

Arbeitsvermittlung

AVAM und die Ängste der Anwender

Am 8. Juni 2009 haben die arbeitsmarktlichen Behörden das neue elektronische Informationssystem für die Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik NK AVAM eingeführt. Doch viele Anwender tun sich schwer damit, es zeigt Kinderkrankheiten und bringt Unsicherheit. Der «arbeitsmarkt» hat sich umgehört.

Text **Hans Rechsteiner** Fotos **Simone Gloor**

«Es ist die Bildschirmoberfläche. Die hellblauen Farbtöne irritieren und sind anstrengend. Da müsste ein stärkerer Kontrast her», sagt Marie-Therese Rüfenacht vom RAV Zürich-Eggbühl. Der «arbeitsmarkt» ist ausgezogen, um Gerüchten auf den Grund zu gehen, wonach die Basis, die Personalberaterinnen und -berater in den RAV, das neue AVAM kritisch aufnehme. In einem E-Mail, das der Redaktion vorliegt, beklagt sich ein Stellensuchender darüber, dass sich sein RAV-Berater mit dem neuen Informationssystem herumschlagen müsse, anstatt sich seiner eigentlichen Aufgabe, der Unterstützung der Stellensuchenden, zu widmen. Und ein anderer Stellensuchender berichtet, dass schon wiederholt Dokumente untergegangen seien. Dass es sich dabei ausgerechnet um den Nachweis der persönlichen Arbeitsbemühungen gehandelt hat, ist für den Betroffenen besonders kompromittierend.

Doch von den Betroffenen will kaum jemand offen darüber reden. Viele angefragte RAV-Beratende in verschiedenen Deutschschweizer Kantonen verweigern zitierbare Statements, verweisen entweder an ihre Coaches oder an die Chefs. Ein Berater aus dem Kanton Thurgau behauptet gar: «Die würden mir glatt kündigen, wenn ich etwas dazu sage.» Etwas moderater eine Stimme aus der Innerschweiz, wo ein RAV-Berater sich erstaunt zeigt, «dass bisher keine Zeitung das Thema aufgegriffen» habe. Auf offizieller Seite hingegen ortet man lediglich eine «diffuse Grundangst vor dem Computer», mehr nicht.

Dann hilft ein Mann weiter. Der RAV-Berater Martin Uebelhart aus dem Kanton Zürich ist erst kürzlich pensioniert worden und hat die Einführung des neuen AVAM noch miterlebt. Er wird konkret: «Die Schrift ist zu klein und der Bildkontrast eine Katastrophe», sagt er. «Wer acht Stunden am Tag

am Bildschirm arbeitet und sich mit diesem kleinen Schriftbild auseinandersetzen muss, hat Schwierigkeiten, nicht nur ältere Leute.» Das Problem sei systemimmanent und könne wohl nicht so rasch gelöst werden, sagt er. «Wir haben es mit Vergrössern versucht, aber da hatten wir nicht mehr das ganze Bild auf dem Bildschirm, das Dokument fiel buchstäblich aus dem Rahmen.» Das NK AVAM erfordere auch eine extrem hohe Datenqualität. Das Matching zur Stellenvermittlung – elektronischer Abgleich von Profilen der Stellensuchenden mit gemeldeten Stellenprofilen – funktioniere nur, wenn beide Dateien sorgfältig erfasst seien. Sonst sei man beim alten AVAM schneller und sicherer fündig geworden. Doch es gibt noch einen anderen kritischen Aspekt: Er hege den Ver-

dacht, dass das NK AVAM vor allem controllingorientiert angelegt sei, sagt Uebelhart. «Die kaum messbaren (weichen Faktoren) der individuellen Beratung werden so systembedingt vernachlässigt. Die RAV-Beratenden sind über Gebühr mit der Datenerfassung beschäftigt, Zeit, die dann für die Beratung fehlt.» Es sei zwar denkbar, dass gewonnene Routine hier einiges wettmache. «Tatsache ist aber, dass man ständig mit der Maus herumklicken und mehr elektronische Seiten aufrufen muss als im alten AVAM, um einen aktuellen Überblick über eine stellensuchende Person zu erhalten.» Das sei für die geforderte dienstleistungsorientierte Flexibilität von RAV-Beratenden nicht unbedingt förderlich, sagt Uebelhart und fügt provokativ hinzu: «Ich habe den Eindruck gewon-

NK AVAM – das elektronische Informationssystem für die Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik

Die «Neukonzeption des elektronischen Informationssystems für die Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik» (NK AVAM) besteht aus vier Subsystemen:

Die «**Geschäftsanwendung**» als das eigentliche AVAM-Arbeitsinstrument ist das Infotool für die ganze Schweiz. In den RAV werden bei Neuanmeldungen sämtliche Dokumente in einem einmaligen Vorgang eingescannt, die alten Papierdossiers verschwinden.

DMS – Das Dokumenten-Management-System ist ein gesamtschweizerisches Datenetz. In diesem fiktiven «Aktenschrank» werden sämtliche Unterlagen und alle Dossiers der Stellensuchenden – Zeugnisse, Verfügungen, Gesprächsprotokolle etc. – abgelegt. Die elektronischen Dossiers sind mit Passwort gegen unberechtigten Zugriff geschützt. Grosser Vorteil: Die Daten sind auch für Stellvertretungen bei Abwesenheit des persönlichen RAV-Beraters jederzeit greifbar. Zugriff auf das DMS erhalten nur die RAV,

die LAM-Stellen sowie die kantonalen Amtsstellen. Zudem besteht die Absicht, auch die Arbeitslosenstellen einzubeziehen, wenn zwischen RAV und den Arbeitslosenstellen die Modalitäten zur Auszahlung der Tagelöhner abgeglichen werden müssen.

ODS – Das Operation-Data-Store dient als Rohdatenbank für die Abfrageberechtigten. Ohne die permanente Dateneingabe der Benutzenden wäre die aktuelle Berichterstattung des SECO über die Arbeitsmarktlage ein Ding der Unmöglichkeit, ebenso Statistik und Controlling.

E-Gov ALV – Das publikumsnächste Modul schliesslich ist das E-Government Arbeitslosenversicherung. Das Portal www.treffpunkt-arbeit.ch dient als Stellenbörse. Arbeitgeber setzen offene Stellen ins Netz; hier erfolgt die Kandidatensuche, als «Kunden» haben private Arbeitsvermittler Zugriff, und die Stellensuchenden dürfen bestimmen, ob sie anonymisiert oder offen auftreten wollen.



Martin Uebelhart, pensionierter RAV-Berater aus Zürich.

nen, dass die Konstrukteure des NK AVAM über keine Praxiserfahrung im RAV-Beratungsalltag verfügen oder – schlimmer – daran nicht interessiert sind.»

Auftragsvolumen von 56 Millionen Franken

Was war denn vorher? Das abgelöste elektronische Informationssystem für die Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik AVAM-0 war ein veraltetes Vehikel von 1993, das sich auf die Technologie der 80er-Jahre stützte. Prädikat: «Revision überfällig». Der «Beobachter» umschrieb die Situation im Herbst 2004 so: «Das Vermittlungssystem AVAM-0, in dem gesamtschweizerisch die Informationen von Stellensuchenden und -anbietern erfasst werden, treibt die Benutzer mit seiner Bedienungsunfreundlichkeit und Trägheit zur Weissglut. Langjährige Berater gehen davon aus, dass fünf Prozent ihrer Arbeitszeit allein durch die Tücken der antiquierten Technik ungenutzt verpuffen. Problematisch ist auch die starre Systematik bei den Berufsbezeichnungen: Wohl sucht das AVAM-0 beispielsweise alle «Geschäftsführer» heraus, gibt aber keinen Hinweis auf die Branche. Unbrauchbare Zuweisungen sind so programmiert.» Zu diesem Zeitpunkt

war das neue AVAM bereits beschlossen, wie Florian Imstepf, Ressortleiter Arbeitsvermittlung und Koordination Logistik arbeitsmarktlicher Massnahmen (LAM) beim Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) in Bern, und AVAM-Fachmann Alexander Ludwig gegenüber dem «arbeitsmarkt» erklärten. Der Bund habe sich 2003 für eine AVAM-Neukonzeption entschieden und ein internes Evaluationsverfahren – keine WTO-Ausschreibung – beschlossen. Auftraggeber ist die Aufsichtskommission des Fonds der Arbeitslosenversicherung, das den 56-Millionen-Auftrag an das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) vergab; dieses trägt die Verantwortung als Generalunternehmer.

«Erstes Ziel war es, die zentrale Datenbank IT-technisch auf die Höhe der Zeit zu bringen und die Abläufe bei den Nutzern – in erster Linie sind das die derzeit 3800 AVAM-Benutzer in den 130 Regionalen Arbeitsvermittlungszentren – zu optimieren», erklärt Imstepf. Das könnte sich lohnen, betragen die Vollzugskosten der RAV und der LAM zulasten der Arbeitslosenversicherung im Jahre 2008 doch rund 400 Millionen Franken. Die komplette Neugestaltung des AVAM erfolgte in zwei Etappen. Die Module für Kurzarbeit und Schlechtwetterentschädigung gingen bereits im März 2007 in

Betrieb. Die ungleich grössere Herausforderung (Beratung, Vermittlung Stellensuchende, arbeitsmarktliche Massnahmen) sollte sich als komplizierter erweisen als geahnt. Die Schulung der Nutzer erfolgte nach dem Schneeballprinzip: Zunächst wurden AVAM-Trainer ausgebildet, welche ihrerseits bis Mai 2008 rund 300 Anwendungsverantwortliche aus den Kantonen schulten. Zudem wurde im Februar 2008 eine Schulungsumgebung ins Netz gestellt, in der die künftigen Anwender schon mal schnuppern konnten.

«Learning by doing» lautet das Erfolgsrezept

Zweimal musste der Systemwechsel wegen technischer Probleme verschoben werden. Erst Anfang Juni dieses Jahres war es so weit: Die RAV schlossen für eine Woche ihre Tore, um hinter den Kulissen die Umstellung vorzubereiten. Sie erfolgte dann tatsächlich am 8. Juni dieses Jahres – «immerhin relativ problemlos und besser als befürchtet», wie Florian Imstepf betont. Er spendet den Anwenderinnen und Anwendern in den Kantonen hohes Lob: «Wir haben viel von ihnen verlangt.» Imstepf anerkennt, dass der Einführungszeitpunkt in eine ungünstige Zeit kam, jetzt, wo wegen der Krise die Arbeit der RAV doch markant zugenommen hat. «Als wir vor einem Jahr unseren Projektplan aus dem Jahre 2004 strecken mussten, war von der steigenden Anzahl Arbeitssuchender noch nicht die Rede. Das Problem sah man erst etwa ab Oktober», entschuldigt der SECO-Mann.

Tatsächlich kamen bei den Anwendern draussen im Lande Unruhe und Unsicherheit auf. «Was taugt ein System, das schon vor der Einführung technische Probleme macht?», fasst Marie-Therese Rüfenacht vom RAV Zürich-Eggbühl die Befürchtungen in Worte. Seit der erstmaligen Schulung am neuen Computerprogramm sei viel Zeit vergangen, ein «Refresher» kurz vor dem Start habe indes wieder Sicherheit gebracht. Ausserdem sei halt «Learning by doing» hier wohl die Zauberformel. Und sehr wichtig seien das Know-how im Team und ein stetiger Austausch.

Von der Hängeregistraturakte zum digitalen Dossier

Die Beraterinnen und Berater in den RAV sassen am 8. Juni 2009 vor einer gänzlich neuen Software. Alles war neu: die Abläufe, die Oberflächen, die Wege. Das SECO rechnete schon weit im Voraus damit, dass – je nach Arbeitsmarktlage – täglich 200 000 bis 300 000



«Die Software erfordert exaktes Arbeiten»: Marie-Therese Rüfenacht, RAV-Personalberaterin in Zürich-Eggbühl. Auf dem Bildschirm ist die Grundmaske des neuen Systems zu sehen.

Seiten eingescannt würden. Es sei für den Anwender tatsächlich «schwierig, den Schwenk zu machen», sagt Andreas Aepli, der EDV-Verantwortliche für die Kantone Ob- und Nidwalden. «Sie müssen alle ihre Abläufe ändern. Obwohl wir uns viel Zeit nehmen, bringt der Wechsel vom papierenen Hängeregistraturdossier zum elektronischen noch Unsicherheiten: Funktioniert das System zuverlässig? Finde ich mein Dossier wieder?» Das seien die grundlegenden Fragen. Also führe man in der ersten Phase der Einführung vorsichtshalber noch beides. Im Kanton Glarus empfindet man das neue Handling als «anwenderfreundlich», wie Projektleiter Kurt Reifler erklärt. «Aber definitiv – man darf den Computer nicht hassen, sonst läuft's schief.» Grundsätzlich würden die Dossiers nur noch elektronisch geführt, «doch der einzelne Berater darf sich eine Kopie machen, damit er bei Ausfällen des Systems die Beratergespräche trotzdem führen kann». Der Personalberater Daniel Menzi vom RAV

Glarus erwähnt den grossen Organisationsaufwand. «Für mich muss jedoch die Beratung der Arbeitssuchenden lückenlos im Vordergrund stehen, ob das System funktioniert oder nicht.»

Frauen kommen mit der Software besser zurecht

Locker und aufgestellt geht RAV-Personalberaterin Marie-Therese Rüfenacht an die neue Herausforderung heran. «Es läuft besser als erwartet», lacht sie. Gegen die Unsicherheiten, die vor allem Männer äussern, hat sie ein einfaches Rezept: «Sauber arbeiten, also die Dossiers richtig benennen und mit dem korrekten Datum versehen et cetera. So findest du alles wieder, keine Sorge!» In ihrer Arbeitsvermittlungsstelle würden nur noch die wichtigsten Dokumente wie Lebensläufe und Diplome auf Papier abgelegt.

Ein Parallelsystem zur eigenen Sicherheit führt noch einige Zeit auch Anita Tschuor vom RAV Thusis. «Es war keine Riesenumstellung», meint sie, «wenngleich man den Computer zwangsläufig mit mehr Daten füttern muss.» Allerdings bringt sie eine Kritik an, die an den «Beobachter»-Artikel von 2004 erinnert: Mit dem alten System sei es besser gelungen, Leute zu finden. Man habe einfach ein Schlüsselwort eingegeben. Heute brauche es da schon genau die richtige Berufsbezeichnung.

Das sieht André Hirt vom RAV Dietikon genauso. Er kritisiert wie Marie-Therese

Rüfenacht die Bildschirmoberfläche und wünscht sich eine fettere Schrift. Und auch er äussert einen Wunsch zur computergestützten Stellensuche: «Früher konnte man den Koch eingeben und die Suche bis zum einzelnen RAV-Berater herunterbrechen. Das ist heute komplizierter.» Hirt erwähnt ein noch ein Detail: «Da ist so viel mehr Maus drin, dass man vom vielen Klicken fast eine Sehnscheidenentzündung bekommt. Es wäre gut, wenn man die eine oder andere Eingabe mit einem normalen «Enter» auf der Tastatur bestätigen könnte.»

Grenzen des wirtschaftlich und technisch Machbaren

Die Verantwortlichen beim SECO verstehen nur zu gut, dass die Einführung eines völlig neuen Systems zu Ängsten und Unsicherheiten bei den Benutzern führen kann. Die Kritik der AVAM-Benutzer wird daher im SECO ernst genommen. Erkannte Optimierungsmöglichkeiten zu Gunsten einer besseren Unterstützung im Vollzug sollen genutzt werden.

Allerdings wehrt man sich gegen den Vorwurf, das neue AVAM über die Köpfe der Betroffenen hinweg entwickelt zu haben. «Das System wurde in enger Zusammenarbeit mit allen beteiligten Seiten entwickelt, massgebend vom Vollzug selbst», sagt AVAM-Fachmann Alexander Ludwig. Unsere Aufgabe bestand insbesondere darin, die Grenzen des technisch und wirtschaftlich Machbaren aufzuzeigen..»

Ihre Meinung zum Thema interessiert uns. Wir möchten in einer der nächsten Ausgaben darauf zurückkommen. Wie erfahren andere Anwender und Nutzer das neue Informationssystem AVAM? Wo liegen die Knackpunkte? Was ist Ihr Verbesserungsvorschlag? Schreiben Sie Ihre Erfahrungen und Anregungen mit dem Betreff «AVAM» an die Adresse: redaktion@derarbeitsmarkt.ch.