

## UserInnenbefragung 2010 zum AMS-Qualifikations-Barometer

[www.ams.at/qualifikationsbarometer](http://www.ams.at/qualifikationsbarometer)

### 1. Hintergrund

Zur Erhebung des Verhaltens und der Zufriedenheit der UserInnen von Webapplikationen sind Online-Befragungen sehr gut geeignet, da sie eine – jederzeit wiederholbare – standardisierte Erhebung ermöglichen. Ziel der von Mai bis Juni 2010 im Auftrag des AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI), von der 3s Unternehmensberatung durchgeführten UserInnenbefragung zum AMS-Qualifikations-Barometer\* war es, Nutzung, Bedienungsfreundlichkeit, Navigation, Suchfunktionalität und Zufriedenheit mit den Angeboten zu erheben sowie über das tatsächliche Nutzungsverhalten und die konkrete Bedürfnislage der UserInnen Informationen zu sammeln, wobei auch Vorschläge für eine weitere Verbesserung der Funktionalitäten (Navigation, Suchmöglichkeiten, Gestaltung, Content) identifiziert werden sollten.

Ergänzend zur Online-Befragung wurden quantitative Daten zum NutzerInnenverhalten – bereitgestellt von T-Systems und Google Analytics – ausgewertet, die die Zugriffe auf die Website des AMS-Qualifikations-Barometers im Untersuchungszeitraum erfassten und Informationen zu Verweildauer, Herkunft und aufgesuchten Seiten liefern.

Im Rahmen des Projektes wurden folgende Aspekte erhoben:

- Nutzungsfrequenzen und Nutzungsintensitäten des Online-Tools;
- Bewertung der angebotenen Navigations- und Suchservices sowie des zur Verfügung gestellten Contents;
- Aufzeigen möglicher Verbesserungswünsche auf Basis der UserInnenbefragung;
- Gesamtzufriedenheit.

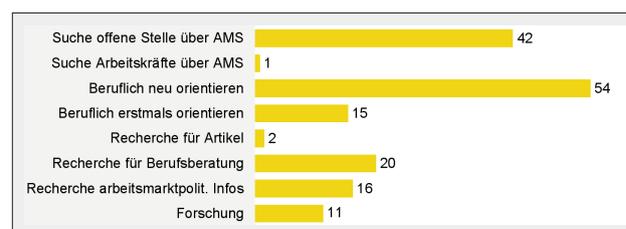
Das vorliegende AMS info resümiert zentrale Ergebnisse der vorliegenden UserInnenbefragung.

### 2. Ergebnisse Online-Fragebogen

Der Online-Fragebogen, der im Rahmen der UserInnenbefragung zum Einsatz kam, wurde im Zeitraum Mai bis Juni 2010 insgesamt 682 Mal vollständig ausgefüllt; somit konnten nahezu 700 Fragebögen für die Auswertung herangezogen werden. Aufgrund der hohen Anzahl an Personen, die an der Befragung teilgenommen und dabei das AMS-Qualifikations-Barometer erstmals benutzt haben (77 Prozent), wurde eine eigene Auswertung auch für jene 156 oder 23 Prozent der Befragten durchgeführt, die regelmäßig das AMS-Qualifikations-Barometer nutzen, um neben der Gesamtheit der Befragten auch das NutzerInnenverhalten von regelmäßigen UserInnen explizit und detailliert erfassen zu können.

Die Ergebnisse der Online-Befragung zeigen, dass das AMS-Qualifikations-Barometer vor allem für den Zweck der beruflichen Neuorientierung (54 Prozent) sowie im Rahmen der Suche einer offenen Stelle (42 Prozent) benutzt wird.

**Abbildung 1: Zweck der Nutzung des AMS-Qualifikations-Barometers (Mehrfachnennungen, in Prozent)**



Quelle: UserInnenbefragung 2010, 3s im Auftrag von AMS Österreich/ABI

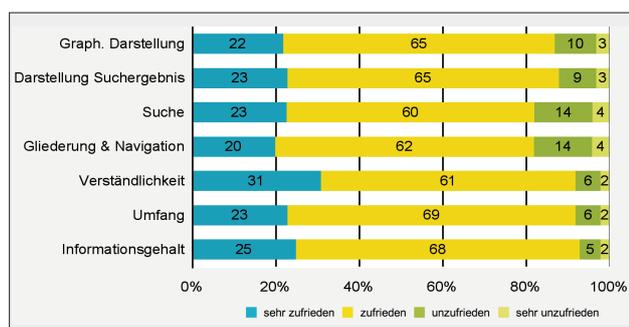
Die UserInnen sind mit dem Auffinden der Informationen durchwegs zufrieden: 31 Prozent finden die gesuchten Informationen »leicht«, 51 Prozent »eher leicht«, 13 Prozent »eher schwer« und fünf Prozent »schwer«. Den Weg ins AMS-Qualifikations-Barometer findet eine deutliche Mehrheit der NutzerInnen via der Website des AMS (60 Prozent). Dadurch erklären sich auch die Nennungen bei den von den UserInnen bevorzugten Seiten: Hier werden vor allem die Seiten zu den offenen Stellen (66 Prozent) und die Informationen zu den Berufen genannt (51 Prozent).

Generell zeigen sich bei der Online-Befragung sehr hohe Werte hinsichtlich der Zufriedenheit. Die Frage zur UserInnenfreundlichkeit einzelner Seiten des AMS-Qualifikations-

\* Petra Ziegler (2010): UserInnenbefragung AMS-Qualifikations-Barometer. Ergebnisse der Online-Befragung Mai/Juni 2010, 3s Unternehmensberatung im Auftrag des AMS Österreich; Download der Langfassung dieser Befragung unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«.

Barometers wurde durchwegs sehr positiv beantwortet: Der Informationsgehalt (93 Prozent »sehr zufrieden« bzw. »zufrieden«), der Umfang und die Verständlichkeit der Texte (92 Prozent »sehr zufrieden« bzw. »zufrieden«) wurden sehr positiv bewertet. Die Darstellung der Suchergebnisse (88 Prozent), die graphische Darstellung der Seite (87 Prozent), die Suchfunktion (83 Prozent) und die Gliederung und Navigation (82 Prozent) wurden ebenfalls hinsichtlich der UserInnenfreundlichkeit durchwegs positiv beurteilt.

**Abbildung 2: UserInnenfreundlichkeit AMS-Qualifikations-Barometer (in Prozent)**



Quelle: UserInnenbefragung 2010, 3s im Auftrag von AMS Österreich/ABI

Auch die einzelnen Inhalte des AMS-Qualifikations-Barometers wurden sehr positiv bewertet: 82 Prozent sind mit den Informationen zu den Berufen »sehr zufrieden« bzw. »zufrieden«, 79 Prozent mit der Übersicht der Berufsbereiche, 73 Prozent mit der Anzeige der offenen Stellen, 72 Prozent mit den Entwicklungen am Arbeitsmarkt, 67 Prozent mit den Berufs- und Qualifikationssystematiken, 66 Prozent mit den so genannten »Top-5-Berufen«, 65 Prozent mit den Genderinformationen und 58 Prozent mit den Quellen und Literaturhinweisen.

Dementsprechend ergaben sich bei der Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit dem AMS-Qualifikations-Barometer sehr hohe Werte: 19 Prozent sind »sehr zufrieden«, 73 Prozent »zufrieden«, sechs Prozent »unzufrieden« und drei Prozent »sehr unzufrieden«.

Um herauszufinden, warum die UserInnen unzufrieden sind, wurde jenen Personen, die »unzufrieden« bzw. »sehr unzufrieden« sind, Fragen zu Gründen dieser Unzufriedenheit gestellt. Dabei zeigte sich, dass diese NutzerInnen vor allem eine Unübersichtlichkeit der Seite (84 Prozent) und eine geringe Aktualität der Texte (76 Prozent) bemängelten.

Bei der abschließenden Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten des AMS-Qualifikations-Barometers wurden vor allem die Suchmöglichkeiten (45 Prozent), Gliederung und Navigation (35 Prozent) sowie der Informationsgehalt der Texte (26 Prozent) genannt. Wobei bei der Frage nach den Suchmöglichkeiten nicht klar ist, ob die UserInnen wirklich die Suchfunktion zu Inhalten im AMS-Qualifikations-Barometer gemeint haben oder ob sie mit der Suche nach offenen Stellen unzufrieden waren – wie z. B. in der Freitexteingabe angeführt wurde. Allerdings trat zum Zeitpunkt der Befragung kurzfristig ein technischer Hintergrundfehler auf, sodass zeitweise bei den offenen Stellen falsche Zahlen angezeigt wurden, was die Unzufriedenheit in diesem Bereich erklären könnte.

### 3. Ausblick

Generell sind die Ergebnisse der UserInnenbefragung sehr positiv ausgefallen, wobei sowohl bei den ErstbesucherInnen als auch bei den regelmäßigen NutzerInnen sehr gute Resultate hinsichtlich der Zufriedenheit mit den unterschiedlichen Inhalten erzielt werden konnte.

Bei den NutzerInnen des AMS-Qualifikations-Barometers scheint es sich insgesamt um zwei Gruppen zu handeln: Jene, die erstmalig das AMS-Qualifikations-Barometer besuchen, und jene, die bereits oft auf den Seiten des AMS-Qualifikations-Barometers unterwegs waren und sind. Die erste Gruppe sucht dabei meist nach offenen Stellen sowie allgemein nach Informationen zu Berufen. Regelmäßige UserInnen nutzen das AMS-Qualifikations-Barometer hingegen häufig für die Recherche von arbeitsmarktpolitischen Informationen sowie auch zur Berufsberatung und verwenden es somit eher in einem beruflichen Kontext. Interessant ist, dass trotz der unterschiedlichen Herangehensweisen beide Gruppen sehr zufrieden mit den einzelnen Seiten sind. Damit bestätigt sich, dass es gelingt, für unterschiedliche Zielgruppen Informationen passend darzustellen.

Weiters zeigt sich, dass der Anteil der BesucherInnen des AMS-Qualifikations-Barometers, die die Pflichtschule oder die Lehre als höchste abgeschlossene Ausbildung aufweisen, mit insgesamt 49 Prozent sehr hoch ist. Da sich aber hinsichtlich des Bildungsgrades keine Unterschiede bei der Zufriedenheit feststellen ließen, scheint auch hier eine gute Mischung hinsichtlich des Umfangs und der Qualität der Texte gefunden worden zu sein, die sowohl Personen mit Pflichtschule oder Lehre als auch Personen mit Matura oder Universitäts-/Fachhochschul-Abschluss erreichen.



**WILLKOMMEN IM AMS-QUALIFIKATIONS-BAROMETE**

Auf dieser Seite finden Sie die 24 Berufsbereiche mit dem Stellenangebot der letzten beiden Jahre, für Österreich und nach Bundesländern.

Weiter:  
 Klick auf einen Berufsbereich

Top-Berufe und Top-Qualifikationen:  
 Top 5

Hilfe und Guided Tour:  
 Hilfe

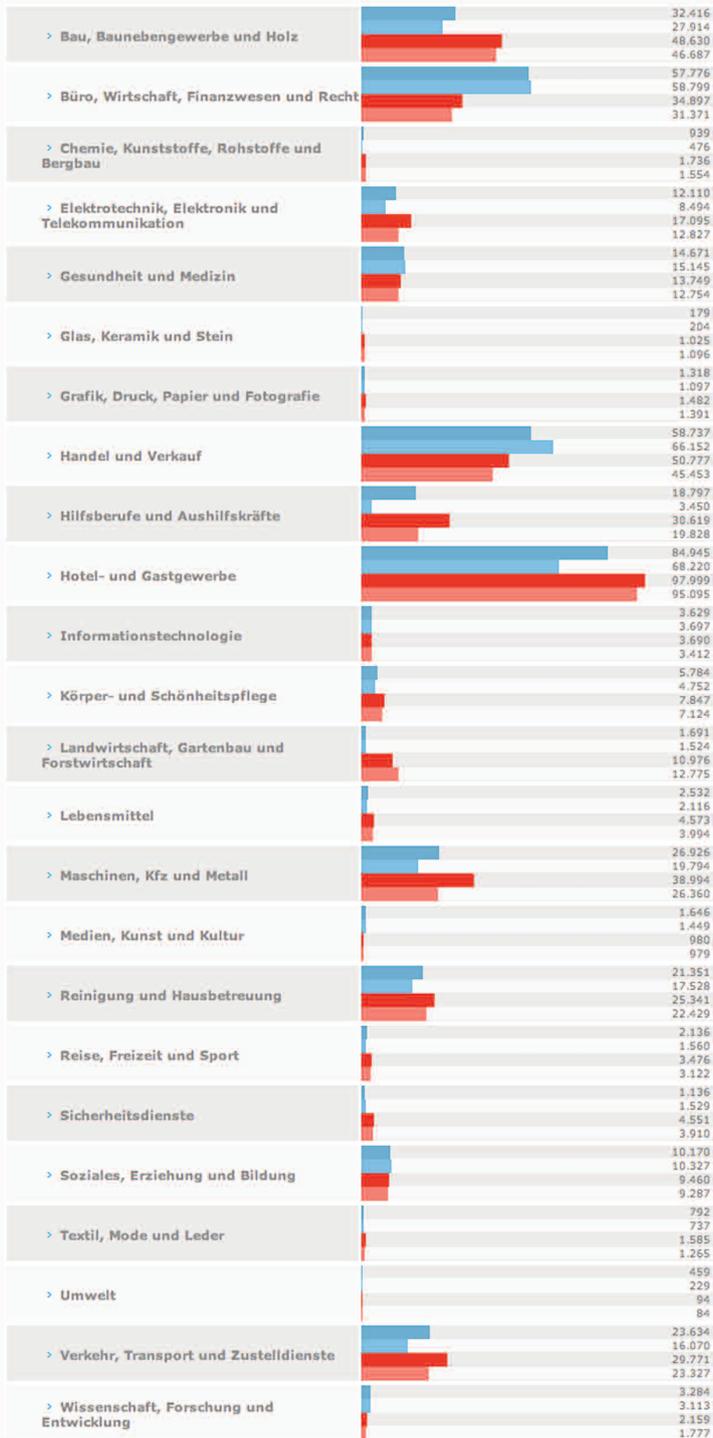
Feedback an die Redaktion:  
 Kontakt

EIN SERVICE DES AMS ÖSTERREICH

> **BERUFSBEREICHE**  
 > **BUNDESLÄNDER**

**OFFENE STELLEN** | Österreich gesamt

2010 2009 Printmedien AMS



Grafik:  
 AMS Österreich  
 Quelle:  
 AMS/GfK Austria: Stellenanzeigenanalysen 2010 und 2009  
 AMS Statistik; beim AMS gemeldete freie Stellen, Gesamtjahr 2010 bzw. 2009

## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



### AMS report 74

Nadja Bergmann, Claudia Sorger, Petra Wetzel

#### Aktive Arbeitsmarktpolitik im Brennpunkt XII: »Ich wollte die Chance zur Ausbildung nutzen, um nicht ein Leben lang Hilfsarbeit zu machen«

Befragung von FEM-Implacement-Teilnehmerinnen in Oberösterreich

ISBN 978-3-85495-254-6



### AMS report 75

Volker Eickhoff, Reinhold Gaubitsch, Gunter Nowak  
Bildungs- und Berufsberatung in Österreich

ISBN 978-3-85495-255-4

## [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

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

Das AMS-Qualifikations-Barometer – [www.ams.at/qualifikationsbarometer](http://www.ams.at/qualifikationsbarometer) – wird im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich von der 3s Unternehmensberatung und dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) erstellt.

### Anschrift der Auftragnehmer

3s Unternehmensberatung  
Wiedner Hauptstraße 18, 1040 Wien, Tel.: 01 5850915, Fax: DW -99  
E-Mail: [office@3s.co.at](mailto:office@3s.co.at), Internet: [www.3s.co.at](http://www.3s.co.at)

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft  
Rainergasse 38, 1050 Wien, Tel.: 01 5451671-0, Fax: DW -22  
E-Mail: [info@ibw.at](mailto:info@ibw.at), Internet: [www.ibw.at](http://www.ibw.at)

Die Publikationen der Reihe AMS info können als pdf über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) oder  
[www.ams.at](http://www.ams.at) – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

**AMS report Einzelbestellungen**  
€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

**AMS report Abonnement**  
12 Ausgaben AMS report zum Vorzugspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934**

P. b. b.  
Verlagspostamt 1200, 02Z030691M