

DOKUMENTATION

Test: Jobbörsen-Apps 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 15. Februar 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

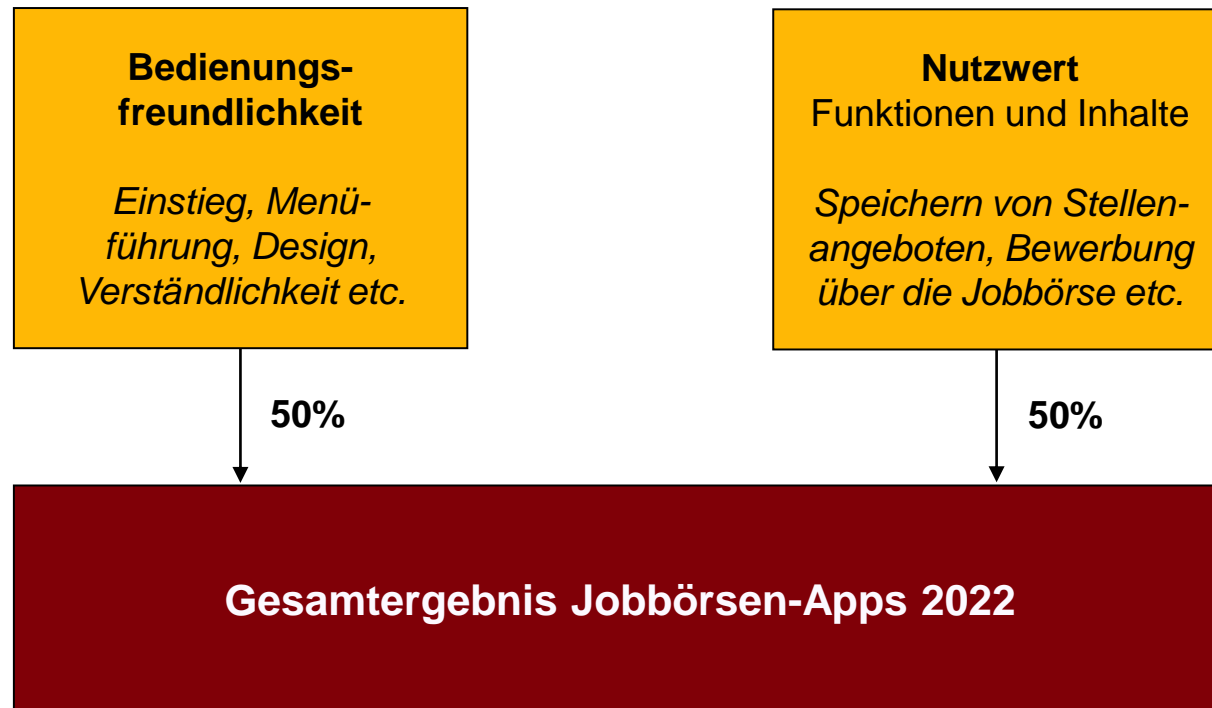
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Apps	10
5. Stärken und Schwächen der Apps	11
6. Methodik	13
7. Test-Erlebnisse	18
8. Allgemeine Methodik	20
9. Klimaneutralität	22

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	10 Jobbörsen-Apps
Studienzeitraum	Dezember 2021 bis Februar 2022
Analysebereiche	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App Insgesamt 60 Mystery-Test-Kontakte (6 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 50 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer (5 je Anbieter)■ 10 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (1 je Anbieter)
Testbedingungen	<ul style="list-style-type: none">■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anbieter■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet■ Registrierung, sofern für Nutzung der Funktionen erforderlich

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Jobbörsen-Apps			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Glassdoor	80,8	sehr gut
2	Stepstone	79,5	gut
3	Indeed	77,8	gut
4	Jobbörse	72,0	gut
5	Hokify	69,4	befriedigend
6	Monster	67,9	befriedigend
7	Jobware	66,8	befriedigend
8	Truffls	66,6	befriedigend
9	Jobsuche	62,2	befriedigend
10	Jobbringer	59,9	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	70,3	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Untersucht wurden die Jobbörsen-Apps, die sich hauptsächlich auf den deutschen Arbeitsmarkt konzentrieren und auf deutsch bedient werden. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Apple App-Store als auch im Google Play-Store verfügbar waren. Als relevant wurden zudem jene Apps eingestuft, die mehr als 100.000 Downloads im Google Play-Store aufweisen. Business-Netzwerke, die ihren Fokus auf die berufliche Vernetzung richten, blieben unberücksichtigt.

Die Untersuchung umfasste die zehn Apps folgender Jobbörsen (in alphabetischer Reihenfolge):

- Glassdoor
- Hokify
- Indeed
- Jobbörse*
- Jobbringer
- Jobsuche**
- Jobware
- Monster
- Stepstone
- Truffls

* Es handelt sich um eine App von Meinstadt.de

** Es handelt sich um eine App von der Bundesagentur für Arbeit

6. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit der App sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind oder inwiefern das Design überzeugt. Pro Unternehmen wurden fünf umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führen die geschulten Testnutzer themenspezifische Aufgaben durch, etwa eine Stellenausschreibung speichern oder den Upload eines Lebenslaufs zur Anlegung eines Bewerberprofils. Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde.

Im Zuge einer Nutzwert-Analyse betrachten Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen. Die Erhebung/Validierung der Kriterien erfolgte ebenfalls in zwei Betriebssystemen: Android und iOS.

Sofern eine Registrierung notwendig war, um alle Funktionalitäten der App nutzen zu können, wurde diese durchgeführt. Ebenso wurden der App alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Standortfreigabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

App-Test	100,0%
Bedienungsfreundlichkeit	50,0%
Nutzwert (Funktionen und Inhalte)	50,0%
Bedienungsfreundlichkeit	100,0%
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%
Intuitive Menüführung	20,0%
Ansprechendes Design	20,0%
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%
Erlebnissfaktor	10,0%

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert (Funktionen und Inhalte)	100,0%
Bewerber-Profil anlegen (inkl. Upload von Dokumenten, z.B. Lebenslauf)	8,0%
Filtern/Sortieren von Stellenangeboten:	
nach Veröffentlichungsdatum	5,0%
nach Arbeitszeitmodell (z.B. Voll-, Teilzeit, Geringfügig)	5,0%
nach Anstellungsart (z.B. befristet, unbefristet, Praktikum, Trainee)	5,0%
Speichern von Stellenangeboten	7,0%
Push-Benachrichtigungen bei neuen Stellenangeboten (Profil/Suchfilter passend)	7,0%
Letzte Suchanfrage sichtbar	6,0%
Bewerbung über die Jobbörse	8,0%
Integrierte Mitarbeiterbewertungen zu Unternehmen	6,0%
FAQ/Hilfebereich	7,0%
Explizite Zusage zu Datenschutzbestimmungen bei Anmeldung/Registrierung	5,0%
Angaben zum Durchschnittsgehalt: Beruf/Branche/Ort	5,0%
Beobachten von Unternehmen	5,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Datenschutzerklärung	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis gespeicherte Stellenangebote	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis (Filter) Arbeitsort	7,0%

6. Methodik

Getestete Apps

Unternehmen	App-Bezeichnung (iOS/Apple)	App-Bezeichnung (Google Play-Store)
Glassdoor	Glassdoor – Jobsuche	Jobsuche, Gehalt & Bewertungen
Hokify	Hokify Job App – Find jobs	Hokify Job App – Mobile Jobbörse
Indeed	Indeed Jobs	Indeed Jobs
Jobbörse	Jobbörse – Deine Jobsuche	Jobbörse – Jobs finden auf meinestadt.de
Jobbringer	Jobbringer by finest jobs	Jobbringer – Die intelligente Jobbörse als App
Jobsuche	Jobsuche – die Jobbörse der BA	Jobsuche – die Jobbröse der BA
Jobware	Jobware: Jobs, Jobbörse	Jobsuche – Jobware, da hab` ich den Job her!
Monster	MONSTER JOB APP – DIE JOBBÖRSE	Monster Job App – Die Jobbörse
Stepstone	StepStone Jobs – Ihre Jobbörse	StepStone Jobs – Ihre Jobbörse
Truffls	Job App truffls: Jobs finden	Job App – truffls: Jobs, Bewerbung, Karriere
Testzeitraum*	03. – 14. Januar 2022	03. – 14. Januar 2022

* Bei der Analyse wurde jeweils die aktuellste Version der App berücksichtigt.

8. Allgemeine Methodik

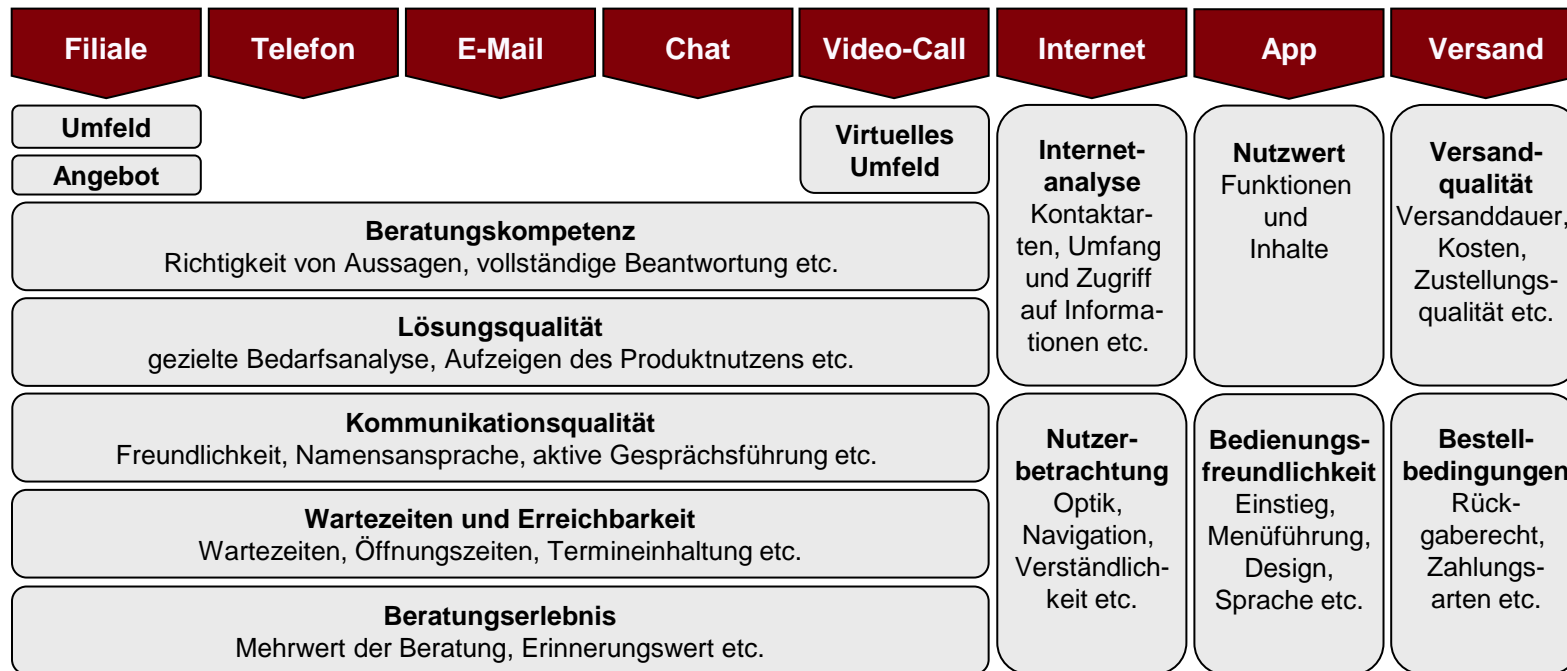
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

8. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



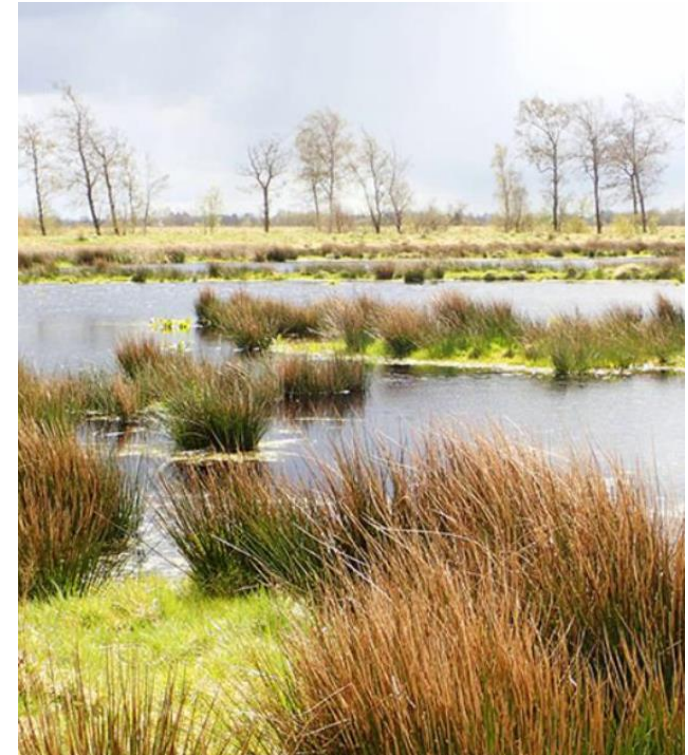
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

9. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein