

Bericht 2022: Die BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS

1 Einleitung

Der Teilprozess: »Informieren und Beraten über Beruf und Bildung« des Kernprozesses 3 »Personen, Institutionen und die Öffentlichkeit über die Entwicklung des Arbeitsmarktes und die Berufswelt informieren« wird zum größten Teil in den mittlerweile 73 BerufsInfoZentren (BIZ)¹ des AMS durchgeführt.²

BIZ-Kund_innen wenden sich entweder als Einzelkund_in an ein BIZ, und zwar:

- als Einzelbesucher_innen (persönlich vor Ort im BIZ);
- in Form telefonischer oder schriftlicher Anfragen;
- als Beratungskund_innen (persönlich vor Ort im BIZ, telefonisch oder online) ...

... oder als Teilnehmer_in in einer Gruppe im Rahmen von:

- Schulklassenworkshops;
- Gruppenbetreuungen;
- BIZ-Veranstaltungen ...

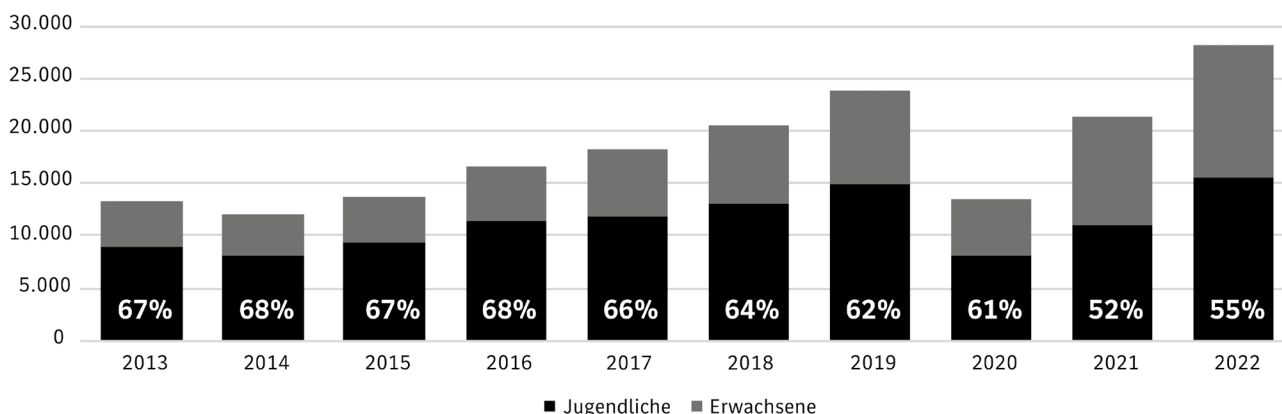
... oder treten auf Berufs- und Bildungsmessen bzw. bei verschiedenen weiteren Veranstaltungen mit BIZ-Berater_innen in Kontakt und nutzen deren Expertise.

2 Erstmals mehr als 28.000 BIZ-Berufs- und Bildungsberatungen im Jahr 2022

Im Jahr 2022 fanden österreichweit 28.107 Berufs- und Bildungsberatungen statt. Damit wurden – obwohl im ersten Quartal die Auswirkungen der Covid-Pandemie noch spürbar waren – insgesamt um ein knappes Fünftel mehr Beratungsgespräche durchgeführt als 2019 (+18 Prozent) sowie insgesamt ein neuer Rekord in den zehn Jahren seit der statistischen Erfassung der Beratungsleistungen verzeichnet.

Die Zunahme der Zahl der Berufs- und Bildungsberatungen gegenüber dem Jahr 2019 wird vermutlich u.a. durch den zusätzlichen Channel »Telefonische Beratung« erzielt, welcher im Juni 2020 eingeführt wurde, um trotz wiederkehrender Kontaktbeschränkungen einen möglichst konstanten BIZ-Service bieten zu können. Betrachtet man nur die persönlichen Beratungsgespräche, so wurde im Jahr 2022 wieder das Niveau von 2019 erreicht, wobei eine Zunahme der Beratungen vor allem bei den 30- bis unter-45-Jährigen einen Rückgang der Beratungen bei den Jugendlichen, vor allem einen massiven Rückgang bei den Unter-15-Jährigen kompensierte.

Abbildung 1: BIZ-Beratungen, Zeitreihe



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)

Abbildung 2: Die AMS-Kampagne www.ams.at/entdecken



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI) & Abt. Öffentlichkeitsarbeit (ÖFF)

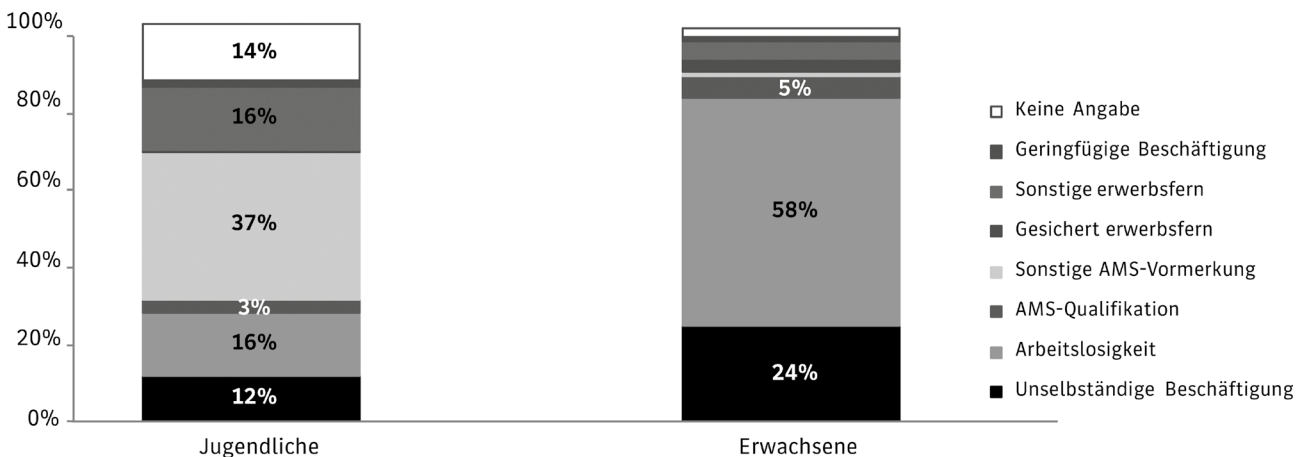
3 Sie wollen sich beruflich verändern? Entdecken Sie Ihre Leidenschaften!

Möglicherweise konnte durch die im Herbst gestartete PR-Kampagne aber auch die anvisierte Zielgruppe »Erwachsene« verstärkt erreicht werden: Anhand humorvoller Kurzvideos wurden veränderungswillige Erwachsene über Social Media auf das breite Beratungsangebot in den BIZ des AMS aufmerksam gemacht und der niederschwellige, einfache Zugang für jedermann_frau aufgezeigt. Der positiv aufgeladene Kampagnenansatz »Entdecken

Sie Ihre Leidenschaften« (www.ams.at/entdecken) unterstrich das kostenfreie Angebot der BIZ im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung österreichweit.

Es konnten 1.808.200 Menschen im Alter von 30 Jahren und älter erreicht werden, das entspricht einer Zielgruppengenerierung zwischen 71 und 98 Prozent. Über Facebook wurden insgesamt die meisten Menschen erreicht, fast gleichermaßen Männer (52 Prozent) wie Frauen (48 Prozent), wobei in der Altersgruppe der 35- bis 44-Jährigen die meisten Personen angesprochen wurden.

Abbildung 3: Anteile BIZ-Beratungen, nach Erwerbsstatus, 2022



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)

4 55 Prozent der BIZ-Beratungskund_innen sind unter 25 Jahre alt, nach AMS-Definition also »Jugendliche«

Trotz der vergleichsweise geringen Resonanz der 15- bis unter-20-Jährigen auf das relativ neue Angebot »Telefonische BIZ-Berufs- und Bildungsberatung« bildet diese Gruppe mit einem Anteil von einem Drittel weiterhin die quantitativ größte Gruppe unter den Beratungskund_innen. Insgesamt mehr als die Hälfte der BIZ-Beratungskund_innen ist unter 25 Jahre alt (15.597 bzw. 55 Prozent), der AMS-Definition nach also »Jugendliche_r«.

Ein Großteil dieser jugendlichen Beratungskund_innen ist noch in Ausbildung, weshalb der Anteil Jugendlicher in »Sonstiger AMS-Vormerkung« (z.B. Schüler_innen, die sich bereits »Lehrstellensuchend« melden) naturgemäß die größte Gruppe nach Arbeitsmarktsstatus bildet. In der Kategorie »Sonstige erwerbsfern« finden sich z.B. »Mitversicherte Kinder«. Knapp drei von zehn beratenen Jugendlichen zählen bereits zum Arbeitskräftepotenzial (»Unselbständige Beschäftigung« bzw. »Arbeitslosigkeit«).

Fast sechs von zehn erwachsenen BIZ-Beratungskund_innen sind arbeitslos. Frauen dominieren deutlich in der Gruppe »gesicherte erwerbsferne Position« – hier finden sich z.B. Elternkarenz-geldbezieher_innen. Immerhin fast jede_r vierte Beratungskund_in ist zum Zeitpunkt des Beratungsgesprächs in unselbständiger Beschäftigung.

5 Im Jahr 2022 wurden insgesamt 4.271 Schulklassenworkshops von BIZ-Berater_innen durchgeführt

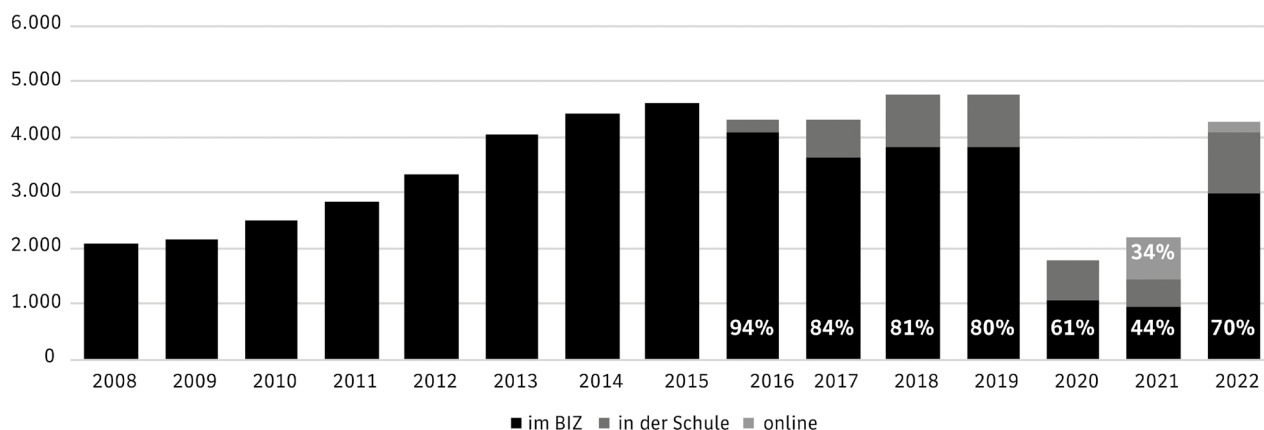
Damit konnte noch nicht wieder das Vorkrisen-Niveau erreicht werden (2019: 5.434), jedoch beinahe eine Verdoppelung im Vorjahresvergleich (2021: 2.188).

Österreichweit fanden sieben von zehn Workshops in einem BIZ statt, im Bundesländervergleich variiert dieser Anteil deutlich: Während in Vorarlberg, Wien und Oberösterreich über 90 Prozent aller Schulklassenworkshops in BIZ stattfanden, lag dieser Anteil im Burgenland (37 Prozent), in der Steiermark (41 Prozent) und in Kärnten (58 Prozent) deutlich unter dem Bundesschnitt. Der Anteil von Online-Workshops betrug in Wien rund acht Prozent, in allen anderen Bundesländern maximal fünf Prozent.

Seit dem Jahr 2016 werden Schulklassenworkshops, die in einer Schule stattfinden, statistisch extra ausgewiesen – ihr Anteil an allen Workshops betrug damals knapp sechs Prozent. Mittlerweile ist dieser Anteil im österreichweiten Durchschnitt auf gut ein Viertel (26 Prozent) gestiegen. Online-Workshops werden seit dem Jahr 2021 extra ausgewiesen; in diesem Jahr wurde ein gutes Drittel (34 Prozent) aller Workshops online abgehalten, 2022 nur mehr vier Prozent.

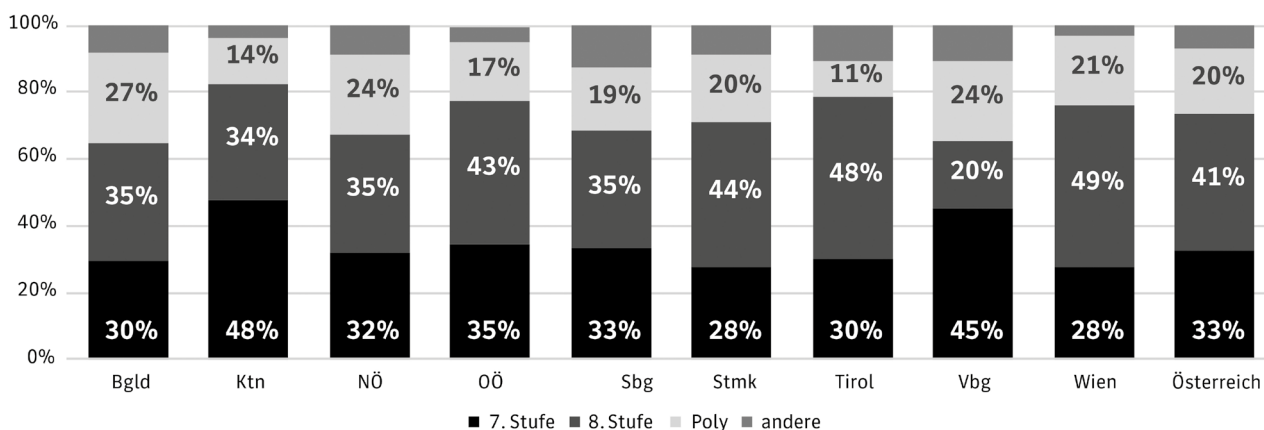
Österreichweit besuchen rund drei Viertel der Schüler_innen, die an einem Schulklassenworkshop teilnehmen, noch die Unterstufe, ein weiteres Fünftel besucht die Polytechnische Schule, nur

Abbildung 4: BIZ-Schulklassenworkshops, Zeitreihe



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)

Abbildung 5: BIZ-Schulklassenworkshops im Jahr 2022



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI). Rundungsdifferenzen möglich

rund sieben Prozent sind Schüler_innen einer weiterführenden Schule (BMS, BHS, AHS-Oberstufe und andere).

Der Großteil der Schüler_innen der 7. und 8. Schulstufe besucht eine Mittelschule, nur 13 Prozent aller Schüler_innen dieser beiden Schulstufen besuchen eine AHS.

6 Sowohl Beratungskund_innen als auch Lehrkräfte sind über die Jahre hinweg konstant hochzufrieden

Seit dem Jahr 2012 führt das AMS regelmäßig Zufriedenheitsbefragungen durch. Die Zufriedenheit der BIZ-Beratungskund_innen ist durchwegs sehr hoch und erreichte 2022 zum dritten Mal in den letzten vier Jahren eine Bewertung von über 98 Prozent mit »hervorragend« bzw. »sehr gut« auf die Frage »Wenn Sie jetzt an das Beratungsgespräch mit Ihrer/Ihrem BIZ-Berater_in denken, wie zufrieden waren Sie insgesamt?« Besonders geschätzt werden

Freundlichkeit und Aufmerksamkeit der BIZ-Berater_innen sowie ihre Fähigkeit, auf das individuelle Anliegen der Kund_innen eingehen und die Entscheidungsfindung unterstützen zu können.

Seit dem Schuljahr 2011/2012 führt das AMS auch regelmäßig Zufriedenheitsbefragungen unter Lehrkräften durch. Auch diese Kund_innengruppe ist konstant hochzufrieden, besonders hohe Bewertungen erhielten die fachliche Kompetenz der BIZ-Berater_innen, ihr geschicktes Eingehen auf Interessen und Fragen der Schüler_innen sowie inhaltliche und sprachliche Anpassung auf die jeweilige Schulstufe und Schulart.



Endnoten

- 1 www.ams.at/biz.
- 2 Siehe zu den BIZ z.B. auch das AMS info 559: 35 Jahre BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS: Von der Information in Selbstbedienung zu einer individuellen Laufbahnberatung. Download in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=13761.
- 3 Beispiele für Texteingaben im offenen Antwortfeld am Ende des Fragebogens, Frage »Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?«.

Abbildung 6: Zufriedenheitsbefragung der BIZ-Beratungskund_innen 2022³



Quelle: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Autor*innen

AMS Österreich
Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation – ABI
Treustraße 35–43, 1200 Wien
Te.: 050 904163-103
E-Mail: judith.csarmann@ams.at, martina.ronnenberg@ams.at
Internet: www.ams.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Juni 2023 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

