



Arbeitgeber bewerten die Dienstleistungen der Bundesagentur für Arbeit überwiegend positiv

Mario Bossler, Alexander Kubis, Martina Rebien

Der Arbeitgeber-Service der Bundesagentur für Arbeit unterstützt Arbeitgeber bei ihrer Personalsuche und berät zu arbeitsmarkt- und beschäftigungsrelevanten Themen. Obwohl das Dienstleistungsangebot überwiegend sehr positiv bewertet wird, nimmt es nur ein Teil der Arbeitgeber in Anspruch – auch deswegen, weil es fast einem Drittel der kleineren Betriebe nicht bekannt ist. Eine Marketingstrategie, die noch stärker auf kleine und mittlere Arbeitgeber zielt, könnte den Kundenkreis deutlich erweitern, zumal auch in diesen Betrieben ein hoher Beratungsbedarf bei der Personalsuche besteht.

Die [Bundesagentur für Arbeit](#) (BA) ist die größte Dienstleisterin am Arbeitsmarkt. Als Trägerin der deutschen Arbeitslosenversicherung ist sie integraler Bestandteil des Sozialversicherungssystems, das zu gleichen Teilen durch Beiträge der Arbeitnehmer und Arbeitgeber finanziert wird. Das Aufgabengebiet der BA umfasst nicht nur die Arbeits- und Ausbildungsvermittlung, sondern auch die Betreuung und Beratung von [Arbeitssuchenden](#), Beschäftigten und Arbeitgebern.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/arbeitgeber-bewerten-die-dienstleistungen-der-bundesagentur-fuer-arbeit-ueberwiegend-positiv/> | 1

So hat die BA auch einen eigenen Arbeitgeber-Service (AG-S). Diese vorwiegend regional organisierte Organisationseinheit betreut und berät die lokalen Arbeitgeber rund um das Thema Personal. Die Aufgaben des AG-S beinhalten nicht nur die direkte Vermittlung passender Bewerberinnen und Bewerber. Sie erstrecken sich auch auf die individuelle Beratung, zum Beispiel zur Entwicklung des Arbeitsmarktes und der Berufe oder zur Deckung des Personalbedarfs. Im Mittelpunkt der Beratung stehen Strategien zur Rekrutierung von Arbeits- und [Fachkräften](#), zur vorausschauenden Personalentwicklung oder nachhaltigen Mitarbeiterbindung sowie zu finanziellen Unterstützungsleistungen der BA.

Um herauszufinden, wie Arbeitgeber diesen Service nutzen und bewerten, erfolgte im Rahmen der IAB-Stellenerhebung eine telefonische Sonderbefragung. Dabei wurden Arbeitgeber zunächst gefragt, ob sie in den letzten drei Jahren Kontakt mit dem AG-S hatten. Wenn dies der Fall war, wurde nachgefragt, warum sie den AG-S kontaktiert hatten. Anschließend konnten die Arbeitgeber ihre Zufriedenheit mit dem AG-S in Form einer Schulnote bewerten. Abschließend wurden die Motive derjenigen Arbeitgeber abgefragt, die in den vergangenen drei Jahren keinen Kontakt zum AG-S gehabt hatten.

44 Prozent der offenen Stellen werden der BA gemeldet

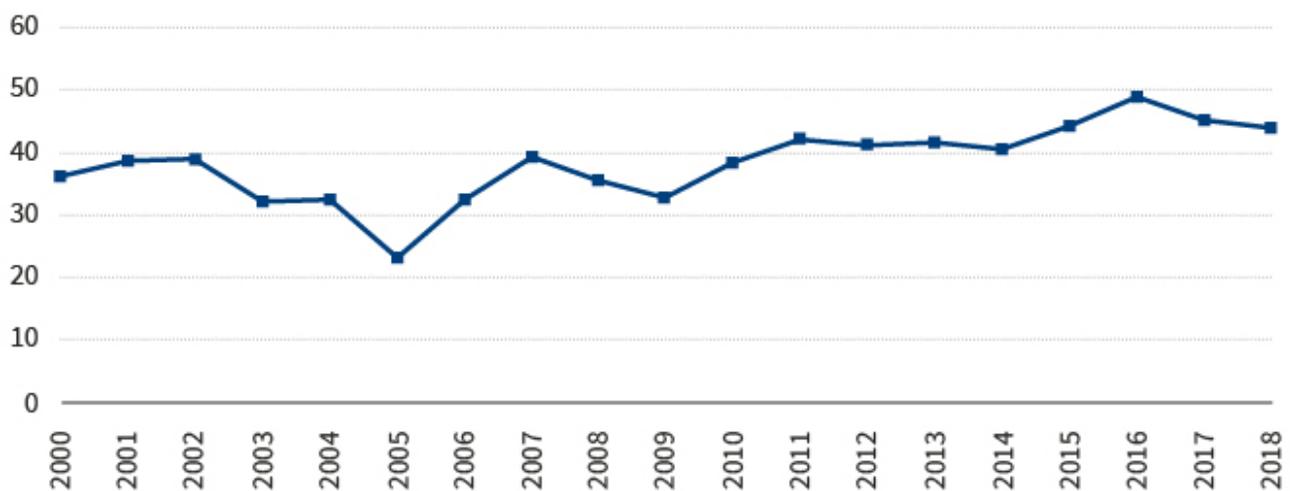
Aktuell nehmen die Arbeitgeber bei rund 44 Prozent aller offenen Stellen die Vermittlungsbemühungen der BA in Anspruch (siehe Abbildung 1). Die Meldequote – also der Anteil der Stellen, die der BA gemeldet werden – befindet sich im langfristigen Vergleich damit weiterhin auf einem sehr hohen Stand. Nur in den Vorjahren 2016 und 2017 waren höhere Werte zu beobachten.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/arbeitgeber-bewerten-die-dienstleistungen-der-bundesagentur-fuer-arbeit-ueberwiegend-positiv/> | 2

Abb. 1: Anteil der offenen Stellen, die der Bundesagentur für Arbeit gemeldet wurden, 2000 bis 2018 (jeweils viertes Quartal)

Angaben der Betriebe in Prozent

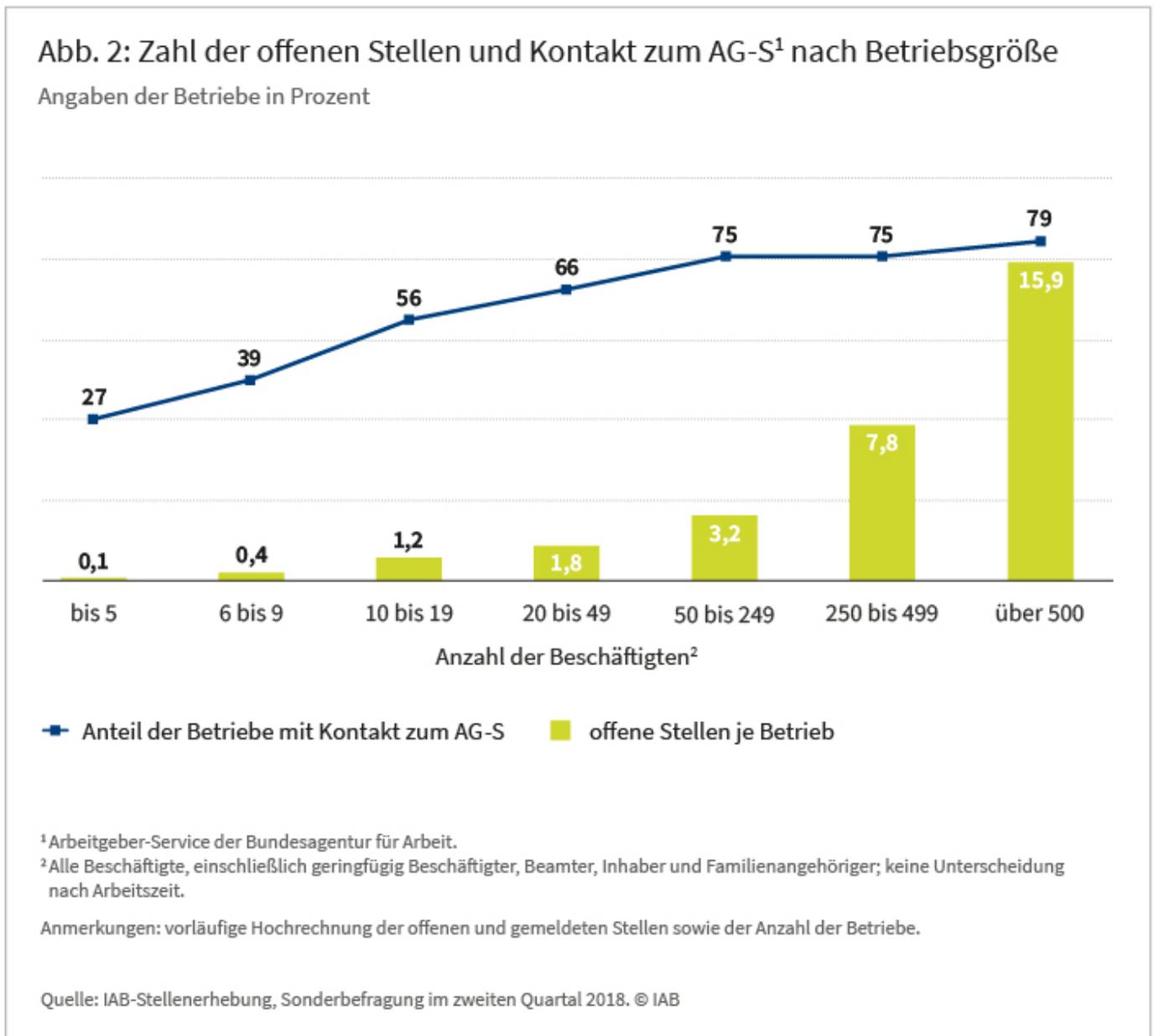


Anmerkungen: Werte jeweils vom vierten Quartal des Jahres. Die Angaben für 2018 sind vorläufige Werte.

Quelle: IAB-Stellenerhebung. © IAB

Insgesamt hatten 42 Prozent der Betriebe in Deutschland aus unterschiedlichen Gründen in den letzten drei Jahren Kontakt zum Arbeitgeber-Service. Mittelständische Betriebe und Großbetriebe standen dabei mit etwa 75 Prozent deutlich häufiger in Kontakt mit dem AG-S als Kleinbetriebe (siehe Abbildung 2). Da über 97 Prozent aller Betriebe mit offenen Stellen weniger als 250 Beschäftigte haben, liegt der Schwerpunkt der Arbeitsvermittlung des AG-S absolut gesehen trotz einer geringeren Kontaktquote schon heute bei kleinen und mittleren Betrieben. Angesichts von knapp über zwei Millionen Betrieben in Deutschland wäre der AG-S kapazitätsmäßig völlig damit überfordert, regelmäßigen Kontakt zu allen diesen Betrieben zu halten.

Quelle:



Bei den Kontakten zwischen Großbetrieben und AG-S ist das Verhältnis von Aufwand und Ertrag im Schnitt besonders günstig, weil hier bezogen auf den einzelnen Betrieb die absolute Anzahl offener Stellen am höchsten ist. Entsprechend geringer ist der Aufwand pro offener Stelle. So gab es zum Zeitpunkt der Befragung in Betrieben mit mehr als 500 Beschäftigten durchschnittlich 16 offene Stellen, in Betrieben mit weniger als 50 Mitarbeitern hingegen im Durchschnitt weniger als 2. Auf diese Weise lässt sich bereits über einen kleinen Anteil zu betreuender Betriebe ein großer Anteil an Neueinstellungen abdecken.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/arbeitgeber-bewerten-die-dienstleistungen-der-bundesagentur-fuer-arbeit-ueberwiegend-positiv/> | 4

Allerdings arbeiten immerhin 69 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Betrieben mit weniger als 250 Beschäftigten. Diese machen rund 99 Prozent aller Betriebe aus. Eine gesamtheitliche Abdeckung des Arbeitsmarktes durch den AG-S würde also eine noch umfassendere Betreuung kleiner und mittlerer Betriebe voraussetzen. Dies wiederum würde jedoch eine deutliche Ausweitung der Kapazitäten des AG-S erfordern.

Betriebe mit Personalengpässen nutzen den Arbeitgeber-Service häufiger

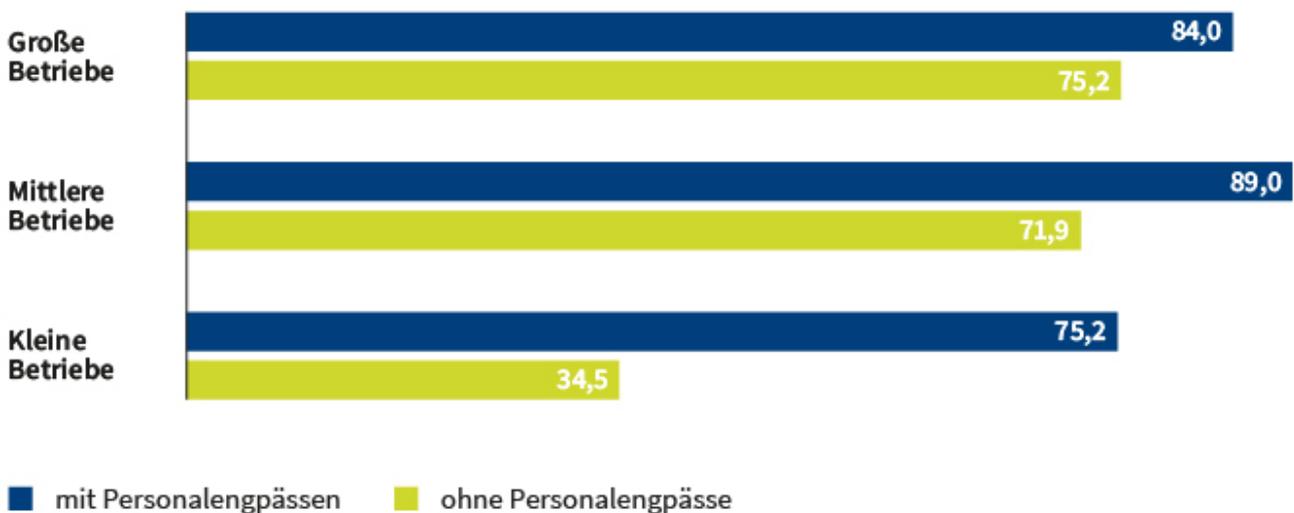
Eine wichtige Aufgabe des AG-S ist es, Arbeitgeber bei der Sicherung und Rekrutierung von Arbeits- und Fachkräften zu beraten und zu unterstützen. Dies gilt ganz besonders für Betriebe mit Personalengpässen. So nutzen gerade kleine Betriebe den AG-S sehr viel stärker, wenn sie unter personellen Engpässen leiden.

Nur 35 Prozent der kleinen Betriebe, denen es nach eigenen Angaben nicht an geeigneten Arbeitskräften mangelt, haben in den vorangegangenen drei Jahren Kontakt zum AG-S gehabt (siehe Abbildung 3, unterster Balken). Bei denjenigen, denen es an geeigneten Arbeitskräften fehlt, beläuft sich dieser Anteil hingegen auf 75 Prozent. Für große und mittlere Betriebe steigt er bei Personalengpässen um 9 beziehungsweise 17 Prozentpunkte.

Die hohe Kontaktquote deutet darauf hin, dass die Beratung zur Sicherung und Rekrutierung von Arbeits- und Fachkräften im Bedarfsfall von vielen Betrieben genutzt wird. Vor allem kleine Betriebe scheinen einen hohen Beratungsbedarf zu haben, da sie stärker als große Betriebe mit Personalengpässen zu kämpfen haben. Das zeigt auch eine Analyse von Mario Bossler, Alexander Kubis und Andreas Moczall, die als [IAB-Kurzbericht 18/2017](#) veröffentlicht wurde.

Abb. 3: Anteil der Betriebe ohne und mit Personalengpässe¹, die Kontakt zum AG-S² hatten, nach Betriebsgröße³

Angaben in Prozent



¹ Aktivitätshemmnisse im vierten Quartal 2017 aufgrund von zu wenig geeigneten Arbeitskräften.

² Arbeitgeber-Service der Bundesagentur für Arbeit.

³ Kleine Betriebe: weniger als 50 Beschäftigte, mittlere Betriebe: 50 bis 249 Beschäftigte, große Betriebe: 250 und mehr Beschäftigte. Der Begriff "Beschäftigte" umfasst hier alle Beschäftigten, einschließlich geringfügig Beschäftigter, Beamter, Inhaber und Familienangehöriger; keine Unterscheidung nach Arbeitszeit.

Anmerkung: vorläufige Hochrechnung der Anzahl der Betriebe.

Quelle: IAB-Stellenerhebung, Sonderbefragung im zweiten Quartal 2018. © IAB

Die Gründe für den Kontakt zum Arbeitgeber-Service sind vielfältig

Das Beratungsangebot des Arbeitgeber-Services ist vielfältig. Über 90 Prozent der befragten Arbeitgeber kontaktierten den AG-S, weil dieser Arbeitskräfte und Auszubildende vermittelt (siehe Abbildung 4). Unterschiede zwischen den Betriebsgrößenklassen zeigen sich in diesem Fall kaum, was angesichts der angespannten Arbeitsmarktsituation nicht überrascht.

Dieses Ergebnis deckt sich mit Befunden aus dem [IAB-Kurzbericht 23/2018](#). Demnach haben

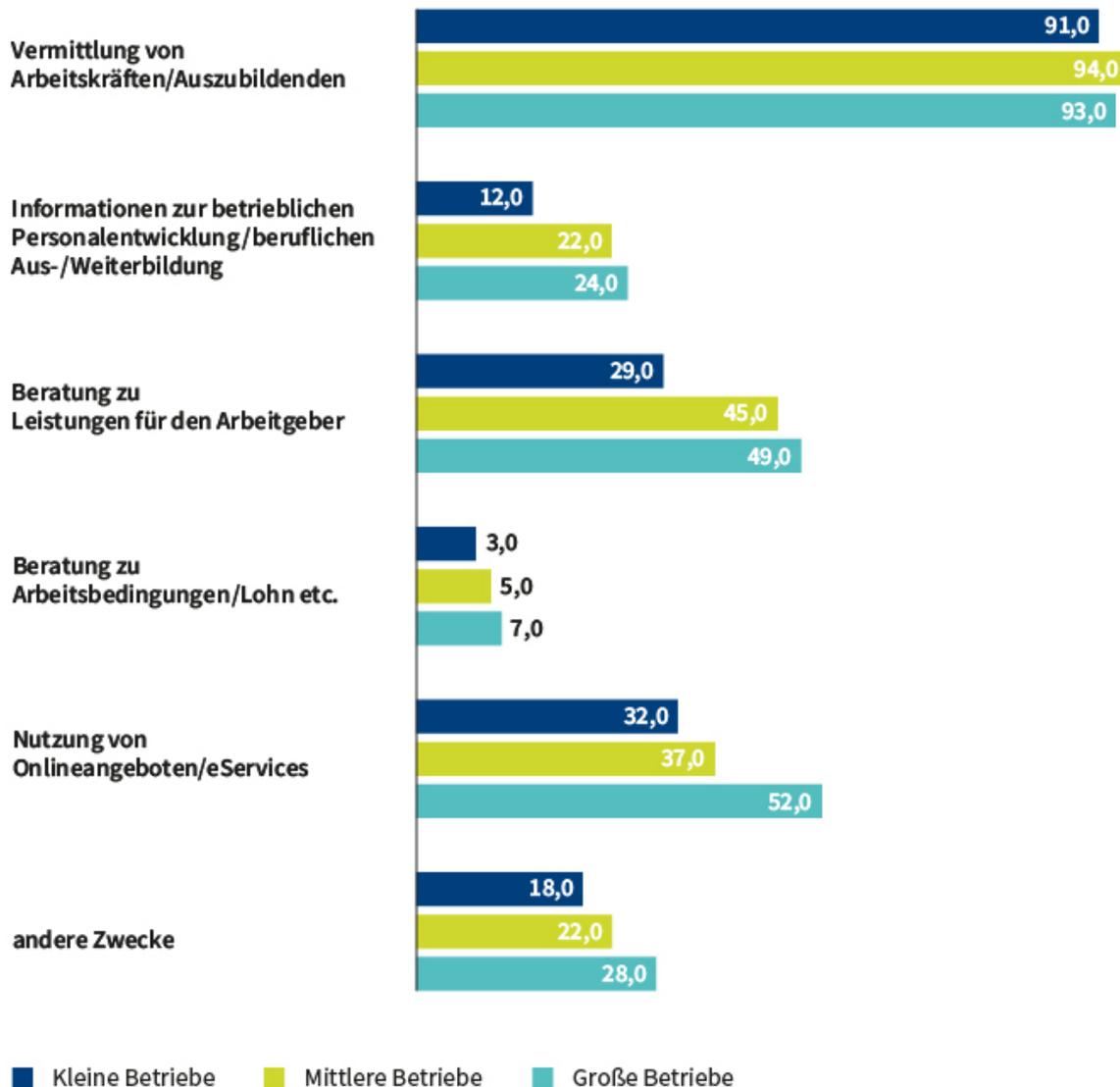
Quelle:

<https://www.iab-forum.de/arbeitgeber-bewerten-die-dienstleistungen-der-bundesagentur-fuer-arbeit-ueberwiegend-positiv/> | 6

die Betriebe in den letzten Jahren zunehmend Schwierigkeiten, passende Bewerberinnen und Bewerber zu finden. Eine 2013 publizierte [Studie von Markus Heckmann, Susanne Noll und Martina Rebien](#) bestätigt zudem den bereits erwähnten Befund, dass die Arbeitgeber den AG-S vor allem dann einschalten, wenn sie Schwierigkeiten bei der Personalsuche haben.

Abb. 4: Gründe für den Kontakt mit dem AG-S¹ nach Betriebsgröße²

Angaben der Betriebe in Prozent, Mehrfachnennungen möglich



¹ Arbeitgeber-Service der Bundesagentur für Arbeit.

² Kleine Betriebe: weniger als 50 Beschäftigte, mittlere Betriebe: 50 bis 249 Beschäftigte, große Betriebe: 250 und mehr Beschäftigte. Der Begriff "Beschäftigte" umfasst hier alle Beschäftigten, einschließlich geringfügig Beschäftigter, Beamter, Inhaber und Familienangehöriger; keine Unterscheidung nach Arbeitszeit.

Anmerkung: vorläufige Hochrechnung der Anzahl der Betriebe.

Quelle: IAB-Stellenerhebung, Sonderbefragung im zweiten Quartal 2018. © IAB

Gleichwohl schalten Betriebe auch aus anderen Gründen den AG-S ein: Jeweils über 30 Prozent gaben bei der Befragung an, dass Leistungen für den Arbeitgeber oder Onlineangebote das Hauptmotiv waren. Bei Onlineangeboten handelt es sich um die JOBBÖRSE der BA, bei den Leistungen für Arbeitgeber beispielsweise um Beratung zu [Eingliederungszuschüssen](#) oder andere Formen der Beschäftigungsförderung.

Dieser erweiterte Dienstleistungsbereich, vor allem das Onlineangebot, wird häufiger von größeren Betrieben genutzt. Mit durchschnittlich 13 Prozent waren die Nennungen in Bezug auf die betriebliche Personalentwicklung, wie betriebliche Aus- oder Weiterbildung, weniger häufig. Bei Betrieben mit Arbeitskräfteengpässen könnte hier ein Potenzial für eine verstärkte Beratung und Betreuung liegen. Gerade angesichts aktueller Bestrebungen, lebenslanges Lernen in den Arbeitsalltag zu integrieren und somit auch [Fachkräfteengpässen](#) entgegenzuwirken, könnte der AG-S künftig eine stärkere Rolle spielen.

Beratungsangebote etwa zu Arbeitsbedingungen oder zur Qualifizierung für kleine und mittelständische Unternehmen spielen für die Arbeitgeber eine untergeordnete Rolle: Lediglich 4 Prozent waren daran interessiert. Dass eine entsprechende Beratung durch den AG-S gerade für kleine Betriebe hilfreich sein könnte, dürfte diesen vielfach nicht bewusst sein. Sie könnte aber an Relevanz gewinnen, wenn insbesondere diesen Betrieben der Nutzen im Hinblick auf die frühzeitige Vermeidung von Personalengpässen klarer kommuniziert würde. Denn die Rekrutierung und Bindung von Arbeitskräften ist häufig auch eine Frage von Qualifizierung, Entlohnung und Arbeitsbedingungen.

Das Gros der Betriebe bewertet den Arbeitgeber-Service positiv

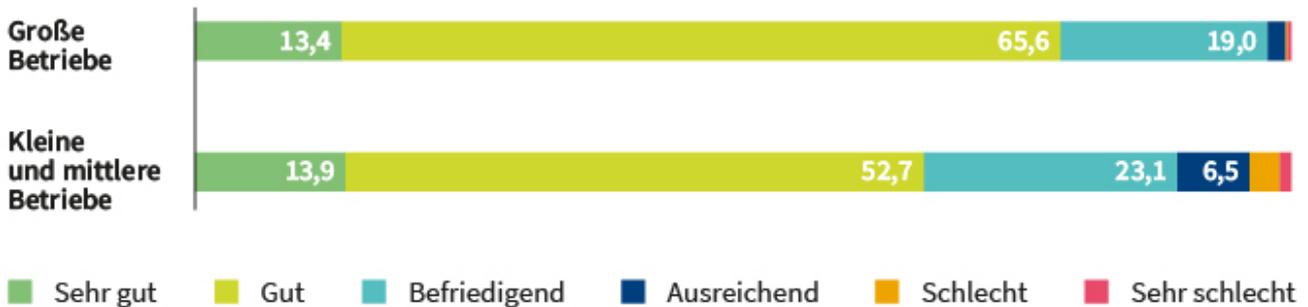
Die Arbeitgeber, die den AG-S nutzen, wurden auch gefragt, wie zufrieden sie mit dessen Dienstleistungen sind. Insbesondere unter den Großbetrieben erhält der AG-S fast ausschließlich Noten wie „sehr gut“, „gut“ oder „befriedigend“ (siehe Abbildungen 5 und 6). Bei den befragten Kleinbetrieben schneidet der AG-S nicht ganz so gut ab. Hier bekommt er in knapp über 10 Prozent der Fälle schlechtere Noten.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/arbeitgeber-bewerten-die-dienstleistungen-der-bundesagentur-fuer-arbeit-ueberwiegend-positiv/> | 9

Abb. 5: Bewertung des AG-S¹ nach Betriebsgröße²

Angaben der Betriebe in Prozent



¹ Arbeitgeber-Service der Bundesagentur für Arbeit.

² Große Betriebe: 250 und mehr Beschäftigte. 2 kleine Betriebe und mittlere Betriebe: weniger als 250 Beschäftigte; Der Begriff "Beschäftigte" umfasst hier alle Beschäftigten, einschließlich geringfügig Beschäftigter, Beamter, Inhaber und Familienangehöriger; keine Unterscheidung nach Arbeitszeit.

Anmerkung: vorläufige Hochrechnung der Anzahl der Betriebe.

Quelle: IAB-Stellenerhebung, Sonderbefragung im zweiten Quartal 2018. © IAB

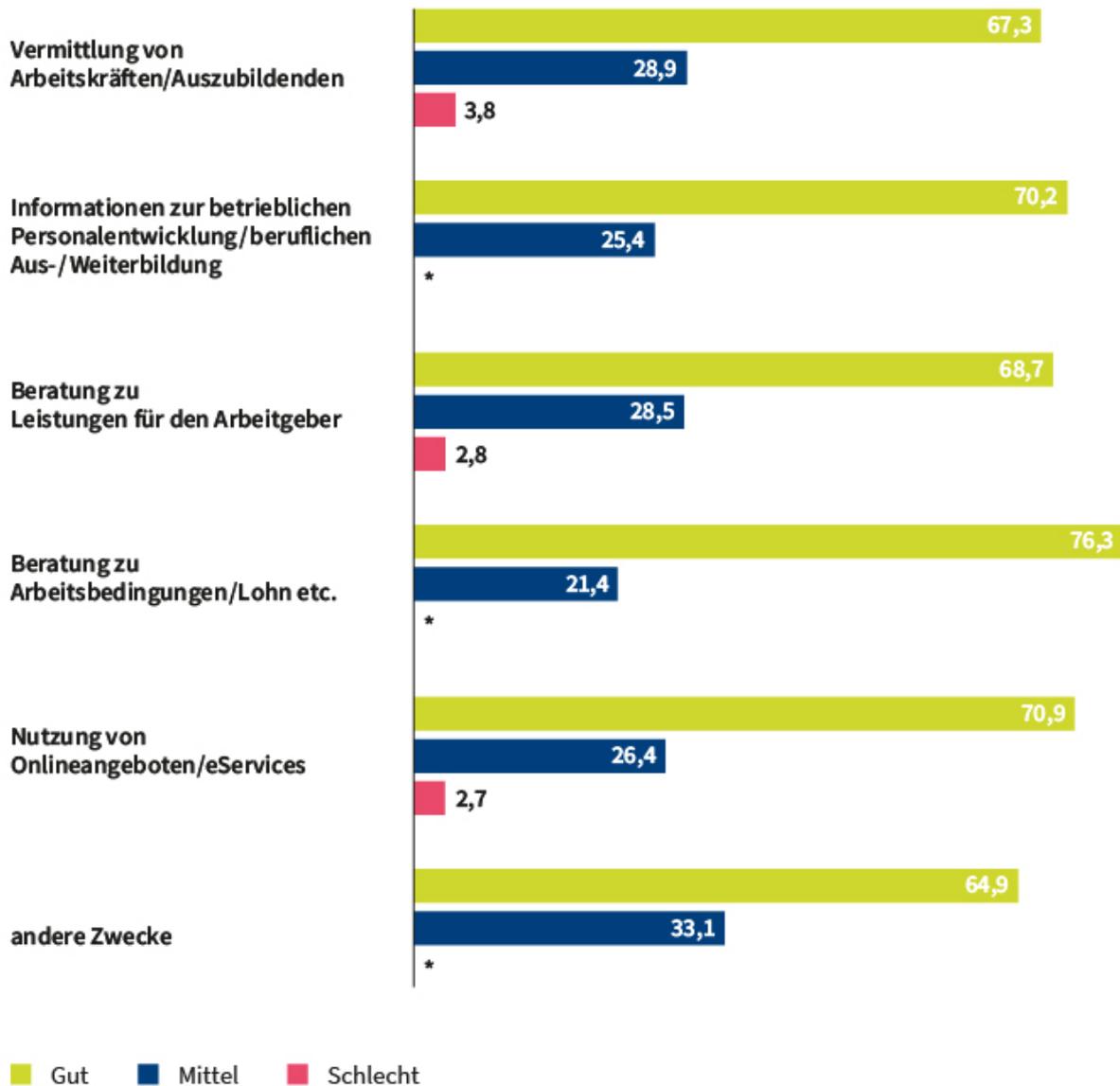
Die Angaben könnten mit den begrenzten Ressourcen und den spezifischen Bedürfnissen der kleinen und mittleren Betriebe zusammenhängen: Während Großbetriebe in der Regel aus einer Vielzahl von Bewerberinnen und Bewerbern den geeigneten Kandidaten aussuchen, haben kleinere Betriebe aufgrund der im Durchschnitt deutlich geringeren Bewerberzahl kaum die Wahl. Hilfreich wäre hier, sofern nicht bereits geschehen, eine engere Zusammenarbeit und ein engerer Austausch des AG-S mit den für Arbeitsuchende zuständigen Vermittlungsfachkräften, da diese einen genauen Blick auf die Bewerberinnen und Bewerber haben. Damit ließen sich die spezifischen Bedürfnisse kleinerer Betriebe besser berücksichtigen und die Arbeitsuchenden möglicherweise passgenauer vermitteln.

Die insgesamt gute Bewertung des AG-S ist insofern bemerkenswert, als die BA den Betrieben angesichts des aktuell angespannten Arbeitsmarktes nicht immer sofort passende Kandidatinnen und Kandidaten für die Besetzung offener Stellen anbieten kann. Tatsächlich fällt die Bewertung der Vermittlungsaktivitäten des AG-S jedoch kaum schlechter aus als die Bewertung der anderen Dienstleistungen, deren Qualität weitestgehend unabhängig von der aktuellen Arbeitsmarktlage ist.

Quelle:

Abb. 6: Bewertung des AG-S¹ nach genutzter Dienstleistung

Angaben der Betriebe in Prozent



¹ Arbeitgeber-Service der Bundesagentur für Arbeit.

* Keine Auswertung möglich auf Grund zu geringer Fallzahlen.

Anmerkung: vorläufige Hochrechnung der Anzahl der Betriebe.

Quelle: IAB-Stellenerhebung, Sonderbefragung im zweiten Quartal 2018. © IAB

Nur wenige Betriebe berichten von schlechten Erfahrungen mit dem Arbeitgeber-Service

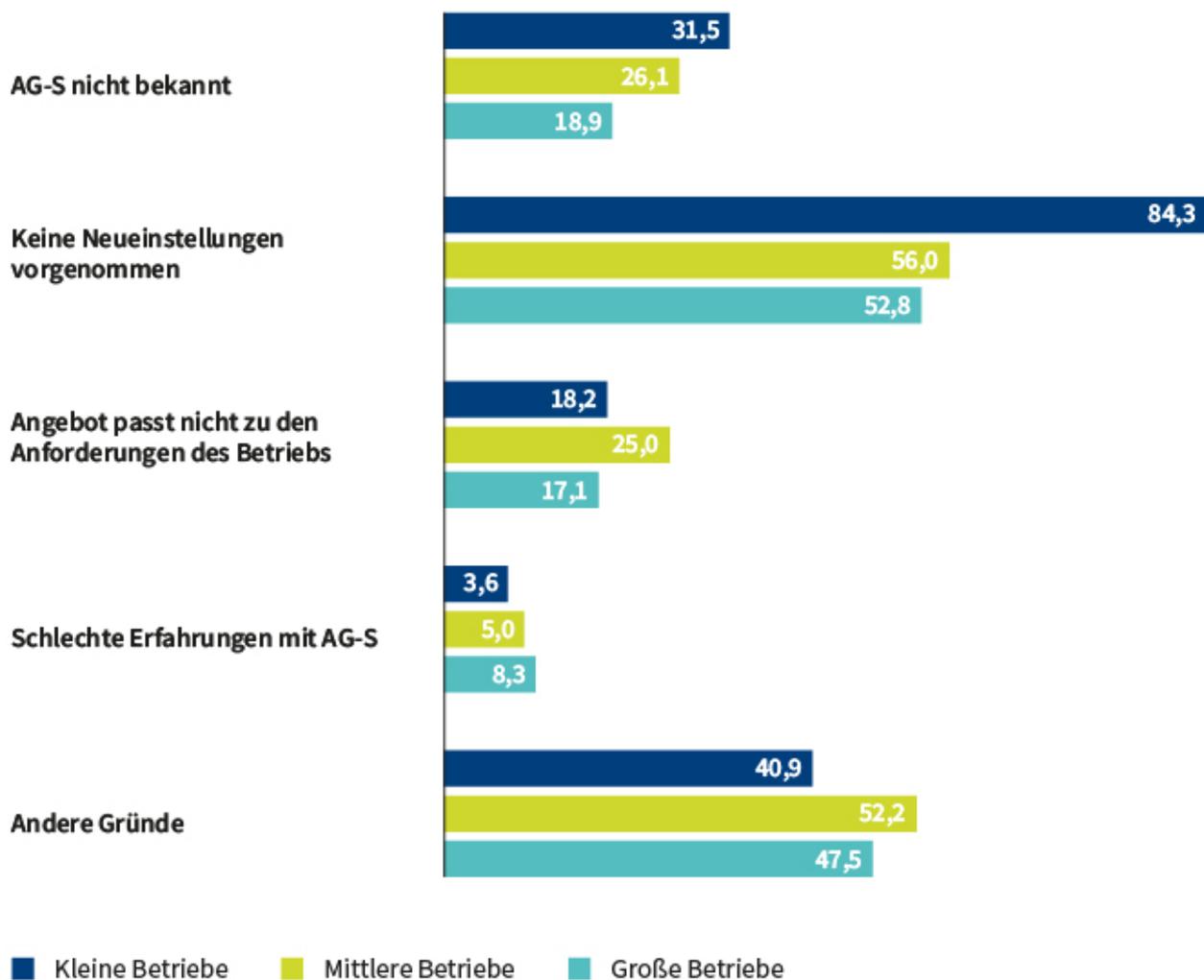
58 Prozent der Betriebe hatten in den vergangenen Jahren keinen Kontakt zum AG-S. Nach den Gründen dafür gefragt, gaben 84 Prozent dieser Betriebe an, niemanden eingestellt zu haben (siehe Abbildung 7). Wenn keine Stellenbesetzung geplant ist, gibt es also deutlich weniger Kontakt zum AG-S.

Allerdings nannten 18 Prozent der Betriebe als Motiv, dass das Angebot des AG-S nicht zu ihren Anforderungen passt. Das ist angesichts der rückläufigen Arbeitslosenzahlen ebenfalls nicht überraschend, da die BA nur solche Personen auf die Stellen aufmerksam machen kann, die sich arbeitsuchend melden oder in der JOBBÖRSE nach neuen Jobs suchen. Demnach dürfte der Bewerberkundenkreis der BA möglicherweise nicht immer allen Anforderungen der Arbeitgeber entsprechen.

Nur wenige Arbeitgeber, die in den letzten drei Jahren keinen Kontakt zum AG-S hatten, gaben als Grund an, bereits zuvor schlechte Erfahrungen mit dem AG-S gemacht zu haben.

Abb. 7: Gründe, warum Betriebe keinen Kontakt zum AG-S¹ aufnehmen, nach Betriebsgröße²

Angaben der Betriebe in Prozent, Mehrfachnennungen möglich



¹ Arbeitgeber-Service der Bundesagentur für Arbeit.

² Kleine Betriebe: weniger als 50 Beschäftigte, mittlere Betriebe: 50 bis 249 Beschäftigte, große Betriebe: 250 und mehr Beschäftigte. Der Begriff "Beschäftigte" umfasst hier alle Beschäftigten, einschließlich geringfügig Beschäftigter, Beamter, Inhaber und Familienangehöriger; keine Unterscheidung nach Arbeitszeit.

Anmerkung: vorläufige Hochrechnung der Anzahl der Betriebe.

Quelle: IAB-Stellenerhebung, Sonderbefragung im zweiten Quartal 2018. © IAB

Durchschnittlich 31 Prozent der Arbeitgeber, die in den letzten drei Jahren keinen Kontakt zum AG-S hatten, waren die Dienstleistungen des AG-S nach eigener Aussage nicht bekannt. Dies betrifft erwartungsgemäß eher kleinere Betriebe, die grundsätzlich weniger Kontakt zum AG-S haben und deshalb möglicherweise nicht über dessen Angebote informiert sind. Dies spricht dafür, dass der AG-S seine Dienstleistungen intensiver bewerben sollte als bisher.

Fazit

Der Arbeitgeber-Service wird vor allem dann eingeschaltet, wenn offene Stellen zu besetzen sind. Darüber hinaus werden das Beratungsangebot zu Fördermöglichkeiten für Arbeitgeber und die Onlineservices, wenn auch in deutlich geringerem Umfang, genutzt. Allerdings sind es vor allem die großen Betriebe mit 250 und mehr Beschäftigten, die Kontakt zum AG-S haben, während knapp jeder dritte Kleinbetrieb angibt, das Dienstleistungsangebot des AG-S nicht zu kennen. Allerdings haben vor allem diese Betriebe oftmals Schwierigkeiten, geeignete Arbeitskräfte zu finden. Zudem findet sich ein großer Anteil offener Stellen gerade in den Betrieben mit 10 bis 249 Beschäftigten.

Selbstverständlich kann nicht jeder Arbeitgeber in gleichem Maße durch den AG-S betreut werden. Um den kleineren Arbeitgebern jedoch einen verbesserten Zugang zu ermöglichen, bietet sich eine Marketingstrategie an, die das Dienstleistungsangebot des AG-S speziell für kleine und mittlere Betriebe noch stärker bewirbt. Von besonderem Interesse dürften hier Beratungsangebote zur Rekrutierung und Vermittlung von Arbeits- und Fachkräften sein.

Literatur

Bossler, Mario; Gürtzgen, Nicole; Kubis, Alexander; Moczall, Andreas (2018): [IAB-Stellenerhebung von 1992 bis 2017. So wenige Arbeitslose pro offene Stelle wie nie in den vergangenen 25 Jahren](#). IAB-Kurzbericht Nr. 23.

Bossler, Mario; Kubis, Alexander; Moczall, Andreas (2017): [Neueinstellungen im Jahr 2016: Große Betriebe haben im Wettbewerb um Fachkräfte oft die Nase vorn](#). IAB-Kurzbericht Nr. 18.

Heckmann, Markus; Noll, Susanne; Rebien, Martina (2013): [Stellenbesetzungen mit Hindernissen. Bestimmungsfaktoren für den Suchverlauf](#). In: Wirtschafts- und Sozialstatistisches Archiv. AStA, Jg. 6, H. 3-4, S. 105-131.

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (2018): Aktuelle Daten und Indikatoren:

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/arbeitgeber-bewerten-die-dienstleistungen-der-bundesagentur-fuer-arbeit-ueberwiegend-positiv/> | 14

[Qualifikationsspezifische Arbeitslosenquoten.](#)