

Forschungsdatenzentrum

der Bundesagentur für Arbeit
im Institut für Arbeitsmarkt-
und Berufsforschung

FDZ

FDZ-Methodenreport

05/2018

DE

Methodische Aspekte zu Arbeitsmarktdaten

Die FDZ-Nutzerbefragung 2017

Ergebnisse und Herausforderungen

Stefanie Wolter,
Philipp vom Berge



Bundesagentur für Arbeit

Die FDZ-Nutzerbefragung 2017

Ergebnisse und Herausforderungen

Stefanie Wolter, Philipp vom Berge

Documentation version: DOI: 10.5164/IAB.FDZM.1805.de.v1

Die FDZ-Methodenreporte befassen sich mit den methodischen Aspekten der Daten des FDZ und helfen somit Nutzerinnen und Nutzern bei der Analyse der Daten. Nutzerinnen und Nutzer können hierzu in dieser Reihe zitationsfähig publizieren und stellen sich der öffentlichen Diskussion.

FDZ-Methodenreporte (FDZ method reports) deal with the methodical aspects of FDZ data and thus help users in the analysis of data. In addition, through this series users can publicise their results in a manner which is citable thus presenting them for public discussion.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
Abstract	4
1 Einleitung	5
2 Repräsentativität	6
3 Ergebnisse	8
3.1 Allgemeine Zufriedenheit	8
3.2 Nutzung der Daten über Gastaufenthalte	9
3.3 Job Submission Application (JoSuA)	12
3.4 Datenschutz und Ergebnisübermittlung	12
3.5 Antragsstellung	14
3.6 Beratung und Schulungen	16
3.7 Zukünftige Entwicklung	18
4 Zusammenfassung	19

Zusammenfassung

Im Sommer 2017 führte das FDZ seine dritte Nutzerbefragung durch. Der vorliegende Bericht stellt ausgewählte Ergebnisse der Befragung vor und diskutiert sie vor dem Hintergrund der Herausforderungen für die Weiterentwicklung der FDZ-Produkte und -Dienstleistungen in den kommenden Jahren.

Abstract

In the summer of 2017, the FDZ conducted its third user survey. This report presents selected results of the survey and discusses them against the background of the challenges for the further development of FDZ-products and -services in the coming years.

Keywords: Nutzerbefragung.

Wir möchten allen Teilnehmenden an der 3. Nutzerbefragung für Ihre Auskunftsbereitschaft danken. Corinna Frodermann und Simon Trenkle haben die Befragung inhaltlich mitentwickelt. Dagmar Theune hat die Befragung technisch umgesetzt und administrativ begleitet. Andreas Ganzer hat Kontaktdaten aufbereitet und Auswertungen anhand der FDZ-Nutzerdatenbank vorgenommen. Katharina Steichele hat uns bei der Aufbereitung der Grafiken unterstützt. Wir danken den genannten Kolleginnen und Kollegen besonders, ohne die die Befragung nicht möglich gewesen wäre.

1 Einleitung

Nach 2008 und 2012 (vgl. Bender et al. 2009, 2014) führte das FDZ im Sommer 2017 seine dritte Nutzerbefragung durch. Diese Erhebungen zielen darauf ab, von den Nutzerinnen und Nutzern ein umfangreiches und detailliertes Feedback zu den Serviceleistungen des FDZ zu erhalten. Darüber hinaus sollten auch die Wünsche bezüglich des Datenangebots und sonstiger Leistungen erfasst werden.

Die Erhebung wurde als Onlinebefragung durchgeführt, für die alle Nutzerinnen und Nutzer mit laufenden Datennutzungsverträge ausgewählt wurden. Zusätzlich wurden auch Personen berücksichtigt, deren Nutzungsverträge weniger als eineinhalb Jahre vor der Befragung ausgelaufen waren (Enddatum 01.01.2016 oder später). Von diesen 993 Personen konnten noch ca. 900 per E-Mail erreicht werden. Wir erhielten während der Feldphase zwischen dem 09.08.2017 und dem 24.09.2017 insgesamt 185 auswertbare Antworten und damit eine Rücklaufquote von ca. 19%. Wir möchten an dieser Stelle allen Teilnehmenden für Ihre Auskunftsbereitschaft danken. Aufgrund der steigenden Zahl ausländischer Nutzer hatten die Befragten die Option, den Fragebogen in Deutsch oder Englisch auszufüllen. 24 Personen wählten die englische Variante.

Die Befragung orientierte sich grob an der Chronologie eines typischen Projektverlaufs und stellte ausgewählte Fragen zu folgenden Themenblöcken:

1. Erfahrung als Nutzer
2. Datenzugangswege
3. Antragsprozess
4. Datendokumentation und -betreuung
5. Veranstaltungen des FDZ
6. Homepage
7. Allgemeines
8. Persönliche Angaben

Damit ergab sich eine durchschnittliche Befragungszeit von 11 Minuten. Die Auswertung umfasst nicht alle Fragen. Unberücksichtigt bleibt z.B. das Interesse an der Einrichtung eines Datenzugangs zu den französischen Daten vom Centre d'accès sécurisé aux données über den Gastraum in Nürnberg, der im Frühjahr 2018 erfolgt.

2 Repräsentativität

Im Rahmen der Befragung wurde unter anderem erfasst, ob die Befragten an einer inländischen oder ausländischen Institution beschäftigt sind. Darüber hinaus wurde auch nach dem Datenzugangsweg im zuletzt beantragten Forschungsprojekt gefragt. Der Vergleich dieser Angaben mit der Nutzerdatenbank des FDZ erlaubt es, eine grobe Einschätzung über die Repräsentativität der Befragung abzugeben. Abbildung 1 stellt die Befragung einem Datenbankauszug gegenüber, der zum Zeitpunkt der Adressziehung für den Email-Versand erstellt wurde. Es zeigt sich, dass das tatsächliche Verhältnis deutscher und ausländischer Nutzer-Institutionen in der Befragung sehr gut widerspiegelt wird. Im Gegensatz dazu sind in der Befragung Nutzer, die Scientific Use Files (SUF) verwenden, deutlich unterrepräsentiert, Projekte mit Gastaufenthaltszugang inkl. Datenfernverarbeitung (GA) sind überrepräsentiert. Nur reine Datenfernverarbeitungsprojekte (DAFE) entsprechen anteilig dem Wert aus der Grundgesamtheit aller Projekte. Bei der Interpretation der Ergebnisse im folgenden Kapitel ist daher zu beachten, dass sie womöglich nicht genau die Meinung der „typischen“ FDZ-Nutzer wiedergeben. Insbesondere deutsche GA-Nutzer sind über-, deutsche und ausländische SUF-Nutzer unterrepräsentiert.

Beim Vergleich mit dem Rücklauf der Befragungen aus den vorangegangenen Wellen ist zu beachten, dass das Fragekonzept zum Datenzugangsweg in der dritten Welle etwas abweicht. Während in den ersten beiden Befragungen nach allen bisher genutzten Datenzugangswegen gefragt wurde, bezieht sich die Frage in der dritten Welle auf das zuletzt abgeschlossene Projekt. Sieht man von dieser leichten Unschärfe ab, vermittelt Abbildung 2 dennoch ein Bild, das die Entwicklungen der vergangenen Jahre deutlich macht. Insbesondere Projekte mit Gastaufenthaltszugang (inkl. Datenfernverarbeitung, GA) haben aufgrund der Zunahme an Datenzugangspunkten im In- und Ausland deutlich zugenommen. Scientific Use Files (SUF) haben hingegen an Bedeutung verloren. Darüber hinaus ist auffällig, dass der Rücklauf aus der Befragung nicht in gleichem Maße zugenommen hat wie der Nutzerzuwachs der vergangenen 10 Jahre. Die Teilnahmebereitschaft der FDZ-Nutzer an der Nutzerbefragung ist also im Zeitverlauf rückläufig.

Abbildung 1: Repräsentativität Befragung vs. FDZ-Datenbank

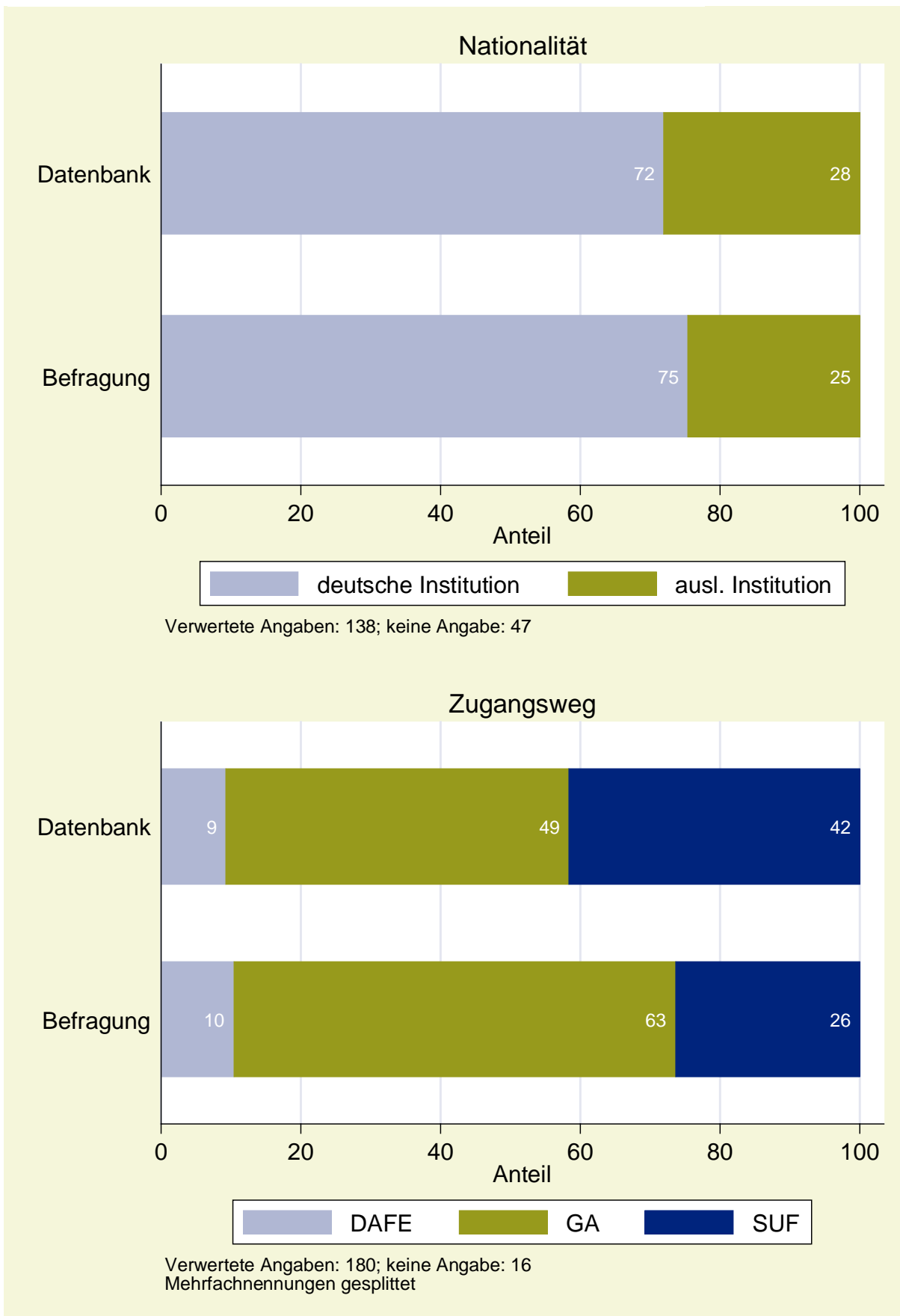
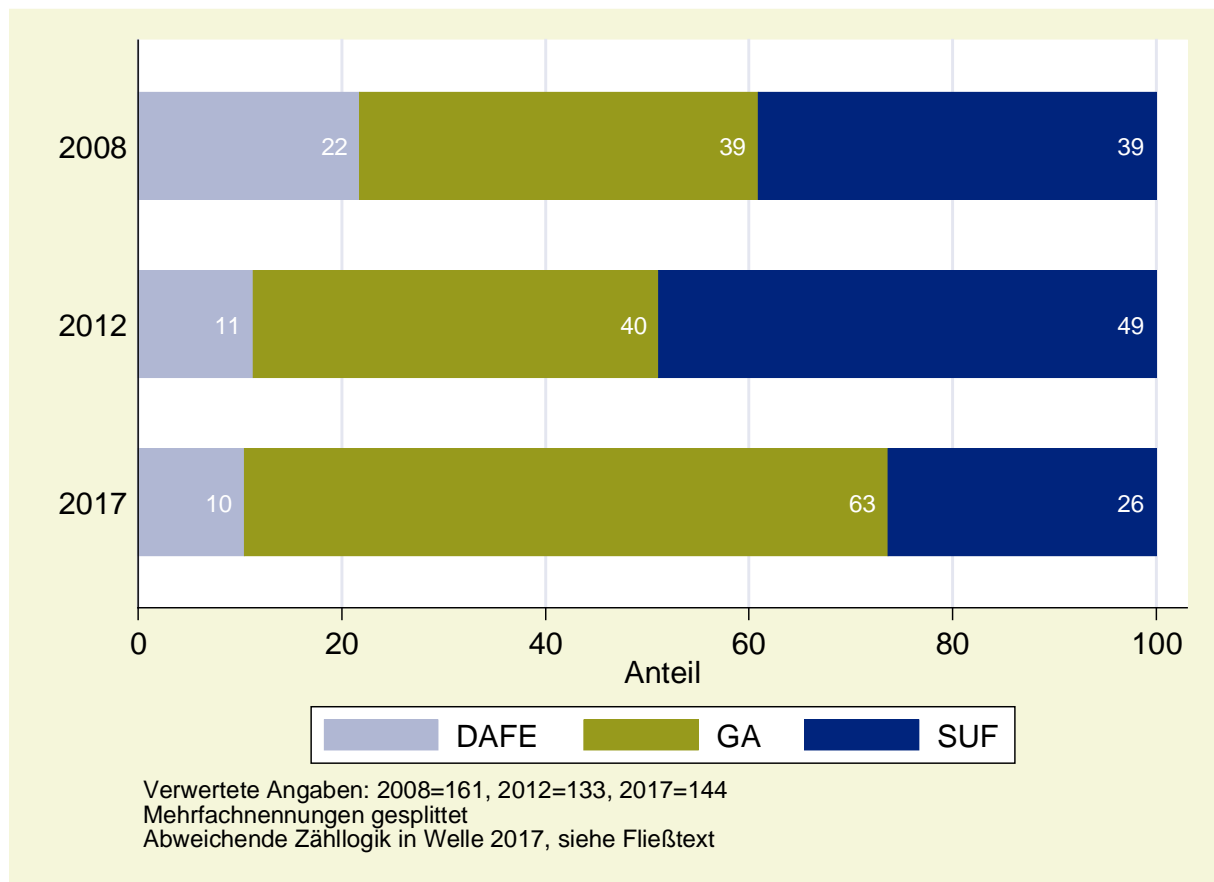


Abbildung 2: Datenzugangswege in den drei bisherigen Nutzerbefragungen



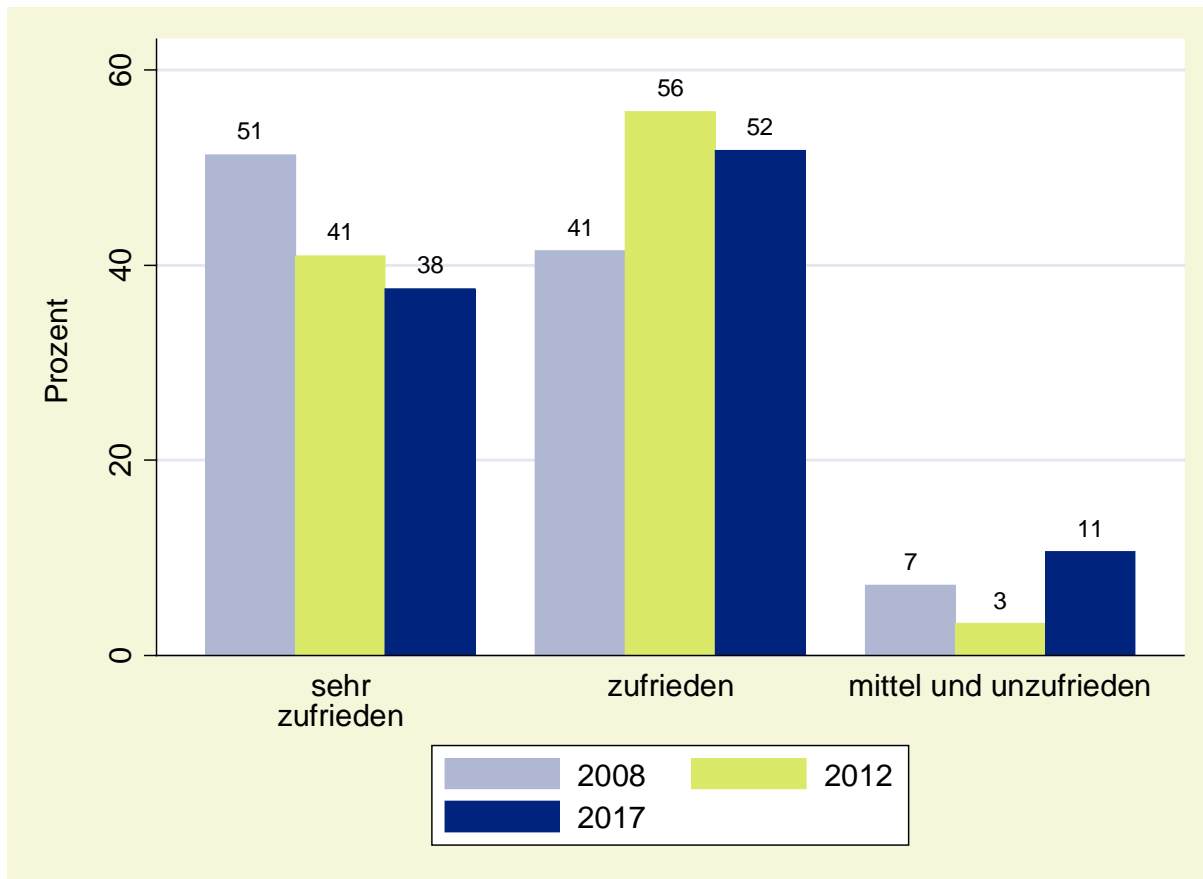
3 Ergebnisse

3.1 Allgemeine Zufriedenheit

In der Nutzerbefragung zeigt sich im Allgemeinen, dass neun von zehn Befragungsteilnehmer mit den Leistungen des FDZ sehr zufrieden oder zufrieden sind. Das gute Ergebnis und das Lob für unsere Arbeit freuen und motivieren uns. Gleichzeitig zeigt sich ein Rückgang der Zufriedenheit im Vergleich mit den Vorjahren (Abbildung 3), der unter anderem auf ein stark gestiegenes Nutzeraufkommen zurückzuführen ist. Während 2008 noch 241 Projekte mit den Daten des FDZs arbeiteten, waren es 2016 bereits 545. Die personellen Ressourcen sind über diesen Zeitraum nicht angewachsen. Das FDZ versucht mit technischen Innovationen eine Effizienzsteigerung und einen Servicezuwachs für die Nutzerinnen und Nutzer zu erreichen; so verfügen wir derzeit über 14 Standorte, an denen Gastaufenthalte möglich sind und die Job Submission Application (JoSuA) vereinfacht seit 2015 die Datenfernverarbeitung. Für die Zukunft plant das FDZ Weiterentwicklungen beim Datenzugang und auch bei den Datenprodukten.

Nachfolgend geben die Auswertungen einen detaillierten Überblick über die aktuelle Zufriedenheit und den Verbesserungsbedarf aus Sicht unserer Nutzerinnen und Nutzern bei Datennutzung und Beantragung und den weiteren Serviceleistungen des FDZ.

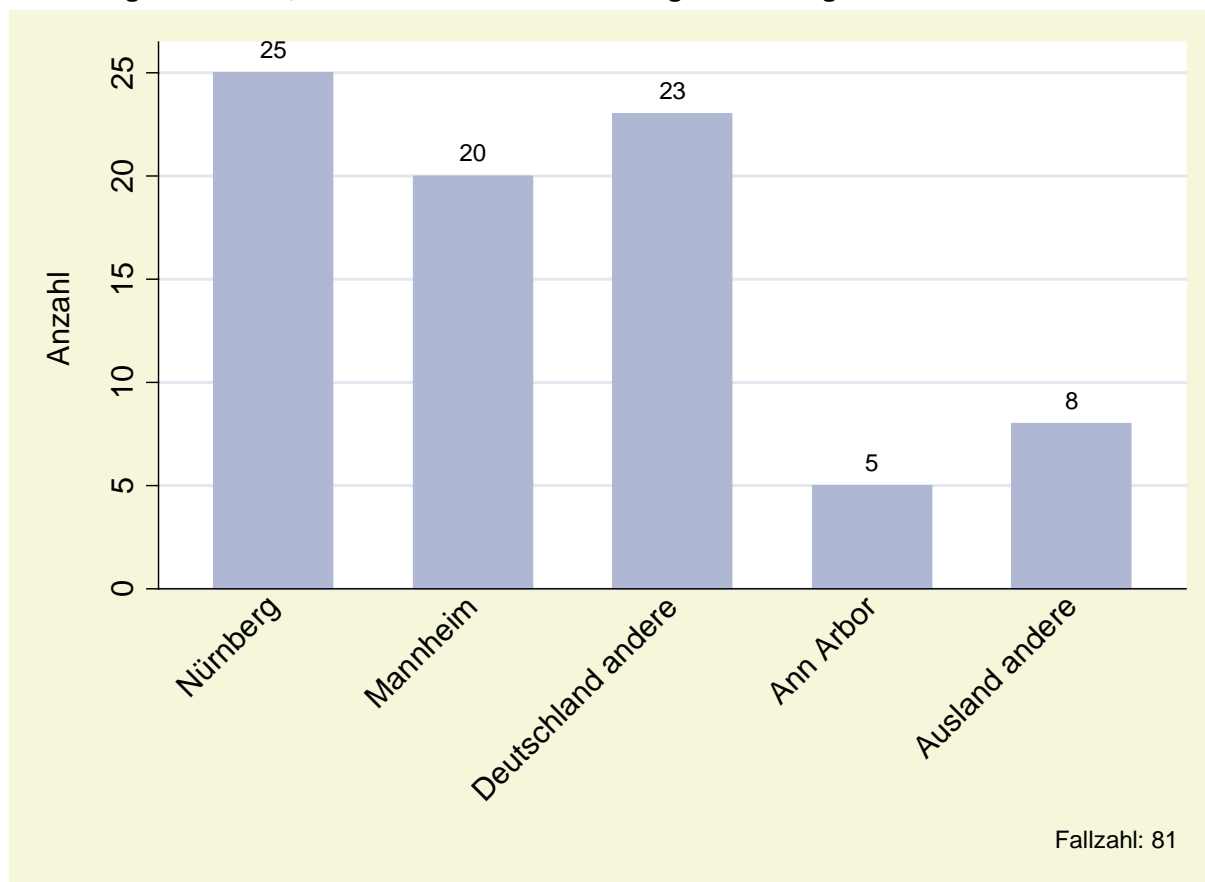
Abbildung 3 Allgemeine Zufriedenheit mit dem FDZ



3.2 Nutzung der Daten über Gastaufenthalte

Die Befragungsteilnehmer wurden gebeten den Standort aus der Liste auszuwählen, den sie gewöhnlich für Gastaufenthalte nutzen. Wie Abbildung 4 zeigt, arbeiten die meisten Antwortenden an den deutschen Standorten Nürnberg und Mannheim. Von den ausländischen Standorten wird Ann Arbor am häufigsten genutzt.

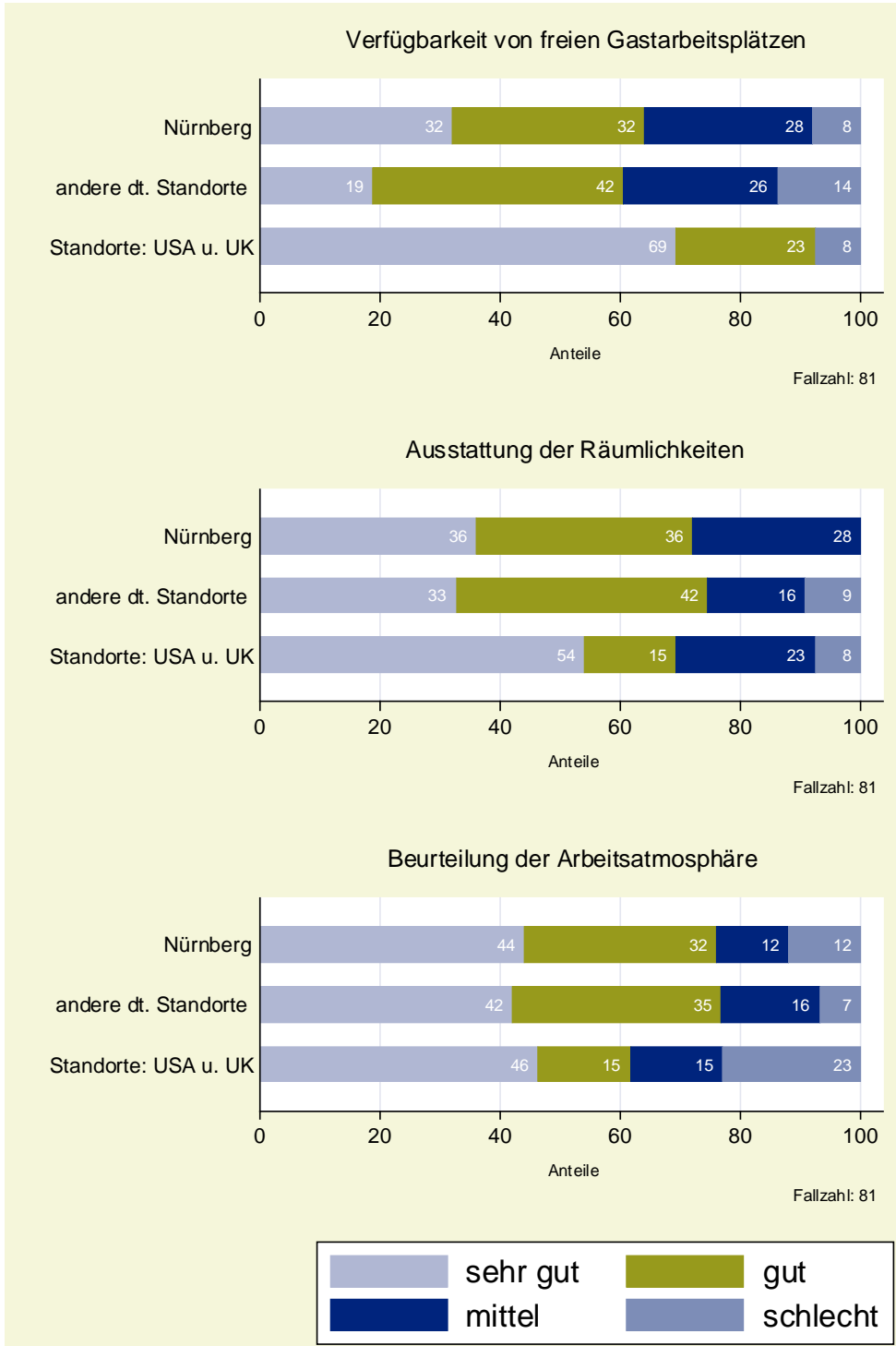
Abbildung 4: Standort, der für einen Gastaufenthalt gewöhnlich genutzt wird



Die Nutzerinnen und Nutzer wurden anschließend zu einer Reihe von Faktoren befragt, die die Arbeitsatmosphäre am jeweiligen Standort betreffen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 5 zusammengefasst. Es zeigt sich, dass etwa zwei Drittel der Nutzerinnen und Nutzer an deutschen Standorten die Verfügbarkeit von Gastarbeitsplätzen gut und sehr gut bewertet. Bei den ausländischen Standorten sind es sogar über 90 Prozent. Auch die Ausstattung der Räumlichkeiten wird für alle Standorte von mindestens 70 Prozent der Befragten als sehr gut oder gut bewertet. An den Außenstandorten, also nicht in Nürnberg, sind aber auch 8 bzw. 9 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer unzufrieden. Ebenso gibt es Varianz bei der Arbeitsatmosphäre, die in Deutschland von 77 Prozent als sehr gut oder gut beurteilt wird, wohingegen nur 61 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer ausländischer Standorte die Arbeitsatmosphäre mit sehr gut bzw. gut bewertet.

Um den Befragten die Möglichkeit zu geben uns konkrete Hinweise zu geben, wurden in einem offenen Textfeld Wünsche und Anregungen zum Gastaufenthalt erfasst. Hier wurde am häufigsten die hohe Auslastung an manchen Standorten beanstandet und der Wunsch geäußert auch Halbtagestermine buchen zu können. Das FDZ hat auf diese Wünsche reagiert. Am Standort Nürnberg wurde die Kapazität von vier auf sechs Plätze erweitert. Außerdem wurde ein Online-Buchungssystem eingeführt, das die Terminverwaltung erleichtern soll und auch die Vergabe von Halbtagesterminen möglich macht. Nach einer Testphase ist geplant den Buchungskalender auch für die anderen Standorte verfügbar zu machen, wenn nicht bereits ein Buchungskalender vorhanden ist.

Abbildung 5: Standortfaktoren der Gastaufenthaltsstandorte

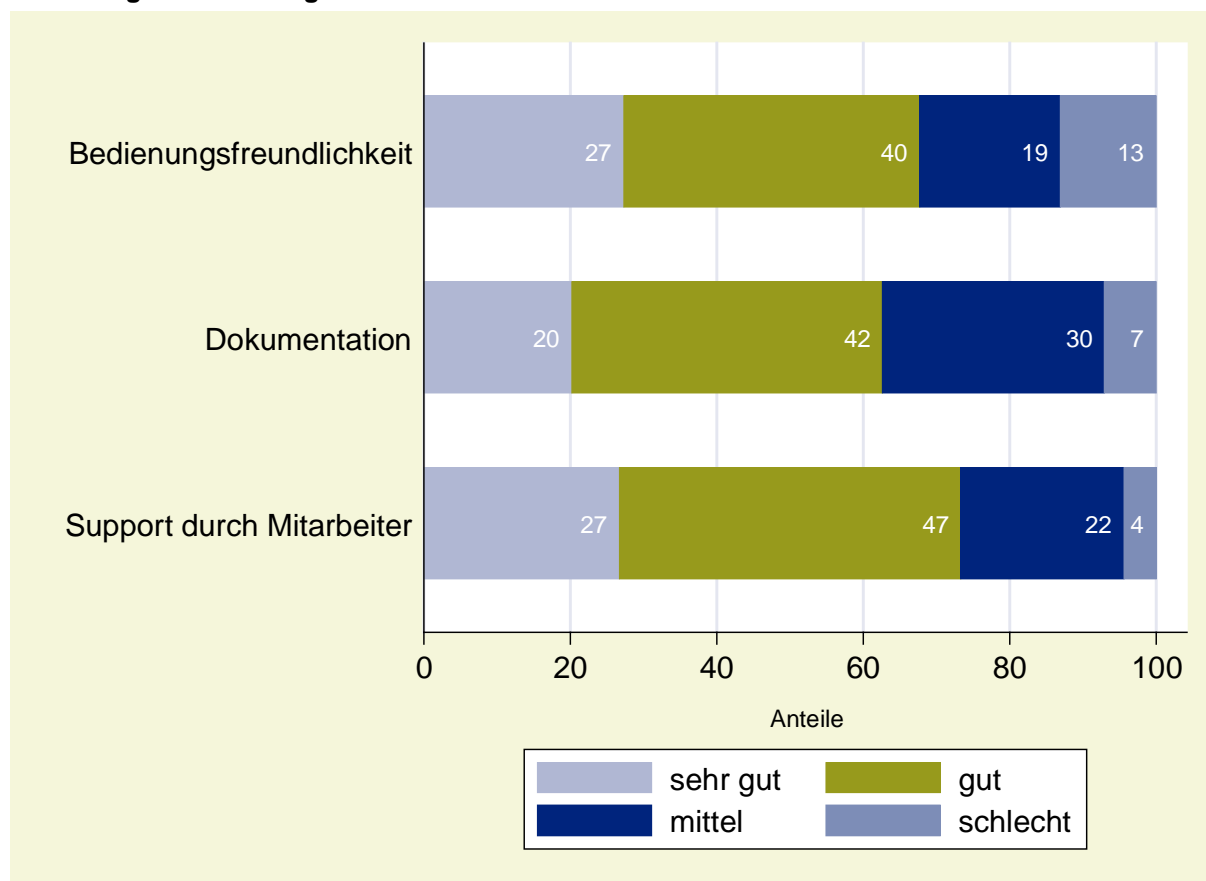


3.3 Job Submission Application (JoSuA)

Ein zentraler Bestandteil der Datenarbeit über das FDZ ist die Online-Plattform JoSuA, über die unter anderem die Datenfernverarbeitung abgewickelt wird. Das System wurde 2015 eingeführt und Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer mit dem System können dem FDZ in der Weiterentwicklung helfen.

In Abbildung 6 ist die Zufriedenheit mit JoSuA visualisiert. Es zeigt sich, dass zwei Drittel der Nutzerinnen und Nutzer zufrieden mit der Bedienung und der Dokumentation sind. Die Zufriedenheit mit der Unterstützung durch das FDZ liegt bei 74 Prozent. Vor allem bei der Bedienungsfreundlichkeit besteht aus Sicht der Befragten noch Verbesserungspotenzial. In den offenen Antwortmöglichkeiten wurde vor allem die strikte Restriktion von nur einem Job-upload pro Tag und Projekt kritisiert; dreiviertel der Nutzerinnen und Nutzer würden für eine Aufweichung der Restriktion auch längere Wartezeiten bis zur Ergebnisübermittlung (versursacht durch die stärkere Serverauslastung) in Kauf nehmen. Das FDZ arbeitet an einer Ausweitung der Tageshöchstgrenze für den Internal Use Modus in JoSuA. Aus technischen Gründen kann dies aber leider nicht unmittelbar umgesetzt werden.

Abbildung 6 Beurteilung von JoSuA



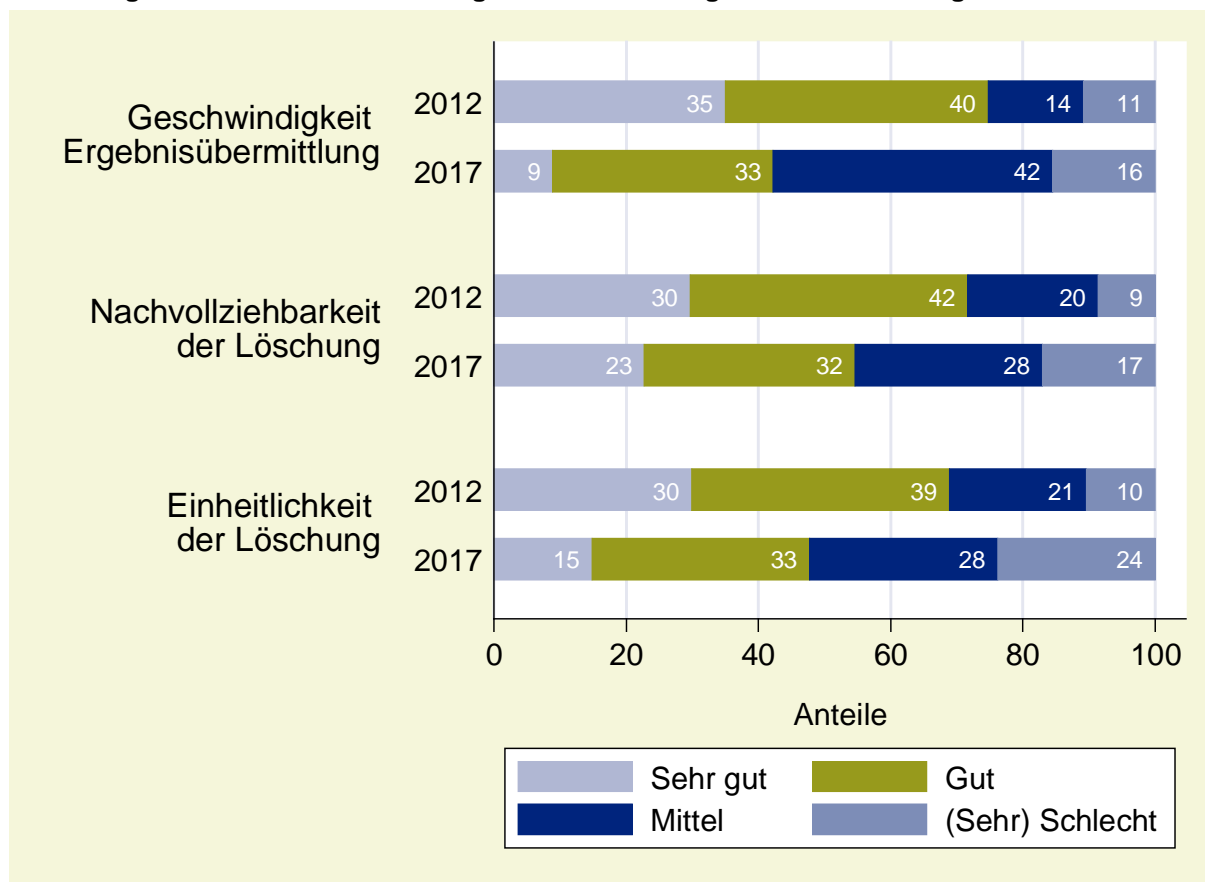
3.4 Datenschutz und Ergebnisübermittlung

Mit JoSuA eng verbunden ist die datenschutzrechtliche Kontrolle des Forschungsoutputs. Während im Internal Use Modus ein automatisches Prüfskript zum Einsatz kommt, wird Output im Presentation Modus manuell auf Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen

überprüft. Für die manuelle Überprüfung wurden die Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer um eine Einschätzung zu Geschwindigkeit der Ergebnisübermittlung, Nachvollziehbarkeit der Löschungen und Einheitlichkeit der Löschungen im Projektverlauf befragt. Für alle drei Kategorien existieren Vergleichswerte aus der Befragung 2012. In Abbildung 7 sind die Ergebnisse dargestellt. Nur 42 Prozent der Befragten gibt an, dass sie die Ergebnisübermittlung als sehr schnell oder schnell empfinden. Das ist ein deutlicher Rückgang im Vergleich zu 2012, als 75 Prozent angaben, sie empfänden die Ergebnisübermittlung als (sehr) schnell. Im Vergleich zu 2012 hat das Nutzungsaufkommen deutlich zugenommen, die personellen Ressourcen am FDZ haben sich jedoch nicht erhöht. Ein Vergleich mit der intern protokollierten Zeit von Einsendung eines Jobs bis zur Übersendung der manuell geprüften Ergebnisse zeigt, dass es tatsächlich einen leichten Anstieg von durchschnittlich 3,3 Tagen 2012 auf durchschnittlich 3,6 Tage 2017 gegeben hat. Um die Wartezeit auf Ergebnisse zu verkürzen, ermutigen wir Nutzerinnen und Nutzer, noch stärker als bisher für alle Aufbereitungsläufe den internen Modus von JoSuA zu nutzen, und nur wirklich relevanten Output als Publikationsoutput zu erzeugen.

Auch bei der Nachvollziehbarkeit der vorgenommenen Löschungen und der Einheitlichkeit der Löschungen im Projektverlauf ist ein Rückgang bei der Zufriedenheit zu beobachten. Nur noch etwa die Hälfte der Nutzerinnen und Nutzer vergeben hier sehr gute und gute Noten. Eine Möglichkeit zur Verbesserung wäre hier die feste Zuweisung einer Person für die Prüfung innerhalb eines Projekts. Dies ist aber aufgrund der zu erwartenden längeren Wartezeiten bis zur Rücksendung des geprüften Outputs auch von den Nutzerinnen und Nutzern nicht gewünscht. Wir werden daher prüfen wie die Vorgaben des FDZ zur Erstellung von Logfiles besser kommuniziert werden können. Mittelfristig hoffen wir, durch die Etablierung eines neuen Ticketsystems die Information der Nutzerinnen und Nutzer zu verbessern und getroffene Entscheidungen transparenter vorzuhalten.

Abbildung 7 Zufriedenheit mit der Ergebnisübermittlung und den Löschungen



3.5 Antragsstellung

Die Beantragung des passenden Datensatzes empfinden die meisten Befragten als unkompliziert. Wie Abbildung 8 zeigt, ist 78 Prozent der Nutzer die Wahl des passenden Datensatzes sehr leicht oder leicht gefallen. Die Antragsstellung sowie den Projekteinstieg empfanden fast zwei Drittel der Nutzerinnen und Nutzer als sehr leicht oder leicht. Es ist denkbar, dass Interessenten, die hier große Schwierigkeiten hatten, letztendlich keinen Antrag gestellt haben und damit auch nicht teil der Befragung waren. Für die Beratungsunterlagen und die persönliche Beratung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FDZ im Antragsprozess vergeben die Befragten sehr gute und gute Noten (Abbildung 9).

Abbildung 8 Antragsprozess für den Datenzugang

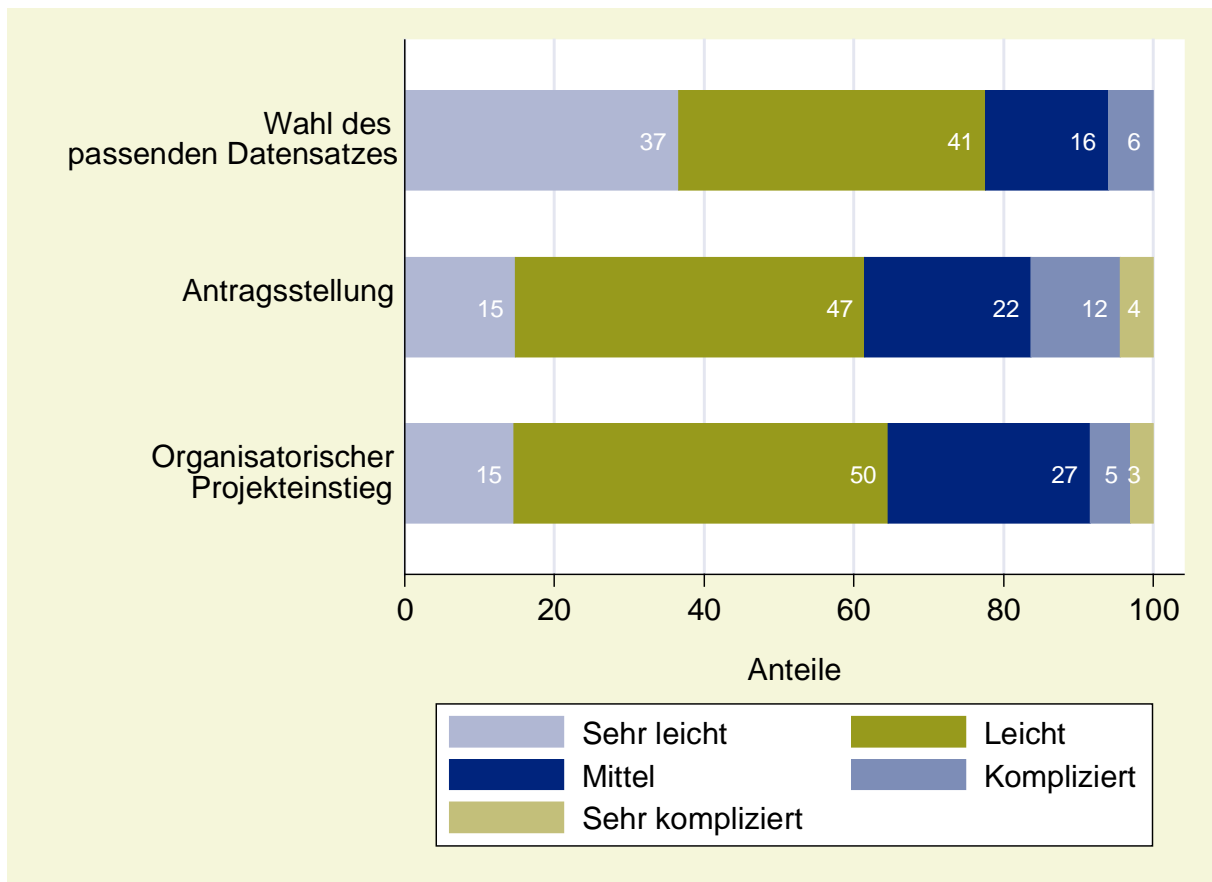
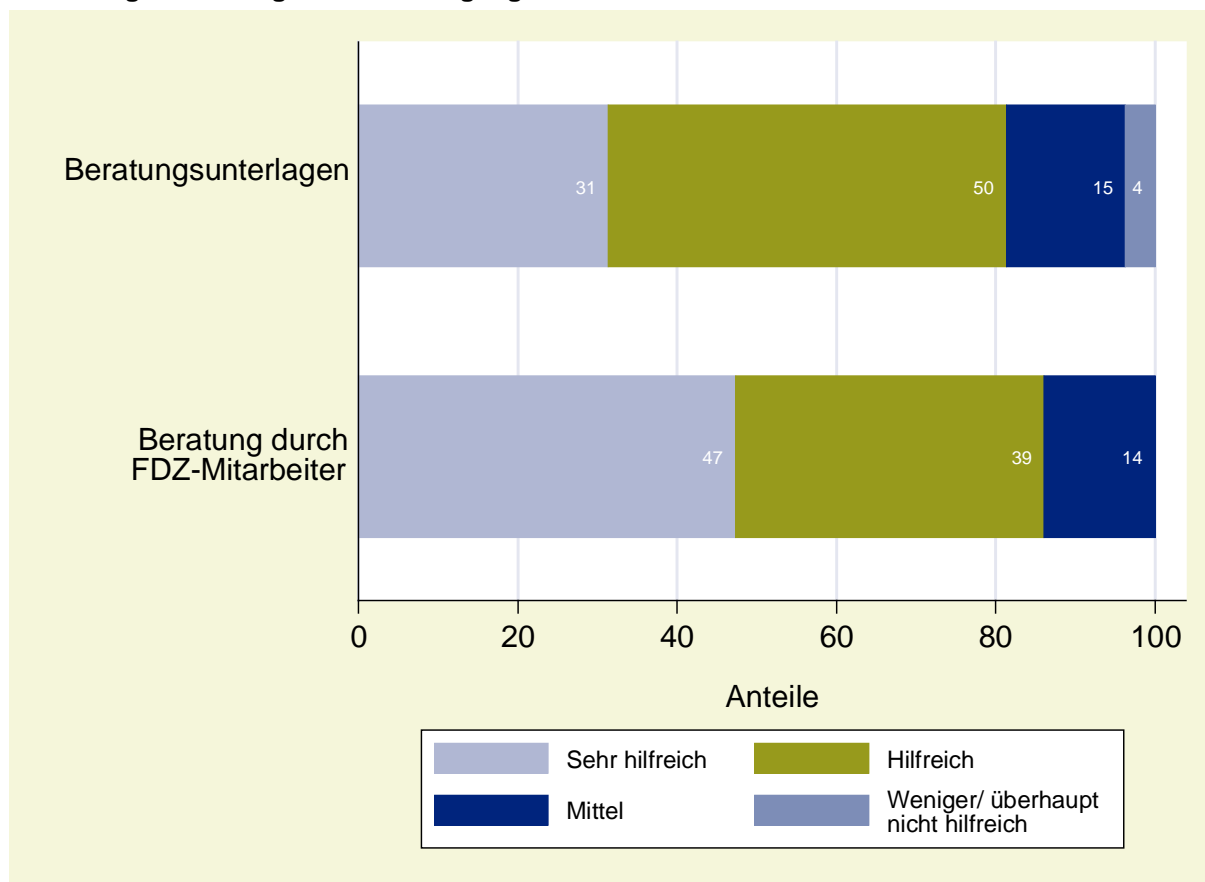


Abbildung 9 Beratung zum Datenzugang

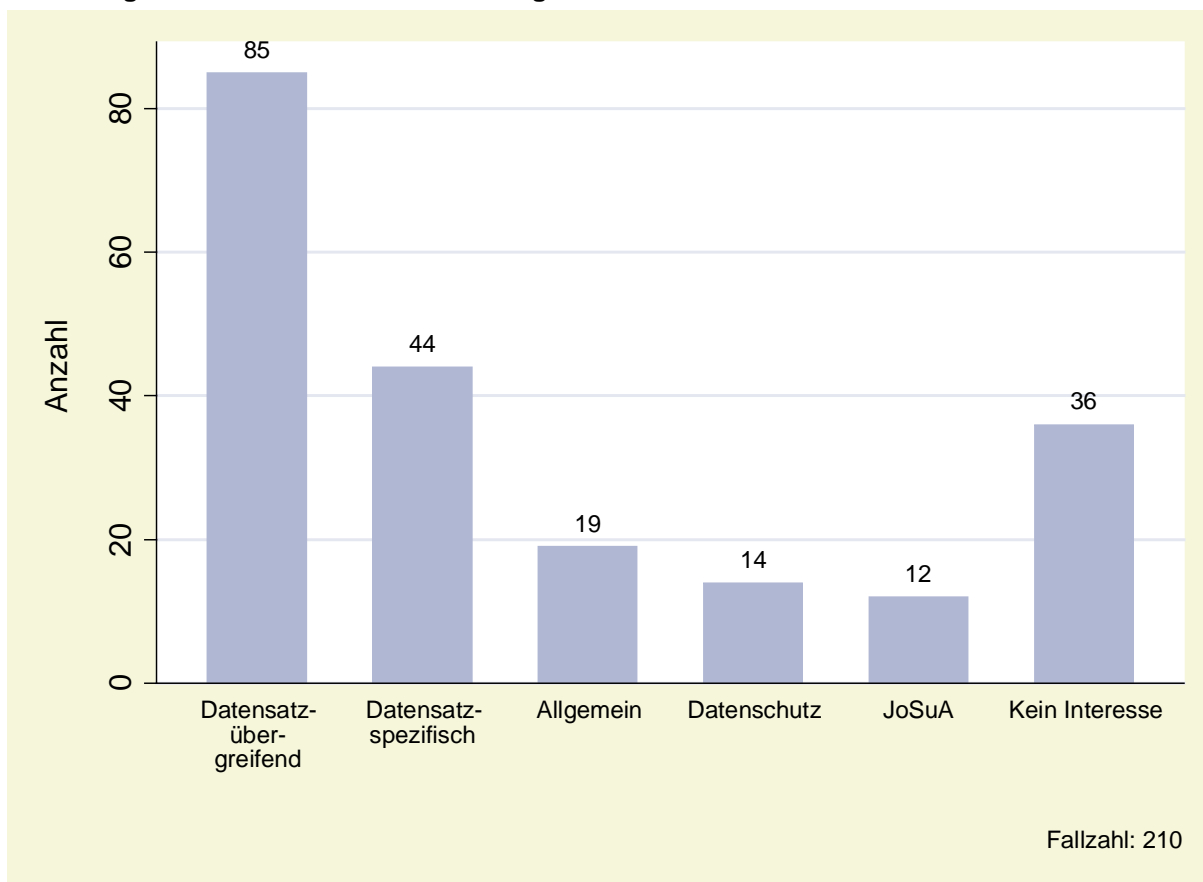


3.6 Beratung und Schulungen

Die Befragung zeigt, dass das FDZ bei der Dokumentation von Datensätzen und der Beratung zum Datenzugang gute Arbeit leistet. Die Mehrzahl der Nutzerinnen und Nutzer empfindet die Datensätze verständlich und ausführlich dokumentiert. Zwei Drittel der Befragten nutzen auch die FDZ-Methodenberichte als weitere Informationsquelle für die Datennutzung.

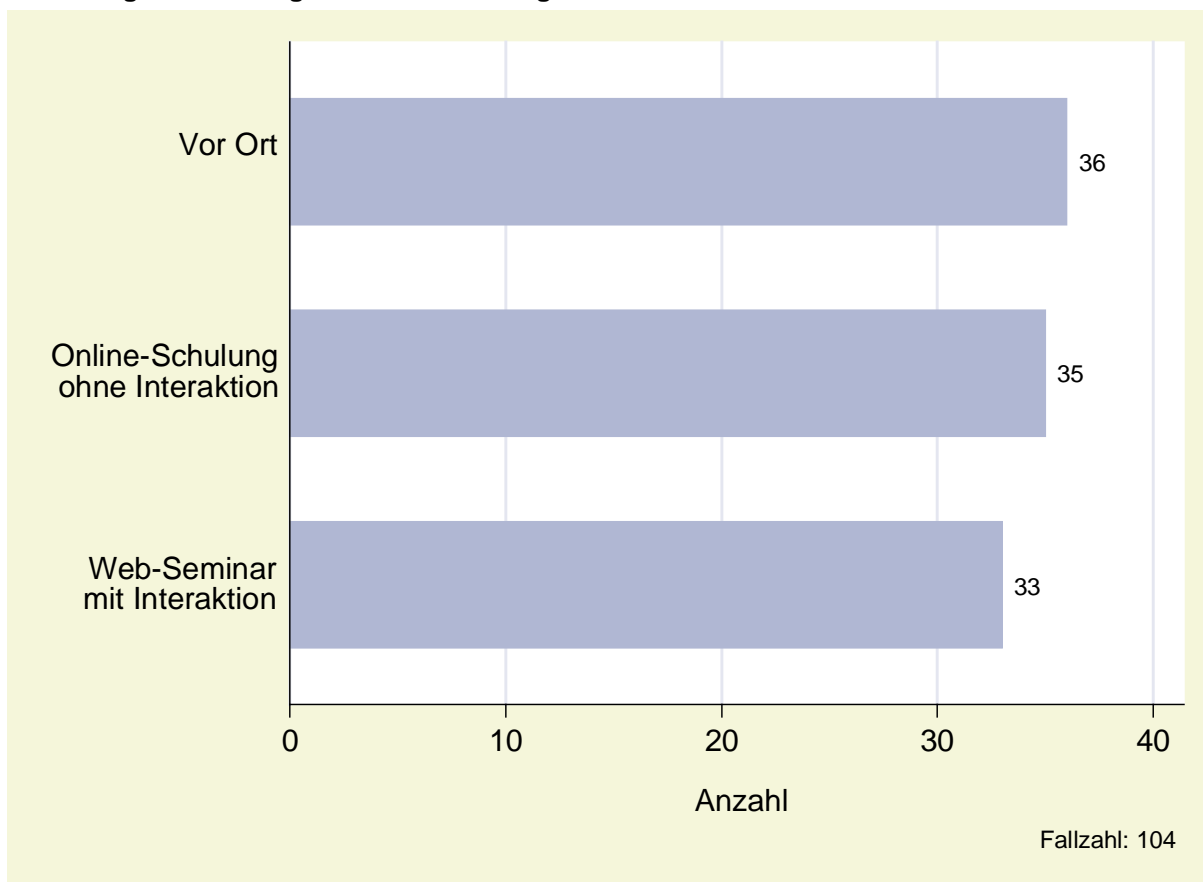
Bisher bietet das FDZ keine regelmäßigen Nutzerschulungen, dabei können sie dazu beitragen die Servicequalität weiter zu verbessern. In der Befragung wollten wir daher wissen, ob Interesse an Schulungen besteht, und ob diese bevorzugt online oder offline durchgeführt werden sollten. Abbildung 10 zeigt, dass Nutzerinnen und Nutzer sich datensatzübergreifende Schulungen wünschen würden, mit Abstand gefolgt von Schulungen zu speziellen Datensätzen. Nur 17 Prozent der Befragten hat kein Interesse an Schulungen.

Abbildung 10 Interesse an Nutzerschulungen



Beim Format der Schulungen sind die Antworten nicht einheitlich. Je ein Drittel der Befragten bevorzugt Schulungen vor Ort, jederzeit abrufbare online Schulungen und Webinare mit Interaktionsmöglichkeit (Abbildung 11). Da sich aus den Angaben dennoch zeigt, dass ein grundsätzliches Interesse an Schulungen besteht, werden wir in den kommenden Jahren entsprechende Angebote schaffen bzw. ausbauen.

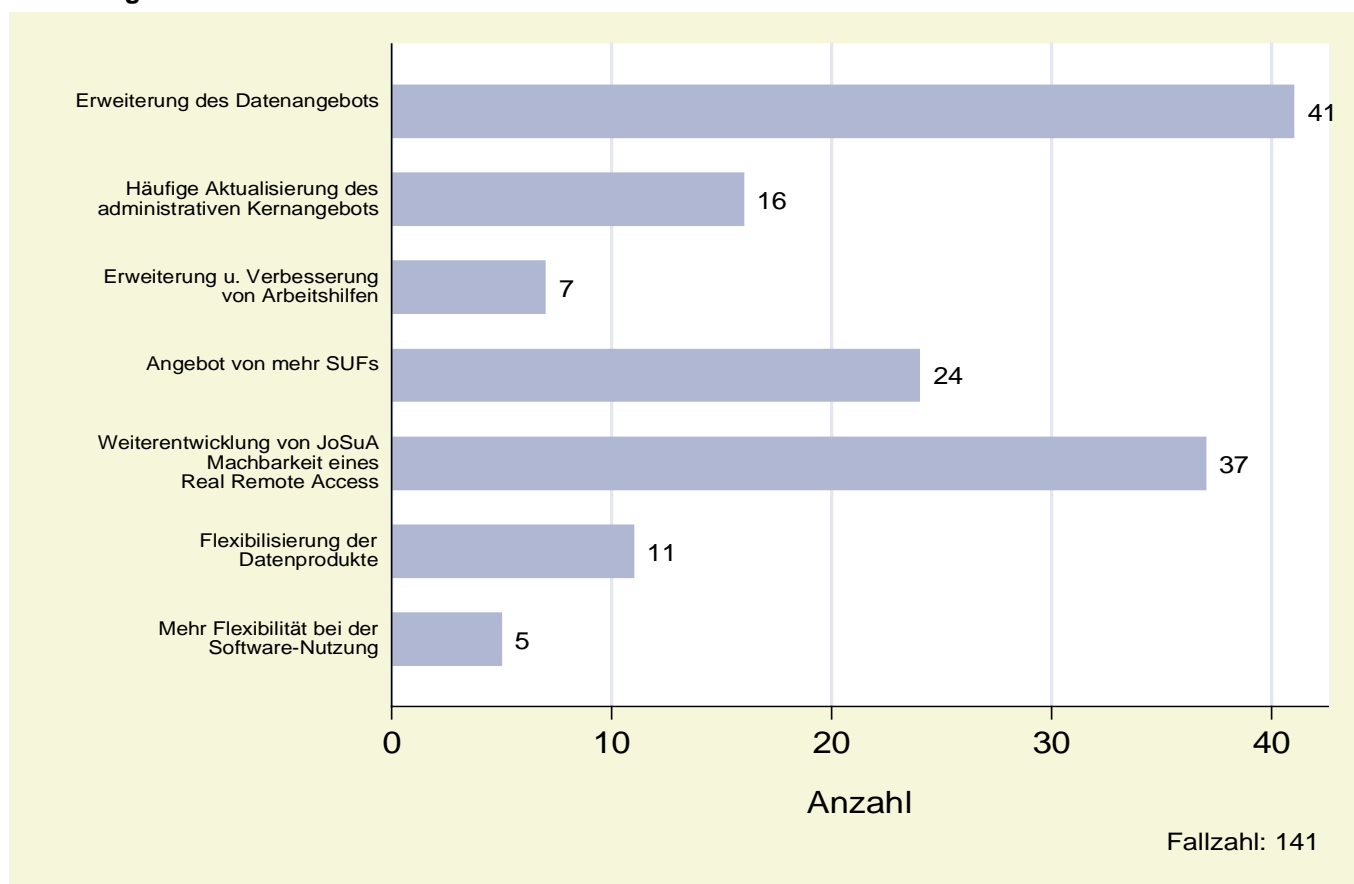
Abbildung 11 Bevorzugte Art der Schulung



3.7 Zukünftige Entwicklung

Die rasante technische Entwicklung, die Verfügbarkeit von immer neuen und größeren Datenmengen und Veränderungen in der Gesetzgebung zum Datenschutz ermöglichen am FDZ Innovationen beim Datenangebot und dem Datenzugang. Da die finanziellen und personellen Ressourcen begrenzt sind, müssen Entwicklungen, die das FDZ umsetzen soll, priorisiert werden. Aus diesem Grund haben wir die Nutzerinnen und Nutzer abschließend gefragt, welche Entwicklung sie für die wichtigste für die kommenden Jahre halten. Abbildung 12 zeigt, dass sich zwei Themen herauskristallisieren, in die das FDZ investieren sollte. Als wichtigstes Thema wird die Erweiterung um neue Datenprodukte genannt. Fast ebenso viele Nennungen hat die Weiterentwicklung der Software JoSuA. Bei zukünftigen Projekten wird das FDZ verstärkt in diese beiden Bereiche investieren.

Abbildung 12 Zukunftsthemen am FDZ



4 Zusammenfassung

Das FDZ hat im Sommer 2017 seine dritte Nutzerbefragung durchgeführt. Dabei wurden Nutzerinnen und Nutzer, die Daten über den Gastaufenthalt nutzen etwas besser erreicht als SUF-Nutzende. Die Rücklaufquote lag bei 19 Prozent.

Die Zufriedenheit unserer Nutzer und Nutzerinnen ist hoch. 90 Prozent geben an sehr zufrieden oder zufrieden zu sein. Im Vergleich mit den Vorwahlen zeigt sich jedoch eine Verschlechterung. Der Anteil der sehr zufriedenen ist von 51 auf 38 Prozent gesunken. Der Rückgang der Zufriedenheit lief parallel zu einem starken Anstieg der Zahl der Forschenden, die Daten über das FDZ nutzen, und der Eröffnung zahlreicher Außenstandorte in Deutschland, UK und den USA. Die Ressourcenausstattung ist nicht in gleichem Umfang mitgewachsen. Durch die Einführung von Softwarelösungen und Automatisierung haben wir versucht den Anstieg des Arbeitsumfangs abzumildern. Die größte Neuerung ist die Einführung von JoSuA zur Abwicklung der Datenfernverarbeitung. Die Rückmeldungen unserer Nutzer und Nutzerinnen und die Erfahrungen des FDZ zeigen, dass diese Softwarelösung große Erleichterungen in der täglichen Arbeit bringt, die Nutzerfreundlichkeit an einigen Stellen aber ausbaufähig ist. Wir greifen

die Kritikpunkte auf und arbeiten an einer Verbesserung des Systems. Auch an anderen Stellen planen wir die Einführung technischer Neuerungen, die den Service verbessern werden. Der persönliche Kontakt mit unseren Nutzerinnen und Nutzern und anderen Dateninteressierten liegt uns aber weiterhin am Herzen. Im Winter 2018 findet die nächste Nutzerkonferenz statt, die den Austausch der Forschenden untereinander und zum FDZ stärken soll. Unabhängig davon stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FDZ natürlich immer für Lob, Kritik und Anregungen per E-Mail und Telefon zur Verfügung.

Literatur

Bender, Stefan; Hartmann, Benedikt; Haug, Katharina; Herrlinger, Dagmar; Schmucker, Alexandra (2009): FDZ-Jahresbericht 2008. (FDZ Methodenreport, 04/2009 (de)), Nürnberg.

Bender, Stefan; Schmucker, Alexandra; Dietrich, Iris; Gunselmann, Isabelle; Müller, Dana; Seth, Stefan; Zakrocki, Veronika (2014): FDZ-Jahresbericht 2011-2013. (FDZ Methodenreport, 08/2014 (de)), Nürnberg.

Impressum

FDZ-Methodenreport 5/2018

Herausgeber

Forschungsdatenzentrum (FDZ)
der Bundesagentur für Arbeit
im Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
Regensburger Str. 104
90478 Nürnberg

Redaktion

Dana Müller, Dagmar Theune

Technische Herstellung

Dagmar Theune

Rechte

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit
Genehmigung des FDZ gestattet

Bezugsmöglichkeit

http://doku.iab.de/fdz/reporte/2018/MR_05-18.pdf

Internet

<http://fdz.iab.de/>

Rückfragen zum Inhalt an:

Stefanie Wolter,
Philipp vom Berge
Institut für Arbeitsmarkt- und
Berufsforschung (IAB)
Forschungsdatenzentrum
Regensburger Str. 104
90478 Nürnberg
E-Mail: Stefanie.Wolter@iab.de und
Philipp.vom-Berge@iab.de