Stellenbörse Arbeitsamt Online

Vorschläge zur Effizienzsteigerung

Studie von Karsten Meier

5. Juli 2002

Inhalt

Motivation 1
Die Startseite 2
Die SIS-Zwischenseite 4
Die SIS-Suchseite 5
Die Berufsauswahl 6
Erweiterte Suche/ Alternative Berufe.....7
Die Tätigkeitsauswahl 7
Die Ortsauswahl 8
Die Vormerkliste 9
Schlußbemerkungen 10

Motivation

Im letzten Jahr hat die Internet-Stellenbörse des Arbeitsamt nach eigenen Angaben 500.000 Stellen vermittelt. Dies ist sicher eine beachtliche Zahl. Wenn man diese Zahl aber durch Verbesserung des Auftrittes um nur 10% steigern könnte, dann hätten wir 50.000 weitere Stellen besetzt, 50.000 weitere Menschen würden das Wirtschaftswachstum steigern, Steuern zahlen, in die Rentenversicherung einzahlen, die Arbeitslosenversicherung entlasten, durch höheren Konsum weiteres Wirtschaftswachstum generieren.

Bei nur 4000.- Euro Steuern zusätzlich pro vermittelter Stelle erhält der Staat Steuermehreinahmen von 200 Millionen Euro jährlich oder über 500.000 Euro täglich.*

Zusammenfassend kann man sagen, dass eine Verbesserung der Internetstellenbörse ein für alle Beteiligten lohnendes Projekt ist.

Im folgenden werde ich die Stellenbörse aus der Sicht eines Stellungsuchenden untersuchen, um Probleme und Chancen zu Verbesserung aufzudecken.

Dipl. Inform.
Karsten Meier
Große Brunnenstraße 105 • 22763 Hamburg
Germany
Tel: 040/ 3990 3610 • http://meier-online.com
E-Mail: info@meier-online.com

*Diese Rechnung ist natürlich eine grobe Vereinfachung. Es geht mir aber darum zu zeigen, in welcher Größenordnung sich auch kleine Verbesserungen auswirken können.

Die Startseite von Arbeitsamt online: Die Stellenbörse ist gut versteckt

Die Startseite

Wir nehmen an, dass ein Arbeitsuchender die Webseite des Arbeitsamtes besucht, weil er einen Job sucht. Unser Arbeitsuchender hat vielleicht gar keinen eigenen Computer oder Internetanschluss sondern benutzt den Internetanschluss eines Freundes oder geht in ein Internetcafe.

Ein Arbeitsuchender sieht sich mit drei Bereichen konfrontiert: Eine Navigationsleiste oben, das Hauptfeld in der Mitte und eine Reihe von Logos unten. Der schnellste Weg zur Jobbörse ist es, auf das hellblau unterlegte "SIS" Logo zu klicken. Dazu muss der Arbeitsuchende aber wissen, dass SIS für "Stellen-Informations-Service" steht. Ferner muss er wissen, das dieses Wortungetüm tatsächlich das ist, was er will, und nicht z.B. ein Informationssystem für irgendwelche Dienststellen ist.

Sowohl SIS als auch Stellen-Informations-Service sind Begriffe aus dem Amtsdeutsch.

Vermutlich wird der Arbeitsuchende aber zunächst das Hauptfeld durchlesen und den Absatz mit dem Titel "Arbeitsuchende" finden.

Die Links hierauf führen aber auf Zwischenseiten. Folgt er dem Link "Stellen und Bewerberbörsen", so gelangt er auf eine Zwischenseite, die als ersten Eintrag den "Arbeitgeber Informations Service" zeigt.

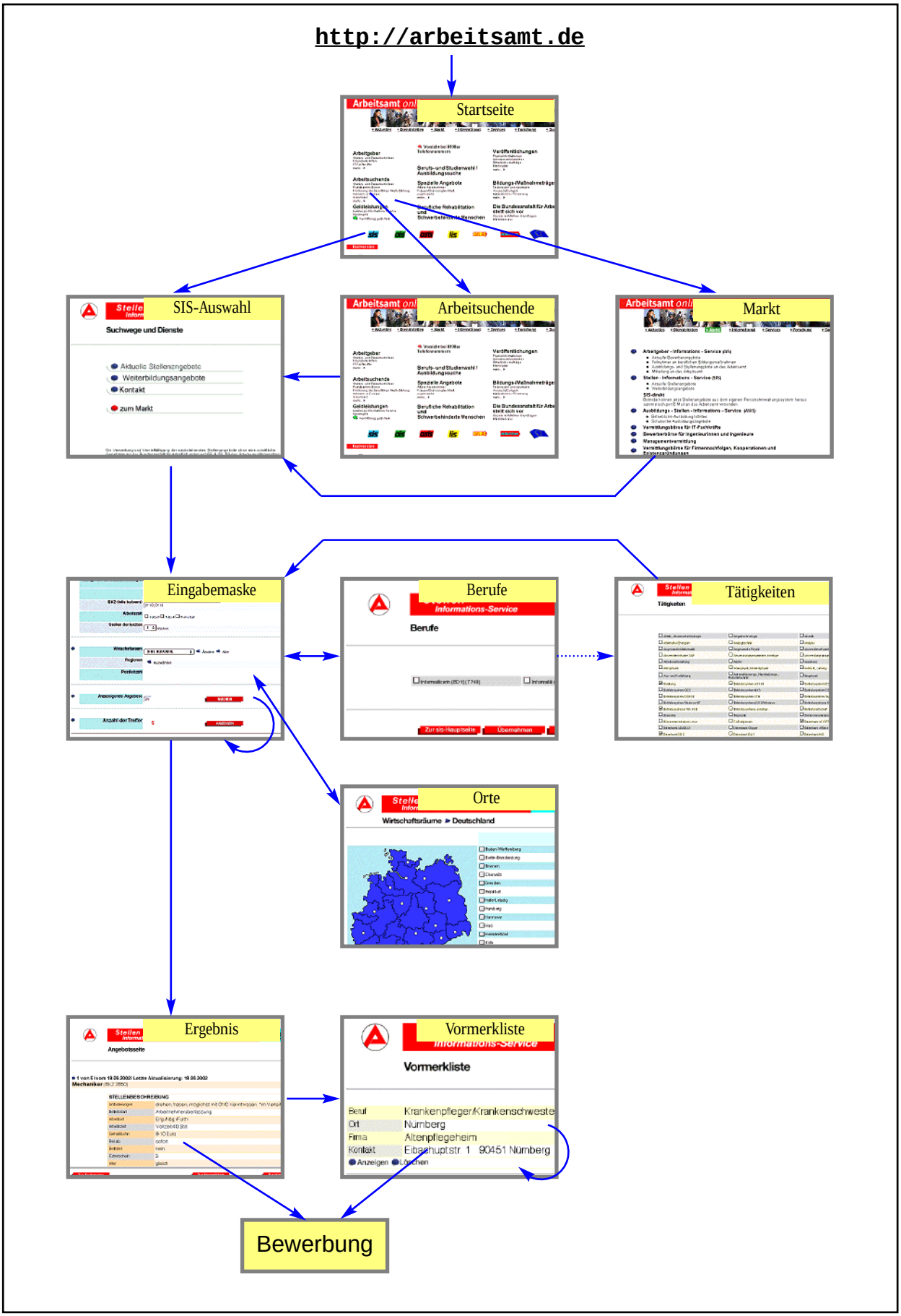
Folgt er stattdessen dem Link mit dem Titel "mehr", so gelangt er auf eine Übersichtsseite speziell für Arbeitsuchende. Auf dieser Seite ist der Stellen-Informations-Service der letzte aller Links. Vorher kommt z.B. die Jobbörse, aber Jobs bezeichnen im Arbeitsamtsdeutsch nur kurzfristige Arbeitsangebote. Ein gewisser Prozentsatz aller Arbeitsuchenden wird sicher auf dieser Seite landen und gar nicht merken, dass sie falsch sind.

Die Zwischenseite: Inzwischen überflüssig.

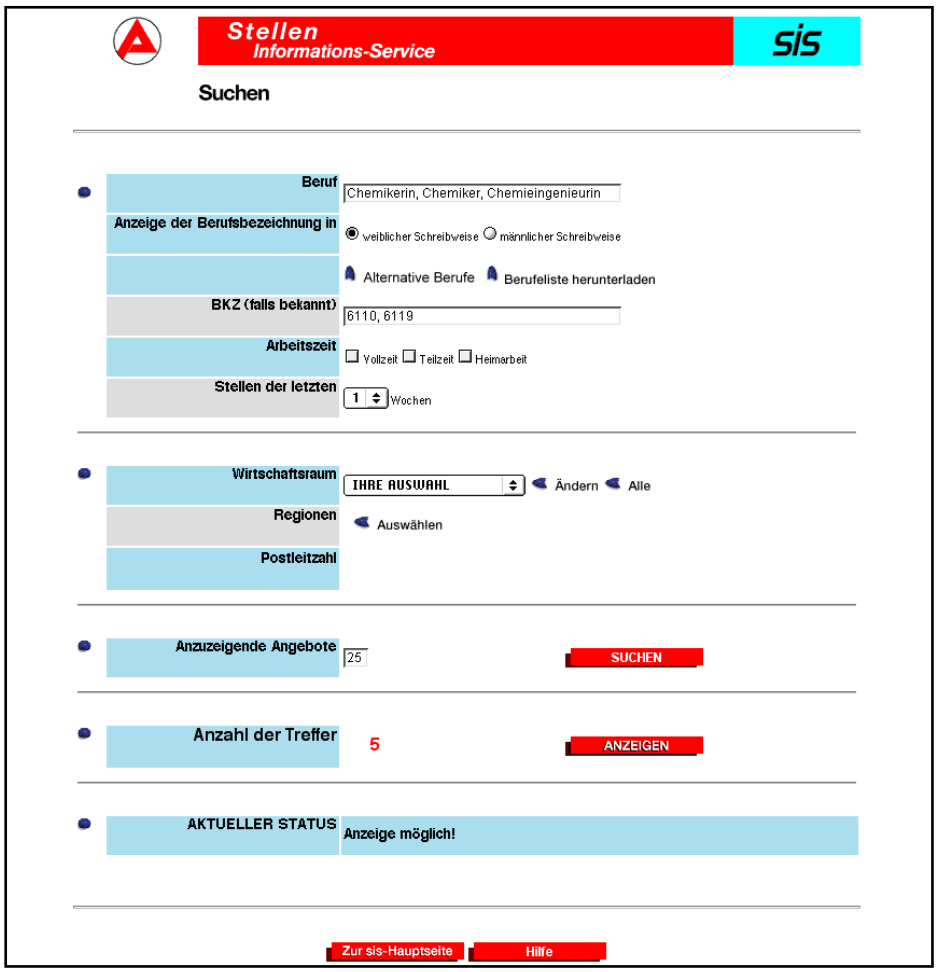
Die SIS-Zwischenseite

Findet der Arbeitsuchende tatsächlich den richtigen Link, so gelangt er auf eine Zwischenseite mit der originellen Überschrift "Suchwege und Dienste". Ausser den Stellenangeboten werden hier auch Weiterbildungsangebote gezeigt. Warum ausgerechnet dieses Angebot in den Stellen-Informations-Service nochmals extra aufgenommen ist, alle anderen aber nicht, ist an dieser Stelle völlig unklar. Wahrscheinlich hat sich dies aus der historischen Entwicklung so ergeben.

Ferner gibt es auf dieser Seite noch einen kleingedrucken Urheberhinweis. Dieser wäre aber auf der Ergebnisseite besser aufgehoben. Entfernt man diese Zwischenseite einfach, so kommen die Arbeitsuchenden schneller zum Ziel.



Navigationsablauf für einen Arbeitsuchenden



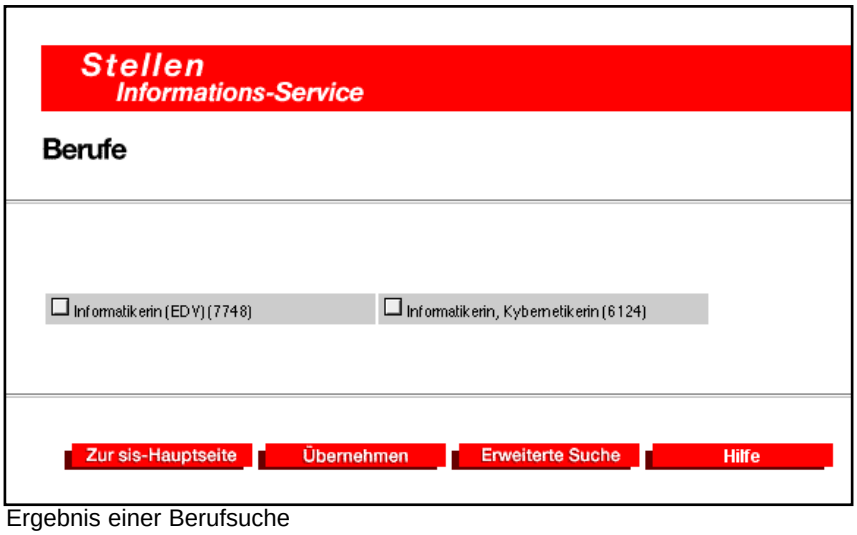
Die Suchseite: Die Trefferanzeige ist auf kleinen Bildschirmen verdeckt.

Die SIS-Suchseite

Nach der Zwischenseite gelangt man auf die Suchseite. Im Wesentlichen kann der Arbeitsuchende hier seinen Wunschberuf und seinen Wunschort eingeben, wobei es für die Eingabe der Berufe und des "Wirtschaftsraumes" jeweils noch weitere Seiten gibt. Originell ist die Umschaltung der Berufsbezeichnungen zwischen männlich und weiblich.

Da der Arbeitsuchende vielleicht die infragekommenden "offiziellen" Berufsbezeichnungen nicht kennt, kann er sich eine Liste mit allen Berufsbezeichnungen und den orginal Berufskennziffern herunterladen. Dies ist eine Liste mit 28000 Zeilen!

Zum grafischen Design ist noch anzumerken, dass die Formensprache hier nicht konsistent ist: auf der vorherigen Seite zeigten die grossen blauen Punkte jeweils einen Link an, hier sind sie reines optisches Beiwerk.



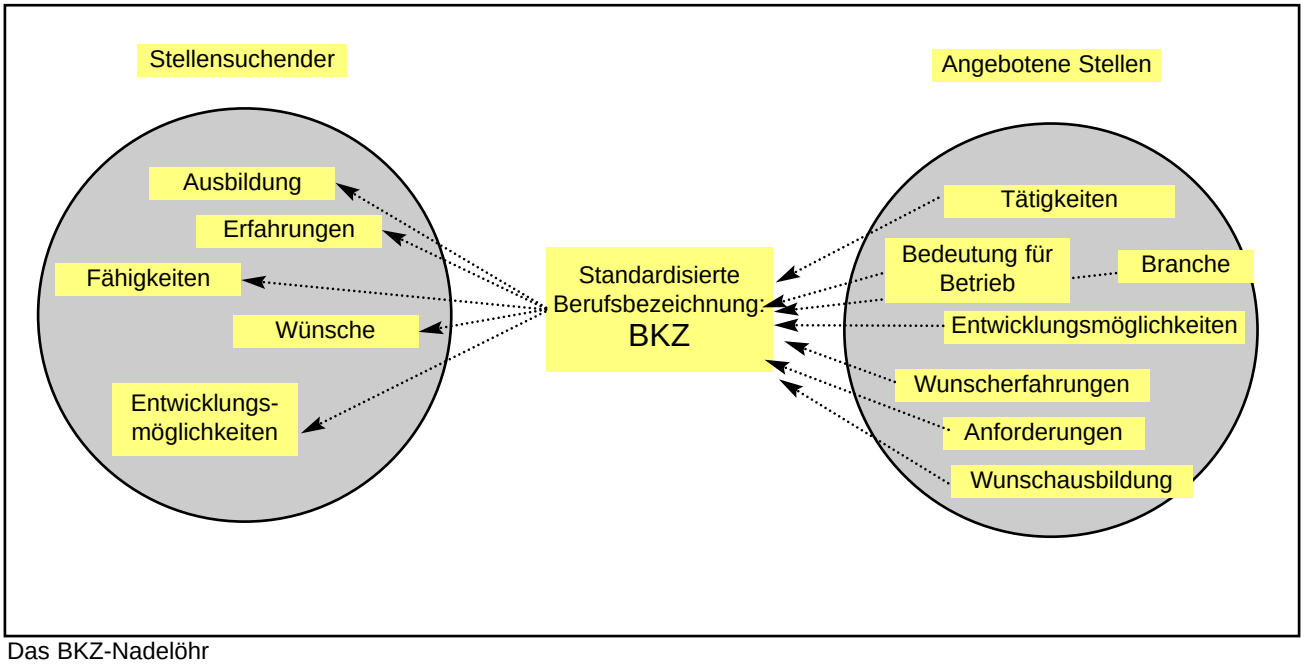
Ergebnis einer Berufsuche

```
4316 Ölpresser
4324 Ölquetscher
0839 Ölraffinierer (Erdölgewinner)
4316 Ölraffinierer-Fettverarbeiter
1413 Ölraffinierer
4316 Ölraffinierer
2013 Ölsandkernmacher
0837 Ölsandwäscher
4324 Ölschläger
0837 Ölschlämmer
0837 Ölschöpfer
4316 Ölsieder
3765 Ösenbordürenstepper
3737 Öseneindrücker
3765 Ösenreihenstepper
3765 Ösenstreifenstepper
3737 Öser (Schuh)
3737 Ösmaschinenarbeiter,Schuhwar.
3763 Ösmaschinenarbeiter-Lederver.
1627 Ösmaschinenarbeiter
3566 Ösmaschinenarbeiter
```
Auszug aus der Berufsliste

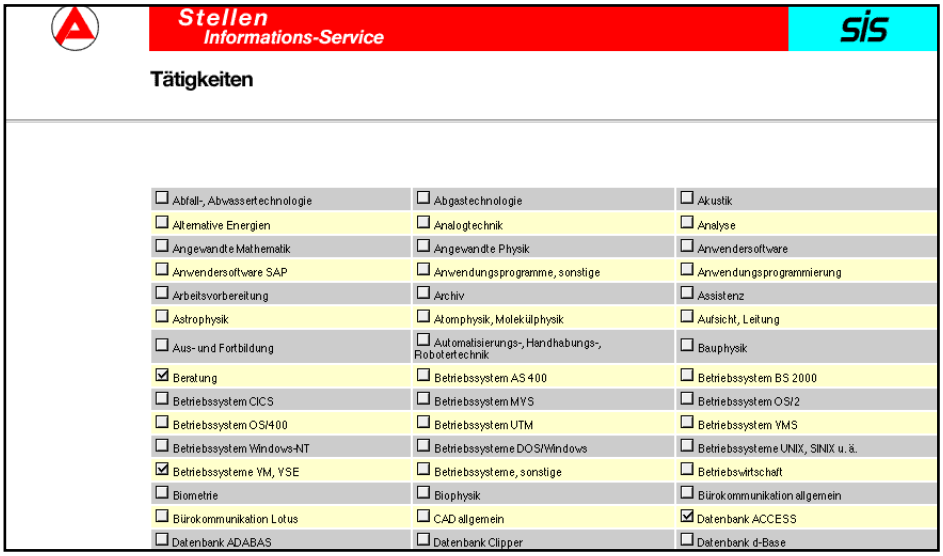
Die Berufsauswahl

Eigentlich ist die Berufswahl das Herzstück des Suchsystems, denn hier sollte die Kernkompetenz des Arbeitsamtes liegen. In Behördenmanier werden jedoch den Berufen jeweils Nummern zugeordnet, sogenannte BKZ's. Jede Zuordnung von Arbeitsuchenden zu offener Stelle muss jetzt durch diese standardisierte Berufsbezeichnung geschehen. Falls entweder der Arbeitgeber seine Stelle nicht richtig in das Schema einordnet oder der Arbeitsuchende nicht die richtigen "offiziellen" Berufsbezeichnungen kennt, kann die Stelle leider nicht den Arbeitsuchenden angeboten werden.

Alle angebotenen Stellen werden also zunächst auf eine einzige Dimension reduziert, die BKZ-Kennzahl. Nur über dieses Nadelöhr kann der Stellensuchende die Stellen finden.



Das BKZ-Nadelöhr



Die Tätigkeitsauswahl: Die Auswahl kann einen leicht erschlagen.

Erweiterte Suche/ Alternative Berufe

Um von einem Beruf zu verwandten Berufen zu kommen, gibt es zwei Möglichkeiten. In der ersten Suchseite gibt es den Link "Alternative Berufe". Zusätzlich gibt es in dem Berufsauswahldialog den Knopf "Erweiterte Suche". Beide Möglichkeiten führen zu unterschiedlichen Ergebnissen, man kann sie geschickt kombinieren, sofern man Ihre Bedeutung durchschaut und nicht völlig verwirrt wird.

Bei Nutzung der erweiterten Suche wird der Berufauswahldialog mehrmals gezeigt. Die Navigation wird hierdurch unklar, denn wenn man seine Suche verändern möchte, ist es nicht mehr ersichtlich wie man z.B. von der ersten Suchmaske zum zweiten Berufauswahldialog gelangt.

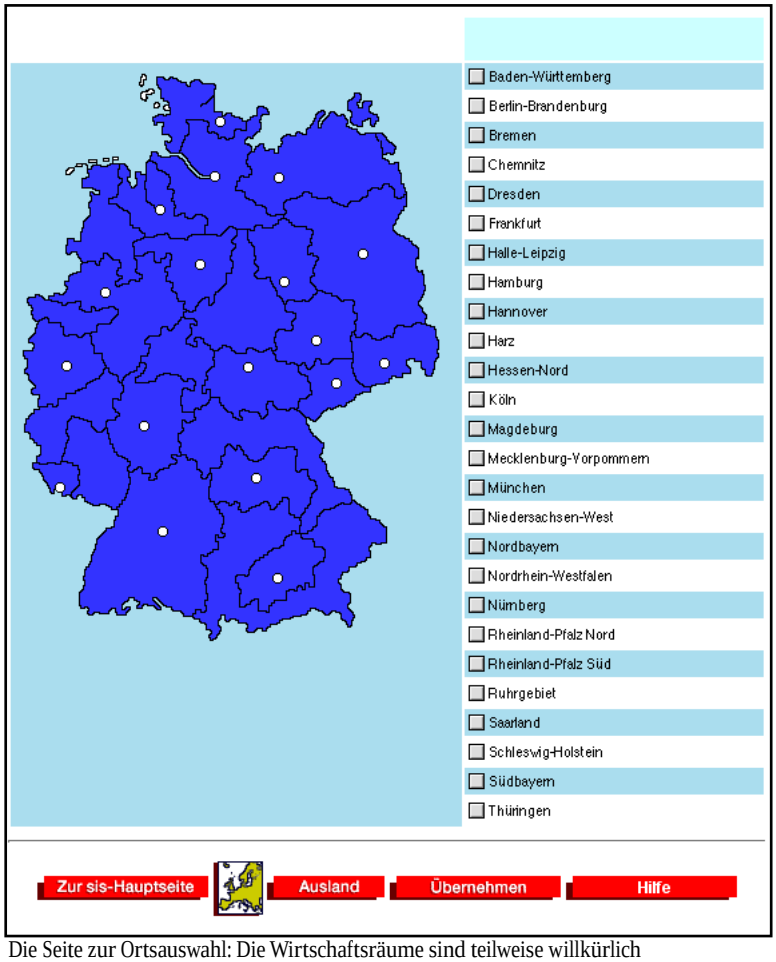
Der Wortwahl ist hier wieder missverständlich, denn mit dem Begriff "Alternative Berufe" verbinden viele Menschen z.B. einen Biobauern. Diese Missverständnis führt dann wieder dazu, dass die Arbeitsuchenden viele für sie interessante Angebote nie zu Gesicht bekommen.

Die Tätigkeitsauswahl

Bei bestimmten Berufen wird nach der Berufsauswahl die Tätigkeitsauswahl angeschlossen. Diese oft sehr umfangreiche Liste mit Tätigkeiten muss sich der Arbeitsuchende jetzt alle durchlesen, denn ein vergessenes Kreuz kann dazu führen, dass genau sein Job nicht gefunden wird.

Man merkt hier das Bemühen, aus dem starren Berufsbezeichnungskonzept auszubrechen. Tatsächlich wird ein Beruf aber nur weiter eingegrenzt, so das der Arbeitsuchende weniger statt mehr Stellen als Suchergebnis erhält.

Kritisch ist auch, dass die Tätigkeitsauswahl nicht direkt von der Suchmaske aus aufgerufen werden kann. Wenn der Arbeitsuchende feststellt, dass er zu wenige Tätigkeiten angegeben hat, und deshalb nur wenige Angebote erhält, so ist ihm nicht klar wie er zu diesem Auswahldialog zurückkommt.



Die Seite zur Ortsauswahl: Die Wirtschaftsräume sind teilweise willkürlich

Die Ortsauswahl

Das Arbeitsamt teilt offenbar alle Orte in Deutschland in sogenannte “Wirtschaftsräume” ein. Dies ist wieder ein Beispiel für einen Begriff aus dem Arbeitsamtsdeutsch, der den Arbeitsuchenden so nicht geläufig ist. Zum Teil halten sich diese Wirtschaftsräume wohl an den Bundesländergrenzen. Oft ist jedoch die Zuordnung eines Ortes zu einem Wirtschaftraum auf der Karte nicht so einfach zu erkennen. Nun sind zwar die Wirtschaftsräume nochmal namentlich aufgelistet, aber die Namen der Wirtschaftsräume können weitere Verwirrung stiften: beispielsweise ist Lübeck nicht dem Wirtschaftsraum Schleswig-Holstein zugeordnet, sondern dem Wirtschaftsraum Hamburg. Immerhin kann ein Arbeitsuchender an der Grenze eines Wirtschaftsraumes angrenzende Wirtschaftsräume mit auswählen, sofern er diese Möglichkeit versteht.

Nach der Auswahl muss er in der Knopfleiste unten den gut versteckten zweiten Knopf von rechts mit dem Titel “Übernehmen” auswählen.

Der Arbeitnehmer kann auch eine Postleitzahl oder einen Postleitzahlenbereich eingeben. Wenn er jedoch einfach die Postleitzahl seiner Wohnung eingibt, werden nur Stellen gefunden die exakt die gleiche Postleitzahl besitzen. Im Normallfall wird er dann nichts finden.

Die Ergebnisseite mit den gefundenen Stellenangeboten.

Anzeige der Ergebnisse

Nachdem der Arbeitsuchende die Suche angeworfen hat, erhält er auf der Suchseite unten eine Rückmeldung der Art: "Anzahl der Treffer: 5. Aktueller Status: Anzeige möglich". Dann muß er auf den "Anzeigen"-Knopf drücken. Wenn der Bildschirm des Arbeitsuchenden zu klein ist, sieht er diese Meldung nicht und wird möglicherweise aufgeben! Weiterhin bleibt die Frage, warum der Arbeitsuchende denn gesucht haben sollte, wenn er das Ergebnis nicht sehen wollte?

Schließlich gelang der Arbeitsuchende auf die Ergebnisseite. Jedes Stellenangebot ist in einer einheitliche Tabelle aufgelistet. Eine kleine Verbesserung wäre, wenn bei Firmen mit eigener Internetseite auch gleich ein Link zur Firma angeboten werden würde.

Eine gute Idee ist die Vormerkliste: einen Job, den man interessant findet, kann man in diese Liste übernehmen, und dann zunächst weiter die Ergebnisliste prüfen.

Die Vormerkliste

Alle vorgemerkten Jobs werden als Kurzzusammenfassung in ein extra Fenster kopiert. Jede dieser Firmen kann man dann wieder als Langform anzeigen lassen. Leider gibt es beim Aufruf der Vormerkliste sogenannte Javascript Fehler., so dass die volle Funktionalität nicht immer zur Verfügung steht

Die Vormerkliste zeigt eine Kurzzusammenfassung

Die Vormerkliste ist leider fehlerhaft implementiert.

Schlußbemerkungen

Loben muß man, das die Stellenbörse trotz der hohen Nutzerzahlen tatsächlich funktioniert und in akzeptabler Zeit Ergebnisse liefert. Die sparsame grafische Gestaltung ist vielleicht nicht jedermans Geschmack, hat aber den Vorteil, dass die Seiten schnell laden und Arbeitsuchende nicht unnötig von dem eigentlichen Grund Ihres Besuches abgelenkt werden. Die Seite hat damit die Chance, auch auf älteren Computern mit älteren Webbrowsern zufriedenstellend zu funktionieren.

Es wurden weiterhin einige durchaus gute Ideen wie z.B. eine Vormerkliste verwirklicht.

Negativ fällt zunächst die unnötig umständliche Navigation auf. Aber noch mehr wird das Vokabular einen guten Prozentsatz der Arbeitsuchenden verschrecken, speziell die weniger gut ausgebildeten. In beiden Punkten kann man mit wenig Aufwand schon viel bewirken!

Vor wenigen Jahren wurde das Internet hauptsächlich von technisch begabten Menschen benutzt, und diese kommen auch mit einer unnötig komplexen Navigation klar und lassen sich durch die Wortwahl nicht abschrecken. Inzwischen ist das Internet aber ein Massenmedium, die Stellenbörse muss deshalb auch für einen technisch nur durchschnittlich begabten Arbeitsuchenden erfolgreich zu bedienen sein.

Für die Zukunft sollte aber vor allem nach Wegen gesucht werden, das starre System der Berufskennziffern zu durchbrechen. Dies ist sicher nicht einfach und benötigt weitere Forschungen, aber die zu erwartenden Verbesserungen rechtfertigen den Einsatz auch größerer finanzieller Mittel.

Ein Problem, dass all diesen Problemen zugrundeliegt ist aber die fehlende kontinuierliche Weiterentwicklung: gegenüber meiner letzten Nutzung von vor 4 Jahren sind mir kaum Unterschiede aufgefallen. Ein solch wichtiger Dienst sollte ständig überprüft und weiterentwickelt werden.