

Qualitätssicherung aktive Leistungen: QS 1/2021

Gezielte und durch QS begleitete Nutzung des webbasierten Stellenportals

Ansprechpartner (QS-Team)¹: Michael Brock (FD 56.7) und Katharina Krebs (FD 56.2)

Abschlussbericht

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung	2
2. Handlungsempfehlung	4
2.1. Verbesserung der Integrationsarbeit	4
2.2. Verbesserung der Kommunikation zwischen Vermittler und Kunde	4
2.3. Einfache Datenerhebung und Datenpflege	5
2.4. Anwenderservice	5
3. Ergebnisse der Prüfung	6
3.1. Zugriffszahlen	6
3.2. Auswertung der Fragebögen der Prüfungsgruppe	7
3.2.1. Offener Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“	8
3.2.2. Login Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“	9
3.2.3. Kommunikation mit dem Kunden	9
3.2.4. Übertragung von Daten aus der Fachsoftware in das Stellenportal „JobZENTRALE“	9
3.3. Auswertung der Kundenfragebögen	10
3.3.1. Aussagekraft der erfolgten Rückmeldungen.....	10
3.3.2. Nutzen des Stellenportals für die Bewerbungsaktivitäten	10
3.3.3. Nutzen des Stellenportals für die Kommunikation mit dem Fallmanagement.....	11
3.4. Erfahrungsaustausch	12
3.4.1. Nutzungsregelung	12
3.4.2. Flyer	12
3.4.3. Erklärvideo	12
3.5. Fazit aus den Rückmeldungen der Prüfgruppe und der Kunden.....	12
4. Art und Umfang der Erhebung	13
4.1. Durchführung	13
4.2. Belege/ Verweise.....	13

¹ Die in dem Abschlussbericht gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, die weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde im Abschlussbericht nur die männliche Form verwendet.

1. Zusammenfassung

Aktuell gibt es keinen Anbieter, der eine Fachsoftware mit einem integriertem Matchingtool anbietet. Bisher wurden webbasierte Stellenportale als Ergänzung zur Fachsoftware für einen Zeitraum von 12 bis 13 Monaten eingekauft.

In der Zeit vom 01.12.2020 bis zum 31.12.2021 wurde der Anbieter Jobnet.AG mit dem Stellenportal „JobZENTRALE“ beauftragt. Das Stellenportal wurde als Werkzeug zur Unterstützung der Arbeit im Vermittlungsbereich eingekauft. Die Nutzung erfolgt durch die Mitarbeitenden der Vermittlungsbereiche von Landkreis und Stadt Göttingen, sowie den Aktivzentren und der Jobakademie 2.0. Zusätzlich sollen die den vorgenannten Gruppen zugeordneten Kunden das Stellenportal nutzen. Allen Nutzern wurde ein Passwort geschützter Zugang zum Portal zur Verfügung gestellt.

Das Stellenportal soll im Wesentlichen zum passgenauen Stellenmatching, zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Berater und Kunde und zu erfolgreichen Bewerbungsaktivitäten genutzt werden.

Ziel der Untersuchung war es, systematisch herauszufinden, in welchem Maße und inwiefern das Portal die Integrationsaktivitäten von Beratern und Kunden unterstützen kann. Weiterhin sollen die Nutzungsmöglichkeiten allen Mitarbeitenden von AV/AGS und Jobakademie aufgezeigt und Vorgaben präzisiert werden. Hierzu wurde der Fokus der Untersuchung auf folgende Zieldimensionen gerichtet:

- Verbesserung der Integrationsarbeit
- Verbesserung der Kommunikation zwischen Berater und Kunde
- Einfache Datenerhebung und Datenpflege durch die Kunden bzw. die Mitarbeiter

Abschließend sollten fundierte Aussagen darüber getroffen werden, ob und in welchem Umfang das Jobcenter ein eigenes Stellenportal benötigt. Das Ergebnis der Untersuchung soll als Vorbereitung für eine Leitungsentscheidung dienen.

Die praktische Untersuchung erfolgte im Zeitraum vom 29.01.2021 bis 12.03.2021. Für die Erhebung wurde eine Prüfungsgruppe aus ausgewählten Mitarbeitern der AV/AGS und der JA gebildet. Umgesetzt wurde die Untersuchung durch wöchentliche Erfahrungsaustausche per GoToMeeting und die Beantwortung von Fragebögen durch die Prüfungsgruppe und deren Kunden. Begleitend erfolgte ein ständiger Austausch mit dem Anbieter des Portals, um auf auftretende Probleme, Fragen und Verbesserungsvorschläge möglichst schnell einzugehen. Die Untersuchung wurde nicht auf die Stadt Göttingen ausgeweitet.

Die Untersuchung ergab aus Sicht des QS-Teams folgende Ergebnisse:

Seitens der Prüfungsgruppe wurde die Verfügbarkeit eines Tools zur Stellensuche und zum Versand von Bewerbungsunterlagen abschließend als erforderlich erachtet. Dabei sollte der Fokus auf einem passgenauen Matching und einem einfachen Versand passender Stellen an die Kunden liegen. Beides konnte im Prüfzeitraum nur eingeschränkt festgestellt werden. Sowohl die Prüfungsgruppe, als auch die Kunden bemängelten wiederholt technische Probleme, fehlende Intuitivität des Programmes und mangelnde Passgenauigkeit des Matchings. Auch die unzureichende Möglichkeit des Versands von Bewerbungsunterlagen über das Portal im Vergleich zum vorherigen Anbieter wurde negativ bewertet. Eine faktische Verbesserung der Integrationsaktivitäten konnte nicht beobachtet werden. Die Erfahrung der Prüfungsgruppe hat gezeigt, dass nur ein geringer Teil der Integrationskunden zur Nutzung des Stellenportals motiviert werden konnte. Dies waren eher Kunden mit vorhandener Affinität zu computergestützten Anwendungen und/oder höherwertigen Ausbildungen. Zudem nutzten diese Kunden aus verschiedenen Gründen eher/auch andere Portale, gegenüber denen die JobZENTRALE keinen Mehrwert bot. Insbesondere die fehlende Individualität der verfügbaren Bewerbungsvorlagen ist für

diese Kunden nicht passgenau. Dieses Klientel entspricht aber nicht dem Querschnitt der Jobcenterkunden im Vermittlungsbereich. Für die deutlich höhere Anzahl an Kunden mit geringerem Bildungsniveau und/oder fehlender Affinität zu digitalen Bewerbungsaktivitäten sind die standardisierten Vorlagen eher geeignet. Diese Zielgruppe konnte aber kaum erreicht werden. Gut angenommen wurde die Funktion des Suchagenten, der in regelmäßigen Abständen einen Newsletter² mit verlinkten Stellen generiert und per Mail an das Postfach der Kunden sendet.

Eine nennenswert verbesserte Kommunikation zwischen den Mitarbeitern im Vermittlungsbereich und den Kunden konnte nicht festgestellt werden. Auch hier sind technische Probleme und fehlende Intuitivität des Programmes anzuführen. Es zeigten sich mehrfach datenschutzrechtliche Bedenken seitens der Kunden, denen mit verlässlichen Auskünften zu begegnen ist. Zudem wurde sowohl bei der Prüfungsgruppe als auch den Kunden der Service des Anbieters (Hotline) als unzureichend bewertet. Dazu gehörten unfreundliche Gesprächspartner und fehlende oder langsame Beseitigung der aufgezeigten Mängel. Seitens der Prüfungsgruppe wurde der Arbeitsaufwand für das Schulen der Kunden, sowie das Aufrechterhalten des Kontaktes zum Kunden über die JobZENTRALE als immens erachtet. Ein Faktor ist dabei die eingeschränkte Möglichkeit persönlicher Kontakte aufgrund der Coronapandemie. Zum anderen konnte die kundenseitige Nutzung der JobZENTRALE nicht etabliert werden. Auch hier spielte die Struktur des Kundenbestandes eine Rolle. Zudem ist eine erhebliche Zahl der Kunden technisch schlecht ausgestattet, hat schlechte Internetverbindungen oder verfügt nur über Preapaid-Karten. Auch die bis zum Schluss nicht verfügbare App-Version für Mobilgeräte war für die Überzeugungsarbeit am Kunden nachteilig.

Im Hinblick auf die einfache Datenerhebung und Datenpflege muss ebenfalls ein negatives Fazit gezogen werden. Aufgrund von zeitlich nicht verfügbaren Ressourcen unserer IT-Abteilung konnte das Übertragungsprotokoll nicht auf Fehler abgeglichen und somit die Daten vom ehemaligen Anbieter Job4You in das derzeitige Portal nicht übertragen werden. Daten zum Versand von Bewerbungsunterlagen (Foto, Lebenslauf, Nachweise und Zeugnisse) mussten manuell hochgeladen werden. Zudem war es über mehrere Wochen erforderlich, täglich die gewünschten Berufskennziffern durch die Prüfungsgruppe erneut einzugeben, da die Daten des Vortages über Nacht wieder überschrieben wurden.

Auch im Rahmen der Dateneingabe traten mehrere technische Probleme auf. Zudem wurde der unübersichtliche Aufbau der Anwendung als umständlich bewertet. Diese Rückmeldungen erfolgten sowohl seitens der Prüfungsgruppe als auch seitens der Kunden. Insbesondere für die Jobcoaches ist der Aspekt der einfachen Dateneingabe und Datenpflege relevant, da neben der Fachsoftware Comp.ASS und der JobZENTRALE zu dem in der Jobakademie Plus vermittlungsrelevante Daten gepflegt werden müssen.

Seitens der Prüfungsgruppe wurde gespiegelt, dass ein Matchingtool für die Vermittlungsarbeit notwendig ist. Der bislang regelmäßige Wechsel des Anbieters in kurzen Zyklen wirkte einer routinierten Nutzung und Etablierung der Anwendung in die Arbeitsprozesse der Mitarbeitenden entgegen.

Im Hinblick auf die geringen Nutzungszahlen ist es nicht wirtschaftlich ein eigenes Stellenportal einzukaufen. Als Alternative zur Ausschreibung des Stellenportals sollte in Betracht gezogen werden, ob die als sinnvoll und notwendig erachteten Funktionalitäten über das Aktivzentrum zur Verfügung gestellt werden können (Unterstützung bei der Suche nach Stellenangeboten und dem Versand von Bewerbungsunterlagen). Weiterhin sollten die Kunden durch die Vermittler und das Aktivzentrum zur optimalen Stellensuche befähigt werden.

² Newsletter= automatische Benachrichtigung über Stellenangebote per E-Mail an den Kunden durch das Stellenportal

2. Handlungsempfehlung

2.1. Verbesserung der Integrationsarbeit

Matchingtool für die Vermittlungsarbeit

Unter der Prämisse, dass derzeit keine Fachsoftware ein automatisches Matchingtool integriert hat, empfiehlt das QS-Team die Verfügbarkeit einer alternativen Lösung für die Vermittlungsarbeit. Eine webbasierte Variante ist möglich. Wichtig ist, dass diese Lösung entsprechend der Bedürfnisse des Jobcenters Göttingen angepasst werden kann. Dies bezieht sich auf den Aufbau der Webseite (intuitiv), die Datenübertragung aus der Fachsoftware (möglichst automatisch) und die Funktionalitäten (z.B. einfacher Versand von Stellen an einen oder mehrere Kunden über die Webseite). Im Vorfeld zur Ausschreibung sollte definiert werden, was das Jobcenter zur Unterstützung der Arbeitsweisen im Vermittlungsbereich tatsächlich braucht. Benötigt wird ein Matchingtool zur Kunden bezogenen Stellensuche und der Möglichkeit des direkten Versands dieser Stellenangebote an einen oder mehrere Kunden per „Mausklick“. Die Entscheidung über den Einkauf des Tools sollte sich maßgeblich daran ausrichten, welches Portal hier den Anforderungen des Jobcenters am gerechtesten wird. Weiterhin muss eine entsprechende Nutzung stattfinden. Diese erfolgt derzeit nicht.

Weiterhin ist für eine effiziente Arbeit mit dem Tool wichtig, dass es möglichst lang angewendet werden kann. Ein häufiger Wechsel (alle 12-13 Monate) erfordert jeweils neue Schulung und Einarbeitung der Nutzer, Beseitigung von „Kinderkrankheiten“ und Datenübertragung aus der Fachsoftware. Es sollte angestrebt werden, über einen Zeitraum von mindestens 3 Jahren (besser länger) die gleiche Anwendung zu nutzen.

Seitens der Prüfungsgruppe wurde es auch als sinnvoll erachtet, innerhalb des Portals seinen aktuellen Kundenpool im Überblick zu haben und in Kommunikation treten zu können. Von Mitarbeiter zum Kunden beschleunigt dies den Versand von Stellenangeboten. Ein Suchagent mit Newsletterfunktion sollte weiterhin angeboten werden, da dies von den Kunden grds. gut angenommen wurde.

Es wird empfohlen, solch ein Tool möglichst nahtlos nach dem 31.12.2021 zur Verfügung zu stellen. Die Verlängerung mit dem aktuellen Anbieter Jobnet.AG bietet sich an, da kein Einarbeitungsaufwand nötig ist. Allerdings muss der Anbieter in die Pflicht genommen werden, bestehende technische Probleme abzustellen, eine verlässliche Performance zu bieten und wesentliche Funktionalitäten wie den einfachen Stellenversand verfügbar zu machen. Nach Einschätzung des QS-Teams ist das im aktuellen Bewilligungszeitraum leistbar.

Für die als sinnvoll und notwendig erachteten Funktionalitäten, wie z.B. das Stellenmatching, sollten als Alternative zur Ausschreibung die Einbindung des Aktivzentrums in Betracht gezogen werden.

2.2. Verbesserung der Kommunikation zwischen Vermittler und Kunde

Die onlinegestützte Kommunikation zwischen dem Vermittler und dem Kunden stellt ein sinnvolles Angebot dar, sollte aber nicht Kernpunkt der Entscheidung für ein neues webbasiertes Stellenportal sein. Es bietet die Möglichkeit, zügig mit Kunden zu kommunizieren. Vergleichbare Datenschutzprobleme - wie beispielsweise beim E-Mailversand - sind in dem Fall nicht gegeben. Das QS-Team empfiehlt, diese Möglichkeit zu berücksichtigen, aber in der Gewichtung den Anforderungen unter „Verbesserung der Integrationsarbeit“ nachzustellen.

Es ist anzuraten, bereits vor und während der Nutzung als Kommunikationsplattform zwischen Mitarbeitern und Kunden datenschutzrechtlichen Fragestellungen zu klären³. Ein zur Verfügung stehendes

³ Siehe E-Mail-Verkehr „Datenschutz“ unter 4.24.2

Informationsblatt kann helfen, hier Bedenken bei den Kunden abzubauen und den Mitarbeitern verlässliche Informationen zur Verfügung zu stellen. Beim erstmaligen Einloggen der Kunden erscheint eine umfangreiche Datenschutzerklärung. Hier muss der Kunde sein Einverständnis erteilen. Diese Datenschutzerklärung könnte um weitere Aspekte ergänzt werden. Eine Abspeicherung der Datenschutzerklärung (Vorlage) in jedem Vermittlerprofil könnte für spätere Rückfragen der Kunden den Vermittlern zur Verfügung gestellt werden.

Mit jedem Anbieterwechsel müssen die Kunden erneut geschult werden. Durch erheblichen Schulungs- und Einarbeitungsaufwand sowie dem ständigen Auffordern der Kunden zur Nutzung des Tools wird viel Arbeitszeit der Vermittler gebunden. Die Erfahrungen aus der praktischen Arbeit der Vermittler zeigen, dass sich die Etablierung auch nicht zielorientiert steigern lässt, wenn eine verbindliche Nutzung des Portals mit den Kunden festgeschrieben wird. Es wird empfohlen, die Einbindung der Kommunikationsplattform in die Arbeitsweisen des Mitarbeiters nicht verpflichtend zu gestalten. Aufgrund des geringen Anteils technisch affiner und für die Nutzung offener Kunden sollte der Vermittler situativ entscheiden können, ob die Nutzung durch den Kunden sinnvoll ist. Entsprechenden Kunden kann dadurch ein Serviceangebot gemacht werden. Kunden mit ablehnender Haltung und/oder fehlenden Rahmenbedingungen werden das Angebot nicht nutzen und sich zur Nutzung gezwungen fühlen.

Die Mitarbeiter des Vermittlungsbereiches haben keine Lizenz für GoToMeeting, Zoom, usw. Das Stellenportal „JobZENTRALE“ bietet integriert diese Möglichkeit über BigBlueButton (Jobnet.Live) eine Bildschirmübertragung bzw. Videokonferenz und damit eine weitere Möglichkeit zur Kommunikation mit dem Kunden. Eine derartige Kommunikationsmöglichkeit sollte weiterhin zur Verfügung stehen.

Das Stellenportal „JobZENTRALE“ generiert über die vom Kunden eingepflegten Daten die Bewerbungsunterlagen. Das kann die Arbeit der Mitarbeitenden vereinfachen und die Initiative der Kunden fördern. Allerdings empfiehlt sich auch hier die freiwillige Nutzung.

2.3. Einfache Datenerhebung und Datenpflege

Das QS-Team empfiehlt landkreisintern im Vorfeld einer weiteren Ausschreibung zu klären, unter welchen Bedingungen Datenaustausch zwischen dem Landkreis und einem neuen Anbieter möglich ist. Dabei sollten die unter 3.2.4 benannten Felder berücksichtigt werden.

Zudem sollte angestrebt werden, die in der jeweils vorher genutzten Anwendung (von altem Portal zum neuen Portal) hinterlegten Kundendaten in das neue Tool zu implementieren. Anderenfalls entsteht ein wiederholter Arbeitsaufwand. Vermeidbar wäre dieser Aufwand alternativ auch, wenn in der Fachsoftware relevante Felder verpflichtend zu pflegen sind und diese verlustfrei automatisch in das Matchingtool migriert werden können.

2.4. Anwenderservice

Insbesondere in der Anfangsphase der Implementierung einer neuen Anwendung werden erhebliche personelle Ressourcen für den Kontakt zum Anbieter gebunden. Es wird empfohlen, bereits im Vorfeld der Implementierung diese Ressourcen in 56.2 und 56.3 bereitzustellen und die jeweiligen Kompetenzen zu klären. „Kinderkrankheiten“ und Anpassungsbedarfe werden sich trotz aller Vorbereitung immer ergeben. Wichtig ist aber, dass diese schnellst möglich behoben werden.

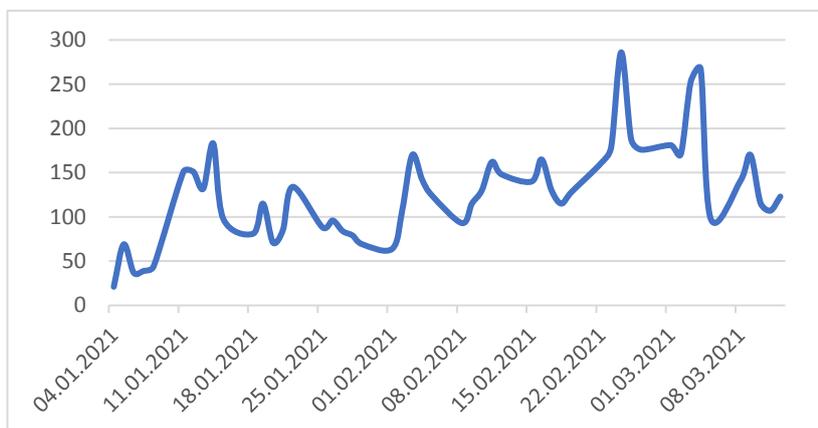
Es wird ebenfalls empfohlen, mit dem Anbieter möglichst detailliert in der Leistungsbeschreibung festzulegen, welchen Service er zu leisten hat. Die Erkenntnisse während der Qualitätssicherung haben gezeigt, dass Leistungen, die nicht detailliert genug beschrieben sind, im Vergleich zum vorherigen Anbieter nicht, nicht zeitnah oder nicht in der gewünschten Form nachgebessert werden.

3. Ergebnisse der Prüfung

3.1. Zugriffszahlen

Die Zugriffe auf den Login-Bereich wurden aus dem vom Anbieter der JobZENTRALE zur Verfügung gestellten Statistiktool gezogen.

Abbildung 1 Sessions aller Nutzer der JobZENTRALE



Über den Zeitraum vom 01.01.2021 bis 12.03.2021 haben täglich durchschnittlich 127,56 Personen den Login-Bereich der JobZENTRALE angeklickt. Die Zugriffe auf den Login-Bereich pro Tag sind im Verlauf gestiegen.

Insgesamt sind 65 Benutzerkonten (Stand: 30.03.2021) angelegt:

- 3 Bosskonten (56.3 und 56.2)
- 6 JA 2.0 (Stadt Göttingen)
- 6 Aktivzentrum
- 8 Führungskräfte (davon 2 Stadt Göttingen)
- 42 Mitarbeiter aus dem Vermittlungsbereich (davon 9 Stadt Göttingen)

Tabelle 1 Loginzahlen Kunden und Vermittler nach dem 06.04.2021⁴

Datum	Anzahl Kundenlogins	Anzahl Vermittlerlogins
20.04.2021	16	6
19.04.2021	20	7
18.04.2021	1	0
17.04.2021	5	0
16.04.2021	11	5
15.04.2021	15	7
14.04.2021	19	8
13.04.2021	9	9
12.04.2021	11	7
11.04.2021	5	0
10.04.2021	7	0
09.04.2021	12	4
08.04.2021	13	2
07.04.2021	8	5
06.04.2021	15	4

⁴ Eine Übersicht der Loginzahlen (nicht der Zugriffe auf die Webseite) und damit eine Differenzierung nach Mitarbeitern und Kunden ist erst seit dem 06.04.2021 im Statistiktool möglich.

3.2. Auswertung der Fragebögen der Prüfungsgruppe

11 Teilnehmer bestehend aus Mitarbeitern des AV/AGS und der JA (=Prüfungsgruppe) haben 6 Wochen lang, jede Woche einen Fragebogen beantwortet. Das entspricht 36,6 % (11 von 30) aller aktiven Jobcoaches und Vermittler des Landkreises mit Zugangsdaten für die JobZENTRALE. Diese Stichprobe ist als repräsentativ anzusehen. Die Prüfungsgruppe hat insgesamt zum Stichtag 12.03.2021 317 Kunden mit der Handlungsstrategie Integration in der Betreuung.

Abbildung 2 Anteil der von der Prüfungsgruppe eingerichteten Bewerbungsprofile

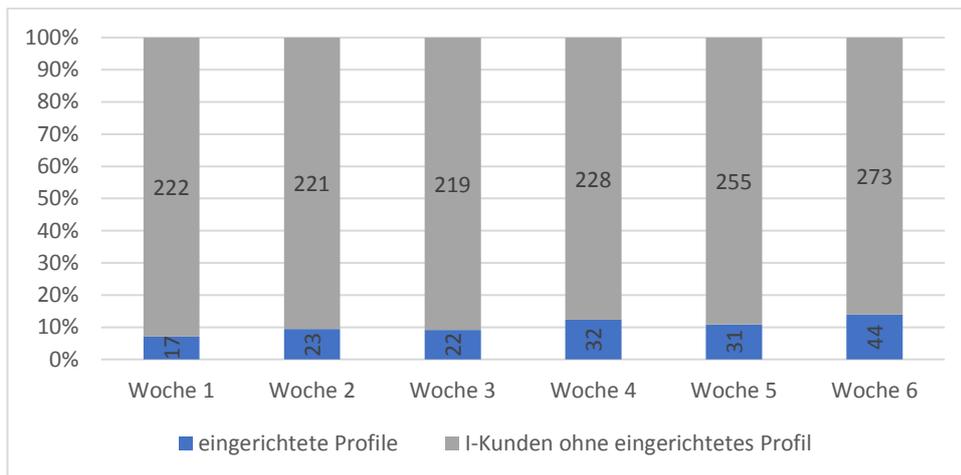
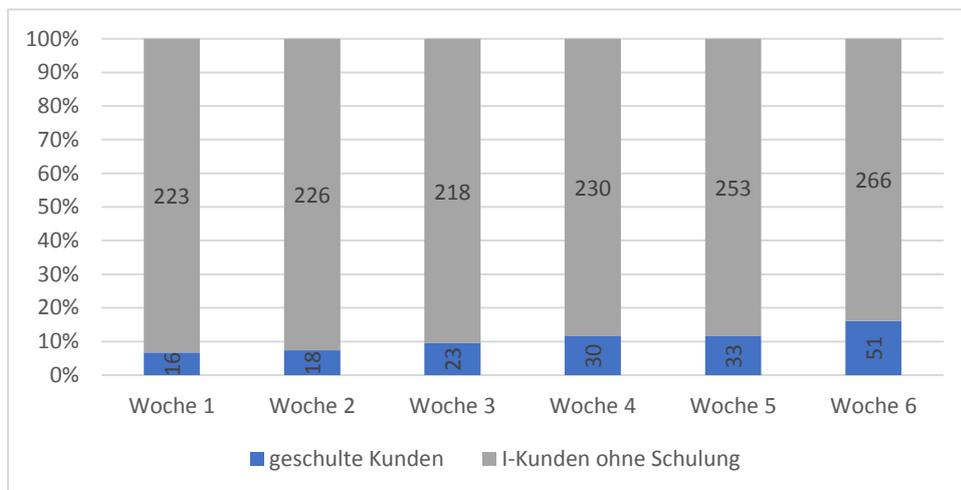
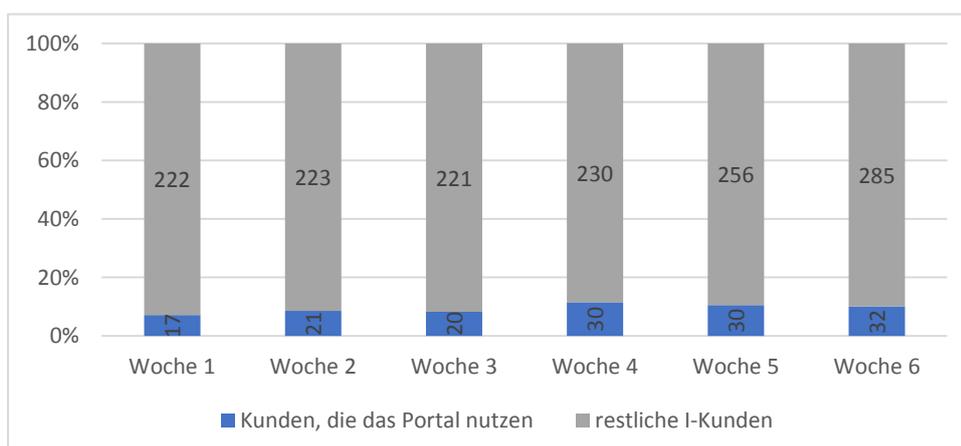


Abbildung 3 Anteil der von der Prüfungsgruppe geschulten Kunden



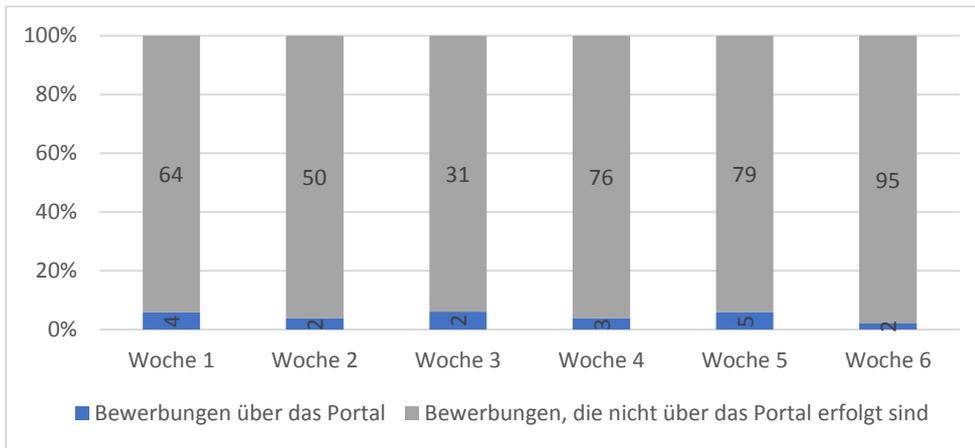
Die Anzahl der geschulten Kunden hat sich im Erhebungszeitraum verdreifacht.

Abbildung 4 Anteil der Kunden, die das Stellenportal "JobZENTRALE" im vereinbarten Maß nutzen



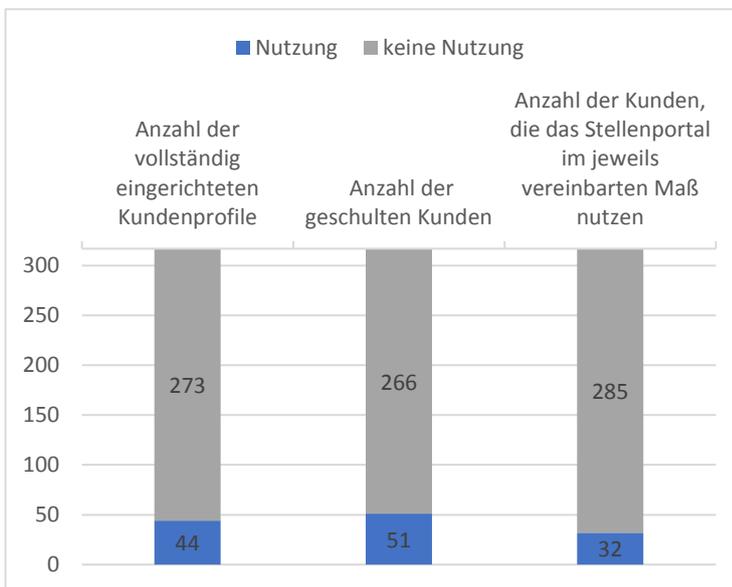
Die Anzahl der Kunden, die das Stellenportal im vereinbarten Maß nutzen hat sich im Erhebungszeitraum im Vergleich zu den geschulten Kunden lediglich verdoppelt.

Abbildung 5 Vergleich Bewerbungen über bzw. nicht über das Stellenportal



Die Anzahl der Bewerbungen, die über das Stellenportal „JobZENTRALE“ erfolgt sind, ist sehr gering und hat sich im Erhebungszeitraum nicht verändert.

Abbildung 6 Nutzung des Stellenportals durch die Prüfungsgruppe (Stand 12.03.2021)



14 % (44 von 317) Kunden der Handlungsstrategie Integration, die durch die Prüfungsgruppe am 12.03.2021 betreut werden, haben vollständig eingerichtete Profile.

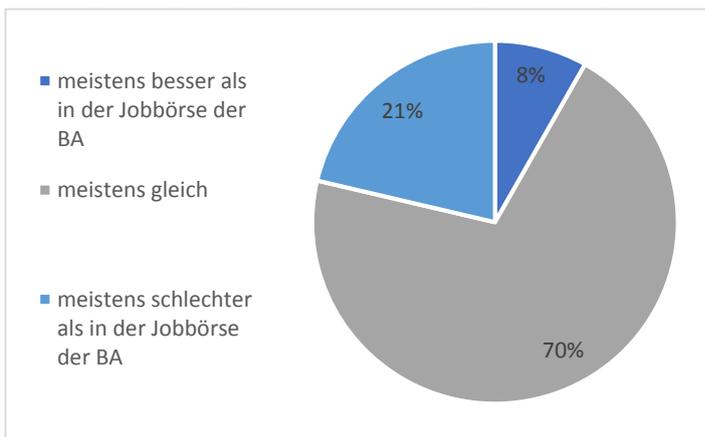
16 % (51 von 317) Kunden der Handlungsstrategie Integration, die durch die Prüfungsgruppe am 12.03.2021 betreut werden, wurden bereits geschult.

10 % (32 von 317) Kunden der Handlungsstrategie Integration, die durch die Prüfungsgruppe am 12.03.2021 betreut werden, nutzen das Stellenportal im vereinbarten Maß.

3.2.1. Offener Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“

Der offene Bereich ist für Jedermann zugänglich. Er ist mit den am Markt frei verfügbaren anderen Stellensuchmaschinen, wie z.B. der „Jobbörse“ der Agentur für Arbeit vergleichbar. Im Vergleich zur „Jobbörse“ der Agentur für Arbeit fand 41 % der Prüfungsgruppe das **Handling** im offenen Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“ besser, 38 % gleich und 21% schlechter.

Abbildung 7 Passgenauigkeit der Stellenvorschläge im Stellenportal "JobZENTRALE" im Vergleich zur Jobbörse der Agentur für Arbeit



Die Prüfungsgruppe hat wöchentlich einen Suchlauf gestartet und die **Qualität der gefundenen Stellen** aus der Jobbörse der Agentur für Arbeit im Vergleich zum Stellenportal „JobZENTRALE“ verglichen.

Hierbei wurde festgestellt, dass 70 % der Stellenvorschläge meistens gleich; 21 % schlechter und 8 % besser als in der „Jobbörse“ der Agentur für Arbeit waren.

3.2.2. Login Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“

Der Login Bereich ist nicht für Jedermann zugänglich und somit der ausschreibungsrelevante Part. Im Login-Bereich können die Vermittler mit den Kunden kommunizieren, Stellenmatchen und Bewerbungsunterlagen generieren und versenden. Die Rückmeldungen zum **Handling** im Login Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“ sind indifferent. Die positiven und negativen Bewertungen halten sich die Waage.

Folgende Verbesserungsvorschläge für den Login Bereich des Stellenportals „JobZENTRALE“ wurden seitens der Prüfungsgruppe benannt:

- Die Menü- und Aktionsführung/Benutzerführung muss übersichtlicher gestaltet werden.
- Die Kundenansicht und die Berateransicht müssen optisch und funktional identisch aufgebaut sein.
- Nicht jeder Schritt soll vom Kunden einzeln abgespeichert werden müssen, da für die Kunden oft nicht klar ist, weshalb eingegebene Daten anschließend weg sind.
- Die Auswahl der Berufsgruppen und des Einsatzraumes sollte nicht zu detailliert sein. Dadurch passiert es, dass Kunden wirklich eine lange Liste an Möglichkeiten haben und dann viel zu unkonkrete/nicht passende Stellenvorschläge bekommen.

3.2.3. Kommunikation mit dem Kunden

Tabelle 2 Einschätzung der Prüfungsgruppe zur Einordnung der Kommunikationsmöglichkeiten

Durch die Kommunikation über die JobZENTRALE erfolgt:	besser	gleich	schlechter
verbesserte Verbindlichkeit mit dem Kunden	7%	31%	62%
bessere Erreichbarkeit der Kunden, als auf herkömmlichem Wege (Telefon, Brief)	7%	20%	74%
beschleunigt die gemeinsame Integrationsarbeit mit dem Kunden	7%	36%	57%

Eine Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Kunden konnte durch Prüfungsgruppe nicht festgestellt werden.

Folgende Verbesserungsvorschläge wurden hier seitens der Prüfungsgruppe benannt:

- Die eingegebenen Daten müssen sich zu kompletten Bewerbungsunterlagen generieren können. Es sollte eine Auswahl an Lebenslauf-Vorlagen und Muster-Bewerbungsanschreiben zur Verfügung stehen. Dieser Verbesserungsvorschlag wurde dem Anbieter mehrmals mitgeteilt. Eine Umsetzung ist noch nicht erfolgt.
- Es sollte ein Pop-UP Feld oder eine Verknüpfung zu Outlook („Sie haben eine Nachricht erhalten“) erfolgen, da eingegangene Nachrichten nicht offensichtlich (nur durch den „Briefumschlag“) angezeigt werden. Dieser Verbesserungsvorschlag wurde dem Anbieter mitgeteilt.
- Beim Nachweis der Bewerbungsbemühungen über die EGV sollte dem Kunden die Entscheidung überlassen werden, ob der Nachweis digital über die JobZENTRALE abgebildet wird oder ob der Kunde wie bisher einen schriftlichen Nachweis in Papierform vorlegt. Die Umsetzbarkeit dieses Verbesserungsvorschlages ist in Klärung.

3.2.4. Übertragung von Daten aus der Fachsoftware in das Stellenportal „JobZENTRALE“

Die Übertragung von Daten aus der Fachsoftware in ein Stellenportal ist bei der nächsten Ausschreibung zu berücksichtigen, damit die Einstiegshürde für die Mitarbeiter und die Kunden so gering wie möglich ist. Die relevanten Daten sind in der Leistungsbeschreibung konkret zu benennen. Durch diese Erhebung wurden Verbesserungspotentiale festgestellt, die durch den Datenaustausch zwischen der Fachsoftware und dem Stellenportal die Arbeit der Mitarbeiter mit dem System erleichtern würde. Hierzu zählen neben den schon täglich übertragenden und somit laufend aktualisierenden Kontaktdaten (Name, Anschrift, Telefon, Geburtsdatum, Email) für zukünftige Beauftragungen folgende Daten aus der Fachsoftware: Mobilität (Führerschein, PKW), Qualifikationen (z.B. Staplerschein), Berufsabschluss, Sprachkenntnisse, Berufskennziffern und das Auslaufdatum der EGV (gültig bis).

3.3. Auswertung der Kundenfragebögen

3.3.1. Aussagekraft der erfolgten Rückmeldungen

19 % (59 von 317) der Kunden (Stichprobe), die der Prüfungsgruppe in der letzten Woche der Testphase zugeordnet waren, wurden aufgefordert einen standardisierten Fragebogen auszufüllen. Dieser Aufforderung kamen 46 % (27 von 59) der Kunden nach. Somit haben 9 % (27 von 317) der Kunden der Prüfungsgruppe ein Feedback gegeben. Nach Einschätzung des QS-Teams ist davon auszugehen, dass die erfolgten Antworten der Kunden als vergleichsweise positiv in Bezug auf die gesamte Stichprobe (317 Kunden) anzusehen sind. Denn die Mitarbeiter der Prüfungsgruppe haben zunächst mit den Kunden begonnen, die sie am ehesten dazu befähigt sahen, mit der JobZENTRALE zu arbeiten. Es ist zu vermuten, dass eine Befragung aller Kunden mit der Handlungsstrategie „Integration“, sofern sie geschult wären und ein eingerichtetes Profil hätten, schlechter ausfallen würde.

3.3.2. Nutzen des Stellenportals für die Bewerbungsaktivitäten

Die nachfolgende Tabelle gibt einen kurzen Überblick, wie die Befragten den Nutzen des Stellenportals bezüglich der Bewerbungsaktivitäten und der Kommunikation mit dem Fallmanager einschätzten.

Tabelle 3 Übersicht der JA/Nein-Fragen durch die Kunden

Fragen (Auszug) (Stand 15.03.2021)	Ich suche in dem Stellenportal "JobZENTRALE" nach Arbeitsplätzen.	Die Suche nach Arbeitsplätzen ist mit dem Stellenportal "JobZENTRALE" einfach.	Ich habe meine Bewerbungsunterlagen in dem Stellenportal "JobZENTRALE" hinterlegt.	Durch meine in dem Stellenportal "JobZENTRALE" hinterlegten Bewerbungsunterlagen ist es für mich einfacher mich zu bewerben.
Antworten	27	27	27	27
Ja	24	18	14	12
Nein	3	9	13	15
Anteil Ja	89%	67%	52%	44%

Die Antworten auf die ergänzenden Freitextfragen wurden gebündelt und nachfolgend ausgewertet.

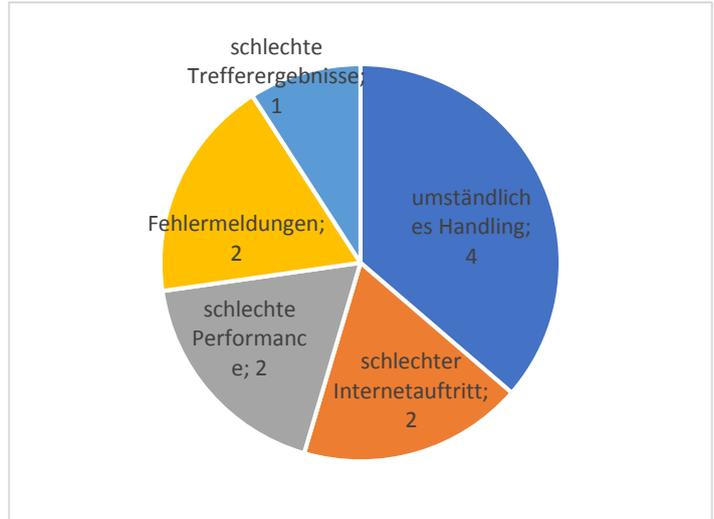
89% (24 von 27) der Befragten suchten nach eigener Aussage im Stellenportal nach Arbeitsplätzen. Die Ausprägung der Nutzung kann dabei sehr unterschiedlich sein. Einige Kunden haben vollständige Profile eingerichtet und auch Bewerbungsunterlagen hinterlegt. Zudem suchten sie aktiv in der Stellenbörse. Andere beschränkten sich darauf, den Newsletter zu sichten. Auf die Nutzung des Jobagenten mit Newsletters geht explizit nur ein Kunde ein. In Verbindung mit den Rückmeldungen der Prüfungsgruppe ist aber davon auszugehen, dass dieser die bevorzugte Nutzung des Stellenportals darstellte. Dafür spricht, dass nur 52% (14 von 27) der Befragten Bewerbungsunterlagen im Stellenportal hinterlegt haben. 44 % (12 von 27) fanden, dass es dadurch für sie einfacher war sich zu bewerben. Die übrigen 15 empfanden es nicht als Erleichterung. Einige haben es nicht probiert. Andere gaben folgende Erläuterungen für ihre Einschätzung (Mehrfachnennungen waren möglich).

Tabelle 4 Rückmeldung zu den im Portal hinterlegten Bewerbungsunterlagen

Bewerbungen waren <u>einfacher</u> , weil...		Bewerbungen waren <u>nicht einfacher</u> , weil...	
Einfacher Versand	3	andere Versandwege	3
Viele Stellen auf einen Blick	3	fehlende Passgenauigkeit für eigenes Profil	2
Nutzung des Suchagenten (Newsletter)	1	technische Probleme	2
		keine Kenntnis von dieser Funktion	1
		Individualität der Bewerbungen fehlt	1
		zu kompliziert	1

67 % (18 von 27) der Befragten empfanden die Suche nach Stellen im Stellenportal als einfach. Nach Einschätzung des QS-Teams dürfte sich diese Rückmeldung zum Teil auf den Jobagenten beziehen. Für diese Annahme spricht, dass die neun „Nein“-Meldungen auf die in Abbildung 8 dargestellten Probleme hinwiesen (Mehrfachnennungen waren möglich). Die Rückmeldungen decken sich mit den Erfahrungen der Prüfgruppe. Ein weiteres Indiz dafür ist, dass der Anteil der kundenseitig über das Jobportal versandten Stellen durchgängig unter 10 % lag (siehe Abbildung 5 Vergleich Bewerbungen über bzw. nicht über das Stellenportal). Es wurden teilweise andere Portale bevorzugt.

Abbildung 8 Gründe, warum die Nutzung der JobZENTRALE nicht einfach ist



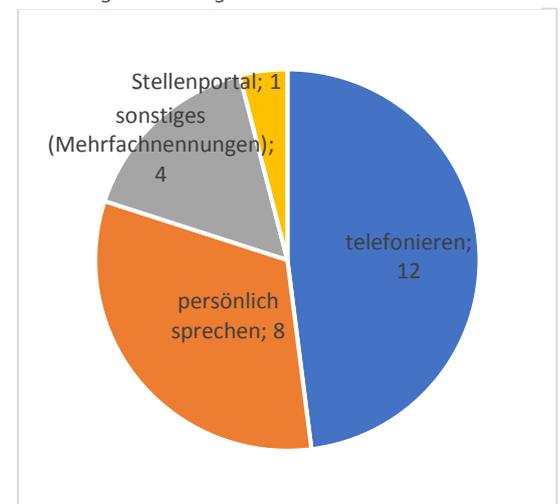
Die in Abbildung 8 dargestellten Antworten sind ursächlich auf die JobZENTRALE zurückzuführen. Auf die Frage was sich die Kunden wünschen würden, um sich leichter über das Jobportal bewerben zu können, antworteten 48 % (13 von 27) mit Inhalten, die auf umständliches Handling zurückzuführen sind.

Ggf. kann zu einem späteren Zeitpunkt ein besseres Ergebnis erzielt werden, wenn der Anbieter an den erfolgten Rückmeldungen durch Kunden (Hotline) und Prüfgruppe (Hotline und K. Krebs) arbeitet und die JobZENTRALE attraktiver und intuitiver gestaltet sowie die Performanceprobleme beseitigt. Gelingt dies, dann ist davon auszugehen, dass mehr interessierte Kunden das Portal zur Stellensuche nutzen. Anderenfalls wird auch die Überzeugungsarbeit des Fallmanagements nicht helfen bzw. kontraproduktiv sein. Es fehlen die Argumente mittels derer ein Vorteilsübertrag vermittelt werden kann. Ein mögliches Argument wäre, die dem Jobcenter direkt vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellten Stellen über das Portal den Kunden zugänglich zu machen. Die Besetzung dieser Stellen erfolgt außerhalb des Stellenportals.

3.3.3. Nutzen des Stellenportals für die Kommunikation mit dem Fallmanagement

48 % (13 von 27) der Befragten teilten mit, dass sie ihren Fallmanager über das Stellenportal besser erreichen als vorher. Bemerkenswert ist, dass aber nur einer dieser Kunden angab, dass er zukünftig am liebsten über das Stellenportal mit seinem Fallmanager kommunizieren möchte. Alle anderen bevorzugten (genau wie die 14 Kunden, die mit „Nein“ antworteten) andere Kommunikationswege. Abbildung 9 stellt die Antworten der Befragten dar.

Abbildung 9 Bevorzugte Kommunikation mit dem FM



Es ist anzunehmen, dass bei insgesamt verbessertem Programm auch der Anteil der Kommunikation über das Jobportal zunehmen wird. Dennoch wird sehr wahrscheinlich der Gesamtanteil der Nutzer aus dem Bereich der Integrationskunden gering bleiben. Dafür spricht, dass nach Aussagen der Prüfungsgruppe viele Kunden nicht die technischen Voraussetzungen (Computer bzw. wlan), nur Prepaidkarten oder schlechten Empfang (mobile Daten) haben. Betrachtet man den Gesamtbestand an Integrationskunden, kommt die grds. Ablehnung eines Stellenportals als Hürde noch hinzu.

3.4. Erfahrungsaustausch

Aus den wöchentlichen Erfahrungsaustauschen heraus ergaben sich direkt Verbesserungsvorschläge. Die in Zuständigkeit des Jobcenters umsetzbaren Verbesserungen erfolgten soweit möglich parallel zur Testphase und werden im Folgenden kurz beschrieben.

3.4.1. Nutzungsregelung

Derzeit finden keine Präsenzgruppenschulungen des webbasierten Stellenportals „JobZENTRALE“ für die Kunden der Jobakademie statt. Die Schulungen werden telefonisch und durch Bildschirmübertragung über Jobnet.Live durchgeführt. Damit ergibt sich eine andere Reihenfolge der Arbeitsschritte. Die aktualisierte Nutzungsregelung für das webbasierte Stellenportal wurde zum 08.03.2021 im Jobcenter Intranet veröffentlicht.

3.4.2. Flyer

Das Anschreiben wird mit den Kundendaten aus comp.ASS generiert und damit der Versand der Zugangsdaten dokumentiert. Die Zugangsdaten der Kunden für das webbasierte Stellenportal werden aus dem Portal auf ein Word-Dokument (=Flyer) generiert, ausgedruckt und versendet. Während der QS 1 wurde festgestellt, dass beim Versand nur die Zugangsdaten ohne den vollständigen Kundennamen fehleranfällig sind, wenn Zugangsdaten an mehrere Kunden gleichzeitig versendet werden. Daher wurde der Flyer um den vollständigen Kundennamen ergänzt. Weiterhin wurde für alle Kunden, die das Smartphone statt dem PC nutzen, ein QR-Code für die mobile Anwendung der „JobZENTRALE“ sowie ein weiterer QR-Code für das Erklärvideo zur Nutzung der „JobZENTRALE“ hinterlegt.

3.4.3. Erklärvideo

Im Vorfeld der Schulung der Kunden für die Nutzung der JobZENTRALE soll den Kunden ein Link für ein Erklärvideo zugesendet werden. Eine Versendung von allgemeinen Informationen (=Link für das Erklärvideo) via unverschlüsselter E-Mail ist dann möglich, solange hieraus ein Leistungsbezug für Dritte nicht ersichtlich ist. Daher wurde eine E-Mail derart neutral formuliert, dass sich ein Leistungsbezug daraus nicht herleiten lässt und der Kunde aber dennoch weiß, was von ihm gewollt ist. Nach Einschätzung von der Fachaufsicht 56.1 (Datenschutz) sollte die Anrede hierbei auch ohne Namensnennung, mit „Sehr geehrte Damen und Herren“ erfolgen. Es wurde eine Vorlage zum Versand des Links für das Erklärvideo zur Nutzung der JobZENTRALE für die Kunden an die Mitarbeiter des AV/AGS und der Jobakademie gesendet. Die Vorlage ist unter F:\Allgemein FB56\Vorlagen+Corporate Design abgespeichert. Aus datenschutzrechtlichen Gründen dürfen keine weiteren Veränderungen im Text der Vorlage vorgenommen werden. Nur die gelb markierten Passagen werden auf die persönlichen Daten der Mitarbeiter abgeändert und diese Vorlage als Signatur „Versand Link Erklärvideo JobZENTRALE“ abgespeichert. Das Anschreiben in comp.ASS im Briefeditor „Anschr. JobZENTRALE Login + Flyer“ verweist auf den Versand dieser E-Mail. Die Nutzungsregelung wurde um den Versand des Links für das Erklärvideo ergänzt.

3.5. Fazit aus den Rückmeldungen der Prüfgruppe und der Kunden

Insgesamt ist anzunehmen, dass man nur einen Teil der „I-Kunden“ zur Stellensuche über ein Stellenportal bewegen kann. Dafür spricht in Bezug auf die JobZENTRALE, dass die Trefferquote im Vergleich zu anderen Portalen nicht besser war. Dieser Schluss ergibt sich zum einen aus mehrfachen Nennungen der schlechten Treffer durch die Kunden auf verschiedene Fragestellungen. Zum anderen bestätigten dies die Rückmeldung der Prüfgruppe (siehe Abbildung 7). Es ist fraglich, ob sich der Nutzungsanteil der Kunden deutlich erhöhen würde, wenn ein Portal angeboten wird, welches einwandfrei funktioniert und zumindest gleichwertig vom Kunden im Vergleich zu anderen Portalen (z.B. Jobbörse der BA) wahr-

genommen wird. In jedem Fall ist damit zu rechnen, dass ein erheblicher Anteil an Arbeitszeitressourcen für die Überzeugungsarbeit und das Nachhalten der Nutzung durch alle Kunden aufgewendet werden muss. Eine wesentliche Steigerung der Integrationszahlen und die Verbesserung der Kommunikation zwischen Kunde und Jobcenter ist nach Einschätzung des QS-Teams nicht zu erwarten.

Die Rückmeldung der Prüfgruppe hat ergeben, dass ein gut funktionierendes Tool zum Stellenmatchen und zum Stellenversand an die Kunden gewünscht ist. Auch die Möglichkeit der Kommunikation mit dem Kunden über das Portal wird als sinnvoll erachtet. Für zugängliche Kunden kann dies ein Serviceangebot darstellen.

Auf Grund der geringen Nutzungszahlen wird von einer weiteren Ausschreibung eines webbasierten Stellenportals abgeraten. Der Einkauf eines webbasierten Stellenportals ist nicht wirtschaftlich. Die Kunden sollen durch die Vermittler und das Aktivzentrum zur optimalen Stellensuche befähigt werden.

4. Art und Umfang der Erhebung

4.1. Durchführung

Die Prüfungsgruppe (bestehend aus insgesamt 11 Mitarbeitern des AV/AGS und der Jobakademie) forcierte in dem Zeitraum vom 01.02.2021 bis 12.03.2021 die Nutzung des webbasierten Stellenportals „JobZENTRALE“ im eigenen Arbeitsablauf und in der Interaktion mit den Kunden.

Um die Erfahrungen systematisch zu erfassen wurden zwei Fragebögen (Prüfungsgruppe bzw. Kunde) in LimeSurvey entwickelt. Die Mitglieder der Prüfungsgruppe haben ihren Fragebogen im Prüfzeitraum wöchentlich ausgefüllt. Der Kundenfragebogen wurde in dem Zeitraum vom 08.03.2021 bis 12.03.2021 durch die Prüfungsgruppe an die Kunden versandt.

Zusätzlich wurde ein wöchentlicher Erfahrungsaustausch zur Erfassung der Arbeitsweisen mit der Prüfungsgruppe durchgeführt.

4.2. Belege/ Verweise

Die beiden Fragebögen sind unter folgendem Link abgelegt:

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2021\QS 1 2021 webbasiertes Stellenportal\2 Festlegung Kriterien\2021-01-15 Umfrage FB 56 Qualitätssicherung aktiv Nr. 1 2021 Kunde.pdf

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2021\QS 1 2021 webbasiertes Stellenportal\2 Festlegung Kriterien\2021-01-15 Umfrage FB 56 Qualitätssicherung aktiv Nr. 1 2021.pdf

Die erhobenen Daten sind unter folgendem Link abgelegt:

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2021\QS 1 2021 webbasiertes Stellenportal\4 Analyse\2021-03-15 Export LimeSurvey Fragebogen Kunde.xlsx

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2021\QS 1 2021 webbasiertes Stellenportal\4 Analyse\2021-03-15 Export LimeSurvey Fragebogen Prüfungsgruppe gesamt.xlsx

Auskunft Datenschutz

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2021\QS 1 2021 webbasiertes Stellenportal\5 Bericht\2021-03-23 QS 1 Rückmeldung Zusammenfassung. .msg

Freigegeben am 23.06.2021

