel der Befragten gab hierzu ab, dies „trifft gar nicht zu“, und nur 29,9% stimmten dieser Aussage voll und ganz zu (Tabelle 79). Auch die Aussage „Die Vermittlung erfolgte gemäß meinem Anforderungsprofil“ erhält lediglich eine mittlere Bewertung von 2,16 auf der Viererskala. Sehr positiv bewertet wird hingegen die Verbindlichkeit, die die AMS- oder EURES-BeraterInnen in der KundInnenbeziehung an den Tag legen (Mittelwert 1,58).

Tabelle 50: Bewertung für Vermittlungsprozess im engen Sinn (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Die zeitlichen Vereinbarungen wurden vom AMS bzw. von EURES eingehalten.	204	1,58
Der Vermittlungsprozess verlief im großen und ganzen zufriedenstellend	174	1,97
Falls eine Vermittlung erfolgt ist: Die Vermittlung erfolgte gemäß meinem Anforderungsprofil.	137	2,16
Bei Abweichungen von BewerberInnen vom Anforderungsprofil wurde vor der Vermittlung mit mir Rücksprache gehalten	167	2,50

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

Die offene Frage zu den Verbesserungsvorschlägen hinsichtlich des Vermittlungsprozesses brachte eine Vielzahl von Anmerkungen zutage, welche im Tabellenband in Tabelle 105 ausführlich nachzulesen sind. Die wichtigste Rolle spielte dabei folgende Themen:

- Kritik im Zusammenhang mit der Qualifikation der BewerberInnen bzw. der Auswahl seitens des AMS (45 Nennungen oder 15% aller Befragten): Die Vermittlung von besser qualifiziertem Personal (4% aller Nennungen) und eine strengere Vor-

auswahl (3,6% aller Nennungen) gehören dabei zu den wesentlichsten Anliegen der KundInnen.

- Kritik an Kommunikation, Information und Transparenz, auch in Bezug auf die EURES-Leistungen (15 Nennungen oder 5% der Befragten). Einem Teil der KundInnen dürfte die Vielzahl der Möglichkeiten und Leistungen noch nicht ausreichend bekannt sein, sowie
- Allgemeine, teilweise vage oder auch polemische Kritik am AMS (11 Nennungen oder 3,6% der Befragten). Es gibt jedoch in dieser Kategorie durchaus auch konstruktive Anmerkungen, wie etwa den Wunsch, das Service des AMS am Land zu verbessern, oder die Klage, als KleinunternehmerIn nicht entsprechend gehört zu werden.

5.8 Gesamt-Zufriedenheitsbewertung

Zum Schluss der Befragung wurden die VertreterInnen der Unternehmen ersucht, eine globale Zufriedenheitsbewertung für das AMS bzw. EURES abzugeben. Drei Viertel der Unternehmens-KundInnen (75,7%) sind mit dem AMS bzw. mit EURES im Hinblick auf die Personalsuche in Europa eher oder sehr zufrieden. 15,4% sind eher unzufrieden und 8,8% sehr unzufrieden. Die durchschnittliche Bewertung auf der Viererskala beträgt 2,08.

Tabelle 51: Zufriedenheit mit AMS / EURES in Hinblick auf Personalsuche in Europa insgesamt (Viererskala)

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	67	24,6%
eher zufrieden	139	51,1%
eher nicht zufrieden	42	15,4%
gar nicht zufrieden	24	8,8%
Gesamt	272	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=28.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Abschließend gilt es als positives Feedback festzuhalten, dass sich 85% der KundInnen wieder an das AMS oder EURES wenden würden, wenn es eine Stelle mit Personal aus dem europäischen Raum zu besetzen gibt.

6 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Charakteristika der EURES-KundInnen

Die Analyse der arbeitssuchenden EURES-KundInnen zeigt, dass es sich – im Vergleich mit allen beim AMS registrierten Jobsuchenden - dabei vor allem um jüngere, männliche und überdurchschnittlich qualifizierte Jobsuchende handelt. Männer bevorzugen insbesondere Arbeitsstellen für technische Berufe, für Metallberufe und im Beherbergungs- und Gaststättenwesen. Frauen suchen vor allem Stellen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen, im Bürobereich sowie im Groß- und Einzelhandel.

Bei den Unternehmen, die (auch) Personal aus dem europäischen Ausland suchen, beziehen sich über die Hälfte der Personalanfragen auf das Beherbergungs- und Gaststättenwesen. Metallberufe und technische Berufe sind weitere relevante Bedarfsbereiche. Der Großteil der Personalanfragen kommt von Klein- und Mittelbetrieben aus Vorarlberg, Tirol und Salzburg.

Nutzungsprofile

Ein Vergleich von Unterstützungsbedarf und –angebot der KundInnen zeigt, dass – vor allem bei den Arbeitssuchenden – der vorhandene Unterstützungsbedarf nur zum Teil abgedeckt werden konnte. Hinsichtlich der Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt, Beratung, Vermittlung und Informationen zu einem bestimmten Zielland wurde bei etwa einem Drittel der Befragten ein vorhandener Unterstützungsbedarf nicht durch ein entsprechendes Angebot abgedeckt. Vor diesem Hintergrund wäre eine eingehende Abklärung des Informations- und Beratungsbedarfs zu Beginn des KundInnenkontaktes zielführend.

Die Möglichkeiten von MyEURES werden von den KundInnen bislang noch in sehr geringem Ausmaß genutzt. Die wenigen KundInnen, die dieses Tool nutzen, schätzen vor allem die BenutzerInnenfreundlichkeit und auch die Unterstützung bei der Nutzung durch die AMS-BeraterInnen.

Das Nutzungsprofil der KundInnen macht insgesamt deutlich, dass die Internetpräsenz von EURES eine besonders geeignete Marketingstrategie darstellt. Vor allem Arbeitssuchende nutzen bei EURES die Möglichkeit, bei Bedarf Informationen abzurufen und Aktivitäten zur Stellensuche zu setzen.

Zufriedenheit mit EURES

Die Befragung von EURES-KundInnen – Arbeitssuchende und Personal suchende Unternehmen – zur Zufriedenheit mit den EURES-Dienstleistungen ergibt ein positives Bild. Sowohl was die persönliche, schriftliche oder Online-Information als auch was die persönliche Beratung betrifft. Hier liegen die Zufriedenheitswerte bei den einzelnen abgefragten Aspekten bei 80% und darüber (Anteil sehr bzw. eher Zufriedene). Vor

allem die Verständlichkeit der Information, die Verfügbarkeit und Übersichtlichkeit von Informationen werden positiv bewertet. Aber auch die persönliche Beratung durch den/die AMS-BeraterIn wurde aufgrund des positiven Gesprächsklimas, der raschen Terminvereinbarung und der Kompetenz der/des BeraterIn positiv beurteilt.

Lediglich das Matching von gesuchten bzw. angebotenen Stellen und dem Profil der BewerberInnen ist Gegenstand einer kritischen Bewertung. Allerdings ist hier zu berücksichtigen, dass das AMS bzw. EURES auf die Qualität von Stellen und BewerberInnen keinen Einfluss hat. In diesem Zusammenhang erwarten sich aber die KundInnen eine Rückmeldung seitens des AMS über die Probleme und Ursachen des Mismatch.

Was die Gesamtzufriedenheit betrifft, so sind knapp 57% der Arbeitsuchenden und 76% der Unternehmen sehr oder eher mit EURES zufrieden. Ein Hauptgrund für Unzufriedenheit ist vor allem eine erfolglose Stellen- bzw. BewerberInnen-Vermittlung. Die Informations- und Beratungsdienste dagegen werden in hohem Maße geschätzt. Jedenfalls würden 60% der Arbeitsuchenden und 85% der Unternehmen das AMS bzw. EURES wieder in Anspruch nehmen, wenn wieder eine Stelle bzw. BewerberInnen im Ausland gesucht würden.

Optimierungsmöglichkeiten

Angesichts des relativ positiven Bildes bei der KundInnenzufriedenheit mit EURES bedarf es keiner gravierenden Maßnahmen zur Verbesserung und Änderung der Dienstleistungen. Allerdings ergeben sich einige Hinweise auf Optimierungsmöglichkeiten:

- Eine Quelle an Unzufriedenheit stellt die erfolglose Suche nach geeigneten Stellen bzw. BewerberInn über EURES dar. Wenngleich dies ein Bereich ist, auf den EURES bzw. das AMS nur bedingt Einfluss nehmen kann, so wäre aus KundInnensicht eine intensivere Kommunikation über das Ergebnis und die Hürden im Vermittlungsprozess angezeigt.
- Der Bereich der Praktikumsstellen – insbesondere für AbsolventInnen tertiärer Ausbildungen – ist ein Segment, das bislang bei EURES noch einen untergeordneten Stellenwert hat. Hier wäre eine stärkere Orientierung an diesen Zielgruppen und deren Bedarf nach Praktikumsstellen ins Auge zu fassen. Zumal auch Jüngere eine überdurchschnittlich positive Bewertung von EURES abgeben.
- Das Potenzial von MyEURES könnte noch stärker ausgeschöpft werden. Hier wäre es zielführend, die KundInnen stärker auf die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten aufmerksam zu machen.
- Da sich gezeigt hat, dass Unternehmen in vielen Fällen Personal aus dem Ausland suchen, weil es im Inland keine geeigneten BewerberInnen gibt, ist bei erfolglosen Vermittlungsbemühungen im Inland stärker die gesamteuropäische Dimension in Betracht zu ziehen und die Unternehmen auf die Möglichkeiten von EURES anzusprechen.
- Der Nutzen der persönlichen Beratung könnte noch erhöht werden, wenn EURES-KundInnen stärker und gezielt auf weitere Möglichkeiten zur eigenaktiven Suche nach Stellen bzw. Personal hingewiesen werden.

7 Tabellenanhang

7.1 Strukturdaten der Arbeitssuchenden

Tabelle 52: Art des Beschäftigungswunsches nach Ausbildung (ausgewählte Bildungsgrade)²

	Ausbildung					
	Pflichtschule		Lehre		Mittlere Schule	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Messebeschäftigung	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
Ferialarbeit	1	0,2%	1	0,1%	0	0,0%
Saisonarbeit	18	3,0%	77	7,2%	9	4,4%
Befristetes DV	13	2,2%	35	3,3%	6	3,0%
Dauerbeschäftigung	572	94,7%	952	89,3%	188	92,6%
Gesamt	604	100,0%	1066	100,0%	203	100,0%
	Höhere Schule		Uni, FH, Akademie		Gesamt	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Messebeschäftigung	0	0,0%	1	0,3%	3	0,1%
Ferialarbeit	7	1,8%	9	2,4%	18	0,7%
Saisonarbeit	13	3,4%	3	0,8%	123	4,5%
Befristetes DV	5	1,3%	8	2,1%	67	2,5%
Dauerbeschäftigung	359	93,5%	361	94,5%	2505	92,2%
Gesamt	384	100,0%	382	100,0%	2716	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“. n=6276, missing=3560. Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 53: Art des Beschäftigungswunsches nach Alter

	Alter									
	bis 20		21 bis 35		36 bis 50		über 50		Gesamt	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Messebeschäft.	0	0,0%	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,1%
Ferialarbeit	2	1,7%	15	1,1%	1	0,1%	0	0,0%	18	0,7%
Saisonarbeit	11	9,5%	73	5,5%	31	2,9%	8	3,7%	123	4,5%
Befristetes DV	5	4,3%	45	3,4%	16	1,5%	1	0,5%	67	2,5%
Dauerbeschäft.	98	84,5%	1201	89,8%	1004	95,4%	206	95,8%	2509	92,2%
Gesamt	116	100,0%	1337	100,0%	1052	100,0%	215	100,0%	2720	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Arbeitssuchende Personenbasis“. n=6276, missing=3556. Angaben in % der gültigen Fälle

² Die Analyse konnte nur für ausreichend große Bildungsgruppen vorgenommen werden, welche eine Subdifferenzierung erlauben. Die Bildungsgruppen „keine abgeschlossene“ und „Meisterprüfung“ fallen daher aus den Berechnungen heraus.

7.2 Befragung bei Arbeitssuchenden

Tabelle 54: Bedarf und Angebote (Mehrfachnennungen)

	Bedarf		Angebot	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Allgemeine Informationen über europäischen Arbeitsmarkt	283	56,7%	103	20,7%
Beratung	251	50,3%	105	21,1%
Vermittlung	250	50,1%	88	17,7%
Konkrete Informationen über Arbeits- und Lebensbedingungen in bestimmtem Zielland	201	40,3%	32	6,4%
Hilfe bei Erstellung von internationalem Lebenslauf und Bewerbung	99	19,8%	14	2,8%
Suche / Zusendung von Stellen über MY EURES	81	16,2%	15	3,0%
Europaweite Veröffentlichung des Lebenslaufs über MY EURES	79	15,8%	13	2,6%
Anderes	21	4,2%	8	1,6%
Nichts davon	98	19,6%	272	54,6%
Basis	499 Personen / 1363 Nennungen		497 Personen / 642 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=500. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 55: Bewertung für allgemeine Informationen über den europäischen Arbeitsmarkt (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
leicht verständlich	Anzahl	76	20	2	1	99
	Anteil	76,8%	20,2%	2,0%	1,0%	100,0%
leicht zu bekommen	Anzahl	46	38	10	7	101
	Anteil	45,5%	37,6%	9,9%	6,9%	100,0%
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	Anzahl	38	41	14	3	96
	Anteil	39,6%	42,7%	14,6%	3,1%	100,0%
aktuell und am letzten Stand	Anzahl	33	35	18	5	91
	Anteil	36,3%	38,5%	19,8%	5,5%	100,0%
allgemein interessant	Anzahl	35	46	11	10	102
	Anteil	34,3%	45,1%	10,8%	9,8%	100,0%
detailliert genug	Anzahl	31	34	23	10	98
	Anteil	31,6%	34,7%	23,5%	10,2%	100,0%
für meine persönliche Arbeitssuche hilfreich und nützlich	Anzahl	28	25	32	16	101
	Anteil	27,7%	24,8%	31,7%	15,8%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=103, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 56: Bewertung für konkrete Informationen über Arbeits- und Lebensbedingungen in einem bestimmtem Zielland (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
leicht verständlich	Anzahl	22	6	1	29	22
	Anteil	75,9%	20,7%	3,4%	0,0%	100,0%
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	Anzahl	19	8	1	1	29
	Anteil	65,5%	27,6%	3,4%	3,4%	100,0%
leicht zu bekommen	Anzahl	16	9	4	29	16
	Anteil	55,2%	31,0%	13,8%	0,0%	100,0%
allgemein interessant	Anzahl	15	10	3	1	29
	Anteil	51,7%	34,5%	10,3%	3,4%	100,0%
detailliert genug	Anzahl	13	11	2	3	29
	Anteil	44,8%	37,9%	6,9%	10,3%	100,0%
aktuell und am letzten Stand	Anzahl	11	12	3	2	28
	Anteil	39,3%	42,9%	10,7%	7,1%	100,0%
für meine persönliche Arbeitssuche hilfreich und nützlich	Anzahl	10	10	5	3	28
	Anteil	35,7%	35,7%	17,9%	10,7%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=32, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 57: Bewertung für Beratung (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Gesprächsklima war angenehm, freundlich, höflich	Anzahl	62	32	10	0	104
	Anteil	59,6%	30,8%	9,6%	0,0%	100,0%
Es war leicht, eine Beratung zu bekommen	Anzahl	65	26	9	4	104
	Anteil	62,5%	25,0%	8,7%	3,8%	100,0%
Es stand ausreichend Zeit zur Verfügung	Anzahl	56	34	12	3	105
	Anteil	53,3%	32,4%	11,4%	2,9%	100,0%
BeraterIn war kompetent	Anzahl	51	35	14	4	104
	Anteil	49,0%	33,7%	13,5%	3,8%	100,0%
BeraterIn ging angemessen auf mein Anliegen ein	Anzahl	39	40	19	6	104
	Anteil	37,5%	38,5%	18,3%	5,8%	100,0%
Mir wurden ausreichend Infoquellen genannt, um mich selbstständig informieren zu können	Anzahl	26	31	26	17	100
	Anteil	26,0%	31,0%	26,0%	17,0%	100,0%
Für meine persönliche Arbeitssuche hilfreich und nützlich	Anzahl	16	39	30	19	104
	Anteil	15,4%	37,5%	28,8%	18,3%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitssuchende“, 2007. n=105, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 58: Bewertung für My EURES (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
My EURES ist im Internet leicht zu finden	Anzahl	8	2	2	0	12
	Anteil	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
My EURES ist übersichtlich	Anzahl	6	4	1	1	12
	Anteil	50,0%	33,3%	8,3%	8,3%	100,0%
Die Suche nach Stellen ist einfach durchführbar	Anzahl	6	4	3	0	13
	Anteil	46,2%	30,8%	23,1%	0,0%	100,0%
My EURES ist einfach zu bedienen, benutzungsfreundlich	Anzahl	5	4	1	1	11
	Anteil	45,5%	36,4%	9,1%	9,1%	100,0%
Die Kriterien zur Erstellung - eines Suchprofils sind für mich relevant	Anzahl	5	2	2	1	10
	Anteil	50,0%	20,0%	20,0%	10,0%	100,0%
Die mit der Suchmaschine - gefundenen Stellen sind aktuell	Anzahl	5	2	3	1	11
	Anteil	45,5%	18,2%	27,3%	9,1%	100,0%
My EURES ist ein nützliches Instrument zur Unterstützung meiner Stellensuche.	Anzahl	4	5	2	1	12
	Anteil	33,3%	41,7%	16,7%	8,3%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=15, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 59: Bewertung für europaweite Veröffentlichung des Lebenslaufs (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Die Erstellung und Verwaltung ist einfach durchführbar.	Anzahl	8	3	0	0	11
	Anteil	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Über die Lebenslauf-Datenbank im Rahmen des My EURES Accounts kann ich eine Öffentlichkeit ansprechen, die ich sonst nicht erreichen könnte.	Anzahl	5	2	1	0	8
	Anteil	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Die Lebenslauf-Datenbank ist eine nützliche Unterstützung bei meiner Stellensuche.	Anzahl	5	4	1	2	12
	Anteil	41,7%	33,3%	8,3%	16,7%	100,0%
Über die Lebenslauf-Datenbank im Rahmen des My EURES Accounts kann ich passende Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen ansprechen.	Anzahl	3	5	2	1	11
	Anteil	27,3%	45,5%	18,2%	9,1%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=13, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 60: Bewertung für Hilfe bei internationalem Lebenslauf und Bewerbung (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Es stand ausreichend Zeit zur Verfügung, um eine Bewerbung für ein anderes europäisches Land und einen europäischen Lebenslauf zu erstellen.	Anzahl	5	2	0	0	7
	Anteil	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Die Beratung für die Erstellung einer Bewerbung für ein anderes europäisches Land und eines europäischen Lebenslaufs war kompetent.	Anzahl	5	4	0	0	9
	Anteil	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Der Berater / die Beraterin ging angemessen auf mein konkretes Anliegen ein.	Anzahl	6	2	1	0	9
	Anteil	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
Es war leicht, einen Termin für die Unterstützung bezüglich einer Bewerbung für ein anderes europäisches Land und eines europäischen Lebenslaufs zu bekommen.	Anzahl	5	1	2	0	8
	Anteil	62,5%	12,5%	25,0%	0,0%	100,0%
Mir wurden ausreichend Informationsquellen genannt, um selbstständig eine Bewerbung für ein anderes europäisches Land bzw. einen europäischen Lebenslauf zu erstellen.	Anzahl	4	4	0	1	9
	Anteil	44,4%	44,4%	0,0%	11,1%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=14, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 61: Bewertung für Vermittlungsprozess im engeren Sinne (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Die zeitlichen Vereinbarungen wurden vom AMS bzw. von EURES eingehalten.	Anzahl	215	87	31	27	360
	Anteil	59,7%	24,2%	8,6%	7,5%	100,0%
Der Vermittlungsprozess verlief im Großen und Ganzen zufriedenstellend.	Anzahl	75	116	80	83	354
	Anteil	21,2%	32,8%	22,6%	23,4%	100,0%
Bei Abweichungen einer Stelle von den vereinbarten Kriterien wurde mit mir Rücksprache gehalten.	Anzahl	79	59	67	97	302
	Anteil	26,2%	19,5%	22,2%	32,1%	100,0%
Die Stellen, die mir vorgeschlagen wurden, waren im Großen und Ganzen passend in Bezug auf die gewünschte Tätigkeit.	Anzahl	47	74	84	110	315
	Anteil	14,9%	23,5%	26,7%	34,9%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 62: Zufriedenheit insgesamt nach ausgewählten Merkmalen (Mittelwerte der Viererskala)

	n	Mittlere Bewertung
Geschlecht		
weiblich	261	2,42
männlich	203	2,51
Alter		
bis 20 Jahre	48	2,15
21 bis 35 Jahre	249	2,53
36 bis 50 Jahre	144	2,42
Über 50 Jahre	23	2,61
Wunschberuf		
Büro, Buchhaltung	62	2,21
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	71	2,37
Technische Berufe	46	2,46
Sonstige Berufe	285	2,54
Ausgewählte Bildungsgrade		
Pflichtschule	96	2,44
Lehre	151	2,46
Mittlere Schule	34	2,35
Höhere Schule	87	2,48
Universität, Akademie, FH	88	2,51

Quelle: L&R Datenfile „EURES Befragung Arbeitsuchende“, 2007. n=500, missing=36. Angaben in Mittelwerten der Viererskala

7.3 Strukturdaten der Unternehmen

Tabelle 63: Personalanfragen nach Branche des Unternehmens: Gesamt

	Anzahl	Anteil (gültige Prozent)	Kumulative Prozent
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	3432	60,2%	60,2%
Bauwesen	359	6,3%	66,5%
Realitätenwesen, Verm. öff. Sachen, unternehmensbez. DI.	284	5,0%	71,5%
Groß- und Einzelhandel	274	4,8%	76,3%
Maschinenbau, Herstellung techn. Geräte	176	3,1%	79,3%
Verkehrs und Transportwesen	153	2,7%	82,0%
Metallverarbeitung	137	2,4%	84,4%
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	101	1,8%	86,2%
Sonstige Dienstleistungen	86	1,5%	87,7%
Herstellung versch. Gebrauchsgüter	85	1,5%	89,2%
Nachrichtentechnik, Mess-Steuer-Regeltechnik. Medizintechnik	83	1,5%	90,7%
KFZ: Handel, Instandhaltung u Reparatur; Tankstellen	78	1,4%	92,0%
Nahrungs- Genussmittel	66	1,2%	93,2%
Holzverarbeitung	59	1,0%	94,2%
Kultur, Sport und Unterhaltung	57	1,0%	95,2%
Forschung, Entwicklung, Datenverarbeitung	47	0,8%	96,0%
Textilindustrie	41	0,7%	96,8%
Chemische Industrie	32	0,6%	97,3%
Private Haushalte	23	0,4%	97,7%
Verlagswesen, Druckerei, Medien	22	0,4%	98,1%
Öffentliche Verwaltung, Landesverteidigung, Sozialversicherungen	22	0,4%	98,5%
Fahrzeugbau	20	0,4%	98,8%
Energie- und Wasserversorgung	16	0,3%	99,1%
Bergbau Steine Erden	15	0,3%	99,4%
Kredit- und Versicherungswesen	12	0,2%	99,6%
Unterrichtswesen	10	0,2%	99,8%
Interessensvertretungen, Vereine	9	0,2%	99,9%
Papierindustrie	3	0,1%	100,0%
Abfallbeseitigung, Entsorgung, Recycling	1	0,0%	100,0%
Gesamt	5703	100,0%	

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=118. Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 64: Nachgefragter Beruf: Gesamt

	Anzahl	Anteil (Gültige Prozent)	Kumulative Prozent
Beherbergungs- und Gaststättenwesen	3273	57,5%	57,5%
Metallberufe	476	8,4%	65,8%
Technische Berufe	406	7,1%	72,9%
Bauberufe	197	3,5%	76,4%
Groß- und Einzelhandel	164	2,9%	79,3%
Reinigungsberufe	149	2,6%	81,9%
Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	147	2,6%	84,5%
Elektroberufe	129	2,3%	86,7%
Holzverarbeitung	121	2,1%	88,9%
Verkehrs- und Transportwesen	111	1,9%	90,8%
Tätige GF etc.	78	1,4%	92,2%
Büro, Buchhaltung	74	1,3%	93,5%
FriseurIn, Schönheitspflege	66	1,2%	94,6%
Nahrungs- und Genussmittelindustrie	65	1,1%	95,8%
Sport	46	0,8%	96,6%
Textilberufe	45	0,8%	97,4%
Hilfsberufe	24	0,4%	97,8%
Maschinen Heizer	23	0,4%	98,2%
Wissenschaft Journalismus Dolmetsch	21	0,4%	98,6%
Unterrichts und Erziehungswesen	19	0,3%	98,9%
Bergbau Stein Erden	15	0,3%	99,2%
Grafische Berufe	14	0,2%	99,4%
Papier Chemie	12	0,2%	99,6%
Kunst und Kultur	11	0,2%	99,8%
Jus Wirtschaftsberatung	6	0,1%	99,9%
übrige Dienstleistungen	2	0,0%	99,9%
Öffentliche Verw., Landesverteidigung, Sozialversicher.	2	0,0%	100,0%
Nachrichtenwesen	1	0,0%	100,0%
Gesamt	5697	100,0%	

Quelle: L&R Datenfile „EURES KundInnen Unternehmen Fallbasis“. n=5821, missing=124. Angaben in % der gültigen Fälle

7.4 Befragung bei Unternehmen

Tabelle 65: Standort der Unternehmen

	Anzahl	Anteil
Burgenland	18	6,2%
Kärnten	17	5,9%
Niederösterreich	41	14,1%
Oberösterreich	54	18,6%
Salzburg	30	10,3%
Steiermark	44	15,2%
Tirol	44	15,2%
Vorarlberg	8	2,8%
Wien	34	11,7%
Gesamt	290	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=10.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 66: Bekanntheit von EURES nach Bundesland

	n	EURES ist bekannt	
		Anzahl	Anteil
Salzburg	30	8	26,7%
Tirol	44	11	25,0%
Vorarlberg	8	2	25,0%
Wien	34	7	20,6%
Niederösterreich	41	7	17,1%
Oberösterreich	54	7	13,0%
Kärnten	17	2	11,8%
Steiermark	44	5	11,4%
Burgenland	18	2	11,1%
Gesamt	290	54	18,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=10.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 67: Bekanntheit von EURES nach Unternehmenstyp / -größe

	n	EURES ist bekannt	
		Anzahl	Anteil
Familienbetrieb	1	0	0,0%
Kleinbetrieb bis 10 MA	20	33	16,5%
Mittelbetrieb 11 bis 100 MA	76	16	21,1%
Großbetrieb 101 bis 500 MA	13	3	23,1%
Superbetrieb 501 und mehr MA	1	0	0,0%
Gesamt	291	52	17,9%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=9.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 68: Bewertung für allgemeine Informationen über den europäischen Personalmarkt (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
leicht verständlich	Anzahl	18	8	2	3	31
	Anteil	58,1%	25,8%	6,5%	9,7%	100,0%
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	Anzahl	13	11	3	3	30
	Anteil	43,3%	36,7%	10,0%	10,0%	100,0%
allgemein interessant	Anzahl	11	12	6	1	30
	Anteil	36,7%	40,0%	20,0%	3,3%	100,0%
aktuell und am letzten Stand	Anzahl	9	11	2	3	25
	Anteil	36,0%	44,0%	8,0%	12,0%	100,0%
detailliert genug	Anzahl	8	15	2	3	28
	Anteil	28,6%	53,6%	7,1%	10,7%	100,0%
leicht zu bekommen	Anzahl	8	14	5	3	30
	Anteil	26,7%	46,7%	16,7%	10,0%	100,0%
Für meine persönliche Personalsuche hilfreich und nützlich	Anzahl	9	9	11	3	32
	Anteil	28,1%	28,1%	34,4%	9,4%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=33, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 69: Bewertung für konkrete Informationen über Arbeitskräfteangebot in einem bestimmtem Zielland (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
leicht verständlich	Anzahl	15	8	1	1	25
	Anteil	60,0%	32,0%	4,0%	4,0%	100,0
übersichtlich aufbereitet und gut gegliedert	Anzahl	10	12	2	1	25
	Anteil	40,0%	48,0%	8,0%	4,0%	100,0%
detailliert genug	Anzahl	10	11	3	1	25
	Anteil	40,0%	44,0%	12,0%	4,0%	100,0%
aktuell und am letzten Stand	Anzahl	10	10	4	1	25
	Anteil	40,0%	40,0%	16,0%	4,0%	100,0%
allgemein interessant	Anzahl	9	13	4	1	27
	Anteil	33,3%	48,1%	14,8%	3,7%	100,0%
leicht zu bekommen	Anzahl	10	11	4	2	27
	Anteil	37,0%	40,7%	14,8%	7,4%	100,0
für meine persönliche Personalsuche hilfreich und nützlich	Anzahl	9	10	4	4	27
	Anteil	33,3%	37,0%	14,8%	14,8%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=27, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 70: Inhalt der Beratung (Mehrfachnennungen)

	Inhalt der Beratung	
	Anzahl	Anteil
konkrete Unterstützung bei Personalsuche	20	74,1%
konkrete Informationen über Arbeitskräfteangebot in bestimmtem Land	14	51,9%
allgemeine Auskünfte über europaweite Personalsuche	12	44,4%
anderes	3	11,1%
Basis	27 Personen / 49 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007.
n=33, missing=6. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 71: Bewertung für Beratung (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Gesprächsklima war angenehm, freundlich, höflich	Anzahl	27	5	0	0	32
	Anteil	84,4%	15,6%	0,0%	0,0%	100,0%
BeraterIn war kompetent	Anzahl	28	4	1	0	33
	Anteil	84,8%	12,1%	3,0%	0,0%	100,0%
Es war leicht, eine Beratung zu bekommen	Anzahl	26	6	1	0	33
	Anteil	78,8%	18,2%	3,0%	0,0%	100,0%
Es stand ausreichend Zeit zur Verfügung	Anzahl	25	4	2	0	31
	Anteil	80,6%	12,9%	6,5%	0,0%	100,0%
BeraterIn ging angemessen auf mein Anliegen ein	Anzahl	25	6	2	0	33
	Anteil	75,8%	18,2%	6,1%	0,0%	100,0%
Für meine persönliche Personalsuche hilfreich und nützlich	Anzahl	19	4	7	3	33
	Anteil	57,6%	12,1%	21,2%	9,1%	100,0%
Mir wurden ausreichend Infoquellen genannt, um mich selbstständig informieren zu können	Anzahl	15	5	5	5	30
	Anteil	50,0%	16,7%	16,7%	16,7%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=33, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 72: Bewertung für My EURES (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Die Suche nach Lebensläufen ist einfach durchführbar	Anzahl	5	5	1	0	11
	Anteil	45,5%	45,5%	9,1%	0,0%	100,0%
My EURES ist einfach zu bedienen, benutzungsfreundlich	Anzahl	5	7	1	0	13
	Anteil	38,5%	53,8%	7,7%	0,0%	100,0%
My EURES ist übersichtlich	Anzahl	4	9	0	0	13
	Anteil	30,8%	69,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Die in der Datenbank gespeicherten Lebensläufe sind aussagekräftig und detailliert genug	Anzahl	4	9	0	0	13
	Anteil	30,8%	69,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Die Suchkriterien der Datenbank sind für meine Branche relevant	Anzahl	6	4	3	0	13
	Anteil	46,2%	30,8%	23,1%	0,0%	100,0%
My EURES ist im Internet leicht zu finden	Anzahl	4	9	1	0	14
	Anteil	28,6%	64,3%	7,1%	0,0%	100,0%
My EURES ist ein nützliches Instrument für die Abdeckung meiner offener Stellen	Anzahl	7	6	2	1	16
	Anteil	43,8%	37,5%	12,5%	6,3%	100,0%
Die in der Datenbank gespeicherten Lebensläufe sind professionell abgefasst	Anzahl	3	7	3	0	13
	Anteil	23,1%	53,8%	23,1%	0,0%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=17, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 73: Bewertung für europaweite Veröffentlichung des Stellenangebots (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Durch die europaweite Veröffentlichung meines Stellenangebots durch EURES kann ich aus einem größeren Pool an geeigneten Bewerbern und Bewerberinnen auswählen.	Anzahl	19	12	6	2	39
	Anteil	48,7%	30,8%	15,4%	5,1%	100,0%
Durch die europaweite Veröffentlichung meines Stellenangebots durch EURES können Arbeitsuchende in vielen Ländern angesprochen werden, die ich über andere Wege nicht erreichen könnte.	Anzahl	16	16	5	2	39
	Anteil	41,0%	41,0%	12,8%	5,1%	100,0%
Die europaweite Veröffentlichung meines Stellenangebots durch EURES ist eine nützliche Unterstützung bei meiner Personalsuche.	Anzahl	17	8	11	2	38
	Anteil	44,7%	21,1%	28,9%	5,3%	100,0%
Es ist für mein Unternehmen sinnvoll, auf diese Weise europaweit präsent zu sein	Anzahl	12	12	11	3	38
	Anteil	31,6%	31,6%	28,9%	7,9%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=39, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 74: Bewertung für Möglichkeit, vom AMS auf Jobmessen und Jobbörsen Personal suchen zu lassen (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Die Vorauswahl der Bewerberinnen durch das AMS macht Personalsuche effizienter	Anzahl	20	17	6	3	46
	Anteil	43,5%	37,0%	13,0%	6,5%	100,0%
Die Bewerbungen erfolgten zeitgerecht.	Anzahl	17	21	3	5	46
	Anteil	37,0%	45,7%	6,5%	10,9%	100,0%
Der organisatorische Aufwand hält sich in zufrieden stellendem Rahmen	Anzahl	19	16	8	4	47
	Anteil	40,4%	34,0%	17,0%	8,5%	100,0%
[falls Vorauswahl gewünscht]: Es ist eine passende Vorauswahl erfolgt	Anzahl	18	16	5	7	46
	Anteil	39,1%	34,8%	10,9%	15,2%	100,0%
Die Suche bei Jobbörsen und Jobmessen ist für mein Unternehmen eine geeignete Möglichkeit, um Personal zu finden	Anzahl	12	11	15	4	42
	Anteil	28,6%	26,2%	35,7%	9,5%	100,0%
Die Qualität der Bewerbungen war zufriedenstellend	Anzahl	13	11	13	10	47
	Anteil	27,7%	23,4%	27,7%	21,3%	100,0%
Die Kompetenz der BewerberInnen war zufriedenstellend	Anzahl	8	15	12	11	46
	Anteil	17,4%	32,6%	26,1%	23,9%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=49, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 75: Bewertung für Möglichkeit, selbst auf Jobmessen und Jobbörsen aufzutreten (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Der organisatorische Aufwand für das Unternehmen hielt sich in einem zufrieden stellenden Rahmen.	Anzahl	8	7	0	1	16
	Anteil	50,0%	43,8%	0,0%	6,3%	100,0%
Die Bewerbungen erfolgten zeitgerecht.	Anzahl	7	6	2	0	15
	Anteil	46,7%	40,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Der Auftritt bei Jobbörsen und Jobmessen ist eine Unterstützung bei meiner Personalsuche.	Anzahl	7	5	3	1	16
	Anteil	43,8%	31,3%	18,8%	6,3%	100,0%
Selbst bei Jobbörsen und Jobmessen aufzutreten ist für mein Unternehmen eine geeignete Möglichkeit, um Personal zu finden	Anzahl	5	6	2	2	15
	Anteil	33,3%	40,0%	13,3%	13,3%	100,0%
Die Qualität der Bewerbungen war zufriedenstellend	Anzahl	3	6	3	1	13
	Anteil	23,1%	46,2%	23,1%	7,7%	100,0%
Die Kompetenz der BewerberInnen war zufriedenstellend	Anzahl	4	4	5	1	14
	Anteil	28,6%	28,6%	35,7%	7,1%	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=17, Angaben in % der gültigen Fälle

Tabelle 76: Gründe für Personalsuche im Ausland (Mehrfachnennungen)

	Mehrfachnennungen	
	Anzahl	Anteil
Die Suche nach geeignetem österreichischem Personal verlief erfolglos	161	56,7%
Anderes	157	55,3%
Mein Unternehmen hat Bedarf an ganz bestimmten Qualifikationen, die nur bestimmte ausländische Arbeitskräfte mitbringen	39	13,7%
Basis	284 Personen / 357 Nennungen	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, missing=16. Mehrfachnennungen. Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 77: Bei Vermittlung über AMS / EURES: Vermittlungszeit für Personal aus dem Ausland

	Anzahl	Anteil	Kumulative Prozent
1 Woche	3	6,8%	6,8%
2 Wochen	5	11,4%	18,2%
3 Wochen	17	38,6%	56,8%
4 Wochen	6	13,6%	70,5%
5 Wochen	4	9,1%	79,5%
6 Wochen	4	9,1%	88,6%
8 Wochen	4	9,1%	97,7%
12 Wochen	1	2,3%	100,0%
Gesamt	44	100,0%	

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=49, missing=5.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 78: Falls Vermittlung erfolgt: Zufriedenheit mit der Vermittlungszeit

	Anzahl	Anteil
sehr zufrieden	13	26,5%
eher zufrieden	26	53,1%
eher nicht zufrieden	8	16,3%
gar nicht zufrieden	2	4,1%
Gesamt	49	100,0%

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=49, missing=0.
Angaben in % der gültigen Fälle.

Tabelle 79: Bewertung für Vermittlungsprozess im engeren Sinne (Anteilswerte)

		1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft eher zu	3 = trifft eher nicht zu	4 = trifft gar nicht zu	Gesamt
Die zeitlichen Vereinbarungen wurden vom AMS bzw. von EURES eingehalten.	Anzahl	118	64	12	10	204
	Anteil	57,8%	31,4%	5,9%	4,9%	100,0
Der Vermittlungsprozess verlief im großen und ganzen zufriedenstellend	Anzahl	66	70	15	23	174
	Anteil	37,9%	40,2%	8,6%	13,2%	100,0
Falls eine Vermittlung erfolgt ist: Die Vermittlung erfolgte gemäß meinem Anforderungsprofil.	Anzahl	47	43	25	22	137
	Anteil	34,3%	31,4%	18,2%	16,1%	100,0
Bei Abweichungen von BewerberInnen vom Anforderungsprofil wurde vor der Vermittlung mit mir Rücksprache gehalten	Anzahl	50	37	26	54	167
	Anteil	29,9%	22,2%	15,6%	32,3%	100,0

Quelle: L&R Datenfile „EURES Unternehmensbefragung“, 2007. n=300, Angaben in % der gültigen Fälle