

IIP Investors in People Case Study

Arbeitsmarktservice Burgenland

A-7001 Eisenstadt, Permayerstraße 10

Tel. + 43 2682 / 692, www.ams.burgenland@ams.at

Firmenbeschreibung – kurzer Überblick

Das Arbeitsmarkt-Service (AMS) ist das führende kundInnenorientierte Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt in Österreich. Das AMS bringt Arbeitssuchende und Arbeitgeber zusammen und sorgt dafür, dass Arbeitslosigkeit nicht länger dauert, als es der Arbeitsmarkt bedingt. Das AMS trägt durch seine Arbeit zur gesellschaftlichen Stabilität bei.

Das AMS Burgenland ist eine eigenständige Landesorganisation mit einer Landes-Geschäftsstelle in Eisenstadt, einer Service Line (Call Center), sieben regionalen Geschäftsstellen und insgesamt 172 MitarbeiterInnen.

Folgende Dienstleistungen werden erbracht: Information über den Arbeitsmarkt, Vermittlung, Beratung, Förderung, Existenzsicherung und Ausländerbeschäftigung.



Ausgangsbasis

AMS Burgenland hatte 2004 auf ein „Drei-Zonen-Modell“ umgestellt:

die *Info-Zone* als erste Anlaufstelle Berufs- und Arbeitsmarktinformationen, eine *Service-Zone* für Vermittlung und Existenzsicherung für die ersten drei Monate Arbeitslosigkeit und eine *Beratungszone* für Intensivberatung.

Diese strukturelle Veränderung hat den Druck auf die MitarbeiterInnen stark erhöht, die Zufriedenheit sank, wie aus den MA-Befragungen hervorging.

Durch die Fülle an Instrumenten und Prozessen zur Personal- und Organisationsentwicklung war es für die Führungskräfte und MitarbeiterInnen schwer möglich den Überblick zu behalten und eine Verbindung zwischen Zielen und Weiterbildung herzustellen.

Zielsetzung des Projekts IIP

- Schaffen von strukturierter Vorgehensweise und prozessorientierter Gesamtsicht
- Stärkere strategische Verknüpfung der Ausbildung / Personalentwicklung mit den Zielen des AMS Burgenland
- Klare Darstellung aller Instrumente und Methoden des AMS und deren Einsatz im Laufe des Arbeitszyklus sowie flächendeckende Umsetzung
- Schließen von Regelkreisen
- Eventuell Erstellen einer Qualifizierungsmatrix
- Neue Ansätze für Karriereförderung
- MitarbeiterInnenzufriedenheit erhöhen (insbesondere bezogen auf: Qualifikation, Motivation, Kommunikation, Arbeitsbelastung und Information)

Projekthinhalte und Schwerpunkte

- Durchführung einer IIP Analyse (Initial Assessment) Juni 2004
- Entwicklung eines Aktionsplans aufgrund der Verbesserungspotenziale mit fünf Schwerpunktthemen:
 1. Entlastung ermöglichen / Gesundheit fördern
 2. Übergreifende Zusammenarbeit stärken
 3. Führen leichter machen
 4. Vergleiche mit anderen
 5. Fachlich bezogene Maßnahmen
- Steuergruppe bilden (PE, OE, QM)
- Gesundheitsschwerpunkt
- Teilnahme an Wettbewerben (Benchmarking)
- Karriereförderung neu
- Auseinandersetzung mit Standard
- Durchführung des IIP Zertifizierungs-Assessments im März 2006

Ergebnisse und Erkenntnisse

- Kommunikationsprozess
 - ✓ Weiterbildungsmaßnahmen und Hintergründe nutzen (z.B. Produktblätter zu jeder Weiterbildungsmaßnahme)
 - ✓ Beitrag einer Weiterbildungsmaßnahme zur Umsetzung von strategischen Zielen
- Aufbau eines Entwicklungsplans durch Schwerpunkt- und Prioritätensetzung
 - ✓ Schaffung eines besseren Überblicks für das Management
 - ✓ Verstärkte und strukturierte Planung von Weiterbildungs -Top Down

- Gemeinsames Vorgehen der Funktionen Personalentwicklung, Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement
 - ✓ Ganzheitliches Vorgehen in Folge des Prozesses (Zertifizierung) selbst
 - ✓ „Aufwertung“ der Führungskräfte der 2. Ebene bringt Zugang zu wichtigen Maßnahmen
- Strukturierung wichtiger Themen
 - ✓ z.B. Steuerungsgruppe
 - ✓ Vorgehen in der Gruppe
- Verstärkung internes und externes Marketing
 - ✓ Mitarbeiterzeitung, Folder
 - ✓ Information und Kommunikation fördert Transparenz und Lernen
 - ✓ Strategische Rolle von der Personalentwicklung und Human Resources wird gestärkt
- Wichtige Kriterien im IIP
 - ✓ Bewusstseins-schaffung für die Führungskräfte
 - ✓ Verknüpfung von Zielen und Entwicklungsplänen
- Erfahrungsaustausch durch persönliche Kontakte – Networking
 - ✓ Offene Intensiv-Seminare für PE
- Nutzenmessung von Weiterbildungsmaßnahmen

Vorschau – zukünftige Initiativen

- ✓ 3-Jahresplan mit strategischen Maßnahmen
- ✓ Masterpläne pro Jahr für die Personalentwicklung
- ✓ Verknüpfung mit Projektmanagement
 - Übergreifende Projekte
 - Gezielte PE zur Karriereförderung
 - Landkarte für PM-Know How
- ✓ Projektorientierung verstärken

Case Study erstellt am 22. März 2007

Susanne Oberleitner-Fulmek
 IIP Adviser & Assessor
 Organisations- und Strategie-Beraterin
www.pendlpiswanger.at, www.investorsinpeople.at

Anrechnerpartner Arbeitsmarktservice

Mag. ^a Judith Rechnitzer

Tel: +43 02682 / 692 DW 140
 E-Mail: judith.rechnitzer@100.ams.or.at