



Evaluierung der Umsetzung „Organisation Neu“ im AMS Wien

Projektleitung AMS:
Elke Traunmüller, MA
Mag. Dorian Waller

Projektleitung prospect:
Michael Auer, MA

prospect
RESEARCH & SOLUTION

Wien, Juni 2026

Impressum

Arbeitsmarktservice Wien

Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts

Ungargasse 37

1030 Wien

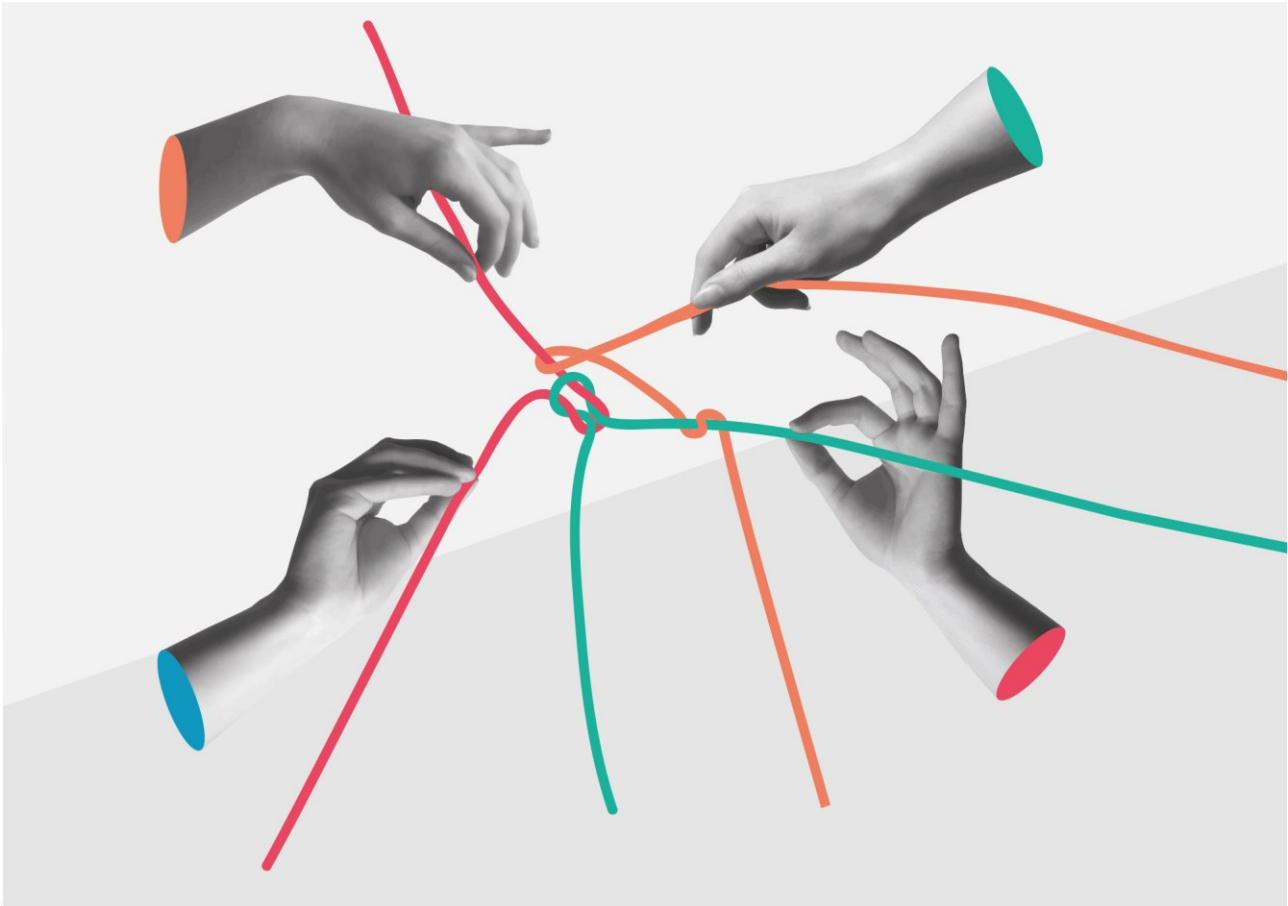
Telefon: +43 50 904 940

Durchführendes Unternehmen:

prospect Unternehmensberatung GmbH

Die Kosten für das Projekt beliefen sich in Summe auf
EURO 97.152,- (inkl. USt.)





Evaluierung der Umsetzung „Organisation Neu“ im AMS Wien

Bericht für das Arbeitsmarktservice Wien



Michael Auer
Vincent Perle
Assma Hajji
Anna Iby
Hannah Hausegger
Trude Hausegger
11.06.2026

prospect
Unternehmensberatung GmbH

Siebensterngasse 21/6, 1070 Wien
office@prospectgmbh.at
www.prospectgmbh.at

Impressum:

© prospect Unternehmensberatung GmbH
Siebensterngasse 21/6, 1070 Wien
T +43 1 523 72 39 | E office@prospectgmbh.at | www.prospectgmbh.at
Coverfoto © Cienpies Design / stock.adobe.com

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	7
2	Ausgangslage	9
2.1	Das 3-Zonen-Modell im AMS	9
2.2	Organisation Neu	11
3	Zielsetzung und Methode.....	16
3.1	Erhebung der Kontextinformationen.....	18
3.2	Onlinebefragung der Mitarbeiter:innen.....	19
3.3	Fokusgruppen mit Mitarbeitenden	22
3.4	Kund:innen-Kurzbefragung.....	23
3.5	Erarbeitung von Handlungsoptionen	25
4	Bewertung des Umstellungsprozesses	26
4.1	Zuteilung zu ORGA Neu.....	26
4.2	Begleitung des Umstellungsprozesses	29
4.3	Schulung und Information	31
4.4	Zeitpunkt der Umstellung	33
4.5	Generelle Bewertung des Umstellungsprozesses	34
5	Bewertung der (arbeits-)organisatorischen Neugestaltung durch ORGA Neu	37
5.1	Zu bewältigende Arbeitsmenge	40
5.2	Spontankund:innen im Erst-Service	52
5.3	Hohe Schalterstände im Job-Service	59
5.4	Abzuarbeitende Kommbox-Meldungen	60
5.5	Datenqualität (PST).....	63
5.6	Einsatzplanung und Tätigkeitsbereiche	64
5.7	Umsetzung Erst-Service-Varianten (Rotation)	67
5.8	Planbarkeit von Besprechungen und Pausen	69
5.9	Zusammenarbeit und Zusammenhalt	73
5.10	Fehlende Attraktivität der Arbeit im Erst-Service	79

5.11	IT	80
5.12	Führung und Kommunikation	83
6	Bewertung der Dienstleistungs-qualität im Kontext von ORGA Neu 84	
6.1	Beratungsqualität.....	84
6.2	Strukturierung des Beratungsprozesses.....	85
6.3	Vermittlung	99
6.4	Kontaktintervalle und Betreuungsintensität	103
6.5	Dauer der Beratungsgespräche	108
6.6	Wissen der Kund:innen um Arbeitslosengeld und Kompetenzen des AMS	110
6.7	Respekt und Vertrauen der Kund:innen	112
6.8	MeinAMS	113
6.9	Service für Unternehmen (SfU).....	114
7	Ergebnisse nach (relativer) Zufriedenheit der RGSen	117
8	Conclusio	124
9	Handlungsoptionen	127
10	Literaturverzeichnis	129
11	Anhang.....	130
11.1	Onlinefragebogen der AMS-Mitarbeiter:innen.....	130
	Abbildungsverzeichnis	142
	Tabellenverzeichnis	145

1 Einleitung

Mit „ORGA Neu“ wurden die Regionalen Geschäftsstellen (RGS) des AMS österreichweit auf ein **neues Organisationskonzept** umgestellt, welches sich v. a. im Service für Arbeitskräfte (SfA) manifestiert. In Abgrenzung zum vormaligen 3-Zonen-Modell erfolgte eine **Reduktion der Funktionseinheiten** von drei (Info-, Service- und Beratungszone) auf zwei (Erst- und Job-Service). Mit diesen Veränderungen gehen auch neue Schnittstellenprozesse zu anderen Kernprozessen des AMS einher.

Das AMS Wien setzte das österreichweit implementierte Organisationskonzept „ORGA Neu“ etappenweise in allen RGSen um. Gestartet wurde im **Oktober 2021** mit der RGS Johnstraße (958) und der RGS Esteplatz (960). Bis März 2026 wurden alle Wiener Regionalen Geschäftsstellen „umgestellt“ und erbringen ihre Leistungen nun entlang der Strukturen von ORGA Neu.

prospect wurde beauftragt, die **mit der Umstellung in den Wiener Regionalen Geschäftsstellen gesammelten Erfahrungen** in einer Evaluation systematisch zu erfassen. Untersucht werden sollte u. a., wie der Umstellungsprozess auf bzw. die (arbeits-)organisatorische Neugestaltung und die Dienstleistungsqualität unter ORGA Neu bewertet werden. Die Evaluationsergebnisse sollen nicht nur für die zum Beauftragungsprozess teils noch ausstehende Ausrollung des Organisationskonzepts genutzt werden, sondern auch für die Verbesserung anderer Unternehmensprozesse.

Im Rahmen der Evaluierung wurde ein **Mixed-Methods-Ansatz** verfolgt, der es ermöglichen sollte, **kontextualisierte Antworten auf die untersuchten Fragestellungen** zu geben bzw. entsprechend **passende Handlungsoptionen** zu entwickeln. Um dabei jene Veränderungen beschreiben zu können, die tatsächlich auf die Umstellung auf ORGA Neu zurückzuführen sind, wurden die unterschiedlichen Umstellungszeitpunkte, Rahmenbedingungen und Kund:innenstrukturen der untersuchten RGSen in den Analysen und Interpretationen entsprechend berücksichtigt.

Durch einen strukturierten Austauschprozess zwischen einer die Studie **begleitenden Steuergruppe** und prospect sollte sichergestellt werden, dass die Ergebnisse der Evaluation für die Praxis gut nutzbar sind.

Der vorliegende Endbericht ist das Ergebnis dieser Evaluation.

Aufbau des Berichts

In **Kapitel 2** des Berichts wird die Ausgangslage skizziert. Dabei wird einerseits das ehemalige 3-Zonen-Modell (sowie die Kritik des Rechnungshofes daran) beschrieben, andererseits aber auch das Konzept ORGA Neu und dessen zentrale Grundprinzipien sowie der zeitliche Ablauf des Umstellungsprozesses. In **Kapitel 3**

werden Zielsetzung und Methode der durchgeführten Evaluation geschildert. In den anschließenden Kapiteln werden die Ergebnisse der Evaluation hinsichtlich der Bewertung des Umstellungsprozesses (**Kapitel 4**), der (arbeits-)organisatorischen Neugestaltung durch ORGA Neu (**Kapitel 5**) und der Dienstleistungsqualität im Kontext von ORGA Neu (**Kapitel 6**) beschrieben. In **Kapitel 7** finden sich die Ergebnisse vertiefender Analysen, die zeigen, welche Faktoren mit allgemeiner Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation unter ORGA Neu zusammenhängen. Eine Conclusio zum Bericht findet sich in **Kapitel 8** und die abgeleiteten Handlungsoptionen finden sich in **Kapitel 9**.

2 Ausgangslage

Im Jahr **2001** erfolgte die **Einführung des sogenannten „3-Zonen-Modells“** in den RGSen des Arbeitsmarktservice Österreich (AMS). Ziel des neuen Modells war es, den AMS-Kund:innen die Existenzsicherung und Jobvermittlung in einem „One-Stop-Shop“ anbieten zu können, was wiederum verkürzte Wartezeiten durch Terminvereinbarungen als Betreuungsprinzip sowie eine verkürzte Verweildauer in Arbeitslosigkeit mit sich bringen sollte.¹

Schon bald wurde jedoch über Änderungen dieses Modells diskutiert. Einzelne Bundesländer gingen über das Diskutieren hinaus und adaptierten die Organisationsstruktur. Im Oktober 2021 wurde vom AMS Wien begonnen, die Wiener RGSen etappenweise auf das österreichweit neu implementierte Organisationskonzept „ORGA Neu“ umzustellen. Gestartet wurde dabei in Wien mit den beiden Geschäftsstellen Johnstraße (958) und Esteplatz (960). Beide fungierten dabei gemeinsam mit ausgewählten anderen RGSen in den Bundesländern als **Pilotregionen für die österreichweite Testung des neuen Organisationskonzeptes**. Ende des ersten Quartals 2026 waren in Wien alle RGSen vollständig auf ORGA Neu umgestellt.

2.1 Das 3-Zonen-Modell im AMS

Das 2001 eingeführte **3-Zonen-Modell des Kernprozesses 1 des AMS** (Kernprozess „Arbeitskräfte unterstützen“, Abteilung SfA - Service für Arbeitskräfte) baute dem Modell nach „...auf der Segmentierung der KundInnen (sic!) nach ihrem Betreuungsbedarf, dem danach auszurichtenden Dienstleistungsangebot und schließlich der Zusammenführung von Jobvermittlung und Existenzsicherung auf“.²

In der offen gestalteten Infozone (IZ) konnten Kund:innen Information und Selbstbedienungsmöglichkeiten finden, in der Servicezone (SZ) fanden sowohl die Abwicklung der AIV-Leistungen sowie Vermittlungsleistungen statt. Die Beratungszone (BZ) bot individuelle und intensive Beratung wie auch spezielle Maßnahmen für die AMS-Kund:innen. Wie auch bei ORGA Neu gab es für das 3-Zonen-Organisationsmodell eine Pilotierungsphase, welche im März 2001 abgeschlossen wurde. Auch damals wurden zur Evaluierung Messungen der Kund:innen- und Mitarbeiter:innenzufriedenheit durchgeführt, sowie Kennzahlen zur Erreichung der arbeitsmarktpolitischen Ziele und organisatorische Effizienzkriterien herangezogen. Mit Ende 2001 hatten bereits ein Drittel aller RGSen auf das 3-Zonen-Modell umgestellt, eine bundesweite Umsetzung des

¹ Arbeitsmarktservice Österreich (2002): Geschäftsbericht 2001, S. 7.

² ebd., S. 21

Modells war dabei bis Ende 2003 geplant.³ Laut einem **Rechnungshofbericht aus dem Jahr 2017** sollten seit 2006 die Regionalen Geschäftsstellen das 3-Zonen-Modell verpflichtend umsetzen.⁴ Bereits in den darauffolgenden Jahren wurden die verflochtenen Aufgaben der im 3-Zonen-Modell neu geschaffenen Servicezone teilweise wieder gelockert – gab es doch auch AMS-intern **Bestrebungen, die Zusammenführung der Vermittlung und Beratung mit den Versicherungsleistungen wieder rückgängig zu machen**. Ab 2011 erfolgten aus diesem Grund Pilotierungen an mehreren RGSen, in denen neue Organisationsmodelle in der Praxis erprobt wurden.⁵

Änderungen des Modells

Aufgrund der in den 2010er-Jahren „**rasant steigenden Anzahl an Arbeitslosen**, die auch einen teils stark zunehmenden Betreuungsbedarf aufwiesen“, fand das 3-Zonen-Modell in seiner ursprünglichen Form in den RGSen häufig keine Anwendung mehr.⁶

Ab Herbst 2014 wurden in manchen RGSen **Back-Offices ohne direkten Kund:innenkontakt** eingerichtet, um die Anträge auf Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe zu bearbeiten. Ebenfalls eingeführt wurden **spezialisierte Betreuungsschalter**, bspw. für Jugendliche oder Ausländer:innen. Weiters wurde die Möglichkeit geschaffen, die Übergabefrist von der Service- auf die Beratungszone bei Bedarf von 3 auf 4 Monate zu verlängern.⁷

Das AMS Favoritenstraße⁸ führte seit 2015 ein Organisationsprojekt durch, in dem statt der Servicezone eine Abteilung für „Geld und Versicherung“ eingeführt wurde, welche für sämtliche ALV-Leistungen zuständig war und nur in Ausnahmefällen sowie bei Spezialanliegen Kund:innenkontakt hatte.⁹

Rechnungshofkritik am 3-Zonen-Modell

2017 hielt der Rechnungshof in seinem Bericht fest, „[...] dass das 3-Zonen-Modell **nicht mehr den gestiegenen Anforderungen entsprach** und dementsprechend kaum mehr in seiner ursprünglichen Form angewendet werden konnte. Die steigende Anzahl von schlecht in den Arbeitsmarkt integrierbaren Arbeitslosen [...] führte zu einer Gefährdung der Qualität der Leistungserbringung [...] bei

³ ebd., S. 21

⁴ Rechnungshof (2017): Bericht des Rechnungshofes – Arbeitsmarktservice (AMS), S. 90

⁵ ebd.

⁶ ebd.

⁷ ebd., S. 91

⁸ bis 26.02. 2024 war die RGS in der Laxenburger Straße verortet, danach erfolgte der Umzug in die Favoritenstraße

⁹ Rechnungshof (2017): Bericht des Rechnungshofes – Arbeitsmarktservice (AMS), S. 91; sowie erwähnt im qualitativen Interview mit der RGS-Leitung/Führungskräften

gleichzeitig stark zunehmender Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.“¹⁰ Bereits 2017 gab das AMS die Stellungnahme bezugnehmend auf die Kritik des Rechnungshofes ab, dass Ende 2016 das Vorhaben „Organisation Neu“ gestartet wurde, um „die derzeitige Organisationsform zu überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen bzw. Weiterentwicklungen anzustoßen, um auch künftig die Leistungsfähigkeit des AMS sicherzustellen bzw. zu erhöhen“. ¹¹

2.2 Organisation Neu

Mit Einführung der Organisation Neu (ORGA Neu) im AMS erfolgten nicht nur eine Strukturveränderung im Service für Arbeitsuchende (SfA) – nämlich die Auflösung des 3-Zonen-Modells – sondern damit einhergehend auch Prozessveränderungen. Fortan **besteht der Kernprozess 1 aus den Funktionseinheiten Erst-Service (ES) und Job-Service (JS)**, wobei ersteres in ein Front-Office (FO) und Back-Office (BO) gegliedert ist, diese Unterscheidung für Kund:innen jedoch nicht sichtbar ist.

Das Erst-Service erbringt alle Aufgaben zur Arbeitslos-Meldung, Kund:innensteuerung, Feststellung der Vermittlungsfähigkeit, die Bearbeitung der Leistungsagenden, Existenzsicherung sowie Spontan-Anliegen der Kund:innen. Das Job-Service ist hingegen für die kontinuierliche Betreuung der Kund:innen zuständig, sowohl in den Vermittlungsprozess als auch Förderaktivitäten involviert und führt im Rahmen des Beratungsprozesses Chancen- und Bilanz-Gespräche sowie Reflexionen durch.¹²

Zentrale Grundprinzipien der ORGA Neu

Durch die Neuordnung der Funktionseinheiten sollen bestimmte Ziele verfolgt werden. Diese sind laut AMS Wien¹³ u. a.:

- Schnellerer Start der Kund:innenbetreuung: Kund:innen erhalten nach ihrem Termin im Erst-Service sofort einen Termin im Job-Service – die Vermittlung startet somit gleich. Es erfolgt eine intensivere Vermittlung und Unterstützung, wobei der Fokus auf Vermittlung zu einem frühen Zeitpunkt liegt.
- Weniger Übergänge („Neuanfänge“ bzw. „Wiederholungen“ aus Kund:innenperspektive) durch die aneinander gereihten Prozess-Einheiten.

¹⁰ Rechnungshof (2017): Bericht des Rechnungshofes – Arbeitsmarktservice (AMS), S. 92

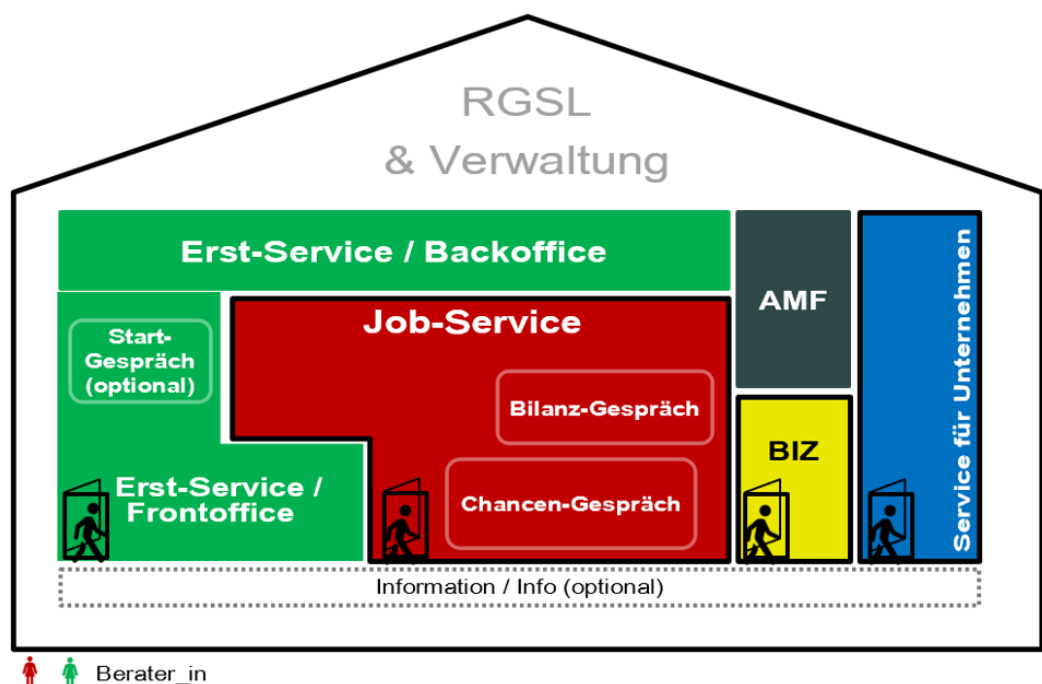
¹¹ ebd.

¹² Eine detaillierte Darstellung der Aufgaben der Funktionseinheiten findet sich in der „Dienstleistungsanweisung Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen“ der Abteilung Service für Arbeitskräfte.

¹³ Entnommen, adaptiert und erweitert aus dem internen AMS-Dokument „Organisation NEU Modellinfos“ – Umsetzung in Pilotierungsphase AMS Wien, Stand September 2022, Seite 3.

- Trennung von Termin- und Spontankund:innen: Spontankund:innen werden im Erst-Service serviert, wodurch die Betreuungsqualität im Job-Service gesteigert werden kann.
- Entflechtung von AIV (Leistung) und BVS (Beratung, Vermittlung, Förderung).
- Standardisierung der Aufgabenbereiche und Prozessschritte, sowie Standardisierung der Kund:innengesprächsführung: klare Leitlinien der Gesprächsführung für Start-, Chancen- und Bilanz-Gespräche.
- Personaleinsatz folgt Aufgabenbereichen: hohe Auslastungsflexibilität sowie Überlauf-Aushilfen oder Aufgabenwechsel bei Unterauslastung als wesentliche Managementaufgaben in den RGSen.
- Intensivere kernprozessübergreifende Kooperation innerhalb der RGSen.

Abbildung 1: Schematische Darstellung der ORGA Neu Einheiten in den RGSen



Quelle: AMS

2.2.1 Zeitliche Umstellung auf ORGA Neu in den Wiener RGSen

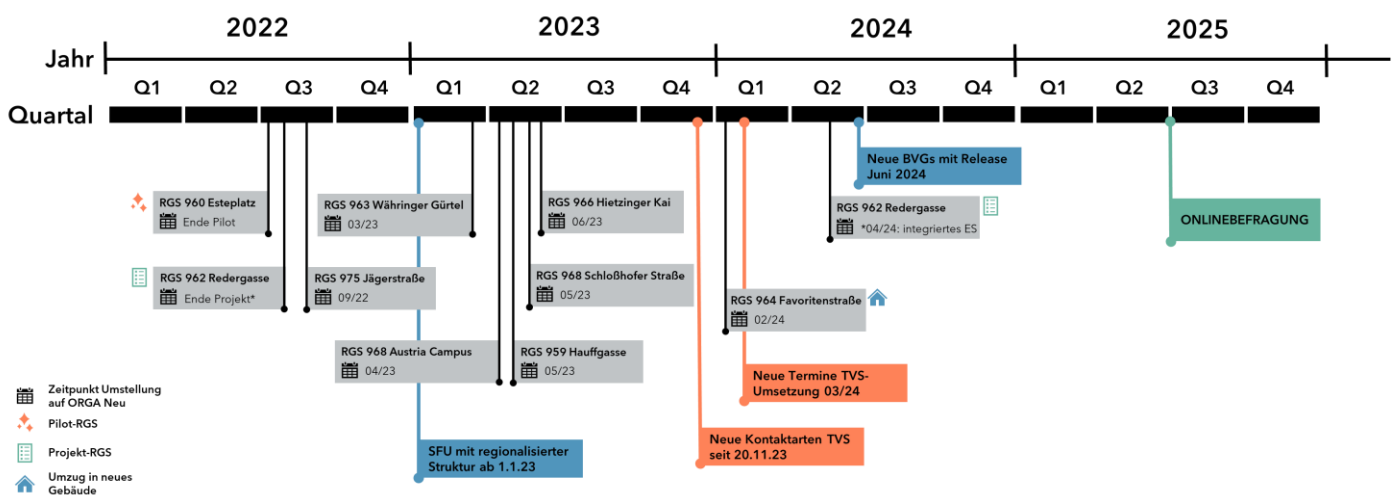
Die vollständige Umstellung auf ORGA Neu inkl. integriertem Erst-Service in den Wiener RGSen fand zwischen dem 3. Quartal 2022 und dem 1. Quartal 2026 statt. In die vorliegende Evaluation sind 9 der insgesamt 15 Wiener RGSen einbezogen. Die Auswahl der miteinzubeziehenden RGSen wurde durch das AMS getroffen.

Alle neun im Rahmen dieser Evaluation zu untersuchenden Regionalen Geschäftsstellen des AMS haben zum Zeitpunkt der Verschriftlichung dieses Endberichts bereits vollständig auf ORGA Neu umgestellt.

Unter den neun im Rahmen dieser Evaluation untersuchten RGSen ist eine RGS, die als Pilot-RGS frühzeitig die Gegebenheiten von ORGA Neu austestete (RGS 960 Esteplatz). Eine weitere der neun ausgewählten RGSen pilotierte die frühzeitige Umsetzung von ORGA Neu in Form eines Projektes, weshalb sie offiziell nicht als Pilot-RGS gilt (RGS 962 Redergasse). Bei der RGS Laxenburger Straße (964) fiel die Umstellung auf ORGA Neu zeitlich mit dem Umzug in ein neues Haus (fortan AMS Favoritenstraße) zusammen.

Nachfolgend findet sich die grafische Aufbereitung der zeitlichen Abfolge der **Umstellungszeitpunkte auf ORGA Neu** der zu untersuchenden neun Wiener RGSen, sowie weitere wichtige Zeitpunkte für Neuerungen im AMS-Kontext in dieser Zeit. Ebenfalls abgebildet ist der Zeitpunkt der Onlinebefragung der AMS-Mitarbeitenden im Rahmen dieser Evaluation im Sommer 2025.

Abbildung 2: Umstellungszeitpunkte der neun untersuchten Wiener RGSen auf ORGA Neu



Quelle: prospect, eigene Darstellung

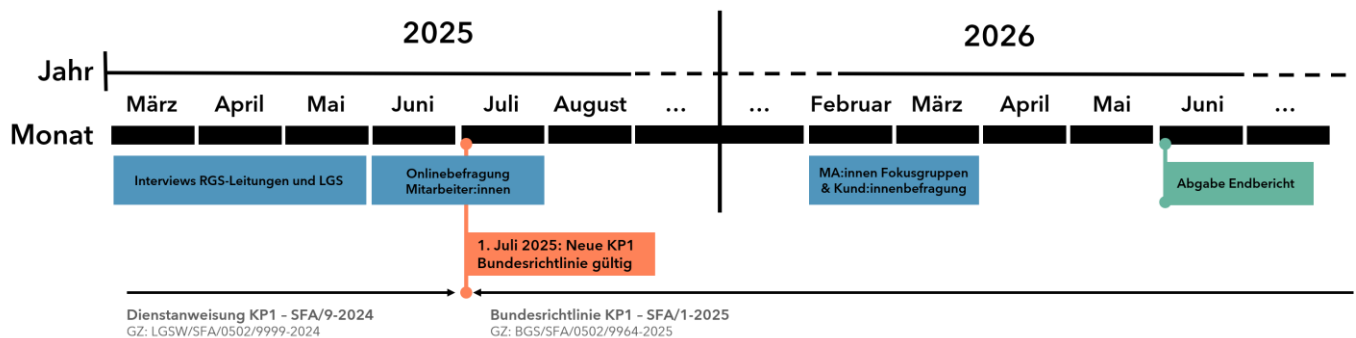
Parallel zur Umstellung auf ORGA Neu im SfA kam es im **Service für Unternehmen** (SfU) in Wien zu einer Änderung der Arbeitsmarktsprengelverordnung (AMSPRV). Damit gingen **Anpassungen der Zuständigkeit** einher. Waren im Bereich der Landesgeschäftsstelle Wien die regionalen Organisationen des SfU früher nach fachlichen Gesichtspunkten strukturiert, wurden sie ab 1.1.2023 nach regionalisierter Struktur – also nach den Bezirken, für die auch das jeweilige SfA zuständig ist – gegliedert.

2.2.2 Neustrukturierung des Beratungsprozesses

Ein zentrales Element von ORGA Neu bildet die **Standardisierung der Aufgabenbereiche und Prozessschritte in der Beratung bzw. der Gespräche**.

Diese sind mit den Kund:innen in bestimmter Abfolge zu führen¹⁴, wobei sich die Fristen bzw. Kontaktintervalle während der Durchführung der Evaluierung aufgrund einer neuen AMS-Bundesrichtlinie für den Kernprozess „Arbeitskräfte unterstützen“ änderten.

Abbildung 3: Übersicht über Evaluationsverlauf und KP1 Änderung



Quelle: prospect, eigene Darstellung

Tabelle 1: Unterschiede zwischen der Dienstanweisung bzw. Bundesrichtlinie KP1 vor und ab 1. Juli 2025

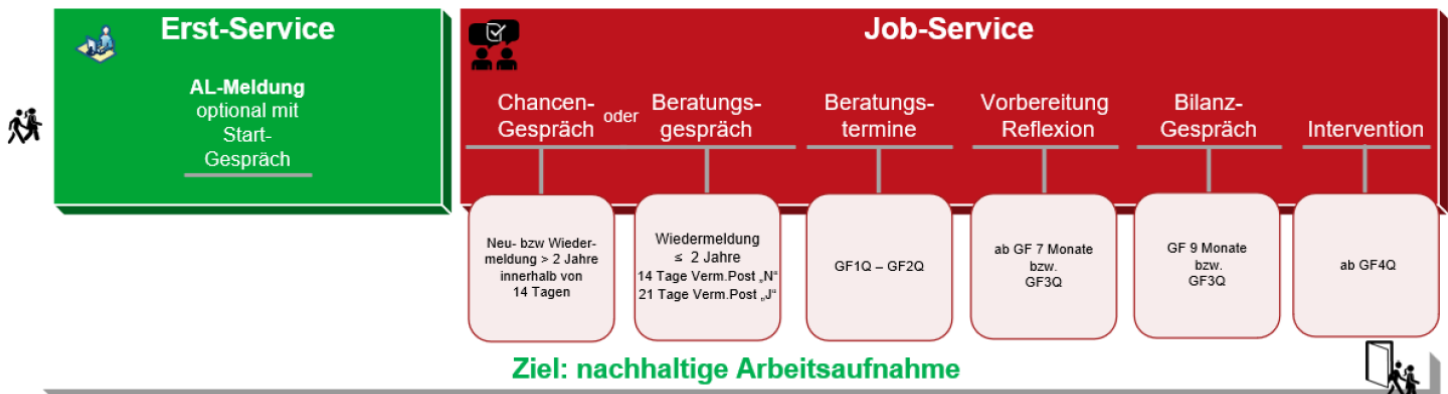
	Dienstanweisung KP1 - SFA/9-2024 (für Wien) gültig bis 1. Juli 2025 GZ: LGSW/SFA/0502/9999-2024	Bundesrichtlinie KP 1 - SFA/1-2025 gültig ab 1. Juli 2025 GZ: BGS/SFA/0502/9964-2025
Start-Gespräch	Optional im Rahmen der persönlichen Arbeitslosemeldung.	Optional im Rahmen der persönlichen Arbeitslosemeldung.
Chancen-Gespräch	Bei Neuzugängen oder bei einer Unterbrechungsdauer von über 180 Tagen spätestens innerhalb von 10 Tagen (wenn Vermittlungspost „N“), bzw. spätestens innerhalb von 3 Wochen (wenn Vermittlungspost „J“).	Bei Neuzugängen oder bei einer Unterbrechungsdauer über 2 Jahren spätestens innerhalb von 14 Tagen.
Beratungsgespräch	Bei einer Unterbrechungsdauer zwischen 63 und 180 Tagen spätestens innerhalb von 10 Tagen (wenn	Bei einer Unterbrechungsdauer zwischen 63 Tagen und 2 Jahren spätestens innerhalb von 14 Tagen

¹⁴ Ausgenommen von der beschriebenen Abfolge sind (u. a.) Kund:innen mit einer (Wieder-)Einstellungszusage, Kund:innen die kurz vor dem Antritt des Präsenz- bzw. Zivildienstes oder der Pension stehen sowie Kundinnen die Wochengeld beziehen. Diese können im Rahmen einer Kurzbetreuung direkt im Erst-Service betreut werden und benötigen keinen Termin für ein Chancen-Gespräch im Job-Service.

Vermittlungspost „N“), bzw. spätestens innerhalb von 3 Wochen (wenn Vermittlungspost „J“).
(wenn Vermittlungspost „N“), bzw. spätestens innerhalb von 21 Tagen (wenn Vermittlungspost „J“).

Bilanz-Gespräch Spätestens im GF3Q (in Wien). Spätestens im GF4Q.

Abbildung 4: Strukturierung des Beratungsprozesses



September 2025

Quelle: AMS

Nachfolgend wird kurz auf die jeweiligen Inhalte der Gespräche eingegangen:

- **Start-Gespräch:** Wird optional im Rahmen der persönlichen Arbeitslosemeldung durchgeführt und dient dem Erheben bzw. Aktualisieren der Kund:innendaten, der Erhebung von Kompetenzen, dem Bewerben der Selbstbedienungsangebote, der Vermittlung von Jobangeboten, der Gestaltung des Inserats und der Durchsicht des Lebenslaufs.
- **Chancen-Gespräch:** Dient dazu, die Ausgangssituation (bspw. hinsichtlich Ausbildung, Berufswegen, etc.) zu erheben und Unterstützungsbedarf zu thematisieren. Außerdem soll das Thema Überregionale Vermittlung (ÜRV) angesprochen, eine Betreuungsstrategie vereinbart und eine Betreuungsvereinbarung geschlossen werden.
- **Bilanz-Gespräch** (inkl. Vorbereitungstermin): Ermöglicht Rückblick auf bzw. Reflexion der Zeit seit dem Start der AMS-Beratung. Darauf aufbauend sollen neue Betreuungsansätze entwickelt sowie entsprechende Ziele festgelegt und Vereinbarungen getroffen werden.
 - o Zur Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch sind die Berater:innen angehalten, kollegiale Reflexionsgespräche mit internen (bspw. SfU, BIZ, Führungskräfte) oder externen Expert:innen (bspw. SMS, PVA, BBRZ) zu führen. Auch die Kund:innen werden angehalten, sich auf das Bilanz-Gespräch vorzubereiten und erhalten hierfür einen (Reflexions-)Fragebogen.

3 Zielsetzung und Methode

Zentrales Anliegen des Forschungsvorhabens war es, aus den bisherigen **Umsetzungserfahrungen von ORGA Neu in Wien** zu lernen und die gesammelten Erkenntnisse für die weitere Ausrollung des neuen Organisationskonzepts, aber gegebenenfalls auch für die Begleitung bereits umgestellter RGSen nutzbar zu machen.

Konkret wurden hierfür folgende Fragen formuliert:

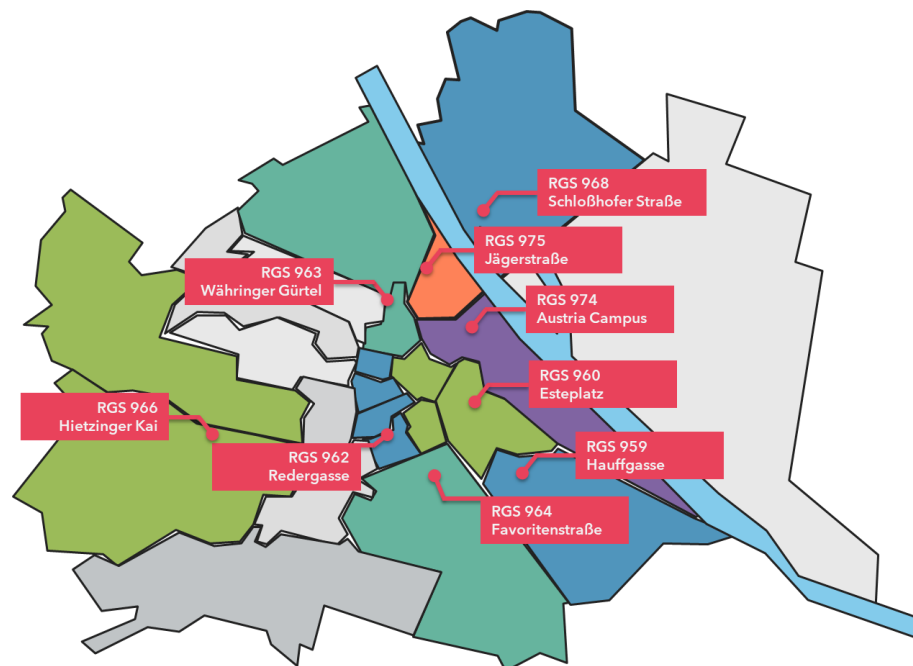
- Welche Probleme und Herausforderungen gab es während der Neuorganisation und wie wurden diese gelöst? Wie hat der Wissenstransfer funktioniert?
- Was hat bei der Umstellung gut funktioniert?
- Gibt es Wissen oder Ressourcen, die bei der Umstellung nötig gewesen wären, aber gefehlt haben?
- Wie können Erfahrungen aus der Neuorganisation genutzt werden, um andere Unternehmensprozesse zu verbessern?
- Wie ist der laufende Betrieb im Vergleich zum alten Modell zu bewerten? Welche wahrgenommenen Veränderungen lassen sich ursächlich auf die neue Organisationsform zurückführen?
- Wie funktioniert die Zusammenarbeit im Erst-Service (z.B. Aushilfen/Vertretungen)?
- Wie kann die Beratungsqualität bewertet werden?
- Wie läuft der Betreuungsprozess vom Zeitpunkt der Arbeitslosmeldung bis über das Bilanz-Gespräch hinaus?
- Inwieweit bemerken Kund:innen die Umstellung?
- Wie kann – neben der Zufriedenheit – der Erfolg der ORGA Neu gemessen werden (auch für laufende Beobachtungen)?
- Wo lassen sich in Wien Unterschiede zwischen den Geschäftsstellen ausmachen? Was wären Beispiele für Best Practice? Wie steht es um die Qualität der Führungskräfte, etwa bei der Einsatzplanung?
- Wie funktionieren die Schnittstellen zwischen dem Service für Arbeitskräfte und den anderen Kernprozessen? (Werden beispielsweise im SfU die Vermittlungsvorschläge als treffsicherer wahrgenommen?)

Um kontextualisierte Antworten auf die zu untersuchenden Fragestellungen und Handlungsoptionen gewährleisten zu können, wurde im Rahmen der Evaluierung der Umsetzung von ORGA Neu im AMS Wien ein Mixed Methods Ansatz verfolgt. Mit Blick auf die unterschiedlichen Umstellungszeitpunkte aber auch

Rahmenbedingungen und Kund:innenstrukturen der zu betrachtenden Wiener RGSen wurden **alle Analysen und Interpretationen präzise kontextualisiert**. Diese durchgängige Kontextualisierung der Erhebungs-, Analyse- und Interpretationsschritte war notwendig, um in der nun vorliegenden Evaluation jene Veränderungen, die tatsächlich auf ORGA Neu zurückzuführen sind, beschreiben zu können.

In die Evaluation wurden (auf Wunsch der Landesgeschäftsstelle Wien) **9 Regionalgeschäftsstellen** (RGSen) miteinbezogen, die zum Untersuchungszeitpunkt allesamt auf ORGA Neu umgestellt hatten.

Abbildung 5: Berücksichtigte RGSen und die von ihnen servicierten Bezirke



Quelle: prospect, eigene Darstellung

Bei den auf Wunsch der LGS untersuchten RGSen handelt es sich um:

- RGS 959 Hauffgasse für den 11. Bezirk
- RGS 960 Esteplatz für den 1., 3. und 4. Bezirk
- RGS 962 Redergasse für den 5., 6., 7. und 8. Bezirk
- RGS 963 Währinger Gürtel für den 9. und 19. Bezirk
- RGS 964 Favoritenstraße für den 10. Bezirk
- RGS 966 Hietzinger Kai für den 13. und 14. Bezirk
- RGS 968 Schloßhofer Straße für den 21. Bezirk
- RGS 974 Austria Campus für den 2. Bezirk
- RGS 975 Jägerstraße für den 20. Bezirk

Zur Sicherstellung möglichst hoher Handlungsrelevanz der Forschungsergebnisse wurde die Evaluation außerdem durch eine **Steuergruppe** begleitet. Der Kick-Off mit der Steuergruppe fand im Jänner 2025 statt. In diesem wurde die Detailabstimmung bezüglich der Studienziele, der Forschungsfragen und des Forschungsdesigns durchgeführt.

Im Rahmen eines zweiten Steuergruppentreffens wurden am 28. Oktober 2025 die Ergebnisse der Onlinebefragung präsentiert und diskutiert.

Am 17. Dezember 2025 fand das dritte Steuergruppentreffen statt. Bei diesem wurden noch einzelne der im Oktober präsentierten Ergebnisse der Onlinebefragung reflektiert und der weitere Fahrplan – vor allem hinsichtlich der Fokusgruppen mit AMS-Mitarbeiter:innen bzw. Führungskräften sowie der Kurzbefragung von AMS-Kund:innen – besprochen.

3.1 Erhebung der Kontextinformationen

Anschließend an den Kick-Off erfolgte die präzise Erhebung der **Kontextinformationen** zu den einzelnen RGSen. Von Seiten der Landesgeschäftsstelle (LGS) wurden hierfür verschiedene Dokumente zur Umstellung auf ORGA Neu übermittelt. Diese beinhalteten unter anderem:

- die Umstellungskonzepte der einzelnen zu untersuchenden RGSen,
- die von der LGS erstellten Dokumente zum ORGA Neu Modell,
- die verwendeten Präsentationen der durchgeführten Roadshows in den RGSen,
- den Masterplan zur Umstellung der Wiener RGSen,
- den Gesprächsleitfaden für das Start-Gespräch,
- das Handbuch für die Betreuungsvereinbarungen,
- die Unterlagen zur SfA-Tagung,
- die Wiener Score Card 2024,
- die aktuelle KP1 Richtlinie, sowie
- die Dienstanweisung über die Gestaltung der Organisation im AMS der LGS Wien.

Basierend auf diesen Dokumenten wurde zunächst eine Desk-Research durchgeführt und die darin enthaltenen Kontextinformationen der einzelnen RGSen systematisch aufbereitet.

3.1.1 Qualitative Kleingruppeninterviews

In einem nächsten Schritt wurden zwischen März und Mai 2025 insgesamt **12 qualitative Interviews** geführt. Befragt wurden dabei die Leiter:innen sowie

Führungskräfte aus Erst- und Job-Service aller untersuchten RGSen, Vertreter:innen der LGS (SfA, Projektverantwortliche, Personalabteilung und Büro der Geschäftsführung) sowie die Vorsitzende des Betriebsrats im AMS Wien und deren Stellvertretung.

Die Interviews wurden unter Einsatz eines Frageleitfadens durchgeführt, der im Vorfeld mit dem AMS abgestimmt wurde. Im Anschluss wurden die Interviews thematisch ausgewertet und zusammengefasst. Die Ergebnisse der Auswertung wurden auch bei der Erstellung des standardisierten Fragebogens berücksichtigt, der für die anschließend durchgeführte Onlinebefragung der AMS-Mitarbeiter:innen entwickelt wurde.

3.2 Onlinebefragung der Mitarbeiter:innen

Um die **Erfahrungen mit der neuen Organisationsstruktur bzw. der Umstellung darauf, dem neugestalteten Beratungsprozess und den neuen Beratungsformaten** auf Ebene der Mitarbeiter:innen des AMS Wien abzubilden, wurden alle Mitarbeiter:innen der Erst- und der Job-Servicestellen sowie der anderen Kernprozesse (2 und 3) der 9 ausgewählten RGSen eingeladen, an einer Onlinebefragung teilzunehmen.

3.2.1 Fragebogen

Für die Onlinebefragung wurde in enger Abstimmung mit der LGS bzw. dem SfA in der LGS sowie dem Betriebsrat im AMS Wien ein **standardisierter und in mehreren inhaltlichen Blöcken aufgebauter Fragebogen** entwickelt.

Das Befragungsinstrument wurde in Abstimmung mit dem Auftraggeber so konzipiert, dass ein durchgängiger Befragungsblock die **allgemeinen Bewertungen von ORGA Neu** vor dem Hintergrund der früheren Organisationsstruktur umfasste. Dieser Befragungsteil kam gleichlautend für alle Funktionseinheiten zum Einsatz. Darauf aufbauend wurden **organisationsspezifische Befragungsteile** konzipiert, die die vom Auftraggeber definierten Forschungsfragen abbilden. In der Befragung wurden folgende Themenbereiche erhoben:

- Bewertung des Umstellungsprozesses im Hinblick auf den zeitlichen Rahmen, vorbereitende und begleitende Informationen, Schulungen und Kommunikationsprozesse, Vorbereitung und Begleitung durch Führungskräfte
- Im Erst-Service: Konkretes Aufgabengebiet, Umfang und Häufigkeit von Rotation zwischen Front- und Back-Office, Erfahrungen in der Kooperation mit Aushilfen / Vertretungen
- Bewertung der Kund:innensteuerung

- Bewertung der Einsatzplanung
- Bewertung der Zusammenarbeit im Erst-Service / im Job-Service sowie zwischen Erst- und Job-Service respektive mit anderen Kernprozessen des AMS
- Bewertung der neuen Strukturen vor dem Hintergrund der früheren Strukturen im Hinblick auf die Möglichkeit,
 - Kund:innen passgenaue Vermittlungs- und Förderungsvorschläge zu legen.
 - auf die individuellen Kund:innenanliegen eingehen zu können.
 - ausreichend Zeit für die Unterstützung der Kund:innen zu haben.
 - ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung von Beratungssequenzen zu haben.
 - Unterlagen und Hilfestellungen für die Gestaltung des Beratungsprozesses zu haben.
 - Beratungssequenzen in der EDV abbilden zu können.
 - Schnittstellen und Übergabeprozesse in andere Funktionseinheiten des AMS zu gestalten.
 - Kooperationsprozesse mit externen Einrichtungen zu gestalten.
- Bewertung der Beratungsqualität in der früheren und in der aktuellen Struktur im Hinblick auf folgende Dimensionen:
 - Individualisierung der Betreuungsintensität
 - Individualisierung der Beratungsinhalte
 - Sicherstellung rascher Vermittlungsaktivitäten
 - Sicherstellung von nachhaltigen Vermittlungen (aufrechtes Dienstverhältnis am 92. Tag nach Stellenantritt)
 - Sicherstellung von zielführenden Schulungsteilnahmen (Schulungseffektivität bzw. Erfolg der Arbeitsmarktförderung)
- Bewertung der Erfahrungen mit den neuen Beratungsformaten und den zur Verfügung gestellten Leitfäden bei unterschiedlichen Kund:innengruppen
- Bewertung der Qualität der Unterstützung definierter arbeitsmarktpolitischer Zielgruppen wie Frauen, Wiedereinsteiger:innen, Langzeitarbeitslose, gesundheitlich eingeschränkte Personen etc.
- Bewertung der Möglichkeiten, Unterstützung bei offenen Fragen zu erhalten
- Verbesserungsvorschläge und lessons learned

Um möglichst belastbare aber gleichzeitig qualitativ auch aussagekräftige Rückmeldungen zu generieren, wurden die überwiegend geschlossenen Fragen im Fragebogen durch eine Handvoll offener Fragen ergänzt.

Der Fragebogen findet sich im Anhang.

3.2.2 Ablauf Befragung

Der Fragebogen wurde anschließend in einem Befragungstool programmiert und der Link zur Umfrage durch die LGS an die Mitarbeiter:innen der untersuchten RGSen ausgesandt. Die Onlinebefragung startete am 6. Juni und endete am 4. August 2025. Mit Ende Juni wurde von Seiten der LGS eine Erinnerungsmail an die Mitarbeiter:innen ausgeschickt, mit der Bitte, an der Onlinebefragung teilzunehmen, Mitte Juli erfolgte abermals ein persönlicher Aufruf der stv. Landesgeschäftsführerin.

3.2.3 Stichprobenbeschreibung

Aus den neun befragten RGSen gingen insgesamt 326 abgeschlossene Fragebögen ein. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,1 % (n= 326). Am häufigsten beantwortet wurde der Fragebogen in der RGS 974 Austria Campus. Setzt man dies mit der Mitarbeiter:innenanzahl der einzelnen RGSen in Relation, so ist die Rücklaufquote in dieser RGS mit fast 70 % die höchste unter allen befragten RGSen. Den prozentual geringsten Rücklauf gab es, mit 20,3 %, in der RGS 964 Favoritenstraße.

Tabelle 2: Rücklaufquote der Onlinebefragung je RGS

RGS	MA:innen gesamt	Antworten	Rücklaufquote
959 - Hauffgasse	74	34	45,9%
960 - Esteplatz	117	36	30,8%
962 - Redergasse	89	38	42,7%
963 - Währinger Gürtel	63	32	50,8%
964 - Favoritenstraße	177	36	20,3%
966 - Hietzinger Kai	77	30	39,0%
968 - Schloßhofer Straße	119	37	31,1%
974 - Austria Campus	70	48	68,6%
975 - Jägerstraße	69	35	50,7%
Gesamt	855	326	38,1%

3.2.4 Auswertung

Die Befragungsergebnisse wurden anschließend systematisch und mit Blick auf die Entwicklung umsetzbarer Handlungsoptionen **RGS-übergreifend auf Ebene der Funktionseinheit ausgewertet** und aufbereitet.

Um die Anonymität der Teilnehmenden zu gewährleisten, erfolgte bei einer Stichprobengröße von weniger als 30 Personen pro Frage und Funktionseinheit keine Auswertung.

3.2.5 Repräsentativität und Aussagekraft der Ergebnisse

Vor dem Hintergrund der in diesem Endbericht präsentierten Ergebnisse zu berücksichtigen ist die **Vielzahl externer Faktoren**, die im Rahmen dieser Erhebung nicht (vollständig) abgebildet werden konnten, sich aber potenziell auf die generelle **Zufriedenheit mit der individuellen Arbeitssituation** in den einzelnen RGSen auswirken. Bei diesen externen Faktoren kann es sich bspw. um EDV-Umstellungen, Personalwechsel, Übersiedelungen von RGSen, Änderungen im Arbeitslosenversicherungsgesetz (ALVG) oder arbeitsmarktpolitische Entwicklungen handeln. Auch die Erwartungen der Mitarbeiter:innen dahingehend, in welcher Form und Intensität die Befragungsergebnisse für weitere Organisationsänderungen genutzt werden, gilt es als Einflussfaktor zu nennen.

3.3 Fokusgruppen mit Mitarbeitenden

Um die in der Onlinebefragung gewonnenen Erkenntnisse zu vertiefen, wurden zwischen 25.02.2026 und 17.03.2026 insgesamt **fünf Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen des AMS** durchgeführt. Die Festlegung der im Rahmen der Fokusgruppen vertiefend zu diskutierenden Fragestellungen sowie der Fokusgruppenteilnehmenden erfolgte in der Steuergruppe. Zwei der Fokusgruppen fanden mit Mitarbeiter:innen des Erst-Service statt, eine mit Mitarbeiter:innen des Job-Service sowie zwei mit Führungskräften. Mit Ausnahme der RGS 966 Hietzinger Kai waren unter den Teilnehmer:innen Mitarbeiter:innen bzw. Führungskräfte aller im Rahmen der Evaluierung untersuchten Geschäftsstellen vertreten.

3.4 Kund:innen-Kurzbefragung

Um zu erheben, wie die Servicequalität nach der Umstellung auf ORGA Neu durch die Kund:innen erlebt wird, wurden im Rahmen einer Kurzbefragung zwischen 19.01.2026 und 10.03.2026 Kund:innen des AMS im Rahmen einer Paper-Pencil-Befragung persönlich interviewt. Befragt wurden insgesamt 171 Personen in Erst- (90) und Job-Service (81).

Tabelle 3: Befragte Kund:innen im Erst-Service je RGS (n= 90)

RGS	Häufigkeit	Prozent
974 - Austria Campus	3	3,3
960 - Esteplatz	9	10
964 - Favoritenstraße	11	12,2
959 - Hauffgasse	9	10
966 - Hietzinger Kai	9	10
975 - Jägerstraße	13	14,4
962 - Redergasse	14	15,6
968 - Schloßhofer Straße	17	18,9
963 - Währinger Gürtel	5	5,6
Gesamt	90	100

Tabelle 4: Befragte Kund:innen im Job-Service je RGS (n= 81)

RGS	Häufigkeit	Prozent
974 - Austria Campus	10	12,3
960 - Esteplatz	11	13,6
964 - Favoritenstraße	10	12,3
959 - Hauffgasse	14	17,3
966 - Hietzinger Kai	7	8,6
975 - Jägerstraße	8	9,9
962 - Redergasse	7	8,6
968 - Schloßhofer Straße	11	13,6
963 - Währinger Gürtel	3	3,7
Gesamt	81	100

Der eingesetzte **Fragebogen** umfasste sowohl geschlossene als auch offene Fragen und wurde **für die beiden Servicebereiche differenziert ausgestaltet**, wobei manche Fragen, wie bspw. jene nach der Dauer der Arbeitslosigkeit und der Zufriedenheit mit zentralen Aspekten des Kontakts (Wartezeit, Informationsqualität und allgemeine Zufriedenheit), den Befragten gleichlautend in beiden Funktionseinheiten gestellt wurden.

Darüber hinaus lag der **Fokus der Kurzbefragung** im Erst-Service insbesondere auf dem Anliegen des Besuchs und anderen bzw. parallel genutzten Kontaktkanälen (z. B. MeinAMS). Im Job-Service wurde vertiefend auf die konkrete Betreuungssituation, unter anderem die Terminstruktur (Terminfrequenz und Kontinuität der Beratung), die wahrgenommene Qualität der Betreuung (z. B. Eingehen auf individuelle Anliegen, Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit von Vorschlägen) sowie das Wissen über Mitwirkungspflichten im Leistungsbezug, eingegangen.

Die im Fragebogen enthaltenen offenen Antworten wurden im Nachgang qualitativ ausgewertet, die standardisierten Antworten quantitativ. Aufgrund der niedrigen absoluten Fallzahlen pro RGS werden die entsprechenden Ergebnisse im vorliegenden Bericht nur RGS-übergreifend dargestellt. Im Zuge der Auswertung wurden außerdem Beobachtungen berücksichtigt, die durch die Interviewer:innen vor Ort gemacht und dokumentiert wurden.

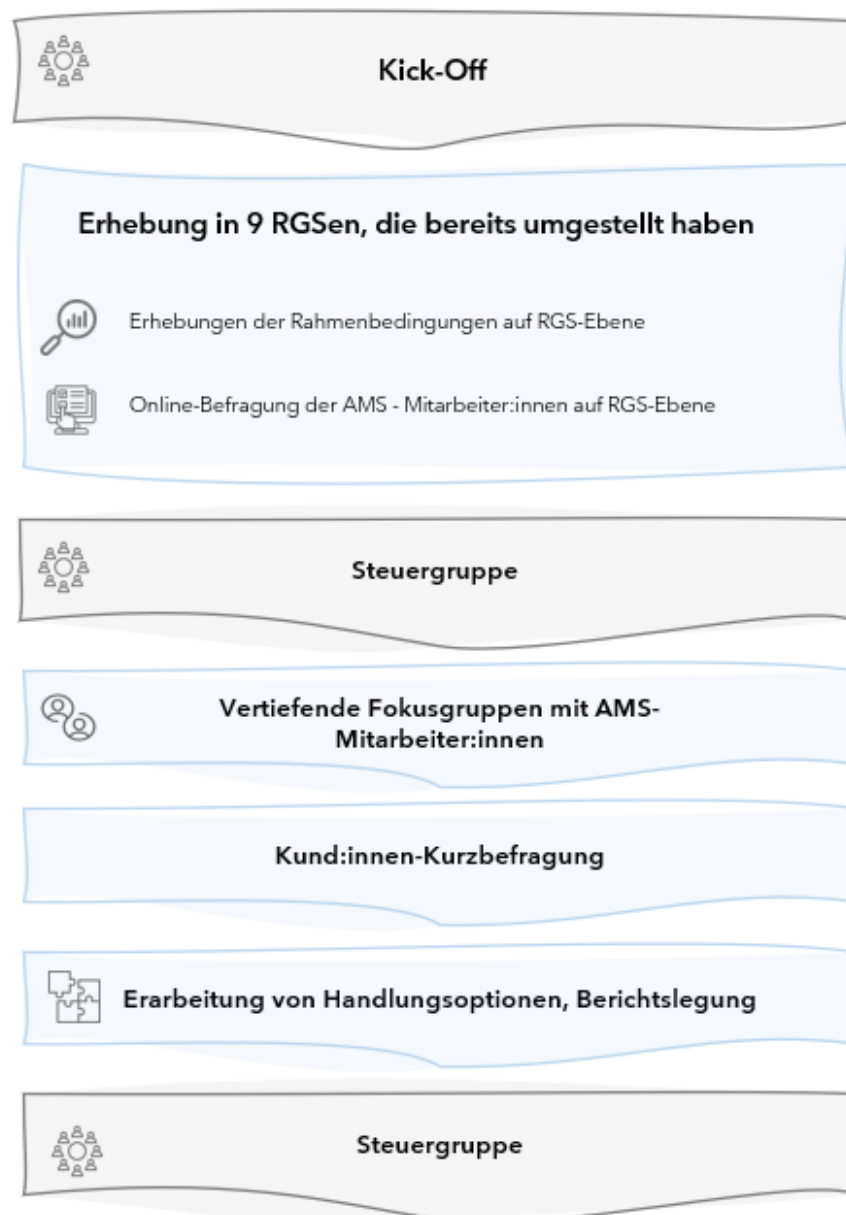
Zu beachten ist bei der Interpretation der Ergebnisse auch, dass die Kund:innen im Rahmen der Kurz-Befragung (aufgrund der räumlichen Bedingungen) damit rechnen mussten, dass ihre Äußerungen unter Umständen durch Mitarbeiter:innen des AMS oder andere Kund:innen mitgehört wurden, was ihr Antwortverhalten womöglich beeinflusst haben könnte.

Hinsichtlich der **Geschäftsfalldauer** der Befragten zeigt sich in Erst- und Job-Service ein sehr heterogenes Bild. Diese betrug bei den meisten Befragten zwischen wenigen Tagen und zwei Jahren. Sowohl im Erst- als auch im Job-Service gab es aber auch immer wieder Befragte, die angaben, bereits seit sehr langer Zeit – teilweise 10 Jahre und mehr – beim AMS gemeldet zu sein.

3.5 Erarbeitung von Handlungsoptionen

Die Ergebnisse der unterschiedlichen Analyse- und Erhebungsschritte wurden anschließend zueinander in Beziehung gesetzt und bildeten die Grundlage für die Erarbeitung konkreter Handlungsoptionen. Diese zielen einerseits auf Verbesserungsvorschläge für jene RGSen, die bereits auf ORGA Neu umgestellt haben, und zum anderen auf Vorschläge, die im Rahmen zukünftiger Umstellungsprozesse berücksichtigt werden sollten.

Abbildung 6: Der Studienablauf im Überblick



Quelle: prospect, eigene Darstellung

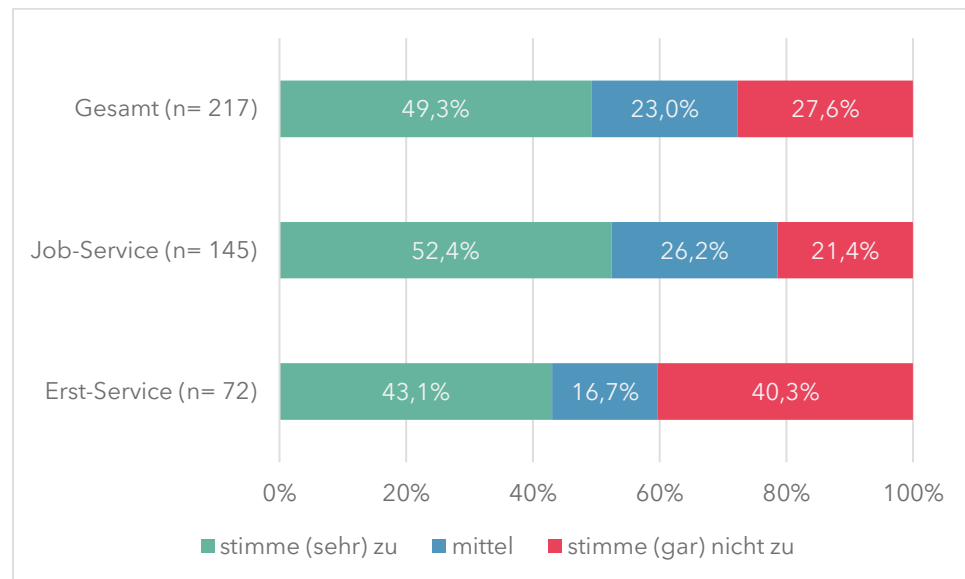
4 Bewertung des Umstellungsprozesses

4.1 Zuteilung zu ORGA Neu

Durch die Auflösung des alten 3-Zonen-Modells im Zuge der Umstellung auf ORGA Neu mussten die Mitarbeiter:innen der ehemaligen Info-, Service- und Beratungszonen anderen Funktionseinheiten – konkret Erst- und Job-Service – zugeteilt werden.

Im Rahmen der durchgeführten Onlinebefragung zeigt sich, dass rund die Hälfte der Befragten aus Erst- und Job-Service (49,3 %, n= 217) die **Zuteilung der Mitarbeiter:innen in die neuen Funktionseinheiten als fair empfand**, wobei die entsprechende Aussage unter den Mitarbeiter:innen des Job-Service (52,4 %, n= 145) signifikant mehr Zustimmung findet als unter den Mitarbeiter:innen des Erst-Service (43,1 %, n= 72).

Abbildung 7: "Die Zuteilung der Mitarbeiter:innen aus dem 3-Zonen-Modell hin zur ORGA Neu war fair." (*sign.)¹⁵



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

¹⁵ (*sign.) Kennzeichnet signifikante Diskrepanzen zwischen den befragten Funktionsgruppen bei der Beantwortung der jeweiligen Frage.

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen- interviews



In den qualitativen Kleingruppeninterviews mit den Leiter:innen und Führungskräften der untersuchten RGSen wird betont, dass die (partizipative) **Zuteilung nach den angegebenen Präferenzen bzw. Wünschen der Mitarbeiter:innen** getroffen worden sei. Das habe gut funktioniert und diesbezüglich sei es nur selten zu Problemen gekommen – ein Großteil der Mitarbeiter:innen hätte in die gewünschte Abteilung transferiert werden können.

Beschrieben wird teilweise allerdings, dass es durch die Neuzuteilung der AMS-Mitarbeitenden vom 3-Zonen-Modell hin zum Erst- bzw. Job-Service zu einem **Wissensverlust** gekommen sei, bspw. weil Mitarbeiter:innen mit AIV-Kompetenz ihren Kontakt zur Leistungsmaterie verloren, wenn sie beispielsweise ins Job-Service wechselten.

Fokusgruppen



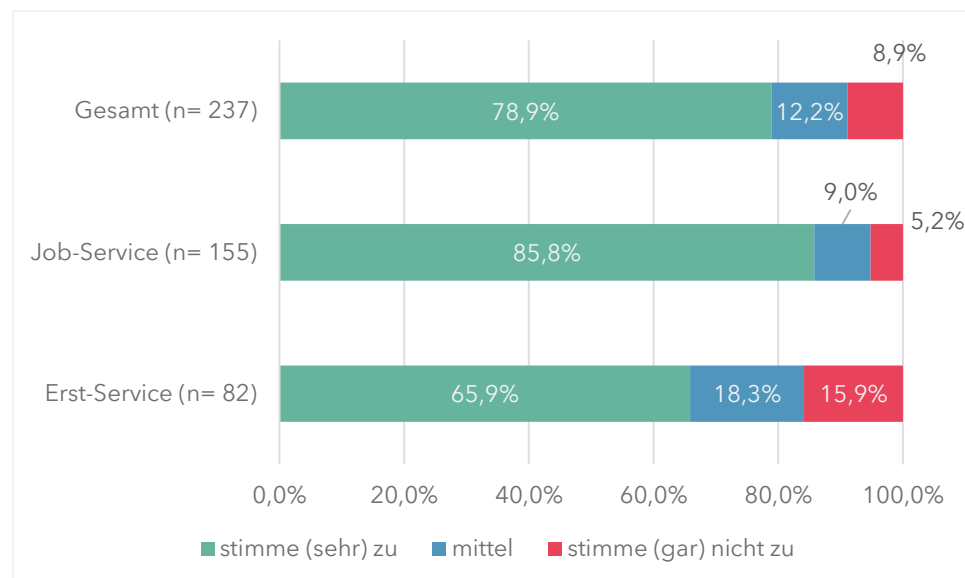
Im Rahmen der Fokusgruppen wird durch Mitarbeiter:innen des Erst-Service als herausfordernd beschrieben, dass **Kolleg:innen aus der ehemaligen Info-Zone** ins Erst-Service gekommen seien und mit manchen Aufgaben – v. a. im Bereich AIV – noch nicht betraut gewesen wären bzw. entsprechend geschult werden mussten. Dies habe viel Zeit gekostet, die bei der Umstellung auf ORGA Neu eigentlich nicht vorhanden gewesen sei, weshalb der Wunsch geäußert wird, (zukünftig) mehr Zeit für eine entsprechende Einschulung zur Verfügung zu haben. **Fehlende Kenntnisse im Bereich AIV** werden auch als ein Grund dafür identifiziert, dass die Arbeit im Erst-Service von ehemaligen Mitarbeiter:innen der Info-Zone teils als herausfordernd beschrieben wird. So bräuchten diese für die durchzuführenden Berechnungen teilweise deutlich länger als die Kolleg:innen aus der ehemaligen Service-Zone, was dazu führe, dass sie nur im Front-Office eingesetzt werden.¹⁶ Das betrifft auch ältere Kolleg:innen, die sich bspw. bereits in Altersteilzeit befinden und bei denen eine entsprechende Einschulung als nicht mehr zweckmäßig betrachtet wird.

Bei der Bewertung der Zuteilung durch die Mitarbeiter:innen wird darüber hinaus die **Frage nach den Ressourcen bzw. der Zuteilung der Planstellen zu Job- und Erst-Service** (im Verhältnis 70:30 bzw. 60:40) thematisiert. Das wird auch seitens der Führungskräfte bestätigt.

¹⁶ Im Rahmen der Schulungen zu ORGA Neu wurde laut AMS ein eigenes Modul für neue Erst-Service-Mitarbeiter:innen (insbesondere ehemalige Mitarbeiter:innen der Info-Zone) angeboten. Auch Nachschulungen fanden bei Bedarf statt.

Noch stärker ausgeprägt ist die beschriebene Diskrepanz zwischen den befragten Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service was die **Zufriedenheit mit der Zuteilung zu ihrer jetzigen Abteilung** betrifft. Während sich mit 78,9 % (n= 237) insgesamt mehr als drei Viertel der Befragten mit der Zuteilung zufrieden zeigen, findet die Aussage bei den Mitarbeiter:innen des Job-Service (85,8 %, n= 155) deutlich mehr Zustimmung als bei jenen des Erst-Service (65,9 %, n= 82).

Abbildung 8: "Ich bin mit meiner Zuteilung zu meiner jetzigen Abteilung zufrieden." (*sign.)



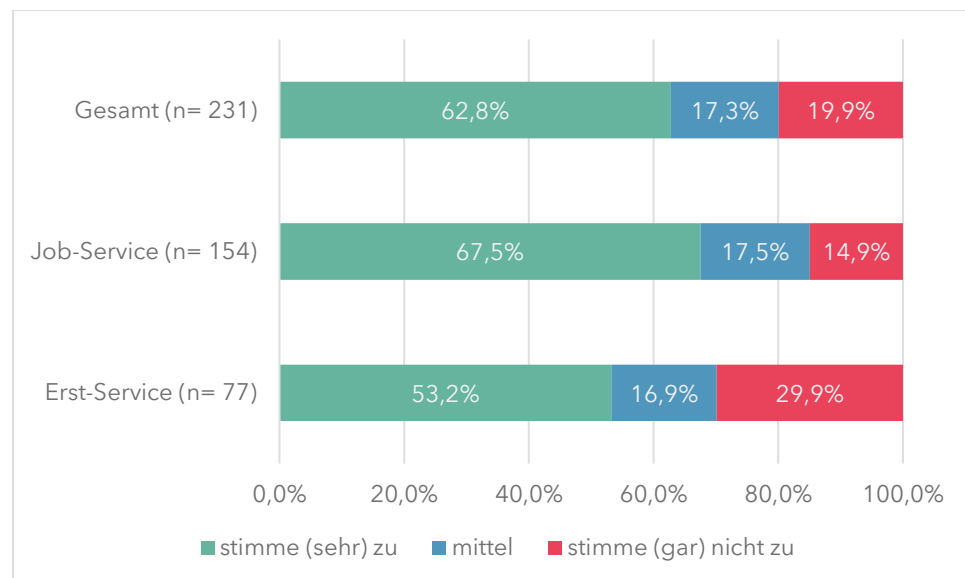
Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Beeinflusst werden dürfte die Beantwortung dieser Frage durch die **insgesamt negativere Bewertung von ORGA Neu durch die Mitarbeiter:innen des Erst-Service** (Siehe Bewertung der (arbeits-)organisatorischen Neugestaltung durch ORGA Neu). In diesem Zusammenhang wird von Teilnehmer:innen der Fokusgruppen auch erwähnt, dass sie (bei der Umstellung bzw. Zuteilung) fehlende Wertschätzung für das Erst-Service bzw. - insbesondere - das Front-Office wahrnehmen würden und teils das Gefühl hätten, dass die Arbeit dort als banal hingestellt werde.

4.2 Begleitung des Umstellungsprozesses

Auch in der Bewertung der Begleitung des Umstellungsprozesses zeigen sich **Unterschiede zwischen den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service**. Insgesamt wird die Begleitung der Umstellung auf ORGA Neu zwar von fast zwei Dritteln der Befragten (62,8 %, n= 231) positiv gesehen, die befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service stimmen der Aussage „Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen in der RGS begleitet“ mit 53,2 % (n= 77) allerdings signifikant seltener zu als die Mitarbeiter:innen des Job-Service (67,5 %, n= 154).

Abbildung 9: "Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen in der RGS begleitet." (*sign)



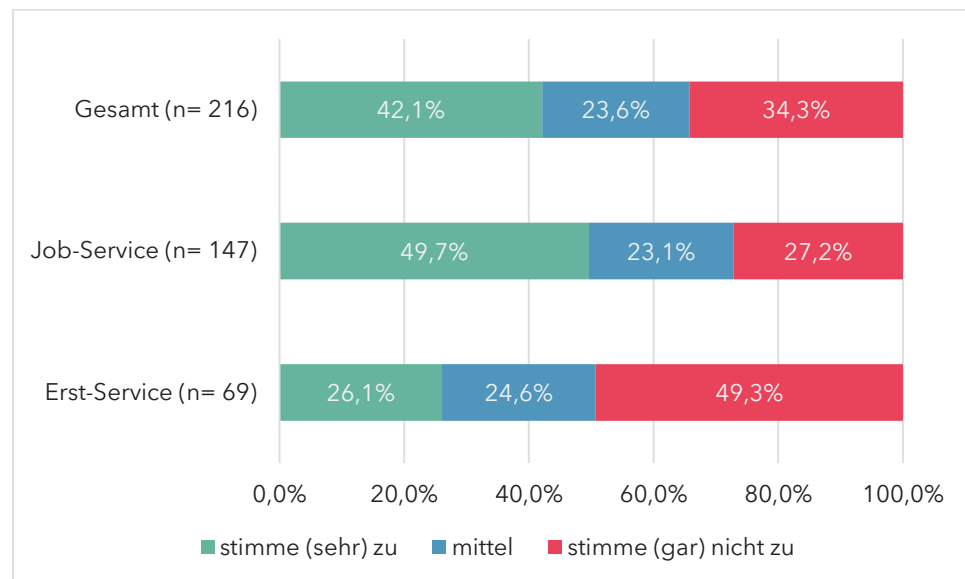
Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Mit 65,5 % (n= 232) geben fast genau zwei Drittel der befragten Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service an, dass sie wussten, an wen sie sich bei Fragen zu ORGA Neu wenden konnten bzw. können (Siehe Tabelle 10¹⁷).

Kritischer gesehen wird die **Begleitung der Umstellung durch die LGS**. Auch hier fällt die Einschätzung der Mitarbeiter:innen des Erst-Service deutlich negativer aus als jene der Mitarbeiter:innen des Job-Service. So stimmen lediglich 26,1% (n= 69) der Erst-Service Mitarbeiter:innen und knapp die Hälfte (49,7 %, n= 147) der Mitarbeiter:innen des Job-Service zu, dass die Umstellung auf ORGA Neu von den Verantwortlichen in der LGS gut begleitet wurde. Beinahe die Hälfte der Befragten im Erst-Service (49,3 %) stimmt der Aussage hingegen (gar) nicht zu.

¹⁷ Evaluierung und Umsetzung der ORGA Neu im AMS Wien. Tabellenband zur Onlinebefragung der Mitarbeiter:innen des AMS Wien

Abbildung 10: "Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen der LGS begleitet." (*sign)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



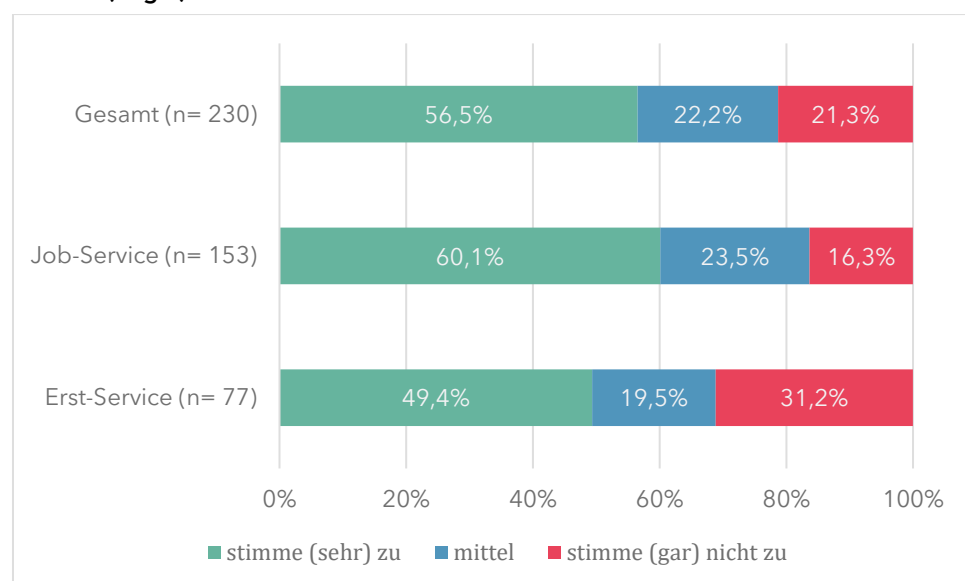
Von mehreren **Führungskräften** wird in den Fokusgruppen betont, dass sie sich im Rahmen der Umstellung grundsätzlich **gut durch die LGS unterstützt gefühlt** haben. Im Rahmen der Kleingruppeninterviews wird teilweise kritisiert, dass die Begleitmaßnahmen zur Umstellung auf ORGA Neu zu spät einsetzten. Auch eine angeblich mangelhafte Schulungsplanung wird von manchen als Herausforderung genannt. Diesbezüglich kritisiert wird auch, dass in den **Schulungen zu ORGA Neu** von den Vortragenden teils widersprüchliche Informationen kommuniziert wurden. Dies dürfte, so andere Teilnehmer:innen, auf Änderungen der Vorgaben während des Prozesses zurückzuführen sein.

Durch Mitarbeiter:innen des Job-Service wird außerdem der Wunsch nach einem stärkeren Diskurs mit der LGS (bzw. BGS) geäußert. Vertreter:innen von LGS und BGS sollten beispielsweise öfter in die Geschäftsstellen kommen und sich selbst ein Bild von den Zuständen vor Ort machen.

4.3 Schulung und Information

In der Onlinebefragung zeigt sich, dass die **Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu** für Mitarbeiter:innen des Job-Service leichter zu finden waren als für Mitarbeiter:innen im Erst-Service. Während die Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu für rund sechs von zehn Mitarbeiter:innen des Job-Service (60,1 %, n= 153) leicht zu finden waren, stimmen mit 49,4 % (n= 77) merklich weniger Mitarbeiter:innen des Erst-Service der entsprechenden Aussage zu.

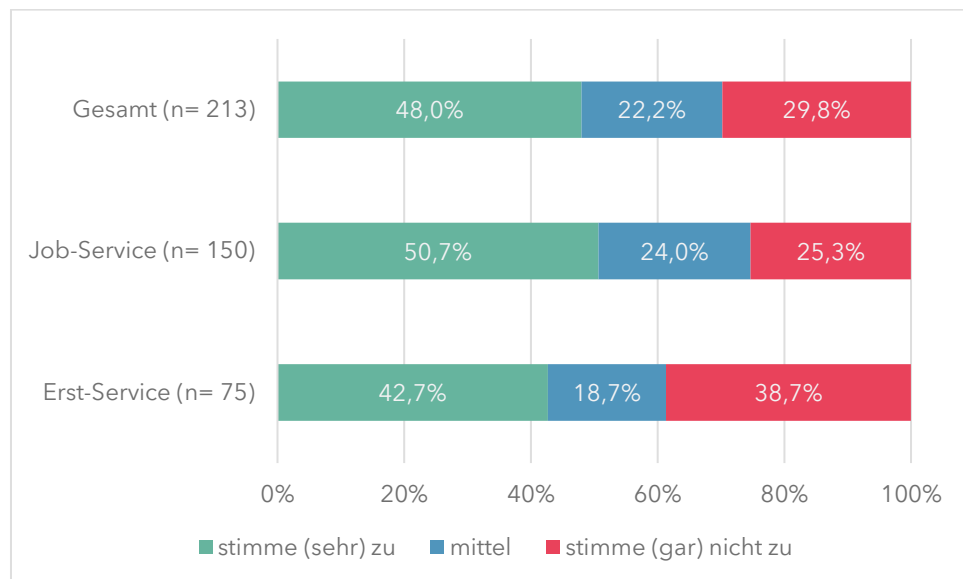
Abbildung 11: "Die Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu waren für mich leicht zu finden." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Die **zur Umstellung auf ORGA Neu zur Verfügung gestellten Schulungsmaterialien** werden von den befragten Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service mehrheitlich positiv bewertet. Mit 48,0 % (n= 213) stimmte fast die Hälfte der Befragten der Aussage zu, dass die Materialien gut waren.

Abbildung 12: „Die zur Verfügung gestellten Schulungsmaterialien zur Umstellung auf ORGA Neu waren gut.“



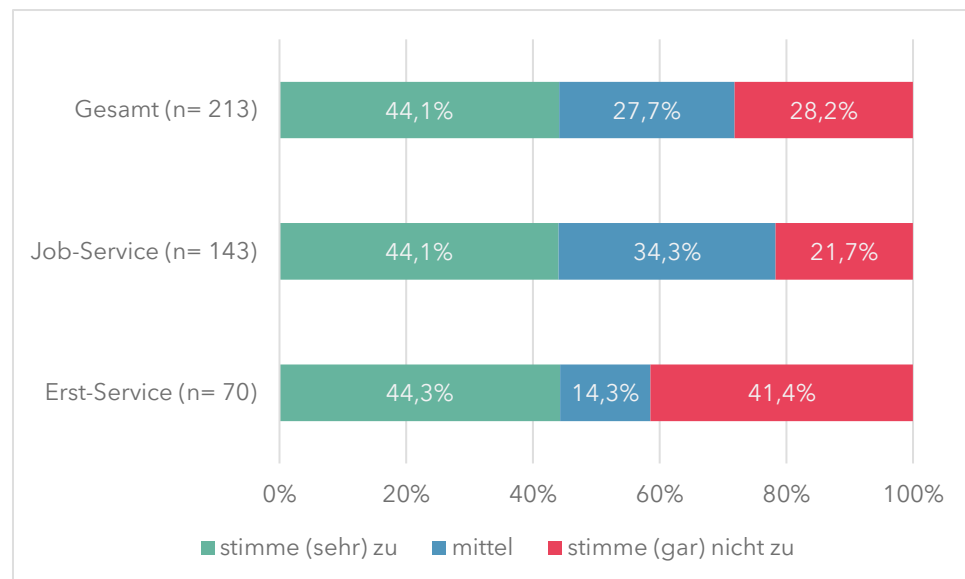
Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Ebenfalls rund die Hälfte der befragten Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service stimmten jeweils den Aussagen zu, dass die Informationen zur Umstellung gut aufbereitet waren (Siehe Tabelle 9) bzw. ORGA Neu im Wesentlichen den zuvor bereitgestellten Informationen entspricht (Siehe Tabelle 11).

4.4 Zeitpunkt der Umstellung

Eine Mehrheit von rund vier von zehn befragten Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service (44,1 %, n= 213) stimmen in der Online-Umfrage der Aussage zu, dass es gut war, dass Wien schon frühzeitig auf ORGA Neu umgestellt hat. Allerdings fällt der Anteil der Befragten, die der Aussage widersprechen, im Erst-Service (41,4 %, n= 70) deutlich höher aus als im Job-Service (21,7 %, n= 143).

Abbildung 13: „Es war gut, dass Wien schon frühzeitig auf ORGA Neu umgestellt hat.“ (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

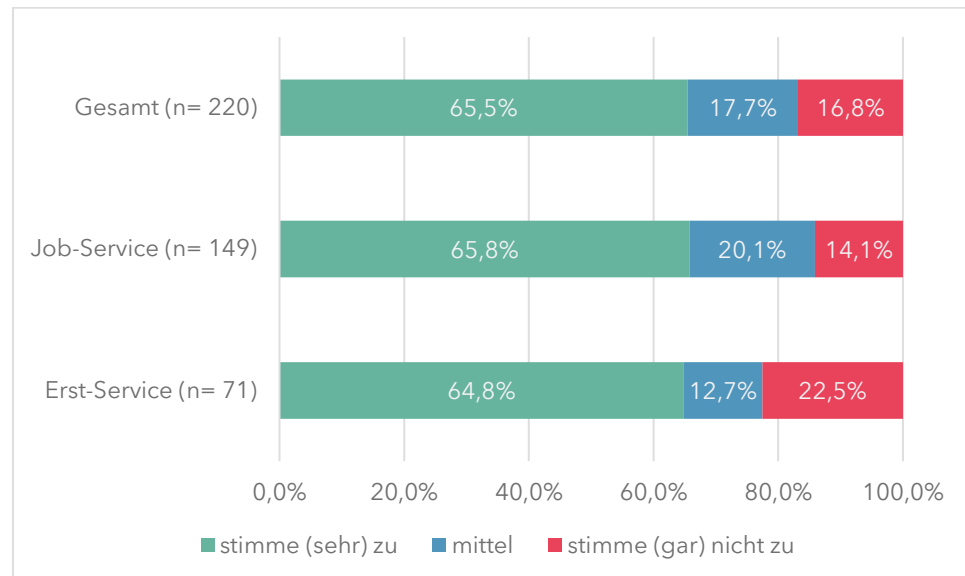
Kleingruppen-
interviews



Befragte RGS-Leiter:innen bzw. Führungskräfte kritisieren vereinzelt die frühe Umstellung auf ORGA Neu in Wien bzw. die Umstellung vor Abschluss der Pilotierungen. Dies habe demnach – vor allem bei den Pilot-RGSen – zu einer **„Veränderung in der Veränderung“** geführt. Auch weil sich in der Zeit der Umstellung weitere gewichtige Faktoren geändert hätten (ALVG, Arbeitslosenzahlen, usw.), was zu hoher Veränderungsdynamik und damit verbundenen Herausforderungen führte.

Rund zwei Drittel der befragten Mitarbeiter:innen (65,5 %, n= 213) geben in der Onlinebefragung an, sich von der Umstellung auf ORGA Neu eine positive Veränderung erwartet zu haben.

Abbildung 14: „Ich habe mir von ORGA Neu eine positive Veränderung erwartet.“



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

4.5 Generelle Bewertung des Umstellungsprozesses

Hinsichtlich der **Bewertung des Umstellungsprozesses auf ORGA Neu** zeigen sich in den durchgeführten Kleingruppeninterviews und Fokusgruppen sowohl zwischen den einzelnen Geschäftsstellen als auch zwischen den Funktionseinheiten Unterschiede. Während beispielsweise von den Führungskräften mancher RGSen kritisiert wird, dass es nicht gelungen sei, die Mitarbeiter:innen im Zuge des Umstellungsprozesses gut abzuholen bzw. moniert wird, dass die Kommunikation nicht ideal funktioniert habe, geben andere zu Protokoll, dass die Umstellung viel unaufgeregter verlaufen sei als ursprünglich angenommen.

Unabhängig davon lassen sich vereinzelte **Aspekte** identifizieren, die aus Sicht der im Rahmen der Kleingruppeninterviews bzw. Fokusgruppen Befragten für eine gelungene Umstellung potenziell **förderlich bzw. hinderlich** waren. Als zentral wird seitens mehrerer Führungskräfte hervorgehoben, dass die Mitarbeiter:innen (bspw. im Rahmen größerer hausinterner Veranstaltungen) umfassend über die Veränderungen aufgeklärt und die Vorteile (insb. die Entflechtung von Existenzsicherung und Vermittlung und der schnellere Eintritt in den Beratungsprozess) klar kommuniziert wurden. Auch dadurch, dass die Führungskräfte hinter der Umstellung und ihre Türen immer offen gestanden sind,

ist es gelungen, die Mitarbeiter:innen gut mitzunehmen. Generell wird die Wichtigkeit betont, ein offenes Ohr für die Kritik – aber auch für Ideen – der Mitarbeiter:innen zu haben. Die Einbindung von (insbesondere skeptischen) Mitarbeiter:innen – bspw. in Form von Arbeitsgruppen – habe in einigen Fällen auch dabei geholfen, bestehende Vorbehalte abzubauen.

Die Anzahl der **Mitarbeiter:innen, die der Umstellung auf ORGA Neu skeptisch entgegenstanden**, unterschied sich dabei laut der an den Fokusgruppen teilnehmenden Führungskräften deutlich zwischen den einzelnen RGSen. Wiederholt wird auch darauf verwiesen, dass die Betriebszugehörigkeit der Mitarbeiter:innen bei der Wahrnehmung der Umstellung auf ORGA Neu einen nicht zu vernachlässigenden Aspekt dargestellt habe. So seien neue Mitarbeiter:innen für die Umstellung besser ansprechbar gewesen, wohingegen bei langjährigen Mitarbeiter:innen teilweise Unsicherheit (wie bspw. das neue Arbeitspensum zu bewältigen sein soll), Skepsis oder Änderungsmüdigkeit vorgeherrscht habe¹⁸. Grund dafür seien vor allem die **erweiterten Aufgabenbereiche** (bei gleichbleibendem Personalstand) im Erst-Service bzw. die Sorge, dass die **Anzahl der zu führenden Bilanz-Gespräche** im Job-Service nicht zu bewältigen ist, gewesen. In dieser Hinsicht stellten aus Sicht mancher Führungskräfte auch die zahlreichen Gerüchte ein Erschwernis dar, die im Vorfeld der Umstellung in der Belegschaft herumgegangen seien. Bzgl. der Anzahl der zu führenden Bilanz-Gespräche seien im Vorfeld der Umstellung beispielsweise „Horrorzahlen herumgegeistert“. (Auch) in diesem Zusammenhang wird der **Austausch mit anderen Geschäftsstellen** positiv hervorgehoben. Insbesondere die Besuche von Abteilungsleiter:innen aus Häusern, die bereits umgestellt hatten, und im Rahmen ihrer Besuche Fragen zur Umstellung bzw. zu den Abläufen unter ORGA Neu beantworteten, wurden als hilfreich wahrgenommen. So konnten in einer RGS bspw. die Befürchtungen der Belegschaft hinsichtlich der Anzahl der durchzuführenden Bilanz-Gespräche durch eine Führungskraft aus der Pilot-Geschäftsstelle am Esteplatz (960) entkräftet werden. Auch die Möglichkeit, in Häusern zu hospitieren, die schon umgestellt hatten, wurde positiv bewertet. Versucht wurde außerdem, Mitarbeiter:innen die Umstellung durch verschiedene **„Goodies“** (wie ein neues Haus oder kleinere Abteilungen) schmackhaft zu machen. Allerdings wird im Rahmen der Fokusgruppen mit Führungskräften angemerkt, dass sich ein in diesem Zusammenhang sehr zentrales Versprechen – jenes von niedrigeren Schalterständen – (aufgrund der gestiegenen Arbeitslosenzahlen) mittlerweile „in Luft aufgelöst“ habe.

¹⁸ Um die Vorbehalte von langjährigen Mitarbeiter:innen zu adressieren, wurde von Seiten mancher Führungskräfte argumentiert, dass eine Trennung von Leistung und Beratung der Organisationsform der 90er-Jahre entspricht.

Aber auch **personelle Veränderungen**, zu denen es im Rahmen der Umstellung kam (bspw. durch die Zusammenlegung von Abteilungen), hätten teilweise zu Unsicherheiten geführt.

Schwierigkeiten wurden unter anderem auch dort beschrieben, wo es bereits im Vorfeld der (endgültigen) Umstellung auf ORGA Neu zu anderen Veränderungen kam. Als herausfordernd wurde in diesen Geschäftsstellen teilweise die **Frequenz** wahrgenommen, **in der Umstellungen erfolgten** bzw. Änderungen kommuniziert wurden. So sei es, auch aufgrund teils widersprüchlicher Informationen, schwer gewesen, diesen Änderungen zu folgen bzw. auf dem jeweils aktuellen Stand zu bleiben. Eine Person beschreibt in den Fokusgruppen, dass dies zwar dazu geführt habe, dass mit der (endgültigen) Umstellung auf ORGA Neu etwas Ruhe eingekehrt sei, die Mitarbeiter:innen seien durch die zahlreichen Veränderungen in kurzer Zeit aber „ausgelaugt“ gewesen.

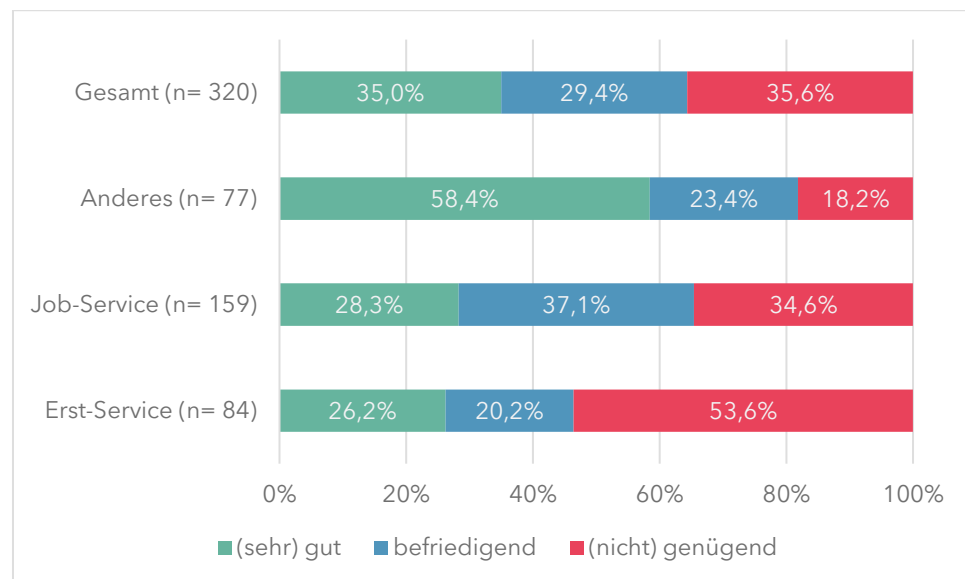
Umgekehrt wird von Seiten mehrerer Führungskräfte hervorgehoben, dass eine **lange Vorbereitungszeit** von (fast) einem Jahr dazu beigetragen habe, dass die Umstellung gut gemeistert werden konnte.

Als herausfordernd wurde in der RGS Esteplatz (960) teilweise auch die **Pilotierung** wahrgenommen, weil hier aus Sicht der Teilnehmer:innen weniger Gestaltungsspielraum vorhanden war als zu Beginn angenommen, was die Kommunikation gegenüber den Mitarbeiter:innen erschwerte. Kritisiert wird außerdem, dass es während des Umstellungsprozesses bzw. der Vorbereitung darauf wiederholt zu Änderungen gekommen sei bzw. Prozesse wieder umgestellt worden seien.

5 Bewertung der (arbeits-)organisatorischen Neugestaltung durch ORGA Neu

Danach gefragt, welche Schulnote sie der **Gestaltung ihrer persönlichen Arbeitssituation** unter ORGA Neu geben würden, antworten insgesamt rund gleichviele Befragte mit (sehr) gut (35,0 %, n= 320) wie mit (nicht) genügend (35,6 %). Allerdings zeigen sich in der Bewertung **signifikante Unterschiede zwischen den unterschiedlichen Funktionseinheiten**. Während 58,4 % (n= 77) der Befragten in SfU, BIZ, AMF und Verwaltung die Frage mit (sehr) gut beantworten, trifft dies nur auf 26,2 % (n= 84) der Befragten im Erst-Service zu. Umgekehrt bewerten mit 53,6 % mit Abstand am meisten Mitarbeiter:innen des Erst-Service ihre Arbeitssituation unter ORGA Neu mit (nicht) genügend.

Abbildung 15: Wenn Sie die Umstellung auf ORGA Neu alles in allem betrachten: Welche Schulnote würden Sie der jetzigen Gestaltung Ihrer ganz persönlichen Arbeitssituation geben? (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen- interviews

In den Kleingruppeninterviews wird die Umstellung auf ORGA Neu – unabhängig vom Zeitpunkt der Umstellung – von den RGS-Leitungen als **großer organisatorischer und kultureller Einschnitt** beschrieben. Als **positiver Aspekt** des neuen Organisationsmodells wird in fast allen Interviews die nunmehr (abermalige) Trennung von Beratung und Leistung angesehen. Die neue Rollenverteilung in Leistungs- und Beratungs-, Vermittlungs- und Förderagenden führe außerdem zu klareren Zuständigkeiten im SfA.

Ebenfalls positiv erwähnt wurden die neuen (computergestützten) **Gesprächsformate** (insb. das Chancen- und Bilanz-Gespräch), die für strukturierte Prozesse sorgen – wenngleich ein Teil der alteingesessenen AMS-Berater:innen diese als Grund für eine stärkere Steuerung und weniger individuelle Entscheidungsspielräume kritisiert.

Beklagt wird hingegen wiederholt, dass das **Konzept ORGA Neu unter Realbedingungen nicht umsetzbar** sei. Betont wird aber auch, dass dies nicht (ausschließlich) am Konzept liege, sondern auch auf andere Faktoren wie bspw. Änderungen des AIVG oder eine deutlich gestiegene Arbeitslosigkeit (mit entsprechend hohen Schalterständen) zurückzuführen sei.

Fokusgruppen



Auch in den Fokusgruppen wird die **Idee von ORGA Neu** von vielen Teilnehmer:innen grundsätzlich **gelobt**. So wird beispielsweise betont, dass das Konzept den Kund:innen entgegenkomme und die Trennung von Leistung und Beratung sinnvoll sei (und zu einer Effizienzsteigerung und einer besseren Ressourcensteuerung geführt habe). Der unter ORGA Neu **unmittelbar mit Arbeitslosmeldung erfolgende Beratungsstart** sei zwar eine große Umstellung gewesen (und habe anfangs zu teils chaotischen Zuständen geführt), ermögliche aber eine schnellere und intensivere Beratung der Kund:innen.

Ein zentraler Kritikpunkt am Modell ist auch hier die als **fehlend wahrgenommene Berücksichtigung der (Arbeits-)Realitäten** im AMS bzw. der aktuellen Schalterstände. Man habe – so eine kritische Meldung aus dem Erst-Service – versucht, eine „eierlegende Wollmilchsau“ zu finden. Das Konzept sei für Schalterstände von 250-300 ausgelegt und ließe sich bei den aktuellen Schalterständen (von bis zu 500) nicht mehr umsetzen.

Vor allem **unvorhergesehene Abwesenheiten** (bzw. die damit einhergehenden Vertretungsdienste bzw. -tätigkeiten) würden, wie wiederholt von den Mitarbeiter:innen des Erst- und Job-Service, aber auch den Führungskräften betont wird, im Konzept nicht ausreichend berücksichtigt. So funktioniere das Konzept zwar, wenn alle

Mitarbeiter:innen einer Abteilung anwesend sind, de facto sei dies aber kaum der Fall. Zusätzlich würden sich unvorhergesehene Abwesenheiten laut Führungskräften unter ORGA Neu wesentlich gravierender auswirken, weil diese mit einem höheren administrativen Aufwand verbunden wären als das vor der Umstellung der Fall war.

Ebenfalls kritisiert wird die fehlende Flexibilität in der Einsatzplanung der AMS-Mitarbeitenden. So sei es im früheren Modell einfacher gewesen, altersgerechtes Arbeiten zu ermöglichen. **Ältere Mitarbeiter:innen** – mit gesundheitlichen Problemen oder in Alters- bzw. Wiedereingliederungsteilzeit – würden im Rahmen von ORGA Neu nicht bzw. zu wenig berücksichtigt. So seien Planstellen teilweise mit Personen besetzt, die häufig im Krankenstand sind bzw. nicht die im Rahmen von ORGA Neu erforderliche Arbeitsleistung bringen können. Auch Wiedereinstiege nach einer Karenz seien unter ORGA Neu schwieriger zu bewältigen.

Teilweise werden auch **räumliche Veränderungen** – vor allem die Lokalisierung von Erst- und Job-Service auf verschiedenen Stockwerken – dafür verantwortlich gemacht, dass sich die direkte Kommunikation zwischen den Funktionseinheiten unter ORGA Neu schwieriger gestaltet. Vor allem für die RGS Favoritenstraße (964) wird angemerkt, dass die Konzentration der Erst-Service-Kund:innen auf zwei Stockwerke zu viel Stress und Unruhe führe und die entstandene Distanz zu den Kolleg:innen des Job-Service die Abklärung von Sachverhalten im Erst-Service erschwere.

Insgesamt wird in den Fokusgruppen mit Führungskräften ein **gestiegener administrativer Aufwand** als Begleiterscheinung von ORGA Neu beschrieben.¹⁹ Kritisiert wird von manchen außerdem, dass das Konzept für große RGSen (bspw. 964) überhaupt nicht praktikabel sei, was wiederum auf den (aussichtslosen) Versuch zurückgeführt wird, ein **für alle österreichischen RGSen passendes Konzept** zu entwickeln.

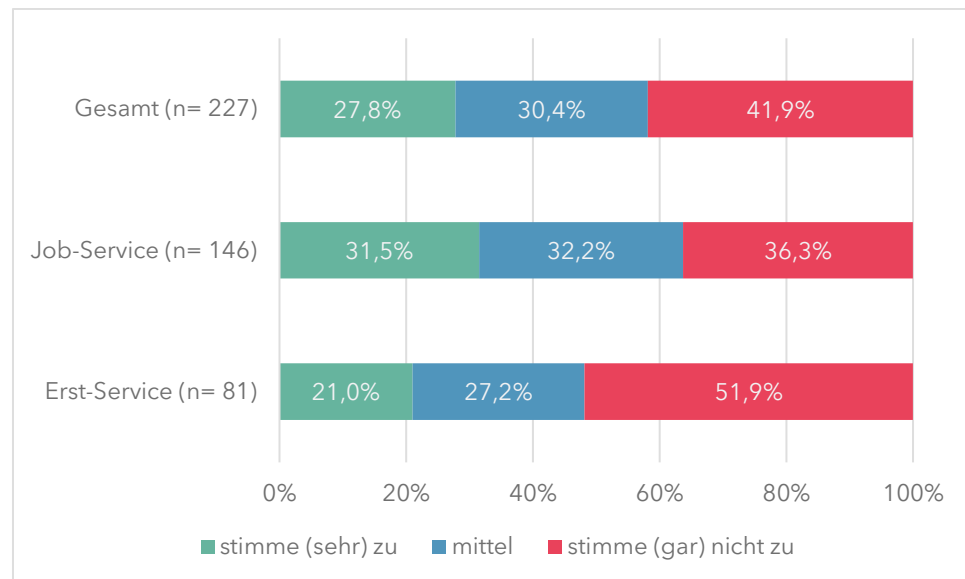
Mit Blick auf die laut einigen Teilnehmer:innen fehlende Umsetzbarkeit des Konzepts ORGA Neu unter Realbedingungen wird in den Fokusgruppen auch der Wunsch formuliert, „die Front“ bei vergleichbaren Umstellungen bzw. Projekten stärker miteinzubeziehen. Außerdem müsse der „Faktor Mensch“ (etwa hinsichtlich der beschriebenen Präferenz mancher Kund:innen zum persönlichen Kontakt) in solchen Fällen stärker berücksichtigt werden.

¹⁹ In diesem Zusammenhang wird – unabhängig von der Umstellung auf ORGA Neu – auch auf die zu große Anzahl an Tools verwiesen, die Führungskräften bei der Einsatzplanung der Mitarbeiter:innen zur Verfügung stehen (TVS, KSS, Standeslisten etc.).

5.1 Zu bewältigende Arbeitsmenge

Ein zentrales Thema stellt aus Sicht der Mitarbeiter:innen des AMS die zu bewältigende Arbeitsmenge dar. In der durchgeführten Onlinebefragung gibt eine Mehrheit von 41,9 % (n= 227) der Befragten in Erst- und Job-Service an, dass die **täglich zu bewältigende Arbeitsmenge nicht angemessen** ist. Lediglich etwas mehr als ein Viertel der Befragten (27,8 %) stuft die Arbeitsmenge hingegen als angemessen ein.

Abbildung 16: "Meine täglich zu bewältigende Arbeitsmenge ist angemessen."

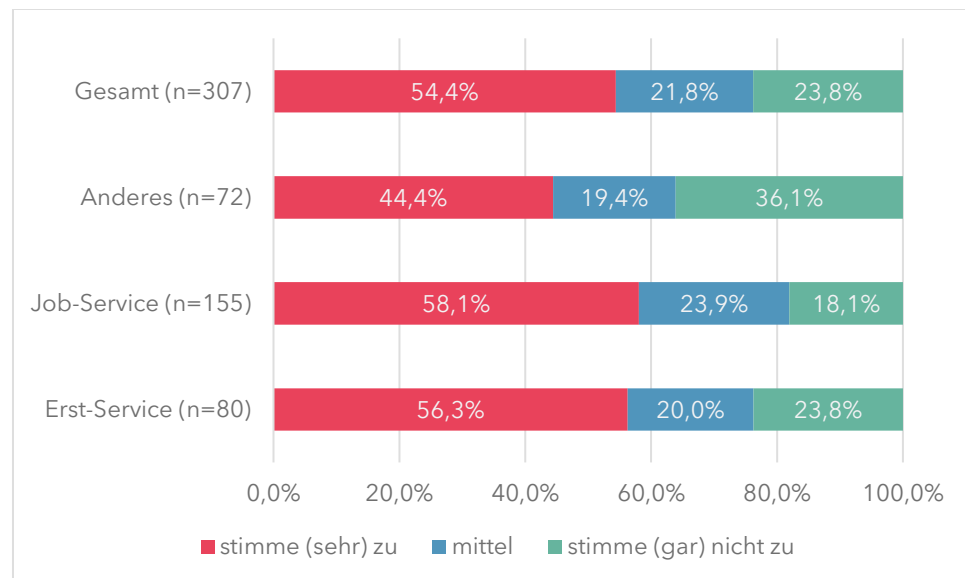


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Die Befragten aus dem Erst-Service (65,3 %, n= 75) beschreiben diesbezüglich deutlich häufiger eine Verschlechterung gegenüber der Situation vor der Umstellung auf ORGA Neu als die Befragten aus dem Job-Service (41,4 %, n= 133; siehe Tabelle 19).

Mehr als die Hälfte der Befragten (54,4 %, n= 307) stimmt der Aussage zu, dass die **Bewältigung der Arbeit ohne das Ableisten von Überstunden nicht möglich** wäre.

Abbildung 17: „Ohne Überstunden zu machen wäre die Bewältigung meiner Arbeit nicht möglich.“



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



Von einer **hohen (bzw. gestiegenen) Arbeitsbelastung** berichten Mitarbeiter:innen des Erst-Service auch in den durchgeführten Fokusgruppen. Erwähnt wird in diesem Zusammenhang, dass teilweise Mitarbeiter:innen von anderen Geschäftsstellen einspringen und (bspw. beim Abarbeiten der Kommbox) aushelfen, wenn das Kund:innenaufkommen akut nicht mehr bewältigbar ist. Als sehr belastend wird es auch beschrieben, den ganzen Tag im Front-Office zu arbeiten und dort Kund:innen zu betreuen. Die hohe Arbeitsbelastung führe unter anderem dazu, dass die Mitarbeiter:innen sich zwischen den Arbeitstagen nicht ausreichend erholen können und in ihrer Arbeit fehleranfälliger werden. Infolgedessen wird berichtet, dass die Gefahr zunimmt, dass Kolleg:innen angesichts der Arbeitsbelastung „ausbrennen“ und die **Arbeit**

im Erst-Service für neue Mitarbeiter:innen zunehmend unattraktiv wird.

Um dieser Entwicklung entgegenzuwirken und die Arbeitsbelastung zu reduzieren, ist aus Sicht der Mitarbeiter:innen in erster Linie die **Aufstockung der entsprechenden**

Personalressourcen (durch zusätzliche Planstellen bzw.

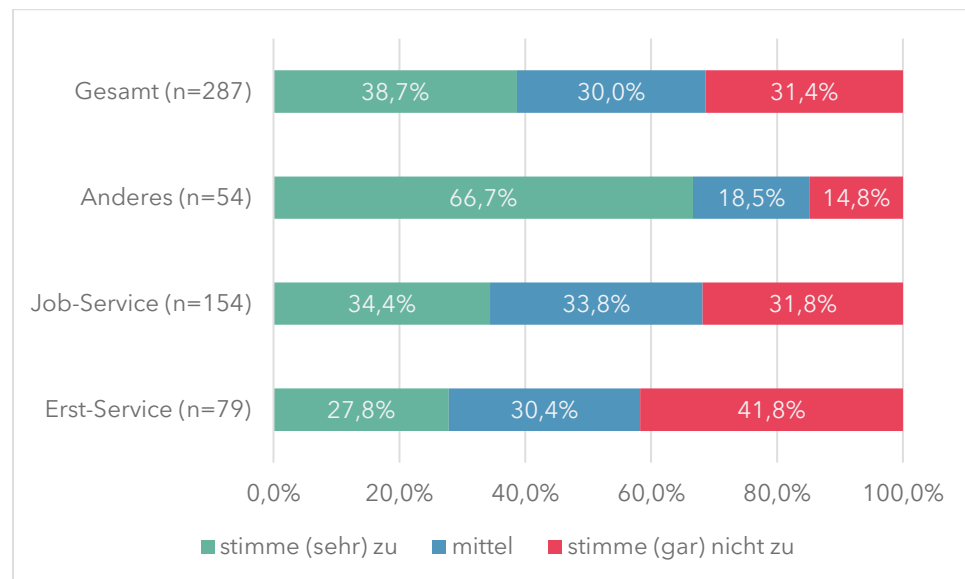
Springer:innen) von Nöten. Außerdem wird angemerkt, dass die Arbeitsbelastung für die Mitarbeiter:innen im Erst-Service reduziert werden könnte, wenn zeitaufwändige Tätigkeiten wie bspw. im Bereich Betrug, Rückforderungen und Anzeigen in eine (zentrale) Abteilung ausgelagert bzw. durch den Erhebungsdienst übernommen würden.

Von Mitarbeiter:innen des Job-Service wird der Wunsch nach **mehr buchbaren Kurs- bzw. BBE-Plätzen** geäußert. So führe die Bearbeitung von Kostenvoranschlägen (für Kursteilnahmen an nicht direkt durch das AMS geförderten Angeboten) zu einem erheblichen Mehraufwand.

5.1.1 (Richtlinienkonforme) Unterstützung der Kund:innen

Mit 41,8 % (n= 79) widersprechen vor allem Vertreter:innen des Erst-Service der Aussage, genügend **Zeit für die richtlinienkonforme Unterstützung** der Kund:innen zu haben, gefolgt von 31,8 % der Vertreter:innen des Job-Service. Andererseits sind mit 66,7 % (n= 54) rund zwei Drittel der Mitarbeiter:innen der anderen Abteilungen (SfU/BIZ/AMF/Verwaltung) der Ansicht, dass genügend Zeit für eine richtlinienkonforme Unterstützung der Kund:innen zur Verfügung steht.

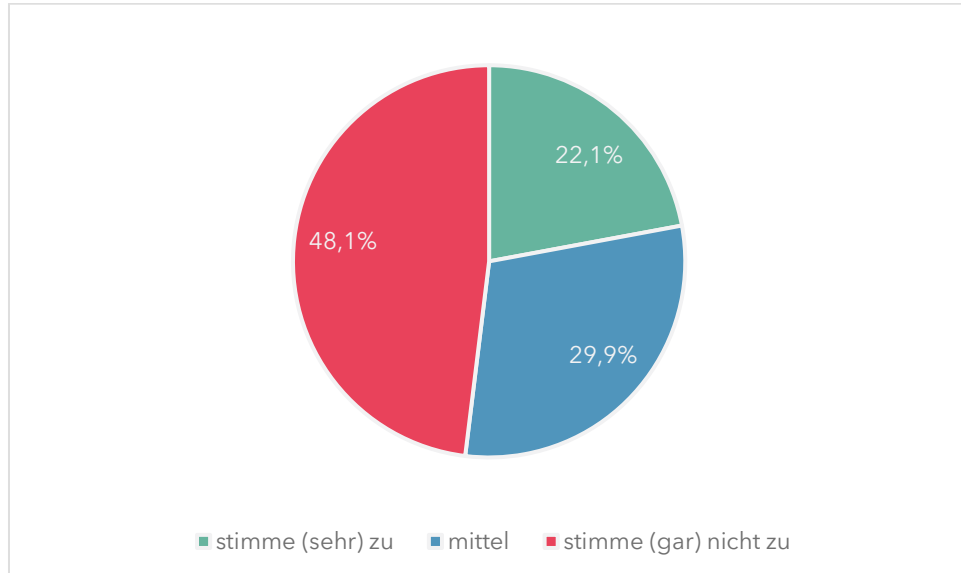
Abbildung 18: „Ich habe ausreichend Zeit, um meine Kund:innen richtlinienkonform zu unterstützen.“ (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

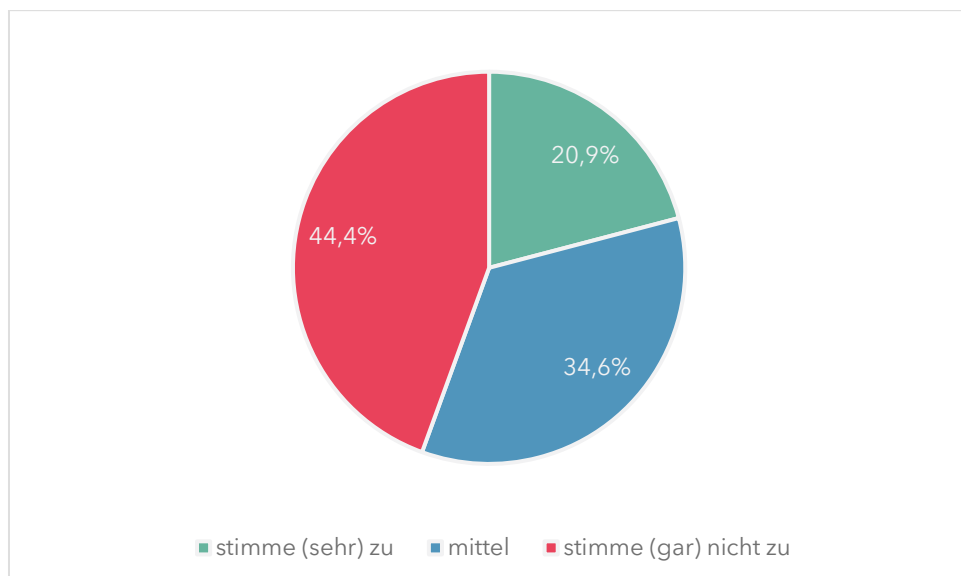
Dazu passt, dass nur 22,1 % (n= 77) der befragten Erst- und 20,9 % (n= 153) der befragten Job-Service-Mitarbeiter:innen der Aussage (sehr) zustimmen, ausreichend **Zeit für die Vor- und Nachbereitung der Kund:innen bzw. des Beratungsprozesses** zu haben.

Abbildung 19: Erst-Service: "Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung der Kund:innen." (n= 77)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

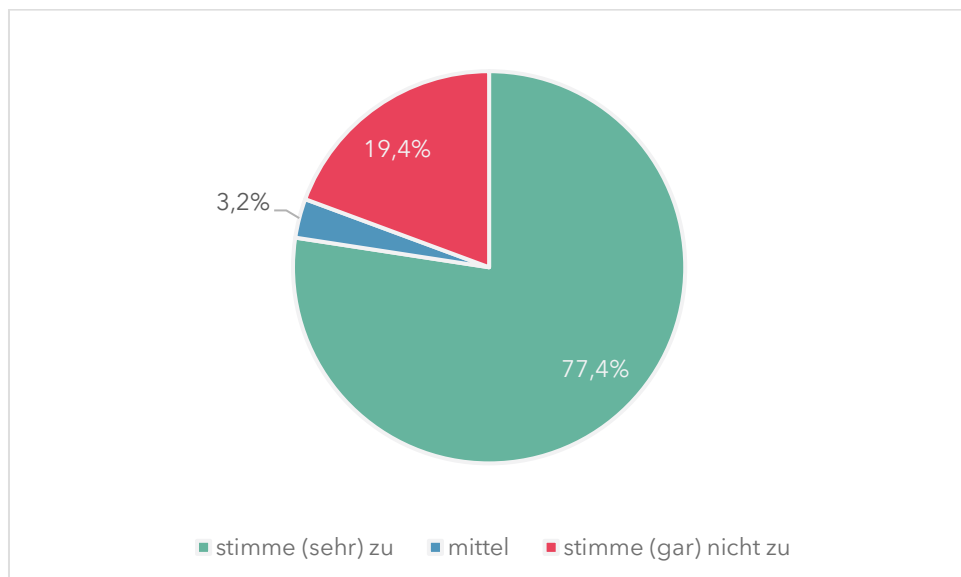
Abbildung 20: Job-Service: "Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Beratungsprozesses." (n= 153)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Unter den befragten Mitarbeiter:innen des SfU stimmen mit 77,4 % (n= 31) hingegen mehr als drei Viertel der Aussage (sehr) zu, ausreichend Zeit für die **Vor- und Nachbereitung der Vermittlungs-Checks** mit den AMS-Kund:innen zu haben.

Abbildung 21: SfU: „Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Vermittlungs-Checks.“ (n= 31)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des SfU gestellt.

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen- interviews



Dass v. a. Mitarbeiter:innen des Erst-Service bemängeln, nicht ausreichend Zeit für eine richtlinienkonforme Unterstützung der Kund:innen zu haben, deckt sich mit den teils im Rahmen der durchgeführten Kleingruppeninterviews getätigten Aussagen sowie mit zahlreichen Antworten auf die im Fragebogen enthaltenen offenen Fragen, wonach bei hohem Andrang im Erst-Service mitunter von einer „Massenabfertigung“ gesprochen werden müsse.

Fokusgruppen

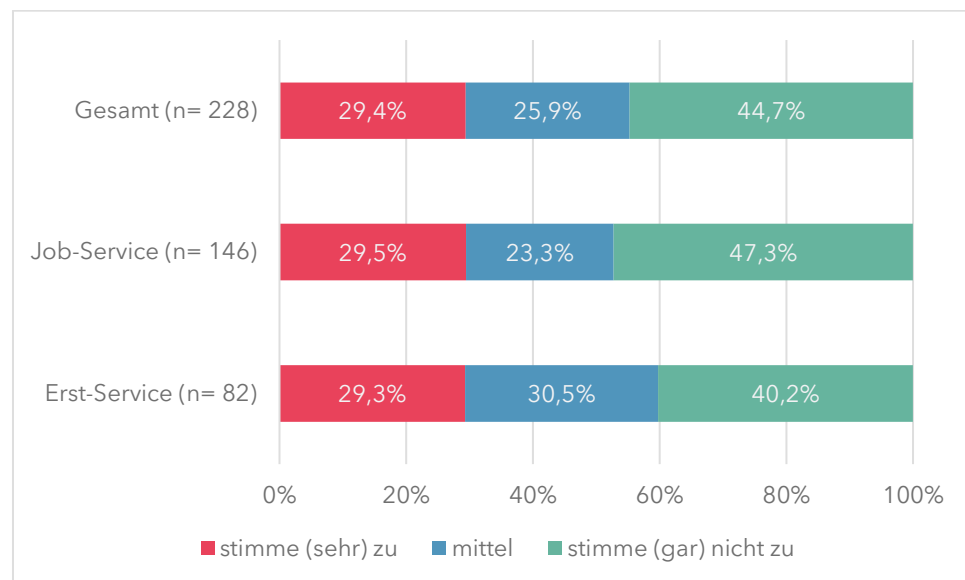


Aus Sicht der an der Fokusgruppe teilnehmenden Mitarbeiter:innen des Job-Service hänge die Frage, ob die Arbeit bei Aufrechterhaltung einer entsprechenden Beratungsqualität bewältigbar sei, ganz wesentlich von der **Struktur der jeweiligen Abteilung** ab. Wo vorhanden, könnten **Springer:innen** bei Ausfällen aufgrund von Krankheit und ähnlichem viel abfangen und dafür sorgen, dass die Berater:innen ihre „eigenen“ Kund:innen in angemessener Qualität beraten können. Fehlten die Springer:innen in der Abteilung, würden die Kund:innen der ausgefallenen Kolleg:innen zu den besetzten Schaltern zugewiesen. Das führe – auch angesichts der hohen Schalterstände (von teilweise 450-500 Kund:innen) – wiederum dazu, dass diesen die Zeit für eine qualitative Beratung fehle und sie sich auf die

Erledigung des „Tagesgeschäfts“ beschränken müssten. In einer RGS (960) gibt es in einer Job-Service-Abteilung ein **Back-Office**, das (auch) dazu genutzt wird, Termine bei Krankenständen abzufangen, was von den anderen Mitarbeiter:innen sehr begrüßt werde, auch wenn das bedeute, dass sie die (regulären) Beratungstermine des Back-Office übernehmen müssen. Kritisiert wird, dass auch die stellvertretende Abteilungsleitung in der Kalkulation der Beratungszeit als normale Planstelle gelte, während diese in der Praxis keinen Schalter hätte und von der Beratungstätigkeit freigespielt sei.

Während die Arbeitsmenge speziell von den Mitarbeiter:innen des Erst-Service als zu hoch bzw. nicht bewältigbar wahrgenommen wird, stellen die **inhaltlichen Anforderungen insgesamt vergleichsweise selten eine Überforderung** dar. Der Aussage, dass sie durch die inhaltlichen Anforderungen ihrer täglichen Arbeit teilweise überfordert sind, widerspricht mit 44,7 % (n= 228) die Mehrheit der befragten Beschäftigten in Erst- und Job-Service.

Abbildung 22: "Die inhaltlichen Anforderungen meiner täglichen Arbeit überfordern mich teilweise."

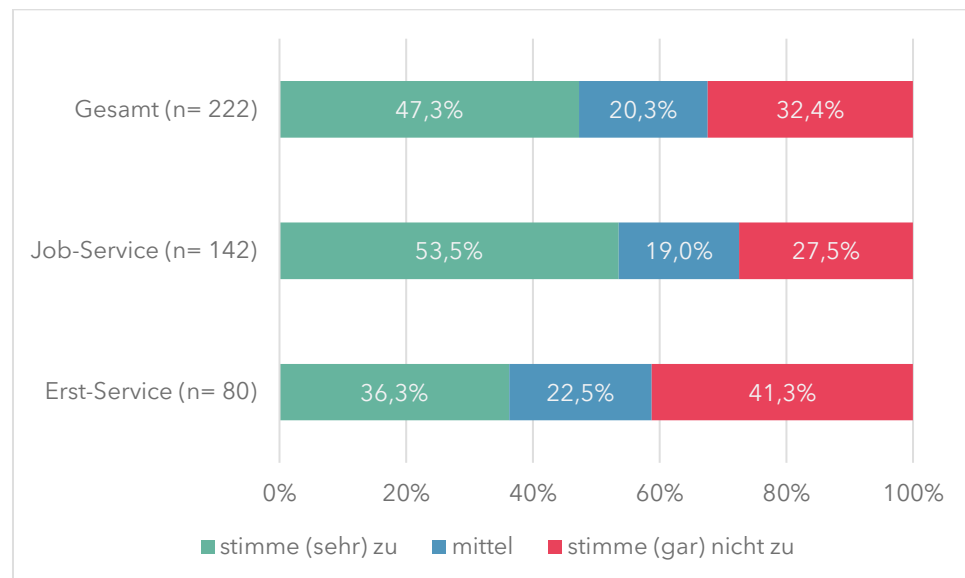


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

5.1.2 Abfederung von Belastungsspitzen

Rund die Hälfte der Befragten aus Erst- und Job-Service (47,3 %, n= 222) stimmt der Aussage zu, dass **Belastungsspitzen durch eine enge Zusammenarbeit im Haus gut abgedeckt** werden können. Allerdings zeigt sich, dass diese Aussage unter den Befragten des Erst-Service (36,3 %, n= 80) deutlich weniger Zustimmung erhält als unter den Befragten des Job-Service (53,5 %, n= 142). Außerdem geben mit 41,5 % (n= 65) deutlich mehr Mitarbeiter:innen des Erst-Service an, dass die Situation diesbezüglich vor der Umstellung auf ORGA Neu besser war als das, mit 23,6 % (n= 123), bei den Mitarbeiter:innen des Job-Service der Fall war (Siehe Tabelle 24).

Abbildung 23: "Die Belastungsspitzen werden bei uns durch enge Zusammenarbeit im Haus gut abgedeckt." (*sign.)

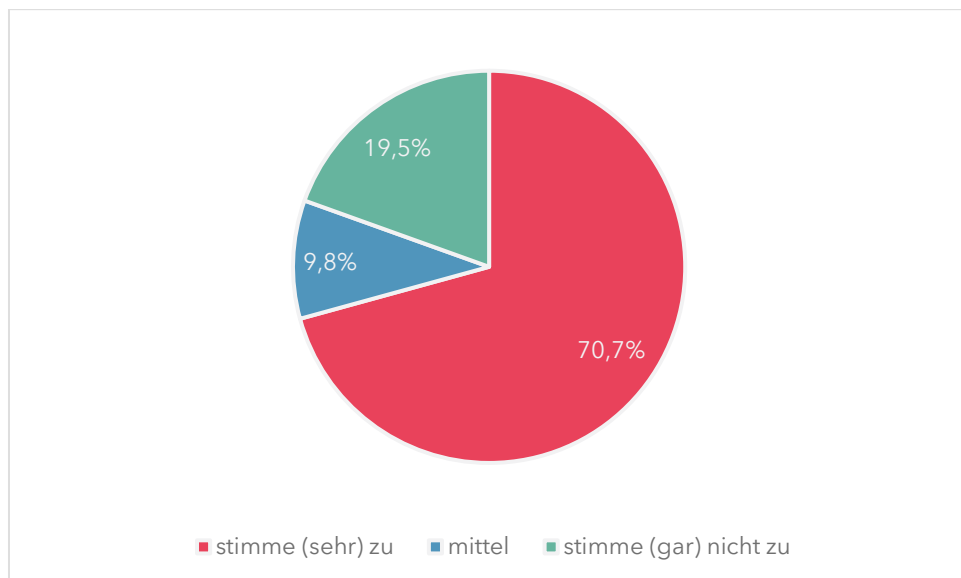


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

5.1.3 Neuralgische Tage im Erst-Service

Aus Sicht von 70,7 % (n= 82) der befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service ist die **Arbeit in ihrer RGS an neuralgischen Tagen kaum bewältigbar**. Allerdings widerspricht mit 44,4 % (n= 72) fast die Hälfte der Befragten der Aussage, dass die Arbeit an besagten Tagen ohne Hilfe durch das Job-Service nicht bewältigbar wäre (Siehe Tabelle 64).

Abbildung 24: Erst-Service: „An neuralgischen Tagen ist die Arbeit in unserer RGS kaum bewältigbar.“ (n= 82)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

Diesbezüglich wird im Rahmen der Kleingruppeninterviews auch auf den **starken innerbetrieblichen Teamgeist** verwiesen, der es ermögliche, organisatorische Mängel von ORGA Neu abzufangen.

In den durchgeführten Fokusgruppen erwähnen Mitarbeiter:innen des Erst-Service, dass v. a. **Montage und Monaterste ein extremes Kund:innenaufkommen mit sich bringen** würden. Vereinzelt wird angemerkt, dass das Kund:innenaufkommen auch an Freitagen merklich höher sei oder – seit den (gesetzlichen) Neuerungen im Juli 2025²⁰ – sogar jeder Tag ein neuralgischer Tag sei, weil dem Erst-Service trotz dieser Veränderungen nicht mehr Personal zur Verfügung stünde, wobei der gestiegene Kund:innenandrang teils auch mit der Kund:innenstruktur der jeweiligen Geschäftsstellen oder mit deren (zentraler) Lage in Verbindung gebracht wird.

²⁰ Mit Juli 2025 erfolgte nicht nur die digitale Antragstellung bzw. Arbeitslosmeldung vorrangig über das eAMS-Konto, sondern wurden auch die Regeln zur Wiedermeldung nach Unterbrechungen verschärft. Bei verspäteter Wiedermeldung entsteht seither ein Leistungsverlust ab dem ersten Tag nach Ende der Unterbrechung bis zur tatsächlichen Meldung.

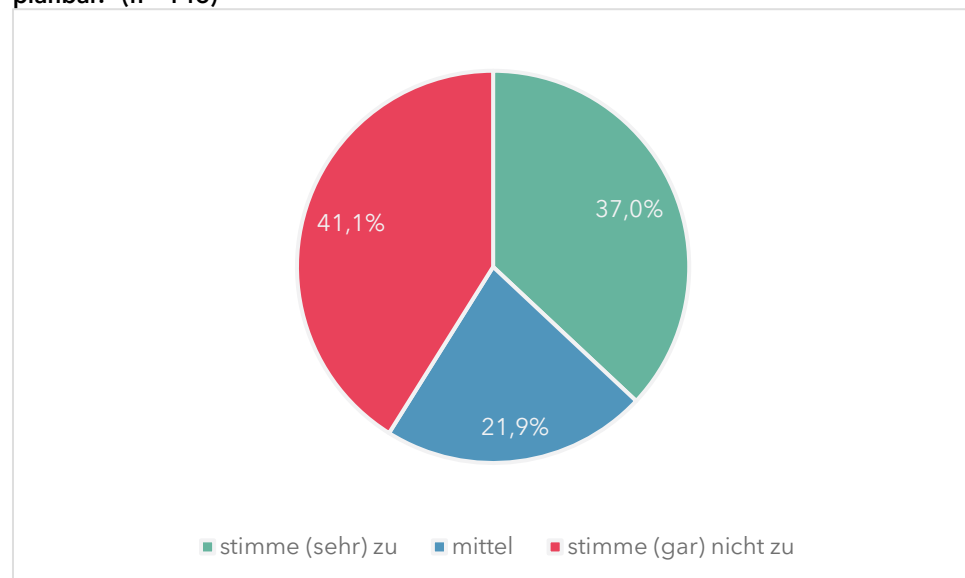
Als Herausforderung wird beschrieben, dass im Vorhinein schwer einzuschätzen sei, wie viele Kund:innen am entsprechenden Tag in die Geschäftsstelle kommen. Zeichnet sich ein potenziell neuralgischer Tag ab, bspw. weil der Monatsbeginn auf einen Freitag und Fenstertag fällt, ergreifen die Führungskräfte teils **präventive Maßnahmen**, wird berichtet. So konzentrieren sich an solchen Tagen bspw. einzelne Mitarbeiter:innen aus dem Back-Office komplett auf das Abarbeiten aller Kommbboxen, während der Rest im Front-Office aushilft.

Kritisiert wird in den Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen des Erst-Service, dass große Änderungen im AMS (bspw. die Umstellung auf MeinAMS) teilweise an Tagen erfolgen, an denen sich bereits im Vorfeld ein erhöhter Kund:innenandrang prognostizieren lasse (bspw. an Liquidierungstagen).

5.1.4 Aushilfe von Job-Service-Mitarbeiter:innen im Erst-Service

Während in den durchgeführten Kleingruppeninterviews teils die vorausschauende Planung der Aushilfe der Mitarbeiter:innen des Job-Service im Erst-Service betont wurde, spiegelt sich diese Aussage in den Ergebnissen der Befragung nicht wider. Hier widersprach mit 41,1 % (n= 146) die größte Gruppe der befragten Mitarbeiter:innen des Job-Service der Aussage, dass das **Aushelfen im Erst-Service an neuralgischen Tagen** gut planbar ist.

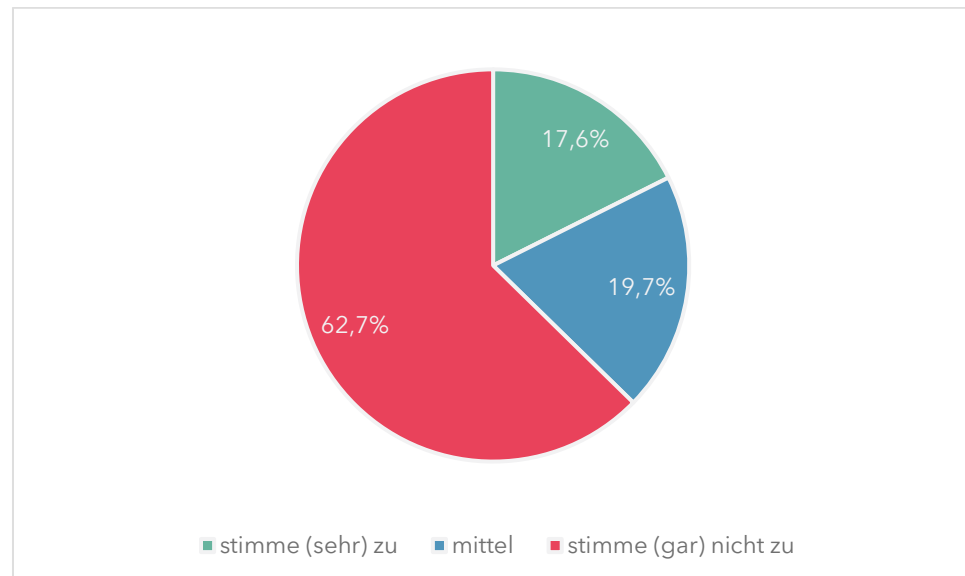
Abbildung 25: Job-Service: "An neuralgischen Tagen ist das Aushelfen im Erst-Service gut planbar." (n= 146)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Fast zwei Drittel der Befragten (62,7 %, n= 142) widersprechen außerdem der Aussage, dass ihre Aufgaben im Job-Service trotz der Aushilfe im Erst-Service an neuralgischen Tagen gut zu bewältigen sind.

Abbildung 26: Job-Service: "Ich kann trotz Aushilfe im Erst-Service an neuralgischen Tagen unsere Aufgaben im Job-Service gut bewältigen." (n= 142)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



Der in mehreren Kleingruppeninterviews geäußerte Befund, dass das **Aushelfen des Job-Service im Erst-Service von Geschäftsstelle zu Geschäftsstelle unterschiedlich gut funktioniert**, bestätigt sich auch in den durchgeführten Fokusgruppen. Während die Aushilfe von manchen Mitarbeiter:innen des Erst-Service als funktionierend bezeichnet und geschildert wird, dass (einzelne) Mitarbeiter:innen des Job-Service an sogenannten „roten Tagen“ (dem ersten Tag bzw. Montag im Monat) keine Buchungen hätten und stattdessen im Erst-Service aushelfen würden, geben andere Teilnehmer:innen an, in ihrer RGS noch keine Aushilfe von Job-Service-Mitarbeiter:innen im Erst-Service erlebt zu haben. In anderen Fällen wird angegeben, dass die Aushilfe durch die Kolleg:innen aus dem Job-Service nur sehr widerwillig geschehe. Angemerkt wird außerdem, dass die aushelfenden Mitarbeiter:innen des Job-Service nur Arbeiten im Front-Office übernehmen würden bzw. könnten, die Arbeit im Back-Office in solchen Fällen aber liegenbleibe und im Nachgang durch die Mitarbeiter:innen des Erst-Service abgearbeitet werden müsse.

5.1.5 Fehlende Zeit für die Ausbildung neuer Mitarbeiter:innen

In den durchgeführten Kleingruppeninterviews wurde darauf verwiesen, dass **in RGSen mit vielen neuen Mitarbeiter:innen die Einschulung kaum stemmbar** sei.

Diese Kritik wird auch von Teilnehmer:innen der durchgeführten Fokusgruppen vorgebracht. So fehle es an Zeit, gemeinsam mit neuen Mitarbeiter:innen Dinge wie das Abarbeiten der Kommbox oder das Abfragen eines PST zu üben.

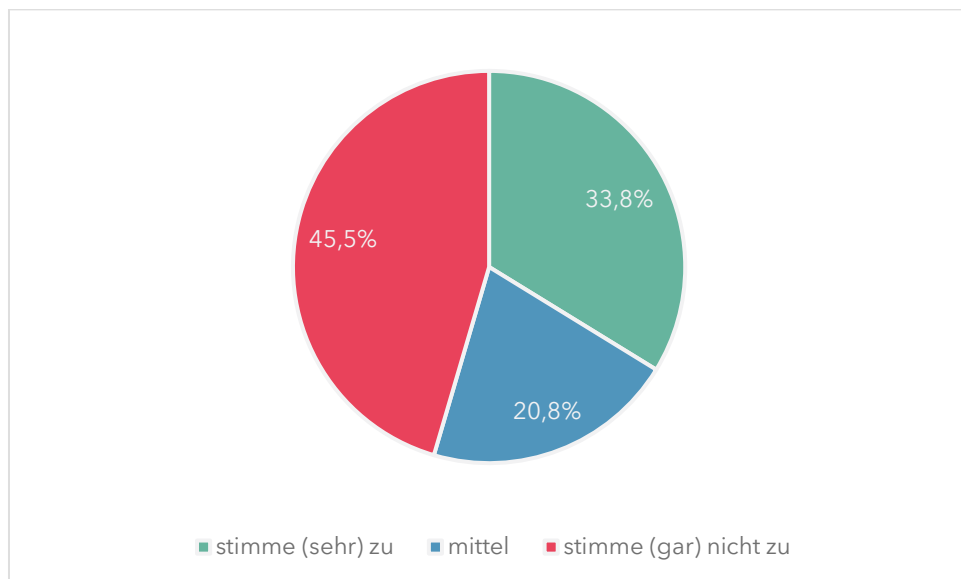
Problematisch sei dies auch hinsichtlich **Erst-Service-Mitarbeiter:innen aus der ehemaligen Info-Zone**, denen es oft an Kenntnissen hinsichtlich ALV fehle. Da nicht die Zeitressourcen vorhanden seien, diese entsprechend zu schulen, würden die Berechnungen häufig von den bereits versierten Kolleg:innen übernommen, was dazu führe, dass nicht alle Mitarbeiter:innen alle Tätigkeiten übernehmen könnten und auch mittelfristig kein Kompetenzaufbau zu erwarten ist.

5.2 Spontankund:innen im Erst-Service

Das mit Blick auf die Mitarbeiter:innen des Erst-Service am häufigsten problematisierte Thema stellt das **hohe Aufkommen an Spontankund:innen** dar. Diese werden seit der Umstellung auf ORGA Neu ausschließlich im Erst-Service serviciert. Dies wird auch unter den RGS-Leiter:innen bzw. Führungskräften als flächendeckende Herausforderung identifiziert.

In der Onlinebefragung gibt rund jede:r zweite befragte Mitarbeiter:in des Erst-Service (45,5 %, n= 77) an, Spontankund:innen nicht gut abarbeiten zu können. Außerdem geben drei Viertel der Befragten (75,0 %, n= 64) an, dass dies **vor der Umstellung besser** gelungen sei (Siehe Tabelle 13). Dass sich die Situation diesbezüglich verschärft hat, wird von 88,7 % (n= 53) auf die Umstellung auf ORGA Neu zurückgeführt (Ebd.).

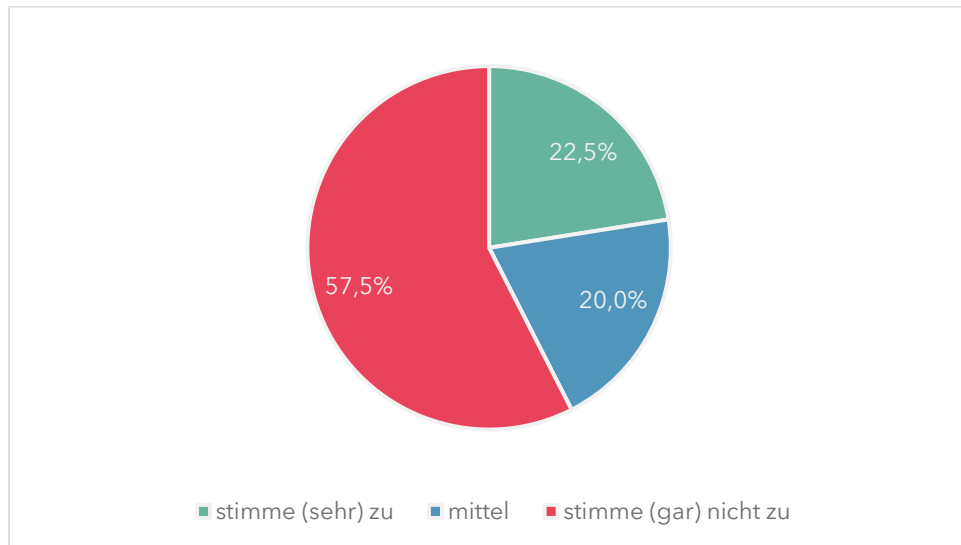
Abbildung 27: Erst-Service: "Wir können unsere Spontankund:innen gut abarbeiten." (n= 77)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

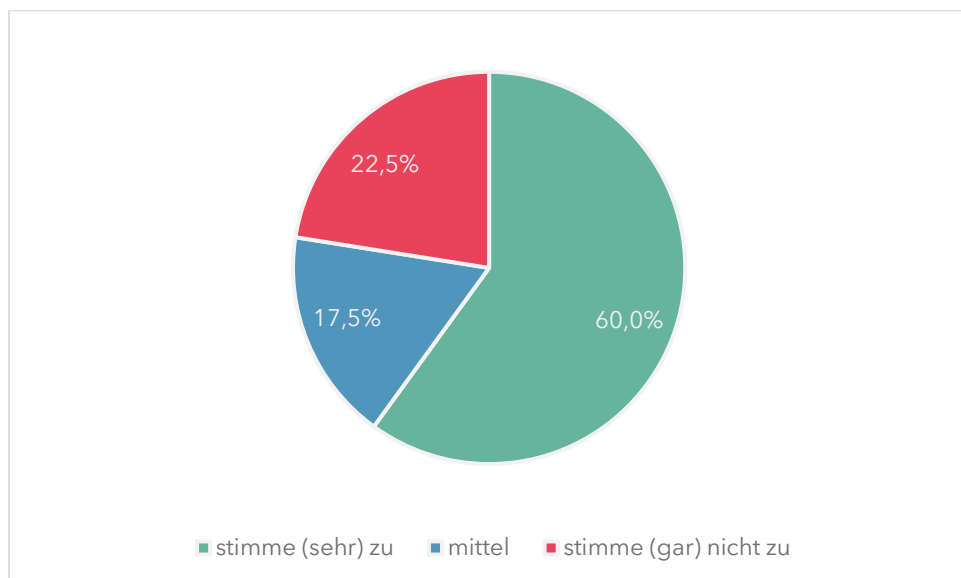
In weiterer Folge zeigt sich, dass das **Servicieren der Spontankund:innen** aus Sicht der Mitarbeiter:innen des Erst-Service **vor allem an den neuralgischen Tagen schwer zu bewältigen** ist. So geben 57,5 % (n= 80) der Befragten an, dass die Anzahl der Spontankund:innen an solchen Tagen in ihrer RGS nicht bewältigbar ist. Parallel dazu sind fast gleich viele (56,3 %, n= 80) der Meinung, dass die Anzahl an Spontankund:innen an normalen Tagen (gut) bewältigbar ist (Siehe Tabelle 69).

Abbildung 28: Erst-Service: „Die Anzahl der Spontankund:innen an neuralgischen Tagen ist in unserer RGS bewältigbar.“ (n= 80)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt
Trotz der Herausforderung, die die Spontankund:innen laut einer Mehrheit der Befragten vor allem an neuralgischen Tagen für die Mitarbeiter:innen des Erst-Service darstellen, gaben sechs von zehn (n= 80) Befragten an, dass **Spontankund:innen in ihrer RGS insgesamt gut serviert** werden können.

Abbildung 29: Erst-Service: „Die Spontankund:innen können in unserer RGS gut serviert werden.“ (n= 80)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



Auch in den Fokusgruppen ist der Tenor vorherrschend, dass das Spontankund:innenaufkommen seit der Umstellung auf ORGA Neu spürbar zugenommen habe. Als Grund dafür wird der **Wegfall der Info-Zone genannt**, in der früher Anliegen (ohne Enderledigung) entgegengenommen und weitergegeben wurden. Die Tatsache, dass Kund:innenanliegen im Erst-Service nun direkt enderledigt werden, ermutigt aus Beobachtung der Befragten Kund:innen, mit ihren Angelegenheiten in die Geschäftsstelle zu kommen, obwohl der Großteil auch online erledigt werden könnte. Es wird beobachtet, dass viele Kund:innen dafür auch längere Wartezeiten in Kauf nehmen. Letzterem zum Trotz, könnten Kund:innen aus Sicht mancher Teilnehmer:innen dafür motiviert werden, verstärkt MeinAMS zu nutzen (statt in die Geschäftsstelle zu kommen), wenn den Kund:innen an den KSS-Automaten eine voraussichtliche Wartezeit angezeigt werden würde. Dass eine **Enderledigung der Kund:innenanliegen direkt im Erst-Service** erfolgt, wird als zentraler Bestandteil von ORGA Neu gesehen und nicht direkt kritisiert. Bemängelt wird viel mehr, dass dies bei der Ressourcenplanung nicht berücksichtigt wurde.

Andere Teilnehmer:innen der Erst-Service-Fokusgruppen geben an, dass es sich bei den vielen Spontankund:innen zu einem gewissen Teil auch um ein **hausgemachtes Problem** handle (obwohl Spontanvorsprachen auch von Schnittstellen wie der ÖGK, PVA etc. verursacht würden). So würden viele Vorsprachen daraus resultieren, dass Kund:innen von den Berater:innen im Job-Service keine Rückmeldung (per Telefon oder MeinAMS) erhielten oder nicht darüber informiert würden, dass Termine hinfällig seien, woraufhin sie im Erst-Service „aufschlagen“. Teilweise würden die Kund:innen auch angewiesen, Dinge per Mail zu übermitteln, obwohl das nicht mehr möglich sei. Zu dem Schluss, dass viele der Spontanvorsprachen hausgemacht seien, komme demnach auch ein Projekt namens „Erst-Service 360°“. Hier zeige sich laut einer teilnehmenden Person, dass 60-70 % der Spontanvorsprachen hausgemacht seien. Andere Teilnehmer:innen schätzen diesen Prozentsatz hingegen auf 30-40 %.

Um den hohen Spontankund:innenandrang bewältigen zu können, wird in der Runde der Führungskräfte der Wunsch geäußert, einen **Info- bzw. Empfangsschalter** einzurichten, an dem Kund:innen bspw. Unterlagen abgeben oder sich absichern könnten, dass online übermittelte Unterlagen auch tatsächlich angekommen sind. Mit Blick auf das ehemalige 3-Zonen-Modell wird darauf verwiesen, dass rund ein Drittel bis die Hälfte der Spontankund:innen durch den Infopoint abgefangen bzw. „(heraus-)gefiltert“ worden seien. Die (Wieder-)Einrichtung einer solchen Anlaufstelle könnte demnach das Erst-Service entlasten und einen „persönlichen Touch“ in die Geschäftsstelle bringen, der einen Mehrwert hätte. Laut den Fokusgruppen-Teilnehmer:innen aus dem Erst-Service wurden solche Empfangs- bzw. Infoschalter in zumindest zwei Geschäftsstellen bereits eingerichtet. In der RGS Estepplatz (960) wurde probenhalber ein Infopoint geschaffen, der ursprünglich nur für die Abgabe von Anträgen konzipiert gewesen sei. Mit fortlaufender Dauer seien aber auch Bezugsbestätigungen ausgegeben oder Rückmeldungen aus dem Krankenstand entgegengenommen worden. Der Testversuch sei wieder eingestellt worden, nachdem der Schalter von Kund:innen „gestürmt“ wurde. In der RGS Redergasse (962) sei ein eingerichteter Infopoint durch eine Person aus dem Back-Office besetzt, die ihre Kommbbox abarbeite und parallel Kund:innen route.

In den Fokusgruppen wird teilweise auch kritisiert, dass **Spontankund:innen nur vom Job- ans Erst-Service verwiesen** werden können – nicht aber umgekehrt. Das führe nicht nur dazu, dass sich die Mitarbeiter:innen im Erst-Service mit Kund:innenanliegen befassen müssten, die nicht in ihrer Kompetenz lägen (bspw. die Genehmigung von Arbeitstrainings, Anmeldungen zu Deutschkursen oder Anpassung einer Betreuungsvereinbarung), sondern aus Sicht mancher Mitarbeiter:innen auch dazu, dass man Kund:innen ins Erst-Service schicke, um sich „abzuputzen“. Alternativ zu einer Aufstockung der Personalressourcen könnte es hier aus Sicht einer teilnehmenden Person auch Abhilfe schaffen, im Job-Service einen Schalter für Spontankund:innen einzurichten (bspw. für das Besprechen von Vermittlungsvorschlägen). Vereinzelt wird diesbezüglich von **informellen Abmachungen zwischen einzelnen Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service** berichtet, wonach

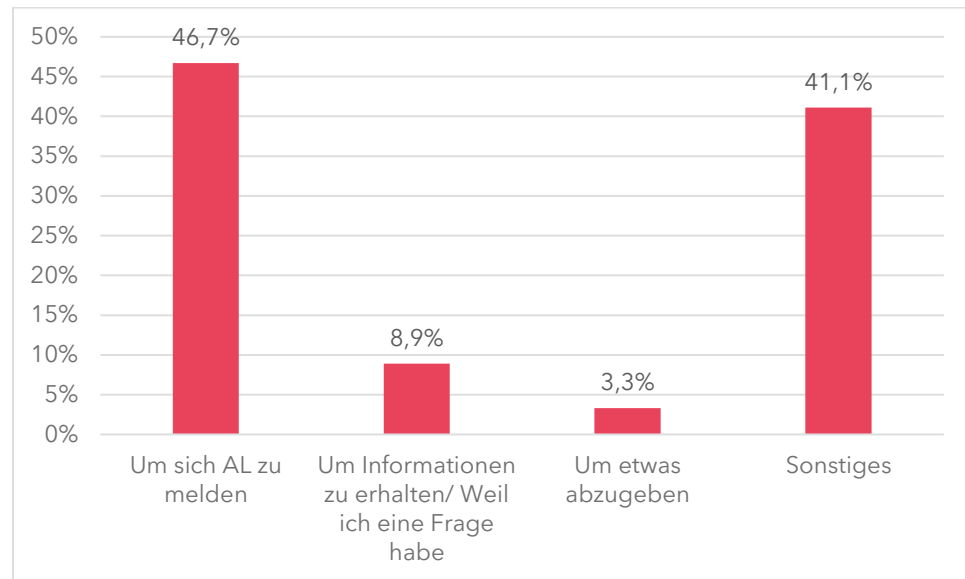
Spontankund:innen (nach Absprache) auch an die jeweiligen Kolleg:innen im Job-Service weiterverwiesen werden können und von diesen dann zwischen zwei Terminen empfangen würden.

Mit Blick auf das hohe Spontankund:innenaufkommen wird durch die Mitarbeiter:innen des Erst-Service in den Fokusgruppen auch bemängelt, dass es durch das **Fehlen der (vormals) kund:innenfreien Mittwochnachmittage** an Zeit fehle, Dinge abzuarbeiten, Dienstbesprechungen abzuhalten bzw. sich Dienst- bzw. Handlungsanweisungen durchzulesen (bspw. hinsichtlich Neuerungen im ALVG) oder Stunden abzubauen. Der Idee, in der Mittagszeit eine Stunde ohne Kund:innenverkehr als Puffer vorzusehen, wird entgegengehalten, dass dies in der Vergangenheit zu einem umso größeren Andrang nach der Mittagszeit geführt habe.

In Zusammenhang mit den Spontankund:innen wird aber auch auf die zentrale **Rolle der RGS-Leitung bzw. der Führungskräfte** verwiesen. Diese seien gefordert, was die gute Umsetzung bzw. deren (Vor-)Planung betrifft, bspw. hinsichtlich der Mitarbeiter:innen, die im Rahmen von ORGA Neu in eine neue Abteilung/Zone gekommen sind oder der akuten Unterstützung von überlasteten Kolleg:innen. Ein Teilnehmer aus dem Erst-Service merkt an, dass die jüngeren Führungskräfte hinsichtlich einer Überarbeitung der Arbeitsweisen durchaus engagiert seien, man bei den „alteingesessenen“ hingegen oft auf taube Ohren stoße.

Die mit der Bearbeitung administrativer Anliegen verbundenen hohen Zeitanteile zeigen sich auch bei den Aussagen der befragten Kund:innen. In der durchgeführten **Kurzbefragung** gab nicht ganz die Hälfte der im Erst-Service befragten Kund:innen (46,7 %, n= 90) an, in der RGS zu sein, um sich arbeitslos zu melden. Weitere 8,9 % waren vor Ort, weil sie Informationen benötigten und 3,3 % um etwas abzugeben. Aus sonstigen Gründen waren laut eigenen Angaben 41,1 % der Befragten in der RGS. Diese sonstigen Gründe umfassten u. a. die Anmeldung zu einem Deutschkurs (4), die Krank- bzw. Gesundheitsmeldung (4) oder die Meldung einer neuen Wohnadresse (3).

Abbildung 30: Kund:innen im Erst-Service: Warum sind Sie heute hier? (n=90)



Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde den Kund:innen im Erst-Service gestellt

Kund:innen suchen persönlichen Kontakt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



Als weiterer Grund für den hohen Andrang von Spontankund:innen wird durch die Teilnehmer:innen der Fokusgruppen identifiziert, dass ein gewisser Anteil an Kund:innen den persönlichen Kontakt explizit bevorzuge. Als Ursache dafür werden beispielsweise **fehlende Deutschkenntnisse** angegeben. Je nach Kund:innenstruktur der jeweiligen Geschäftsstelle führe das dazu, dass für einen mehr oder weniger großen Teil der Kund:innen selbst telefonische Termine kaum möglich seien. Auch Nachrichten in der Kommbbox verstünden diese Kund:innen nicht, was häufig dazu führe, dass sie nach Erhalt persönlich in die RGS kämen.

Vereinzelte werden auch **große zeitliche Abstände zwischen den Terminen im Job-Service** dafür (mit-)verantwortlich gemacht, dass Kund:innen spontan im Erst-Service auftauchen. Auch die Vermutung, dass manche Kund:innen den regelmäßigen Besuch beim AMS nutzen, um ihrem Tag eine Struktur zu geben, wird geäußert.

In der Fokusgruppe mit Führungskräften wird in diesem Zusammenhang (ebenso wie in den Kleingruppeninterviews) auch auf die **gute Erreichbarkeit der Wiener RGSen**

verwiesen. Diese führe teilweise dazu, dass ein Besuch mit einem Einkauf oder anderen Erledigungen verbunden werde. Seitens einer Führungskraft wird gefordert, diese Thematik – also die **Unterschiede hinsichtlich des**

Spontankund:innenaufkommens zwischen Wien und den Bundesländern – offen zu diskutieren und auch in der Verteilung der Planstellen entsprechend zu berücksichtigen.

Kund:innen-
Kurzbefragung



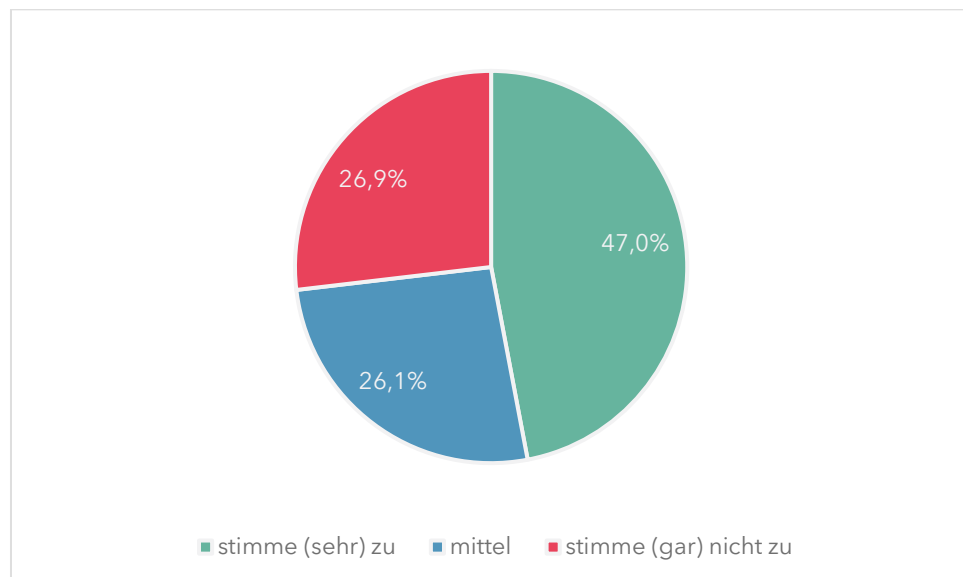
Diese Einschätzungen werden zumindest teilweise durch die in der **Kurzbefragung** interviewten Kund:innen bestätigt.

Häufig äußern diese eine **Präferenz für den persönlichen Kontakt**, da Anliegen einfacher, schneller oder verlässlicher vor Ort geklärt werden könnten („da weiß man, dass es passt“). Weitere wichtige Faktoren sind digitale Hürden, etwa fehlende Kenntnisse im Umgang mit MeinAMS, eine mangelnde technische Ausstattung oder Schwierigkeiten bei der Nutzung von E-Mail-Programmen bzw. ID Austria. Zudem zeigen sich Informationsdefizite, etwa wenn nicht bekannt ist, dass bestimmte Anliegen auch online erledigt werden können. Ergänzend spielen situative Gründe eine Rolle, etwa das Abgeben von Unterlagen, sprachliche Barrieren oder praktische Aspekte wie die Erledigung „am Weg“. Insofern bestätigen diese Ergebnisse auch die von den Mitarbeiter:innen geäußerten Vermutungen.

5.3 Hohe Schalterstände im Job-Service

Während die Mitarbeiter:innen des Erst-Service vor allem das hohe Spontankund:innenaufkommen kritisieren, werden hinsichtlich der Arbeit im Job-Service teils die hohen Schalterstände kritisiert. Allerdings gibt in der Onlinebefragung **fast die Hälfte der befragten Mitarbeiter:innen des Job-Service** (47,0 %, n= 134) an, **gut mit dem Schalterstand zurechtzukommen**. Im Gegensatz dazu nimmt rund ein Viertel der befragten Mitarbeiter:innen (26,9 %, n= 134) den Schalterstand als überfordernd wahr. In den offenen Antworten berichten die Befragten teilweise von Überlastung bzw. zu hohen Schalterständen (bis zu 500 statt der angepeilten 250-300). Dies führe zu Überstunden und mündet in dem Wunsch nach mehr Personal. Nicht ganz die Hälfte der Befragten (44,7 %, n= 123) gibt an, vor der Umstellung auf ORGA Neu besser mit dem Schalterstand zurechtgekommen zu sein (Siehe Tabelle 14). (Auch) diese Veränderung wird vor allem auf die Umstellung auf ORGA Neu zurückgeführt (Ebd.).

Abbildung 31: Job-Service: "Ich komme gut mit meinem Schalterstand zurecht." (n= 134)

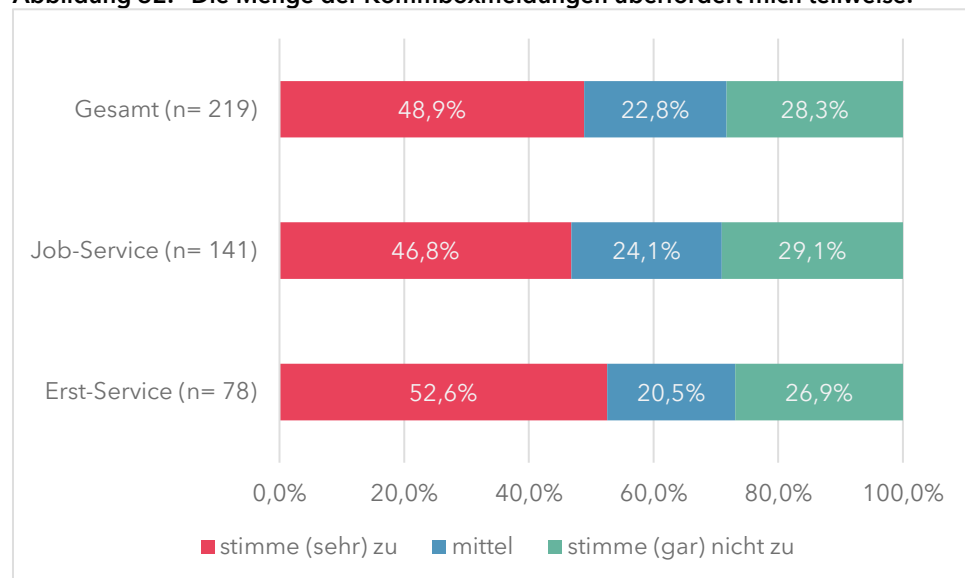


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

5.4 Abzuarbeitende Kommbox-Meldungen

Rund die Hälfte der Befragten aus Erst- und Job-Service (48,9 %, n= 219) gibt an, **durch die Anzahl der Kommboxmeldungen überfordert** zu sein. Wiederum rund die Hälfte der Befragten (49,0 %, n= 194) gibt an, dass die Situation bezüglich Kommbox vor der Umstellung auf ORGA Neu besser war (Siehe Tabelle 15) und rund drei Viertel (72,3 %, n= 94) führen entsprechende Veränderungen auf die Umstellung zurück (Ebd.).

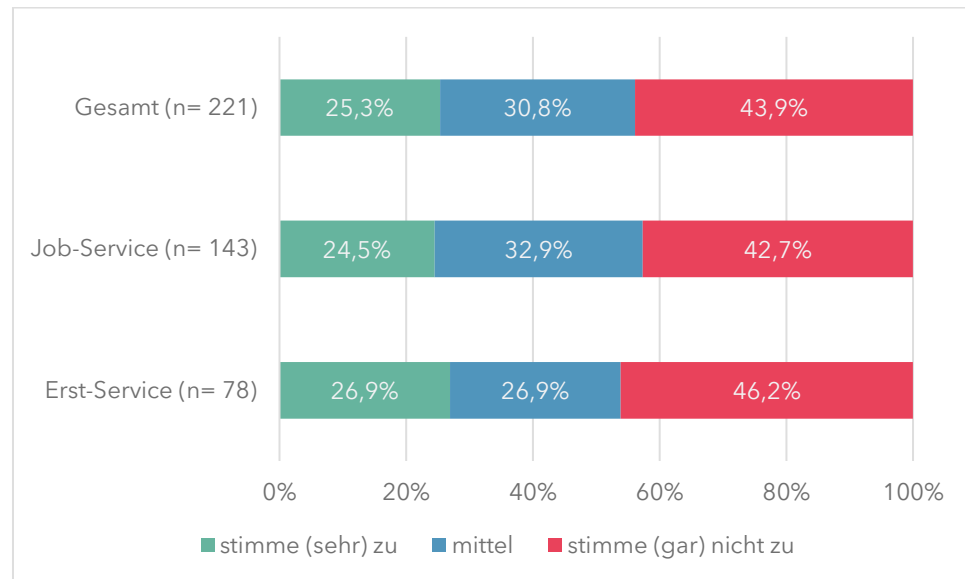
Abbildung 32: "Die Menge der Kommboxmeldungen überfordert mich teilweise."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Dass das Abarbeiten der Kommboxmeldungen für viele Mitarbeiter:innen im Erst- und Job-Service eine Herausforderung darstellt, spiegelt sich auch darin wider, dass 43,9 % (n= 221) in der Onlinebefragung der Aussage widersprachen, genügend Zeit für das Abarbeiten der Kommbox zu haben. Auch diesbezüglich bewertet fast genau die Hälfte (49,5 %, n= 192) der Befragten die Situation vor der Umstellung als besser (Siehe Tabelle 16) und rund drei Viertel (77,5 %, n= 102) führen die wahrgenommene Veränderungen auf die Umstellung zurück (Ebd.).

Abbildung 33: "Ich habe genug Zeit, meine Kommbox abzuarbeiten."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



In den Fokusgruppen zeigt sich hinsichtlich der Bewältigbarkeit der Kommbox-Nachrichten ein nach Geschäftsstellen differenziertes Bild. Von manchen Teilnehmer:innen der Fokusgruppen wird die Anzahl der Kommbox-Mitteilungen grundsätzlich als bewältigbar bezeichnet, wobei darauf hingewiesen wird, dass es hier zu unterschiedlichen Tages- bzw. Jahreszeiten zu Spitzen komme. In einer anderen RGS werden die Nachrichten zwar abgearbeitet, allerdings sei dies nur durch das Leisten von (vielen) Überstunden möglich.

5.4.1 Parallele Kontaktkanäle

Sowohl in den durchgeführten Kleingruppeninterviews als auch in den Fokusgruppen und Antworten auf die in der Onlinebefragung enthaltenen offenen Fragen wird problematisiert, dass Kund:innen ihre **Anliegen parallel über verschiedene verfügbare Kanäle an das AMS kommunizieren**. Dies dürfte ein Grund dafür sein, dass rund die Hälfte der Befragten aus Erst- und Job-Service in der Befragung angeben, durch die Anzahl der Kommboxmeldungen überfordert zu sein.

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



In den durchgeführten Fokusgruppen verweisen Mitarbeiter:innen des Erst-Service darauf, dass Kund:innen teilweise in der RGS vorbeikämen, um sich zu erkundigen, „ob eh alles okay ist“ oder ob die Berater:innen eine Nachricht erhalten hätten, die die Kund:innen über MeinAMS geschickt hätten. Eine Reduktion der Kanäle könnte aus Sicht der Fokusgruppenteilnehmer:innen diesbezüglich Abhilfe schaffen. Aktuell könnten (und würden) bspw. immer noch Dinge per Fax übermittelt werden. Außerdem wird vorgeschlagen, die Öffnungszeiten des Erst-Service zu verkürzen. So könnte aus Sicht der Teilnehmer:innen auch die Nutzung von MeinAMS forciert werden.

Kund:innen-Kurzbefragung



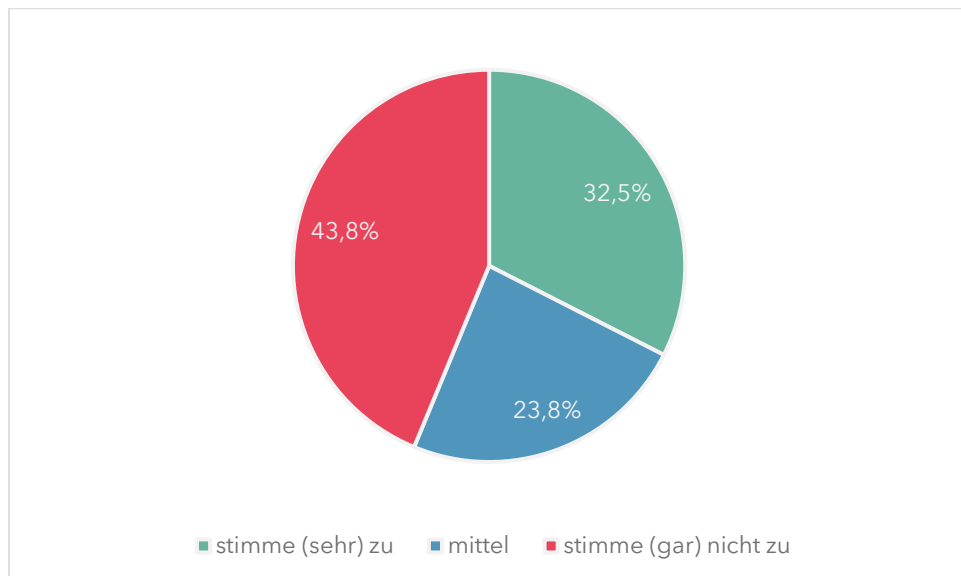
In der **Kurzbefragung** gab nur eine:r der Befragten im Erst-Service an, in der entsprechenden Angelegenheit schon (online) Kontakt mit dem AMS aufgenommen zu haben, aufgrund einer seit Wochen ausstehenden Antwort aber nun persönlich in der RGS erschienen zu sein.

5.5 Datenqualität (PST)

In den Grundprinzipien für die Umsetzung von ORGA Neu ist festgehalten, dass das Erst-Service so gestaltet werden soll, dass „die Datenqualität bei der Anmeldung zur Vermittelbarkeit und Leistungsanspruch immer vollständig überprüft wird“²¹.

Allerdings ist mit 43,8 % (n= 80) eine Mehrheit der Befragten der Ansicht, dass nicht ausreichend **Zeit für das (vollständige) Anlegen des PST von Neukund:innen** bleibe.

Abbildung 34: Erst-Service: "Wir haben genug Zeit, um den PST von Neukund:innen fertig anzulegen." (n= 80)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



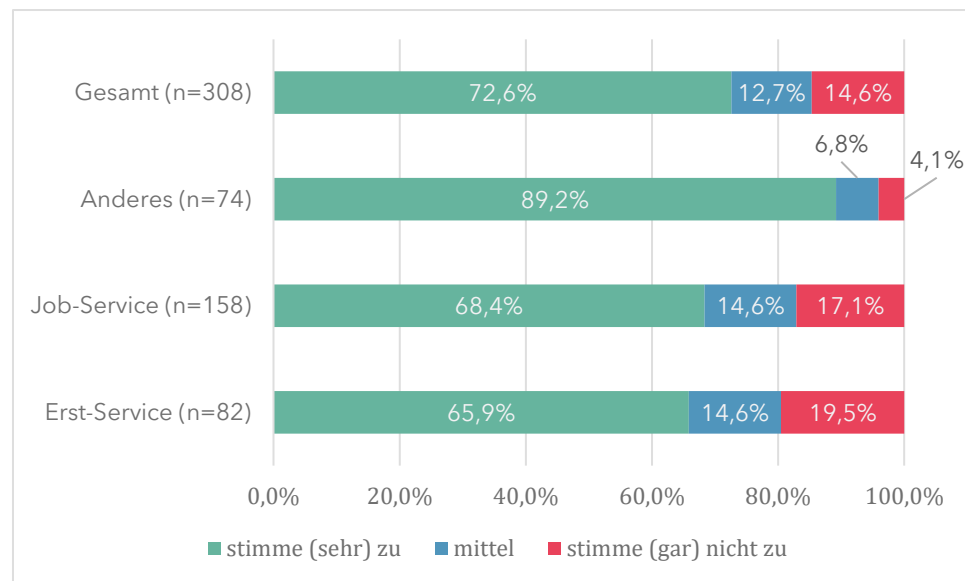
Dass für die Aufnahme der Daten von Neukund:innen (zu) wenig Zeit bleibt, betonen auch Fokusgruppen-Teilnehmer:innen aus dem Erst-Service. Laut Teilnehmer:innen aus dem Job-Service schlage sich die Überlastung des Erst-Service teilweise auch in einer mangelnden Datenqualität nieder, was die Weiterarbeit mit diesen Daten für die Berater:innen im Job-Service erschwere.

²¹ Organisation Neu: Zusammenfassung der Regelungen nach Managementklausur Mai 2023

5.6 Einsatzplanung und Tätigkeitsbereiche

Die Einsatzplanung in der eigenen RGS ist für die Mitarbeiter:innen insgesamt nachvollziehbar. Die entsprechende Aussage findet unter den Mitarbeiter:innen von Erst- (65,9 %, n= 82) und Job-Service (68,4 %, n= 158) allerdings signifikant weniger Zustimmung als unter den Mitarbeiter:innen der „anderen“ Abteilungen (89,2 %, n= 74).

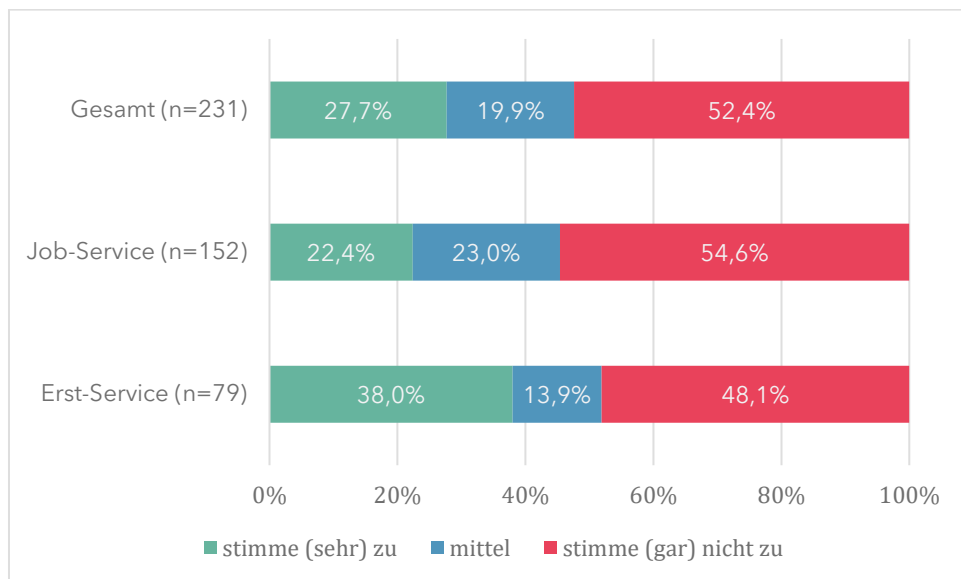
Abbildung 35: "Die Einsatzplanung in unserer RGS ist transparent und nachvollziehbar." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Besondere oder zusätzliche **Möglichkeiten, flexibel auf kurzfristige Änderungen reagieren zu können**, werden von 38,0 % (n= 79) der Erst-Service-Befragten und von 22,4 % (n= 152) der Befragten aus dem Job-Service mit ORGA Neu verbunden. Jeweils rund die Hälfte der Befragten - 48,1 % (n= 79) im Erst-Service und 54,6 % (n= 152) - stimmen der entsprechenden Aussage nicht zu.

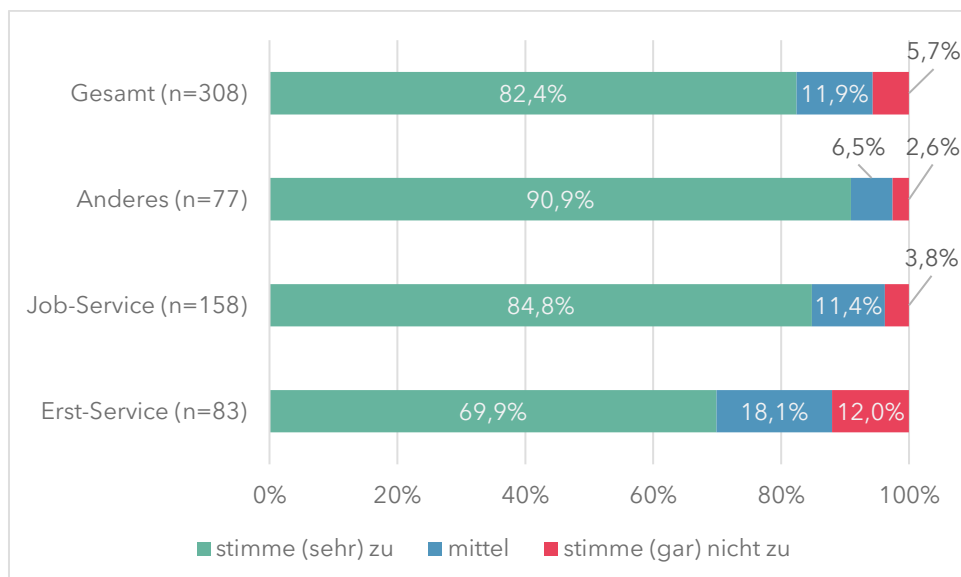
Abbildung 36: "ORGA Neu ermöglicht in unserer RGS eine flexible Reaktion auf kurzfristige Änderungen im Arbeitsalltag."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Sehr viel Zustimmung erhielt die Aussage, dass die **eigenen Aufgaben und Zuständigkeiten klar geregelt** sind. Am häufigsten wurde diese Aussage mit 90,9 % (n= 77) von den Mitarbeiter:innen von SfU/BIZ/AMF/Verwaltung bejaht, gefolgt von den Mitarbeiter:innen von Job- (84,8 %, n= 158) und Erst-Service (69,9 %, n= 83).

Abbildung 37: "Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar geregelt."

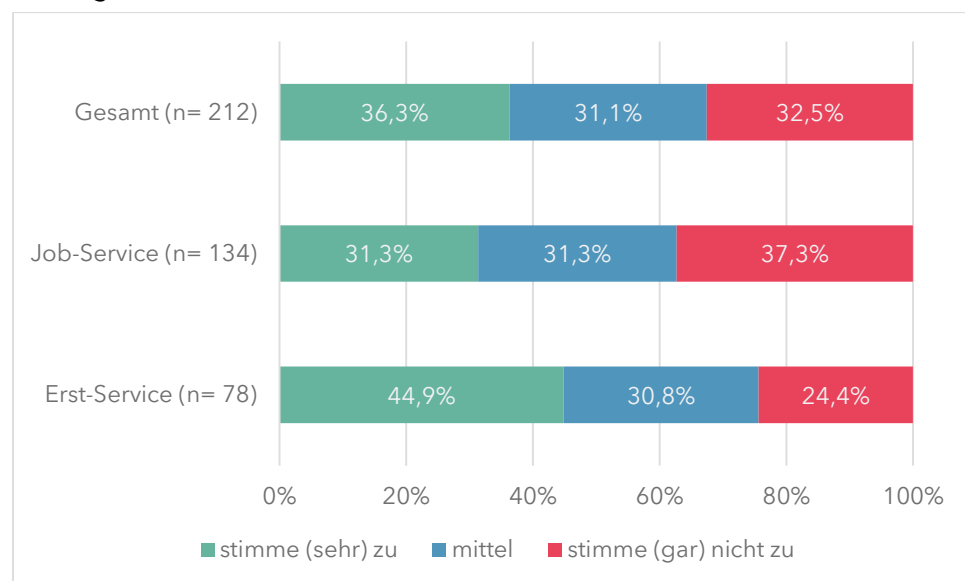


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Quer über alle Funktionseinheiten gibt eine klare Mehrheit (72,6 %, n= 318) der Befragten an, die Informationen, die sie für ihre Arbeit benötigen, rechtzeitig zu erhalten (Siehe Tabelle 127).

Die Mitarbeit in anderen Tätigkeitsbereichen macht die eigene Arbeit aus Sicht von rund einem Drittel (36,3 %, n= 212) der befragten Mitarbeiter:innen aus Erst- und Job-Service vielfältiger. Umgekehrt stimmt rund ein Drittel (32,5 %) der Befragten der entsprechenden Aussage (gar) nicht zu. In dieser Hinsicht identifizieren fast zwei Drittel der Befragten (62,6 %, n= 155) keine Unterschiede zur Situation vor der Umstellung auf ORGA Neu (Siehe Tabelle 25).

Abbildung 38: "Das Mitarbeiten in anderen Tätigkeitsbereichen macht meine Arbeit vielfältiger."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst-Service & Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



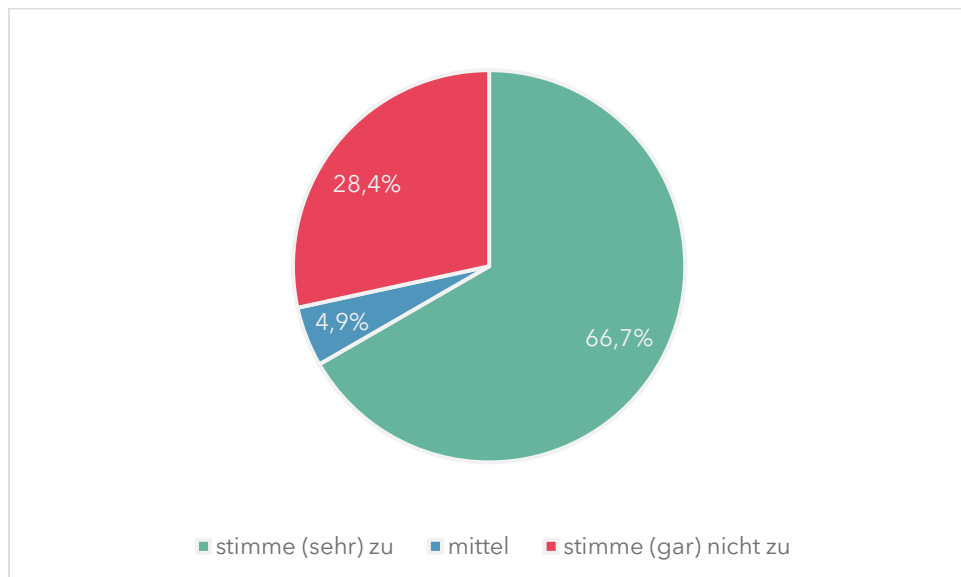
Kritisiert wird in den Fokusgruppen, dass im Rahmen von ORGA Neu **keine Spezialschalter für spezielle Zielgruppen** – außer für Jugendliche, Wiedereinsteiger:innen oder REHA-Kund:innen – eingerichtet werden können. Diese Spezialschalter hätten in der Vergangenheit geholfen, die Qualifikationen einzelner Mitarbeiter:innen gut zu nutzen und definierte Zielgruppen gut zu betreuen. Dementsprechend wird in den Fokusgruppen auch der Wunsch geäußert, zukünftig (wieder) Spezialschalter für bestimmte Kund:innengruppen (zusätzlich zu den oben genannten) einrichten zu können.

5.7 Umsetzung Erst-Service-Varianten (Rotation)

Gemäß Dienstanweisung ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter:innen im Erst-Service sowohl im Front-Office als auch im Back-Office arbeiten können. Dadurch, dass Mitarbeiter:innen über die in beiden Bereichen erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen verfügen, soll sichergestellt werden, dass diese (bspw. bei starkem Kund:innenandrang) in beiden Bereichen des Erst-Service eingesetzt werden können. Wie diese Rotation im Einzelfall konkret gestaltet wird, ist grundsätzlich den RGSen überlassen. In Wien ist prinzipiell die „dynamischen Mischform“ vorgesehen, in der die Mitarbeiter:innen grundsätzlich rotieren, wobei aber auch reine Front-Office- bzw. Back-Office-Arbeitsplätze möglich sind.²²

In der Onlinebefragung zeigt sich, dass rund zwei Dritteln der befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service (66,7 %, n= 81) der Meinung sind, dass die **Rotation zwischen Front- und Back-Office in ihrer RGS gut geregelt** ist.

Abbildung 39: Erst-Service: „Die Rotation zwischen Front- und Back-Office ist in unserer RGS gut geregelt.“ (n= 81)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

²² Ab einer Mindestausstattung von 25 Vollzeitäquivalenten wäre auch die Variante „geteilte Fixform“ möglich, in der getrennte Abteilungen für Front-Office- und Back-Office-Tätigkeiten vorgesehen sind.

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



Dass die Rotation zwischen Front- und Back-Office in den einzelnen RGSen sehr unterschiedlich gehandhabt wird, zeigt sich in den Fokusgruppen. Einerseits wird von **etablierten Rotationsmustern** berichtet. So würden Mitarbeiter:innen je nach Kund:innenandrang aus dem Back- ins Front-Office wechseln oder auch umgekehrt. In einem Fall wird (positiv) beschrieben, dass die Einteilung in der betreffenden Abteilung jeden Morgen durch die Führungskraft bekanntgegeben werde. Dies betreffe nicht nur die Frage, wer wo arbeite, sondern auch, ab wieviel wartenden Kund:innen Mitarbeiter:innen aus dem Back- ins Front-Office nachrücken müssten.

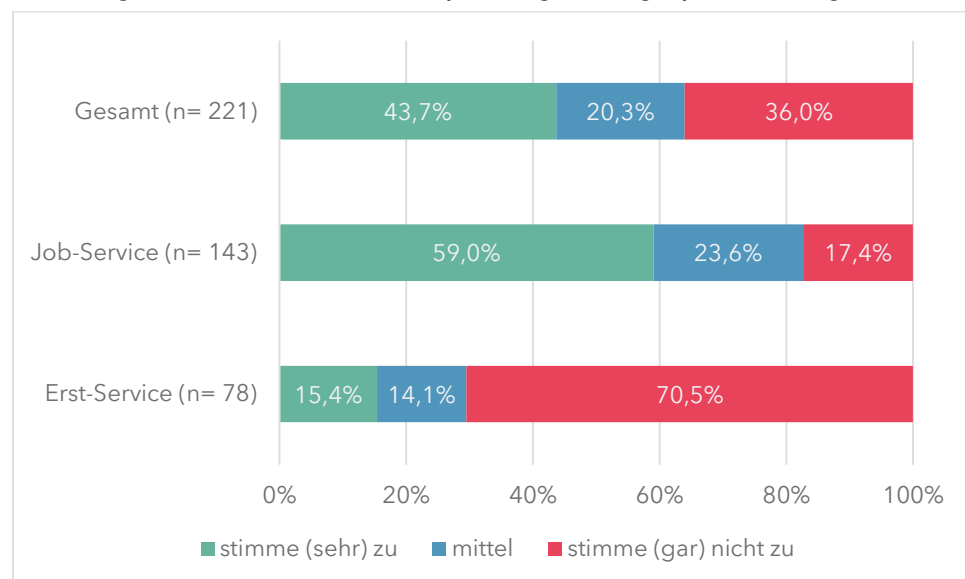
In anderen Abteilungen seien die Mitarbeiter:innen de facto fix dem Front- oder dem Back-Office zugeordnet. Dies wird (sowohl von Mitarbeiter:innen des Erst-Service als auch von Führungskräften) mit den individuellen Kompetenzen mancher Mitarbeiter:innen – bspw. was den Umgang mit Menschen oder Zahlen betreffe – argumentiert und betreffe Mitarbeiter:innen der ehemaligen Info- bzw. Service-Zone. Mit Verweis auf die Größe mancher Wiener RGSen wird argumentiert, dass es eine **Spezialisierung mancher Mitarbeiter:innen** (bspw. bzgl. Berechnungen im Back-Office) bzw. eine personelle Konstanz auch brauche, um eine effektive und effiziente Erledigung sicherzustellen. Trotz der Vorgabe wird in den Fokusgruppen (wie auch in den Kleingruppen-interviews) teilweise berichtet, dass nicht alle Mitarbeiter:innen alle Aufgaben übernehmen könnten.

5.8 Planbarkeit von Besprechungen und Pausen

Hinsichtlich der **Planbarkeit von gemeinsamen Team- bzw. Dienstbesprechungen** zeigt sich eine **signifikante Diskrepanz** zwischen den Mitarbeiter:innen des Erst-Service einerseits und jenen des Job-Service (bzw. anderer Abteilungen) andererseits. Während 59,0 % (n= 143) der Job-Service Mitarbeitenden der Aussage zustimmen, dass gemeinsame Teambesprechungen gut planbar sind, stimmen dem nur 15,4 % (n= 78) der befragten Mitarbeiter:innen im Erst-Service zu. Unter Letzteren widersprechen hingegen 70,5 % (n= 78) dieser Aussage.

Während rund drei Viertel der befragten Mitarbeiter:innen im Job-Service (76,5 % n= 132) der Meinung sind, dass die gemeinsamen Teambesprechungen vor der Umstellung auf ORGA Neu gleich gut planbar waren wie danach, sehen fast ebenso viele Befragte aus dem Erst-Service (72,0 %, n= 75) diesbezüglich eine Verschlechterung durch die Umstellung auf ORGA Neu (Siehe Tabelle 17).

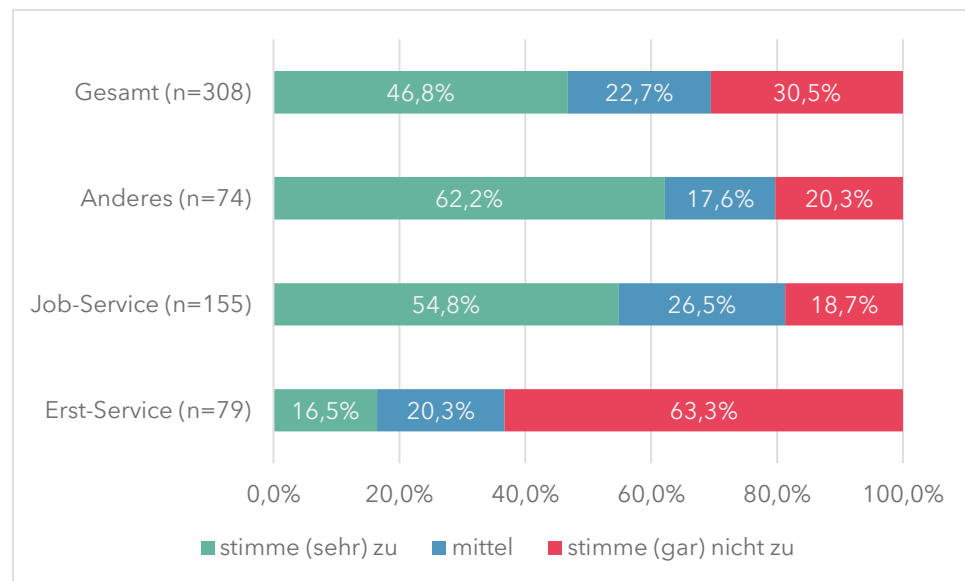
Abbildung 40: "Gemeinsame Teambesprechungen sind gut planbar." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

Analog dazu zeigt sich, dass sich laut 63,3 % (n= 79) der befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service nur schwer **Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen** finden lassen. Diese Problematik wurde teils auch im Rahmen der durchgeführten Kleingruppeninterviews beschrieben. Im Gegensatz dazu stimmten der Aussage, dass sich Termine leicht finden lassen, 54,8 % (n= 155) der befragten Mitarbeiter:innen des Job-Service und 62,2 % (n= 74) der befragten Mitarbeiter:innen anderer Funktionseinheiten (SfU, BIZ, AMF, Verwaltung) zu.

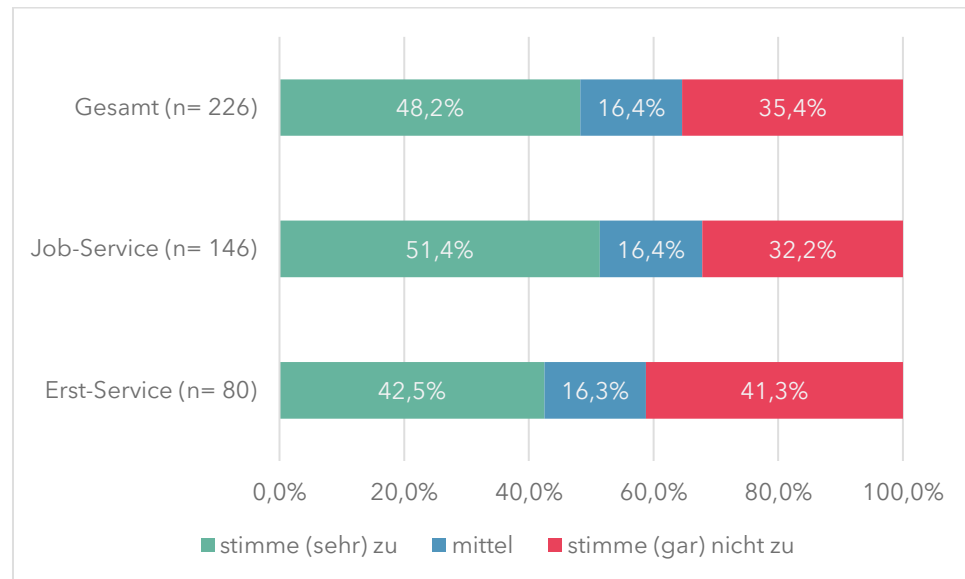
Abbildung 41: "Wir finden leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Was die **Planbarkeit von Pausen** betrifft, gibt insgesamt fast die Hälfte (48,2 %, n= 226) der befragten Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service an, ihre Pausen gut planen zu können. Auffällig ist diesbezüglich, dass die Planbarkeit vor der Umstellung mit 61,8 % (n= 76) von den befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service deutlich besser bewertet wird, während die Befragten des Job-Service mehrheitlich angeben, diesbezüglich keinen Unterschied (72,2 %, n= 133) auszumachen (Siehe Tabelle 18). Auch diese Veränderung wird fast ausschließlich auf die Umstellung auf ORGA Neu zurückgeführt (Ebd.).

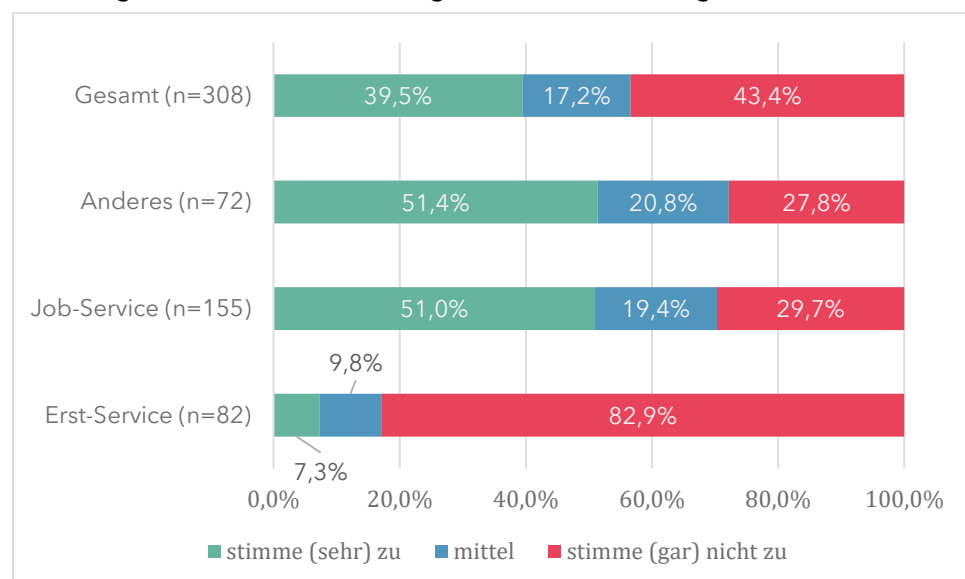
Abbildung 42: "Ich kann meine Pausen gut einplanen."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Deutlich schwieriger gestaltet sich – insbesondere aus Sicht der befragten Mitarbeiter:innen – im Erst-Service- hingegen das **Abhalten gemeinsamer Pausen im Team**. Während jeweils rund die Hälfte der befragten Mitarbeiter:innen im Job-Service (51,0 %, n= 155) und in den anderen Funktionseinheiten (51,4 %, n= 72) der Aussage zustimmen, dass es leicht ist, als Team gemeinsam in Pause zu gehen, stimmen nur 7,3 % (n= 82) der Befragten im Erst-Service dieser Aussage zu.

Abbildung 43: "Es ist leicht, als Team gemeinsam in Pause zu gehen."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



Vor allem Mitarbeiter:innen des Erst-Service kritisieren in den durchgeführten Fokusgruppen, dass **gemeinsame Dienst- bzw. Teambesprechungen durch das hohe Spontankund:innenaufkommen kaum möglich** seien. Auch sie geben in diesem Zusammenhang an, eine Verschlechterung durch ORGA Neu wahrzunehmen. Zuvor habe es durch das TVS einen strukturierten Terminplaner gegeben, aus dem sich ablesen ließ, wie viele Kund:innen am jeweiligen Tag zu erwarten sind und mit welchen Anliegen diese kämen. Außerdem habe es am Mittwochnachmittag einen kund:innenfreien Nachmittag gegeben, der bspw. für Dienstbesprechungen genutzt werden konnte.

(Kurze) Dienstbesprechungen würden in den Abteilungen mehrerer RGSen in Form von morgendlichen „Stehungen“ oder „Blitzlichtern“ abgehalten. In manchen RGSen sprängen bei Dienstbesprechungen teilweise andere Erst-Service-Abteilungen ein oder (an Mittwochnachmittagen) auch Kolleg:innen aus dem Job-Service, wobei im letzteren Szenario Arbeit im Back-Office liegen bleibe, die im Nachgang der Dienstbesprechung abgearbeitet werden müsse.

Teilweise geben Mitarbeiter:innen aus dem Erst-Service an, **seit mehreren Monaten keine längeren Dienstbesprechungen mehr** gehabt zu haben bzw. eine solche nur 1-2 Mal im Jahr abhalten zu können (bspw. weil das Job-Service die Kund:innen nicht übernehmen könne). In anderen Abteilungen könnten längere Dienstbesprechungen – zum Unmut der Mitarbeiter:innen – nur an Freitagnachmittagen abgehalten werden. Im Zuge der Kleingruppeninterviews kritisieren Befragte, dass – infolge dessen – durch fehlende Teambesprechungen und Reflexionsräume in manchen Geschäftsstellen Lernprozesse erschwert würden.

Auch ein **gemeinsames Mittagessen** sei – im Gegensatz zu früher – **für Mitarbeiter:innen des Erst-Service häufig nicht mehr möglich**.

Diesbezüglich gebe es in den einzelnen Erst-Service-Abteilungen unterschiedliche Lösungsansätze. Während durch einzelne Teilnehmer:innen berichtet wird, dass sich die Mitarbeiter:innen im Front-Office die Mittagspause auf zwei Teams aufteilen und so zumindest mit der Hälfte der Kolleg:innen in der Abteilung die Mittagspause verbringen könnten, wird für andere Abteilungen berichtet, dass es keine Pauseneinteilung gebe, was dazu führe, dass alle Kolleg:innen zeitgleich Pause machen und nach der Rückkehr viele Kund:innen warten würden. Kritisiert wird unter anderem, dass sich der (ungezwungene) Austausch zwischen den Mitarbeiter:innen der

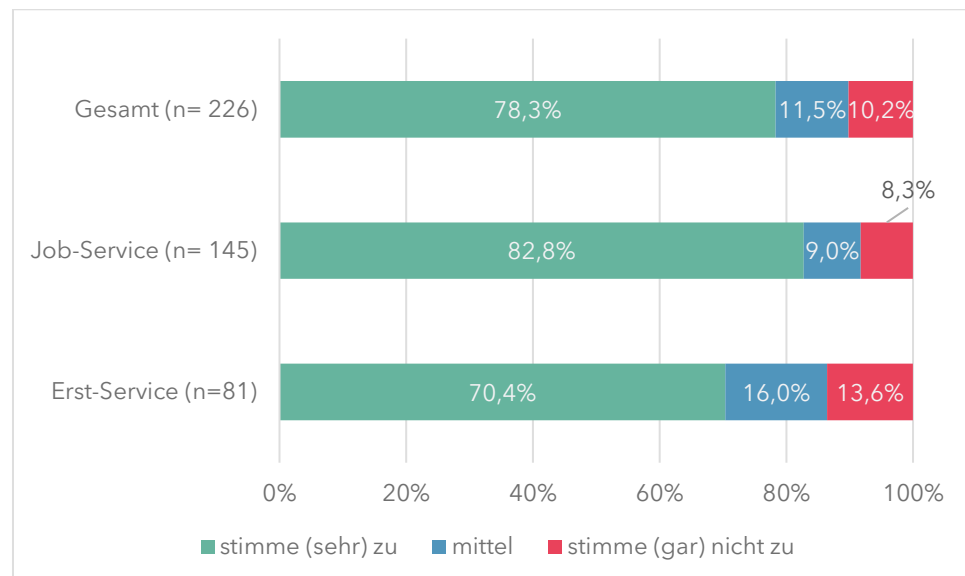
Abteilung durch das Fehlen einer gemeinsamen Mittagspause auf kurze Momente (zwischen Tür und Angel) beschränkt.

5.9 Zusammenarbeit und Zusammenhalt

5.9.1 Abteilungsinterne Zusammenarbeit

Die abteilungsinterne Zusammenarbeit wird überwiegend positiv beurteilt. Der Aussage, dass die **Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung gut** läuft, stimmten insgesamt 78,3 % (n= 226) der Befragten aus Erst- und Job-Service zu. Dies wird, verglichen mit der Situation vor der Umstellung auf ORGA Neu, überwiegend als unverändert eingeschätzt (Siehe Tabelle 22).

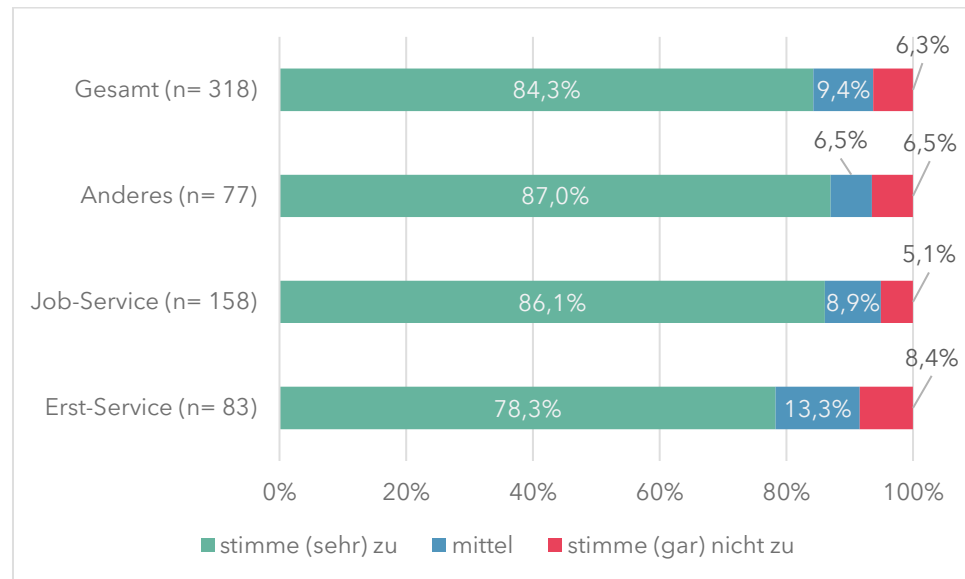
Abbildung 44: "Die Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung läuft gut."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Der **starke Zusammenhalt innerhalb der Abteilungen**, auf den auch im Rahmen der durchgeführten Kleingruppeninterviews wiederholt hingewiesen wurde, spiegelt sich auch in den Ergebnissen der durchgeführten Befragung wider. Insgesamt stimmen 84,3 % (n= 318) der Befragten der Aussage zu, dass sich die Mitarbeiter:innen innerhalb ihrer Abteilungen gegenseitig unterstützen.

Abbildung 45: „In unserer Abteilung unterstützten wir uns gegenseitig.“



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Das ist potenziell auch mit ein Grund dafür, dass die allermeisten der Befragten (86,5 %, n= 315) angeben, sich in ihrer Abteilung wohlfühlen (Siehe Tabelle 125).

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen

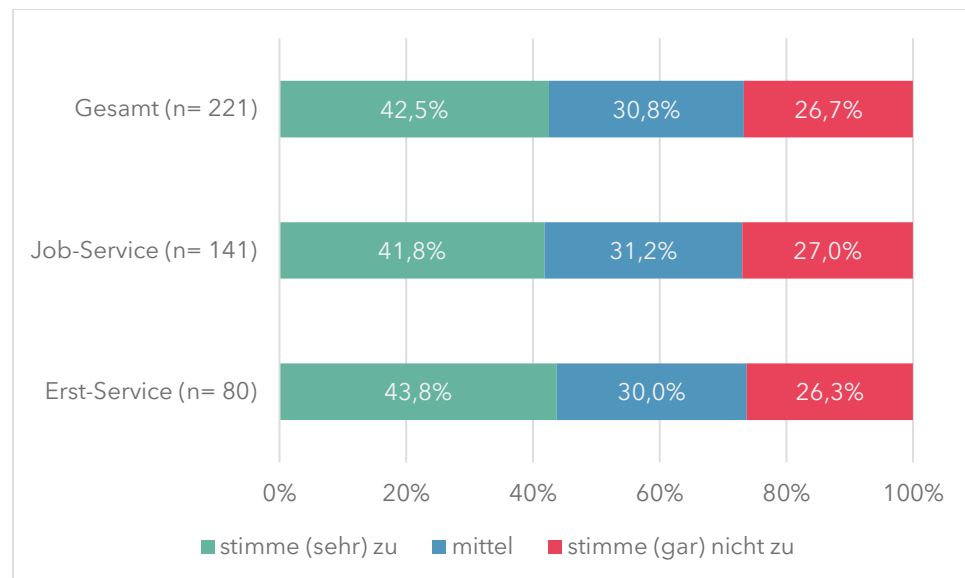


Von den Mitarbeiter:innen des Erst-Service wird die abteilungsinterne Zusammenarbeit in den Fokusgruppen unterschiedlich bewertet. Manche Teilnehmer:innen beschreiben die Zusammenarbeit positiv und geben an, dass innerhalb der Abteilung Rücksicht darauf genommen wird, wenn bspw. Kolleg:innen aus dem Front-Office einmal früher (bzw. pünktlich) nach Hause gehen wollten. Andererseits wird aber auch von **Reibungen innerhalb des Erst-Service** berichtet, bspw. weil Mitarbeiter:innen, die permanent im Front-Office arbeiten (im Gegensatz zu jenen, die immer im Back-Office arbeiten), nicht (spontan) früher nach Hause gehen oder von zuhause aus arbeiten können. Umgekehrt stoße die Aufforderung, den Kolleg:innen im Front-Office auszuweichen, bei den Mitarbeiter:innen im Back-Office teils auf Widerwillen.

5.9.2 Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

Positiv bewertet wird die **Zusammenarbeit über die Abteilungsgrenzen hinweg**. Hier stimmt mit insgesamt 42,5 % (n= 221) eine Mehrheit der Befragten der Aussage zu, dass diese gut laufe. Eine absolute Mehrheit der Befragten (55,6 %, n= 221) sieht diesbezüglich keine nennenswerte Veränderung zur Situation vor der Umstellung auf ORGA Neu (Siehe Tabelle 23).

Abbildung 46: "Die Zusammenarbeit über die Abteilungsgrenzen hinweg läuft gut."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

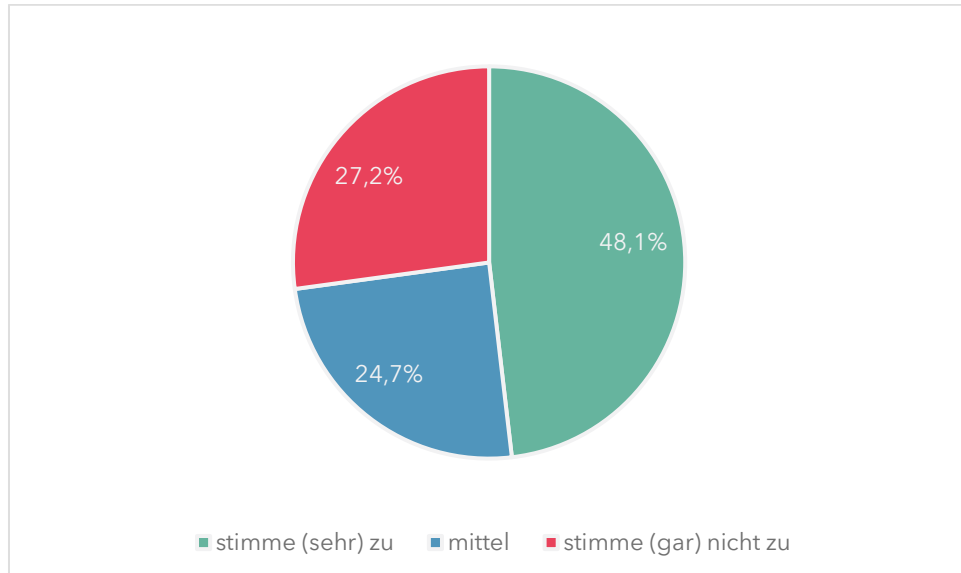
Ähnlich positiv bewertet wird von den Befragten die **Qualität der Zusammenarbeit innerhalb der RGS**. Fast jede:r zweite Befragte aus Erst- und Job-Service (48,7 %, n= 226) stimmt der Aussage zu, dass Zusammenarbeit und Austausch in ihrer:seiner RGS gut funktionieren (Siehe Tabelle 26), wobei rund drei Viertel der Befragten (72,9 %, n= 192) keine Veränderungen zur Situation vor der Umstellung auf ORGA Neu sehen (Ebd.).

Auch unter den **Befragten der anderen Abteilungen** (SfU, BIZ, AMF und Verwaltung) sieht eine Mehrheit keine Veränderungen hinsichtlich der Schnittstellen zu anderen Abteilungen (66,7 %, n= 60; Siehe Tabelle 112) bzw. dem Zusammenhalt im Haus (75,9 %, n= 58; Siehe Tabelle 113). Gleichzeitig ist diese Gruppe die einzige, die mit 39,3 % (n= 61) mehrheitlich angibt, das Gefühl zu haben, dass die unterschiedlichen Kernprozesse in den RGSen durch ORGA Neu zusammenwachsen (Siehe Tabellen 90, 107, 124).

Die **Zusammenarbeit zwischen Erst- und Job-Service** innerhalb der eigenen RGS wird von den Befragten mehrheitlich positiv bewertet. Von den befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service (48,1 %, n= 81) wird die Zusammenarbeit mit

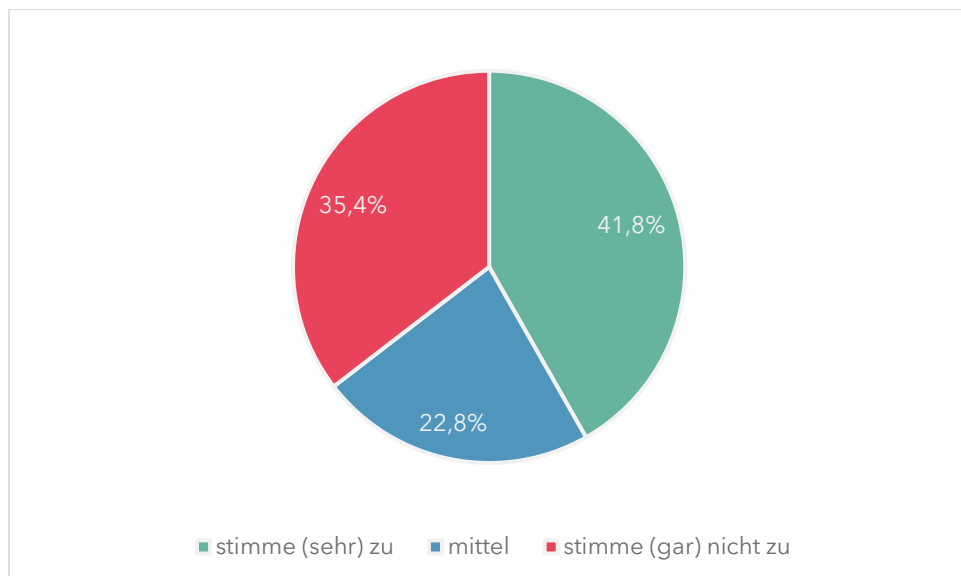
dem Job-Service allerdings etwas besser bewertet als – umgekehrt – die Zusammenarbeit mit dem Erst-Service von den befragten Mitarbeiter:innen des Job-Service (41,8 %, n= 158).

Abbildung 47: Erst-Service: "Die Zusammenarbeit mit dem Job-Service funktioniert in unserer RGS gut." (n= 81)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

Abbildung 48: Job-Service: "Die Zusammenarbeit mit dem Erst-Service funktioniert in unserer RGS gut." (n= 158)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen- interviews

Dass die internen Schnittstellen (zu SfU, BIZ, AMF) vielerorts ebenso gut funktionieren wie die externen Schnittstellen – bspw. zur MA 40 oder zur ÖGK – wurde auch in den Kleingruppeninterviews betont.

Fokusgruppen



In den Fokusgruppen wird erwähnt, dass es (nach wie vor) zu **Konflikten zwischen Erst- und Job-Service** komme, wobei die Einschätzungen hinsichtlich der Frequenz bzw. Intensität dieser Konflikte in den einzelnen RGSen auseinandergehen. In der Runde der Führungskräfte wird dahingehend angemerkt, dass sich die Anzahl der Schnittstellen (im SfA), an denen es zu entsprechenden Reibungen komme, durch die Umstellung auf ORGA Neu zumindest von drei auf zwei verringert habe. Berichtet wird auch, dass Front- und Back-Office im Erst-Service teils kein Team bilden würden, sondern nach wie vor in den alten Strukturen (Info- und Servicezone) verhaftet seien.

Die **Zusammenarbeit mit den Kolleg:innen aus dem Erst-Service wird durch Mitarbeiter:innen des Job-Service** (trotz der beschriebenen Reibereien) **als grundsätzlich produktiv bezeichnet** und größtenteils werden diesbezüglich – analog zu den oberhalb beschriebenen Befragungsergebnissen – keine Veränderungen durch ORGA Neu gesehen. Positiv berichtet wird von den in der RGS Redergasse (962) regelmäßig stattfindenden Schnittstellentagen, an denen Vertreter:innen von Erst- und Job-Service sowie SfU zusammenkämen, um – unterstützt durch eine:n Trainer:in – Konflikte auszuräumen bzw. deren Entstehen zu verhindern. In der RGS Favoritenstraße (964) käme es zu gemeinsamen Dienstbesprechungen mit den Kolleg:innen vom Erst-Service (Back-Office) bzw. jenen von SfU und BIZ.

Auch aus Sicht mancher Mitarbeiter:innen des Erst-Service habe sich die Zusammenarbeit mit dem Job-Service durch die Umstellung nicht spürbar verändert. Beschrieben wird auch, dass die Leitung in einer RGS versuche, den persönlichen Austausch zwischen den Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service (bspw. im Rahmen von gemeinsamen Veranstaltungen) zu forcieren. Andere beschreiben hingegen, dass es durch die Umstellung auf ORGA Neu zu einer (weiteren) **Verschärfung des Konkurrenzverhältnisses zwischen Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service** gekommen sei. In diesem Zusammenhang wird auch

angemerkt, dass Daten belegen würden, dass die Mitarbeiter:innen im Erst-Service mehr bzw. jene aus dem Job-Service weniger arbeiten als vorgesehen (7,5 Stunden täglich bei Vollzeit), was als weiterer Beleg dafür gesehen wird, dass die Ressourcen zwischen den beiden Abteilungen falsch verteilt seien.²³ Auch würden durch das Dashboard Fehler der Mitarbeiter:innen im Job-Service (dass bspw. Kund:innen nicht über verschobene Termine informiert werden), sichtbar, die zuvor nicht erkennbar waren.

Angemerkt wird seitens mancher Teilnehmer:innen aus dem Erst-Service auch, dass man seit der Umstellung auf ORGA Neu kein Gegenüber mehr im Job-Service habe und der Kontakt mit den Kolleg:innen vergleichsweise weniger und unpersönlicher bzw. das Verhältnis – infolge dessen – unverbindlicher geworden sei.

Die **Zusammenarbeit mit dem SfU** wird von fast allen Befragten positiv beschrieben, vor allem in Zusammenhang mit dem Vermittlungs-Check (wenngleich dieser teilweise nur inkonsistent umgesetzt werde). Dort wo er Anwendung finde, trage er zu einem intensiveren Kontakt zwischen Job-Service und SfU und zur Qualität im Bilanz-Gespräch bei (Siehe Kollegiale Reflexionsgespräche). Habe es anfänglich in manchen RGSen noch Unklarheiten über die SfU-Rückmeldungen zum Vermittlungs-Check gegeben, so hätten diese durch RGS-interne Kommunikation rasch geklärt werden können. Vereinzelt wird betont, dass sich die Zusammenarbeit mit dem SfU durch die Umstellung auf ORGA Neu und die darin vorgesehenen Reflexionsgespräche verbessert habe.

²³ Seitens einer Führungskraft wird hingegen angegeben, dass das Ungleichgewicht zwischen Erst- und Job-Service in den entsprechenden Daten daher rühre, dass die Zeiten, die für die jeweiligen Tätigkeiten angenommen werden, veraltet seien und die Aufgaben im Erst-Service seither weniger zeitaufwendig (bspw. weil Kund:innen den AL-Antrag inzwischen ausgefüllt abgeben), jene im Job-Service (bspw. das Erstellen einer BVG) hingegen zeitaufwendiger geworden seien.

5.10 Fehlende Attraktivität der Arbeit im Erst-Service

Ein wiederkehrendes Thema in den Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen des Erst-Service ist, dass diese sich **hinsichtlich Arbeitsbelastung bzw. Arbeitsbedingungen** gegenüber anderen Funktionseinheiten – bzw. insbesondere dem Job-Service – **benachteiligt** sehen. Das betrifft insbesondere Personen, die nur im Erst-Service Front-Office arbeiten (Siehe 5.7 **Umsetzung Erst-Service-Varianten (Rotation)**). Für diese ist unter ORGA Neu keine Möglichkeit für Homeoffice vorgesehen. Für Mitarbeiter:innen im Erst-Service Back-Office sei diese Möglichkeit zwar grundsätzlich gegeben, in der Praxis allerdings schwer realisierbar. Außerdem beklagen die Mitarbeiter:innen des Erst-Service die fehlende Möglichkeit, in Gleitzeit zu arbeiten, sich Urlaube frei einzuteilen und/oder gemeinsam Pause machen zu können (Siehe **Planbarkeit von Besprechungen und Pausen**).

Ebenfalls problematisiert wird das **Fehlen einer kund:innenfreien Zeit**, wie es sie im Job-Service am Mittwochnachmittag gebe bzw. die Tatsache, dass interne Veranstaltungen oft am Mittwochnachmittag stattfänden und eine Teilnahme daran für die Mitarbeiter:innen des Front-Office nicht möglich sei.

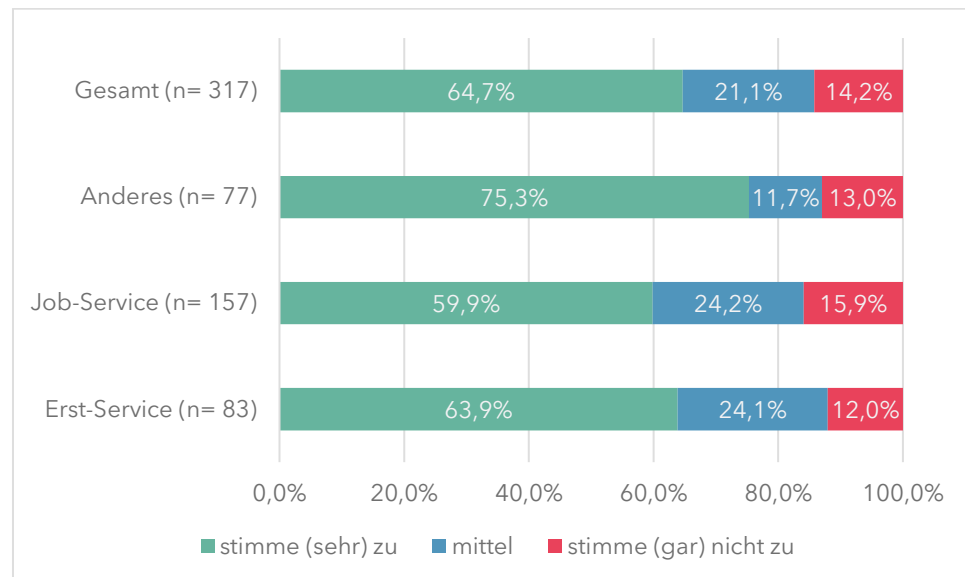
Auch das Thema **Arbeitszeiten** wird in diesem Zusammenhang – insbesondere hinsichtlich freitags – angesprochen. So mache es die Arbeit im Erst-Service unattraktiv, wenn andere Abteilungen früher nachhause gehen (bzw. von der Gleitzeitmöglichkeit Gebrauch machen) könnten, während die Mitarbeiter:innen im Erst-Service diese Möglichkeit nicht bzw. kaum hätten.

Diese wahrgenommene Benachteiligung führe laut manchen Teilnehmer:innen zu Personalproblemen, weil immer weniger Personen im Erst-Service arbeiten wollen bzw. den Absprung in andere Abteilungen (oder Bundesländer) versuchen. Mit Blick auf einen potenziellen Personalmangel im Erst-Service wird vorgeschlagen, ein **eigenes Recruiting-Verfahren für potenzielle Mitarbeiter:innen des Erst-Service** zu entwickeln, da der im allgemeinen vorgesehene Assessment-Test dazu führe, dass potenziell gut passende Kandidat:innen aussortiert würden.

5.11 IT

Rund zwei Drittel der Befragten (64,7 %, n= 317) geben im Zuge der Online-Befragung an, die IT-Anpassungen im AMS zu begrüßen.

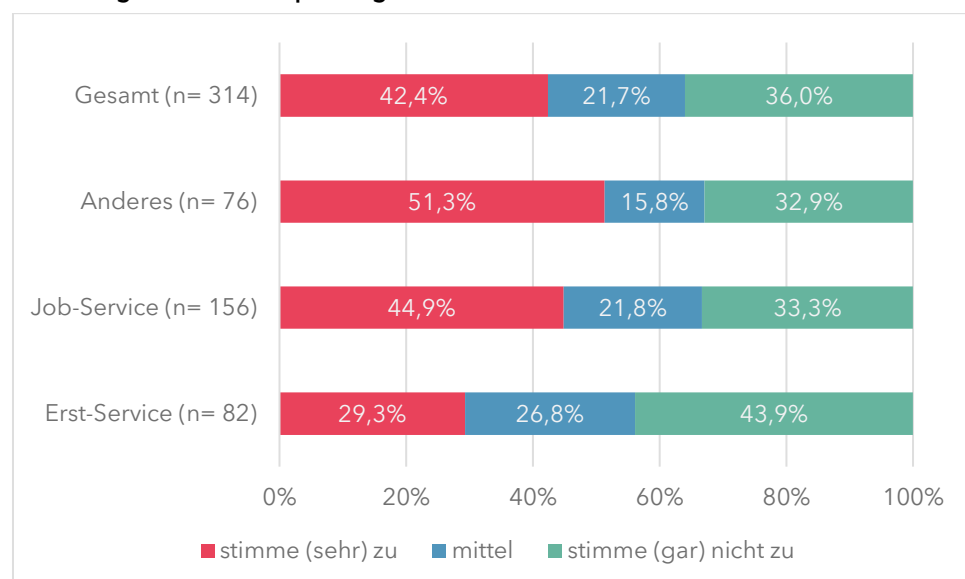
Abbildung 49: "Die IT-Anpassungen im AMS finde ich gut."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Zeitgleich bejaht mit 42,4 % (n= 314) eine Mehrheit der befragten Mitarbeiter:innen aller Abteilungen die Aussage, dass IT-Anpassungen herausfordernd sind.

Abbildung 50: "Die IT-Anpassungen im AMS fordern mich heraus."

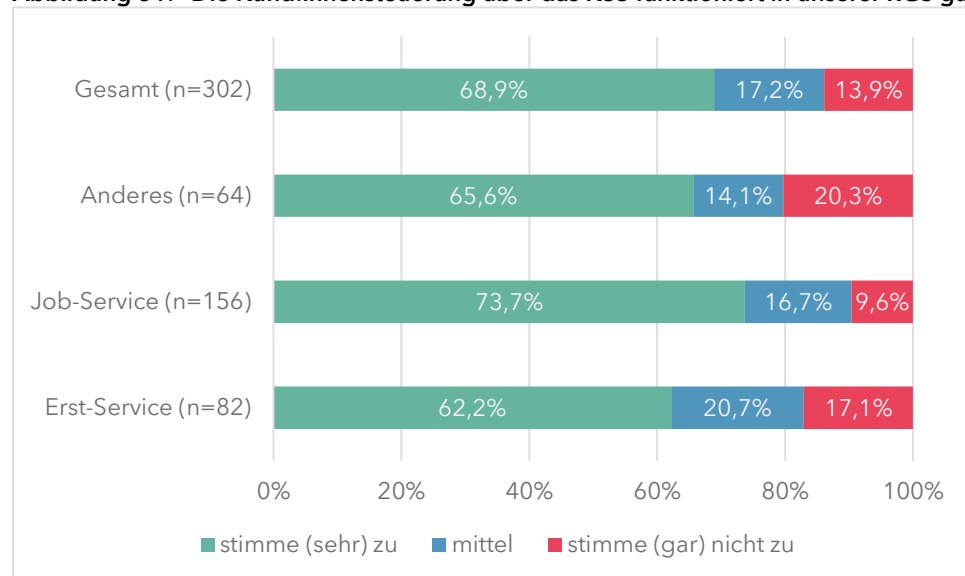


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

5.11.1 KSS (und TVS)

Jeweils rund zwei Drittel der befragten Mitarbeiter:innen des Erst-Service (62,2 %, n= 82) sowie der „anderen“ Abteilungen (SfU/BIZ/AMF/Verwaltung; 65,6%, n= 64) stimmen der Aussage zu, dass **die Steuerung der Kund:innen über das KSS gut funktioniert**. Noch etwas höher fällt der Anteil mit 73,7 % (n= 156) unter den Mitarbeiter:innen des Job-Service aus.

Abbildung 51: "Die Kund:innensteuerung über das KSS funktioniert in unserer RGS gut."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen- interviews

In den Gruppeninterviews wird der **TVS-Kalender bzw. das KSS-System** (ebenso wie in den offenen Antworten der Onlinebefragung) **teilweise als unflexibel bzw. wenig steuerungsfähig kritisiert bzw. erwähnt**, dass die technische Umstellung eine gewisse Eingewöhnungszeit erforderte.

Fokusgruppen



Während sich manche Teilnehmer:innen der Fokusgruppen explizit positiv auf das KSS beziehen, äußern andere auch Kritik daran. Durch Mitarbeiter:innen des Job-Service wird einerseits positiv hervorgehoben, dass Kund:innen dank KSS bei spezifischen Fragen leichter wieder an das Erst-Service bzw. Back-Office zurückgeroutet werden könnten.

Kritisch angemerkt wird hingegen, **dass das KSS den Kund:innen erlaube, auch (deutlich) vor oder nach dem vereinbarten Termin zu erscheinen**, was dazu führe, dass sie „zwischen zwei Terminen hineingequetscht werden müssen“.

Das wiederum wirke sich negativ auf die Beratungsqualität aus bzw. führe dazu, dass bei der Dauer der Chancen- und Bilanz-Gespräche gekürzt werde.

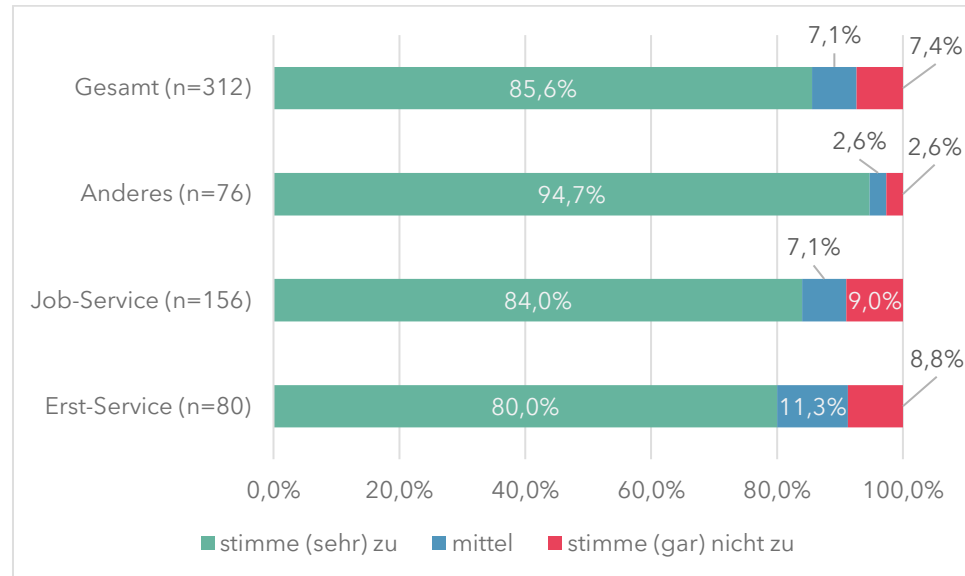
In den Fokusgruppen wird außerdem **Kritik an der Zeiterfassung mittels KSS** geübt. Dieses wird teils als Überwachungsinstrument wahrgenommen und führe laut manchen Teilnehmer:innen dazu, dass sich die Mitarbeiter:innen einem erhöhten (Zeit-)Druck ausgesetzt sähen. Außerdem würde die tatsächliche Beratungsleistung in der Zeiterfassung nicht angemessen abgebildet werden, etwa weil die gesamte Beratungszeit (bspw. für ein Chancen-Gespräch) dem Erst-Service zugebucht werden würde, wenn das Ticket in Letzterem abgeschlossen werde, oder weil die Berater:innen schlicht und einfach vergessen würden, die Beratungszeit zu starten. Als Grund dafür, dass die vorgesehene Beratungszeit nicht erreicht wird, wird außerdem identifiziert, dass die stellvertretenden Abteilungsleiter:innen in Wien von der Kund:innenberatung freigespielt seien, bei der Berechnung der Beratungszeit aber – ebenso wie Springer:innen – als Planstelle gerechnet würden.

Auch dass das eingesetzte Sicherheitspersonal teilweise dabei helfe, die Kund:innen zu routen, wird in den Fokusgruppen erwähnt.

5.12 Führung und Kommunikation

Die **Unterstützung durch die eigene Führungskraft** wird in allen Abteilungen **äußerst positiv wahrgenommen**. Insgesamt sehen sich 85,6 % (n= 312) der befragten Mitarbeiter:innen ausreichend durch ihre Führungskraft unterstützt.

Abbildung 52: "Meine Führungskraft unterstützt mich ausreichend."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde allen Mitarbeiter:innen gestellt

Auch die Aussage, dass die **Entscheidungen der Führungsebene nachvollziehbar kommuniziert** werden, wird von einer deutlichen Mehrheit der Befragten (76,3 %, n= 317) bejaht (Siehe Tabelle 142).

6 Bewertung der Dienstleistungsqualität im Kontext von ORGA Neu

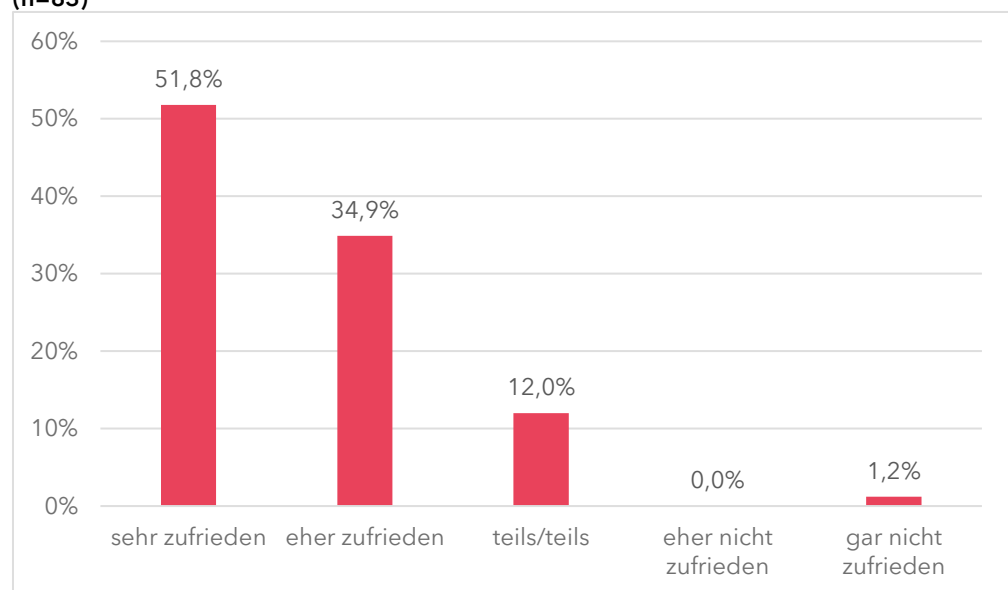
6.1 Beratungsqualität

Was die **Entwicklung der Beratungsqualität** unter ORGA Neu betrifft, fällt die Beurteilung in den Kleingruppeninterviews bzw. Fokusgruppen insgesamt geteilt aus. Teilweise wird betont, dass der **Beratungsprozess im Job-Service durch die Umstellung strukturierter, gezielter und professioneller** geworden sei bzw. sich (mithilfe der zur Verfügung gestellten Tools) besser abbilden lasse. Dazu trage auch die neue Rollenklarheit bei, wonach im Job-Service keine Leistungsagenden mehr angesiedelt sind und Spontankund:innen im Erst-Service Front-Office serviert werden. Als Gefahr für die Beratungsqualität werden hingegen immer wieder hohe Schalterstände (von teils 500 anstelle der angepeilten 250 - 300) gesehen.

Im Gegensatz dazu wird **für das Erst-Service häufiger eine Verschlechterung der Beratungsqualität** beschrieben - vor allem die vielen Spontankund:innen und die multiplen Kontaktkanäle würde zu einem hohen (Zeit-)Druck führen, unter dem die Beratungsqualität leide.

Im Rahmen der Kund:innen-Kurzbefragung zeigten sich die **Kund:innen im Allgemeinen sehr zufrieden dem AMS**. So gaben von den im Erst-Service Befragten 86,7 % (n= 83) an, insgesamt (sehr bzw. eher) zufrieden zu sein.

Abbildung 53: Kund:innen im Erst-Service: Wie zufrieden sind Sie mit dem AMS allgemein? (n=83)



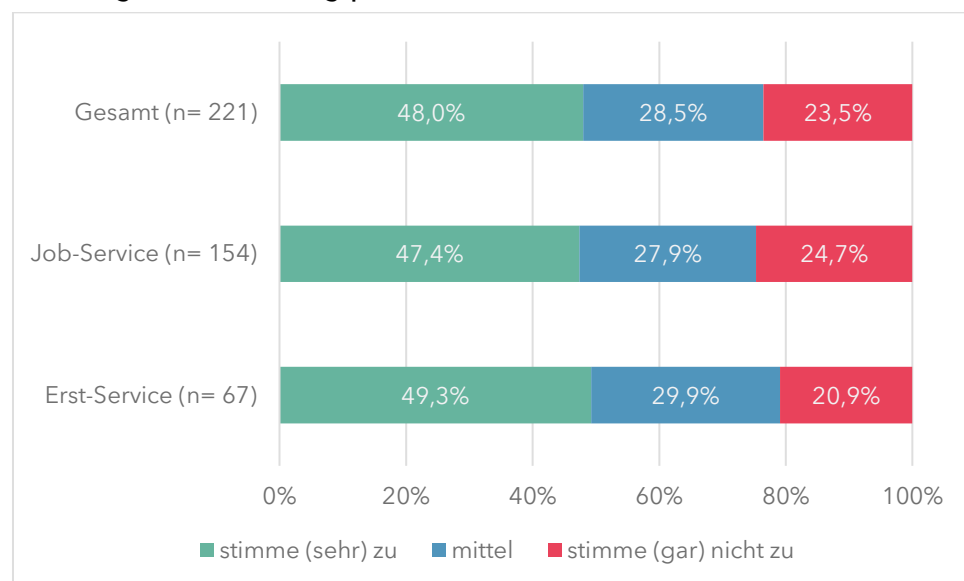
Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde Kund:innen im Erst-Service gestellt

Auch die Rückmeldungen der im Job-Service befragten Kund:innen zur **wahrgenommenen Betreuungsqualität im Job-Service** fallen überwiegend (sehr) positiv aus. Die große Mehrheit der Befragten beschreibt die Betreuung als gut bis sehr gut und hebt insbesondere hervor, dass die Berater:innen als freundlich, bemüht und unterstützend wahrgenommen werden und häufig auf die individuelle Situation eingehen. So wird mehrfach betont, dass Verständnis für persönliche Umstände (z. B. gesundheitliche Einschränkungen oder die familiäre Situation) vorhanden sei und konkrete Hilfestellungen angeboten würden. Nur vereinzelt wird kritisiert, dass dies nicht der Fall sei oder die Kommunikation (aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse) als herausfordernd erlebt werde.

6.2 Strukturierung des Beratungsprozesses

Den **Beratungsprozess** empfindet mit insgesamt 48,0 % (n= 221) rund die Hälfte der Befragten aus Erst- und Job-Service als **klar strukturiert**. Nicht ganz ein Viertel (23,5 %) stimmte der Aussage hingegen (gar) nicht zu.

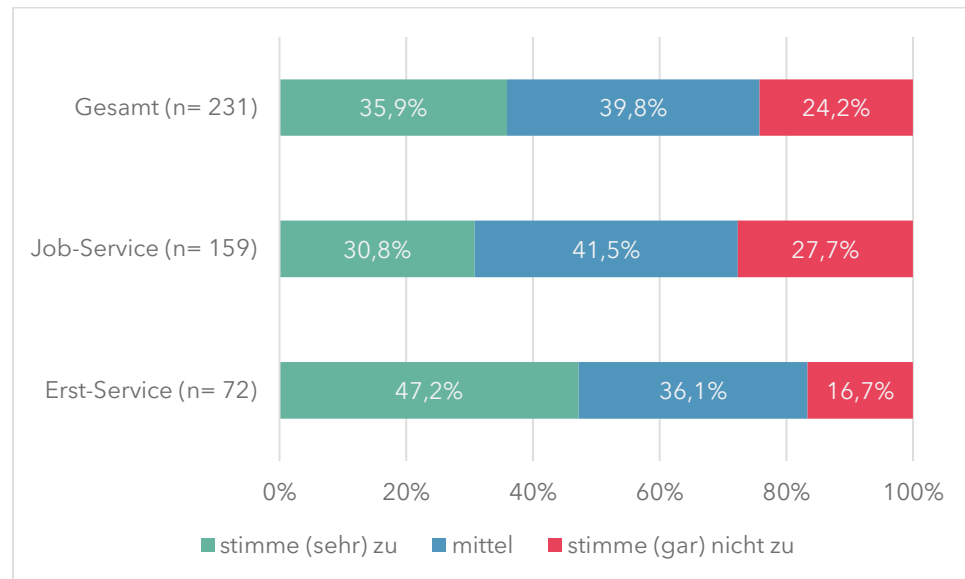
Abbildung 54: "Der Beratungsprozess ist klar strukturiert."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Weniger Zustimmung erhält mit 35,9 % (n= 231) hingegen die Aussage, dass diese Strukturierung sinnvoll ist, wobei sich eine deutliche Diskrepanz zwischen der Wahrnehmung der Mitarbeiter:innen in Erst- und Job-Service zeigt. So erachtet mit 47,2 % (n= 72) immerhin fast die Hälfte der Befragten des Erst-Service die Strukturierung als sinnvoll, während der Anteil unter den Befragten des Job-Service bei lediglich 30,8 % (n= 159) liegt.

Abbildung 55: "Die Strukturierung des Beratungsprozesses ist sinnvoll." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

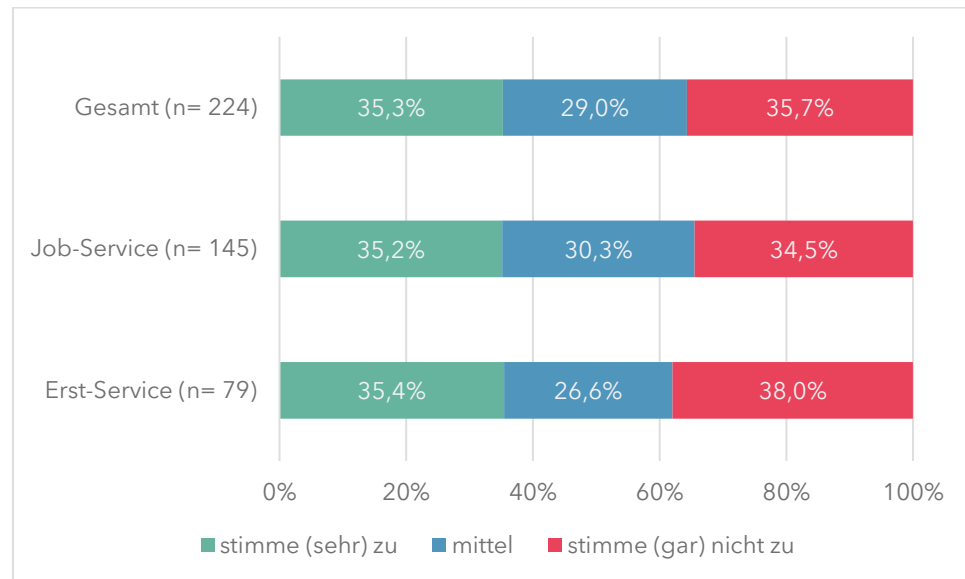
Ein Blick in die offenen Antworten zeigt, dass die **Strukturierung des Beratungsprozesses von den Befragten teils als zu starr und schematisch erachtet** wird, was zu einer Entpersonalisierung der Beratung führe und den Mitarbeiter:innen das Gefühl gäbe, in ihrer Professionalität eingeschränkt zu werden. (Auch) ein gestiegener administrative Aufwand führe dazu, dass wenig Raum für Individualität bleibe und die Bedürfnisse der Kund:innen dadurch in den Hintergrund rückten. Maßnahmen wie Bilanz-Gespräche werden wiederholt als nicht zielführend beschrieben und brächten keinen Mehrwert.

Von den Befragten im Erst-Service wird in den offenen Antworten vor allem die **Überlastung und die fehlende Möglichkeit einer tiefgehenden Beratung** kritisiert. Die **Strukturierung wird teils als praxisfern bewertet**.

Jeweils rund ein Drittel der Mitarbeiter:innen aus Erst- und Job-Service bejahen (35,3 %, n= 224) bzw. verneinen (35,7 %) in der Befragung die Aussage, ihre Kund:innen strukturiert unterstützen zu können.

Sehr unterschiedlich fällt die Einschätzung zwischen Erst- und Job-Service hinsichtlich der **Frage aus, ob die Kund:innen vor der Umstellung auf ORGA Neu strukturierter unterstützt werden konnten**. Während dies von mehr als der Hälfte (54,7 %, n= 64) der Befragten aus dem Erst-Service bejaht wird, stimmt im Job-Service nur etwas mehr als jede:r vierte Befragte (28,8 %, n= 132) zu (Siehe Tabelle 35). Diesbezüglich wahrgenommene Veränderungen werden fast ausschließlich auf die Umstellung auf ORGA Neu zurückgeführt (Ebd.).

Abbildung 56: "Ich kann meine Kund:innen strukturiert unterstützen."

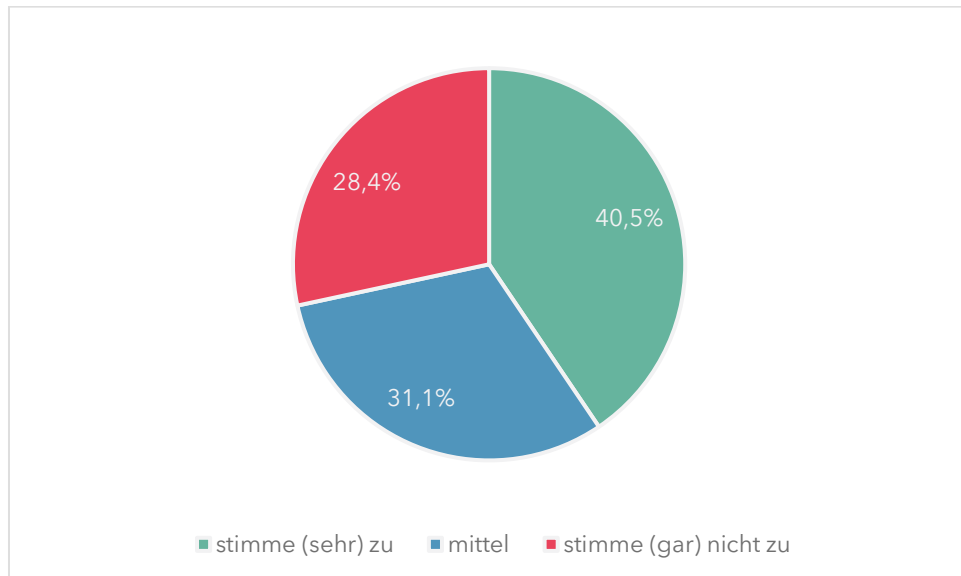


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Dass ein nicht unwesentlicher Teil der Mitarbeiter:innen im Erst-Service der Ansicht ist, dass der Beratungsprozess klar und sinnvoll strukturiert ist, sie ihre Kund:innen aber nicht strukturiert unterstützen können, mag auf den ersten Blick widersprüchlich erscheinen, kann aber unterschiedliche Erklärungen haben. Denkbar ist beispielsweise, dass die Struktur grundsätzlich als klar und sinnvoll bewertet wird, für die eigenen Kund:innen aber als nicht passend wahrgenommen wird. Auch, dass die Frage aus unterschiedlicher Perspektive (Gesamtprozess vs. konkrete Tools) beantwortet wird oder durch andere Faktoren (bspw. das hohe Aufkommen an Spontankund:innen) beeinflusst wird, ist möglich.

Unter den Mitarbeiter:innen des Erst-Service, die sich an der Onlinebefragung beteiligten, ist eine Mehrheit von rund vier von zehn Befragten (40,5 %, n= 74) der Ansicht, dass die **strukturierte Vorgehensweise beim Start-Gespräch** die Arbeit erleichtert.

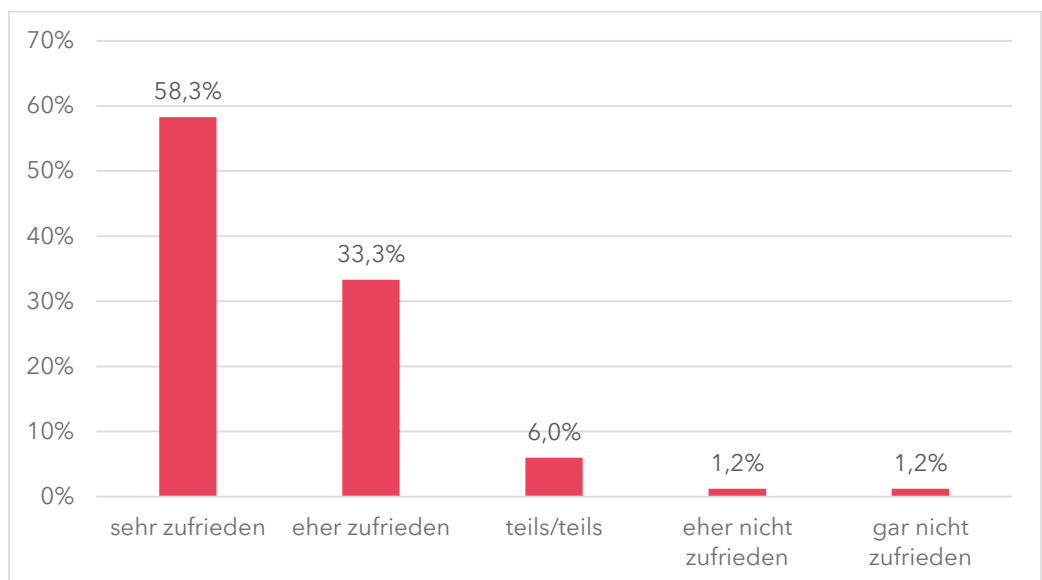
Abbildung 57: Erst-Service: "Die strukturierte Vorgehensweise beim Start-Gespräch erleichtert die Arbeit." (n= 74)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Erst-Service gestellt

Die **im Erst-Service befragten Kund:innen** zeigten sich in der durchgeführten Kurzbefragung in der absoluten Mehrheit (sehr bzw. eher) **zufrieden** (91,6 %, n=84).

Abbildung 58: Kund:innen im Erst-Service: „Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen, die Sie vom AMS bekommen?“ (n=84)

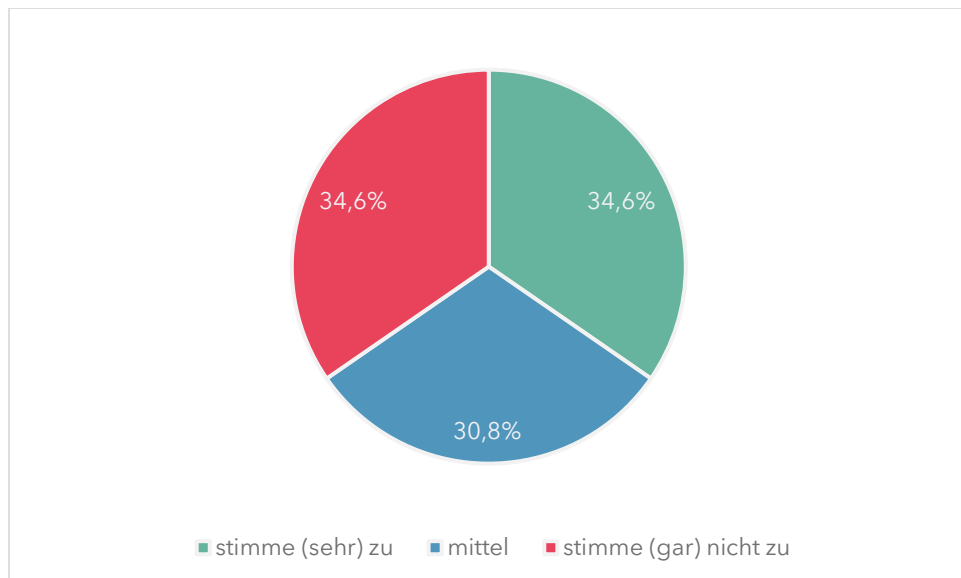


Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde Kund:innen im Erst-Service gestellt

Unter den Mitarbeiter:innen des Job-Service fällt die Beurteilung der strukturierten Vorgehensweise negativer aus als unter jenen des Erst-Service. Vorbehalte, von denen in manchen der Kleingruppeninterviews auf RGS-Ebene berichtet wird, zeigen sich auch in der Onlinebefragung. Lediglich ein Drittel der Befragten

(34,6 %, n= 156) ist der Ansicht, dass die **strukturierte Vorgehensweise im Job-Service** die Arbeit erleichtert – ebenso viele widersprechen der entsprechenden Aussage. Dies ist stimmig damit, dass die Sinnhaftigkeit der Struktur des Beratungsprozesses von den Mitarbeiter:innen des Job-Service überproportional kritisch bewertet wird (Siehe Abbildung 55: "Die Strukturierung des Beratungsprozesses ist sinnvoll." (*sign.)Abbildung 55).

Abbildung 59: Job-Service: "Die strukturierte Vorgehensweise im Job-Service erleichtert die Arbeit." (n= 156)

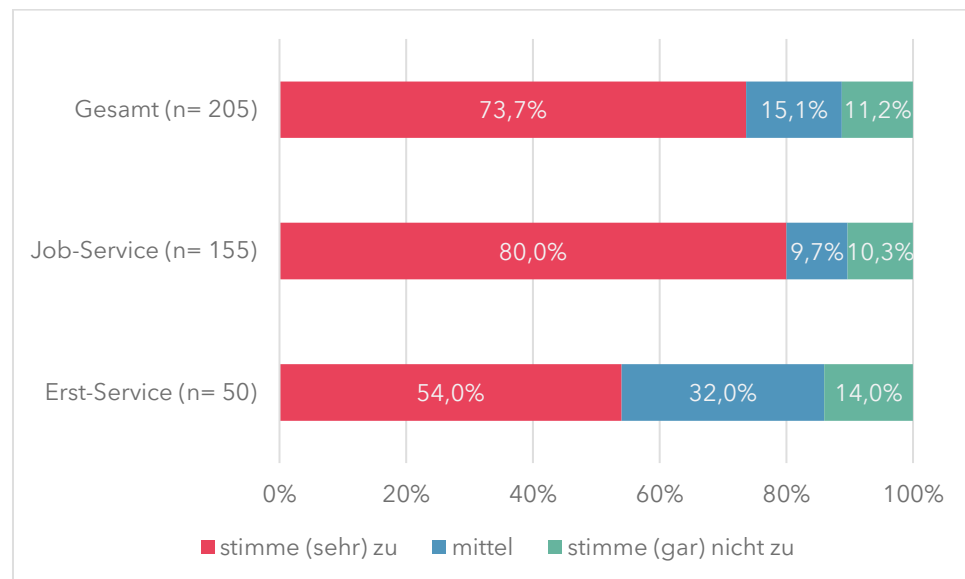


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Außerdem widerspricht eine deutliche Mehrheit der Befragten der Aussage, dass die strukturierte Vorgehensweise beim Chancen- (41,4 %, n= 157) bzw. Bilanz-Gespräch (50,3 %, n= 155) die Arbeit erleichtert (Siehe Tabellen 42 und 43).

Insgesamt wünschen sich rund drei Viertel der Befragten (73,7 %, n= 205) aus Erst- und Job-Service **mehr Gestaltungsmöglichkeiten im Beratungsprozess**. Während sich allerdings exakt acht von zehn Befragten des Job-Service (n= 155) mehr entsprechende Möglichkeiten wünschen (n= 155), ist dies im Erst-Service bei lediglich knapp über der Hälfte der Befragten (54,0%, n= 50) der Fall. Dieses Stimmungsbild im Job-Service zeigte sich auch in den offenen Antworten der Onlinebefragung sowie in den Fokusgruppen (siehe unten).

Abbildung 60: "Ich wünsche mir mehr Gestaltungsmöglichkeiten im Beratungsprozess."
(*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Dass die strukturierte Vorgehensweise die **Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Anliegen** erleichtert, wird von der Mehrheit der befragten Mitarbeiter:innen des Job-Service verneint. So widerspricht jeweils rund die Hälfte der Befragten der Aussage, dass die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung es ermöglicht, besser auf die Anliegen von Frauen (46,9 % n= 147; siehe Tabelle 48), Wiedereinsteiger:innen (50,0 %, n= 138; siehe Tabelle 49) oder Langzeitarbeitslosen (48,7 %, n= 154; siehe Tabelle 50) einzugehen. Auch bezüglich Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen (50,6 %, n= 154; siehe Tabelle 51)²⁴, REHA-Kund:innen (50,0 %, n= 116; siehe Tabelle 52) und Mindestsicherungsbezieher:innen (51,4 %, n= 146; siehe Tabelle 53) widerspricht jeweils rund die Hälfte der Befragten im Job-Service der Aussage, dass diese durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung besser unterstützt werden können.

²⁴ Um die Mitarbeiter:innen des Job-Service zu entlasten, wird der Wunsch geäußert, für nicht-arbeitsfähige (Sucht-)Kranke, die beim AMS „zwischengeparkt“ würden, eine eigene Anlaufstelle einzurichten.

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



In den **Fokusgruppen** fällt die **Bewertung des Bilanz-Gesprächs** durchmischt aus. Teilweise wird dieses als zu „aufgeblasen“ kritisiert. Demnach werde ohnehin bei jedem Gespräch Bilanz gezogen bzw. seien solche Gespräche auch in der Vergangenheit schon geführt worden und hätten nun lediglich ein „neues Etikett“ erhalten. Mehrmals angemerkt wird, dass die Implementierung von Chancen- und Bilanz-Gespräch daher von den Mitarbeiter:innen im Job-Service eher als eine (mit Mehraufwand verbundene) Dienstanweisung aufgefasst werde, denn als Neuerung, die auch für sie selbst einen Mehrwert hat – auch, weil dies durch die Führungskräfte teils so kommuniziert worden sei (weil diese wiederum gewusst hätten, dass auch in der Vergangenheit schon so gearbeitet wurde).

Wiederholt wird außerdem geäußert, dass die Struktur aus Sicht der Job-Service-Mitarbeiter:innen dazu dienen soll, deren Arbeit zu überwachen bzw. sicherzustellen, dass sie diese erledigen und die Berater:innen auf die vorgegebene Beratungszeit kommen.

Mitarbeiter:innen des Job-Service haben teilweise das Gefühl, man würde ihnen nicht glauben, wie viel sie arbeiteten bzw. wie lange gewisse Arbeitsprozesse dauerten. Außerdem würden durch die zunehmende Standardisierung (von Gesprächen) und die damit einhergehende Dokumentationslast die **individuelle Entscheidungs- und Lösungsfindung eingeengt**. Gleichmaßen ermögliche diese aber auch die (strukturierte) Gesprächsführung für Neueinsteiger:innen aus der GSA.

Während einzelne Maßnahmen wie das Gespräch mit dem SfU bzw. der BIZ-Termin als sinnvoll bezeichnet werden, seien das **Vier-Augen-Gespräch sowie die kollegiale Fallbesprechung mühsam und schwer zu planen**. Konkret heißt es in einer Fokusgruppe dazu, dass sich das Bilanz-Gespräch in der Realität nicht so umsetzen lasse, wie es am Papier vorgesehen sei.

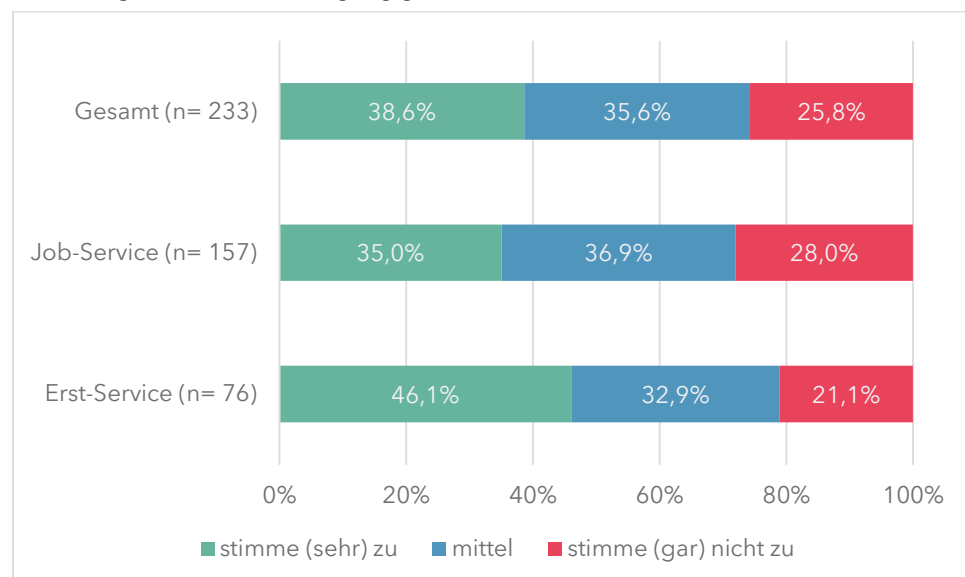
Andererseits gibt es auch **positive Wortmeldungen zum Bilanz-Gespräch**. So ermögliche es das Format, stärker mit den Kund:innen zu interagieren und deren Wünsche bzw. Perspektive einzufangen – wodurch sie wiederum stärker in die Verantwortung gezogen würden (Siehe Tools zur strukturierten Vorgehensweise). In der Runde der Führungskräfte wird auch erwähnt, dass sich das „neue Etikett“ bei den Berater:innen bereits verfestigt habe und gerade das Chancen-Gespräch von diesen sehr geschätzt werde.

6.2.1 Tools zur strukturierten Vorgehensweise

Um sicherzustellen, dass im Rahmen der vorgesehenen Gespräche (siehe Kapitel 2.2.2. **Neustrukturierung des Beratungsprozesses**) alle relevanten Themenbereiche adressiert werden und es eine **übersichtliche, einheitliche und klare Struktur** gibt, werden für das (optionale) Start-Gespräch, das Chancen-Gespräch und das Bilanz-Gespräch (sowie die Vorbereitung darauf) spezifische **Leitfäden bzw. Checklisten** zur Verfügung gestellt.

Die für eine strukturierte Vorgehensweise zur Verfügung gestellten Tools bewerten insgesamt 38,6 % (n= 233) der Befragten aus Erst- und Job-Service als hilfreich. Umgekehrt ist rund ein Viertel (25,8 %) der Befragten der Meinung, dass die Tools nicht hilfreich sind.

Abbildung 61: "Die zur Verfügung gestellten Tools sind hilfreich."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



In den Fokusgruppen mit den Führungskräften wird als **Mehrwert der Tools** angeführt, dass diese den Beratungsprozess stärker strukturieren würden und durch die Tools die Gefahr reduziert werde, dass Dinge (wie bspw. der Lebenslauf) vergessen werden. Außerdem führten die Tools sowohl für die Berater:innen als auch für die Kund:innen zu einer gewissen **Standardisierung** und würden das **Qualitätsmanagement** vereinfachen sowie zu einer besseren **Datenqualität** beitragen. Das gehe aber auch damit einher, dass die täglichen Anforderungen hinsichtlich der Dokumentation (bspw. von kollegialen Fallbesprechungen) deutlich gestiegen sind.

Vor allem der **Fragebogen, den Kund:innen zur Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch erhalten**, wird von Mitarbeiter:innen des Job-Service sowie Führungskräften mehrmals explizit positiv hervorgehoben. Dieser helfe dabei, mehr mit den Kund:innen zu interagieren und ihre Perspektive bzw. ihre Wünsche einzuholen, ziehe diese bis zu einem gewissen Grad aber auch selbst in die Verantwortung und animiere sie zur Reflexion. Außerdem zeige der Fragebogen Themen auf, die in der Beratung sonst vielleicht untergehen würden, weil der Fokus anders gelagert ist. Angemerkt wird allerdings auch, dass die Nützlichkeit des Fragebogens von der Kund:innenstruktur der jeweiligen RGS abhängt und dieser z. B. für KON/SUB-Kund:innen nicht bzw. nur sehr beschränkt nutzbar sei.

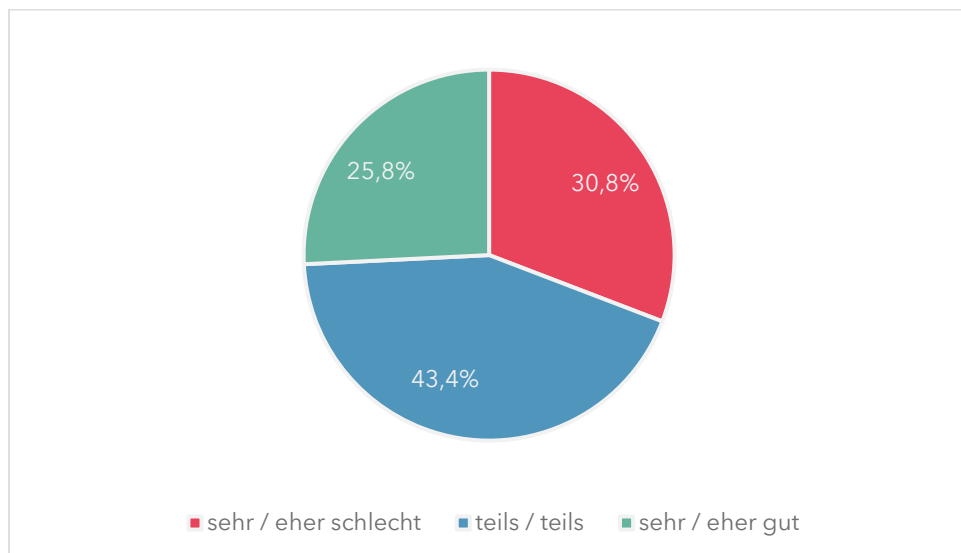
Auch kritische Töne, wonach mit den Tools sichergestellt werden soll, dass die Berater:innen ihre Arbeit erledigten bzw. sich diese in ihrer Beratungstätigkeit eingeengt fühlten, sind vereinzelt in den Fokusgruppen zu vernehmen. Ebenso wird vereinzelt kritisiert, dass der Einsatz der Tools mit einem höheren Aufwand verbunden sei und auf Kosten der Zeit ginge, die für die Beratung der Kund:innen zur Verfügung stehe. Kritik gibt es in diesem Rahmen auch an der Betreuungsvereinbarung Chancen-Gespräch. Diese sei teilweise nicht sehr aussagekräftig, weil – im Vergleich zur „normalen“ Betreuungsvereinbarung – nicht viel eingetragen werden könne.

6.2.2 Kollegiale Reflexionsgespräche

In **Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch** sind die Berater:innen angehalten, die bis dahin erfolgten Vermittlungs- und Förderaktivitäten **mit Hilfe von kollegialem Austausch zu reflektieren**, um neue Aspekte oder Ausrichtungen der Betreuungsstrategie besprechen zu können. Zu diesem Zweck stehen ihnen die Möglichkeit einer indirekten Reflexion (durch das Hinzuziehen von internen oder externen Expert:innen) oder einer direkten Reflexion (mit Führungskräften, REHA-Berater:innen, im Rahmen von Fallbesprechungen o. ä.) zur Verfügung.

Insgesamt werden die **Reflexionsmöglichkeiten vor dem Bilanz-Gespräch** mehrheitlich ambivalent („teils/teils“) bewertet (43,4 %, n= 159). Mit 30,8 % werden diese allerdings von etwas mehr Befragten positiv bewertet als, mit 25,8 %, negativ.

Abbildung 62: Job-Service: Wie bewerten Sie die Reflexionsmöglichkeiten vor dem Bilanz-Gespräch? (n= 159)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

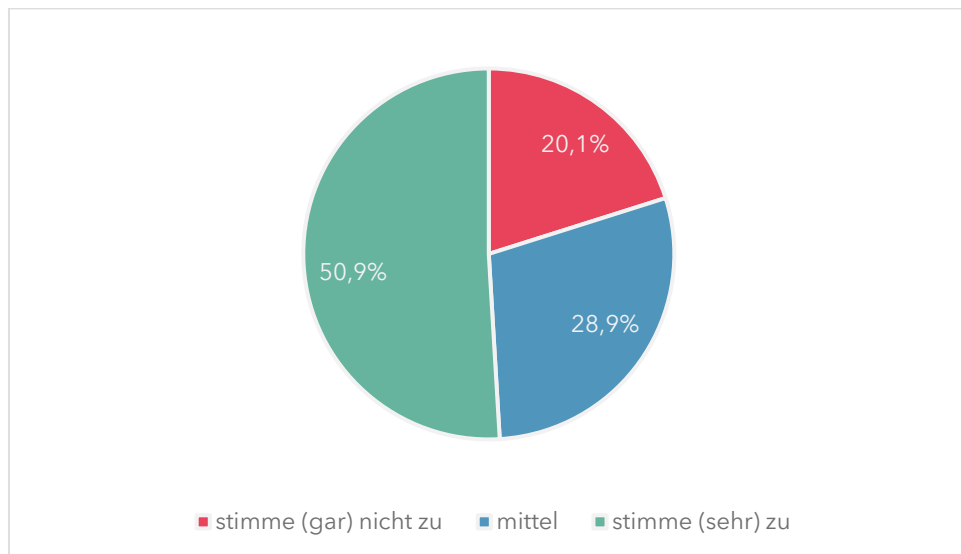
Dass es ihnen leichtfällt, rechtzeitig zu erkennen, wann wie viele Kund:innen in das dritte Quartal der Geschäftsfalldauer kommen (in dem ein **Bilanz-Gespräch** geführt werden muss), wird von etwas weniger als der Hälfte (47 %, n= 155) der befragten Job-Service-Mitarbeiter:innen bejaht (Siehe Tabelle 101).

Problematisiert wird durch eine Mehrheit von 37,3 % (n= 153) der Befragten im Job-Service, dass für die Durchführung der Reflexion vor dem Bilanz-Gespräch nicht ausreichend Zeit bleibe (Siehe Tabelle 104).

Indirekte Reflexion

Die in der indirekten Reflexion vorgesehenen Unterstützungsmöglichkeiten werden von den Mitarbeitenden des Job-Service überwiegend als hilfreich bewertet. Mit knapp mehr als der Hälfte (50,9 %, n= 159) empfinden diese vor allem die **BIZ-Beratung** als unterstützend.

Abbildung 63: Job-Service: "Die BIZ-Beratung ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch." (n= 159)

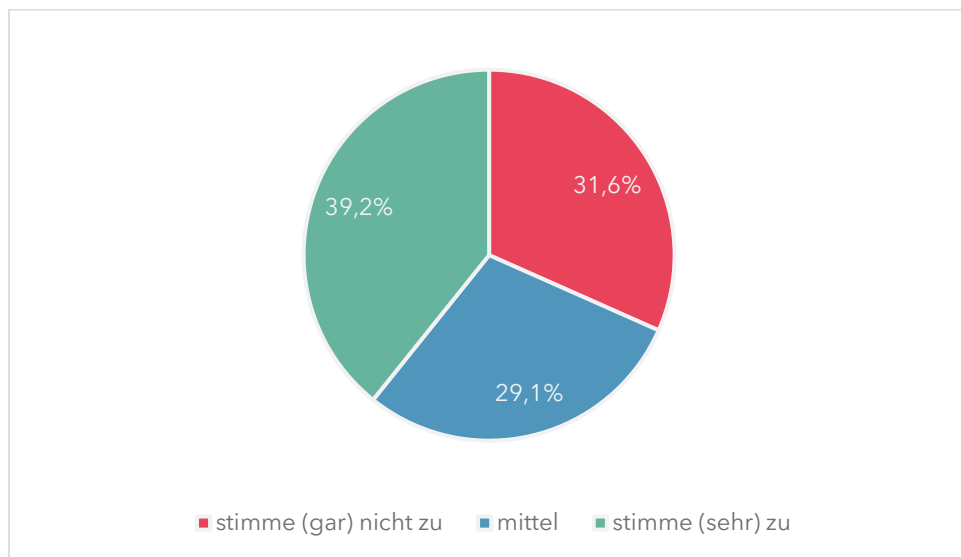


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Auch laut den Teilnehmer:innen der durchgeführten Fokusgruppen wird das Angebot der BIZ-Beratung gerne genutzt, allerdings weniger in Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch. Stattdessen werde das Angebot meist zu einem früheren Zeitpunkt im Beratungsprozess genutzt, etwa bei einem sich abzeichnenden Wunsch nach einer Ausbildung bzw. Qualifizierung.

Den **Vermittlungs-Check mit dem SfU** bezeichnet ebenfalls eine Mehrheit der Befragten (39,2 %, n= 158) als gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch.

Abbildung 64: Job-Service: "Der Vermittlungs-Check mit dem SfU ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch." (n= 158)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen

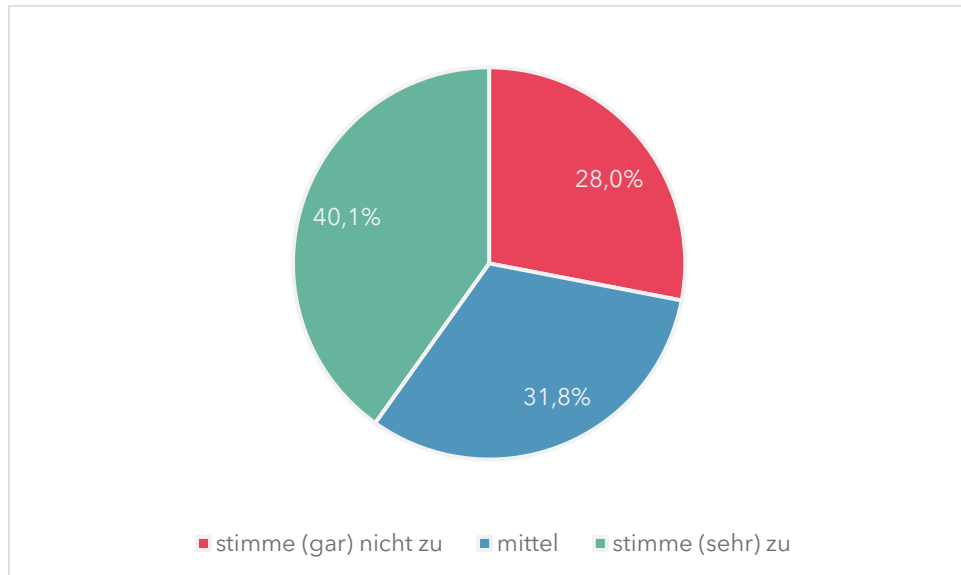


In den Fokusgruppen wird wiederholt angemerkt, dass der Vermittlungs-Check von den Mitarbeiter:innen des Job-Service (bzw. den Führungskräften) als praktisches Tool geschätzt werde. So werde dieser bspw. nach einer Schulung oder bei einem längeren Abstand zum letzten Beratungstermin genutzt – und liefere auch teils überraschende Ergebnisse, bspw. hinsichtlich Sprachkenntnissen, Kinderbetreuung oder Gesundheitszustand. Während von manchen Teilnehmer:innen die Expertise der Kolleg:innen im SfU (bspw. hinsichtlich Vermittlungsprofilen oder offenen Stellen im Bezirk) explizit hervorgehoben wird, betonen andere, dass die Qualität der Maßnahme stark personenabhängig sei.

Andere Teilnehmer:innen sehen wiederum keinen Mehrwert in der Durchführung des Vermittlungs-Checks. Teilweise geben die Teilnehmer:innen auch an, den Vermittlungs-Check am häufigsten zu nutzen, weil er am einfachsten zu buchen sei und/oder eine bestimmte Anzahl von Buchungen (für das SfU) benötigt werde. Darüber hinaus sei der Vermittlungs-Check für bestimmte Zielgruppen (bspw. Kund:innen mit mangelnden Deutschkenntnissen) nicht zielführend. Auch mit Blick auf den Vermittlungs-Check wird mehrfach erwähnt, dass dieser weniger als Vorbereitung auf das Bilanz-Gespräch genutzt werde als um (zu Beginn der Beratung) die Datenqualität zu verbessern oder abzuklären, ob es noch weitere vermittlungsrelevante Faktoren gebe.

Mit 40,1 % (n= 157) der Befragten im Job-Service betrachtet eine Mehrheit auch die **BBE Perspektivencheck** als gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch.

Abbildung 65: Job-Service: "Die BBE Perspektivencheck ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch." (n= 157)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



In den durchgeführten Fokusgruppen wird allerdings betont, dass die BBE Perspektivencheck kaum gebucht werden könne, weil nur selten Plätze frei seien. In diesem Zusammenhang kann auch der in den Fokusgruppen geäußerte Wunsch gesehen werden, mehr Plätze für BBEs (wie bspw. auch Step2Job) zur Verfügung zu stellen (und die Schnittstelle zu diesen zu stärken, damit die Mitarbeiter:innen des AMS über den Fortschritt der Beratung informiert sind).

Direkte Reflexion

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen-
interviews



Dass sich das Ausmaß der durchgeführten Fallbesprechungen zwischen den einzelnen RGSen stark unterscheide, betonen die in den Kleingruppeninterviews befragten RGS-Leiter:innen bzw. Führungskräfte. Demnach hänge die Durchführung davon ab, ob die zuständigen Führungskräfte die Notwendigkeit dafür sehen bzw. den Mehrwert davon erkennen. Wenn sie jedoch zum Einsatz kommen, ist das Feedback gut.

Fokusgruppen



Dementsprechend zeigt sich hinsichtlich der **kollegialen Fallbesprechungen** bzw. der **Reflexion mit der Führungskraft** auch in den Fokusgruppen ein sehr heterogenes Bild. Während kollegiale Fallbesprechungen in manchen RGSen sehr häufig genutzt werden, ist das in anderen überhaupt nicht der Fall. Wo kollegiale Fallbesprechungen häufig genutzt würden, so wird mehrfach betont, sei dies auch vor der Umstellung bereits der Fall gewesen sein. Diese Gespräche hätten durch ORGA Neu einfach ein „neues Mascherl“ bekommen, wobei andererseits erwähnt wird, dass dieser Austausch jetzt intensiver sei bzw. besser dokumentiert werde.

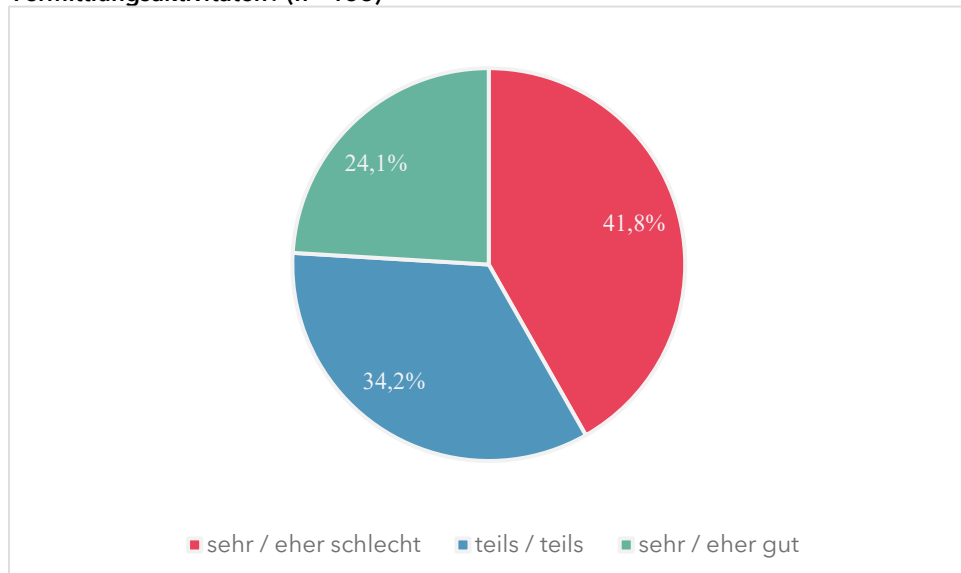
Unterschiedliche Angaben werden in den Fokusgruppen auch hinsichtlich der (regelmäßigen) **Fallbesprechungen mit Kolleg:innen der LGS** gemacht. Während von Seite der Führungskräfte angegeben wird, dass dieses Angebot gern genutzt werde und bei den Mitarbeiter:innen gut ankäme, wird von einer Person aus dem Job-Service erzählt, dass die Mitarbeiter:innen zwar angehalten worden seien, diese Termine zu buchen, sie das aufgrund des hohen damit verbundenen Aufwands aber nicht machen würden.

6.3 Vermittlung

Ein formuliertes Ziel von ORGA Neu ist es, (durch einen schnellen Start der Kund:innenbetreuung mit intensiver Vermittlung) **mehr Effizienz und Qualität in die Vermittlung der Kund:innen** zu bringen.

Mit 41,8 % (n= 158) ist eine Mehrheit der befragten Job-Service-Mitarbeiter:innen der Meinung, dass die **Sicherstellung einer passgenauen Vermittlungsaktivität** nur schlecht gelinge. Nur ein Viertel der Befragten (24,1 %) gibt an, dass dies gut gelingt. Diesbezüglich nehmen deutlich mehr Befragte eine Verschlechterung (37,6 %, n= 133) durch ORGA Neu wahr als eine Verbesserung (7,5 %) (Siehe Tabelle 68).

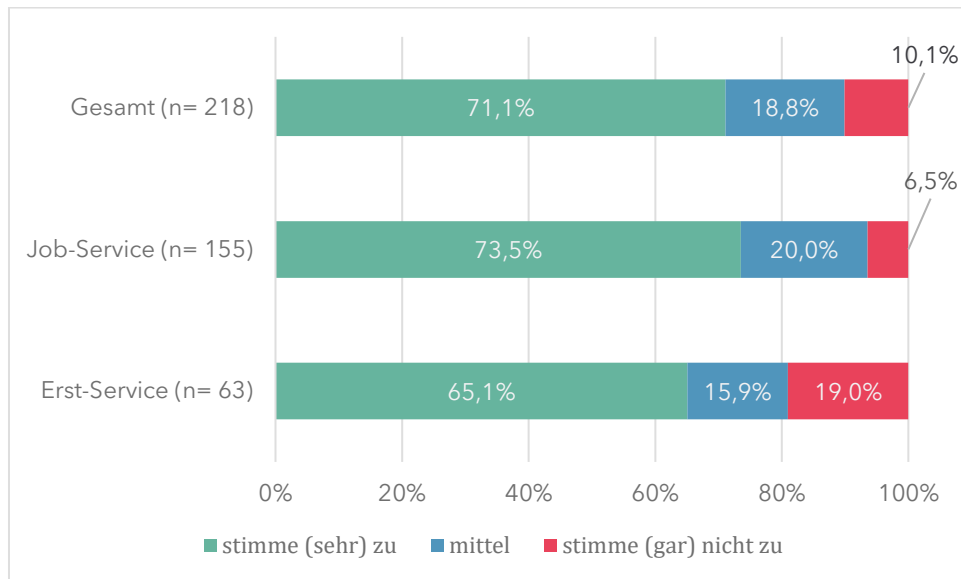
Abbildung 66: Job-Service: Wie gut gelingt die Sicherstellung passgenauer Vermittlungsaktivitäten? (n= 158)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Sehr viel Zustimmung erhält, mit 71,1 % (n= 218), die Aussage, dass die Berater:innen **auf die Anliegen der Kund:innen eingehen**. Hier fällt die Zustimmung unter den Befragten des Job-Service (73,5 %, n= 155) signifikant höher aus als unter jenen des Erst-Service (65,1 %, n= 63).

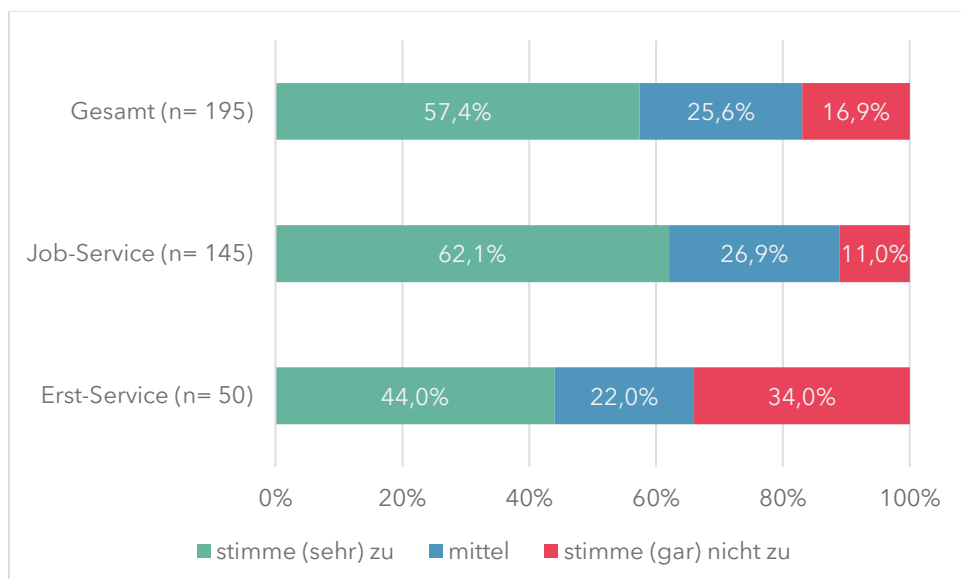
Abbildung 67: "Die Berater:innen gehen auf die Anliegen der Kund:innen ein." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Eine Diskrepanz zwischen den Funktionseinheiten zeigt sich in der Onlinebefragung auch hinsichtlich der Frage, ob Kund:innen das Gefühl haben, mit ihren **berufsbezogenen Anliegen** von den Berater:innen verstanden zu werden. Auch hier stimmen anteilig signifikant mehr Mitarbeiter:innen des Job-Service (62,1 %, n= 145) zu, als Mitarbeiter:innen des Erst-Service (44,0 %, n= 50).

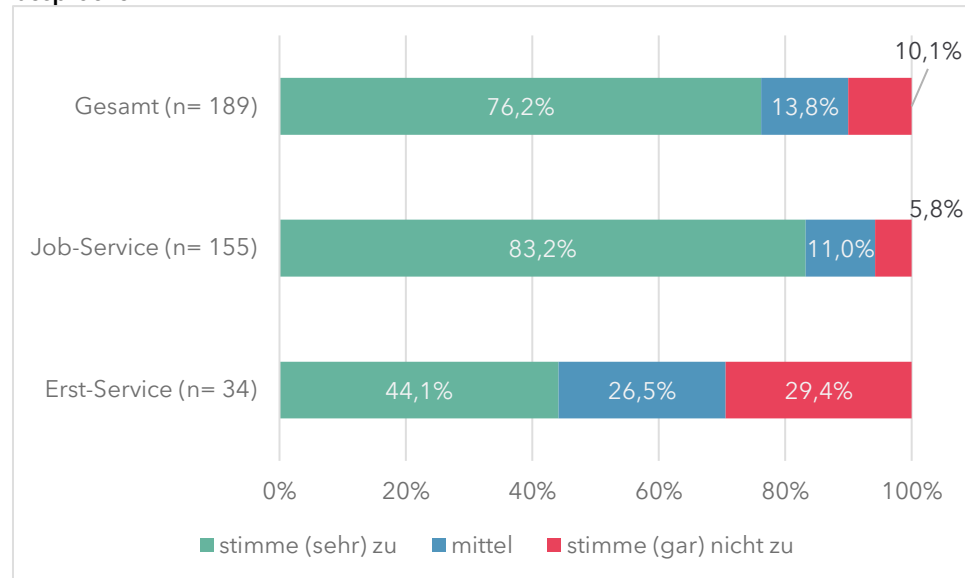
Abbildung 68: "Die Kund:innen haben das Gefühl, mit ihren berufsbezogenen Anliegen von dem:der Berater:in verstanden zu werden." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Dass die **Vermittlungs- und Schulungsvorschläge im Beratungssetting besprochen** werden, geben mit 76,2 % (n= 189) rund drei Viertel der Befragten an.

Abbildung 69: "Vermittlungs- und Schulungsvorschläge werden im Beratungssetting besprochen."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Genau 4 von 10 Befragten (40,0 %, n= 190) geben in der Onlinebefragung an, dass Vermittlungsvorschläge von den Berater:innen und Kund:innen gemeinsam ausgesucht werden (Siehe Tabelle 63) und mit 39,6 % (n= 169) empfindet die Mehrheit der befragten AMS-Mitarbeiter:innen aus Erst- und Job-Service die gewährten Hilfestellungen (bspw. Vorbereitungen auf Bewerbungsgespräche) als passend (Siehe Tabelle 65).

Weiterführende Ergebnisse

Kund:innen-
Kurzbefragung



In der **Kurzbefragung** gibt eine Mehrheit der Befragten Kund:innen an, Vermittlungsvorschläge für Jobs und/oder Kurse zu erhalten. Viele berichten, dass sie (ergänzend zu eigenen Bewerbungsaktivitäten) regelmäßig Jobvorschläge bekämen. Nur vereinzelt geben Befragte hingegen an, dass dies nicht geschehe, wobei dies wiederum bspw. mit einer aufrechten Kursteilnahme oder einer vorhandenen (Wieder-)Einstellzusage erklärt wird.

Danach gefragt, ob die erhaltenen Vermittlungsvorschläge passend für sie waren, fallen die Rückmeldungen der im Job-Service befragten Kund:innen durchmischt aus. Am häufigsten wird angegeben, dass die **Vorschläge teilweise als passend**

empfunden werden (teilweise aber auch nicht). Als wiederkehrende Gründe dafür, dass Vermittlungsvorschläge als unpassend empfunden werden, werden mangelnde Rücksicht auf Kinderbetreuungspflichten oder die fehlende Berücksichtigung von (nicht) vorhandenen Qualifikationen genannt.

Während ein Teil der Befragten berichtet, dass Vermittlungsvorschläge im Gespräch mit den Berater:innen gemeinsam durchgegangen würden und teils auch nachgefragt werde, ob diese passen, geben andere Befragte zu Protokoll, dass Vermittlungsvorschläge häufig nicht aktiv im Termin besprochen oder näher erklärt würden – auch weil sie in manchen Fällen überwiegend oder ausschließlich schriftlich (z. B. per eAMS oder E-Mail) übermittelt würden.

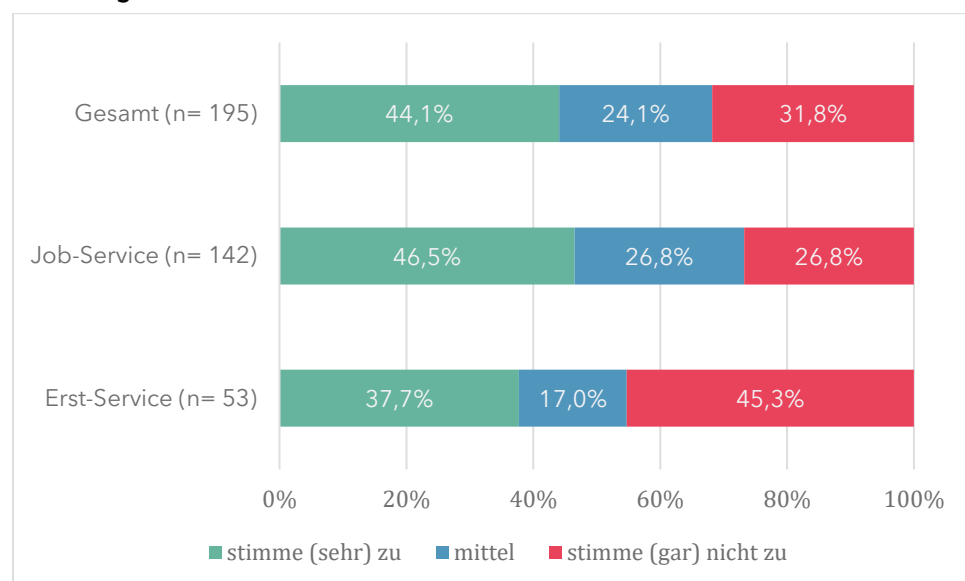
Die Mehrheit der Befragten im Job-Service gibt außerdem an, ausreichend Informationen vom AMS zu erhalten, um einen Job bzw. eine Ausbildung zu finden, wenngleich auch immer wieder Befragte berichten, sich auch aus Eigeninitiative entsprechende Informationen zu beschaffen.

6.4 Kontaktintervalle und Betreuungsintensität

6.4.1 Kontaktintervalle

Mit 44,1 % (n= 195) ist insgesamt eine Mehrheit der Befragten aus Erst- und Job-Service der Meinung, dass die Kontaktintervalle für die Kund:innen nachvollziehbar sind. Mit 58,4 % (n= 161) beschreibt hier auch eine absolute Mehrheit der Befragten, keine Veränderung der Situation durch die Umstellung auf ORGA Neu wahrzunehmen (Siehe Tabelle 61).

Abbildung 70: "Die Kontaktintervalle sind für die Kund:innen nachvollziehbar."

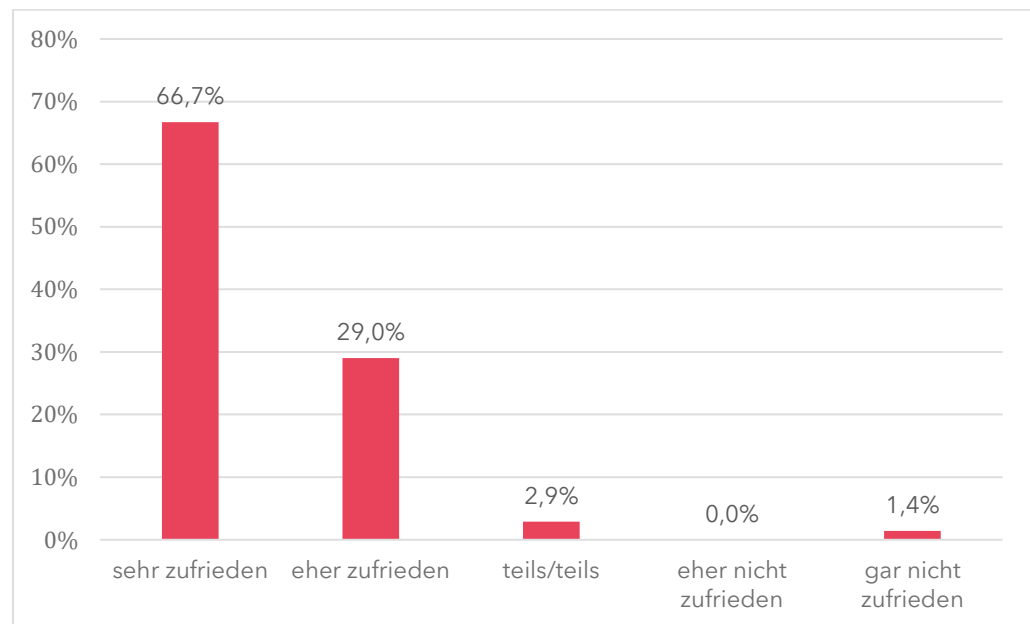


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Die im Rahmen der Kurzbefragung befragten Kund:innen im Job-Service geben größtenteils an, ungefähr **alle ein bis drei Monate einen persönlichen Termin bei ihrer:ihrem Berater:in** zu haben, wobei wiederholt darauf verwiesen wird, dass zwischen den persönlichen Terminen auch telefonische Gespräche stattfänden bzw. online kommuniziert würde. Nur vereinzelt geben die Befragten an, seltener persönliche Termine wahrzunehmen, etwa aufgrund eines aufrechten Ausbildungsverhältnisses (Job PLUS Ausbildung) oder einer Erkrankung.

Außerdem gaben mit 95,7 % (n= 69) fast alle der im Job-Service befragten Kund:innen an, **mit der Häufigkeit der Termine (sehr bzw. eher) zufrieden** zu sein.

Abbildung 71: Kund:innen im Job-Service: Wie zufrieden sind Sie damit, wie oft Sie Termine beim AMS haben? (n= 69)



Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde Kund:innen im Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Kleingruppen- interviews



Von Seiten der im Rahmen der Kleingruppeninterviews befragten RGS-Leiter:innen und Führungskräfte wird wiederholt ein **Verlust an Betreuungskontinuität** kritisiert. So fänden bei ORGA Neu in den ersten Monaten nur mehr 2-3 Kund:innentermine statt, anstelle von durchschnittlich 4 Terminen im 3-Zonen-Modell. Verantwortlich dafür, dass die Kund:innenkontakte seltener und kürzer würden, werden aber auch die **gestiegenen Schalterstände** gemacht.

Fokusgruppen



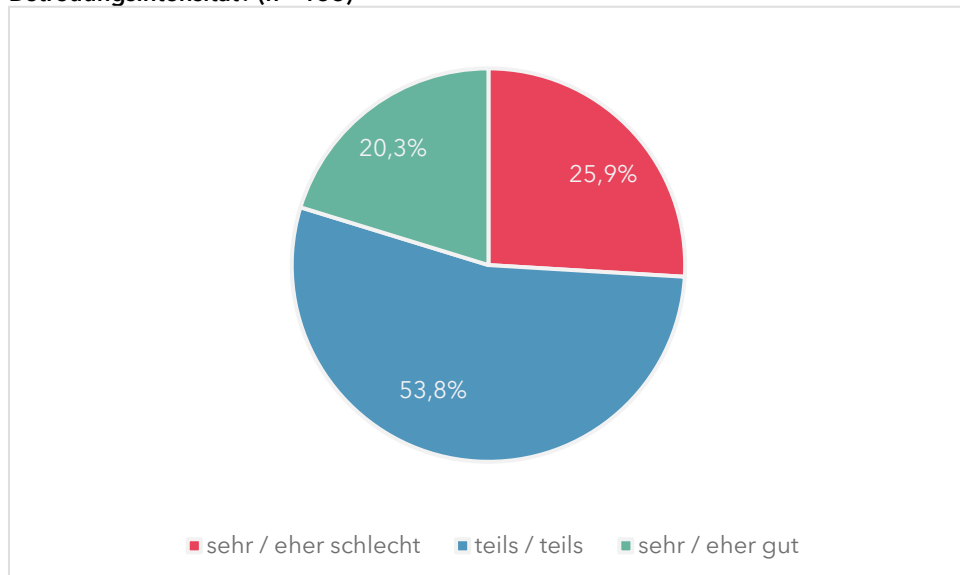
Auch in den Fokusgruppen verweisen Führungskräfte hinsichtlich der Betreuungsintervalle teils auf die hohen Schalterstände von bis zu rund 500 Kund:innen pro Schalter. Anfängliche Hoffnungen, die Kund:innen im Job-Service (durch den Wegfall der Spontankund:innen) intensiver betreuen zu können, seien angesichts der hohen Schalterstände zerschlagen worden. Vor diesem Hintergrund müsse man sich „nach der Decke strecken“, um zumindest die vorgesehen Kontaktintervalle einhalten zu können. Das sei möglich, solange alle Mitarbeiter:innen anwesend sind, werde aber schwierig, sobald es Abwesenheiten gibt. Das resultiere in einer **reduzierten Kontaktfrequenz**, die wiederum v. a. für arbeitsmarktfremde Personen problematisch sei. Von

Mitarbeiter:innen des Job-Service werden neue Führungskräfte und deren Vorgaben als weiterer Faktor identifiziert, der sich potenziell auf eine Veränderung der Kontakthäufigkeit auswirke.

6.4.2 Betreuungsintensität und -inhalte

Die **Möglichkeit, die Betreuungsintensität auf die Kund:innenbedarfe abstimmen zu können**, bewerten die Job-Service-Mitarbeiter:innen überwiegend ambivalent („teils/teils“; 53,8 %, n= 158). Mehr als die Hälfte der Befragten (53,4 %, n= 131) sieht diesbezüglich weder eine Verbesserung noch eine Verschlechterung durch ORGA Neu (Siehe Tabelle 66).

Abbildung 72: Job-Service: Wie gut gelingt die kund:innenspezifische Anpassung der Betreuungsintensität? (n= 158)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen

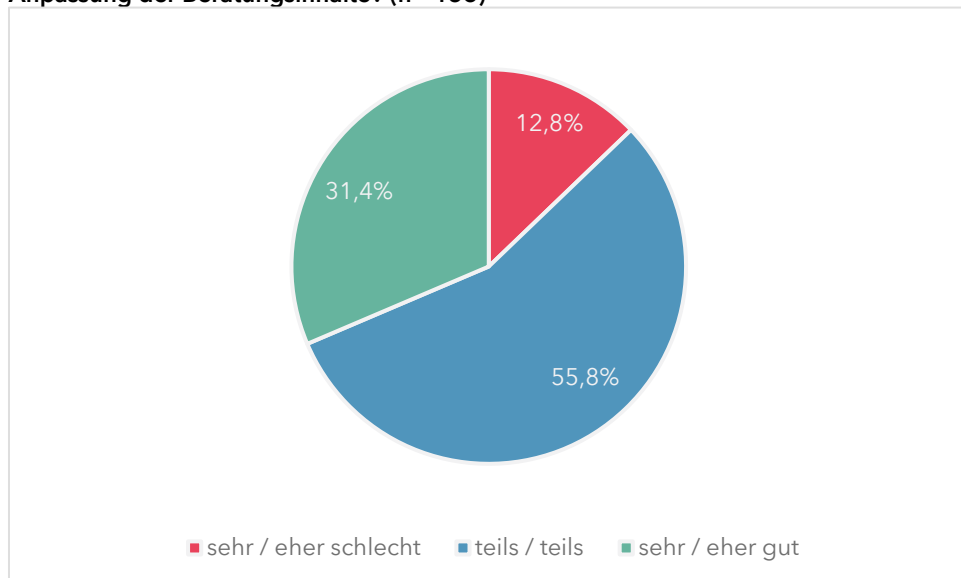


In den Fokusgruppen mit den Führungskräften wird erwähnt, dass die Betreuungsintensität (ebenso wie die Kontaktintervalle) auch an das „Selbsthilfepotenzial“ der Kund:innen angepasst würden. So könne der Fokus auf jene Kund:innen gelegt werden, die mehr Unterstützung benötigen, während bei den anderen die Kontaktintervalle so sehr gestreckt würden, wie es im Rahmen des Kernprozesses 1 zulässig ist. Diese **Segmentierung der Betreuungsintensität** stehe allerdings im Widerspruch dazu, dass man die Kund:innen im Rahmen von ORGA Neu intensiver betreuen

wolle. In der RGS Favoritenstraße (964) würden – mit Blick auf die herausfordernden Schalterstände – für unterschiedliche Kund:innengruppen spezielle Info-Veranstaltungen, Jobbörsen oder Vorauswahlen organisiert.

Eine **kund:innenspezifische Anpassung der Beratungsinhalte** gelingt laut 31,4 % (n= 156) der befragten Job-Service-Mitarbeiter:innen. Umgekehrt geben 12,8 % an, Beratungsinhalte nur (sehr) schlecht auf die Kund:innenbedarfe abstimmen zu können. Mit ORGA Neu verbindet eine Mehrheit von rund zwei Dritteln (68,3 %, n= 126) diesbezüglich keine Veränderungen (Siehe Tabelle 67).

Abbildung 73: Mitarbeiter:innen im Job-Service: Wie gut gelingt die kund:innenspezifische Anpassung der Beratungsinhalte? (n= 156)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Job-Service gestellt

6.4.3 Kontinuität der Berater:innen

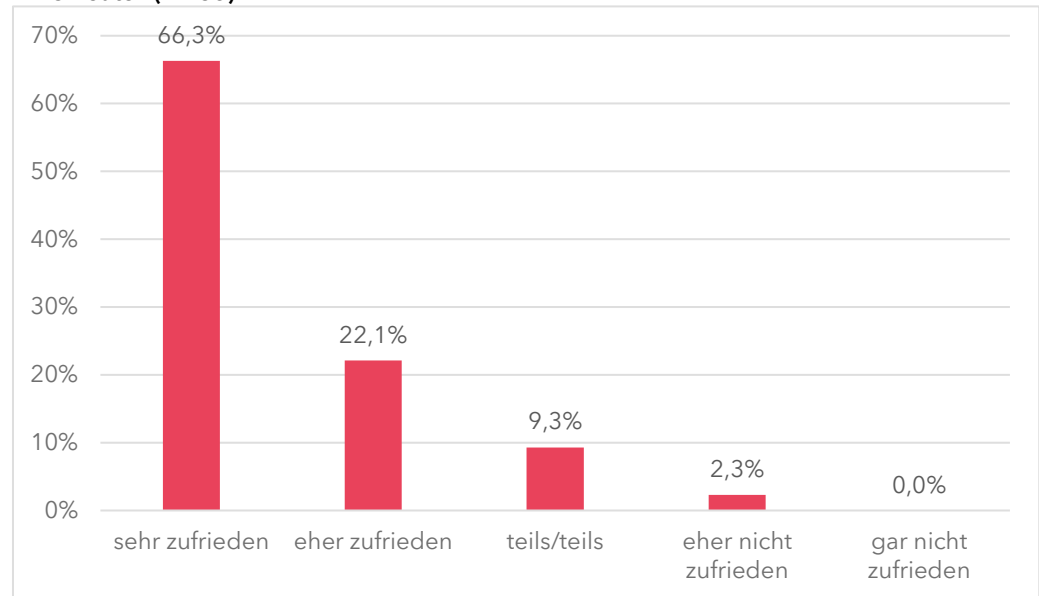
Auswirkungen der Umstellung auf ORGA Neu auf die **Häufigkeit von Berater:innenwechsel** werden durch die Teilnehmer:innen der durchgeführten Fokusgruppen nicht identifiziert.

Auch die im Job-Service befragten Kund:innen geben im Rahmen der durchgeführten Kurzbefragung größtenteils an, dass die Termine überwiegend mit dem:der selben Berater:in stattfinden.

6.4.4 Wartezeit

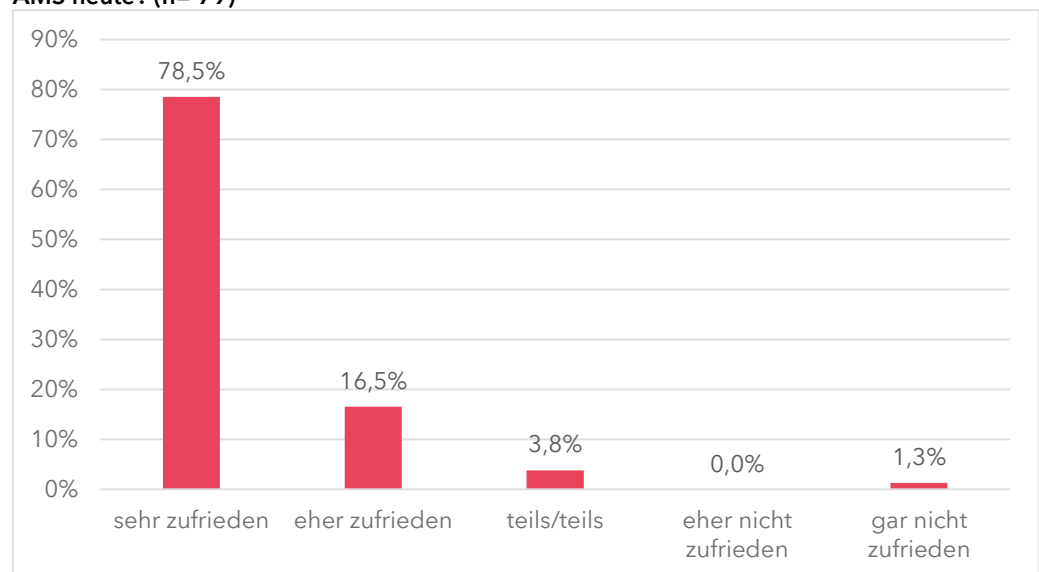
Was die **Wartezeit bei Terminen im Erst- bzw. Job-Service** betrifft, zeigen sich in der Kurzbefragung 88,4 % (n= 86) der Kund:innen im Erst-Service und 95,0 % (n= 79) der Kund:innen im Job-Service (sehr bzw. eher) zufrieden.

Abbildung 74: Kund:innen im Erst-Service: Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit beim AMS heute? (n= 86)



Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde Kund:innen im Erst-Service gestellt

Abbildung 75: Kund:innen im Job-Service: Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit beim AMS heute? (n= 79)

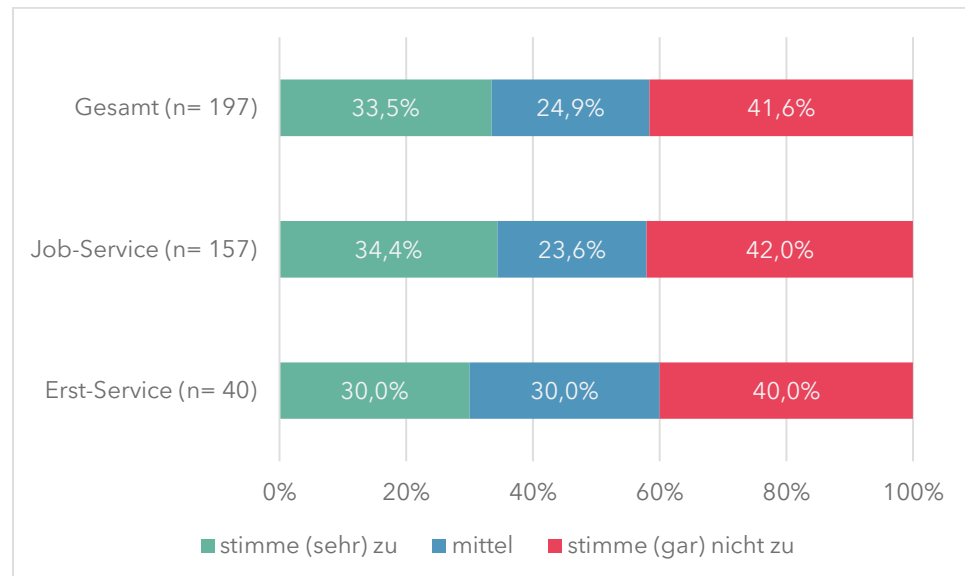


Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde Kund:innen im Job-Service gestellt

6.5 Dauer der Beratungsgespräche

Als **unpassend** bezeichnet eine Mehrheit der Befragten aus Erst- und Job-Service (41,6 %, n= 197) die **Dauer der Beratungsgespräche**. Während knapp ein Drittel der Befragten des Job-Service (32,8 %, n= 137) angibt, dass sich dies verschlechtert hat, waren es 59,4 % (n= 32) der Befragten im Erst-Service (Siehe Tabelle 64).

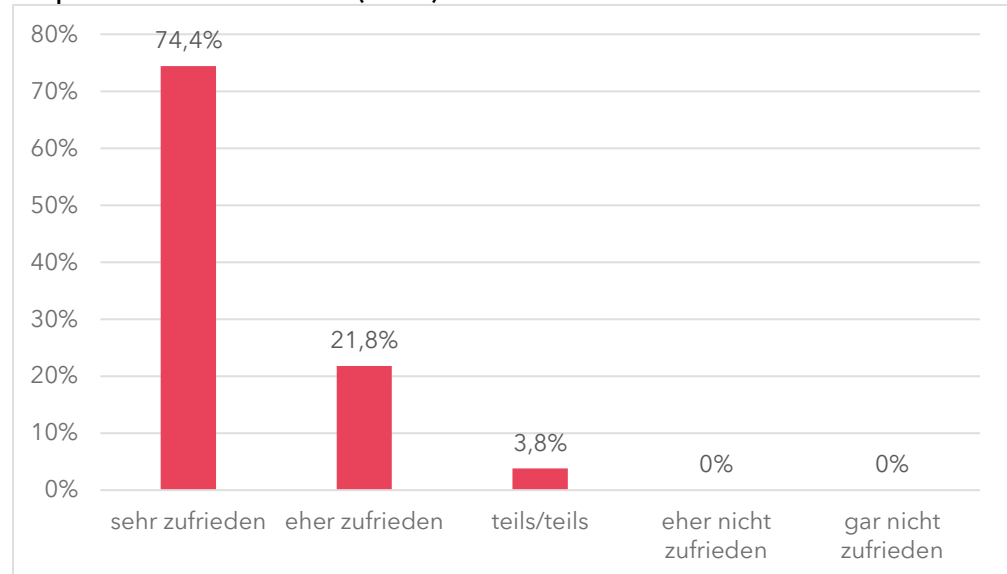
Abbildung 76: "Die Dauer der Beratungsgespräche ist passend."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Deutlich positiver als durch die Mitarbeiter:innen wird die Dauer der persönlichen Termine im Job-Service in der Kurzbefragung von den Kund:innen wahrgenommen. Hier gaben mit 96,2 % (n= 78) fast alle an, (sehr bzw. eher) zufrieden damit zu sein.

Abbildung 77: Kund:innen im Job-Service: Wie zufrieden sind Sie damit, wie lange die Gespräche beim AMS dauern? (n= 78)



Quelle: Kund:innen-Kurzbefragung, prospect, diese Frage wurde Kund:innen im Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen



In den Fokusgruppen erwähnen Mitarbeiter:innen des Job-Service, dass das **Erreichen der täglich vorgesehenen Beratungszeit** durch Tätigkeiten wie das Abarbeiten der Kommbbox bzw. von Controlling-Listen, Back-Office-Tätigkeiten oder die Einschulung neuer Kolleg:innen erschwert wird.

Kund:innen-Kurzbefragung

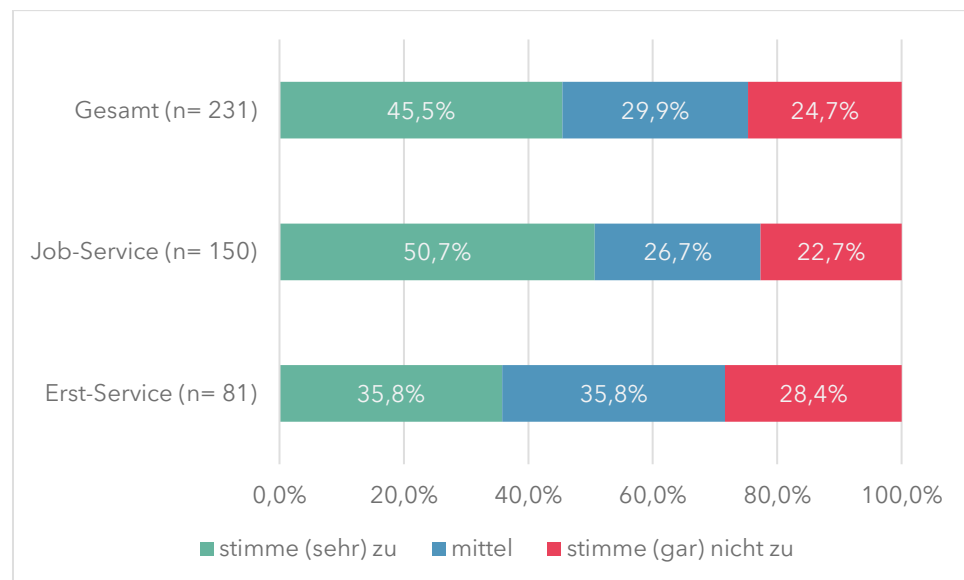


Die meisten der im Job-Service befragten Kund:innen geben außerdem an, ihre Bewerbungen in den Terminen mit den Berater:innen zu besprechen bzw. gegebenenfalls auch dabei unterstützt zu werden (bspw. durch Rückmeldungen zum Lebenslauf). Nur vereinzelt wird angegeben, dass die Bewerbungen (noch) nicht oder nur am Rande besprochen werden.

6.6 Wissen der Kund:innen um Arbeitslosengeld und Kompetenzen des AMS

Aus der Sicht einer Mehrheit der befragten Mitarbeiter:innen aus Erst- und Job-Service (45,5 %, n= 231) kennen die Kund:innen die Rahmenbedingungen und **wissen, unter welchen Bedingungen Arbeitslosengeld bezogen werden kann**, wobei diesbezüglich 80,8 % der Befragten (n= 198) keine Veränderung im Vergleich zur Situation vor der Umstellung auf ORGA Neu wahrnehmen (Siehe Tabelle 41).

Abbildung 78: "Die Kund:innen kennen die Rahmenbedingungen und wissen, unter welchen Bedingungen Arbeitslosengeld bezogen werden kann."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

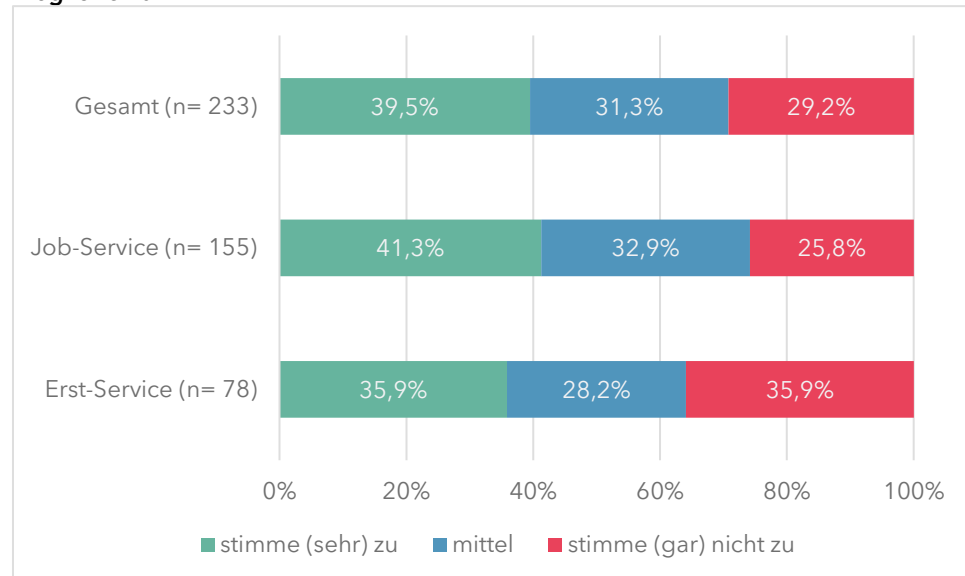
Kund:innen-
Kurzbefragung



In der Kund:innen-Kurzbefragung gibt auch die große Mehrheit der im Job-Service befragten Kund:innen an, zu wissen, welche Bedingungen einzuhalten sind, um den Bezug von Arbeitslosengeld nicht zu verlieren. Häufig wird dabei auf entsprechende Informationen durch die Berater:innen verwiesen, teilweise auch im Zusammenhang mit eigenen Erfahrungen (z. B. nach einer Leistungssperre). Nur vereinzelt geben Befragte an, die Regelungen nicht zu kennen bzw. sich (hinsichtlich Detailfragen) unsicher zu sein.

Etwas weniger Zustimmung erhielt unter den Befragten aus Erst- und Job-Service mit 39,5 % (n= 233) die Aussage, dass die Kund:innen wissen, **in welchen Fragestellungen Hilfestellungen vom AMS möglich sind.**

Abbildung 79: "Die Kund:innen wissen, in welchen Fragen Hilfestellungen vom AMS möglich sind."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Weiterführende Ergebnisse

Fokusgruppen

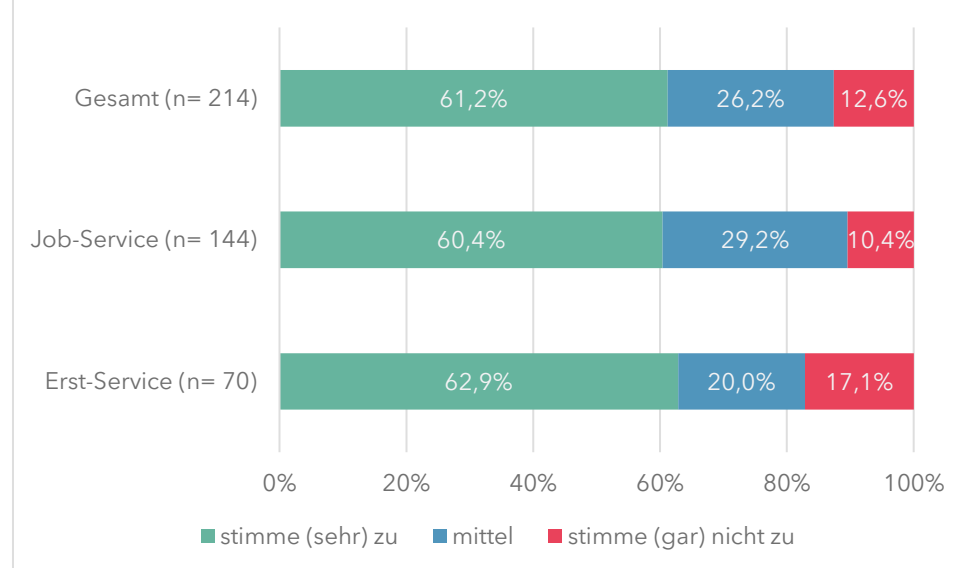


In der Fokusgruppe mit Mitarbeiter:innen des Erst-Service wird angemerkt, dass die Kund:innen wegen sehr unterschiedlicher Themen im Erst-Service vorsprechen (bspw. auch, wenn sie einen Strafzettel bekommen haben oder Informationen von ÖGK oder MA 40 haben wollen).

6.7 Respekt und Vertrauen der Kund:innen

Deutlich über die Hälfte der Befragten aus Erst- und Job-Service (61,2 %, n= 214) gehen davon aus, dass sich die Kund:innen ernstgenommen und respektvoll behandelt fühlen.

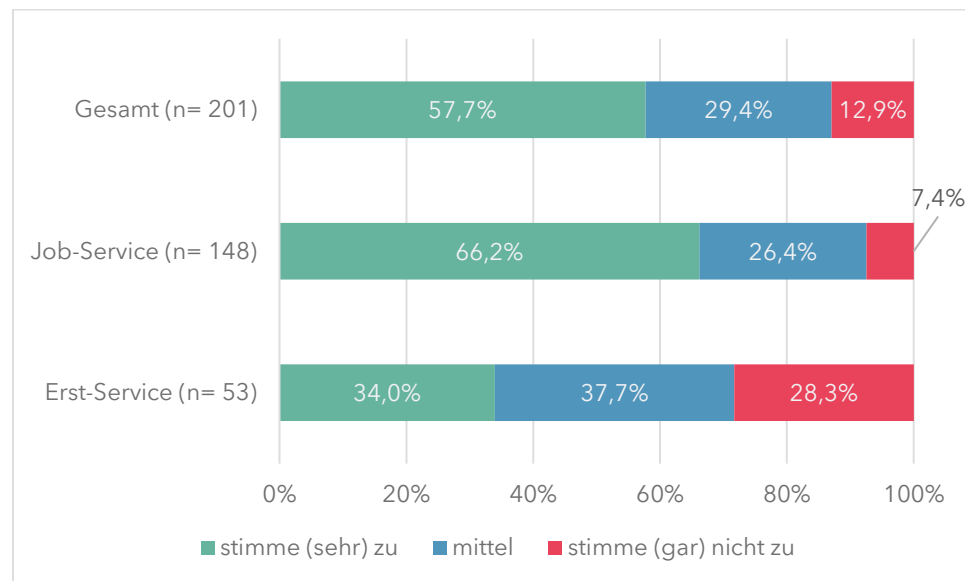
Abbildung 80: "Die Kund:innen fühlen sich ernstgenommen und respektvoll behandelt."



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

Ebenfalls deutlich über die Hälfte der Befragten (57,7 %, n= 201) stimmt der Aussage zu, dass die Kund:innen Vertrauen zu ihrer:ihrem Berater:in haben, wobei auffällig ist, dass die Zustimmung unter den Befragten des Erst-Service mit 34,0 % (n= 53) signifikant niedriger ausfällt als mit 66,2 % (n= 148) unter den Befragten des Job-Service. Erstere sind auch häufiger der Ansicht, dass sich die Situation durch ORGA Neu verschlechtert hat (Siehe Tabelle 58).

Abbildung 81: "Die Kund:innen haben Vertrauen zum:zur Berater:in." (*sign.)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen von Erst- und Job-Service gestellt

6.8 MeinAMS

Am 17. November 2025 ging mit „MeinAMS“ die neue Online-Plattform des AMS online und löste damit das eAMS-Konto ab, das bis dahin als digitaler Zugang zu den eServices des AMS diente. Ziel der Umstellung war es, ein modernes, sicheres und benutzerfreundliches System zu implementieren, das Kund:innen den Zugang zu wichtigen Dienstleistungen erleichtert. Nach einer Übergangsphase wurde der Parallelbetrieb der beiden Plattformen mit 10. April 2026 eingestellt. Seither ist ein Zugang zu den eServices des AMS ausschließlich via MeinAMS möglich.

In den **Fokusgruppen** wurde hinsichtlich der Umstellung auf MeinAMS von zahlreichen Herausforderungen berichtet. Vor allem **mangelnde Deutschkenntnisse** (teils auch in Verbindung mit einer fehlenden Alphabetisierung), aber auch **fehlende digitale Kompetenzen** und **technische Probleme** würden den Umstieg für viele Kund:innen erschweren. Diesbezüglich muss allerdings davon ausgegangen werden, dass diese Aspekte auch bei der Nutzung des ehemaligen eAMS-Kontos eine Hürde darstellten. Verwirrend sei für viele Kund:innen außerdem gewesen, dass sie sich für einen Umstieg auf MeinAMS zuerst in ihr eAMS-Konto einloggen hätten müssen, das aber nicht mehr gekannt hätten.

Die beschriebenen Herausforderungen führten wiederum zu einem **erhöhten Kund:innenandrang im Erst-Service**. Für RGSen, deren Kund:innenstruktur von einem hohen Migrationsanteil und/oder einem niedrigen formalen Bildungsgrad geprägt ist, würde dies daher eine besondere Herausforderung darstellen. In

diesem Zusammenhang wird auch vorgeschlagen, unterschiedliche Sprachversionen (bspw. Arabisch) der Plattform anzubieten.

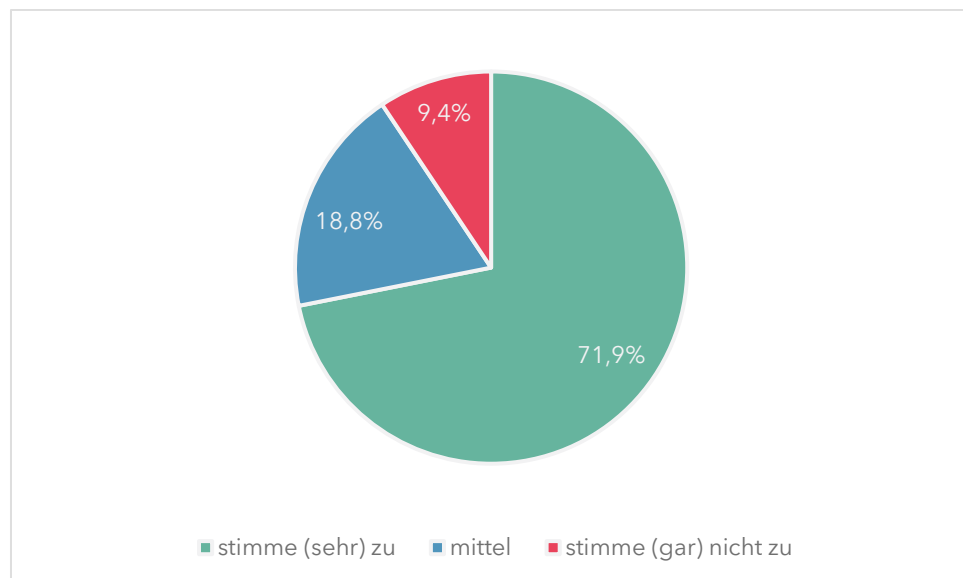
Andererseits geben manche Teilnehmer:innen auch an, dass der Wille zu einem Umstieg bei manchen Kund:innen schlichtweg nicht vorhanden sei, weil diese den **persönlichen Kontakt bevorzugen** (Siehe Kap. 6.3.1 Gründe für einen persönlichen Besuch der RGS). Diese Kund:innen würden teilweise auch lange Wartezeiten für Anliegen auf sich nehmen, die auch über MeinAMS erledigt werden könnten.

Die im Job-Service (zwischen Jänner und März 2026) **befragten Kund:innen**, die MeinAMS verwenden, ziehen **größtenteils ein (eher) positives Fazit**, teils auch mit explizitem Verweis darauf, dass es besser funktioniere bzw. gestaltet sei als die Vorgängerplattform (eAMS-Konto). Vereinzelt geben die Befragten auch an, bei Schwierigkeiten mit der Plattform Unterstützung von Drittpersonen zu erhalten. Ein beträchtlicher Teil der Befragten gibt aber auch an, das System gar nicht zu nutzen bzw. eine Nutzung abzulehnen, häufig mit der Begründung, dass persönliche Vorsprachen bevorzugt werden oder die digitalen Kompetenzen für die Nutzung fehlen. Einige der Befragten geben an, noch nichts von MeinAMS gehört zu haben.

6.9 Service für Unternehmen (SfU)

Positiv sehen die Befragten im SfU die Entwicklung, nunmehr nicht für die Betreuung bestimmter Branchen zuständig zu sein, sondern für die **Unternehmen in den jeweiligen Bezirken**. Viel Zustimmung erhält mit 71,9 % (n= 32) beispielsweise die Aussage, dass diese Betreuung der Unternehmen im Bezirk die Betriebsuche erleichtert.

Abbildung 82: SfU: "Die nunmehrige Betreuung der Unternehmen im Bezirk erleichtert die Betriebsbesuche." (n= 32)

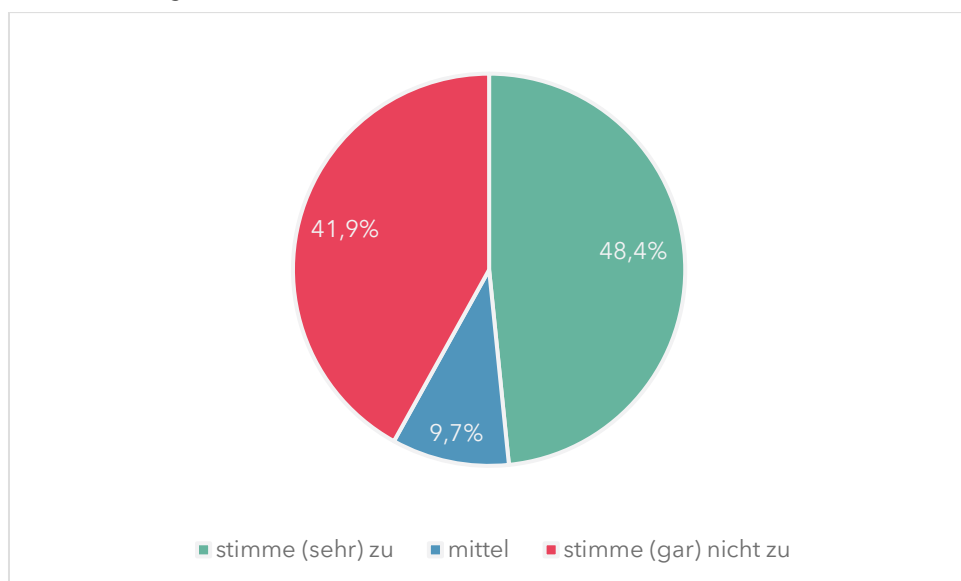


Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des SfU gestellt

Außerdem ist jeweils eine deutliche Mehrheit der Befragten der Meinung, dass die **örtliche Nähe zu den Unternehmen** es ermöglicht, diese besser beraten (68,8 %, n= 32; siehe Tabelle 122) bzw. besser auf ihre Personalbedürfnisse reagieren zu können (59,4 %, n= 32; siehe Tabelle 123).

Knapp die Hälfte der befragten SfU-Mitarbeiter:innen (48,4 %, n= 31) empfindet den **Vermittlungs-Check als Bereicherung** für ihre Tätigkeit im SfU und sieht ihn als Ergänzung dieser.

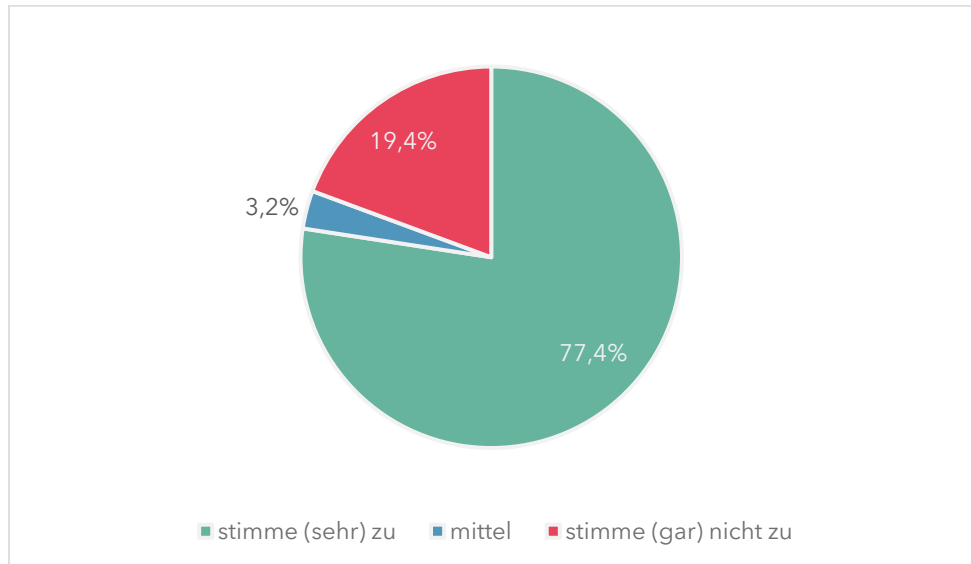
Abbildung 83: SfU: "Der Vermittlungs-Check stellt eine Bereicherung meiner Tätigkeit im SfU dar und ergänzt diese." (n= 31)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des SfU gestellt

Eine deutliche Mehrheit von 77,4 % (n= 31) gibt außerdem an, **ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Vermittlungs-Checks** zu haben.

Abbildung 84: SfU: "Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Vermittlungs-Checks mit den AMS-Kund:innen." (n= 31)



Quelle: Onlinebefragung, prospect, diese Frage wurde den Mitarbeiter:innen des Service für Unternehmen gestellt

7 Ergebnisse nach (relativer) Zufriedenheit der RGSen

Für vertiefende Analysen wurden die befragten RGSen in zwei Gruppen eingeteilt: jene die „vergleichsweise zufriedener“ bzw. „vergleichsweise weniger zufrieden“ sind. Grundlage dafür war die durchschnittliche Einschätzung der Arbeitssituation unter ORGA Neu in der jeweiligen RGS. Als **Referenz** diente dabei die Frage: „Wenn Sie die Umstellung auf ORGA Neu alles in allem betrachten: Welche Schulnote würden Sie der jetzigen Gestaltung Ihrer ganz persönlichen Arbeitssituation geben?“

Für jede RGS im Sample wurde ermittelt, ob die durchschnittliche Bewertung dieser Frage **über oder unter dem Gesamtdurchschnitt aller RGSen** liegt. RGSen mit einer schlechteren durchschnittlichen Bewertung als der Gesamtschnitt (3,03) wurden der Gruppe „vergleichsweise weniger zufrieden“ zugeordnet, während RGSen mit einer besseren Bewertung der Gruppe „vergleichsweise zufriedener“ zugeordnet wurden.

Abbildung 85: Bewertung der persönlichen Arbeitssituation unter ORGA Neu nach RGS



Quelle: prospect, eigene Darstellung

Der Mehrwert dieser Einteilung liegt darin, dass sich vertiefende Analysen durchführen lassen, die zeigen, **welche Faktoren mit allgemeiner Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation unter ORGA Neu zusammenhängen**. Auf diese Weise kann herausgearbeitet werden, in welchen Bereichen sich tendenziell zufriedener von tendenziell unzufriedeneren RGSen **unterscheiden** – jeweils auf Ebene der Gesamt-RGS, nicht auf Ebene einzelner Personen.

Um mögliche Unterschiede sichtbar zu machen, wurden Mittelwertsvergleiche durchgeführt. Dabei wurden die durchschnittlichen Einschätzungen einzelner Items in den beiden Gruppen gegenübergestellt. Fällt der Unterschied ausreichend groß aus und ist statistisch signifikant, kann davon ausgegangen werden, dass es sich nicht um ein Zufallsergebnis handelt, sondern um einen tatsächlichen Zusammenhang. Die Signifikanz belegt, dass es einen Zusammenhang gibt, sagt aber nichts über die Richtung des Zusammenhangs aus.

Interpretationshilfe/Beispiel:

Das Item „Die Zuteilung der Mitarbeiter:innen aus dem 3-Zonen-Modell hin zur ORGA Neu war fair.“ wurde in den vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen signifikant schlechter bewertet als in den vergleichsweise zufriedeneren RGSen (Signifikanzniveau 0,1 %). Das bedeutet: Dort, wo der Zuteilungsprozess als fair erlebt wurde, ist auch die allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeitssituation unter ORGA Neu deutlich höher.

Die nachfolgenden Aussagen sind signifikant mindestens auf dem 5 % Signifikanzniveau.

RGSen, die vergleichsweise zufriedener sind, bewerten die Begleitung der Umstellung auf ORGA Neu signifikant besser

Jene RGSen, die vergleichsweise zufriedener mit ihrer Arbeitssituation nach der Umstellung auf ORGA Neu sind, bewerten die Begleitung der Umstellung signifikant besser. Befragte Mitarbeiter:innen des Erst- und Job-Service bewerten nicht nur die **Begleitung der Umstellung durch die LGS**, sondern auch die zur Verfügung gestellten **Schulungsmaterialien** und die **Aufbereitung der Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu** signifikant besser als jene, die vergleichsweise weniger zufrieden sind.

Zusätzlich empfinden Mitarbeitende des Erst- und Job-Service aus vergleichsweise zufriedeneren RGSen die vorangegangene **Zuteilung aus dem 3-Zonen-Modell hin zu ORGA Neu** als **fairer** und sehen auch die **frühzeitige Umstellung Wiens** auf ORGA Neu **positiver**.

Aussagen aus dem Fragenblock „Umstellung auf ORGA Neu“, die von vergleichsweise zufriedeneren RGSen signifikant besser bewertet wurden als von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen:

- Die Zuteilung der Mitarbeiter:innen aus dem 3-Zonen-Modell hin zur ORGA Neu war fair. (ES & JS)
- Es war gut, dass Wien schon frühzeitig auf ORGA Neu umgestellt hat. (ES & JS)
- Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen der LGS begleitet. (ES & JS)
- Die zur Verfügung gestellten Schulungsmaterialien zur Umstellung auf ORGA Neu waren gut. (ES & JS)
- Die Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu waren gut aufbereitet. (ES & JS)

In RGSen, in denen Mitarbeiter:innen von den Arbeitsanforderungen nicht überfordert sind und in denen die Arbeitsmenge angemessen ist, ist die Zufriedenheit mit der Umstellung höher.

In RGSen, in denen sowohl das **Erst-Service** die **Spontankund:innen gut servizieren** kann, als auch die **täglich zu bewältigende Arbeit im Job- und Erst-Service als angemessen bewertet wird**, ist die Zufriedenheit mit der Umstellung auf ORGA Neu höher.

Gleichzeitig wurde in jenen RGSen, die vergleichsweise weniger zufrieden sind, den Aussagen „Die **Menge der Kommboxmeldungen überfordert mich teilweise**“ und „Die **inhaltlichen Anforderungen** meiner täglichen Arbeit **überfordern mich teilweise**“ signifikant öfter zugestimmt.

Ebenfalls besser bewertet wurde in vergleichsweise zufriedeneren RGSen die Aussage, dass **gemeinsame Teambesprechungen gut planbar** sind.

Aussagen aus dem Fragenblock „Allgemeine Aussagen und Vergleich vor ORGA Neu“, denen von vergleichsweise zufriedeneren RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen:

- Wir können unsere Spontankund:innen gut abarbeiten. (ES)
- Gemeinsame Teambesprechungen sind gut planbar. (ES & JS)
- Meine täglich zu bewältigende Arbeitsmenge ist angemessen. (ES & JS)

Aussagen aus dem Fragenblock „Allgemeine Aussagen und Vergleich vor ORGA Neu“, denen von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise zufriedeneren RGSen:

- Die Menge der Kommboxmeldungen überfordert mich teilweise. (ES & JS)
- Die inhaltlichen Anforderungen meiner täglichen Arbeit überfordern mich teilweise. (ES & JS)

Bei allgemeinen Aussagen zu Beratungsqualität und dem Betreuungsprozess gibt es wenige Signifikanzen.

So bewerten vergleichsweise zufriedeneren RGSen die **zur Verfügung gestellten Tools** signifikant besser als vergleichsweise weniger zufriedene RGSen. Ebenso stimmen sie der Aussage „**Die Kund:innen haben Vertrauen zum:zur Berater:in**“ öfter zu.

Interessant ist wiederum, dass vergleichsweise weniger zufriedene RGSen der Aussage „**Der Vermittlungs-Check mit dem SfU ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch**“, welche nur den Job-Service-Mitarbeitenden gestellt wurde, signifikant häufiger zustimmen als vergleichsweise zufriedeneren RGSen.

Aussagen aus dem Fragenblock „Beratungsqualität und Betreuungsprozess“, denen von vergleichsweise zufriedeneren RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen:

- Die zur Verfügung gestellten Tools sind hilfreich. (JS & ES)
- Die Kund:innen haben Vertrauen zum:zur Berater_in. (JS & ES)

Aussagen aus dem Fragenblock „Allgemeine Aussagen und Vergleich vor ORGA Neu“, denen von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise zufriedeneren RGSen:

- Der Vermittlungs-Check mit dem SfU ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch. (JS)

In RGSen, in denen der Spontankund:innenandrang im Erst-Service gut bewältigbar ist, ist die Zufriedenheit mit der Umstellung auf ORGA Neu deutlich höher.

In vergleichsweise zufriedeneren RGSen ist die **Anzahl an Spontankund:innen** im Erst-Service sowohl an **neuralgischen** Tagen als auch an **normalen Tagen gut bewältigbar**. Und auch allgemein können in diesen RGSen im Erst-Service **Spontankund:innen gut serviciert werden**.

Umgekehrt stimmen vergleichsweise weniger zufriedene RGSen den Aussagen „**An neuralgischen Tagen ist die Arbeit in unserer RGS kaum bewältigbar**“ und „**An neuralgischen Tagen ist die Arbeit ohne Hilfe durch das Job-Service in unserer RGS nicht bewältigbar**“ signifikant öfter zu.

Auch der Faktor Zeit wirkt sich auf die Zufriedenheit mit ORGA Neu aus: so bleibt in der Beratung im Erst-Service bei vergleichsweise zufriedeneren RGSen genug Zeit, den **PST von Neukund:innen fertig anzulegen**, und auch ist genug Zeit vorhanden, um die **Kund:innen richtlinienkonform unterstützen** zu können. Ebenfalls bleibt in diesen RGSen **ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung** der Kund:innen.

In vergleichsweise zufriedeneren RGSen sind weiters die **Aufgaben und Zuständigkeiten im Erst-Service klar geregelt** und die **Zusammenarbeit mit dem Job-Service** funktioniert von Seiten des Erst-Service her gut. Weiters haben in diesen RGSen Mitarbeitende des Erst-Service das Gefühl, dass **durch ORGA Neu** die verschiedenen **Kernprozesse im Haus zusammenwachsen**, und dass die ORGA Neu **eine flexible Reaktion auf kurzfristige Änderungen** im Arbeitsalltag ermöglicht.

Ebenfalls ist in jenen RGSen, in denen **leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen** im Erst-Service gefunden werden können und in denen die Kund:innensteuerung über das **KSS** aus Sicht des Erst-Service **im Haus gut funktioniert**, die allgemeine Zufriedenheit mit der Umstellung höher.

Aussagen aus dem Fragenblock für das Erst-Service, denen von vergleichsweise zufriedeneren RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen:

- Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar geregelt. (ES)
- ORGA Neu ermöglicht in unserer RGS eine flexible Reaktion auf kurzfristige Änderungen im Arbeitsalltag. (ES)
- Die Zusammenarbeit mit dem Job-Service funktioniert in unserer RGS gut. (ES)
- Wir finden leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen. (ES)
- Die Anzahl der Spontankund:innen an neuralgischen Tagen ist in unserer RGS bewältigbar. (ES)
- Die Anzahl der Spontankund:innen an normalen Tagen ist in unserer RGS bewältigbar. (ES)
- Die Spontankund:innen können in unserer RGS gut serviciert werden. (ES)
- Die Kund:innensteuerung über das KSS funktioniert in unserer RGS gut. (ES)
- Wir haben genug Zeit, um den PST von Neukund:innen fertig anzulegen. (ES)
- Ich habe ausreichend Zeit, um meine Kund:innen richtlinienkonform zu unterstützen. (ES)
- Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung der Kund:innen. (ES)
- Ich habe das Gefühl, dass die unterschiedlichen Kernprozesse im Haus durch ORGA Neu zusammenwachsen. (ES)

Aussagen aus dem Fragenblock für das Erst-Service, denen von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise zufriedeneren RGSen:

- An neuralgischen Tagen ist die Arbeit in unserer RGS kaum bewältigbar. (ES)
- An neuralgischen Tagen ist die Arbeit ohne Hilfe durch das Job-Service in unserer RGS nicht bewältigbar. (ES)

Bei jenem Fragenblock, der sich nur an Mitarbeitende des Job-Service richtete, gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen RGSen, die vergleichsweise zufriedener bzw. weniger zufrieden sind.

Es konnten keinerlei Signifikanzen im Fragenblock, welcher nur den Mitarbeitenden des Job-Service angezeigt wurde, zwischen vergleichsweise zufriedeneren bzw. weniger zufriedenen RGSen festgestellt werden.

RGSen, in denen die Kernprozesse 2 und 3, sowie die Verwaltung und Arbeitsmarktförderung gut mit dem Kernprozess 1 zusammenarbeiten, sind signifikant häufiger vergleichsweise zufriedener.

In jenen RGSen, in denen nach Ansicht von BIZ, AMF, SfU und Verwaltung die **Zusammenarbeit mit** den jeweils **anderen Kernprozessen gut funktioniert**, ist die Zufriedenheit mit der Umstellung auf ORGA Neu höher. Gleichermäßen verhält es sich bei der Zustimmung zur Aussage „**Ich habe das Gefühl, dass die unterschiedlichen Kernprozesse im Haus durch ORGA Neu zusammenwachsen**“. Ebenfalls positiver wird die Umstellung auf ORGA Neu in jenen RGSen angesehen, in denen die Mitarbeiter:innen des **SfU den Vermittlungs-Check als Bereicherung** und Ergänzung für ihre Tätigkeit ansehen.

Aussagen aus dem Fragenblock für AMF/BIZ/SfU/Verwaltung, denen von vergleichsweise zufriedeneren RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen:

- Die Zusammenarbeit mit den andern Kernprozessen funktioniert in unserer RGS gut. (AMF/BIZ/SfU/Verwaltung)
- Der Vermittlungs-Check stellt eine Bereicherung meiner Tätigkeit im SfU dar und ergänzt diese. (SfU)
- Ich habe das Gefühl, dass die unterschiedlichen Kernprozesse im Haus durch ORGA Neu zusammenwachsen. (AMF/BIZ/SfU/Verwaltung)

RGSen mit Mitarbeiter:innen, die mit ihrer Arbeitssituation zufrieden sind, sind auch mit der Umstellung auf ORGA Neu zufriedener.

Im abschließenden Fragenblock wurden alle die Umfrage ausfüllenden AMS-Mitarbeiter:innen gebeten, allgemeine Aussagen zu bewerten. Es zeigt sich, dass Mitarbeitende in den vergleichsweise zufriedeneren RGSen, die **mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation zufrieden** sind, auch signifikant häufiger mit ORGA Neu zufrieden sind. Der ORGA Neu ebenfalls positiver gegenüber stehen Mitarbeitende, die es **gut** finden, **dass sich das AMS laufend** an veränderte Rahmenbedingungen **anpasst**.

Aussagen aus dem Schluss-Fragenblock für alle AMS-Mitarbeiter:innen, denen von vergleichsweise zufriedeneren RGSen signifikant öfter zugestimmt wird als von vergleichsweise weniger zufriedenen RGSen:

- Ich bin mit meiner derzeitigen Arbeitssituation zufrieden.
- Ich finde es gut, dass sich das AMS laufend an veränderte Rahmenbedingungen anpasst.

8 Conclusio

Der vorliegende Evaluierungsbericht zur Umstellung auf bzw. Umsetzung von ORGA Neu im AMS Wien verdeutlicht, dass es sich bei der Reform um einen **tiefgreifenden organisatorischen Wandel** handelt, der sowohl strukturelle als auch kulturelle Veränderungen innerhalb der RGSen mit sich bringt. Als solcher wird die Umstellung auch von den Befragten beschrieben. Hierbei zeigen sich zugleich **deutliche Unterschiede zwischen den RGSen und Funktionseinheiten**.

Als **förderlich für eine gelungene Umstellung** wurden vor allem eine frühzeitige und transparente Information zur Umstellung, die klare Kommunikation der Vorteile von ORGA Neu, ein offenes Ohr der Führungskräfte für die Fragen und Anliegen der Mitarbeiter:innen sowie Möglichkeiten des Austauschs mit bereits „umgestellten“ RGSen beschrieben. Gleichzeitig waren **Unsicherheiten, Skepsis und Veränderungsmüdigkeit** insbesondere dort spürbar, wo die Umstellung mit weiteren (umfassenden) organisatorischen Veränderungen zusammenfiel, Informationen als widersprüchlich erlebt wurden oder Sorgen hinsichtlich neuer Aufgabenbereiche bzw. der (damit verbundenen) Arbeitsmenge bestanden. Insgesamt zeigt sich damit, dass die Wahrnehmung des Umstellungsprozesses auch davon abhing, wie gut Mitarbeiter:innen sich eingebunden, informiert und in ihren Bedenken ernst genommen fühlten.

Während die frühzeitige Umstellung auf ORGA Neu in Wien größtenteils begrüßt wird, wurde v. a. mit Blick auf die pilotierte Umsetzung in den RGSen 960 und 962 kritisiert, dass die Umstellung vor Abschluss der Pilotierung erfolgte und es dadurch zu einer „**Veränderung in der Veränderung**“ kam.

Auf konzeptioneller Ebene werden **zentrale Elemente von ORGA Neu von vielen Befragten als sinnvoll und nachvollziehbar eingeschätzt**. Insbesondere die Entflechtung von Leistungs- und Beratungsagenden, die klarere Zuordnung von Aufgabenbereichen sowie der unmittelbare Einstieg in den Vermittlungs- und Betreuungsprozess werden als Fortschritt gegenüber dem früheren 3-Zonen-Modell wahrgenommen. Auch die stärkere Strukturierung des Beratungsprozesses bzw. der in dessen Rahmen vorgesehenen Gesprächsformate trägt aus Sicht eines nicht unwesentlichen Teils der Befragten zu mehr Klarheit und Orientierung bei. Ergänzt wird dieses Bild durch die insgesamt positive Einschätzung der Zusammenarbeit innerhalb der Abteilungen sowie der hohen wahrgenommenen Unterstützung durch die jeweiligen Führungskräfte.

Gleichzeitig zeigt die Evaluation deutlich, dass **zwischen konzeptionellem Anspruch und praktischer Umsetzung eine teils erhebliche Diskrepanz** besteht. Die Ursachen für diese Diskrepanz liegen allerdings nur teilweise im Konzept selbst, teilweise in den arbeitsmarktpolitischen Entwicklungen der letzten Jahre. Vor allem die stark gestiegenen Schalterstände stellen diesbezüglich eine immense Herausforderung dar.

Zu den durch die Befragten mit ORGA Neu assoziierten Herausforderungen zählen insbesondere die **hohe Arbeitsbelastung, ein deutlich erhöhtes Aufkommen an Spontankund:innen im Erst-Service sowie ein hoher administrativer Aufwand** (etwa durch Dokumentationsanforderungen). Im Zusammenspiel mit Faktoren wie einer Vielzahl offener Kontaktkanäle oder der Präferenz gewisser Kund:innen zu persönlichem Kontakt führen diese Aspekte in der Praxis dazu, dass **zentrale Zielsetzungen von ORGA Neu** – wie eine intensivere Betreuung, eine höhere Beratungsqualität oder eine bessere Strukturierung der Arbeitsprozesse – **nicht flächendeckend erreicht** werden können.

Besonders stark treten diese Herausforderungen im **Erst-Service** zutage, wo der **hohe Spontankund:innenandrang** in einer Arbeitsrealität resultiert, die von vielen Mitarbeiter:innen als belastend beschrieben wird. So weisen die Ergebnisse der Onlinebefragung und der Fokusgruppen darauf hin, dass die tägliche **Arbeitsmenge vielfach als nicht angemessen erlebt** wird und häufig nur durch Überstunden bewältigt werden kann. Gleichzeitig fehlt es aus Sicht vieler Befragter an ausreichender Zeit für eine qualitativ hochwertige Kund:innenbetreuung sowie für notwendige Vor- und Nachbereitungsarbeiten. Dies wirkt sich nicht nur auf die Arbeitszufriedenheit aus, sondern birgt auch **Risiken für die Dienstleistungsqualität**.

Im **Job-Service** zeigt sich ein differenzierteres Bild. Zwar werden auch hier teilweise **hohe Schalterstände und Zeitdruck als Belastungsfaktoren** benannt, gleichzeitig wird die **klare Trennung von Beratung und Leistungsabwicklung vielfach positiv bewertet**. Die strukturierten Gesprächsformate werden ambivalent eingeschätzt: Während sie für neue Mitarbeiter:innen eine hilfreiche Orientierung bieten können, werden sie von erfahrenen Berater:innen teilweise als zu starr und mit zusätzlichem Aufwand verbunden erlebt. Der **Wunsch nach mehr Flexibilität und Gestaltungsspielraum im Beratungsprozess** ist daher insbesondere im Job-Service deutlich ausgeprägt.

Ein weiteres zentrales Ergebnis der Evaluation ist, dass sich die **Zufriedenheit mit ORGA Neu** nicht gleichmäßig über alle RGSen verteilt, sondern **stark von lokalen Faktoren abhängig** ist. In jenen RGSen, in denen die Umstellung als gut begleitet wahrgenommen wurde, die Arbeitsmenge als bewältigbar gilt und zentrale Prozesse – etwa die Servicierung von Spontankund:innen oder die Durchführung von Teambesprechungen – funktionieren, fällt die Gesamtbewertung signifikant positiver aus. Umgekehrt zeigt sich in weniger zufriedenen RGSen eine Kumulation von Belastungsfaktoren, etwa durch Überforderung mit Arbeitsanforderungen, unzureichenden Zeitressourcen oder Schwierigkeiten in der Organisation des Arbeitsalltags. Dies unterstreicht die hohe Bedeutung von Führung, Kommunikation, Ressourcenausstattung und organisatorischer Feinsteuerung für die erfolgreiche Umsetzung des Modells.

Auch die **Schnittstellen zwischen den Funktionseinheiten und Kernprozessen** erweisen sich als **zentraler Erfolgsfaktor**. Dort, wo die Zusammenarbeit zwischen Erst- und Job-Service sowie mit anderen Kernprozessen (z. B. SfU, BIZ oder AMF) gut funktioniert, wird ORGA Neu insgesamt positiver bewertet. Zeitgleich zeigen die qualitativen Ergebnisse, dass es insbesondere an diesen Schnittstellen auch zu Reibungen kommen kann, etwa durch unterschiedliche Arbeitslogiken, unklare Zuständigkeiten oder wahrgenommene Ungleichverteilungen von Belastungen.

Mit Blick auf die **Dienstleistungsqualität** berichten die Beschäftigten davon, dass diese unter **erhöhtem Druck, Zeitmangel und strukturellen Herausforderungen** leide. Im Gegensatz dazu fällt die Bewertung der Servicequalität durch die befragten Kund:innen sehr positiv aus. Gleichzeitig bestätigen die Rückmeldungen der Kund:innen aber **zentrale strukturelle Herausforderungen**: Viele der befragten Kund:innen **bevorzugen den persönlichen Kontakt**, haben **Schwierigkeiten mit digitalen Angeboten** oder sind **nicht ausreichend über die Möglichkeiten informiert**, die ihnen MeinAMS bzw. die darüber zugänglichen eServices des AMS bieten. Dies trägt maßgeblich zum hohen Aufkommen an Spontankund:innen bei und verstärkt die Belastung im Erst-Service.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass **ORGA Neu als Organisationskonzept grundsätzlich geeignet** erscheint, zentrale Zielsetzungen wie eine frühere Vermittlung, klarere Prozesse und eine verbesserte Kund:innensteuerung zu unterstützen. Die tatsächliche **Wirksamkeit des Modells hängt jedoch entscheidend von den konkreten Umsetzungsbedingungen ab**. Insbesondere die vorhandenen personellen Ressourcen, die Steuerung der Kund:innenströme, die Reduktion paralleler Kontaktkanäle sowie die konkrete Gestaltung von Arbeitsprozessen und Schnittstellen bestimmen maßgeblich, inwieweit die intendierten Effekte erreicht werden können.

Für die weitere Entwicklung von ORGA Neu ergibt sich daraus die zentrale **Herausforderung, die bestehenden strukturellen Spannungen zu reduzieren** und die **Umsetzung stärker an den realen Arbeitsbedingungen auszurichten**. Dies betrifft insbesondere die Entlastung des Erst-Service, die Verbesserung der Planbarkeit und Arbeitsorganisation, die Stärkung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit sowie die Weiterentwicklung digitaler Angebote unter Berücksichtigung des tatsächlichen Nutzungsverhaltens der Kund:innen. Nur wenn es gelingt, diese Rahmenbedingungen nachhaltig zu verbessern, kann das Potenzial von ORGA Neu langfristig ausgeschöpft werden. Als große Herausforderungen sind dabei allerdings die nach wie vor steigende Arbeitslosigkeit sowie der Personalstand im AMS zu sehen.

9 Handlungsoptionen

Mit Blick auf die **weitere Umsetzung von ORGA Neu** ergeben sich aus Sicht von prospect folgende Ansatzpunkte, um die identifizierten Problemfelder zu adressieren:

- **Entlastung des Erst-Service**, bspw. durch die stärkere Ausrichtung personeller Ressourcen an dem Spontankund:innenaufkommen bzw. der Kund:innenstruktur, eine effektivere Abfederung von Belastungsspitzen (durch eine Optimierung der Aushilfe durch Job-Service-Mitarbeiter:innen) oder das Herauslösen (und ggf. Zentralisieren) von zeitintensiven Aufgaben aus dem Erst-Service.
- **Verbesserung der Kund:innensteuerung durch:**
 - o Detaillierte Erhebung zu den Ursachen des hohen Spontankund:innenandrangs, insbesondere hinsichtlich der Frage, wie viele Spontanvorsprachen tatsächlich „hausgemacht“ sind und wie (viele) Kund:innen in Zukunft auf andere Kanäle – insbesondere MeinAMS – umgeleitet werden können
 - o Breite und zielgruppenorientierte (Unterstützungs- und Kommunikations-)Maßnahmen zur Forcierung der Nutzung von MeinAMS, bspw. durch Mehrsprachigkeit des Angebots oder temporäre (und mehrsprachige) Informations- und Anlaufstellen in den RGSen
 - o Anzeigen der voraussichtlichen Wartezeit im KSS
 - o Begleitetes Pilotprojekt für einen Empfangs- bzw. Infoschalter, der hilft, Kund:innen zum KSS-Ticketautomaten zu routen, bestätigt, dass Nachrichten/Unterlagen eingelangt sind oder Dokumente kopiert/einscannt
- **Reduktion der offenen Kontaktkanäle**, um die parallele Nutzung mehrerer Kontaktkanäle einzuschränken und dadurch die Anzahl der eingehenden Kommbboxnachrichten zu verringern, bei gleichzeitiger Forcierung der Nutzung von MeinAMS, wobei zielgruppenspezifische Bedarfe (siehe unten) nicht außer Acht gelassen werden dürfen.
- **Aktive Ressourcenplanung bzw. -einteilung durch Führungskräfte**, bspw. im Rahmen morgendlicher Sitzungen bzw. Stehungen, in denen die Zuteilung für die jeweilige Abteilung bekanntgegeben bzw. festgelegt wird, ab wann bspw. Mitarbeiter:innen im Erst-Service aus dem Back- ins Front-Office nachrücken.
- **Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den Funktionseinheiten durch:**
 - o Austauschformate mit persönlichem Kontakt zur Förderung des gemeinsamen Verständnisses für die jeweiligen Arbeitsrealitäten

- Flächendeckende Einführung von Schnittstellentagen, an denen Mitarbeiter:innen bzw. Führungskräfte der unterschiedlichen Funktionseinheiten – begleitet durch eine:n Coach:in – in regelmäßigen Abständen zusammenkommen, um bestehende bzw. sich abzeichnende Konflikte zu thematisieren bzw. aufzulösen und so zu einer verbesserten Zusammenarbeit beizutragen
- **Verbesserung bei Schulung und Wissenstransfer durch:**
 - Ausreichende Zeitressourcen für die Einschulung neuer Mitarbeiter:innen
- **Partizipative Weiterentwicklung der IT-Systeme bzw. deren Nutzung,** insbesondere hinsichtlich der parallelen Nutzung unterschiedlicher Systeme (KSS und TVS).

Im Rahmen der Umsetzung von **zukünftigen Umstellungsprozessen** ist es aus Sicht von prospect wichtig, darüber hinaus die folgenden weiteren Aspekte zu berücksichtigen:

- **Transparente und konsistente Kommunikation**
- **Ausreichend Vorbereitungszeit und klare Timeline**
- **Systematische Nutzung von Erfahrungswissen,** das im Rahmen von Pilotierungen oder anderen – bereits umgestellten – RGSen gesammelt werden konnte.
- **Aktive Einbindung von (insbesondere kritischen) Mitarbeiter:innen,** bspw. in Form von Arbeitsgruppen, um bestehende Vorbehalte abzubauen und das (Praxis-)Wissen der Mitarbeiter:innen zu nutzen.
- **Klare Kommunikation von Vorteilen bzw. Nutzen** der entsprechenden Veränderungen und engmaschige Unterstützung durch Führungskräfte und RGS-Leitung, aber auch die LGS.
- **Gezielte Vorbereitung und Unterstützung der Führungskräfte** auf ihre Rolle im Veränderungsprozess, um diesen ein kommunikativ und argumentativ sicheres Auftreten zu ermöglichen, ggf. auch durch die Bereitstellung entsprechender Materialien (FAQs, Gesprächsleitfäden, etc.).
- Spezifische Erhebung zur **Identifikation von zielgruppenspezifischen Verhaltensmustern bzw. Unterstützungsbedarfen** und **Entwicklung von entsprechenden Kommunikationsansätzen und Unterstützungsangeboten.**
- **Etablierung von strukturierten Feedbackmechanismen**

10 Literaturverzeichnis

Arbeitsmarktservice Österreich (2002): Geschäftsbericht 2001, online unter <https://www.ams.at/content/dam/download/gesch%C3%A4ftsberichte/oesterreich/archiv-gesch%C3%A4ftsberichte/gb01.pdf>, aufgerufen am 18.06.2025

Rechnungshof Österreich (2017): Bericht des Rechnungshofes – Arbeitsmarktservice (AMS). Reihe BUND 2017/60, Rechnungshof GZ 004.258/009-1B1/17, Wien, Dezember 2017.

11 Anhang

11.1 Onlinefragebogen der AMS-Mitarbeiter:innen

Liebe Kolleg_innen,

in den vergangenen Jahren wurden **fast alle Regionalen Geschäftsstellen** des AMS auf **ORGA Neu umgestellt**. Wir haben uns bemüht, diese Umstellung **mit Professionalität und Engagement zu begleiten**.

Auch wenn die Umstellung noch nicht in allen RGSen abgeschlossen ist, möchten wir bereits jetzt von euch erfahren, **wie ihr die neuen Strukturen und Prozesse einschätzt**. Wie ihr wisst, wurde ORGA Neu österreichweit eingeführt, daher können **grundlegende organisatorische Änderungen nur von der Bundesgeschäftsstelle** geplant und beschlossen werden.

Der Fragebogen ist etwas umfangreicher, da er **Raum für differenzierte Rückmeldungen** bieten soll. Dennoch würden wir euch bitten, euch **Zeit für die Evaluation** der Firma prospect Unternehmensberatung zu nehmen. Wir versichern euch, dass wir eure Anregungen sehr ernst nehmen.

Eure **Antworten** werden **anonym** ausgewertet. Es erfolgen auch **keine Auswertungen für Gruppen mit weniger als 30 Personen** - indirekte **Rückschlüsse auf Einzelmeinungen** sind daher **ausgeschlossen**.

Die **Ergebnisse der Befragung und der Abschlussbericht** zur Evaluation der ORGA Neu in Wien **werden euch anschließend zur Verfügung gestellt**.

Vielen Dank für eure Unterstützung!

A) Einleitung (für alle)

1. In welcher Regionalen Geschäftsstelle arbeiten Sie?

- RGS 959 Hauffgasse
- RGS 960 Esteplatz
- RGS 962 Redergasse
- RGS 963 Währinger Gürtel
- RGS 964 Favoritenstraße
- RGS 966 Hietzinger Kai
- RGS 968 Schloßhofer Straße
- RGS 974 Austria Campus
- RGS 975 Jägerstraße

2. In welcher Funktionseinheit arbeiten Sie?

- Erst-Service
- Job-Service
- SfU
- BIZ
- AMF
- Verwaltung / interne Dienste (Sekretariat, Controlling,...)

3. Haben Sie eine Führungsfunktion?

- Ja
- Nein

3.a Wenn ja welche

- Abteilungsleitung
- Stellvertretung

4. Seit wie vielen Jahren sind Sie insgesamt beim AMS beschäftigt?

- Mehr als 10 Jahre
- 5 - 10 Jahre
- 2 bis 5 Jahre
- 1 bis 2 Jahre
- 6 Monate bis 1 Jahr
- 3 Monate bis 6 Monate
- Kürzer als 3 Monate

5. Wenn Sie an die Zeit vor der Umstellung auf ORGA Neu in Ihrer RGS denken: In welcher Abteilung bzw. Funktionseinheit waren Sie davor beschäftigt?

- IZ
- SZ
- BZ
- AMF
- BIZ
- SfU
- Verwaltung / interne Dienste (Sekretariat, Controlling,...)
- War noch nicht im AMS beschäftigt

6. Wenn Sie die Umstellung auf ORGA Neu alles in allem betrachten: Welche Schulnote würden Sie der jetzigen Gestaltung Ihrer ganz persönlichen Arbeitssituation geben?

Bitte beschreiben Sie anschließend kurz, warum Sie diese Schulnote vergeben.

- 1 (sehr gut)
- 2 (gut)
- 3 (befriedigend)
- 4 (genügend)
- 5 (nicht genügend)

7. Warum geben Sie diese Bewertung?

(Offenes Textfeld)

B) Fragenblock: Umstellung auf ORGA Neu (für JS & ES)

8. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen bezüglich der Gestaltung des Umstellungsprozesses auf ORGA Neu auf einer Skala von 1 - *stimme sehr zu* bis 5 - *stimme gar nicht zu*. Sollte die Aussage nicht zutreffen, wählen Sie bitte *trifft nicht zu* aus.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu	trifft nicht zu
Die Zuteilung der Mitarbeiter_innen aus dem 3-Zonen-Modell hin zur ORGA Neu war fair.						
Ich bin mit meiner Zuteilung zu meiner jetzigen Abteilung zufrieden.						
Es war gut, dass Wien schon frühzeitig auf ORGA Neu umgestellt hat.						
Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen in der RGS begleitet.						
Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen der LGS begleitet.						
Die zur Verfügung gestellten Schulungsmaterialien zur Umstellung auf ORGA Neu waren gut.						
Die Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu waren für mich leicht zu finden.						
Die Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu waren gut aufbereitet.						
Wenn ich Fragen zur ORGA Neu hatte, wusste ich, an wen ich mich wenden kann.						
Die ORGA Neu entspricht im Wesentlichen den zuvor bereitgestellten Informationen						
Ich habe mir von ORGA Neu eine positive Veränderung erwartet.						

C) Fragenblock: Allgemeine Aussagen und Vergleich vor ORGA Neu (für JS & ES)

(nur für alle stellen, die bei Frage 5 „War noch nicht im AMS beschäftigt“ nicht ausgewählt haben)

9. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu und beurteilen Sie im Anschluss, ob sich diese Aussage seit ORGA Neu geändert hat.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu
(nur für ES) Wir können unsere Spontankund_innen gut abarbeiten.					
(nur für JS) Ich komme gut mit meinem Schalterstand zurecht.					
(für alle) Die Menge der Kommbboxmeldungen überfordert mich teilweise.					
(für alle) Ich habe genug Zeit, meine Kommbbox abzuarbeiten.					
(für alle) Gemeinsame Teambesprechungen sind gut planbar.					
(für alle) Ich kann meine Pausen gut einplanen.					
(für alle) Meine täglich zu bewältigende Arbeitsmenge ist angemessen.					
(für alle) Die inhaltlichen Anforderungen meiner täglichen Arbeit überfordern mich teilweise.					
(für alle) Ich kann meine Kund_innen strukturiert unterstützen.					
(für alle) Die Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung läuft gut.					
(für alle) Die Zusammenarbeit über die Abteilungsgrenzen hinweg läuft gut.					
(für alle) Die Belastungsspitzen werden bei uns durch enge Zusammenarbeit im Haus gut abgefedert.					
(für alle) Das Mitarbeiten in anderen Tätigkeitsbereichen macht meine Arbeit vielfältiger.					
(für alle) Zusammenarbeit und Austausch in unserer RGS sind sehr gut.					

Nach jeder einzelnen Aussage fragen:

9a. War das vor der Umstellung...?

- besser
- gleich
- schlechter
- kann ich nicht beurteilen

(wenn bei 9a. besser oder schlechter gewählt wurde):

9b. Ist die Veränderung auf ORGA Neu zurückzuführen oder wäre es auch ohne Umstellung auf ORGA Neu zu dieser Veränderung gekommen?

- Ja, diese Veränderung ist eindeutig auf ORGA Neu zurückzuführen.
- Die Veränderung hätte auch ohne ORGA neu stattgefunden, aber durch ORGA Neu wurde die Situation verschärft.
- Nein, diese Veränderung hat mit ORGA Neu nichts zu tun, sie wäre auch so gekommen.
- Weiß ich nicht.

D) Fragenblock: Beratungsqualität und Betreuungsprozess (für JS & ES)

10. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
(nur JS) Die strukturierte Vorgehensweise im Job-Service erleichtert die Arbeit.						
(nur JS) Die strukturierte Vorgehensweise beim Chancen-Gespräch erleichtert die Arbeit.						
(nur JS) Die strukturierte Vorgehensweise beim Bilanz-Gespräch erleichtert die Arbeit.						
(nur ES) Die strukturierte Vorgehensweise beim Start-Gespräch erleichtert die Arbeit.						
(für alle) Der Beratungsprozess ist klar strukturiert.						
(für alle) Ich wünsche mir mehr Gestaltungsmöglichkeiten im Beratungsprozess.						
(für alle) Die zur Verfügung gestellten Tools sind hilfreich.						
(für JS) Durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung können wir besser auf die Anliegen von Frauen eingehen.						
(für JS) Durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung können wir besser auf die Anliegen von Wiedereinsteiger_innen eingehen.						
(für JS) Durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung können wir besser auf die Anliegen von Langzeitarbeitslosen (NAL) eingehen.						
(für JS) Durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung können wir besser auf die Anliegen von gesundheitlich eingeschränkten Personen eingehen.						
(für JS) Durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung können wir besser auf die Anliegen von REHA-Kund_innen eingehen.						
(für JS) Durch die strukturierte Vorgangsweise in der Beratung können wir besser auf die Anliegen von Bezieher_innen der Mindestsicherung eingehen.						

10a. Die Strukturierung des Beratungsprozesses ist sinnvoll.

- Stimme sehr zu
- Stimme eher zu
- Teils/Teils
- Stimme eher nicht zu
- Stimme gar nicht zu
- Kann ich nicht beurteilen

(wenn 10a. „stimme eher nicht zu“ oder „stimme gar nicht zu“ ausgewählt wurde):

10 b. Warum wird die Strukturierung des Beratungsprozesses als (eher) nicht sinnvoll erachtet? Gibt es hierfür sinnvollere Lösungen?

(offenes Textfeld)

11. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
Die Kund_innen kennen die Rahmenbedingungen und wissen, unter welchen Bedingungen Arbeitslosengeld bezogen werden kann.						
Die Kund_innen wissen, in welchen Fragen Hilfestellungen vom AMS möglich sind.						
Die Kund_innen fühlen sich ernstgenommen und respektvoll behandelt.						
Die Kund_innen haben Vertrauen zum_zur Berater_in.						
Die Kund_innen haben das Gefühl, mit ihren berufsbezogenen Anliegen von dem_der Berater_in verstanden zu werden.						
Die Berater_innen gehen auf die Anliegen der Kund_innen ein.						
Die Kontaktintervalle sind für die Kund_innen nachvollziehbar.						
Vermittlungs- und Schulungsvorschläge werden im Beratungssetting besprochen.						
Vermittlungs- und Schulungsvorschläge werden von Berater_in und Kund_in gemeinsam ausgesucht.						
Die Dauer der Beratungsgespräche ist passend.						
Die gewährten Hilfestellungen (bspw. Vorbereitungen auf Bewerbungsgespräche etc.) sind passend.						

Nach jeder einzelnen Aussage fragen:

11a. Hat sich diesbezüglich durch ORGA Neu etwas verändert?

- Ja, das hat sich verbessert
- Nein, das blieb gleich
- Ja, das hat sich verschlechtert
- Kann ich nicht beurteilen

(nur für JS):

12. Bitte bewerten Sie die Beratungsqualität in der ORGA Neu in Bezug auf die folgenden Aspekte?

Wie gut gelingt:

	1 sehr schlecht	2 eher schlecht	3 teils/teils	4 eher gut	5 sehr gut
Die kund_innenspezifische Anpassung der Betreuungsintensität					
Die kund_innenspezifische Anpassung der Beratungsinhalte					
Die Sicherstellung passgenauer Vermittlungsaktivitäten					

Nach jeder einzelnen Aussage fragen:

12a. Hat sich diesbezüglich durch ORGA Neu etwas verändert?

- Ja, das hat sich verbessert
- Nein, das blieb gleich
- Ja, das hat sich verschlechtert
- Kann ich nicht beurteilen

	1 stimme gar nicht zu	2 stimme eher nicht zu	3 teils/teils	4 stimme eher zu	5 stimme sehr zu
Der Vermittlungsscheck mit dem SfU ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch.					
Der BBE Perspektivencheck ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch.					
Die BIZ-Beratung ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch.					

E) Fragenblock: Erst-Service (nur ES)

13. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu	Kann ich nicht beurteilen / Trifft nicht zu
Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar geregelt.						
Die Rotation zwischen Front- und Backoffice ist in unserer RGS gut geregelt.						
Die Einsatzplanung in unserer RGS ist transparent und nachvollziehbar.						
ORGA Neu ermöglicht in unserer RGS eine flexible Reaktion auf kurzfristige Änderungen im Arbeitsalltag.						
Die Zusammenarbeit mit dem Job-Service funktioniert in unserer RGS gut.						
An neuralgischen Tagen ist die Arbeit in unserer RGS kaum bewältigbar.						
An neuralgischen Tagen ist die Arbeit ohne Hilfe durch das Job-Service in unserer RGS nicht bewältigbar.						
Ohne Überstunden zu machen wäre die Bewältigung meiner Arbeit nicht möglich.						
Es ist leicht, als Team gemeinsam in Pause zu gehen.						
Wir finden leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen.						
Die Anzahl der Spontankund_innen an neuralgischen Tagen ist in unserer RGS bewältigbar.						
Die Anzahl der Spontankund_innen an normalen Tagen ist in unserer RGS bewältigbar.						
Die Spontankund_innen können in unserer RGS gut serviciert werden.						
Die Zusammenarbeit in unserer Abteilung funktioniert gut.						
Die Kund_innensteuerung über das KSS funktioniert in unserer RGS gut.						
Wir haben genug Zeit, um den PST von Neukund_innen fertig anzulegen.						
Ich habe ausreichend Zeit, um meine Kund_innen richtlinienkonform zu unterstützen.						
Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung der Kund_innen.						
Ich habe das Gefühl, dass die unterschiedlichen Kernprozesse im Haus durch ORGA Neu zusammenwachsen.						
Meine Führungskraft unterstützt mich ausreichend.						

F) Fragenblock: Job-Service (nur JS)

14. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu	Kann ich nicht beurteilen / Trifft nicht zu
Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar geregelt.						
Die Einsatzplanung in unserer RGS ist transparent und nachvollziehbar.						
ORGA Neu ermöglicht in unserer RGS eine flexible Reaktion auf kurzfristige Änderungen im Arbeitsalltag.						
Die Zusammenarbeit mit dem Erst-Service funktioniert in unserer RGS gut.						
An neuralgischen Tagen ist das Aushelfen im Erst-Service gut planbar.						
Ich kann trotz Aushilfe im Erst-Service an neuralgischen Tagen unsere Aufgaben im Job-Service gut bewältigen.						
Ohne Überstunden zu machen wäre die Bewältigung meiner Arbeit nicht möglich.						
Es ist leicht, als Team gemeinsam in Pause zu gehen.						
Wir finden leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen.						
Es ist leicht, rechtzeitig zu erkennen, wann wie viele Kund_innen in GFQ3 kommen werden (um das Bilanz-Gespräch zu führen).						
Die Zusammenarbeit innerhalb unserer Abteilung funktioniert gut.						
Die Kund_innensteuerung über das KSS funktioniert in unserer RGS gut.						
Ich habe ausreichend Zeit, um die Reflexion vor dem Bilanz-Gespräch durchzuführen.						
Ich habe ausreichend Zeit, um meine Kund_innen richtlinienkonform zu unterstützen.						
Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Beratungsprozesses.						
Ich habe das Gefühl, dass die unterschiedlichen Kernprozesse im Haus durch ORGA Neu zusammenwachsen.						
Meine Führungskraft unterstützt mich ausreichend.						

15. Wie bewerten Sie die Reflexionsmöglichkeiten vor dem Bilanz-Gespräch?

- sehr schlecht
- eher schlecht
- teils/teils
- eher gut
- sehr gut

16. Haben Sie Ideen für andere Reflexionsmöglichkeiten vor dem Bilanz-Gespräch?

(Offenes Textfeld)

G) Fragenblock für AMF/BIZ/SfU/Verwaltung (nur AMF/BIZ/SfU/Verwaltung)

17. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu	trifft nicht zu
Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar geregelt.						
Die Einsatzplanung in unserer RGS ist transparent und nachvollziehbar.						
Die Zusammenarbeit mit den andern Kernprozessen funktioniert in unserer RGS gut.						
Ohne Überstunden zu machen wäre die Bewältigung meiner Arbeit nicht möglich.						
Es ist leicht, als Team gemeinsam in Pause zu gehen.						
Wir finden leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen.						
Die Zusammenarbeit in unserer Abteilung funktioniert gut.						
Die Kund_innensteuerung über das KSS funktioniert in unserer RGS gut.						
Ich habe ausreichend Zeit, um meine Kund_innen richtlinienkonform zu unterstützen.						
(nur SfU) Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Vermittlungsschecks mit den AMS-Kund_innen.						
(nur SfU) Der Vermittlungsscheck stellt eine Bereicherung meiner Tätigkeit im SfU dar und ergänzt diese.						
(nur SfU) Die nunmehrige Betreuung der Unternehmen im Bezirk erleichtert die Betriebsbesuche.						
(nur SfU) Durch die nunmehrige örtliche Nähe zu den Unternehmen können wir diese besser beraten.						
(nur SfU) Durch die nunmehrige örtliche Nähe zu den Unternehmen können wir zielgerichteter auf ihre Personalbedürfnisse reagieren.						
Ich habe das Gefühl, dass die unterschiedlichen Kernprozesse im Haus durch ORGA Neu zusammenwachsen.						
Meine Führungskraft unterstützt mich ausreichend.						

18. Bitte bewerten Sie, ob sich folgende Aussagen geändert haben.

	...hat/haben sich verbessert	...ist/sind gleich geblieben	... hat/haben sich verschlechtert	Weiß ich nicht
Die Schnittstellen zu anderen Abteilungen seit ORGA Neu...				
Der Zusammenhalt im Haus insgesamt seit ORGA Neu...				

H) Schluss (für alle)

19. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen auf einer Skala von 1 - stimme sehr zu bis 5 - stimme gar nicht zu.

	1 stimme sehr zu	2	3	4	5 stimme gar nicht zu
Ich bin mit meiner derzeitigen Arbeitssituation zufrieden.					
Ich bin stolz darauf im AMS arbeiten zu können.					
Ich finde es gut, dass sich das AMS laufend an veränderte Rahmenbedingungen anpasst.					
Ich freue mich, wenn ich mich laufend weiterentwickeln kann.					
Ich stehe Veränderungen im AMS positiv gegenüber.					
Die IT-Anpassungen im AMS finde ich gut.					
Die IT-Anpassungen im AMS fordern mich heraus.					
Es fällt mir in der Regel leicht, mich in neue Arbeitsprozesse einzuarbeiten.					
Strukturiertes Arbeiten ist mir sehr wichtig.					
Ich habe gerne Arbeitsroutinen.					
Mit ist es sehr wichtig, dass ich meine Arbeit ordentlich zu Ende führen kann.					
Ich fühle mich wohl in meiner Abteilung.					
In unserer Abteilung unterstützen wir uns gegenseitig.					
Ich erhalte die Informationen, die ich für meine Arbeit benötigte, rechtzeitig.					
Entscheidungen der Führungsebene werden nachvollziehbar kommuniziert.					

20. Gibt es sonst noch etwas, das Sie über ORGA Neu sagen wollen?

(Offenes Textfeld)

21. Wenn es wieder organisatorische Änderungen gibt, was sollte dabei verstärkt beachtet werden?

(Offenes Textfeld)

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schematische Darstellung der ORGA Neu Einheiten in den RGSen.....	12
Abbildung 2: Umstellungszeitpunkte der neun untersuchten Wiener RGSen auf ORGA Neu	13
Abbildung 3: Übersicht über Evaluationsverlauf und KP1 Änderung	14
Abbildung 4: Strukturierung des Beratungsprozesses	15
Abbildung 5: Berücksichtigte RGSen und die von ihnen servicierten Bezirke	17
Abbildung 6: Der Studienablauf im Überblick	25
Abbildung 7: "Die Zuteilung der Mitarbeiter:innen aus dem 3-Zonen-Modell hin zur ORGA Neu war fair." (*sign.).....	26
Abbildung 8: "Ich bin mit meiner Zuteilung zu meiner jetzigen Abteilung zufrieden." (*sign.).....	28
Abbildung 9: "Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen in der RGS begleitet." (*sign.).....	29
Abbildung 10: "Die Umstellung auf ORGA Neu wurde gut von den Verantwortlichen der LGS begleitet." (*sign.).....	30
Abbildung 11: "Die Informationen zur Umstellung auf ORGA Neu waren für mich leicht zu finden." (*sign.)	31
Abbildung 12: „Die zur Verfügung gestellten Schulungsmaterialien zur Umstellung auf ORGA Neu waren gut.“	32
Abbildung 13: „Es war gut, dass Wien schon frühzeitig auf ORGA Neu umgestellt hat.“ (*sign.)	33
Abbildung 14: „Ich habe mir von ORGA Neu eine positive Veränderung erwartet.“	34
Abbildung 15: Wenn Sie die Umstellung auf ORGA Neu alles in allem betrachten: Welche Schulnote würden Sie der jetzigen Gestaltung Ihrer ganz persönlichen Arbeitssituation geben? (*sign.)	37
Abbildung 16: "Meine täglich zu bewältigende Arbeitsmenge ist angemessen."	40
Abbildung 17: „Ohne Überstunden zu machen wäre die Bewältigung meiner Arbeit nicht möglich.“	41
Abbildung 18: „Ich habe ausreichend Zeit, um meine Kund:innen richtlinienkonform zu unterstützen." (*sign.).....	43
Abbildung 19: Erst-Service: "Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung der Kund:innen." (n= 77).....	44
Abbildung 20: Job-Service: "Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Beratungsprozesses." (n= 153)	44
Abbildung 21: SfU: „Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Vermittlungs- Checks.“ (n= 31).....	45
Abbildung 22: "Die inhaltlichen Anforderungen meiner täglichen Arbeit überfordern mich teilweise." ...	46
Abbildung 23: "Die Belastungsspitzen werden bei uns durch enge Zusammenarbeit im Haus gut abgefedert." (*sign.).....	47

Abbildung 24: Erst-Service: „An neuralgischen Tagen ist die Arbeit in unserer RGS kaum bewältigbar.“ (n= 82).....	48
Abbildung 25: Job-Service: "An neuralgischen Tagen ist das Aushelfen im Erst-Service gut planbar." (n= 146)	49
Abbildung 26: Job-Service: "Ich kann trotz Aushilfe im Erst-Service an neuralgischen Tagen unsere Aufgaben im Job-Service gut bewältigen." (n= 142)	50
Abbildung 27: Erst-Service: "Wir können unsere Spontankund:innen gut abarbeiten." (n= 77)	52
Abbildung 28: Erst-Service: „Die Anzahl der Spontankund:innen an neuralgischen Tagen ist in unserer RGS bewältigbar.“ (n= 80)	53
Abbildung 29: Erst-Service: „Die Spontankund:innen können in unserer RGS gut serviciert werden.“ (n= 80).....	53
Abbildung 30: Kund:innen im Erst-Service: Warum sind Sie heute hier? (n=90).....	57
Abbildung 31: Job-Service: "Ich komme gut mit meinem Schalterstand zurecht." (n= 134).....	59
Abbildung 32: "Die Menge der Kommbboxmeldungen überfordert mich teilweise."	60
Abbildung 33: "Ich habe genug Zeit, meine Kommbbox abzuarbeiten."	61
Abbildung 34: Erst-Service: "Wir haben genug Zeit, um den PST von Neukund:innen fertig anzulegen." (n= 80).....	63
Abbildung 35: "Die Einsatzplanung in unserer RGS ist transparent und nachvollziehbar." (*sign.).....	64
Abbildung 36: "ORGA Neu ermöglicht in unserer RGS eine flexible Reaktion auf kurzfristige Änderungen im Arbeitsalltag."	65
Abbildung 37: "Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar geregelt."	65
Abbildung 38: "Das Mitarbeiten in anderen Tätigkeitsbereichen macht meine Arbeit vielfältiger."	66
Abbildung 39: Erst-Service: „Die Rotation zwischen Front- und Back-Office ist in unserer RGS gut geregelt.“ (n= 81).....	67
Abbildung 40: "Gemeinsame Teambesprechungen sind gut planbar." (*sign.).....	69
Abbildung 41: "Wir finden leicht Termine für gemeinsame Dienstbesprechungen." (*sign.).....	70
Abbildung 42: "Ich kann meine Pausen gut einplanen."	71
Abbildung 43: "Es ist leicht, als Team gemeinsam in Pause zu gehen."	71
Abbildung 44: "Die Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung läuft gut."	73
Abbildung 45: „In unserer Abteilung unterstützten wir uns gegenseitig.“	74
Abbildung 46: "Die Zusammenarbeit über die Abteilungsgrenzen hinweg läuft gut."	75
Abbildung 47: Erst-Service: "Die Zusammenarbeit mit dem Job-Service funktioniert in unserer RGS gut." (n= 81).....	76
Abbildung 48: Job-Service: "Die Zusammenarbeit mit dem Erst-Service funktioniert in unserer RGS gut." (n= 158).....	76
Abbildung 49: "Die IT-Anpassungen im AMS finde ich gut."	80
Abbildung 50: "Die IT-Anpassungen im AMS fordern mich heraus."	80

Abbildung 51: "Die Kund:innensteuerung über das KSS funktioniert in unserer RGS gut."	81
Abbildung 52: "Meine Führungskraft unterstützt mich ausreichend."	83
Abbildung 53: Kund:innen im Erst-Service: Wie zufrieden sind Sie mit dem AMS allgemein? (n=83)	84
Abbildung 54: "Der Beratungsprozess ist klar strukturiert."	85
Abbildung 55: "Die Strukturierung des Beratungsprozesses ist sinnvoll." (*sign.)	86
Abbildung 56: "Ich kann meine Kund:innen strukturiert unterstützen."	87
Abbildung 57: Erst-Service: "Die strukturierte Vorgehensweise beim Start-Gespräch erleichtert die Arbeit." (n= 74).....	88
Abbildung 58: Kund:innen im Erst-Service: „Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen, die Sie vom AMS bekommen?“ (n=84)	88
Abbildung 59: Job-Service: "Die strukturierte Vorgehensweise im Job-Service erleichtert die Arbeit." (n= 156)	89
Abbildung 60: "Ich wünsche mir mehr Gestaltungsmöglichkeiten im Beratungsprozess." (*sign.).....	90
Abbildung 61: "Die zur Verfügung gestellten Tools sind hilfreich."	92
Abbildung 62: Job-Service: Wie bewerten Sie die Reflexionsmöglichkeiten vor dem Bilanz-Gespräch? (n= 159)	94
Abbildung 63: Job-Service: "Die BIZ-Beratung ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch." (n= 159)	95
Abbildung 64: Job-Service: "Der Vermittlungs-Check mit dem SfU ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch." (n= 158).....	96
Abbildung 65: Job-Service: "Die BBE Perspektivencheck ist eine gute Unterstützung für das Bilanz-Gespräch." (n= 157)	97
Abbildung 66: Job-Service: Wie gut gelingt die Sicherstellung passgenauer Vermittlungsaktivitäten? (n= 158)	99
Abbildung 67: "Die Berater:innen gehen auf die Anliegen der Kund:innen ein." (*sign.).....	100
Abbildung 68: "Die Kund:innen haben das Gefühl, mit ihren berufsbezogenen Anliegen von dem:der Berater:in verstanden zu werden." (*sign.)	100
Abbildung 69: "Vermittlungs- und Schulungsvorschläge werden im Beratungssetting besprochen."	101
Abbildung 70: "Die Kontaktintervalle sind für die Kund:innen nachvollziehbar."	103
Abbildung 71: Kund:innen im Job-Service: Wie zufrieden sind Sie damit, wie oft Sie Termine beim AMS haben? (n= 69).....	104
Abbildung 72: Job-Service: Wie gut gelingt die kund:innenspezifische Anpassung der Betreuungsintensität? (n= 158)	105
Abbildung 73: Mitarbeiter:innen im Job-Service: Wie gut gelingt die kund:innenspezifische Anpassung der Beratungsinhalte? (n= 156)	106
Abbildung 74: Kund:innen im Erst-Service: Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit beim AMS heute? (n= 86).....	107

Abbildung 75: Kund:innen im Job-Service: Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit beim AMS heute? (n= 79).....	107
Abbildung 76: "Die Dauer der Beratungsgespräche ist passend."	108
Abbildung 77: Kund:innen im Job-Service: Wie zufrieden sind Sie damit, wie lange die Gespräche beim AMS dauern? (n= 78)	109
Abbildung 78: "Die Kund:innen kennen die Rahmenbedingungen und wissen, unter welchen Bedingungen Arbeitslosengeld bezogen werden kann."	110
Abbildung 79: "Die Kund:innen wissen, in welchen Fragen Hilfestellungen vom AMS möglich sind."	111
Abbildung 80: "Die Kund:innen fühlen sich ernstgenommen und respektvoll behandelt."	112
Abbildung 81: "Die Kund:innen haben Vertrauen zum:zur Berater:in." (*sign.)	113
Abbildung 82: SfU: "Die nunmehrige Betreuung der Unternehmen im Bezirk erleichtert die Betriebsbesuche." (n= 32)	114
Abbildung 83: SfU: "Der Vermittlungs-Check stellt eine Bereicherung meiner Tätigkeit im SfU dar und ergänzt diese." (n= 31)	115
Abbildung 84: SfU: "Mir bleibt ausreichend Zeit für die Vor- und Nachbereitung des Vermittlungs-Checks mit den AMS-Kund:innen." (n= 31)	116
Abbildung 85: Bewertung der persönlichen Arbeitssituation unter ORGA Neu nach RGS	117

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Unterschiede zwischen der Dienstanweisung bzw. Bundesrichtlinie KP1 vor und ab 1. Juli 2025	14
Tabelle 2: Rücklaufquote der Onlinebefragung je RGS	21
Tabelle 3: Befragte Kund:innen im Erst-Service je RGS (n= 90)	23
Tabelle 4: Befragte Kund:innen im Job-Service je RGS (n= 81)	23