

Der Einsatz der EDV in den Südtiroler Arbeitsvermittlungszentren



Abteilung Arbeit
Autonome Provinz Bozen - Südtirol



© Autonome Provinz Bozen - Südtirol
Abteilung Arbeit
Konzept und grafische Gestaltung: JUNG&C GmbH, Bozen
Tel. 0471 264882, www.jung.it

November 2004

Inhalt

1. Überblick
2. Die Info-Points
3. Internet-Arbeitsbörse
4. EURES-TransTirolia-Jobbörse
5. Erfassung von offenen Stellen
6. Verbreitung von offenen Stellen durch EURES
7. Erfassung der Arbeitslosen und anderen Arbeitssuchenden
8. Gezielte Stellen- und Bildungsangebote für Arbeitssuchende
9. Erhalt von internationalen Stellenangeboten durch EURES



1. Überblick

Die Südtiroler Arbeitsvermittlungszentren werden in ihrer täglichen Vermittlungstätigkeit durch ein elektronisches Informationssystem unterstützt, welches in das Landesinformationssystem Arbeit (LISA)¹ eingebunden ist.

¹ Das LISA wird im Amt für Arbeitsmarktbeobachtung koordiniert und in Zusammenarbeit mit dem Amt für soziodemografische Informatik und der Südtiroler Informatik AG (SIAG) realisiert. An der Realisierung der computerunterstützten Arbeitsvermittlung haben mitgewirkt: Stefan Luther (Amt für Arbeitsmarktbeobachtung), Marta Melani und Simone Padovan (Amt für soziodemografische Informatik).

Durch diese integrierte Informationserfassung wird es ermöglicht, dem Arbeitsvermittler sofort strukturierte Informationen über seine Kunden abzurufen.

Diese Informationen gehen oft über die eigentliche Beratungs- und Vermittlungstätigkeit hinaus. Sie liefern jedoch für das Vermittlungsgeschäft wichtige Zusatzinformationen. So kann sich beispielsweise der Vermittler einen Überblick verschaffen, welche Arbeitserfahrungen bei welchen Betrieben sein "arbeitsuchender Kunde" bisher hatte.

Selbstverständlich stehen auch eine Fülle von spezifischen Informationen der erfolgten Kundenkontakte zur Verfügung. Arbeitslosenzeiträume, getätigte Vermittlungsversuche, vorgeschlagene Ausbildungs-, Weiterbildungs- oder Umschulungsangebote sind auf einen Blick einsehbar.

Sehr wichtig ist dabei die Nachvollziehbarkeit, welche Ergebnisse die jeweilig gemachten Vorschläge erzielt haben:

Vermittlungsversuche oder unterbreitete Bildungsangebote können einen positiven oder einen negativen Ausgang haben und meist erst nach einer bestimmten Zeit, wenn überhaupt, erfährt man davon. Durch die Integration in das LISA werden bestimmte *Feedbacks* vom System erzeugt; Ergebnisse können so durch die Verknüpfung von Daten aus verschiedenen Quellen automatisch dokumentiert werden. Vorhandene Informationen werden gezielt

mehrfach genutzt und allen potentiell Interessierten zur Verfügung gestellt.

Wird für einen Arbeitslosen ein Vermittlungsversuch für eine bestimmte Firma unternommen, so wird in der Datenbank der Arbeitslosen automatisch die Vermittlung als "erfolgreich" registriert, falls die Firma tatsächlich die betroffene Person eingestellt haben sollte. Dies geschieht durch eine elektronische Verbindung und dem entsprechenden Abgleich der Daten mit den Meldungen von Arbeitsverhältnissen, die jeder Arbeitgeber laut Gesetz tätigen muss.

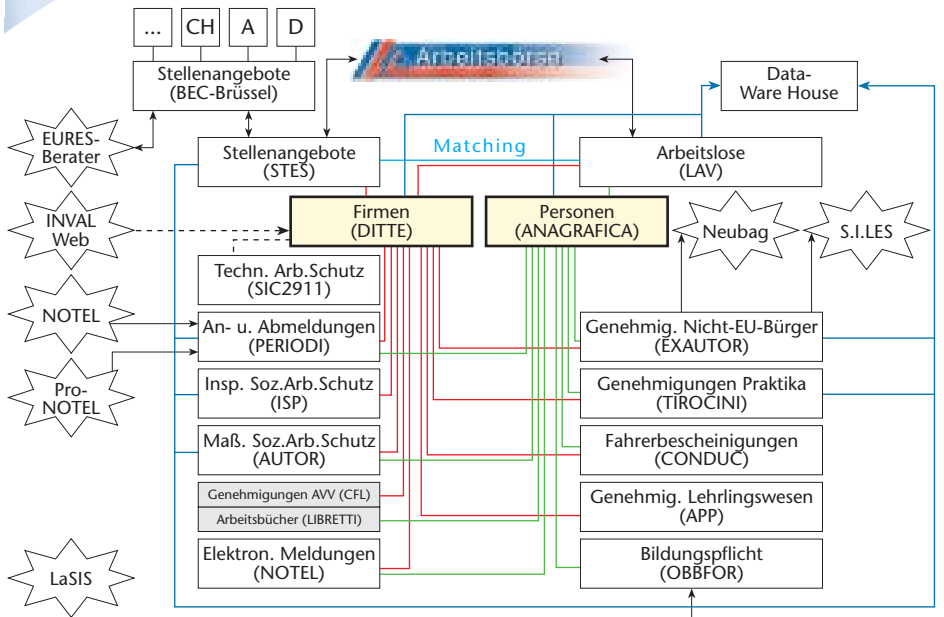
Neben der systematischen Registrierung von Daten zu den Arbeitssuchenden erfassen die Arbeitsvermittlungszentren auch Informationen zu offenen Stellen. Diese offenen Stellen werden mit denselben Kodifizierungen erfasst wie die Arbeitsgesuche, so dass ein elektronisches Abgleichverfahren (das so genannte *Matching*) ermöglicht wird. Dieses Abgleichverfahren unterstützt den Vermittler bei einem Beratungsgespräch, das beste Stellenangebot ohne größeren Zeitverlust zu finden.

Durch die Anbindung an die Europäische Stellenangebotsdatenbank EURES kann einem interessierten Arbeitssuchenden auch eine passende Stelle im Ausland angeboten werden. Diese Verbindung mit der Brüsseler Datenbank ermöglicht es im Gegenzug für die Firmen-Kunden des Arbeitsvermittlungszentrums ihren Bedarf an Mitarbeitern grenzüberschreitend bekannt zu geben.

Die Verbreitung eines Stellenangebotes einer Südtiroler Firma beispielsweise gezielt in Frankreich ist damit problemlos möglich. Durchschnittlich an die 60 bis 80 Personen aus dem europäischen Ausland finden so monatlich einen Arbeitsplatz bei einer Südtiroler Firma.



Das LISA im Überblick:



Herbst 2004

Das elektronische Informationssystem der Arbeitsvermittler zeichnet sich zudem dadurch aus, dass es sich um ein sehr offenes System handelt. Wann immer möglich wird der Kunde, sei es die Firma, die Mitarbeiter sucht, sei es der Arbeitsuchende, der eine Stelle sucht, direkt eingebunden. Das System ist demnach auch zugänglich von außerhalb der Ämter, was die Kommunikation erleichtert und die Bindung zum Kunden verstärkt. Diese Verbindung nach außen wird über Internet gewährleistet.

2. Die Info-Points

36 Info-Points stehen für die Kunden der Arbeitsvermittlungszentren landesweit zur Verfügung. Diese Selbstbedienungskioske befinden sich an verschiedenen öffentlich zugänglichen Stellen.

Dies insbesondere in Ortschaften wo sich kein Arbeitsvermittlungszentrum in der Nähe befindet.

Das Informationsangebot dieser Kioske deckt sich mit jenem des Internetangebotes der Abteilung Arbeit. Da aber nicht jede Person über Internetanschluss verfügt, stellen diese Selbstbedienungsanlagen ein gutes Angebot dar, dass jeder Interessierte Zugang zu den Informationen erhält.

Eine Vielzahl von Kunden wünscht zudem nicht immer ein Beratungsgespräch mit einem Vermittler (vielfach ist es auch bloße Neugierde, welche Jobs denn angeboten werden).

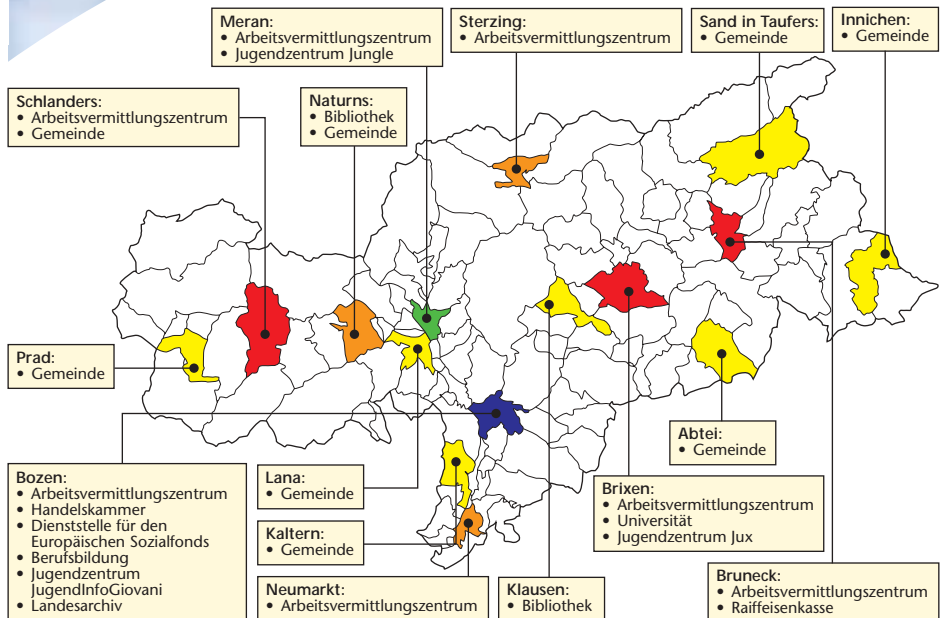
Sehr viele Kunden sind zudem auch in der Lage sich selbständig zu informieren und entlasten damit wesentlich die Vermittler. Diese können sich dadurch viel besser um jene Kundengruppen kümmern, die wirklich Hilfe benötigen oder für Firmen gezielte Vorselektionen unternehmen.



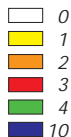
*Stefan Luther
führt dem ehemaligen
Arbeitsminister
Tiziano Treu
den Info-Point vor*



Die Standorte der Info-Points:



Anzahl der Info-Points



Jeder Standort verfügt über zumindest einen behinderten-gerechten Info-Point. Durch das Herabsenken von Tastatur und Bildschirm wird die Bedienung durch Personen, die sich im Rollstuhl befinden, problemlos ermöglicht.

Über die Info-Points werden neben dem Informationsangebot der Abteilung Arbeit über 100 weitere *Homepages* angeboten, ausgewählte Informationsportale zum Thema Arbeit und Jobsuche. Diese freigeschalteten Internetseiten sind nicht nur auf Südtirol beschränkt, auch internationale Jobbörsen sind abrufbar.

3. Internet-Arbeitsbörse

Die wichtigste und bei weitem am häufigsten genutzte Dienstleistung des Arbeitservice im Internet ist die Arbeitsbörse (über 40.000 Besucher im Monat und zweit meiste besuchter Dienst im Südtiroler Bürgernetz). Bei der Arbeitsbörse handelt es sich um einen Zugang zu den Datenbanken der Nachfrage und des Angebotes auf dem Arbeitsmarkt. Wie ein virtueller Schalter funktioniert dabei dieses Internetportal. *On-line* und fast in *real time* kann der Kunde des Arbeitsvermittlungszentrums, sei es ein Arbeitsuchender, sei es eine Firma auf Mitarbeitersuche, autonom die Informationen zum Stellenmarkt beziehen, und Informationen über diese Schiene bekannt geben. Eine Firma, die ein Stellenangebot nicht nur in Südtirol verbreiten will, kann über die Arbeitsbörse unbürokratisch die Dienstleistungen von EURES beanspruchen. Durch das Anklicken von gewünschten Ländern wird das Stellenangebot an die zentrale europäische Datenbank weitergeleitet, die dann wiederum das Stellenangebot in die Wunschländer der Firma weiterschickt.

Arbeitsuchender und Firma können ihre Informationen auch anonym im Internet verbreiten. Trotzdem wird die Möglichkeit der Kontaktherstellung gewährleistet. Dies geschieht über verschiedene Möglichkeiten. Entweder wird der Kontakt über einen Arbeitsvermittler hergestellt (für jedes Stellenangebot und jedes Bewerberangebot ist ein Arbeitsvermittler verantwortlich) oder über eine Mailbox, die nur vom Betroffenen einsehbar ist. Diese Mailbox ist über jedem Internetanschluss abrufbar.

Im Laufe des Jahres 2003 wurden in der Arbeitsbörse fast 5.500 Stellenangebote mit Arbeitsort in Südtirol und weit über 100.000 Angebote außerhalb Südtirols veröffentlicht. Zudem wurde für gut 5.500 Arbeitsuchende eine Anzeige im Internet geschaltet.



4. EURES-TransTirolia-Jobbörse

Die Jobbörse von EURES TransTirolia ist eine wichtige grenzüberschreitende Informationsquelle zu Arbeitsmöglichkeiten und Bewerberangeboten dies- und jenseits des Brenners sowie Graubündens. Auf einem Blick ist es dabei möglich, sowohl das Angebot an offenen Stellen als auch jenes der Bewerber in Südtirol, Tirol und Graubünden einzusehen.





Die Jobbörse von EURES TransTirolia "kommuniziert" mit jener des Südtiroler Arbeitsservice und über die technische Verbindung mit der EURES-Datenbank auch mit der Datenbank des AMS (österreichisches Arbeitsservice) in Tirol und des Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Graubünden. Dadurch sind die Informationen von EURES TransTirolia auch in den anderen Regionen vorhanden, beziehungsweise werden die Daten gegenseitig abgeglichen. Für den Benutzer dieser Jobbörse erfolgt die Aufbereitung der Daten aus einem grenzüberschreitenden Blickpunkt.

So stellt die Jobbörse im Gegensatz zur Arbeitsbörse des Arbeitsservice beispielsweise die Möglichkeit zur Verfügung, direkt zwischen dem Bezirk Sterzing und dem Bezirk Innsbruck oder zwischen dem Bezirk Schlanders und dem Val Müstair hin und her zu schalten.

An die 30.000 Stellenangebote aus Nord- und Osttirol und ca. 5.500 aus Südtirol wurden auf der Homepage von EURES TransTirolia im Jahr 2003 veröffentlicht. Graubünden Stellenangebote sind erstmals im Frühjahr 2004 hinzugekommen; vorerst noch relativ wenige (einige Dutzend), da noch nicht die volle Freizügigkeit auf dem Arbeitsmarkt mit der Schweiz vorhanden ist.



5. Erfassung von offenen Stellen

Autonome Provinz Bozen	
	STES
	19 - Abteilung Arbeit
	19.3 - Arbeitsservice
STES v.2	
South Tyrolean Employment Service	
	Autonome Provinz Bozen - Südtirol
	9.5 - Amt für soziodemografische Informatik
	Siemensstr. 29, 39100 Bozen (BZ)
	Simone Padovan - Tel. 0471/994814 - E-Mail: simone.padovan@provincia.bz.it

Die Arbeitsvermittlung hat als zentrale Aufgabe die Zusammenführung von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt. Um den Arbeitssuchenden Beschäftigungsmöglichkeiten anzubieten und um für die Firmen geeignete Kandidaten zu vermitteln, steht dem Arbeitsvermittler eine Datenbank zur Verwaltung der offenen Stellen zur Verfügung.

Diese Datenbank (mit dem Namen STES) wird durch mehrere Quellen gespeist. Der Vermittler akquiriert bei Firmen Stellenangebote und erfasst sie in der Datenbank. Eine andere Informationsquelle dieser Datenbank ist die Arbeitsbörse im Internet. Über diese Schiene melden Firmen ihren Bedarf on-line. Die Informationen werden in der Datenbank des Arbeitsvermittlers aufgenommen.





Als weitere Informationsquelle, bei der es sich in Wirklichkeit um eine Vielzahl von verschiedenen Quellen handelt, wird die EURES-Datenbank in Brüssel genutzt. Über diesen Weg werden Tausende von Stellen aus ganz Europa (zum Teil auch aus Übersee) in die Datenbank der Südtiroler Arbeitsvermittler überstellt.

Durch die Mehrfachanbindung stehen so dem Vermittler zahlreiche Stellen in Südtirol und außerhalb von Südtirol für die Vermittlungstätigkeit zur Verfügung.

Über diese Datenbank erfolgt auch die Kommunikation nach außen: offene Stellen werden hier für das Internet freigeschaltet. Es wird entschieden, in Absprache mit der Firma, ob die Stelle anonymisiert oder mit Adresse veröffentlicht wird. Im ersten Fall wird als Kontaktadresse jene des zuständigen Vermittlers veröffentlicht.

Auch die Freischaltung für EURES erfolgt hier. Wird z.B. entschieden, die Stelle nach Deutschland zu senden, so erfolgt diese Weiterleitung über Brüssel nach Nürnberg. Der Arbeitsvermittler in München kann dann über sein eigenes System die Südtiroler Stelle abrufen. Die Datenbank ermöglicht es auch einen Überblick zu bekommen, wie oft wie viele Stellenangebote von den einzelnen Firmen dem Arbeitsservice gemeldet werden. Auch die Qualifikation und andere Anforderungen können statistisch ausgewertet werden. Änderungen des Berufs- und Qualifikationsbedarfs könne so über einen längeren Zeitraum beobachtet werden.

Etwas mehr als 2.100 Stellenangebote wurden von Firmen online im Jahr 2003 gemeldet. Neben diesen haben die Arbeitsvermittlungszentren knapp 3.500 verschiedene Angebote von offenen Stellen in der Datenbank registriert.

6. Verbreitung von offenen Stellen durch EURES

Da Südtirol in einigen Bereichen einen Arbeitskräftemangel aufweist, kann EURES eine gute Alternative zur Beschaffung von Arbeitskräften bieten. Schnell und unbürokratisch, vor allem aber kostenlos, kann der Südtiroler Betrieb seinen Bedarf europaweit oder gezielt in einigen Ländern verbreiten.

Durch den elektronischen Austausch und Abgleich von Daten wird es möglich, dass alle dem EURES angeschlossenen Länder über dieselben Daten verfügen.

Häufig werden die Stellenangebote sogar nicht nur über die nationalen DV-Systeme verbreitet. In einigen Ländern werden diese Stellen auch über Selbstbedienungscomputer oder über die eigene Internetseite veröffentlicht.

So kann es durchaus geschehen, dass eine Südtiroler Firma, sofern sie dies wünscht, ihr Stellenangebot gleichzeitig in neun verschiedenen Datenbanken wiederfindet: in der Datenbank des Südtiroler Arbeitsservice, in der Arbeitsbörse im Internet, im Info-Point des Arbeitsservice, in der Datenbank von EURES, in der Internetjobbörse von EURES TransTiroliia, in der Internetjobbörse der EU, im nationalen Vermittlungssystem, an den Selbstbedienungscomputern und in der Internetjobbörse des anderen Landes.

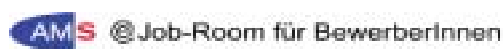


Und dabei ist folgendes hervorzuheben: Eingabe der Stelle und die Pflege der Stelle (Änderungen, Löschungen) erfolgt für alle neun Systeme nur ein Mal!

Hier eine Übersicht vom 1. Juli 2004, wie viele Südtiroler Stellen in welchen Ländern verbreitet wurden:

Österreich	300
Belgien	7
Schweiz	102
Deutschland	275
Dänemark	12
Spanien	14
Finnland	1
Frankreich	12
Griechenland	8
Irland	7

Island	1
Italien	387
Liechtenstein	6
Luxemburg	16
Niederlande	15
Norwegen	1
Portugal	1
Schweden	1
Vereinigtes Königreich	12



7. Erfassung der Arbeitslosen und anderer Arbeitssuchenden

Personen auf Arbeitssuche, seien sie nach dem Gesetz "arbeitslos", seien sie Personen, die sich spontan, auch über Internet, beim Arbeitsservice melden, werden in einer Datenbank (mit dem Namen LAV) systematisch festgehalten.

Diese Datenbank ist für den Arbeitsvermittler Basis der Beratungsgespräche und der Vermittlungsangebote. Über einen elektronischen Datenabgleich, dem so genannten *Matching*, kann der Vermittler die Daten des Arbeitssuchenden mit jenen der offenen Stellen "vergleichen". Ähnlichkeiten werden erkannt, so dass möglichst nur die optimalen Stellen für die Vermittlung berücksichtigt werden. Dabei hat der Vermittler die Möglichkeit, die Treffsicherheit dieses automatischen Abgleichs individuell zu bestimmen.

Auf Wunsch des Arbeitssuchenden formuliert der Vermittler eine Annonce, die in der Arbeitsbörse des Internets veröffentlicht wird. Je nach Präferenz des Kunden wird diese Anzeige mit oder ohne Kontaktadresse veröffentlicht. Falls das Stellengesuch anonym verbreitet wird, so tritt der zuständige Arbeitsvermittler an die Stelle der Kontaktadresse des Arbeitssuchenden.

Auch die über Internet eingegebenen Informationen scheinen in der zentralen Datenbank LAV auf. So hat der Vermittler jederzeit mit nur einem einzigen System beide Kundengruppen vor sich: die laut Gesetz als arbeitslose eingetragene Personen und die Bewerber, die sich auch ohne die gesetzlichen Voraussetzungen zu erfüllen - z. B. über Internet - als arbeitssuchend melden.

Jeder Arbeitslose erhält in der Regel mindestens alle drei Monate eine Vorladung des Arbeitsvermittlungszentrums, um die aktuelle Situation zu besprechen und um weitere Schritte zu planen.





Im Gegensatz zu früher erhält der Arbeitslose einen genauen Termin, mit Angabe des Tages, der Uhrzeit und des für ihn zuständigen Vermittlers. Dadurch kann sich zum einen der Berater des Arbeitsvermittlungszentrums besser auf seinen Kunden vorbereiten, zum anderen wird der Arbeitslose mehr in die Verantwortung genommen. Erscheint nämlich der Arbeitslose zur Vorladung nicht, so wird dieser aus den Arbeitslosenlisten gestrichen.

Autonome Provinz Bozen



19 - Abteilung Arbeit

19.3 - Arbeitsservice

LAV - Verwaltung Arbeitslose

Realisierung:



9 - Abteilung Informationstechnik

9.5 - Amt für soziodemografische Informatik

Siemensstr. 29, 39100 Bozen (BZ)

Marta Melani - Simone Padovan

8. Gezielte Stellen- und Bildungsangebote für Arbeitsuchende

Innerhalb des Beratungsgesprächs werden Stellenangebote und/oder Bildungsangebote unterbreitet. Handelt es sich um einen sehr schwierigen Fall, so ist auch die Weiterleitung an andere Dienste möglich (Arbeitseingliederung, Sozialdienste, ...).

Alle diese Angebote werden zusammen mit dem Inhalt des Beratungsgesprächs in die Datenbank des Arbeitsservice aufgenommen. Dadurch kann auch ein neuer Vermittler oder ein Arbeitskollege, der den Kunden übernimmt, sich einen Überblick über die bisherigen Gespräche und Angebote verschaffen.

Für jedes Angebot, das dem Arbeitsuchenden unterbreitet wird, kann ein Ergebnis festgehalten werden. So lässt sich relativ einfach nachvollziehen, wie gut die verschiedenen Angebote gewirkt haben, oder ob der Arbeitslose die Dienstleistung auch tatsächlich aktiv annimmt. Erfolgreiche Vermittlungen werden dabei über die Rückkoppelung mit den Meldungen von Arbeitsverhältnissen automatisch gespeichert. Der Vermittler kann so genau nachvollziehen, welche seiner Vermittlungsversuche einen positiven Ausgang gefunden haben, obwohl er persönlich vielleicht gar kein Feedback - weder von der Firma, noch vom Arbeitlosen - erhalten hat.

In den zwölf Monaten von Jänner bis Dezember 2003 wurde für gut 3.500 Arbeitsuchende ein Stellenangebot und für ca. 500 Arbeitsuchende ein Bildungsangebot unterbreitet. Erfolgreich vermittelt wurden im Jahr 2003 insgesamt 320 Personen. Damit haben knapp 10 % der Vermittlungsversuche Erfolg gehabt.



9. Erhalt von internationalen Stellenangeboten durch EURES

Internationale Arbeitsvermittlung wird durch die Anbindung an die EURES-Datenbank wesentlich erleichtert. Täglich erhält der Südtiroler Arbeitsservice Stellenangebote aus anderen Ländern mitgeteilt, die in das eigene DV-System übernommen werden. So hat der Vermittler ein europaweites Angebot an offenen Stellen. Durch die Übernahme in das eigene System werden diese Informationen auch über die Arbeitsbörse im Internet verbreitet. Der Kunde des Arbeitsvermittlungszentrums kann so einfach von zu Hause aus auf Stellensuche in einem x-beliebigen Land der EU gehen, und das ohne die gewohnte Seite der Arbeitsbörse verlassen zu müssen.

Hier eine Übersicht, aus welchen Ländern offene Stellen den Südtiroler Arbeitsvermittlungszentren gemeldet werden:

Arbeitorte außerhalb Südtirols:

Außerhalb EU	242
Deutschland	4348
Finnland	2
Griechenland	57
Irland	104
Liechtenstein	4
Niederlande	199
Portugal	3
Schweiz	243
Österreich	2990

Belgien	21
Dänemark	2
Frankreich	77
Großbritannien	13840
Italien	90
Luxemburg	15
Norwegen	19
Schweden	2
Spanien	104

Stand: 1. Juli 2004

Durch ein spezifisches Kooperationsabkommen mit den Arbeitsverwaltungen von Österreich und Deutschland werden mengenmäßig vor allem aus diesen beiden Ländern Stellen bekannt gegeben. Ein weiteres Abkommen sieht den Austausch mit der Zentralstelle für Arbeitsvermittlung in Berlin vor: so gelangen Stellen auch aus Übersee, z. B. Stellen in Australien oder Brasilien zu uns.