

Petra Ziegler

UserInnenbefragung 2010 zum AMS-Qualifikations-Barometer

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. 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 FokusInfo resümiert ausgewählte zentrale Ergebnisse der vorliegenden UserInnenbefragung.

Zur Nutzung

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.

Zufriedenheit mit der Usability

Die UserInnen sind mit dem Auffinden der Informationen durchwegs zufrieden: 31 Prozent finden die gesuchten Infor-

mationen »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-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.

Zufriedenheit mit einzelnen Inhalten

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 positive 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 und eine geringe Aktualität der Texte bemängelten. ❖

[Themennavigator/Download der Studie](#)

**AMS-Studie: UserInnenbefragung AMS-Qualifikations-Barometer
AMS-Qualifikations-Barometer**

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: [Bibliographische Suche](#) – [Volltextsuche](#)

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.