Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Wirtschaft,
Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Direktion für Arbeit
Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

Kundenbefragung zu den Dienstleistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) bei den Arbeitgebern und privaten Stellenvermittlern 2017

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Wirtschaft,
Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Direktion für Arbeit
Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

Die Kundenbefragung über die Dienstleistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren RAV bei den Arbeitgebern und privaten Stellenvermittlern ist Bestandteil der wirkungsorientierten Vereinbarung zwischen dem Eidgenössischen Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF und den kantonalen Regierungen über den Vollzug des Arbeitslosenversicherungs- und Arbeitsvermittlungsgesetzes.

Ziel der Befragung ist die Ermittlung der Bekanntheit der RAV, die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der RAV und das Aufzeigen von Verbesserungspotenzial.

Dazu hat das LINK Institut zwischen April und Mai 2017 im Auftrag des Staatsekretariat für Wirtschaft SECO bei rund 4‘500 Unternehmen und 230 privaten Stellenvermittlern eine repräsentative Befragung durchgeführt.

Seit dem Jahr 2000 wird diese Umfrage bei den Arbeitgebern regelmässig alle drei Jahre durchgeführt. Die privaten Stellenvermittler werden seit 2011 ebenfalls alle drei Jahre separat befragt.

In den nachfolgenden Grafiken sind die Ergebnisse der Kundenbefragung 2017 dargestellt.

Staatssekretariat für Wirtschaft

Oliver Schärli
Leiter Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

LINK INSTITUT

SECO: Kundenbefragung zu den Leistungen der RAV

20. November 2017

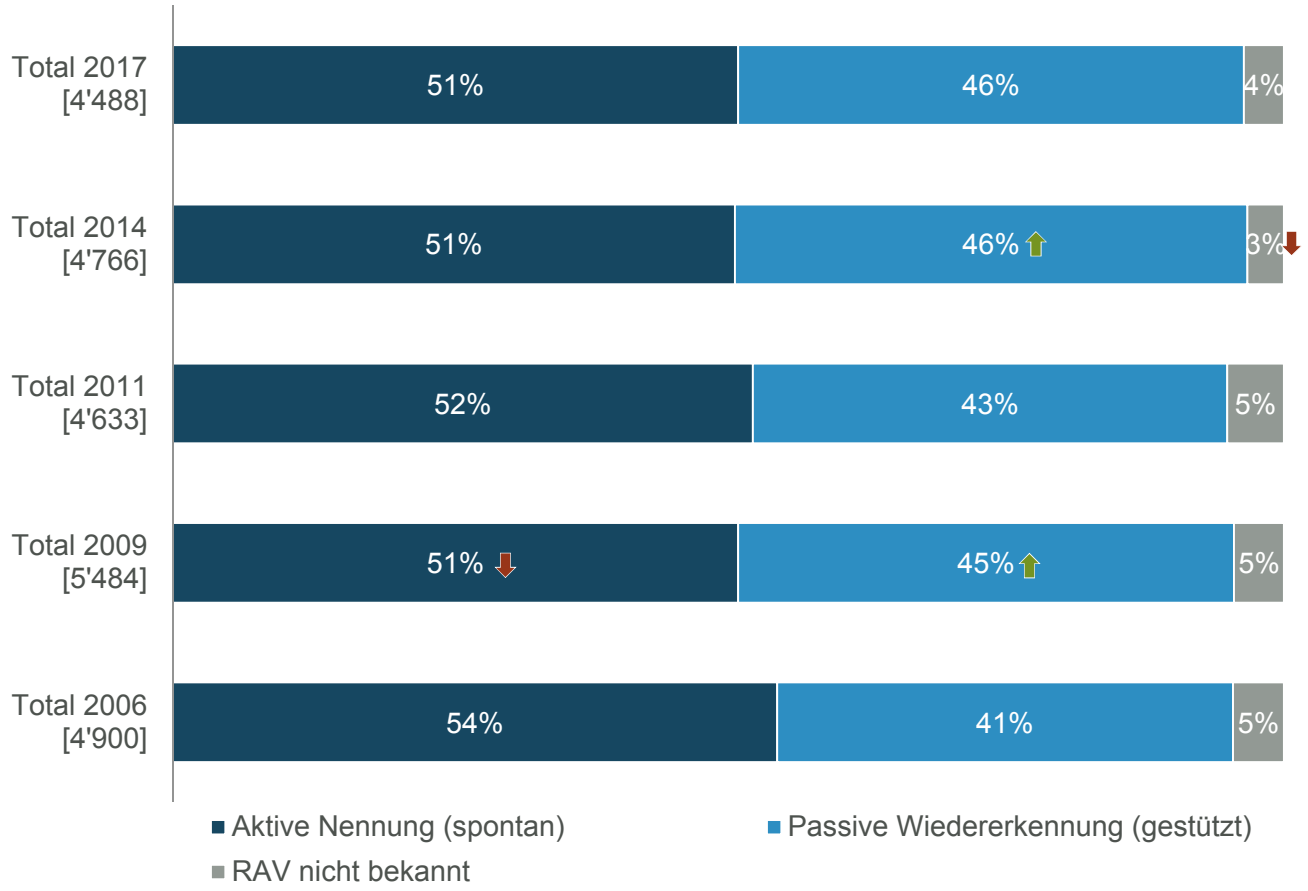
ERGEBNISSE UNTERNEHMEN

Studiendesign – Befragung Unternehmen

› **Zielsetzung:**	Ermittlung der Bekanntheit der RAV Ermittlung der Zufriedenheit mit den RAV Ermittlung von Verbesserungspotenzial
› **Methode:**	Telefonische Befragung von für das Personalwesen verantwortlichen Personen
› **Erhebungsphase:**	18. April bis 23. Mai 2017
› **Anzahl Interviews:**	n=4’488 Interviews
› **Interviewdauer:**	ca. 10 Minuten
› **Erhebungssprachen:**	Deutsch, Französisch, Italienisch (Sprachwechsel möglich)
› **Zielgruppe:**	Alle Unternehmen der Schweiz mit mindestens vier Mitarbeitenden (ca. 164’000 Unternehmen schweizweit)
› **Adressherkunft:**	BUR (Betriebs- und Unternehmensregister) des BFS und AVAM (als "Boost-Adressen")

Bekanntheit des RAV

Fast alle befragten Unternehmen kennen den Namen RAV spontan (51%) oder gestützt (46%). Dieser Anteil ist im Vergleich zu den Vorjahren stabil geblieben.



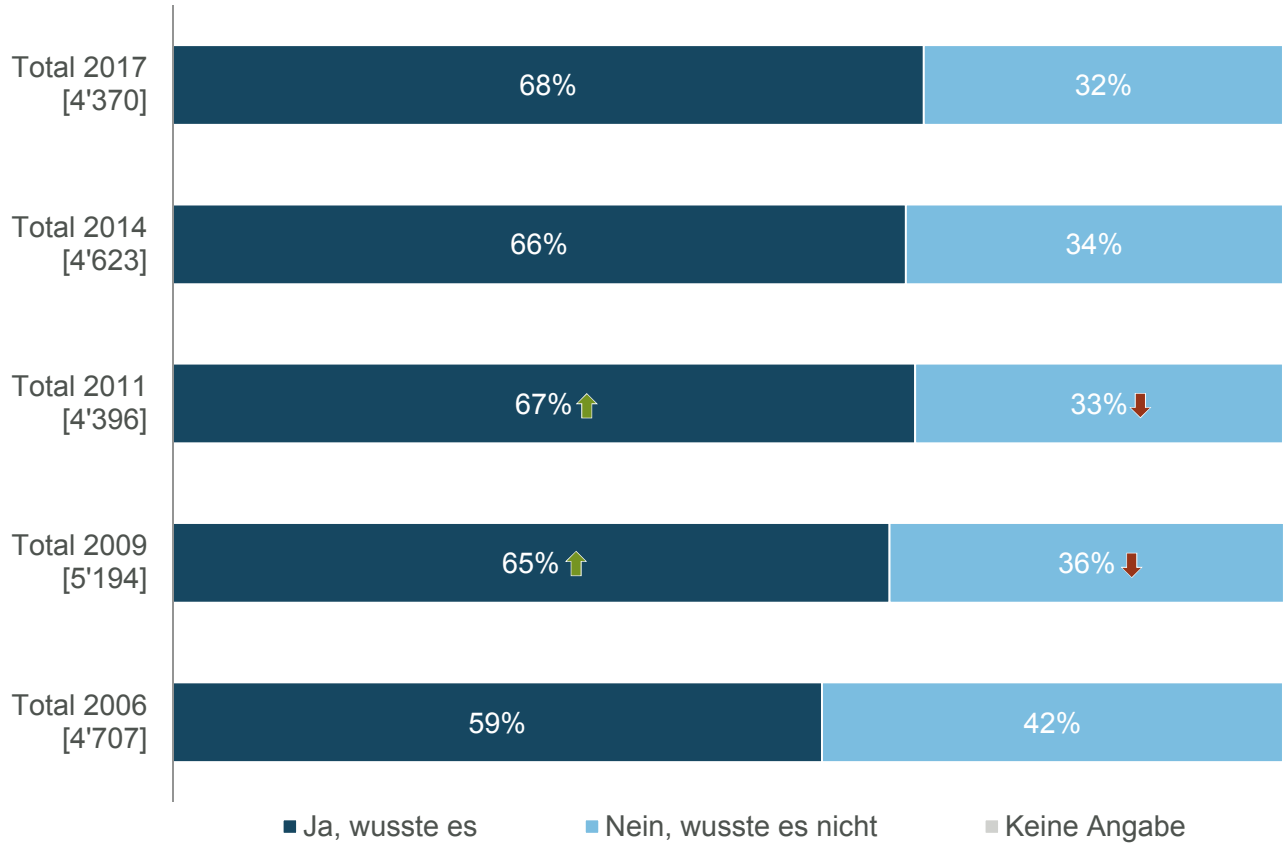
F102.00: Kennen Sie den Namen von diesen Einrichtungen?
F103.00: Es handelt sich um die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren, auch als RAV oder R.A.V. bekannt. Haben Sie diesen Namen vorher schon gehört oder nicht?
Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Geschlossene Fragen
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

LINK INSTITUT

Bekanntheit Dienstleistungen des RAV für Firmen

Zwei Drittel der befragten Unternehmen wissen, dass die RAV auch Firmen bei der Personalrekrutierung unterstützen. Höher ist dieser Anteil bei grösseren Unternehmen (20+ Mitarbeiter) und bei Unternehmen, welche schon Kontakt mit einem RAV hatten.

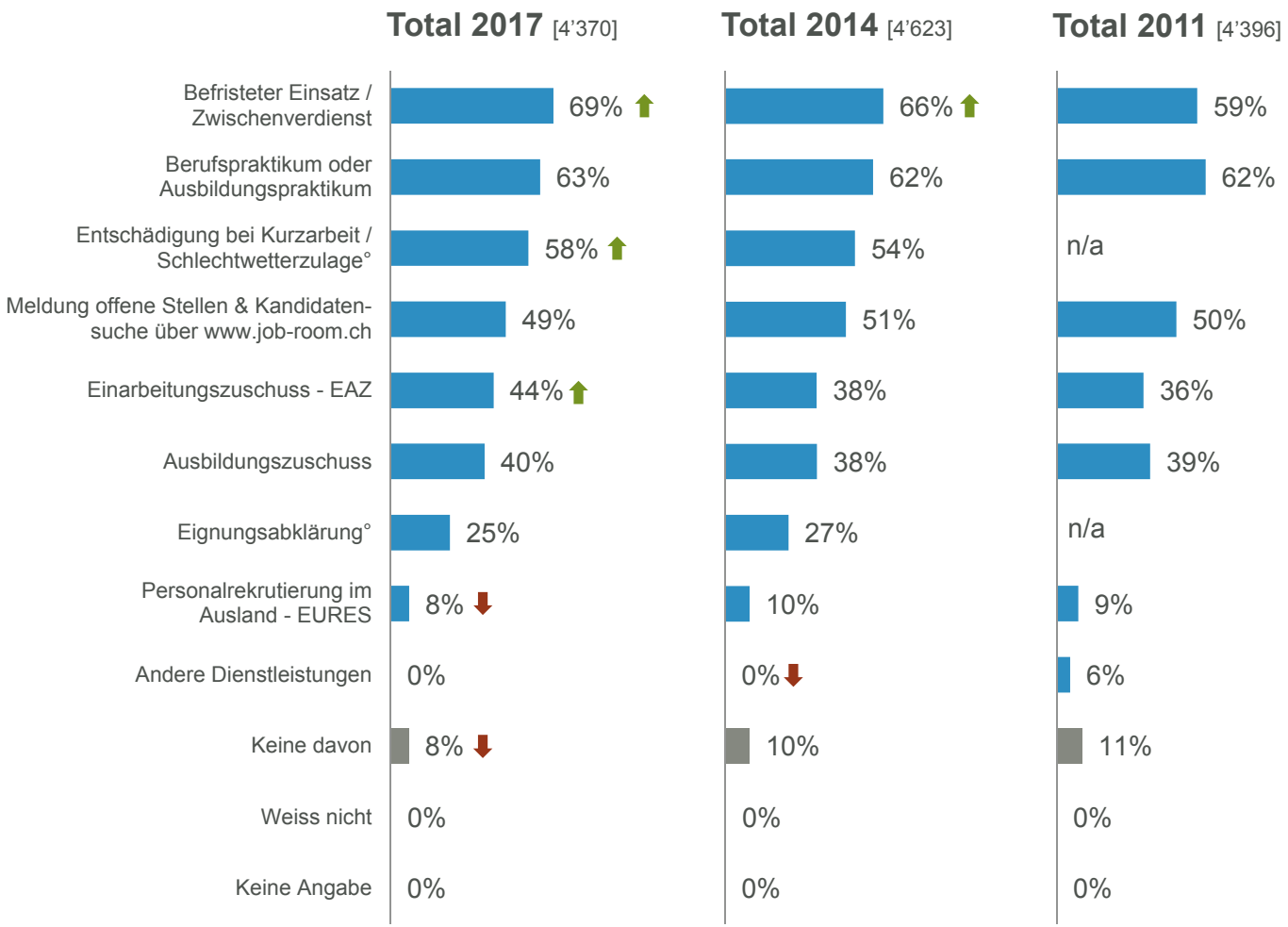


F104.00: Die RAV haben die Aufgabe, die Arbeitslosen bei ihrer Arbeitssuche zu unterstützen. Haben Sie gewusst, dass sie auch die Firmen bei der Personalrekrutierung unterstützen?
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die RAV kennen | Geschlossene Frage
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Bekanntheit Dienstleistungen der RAV

Die Bekanntheit der Dienstleistungen der RAV liegt grösstenteils auf demselben Niveau wie 2014. Häufiger genannt werden die Dienstleistungen "befristeter Einsatz/Zwischenverdienst", "Entschädigung bei Kurzarbeit/ Schlechtwetterlage" sowie "Einarbeitungszuschuss".



F206.05: Nebst der Stellenvermittlung für Stellensuchende und der Unterstützung von Unternehmen bei der Kandidatensuche bietet das RAV weitere Dienstleistungen für Firmen und Stellensuchende an. Welche von den folgenden Dienstleistungen sind Ihnen bekannt?

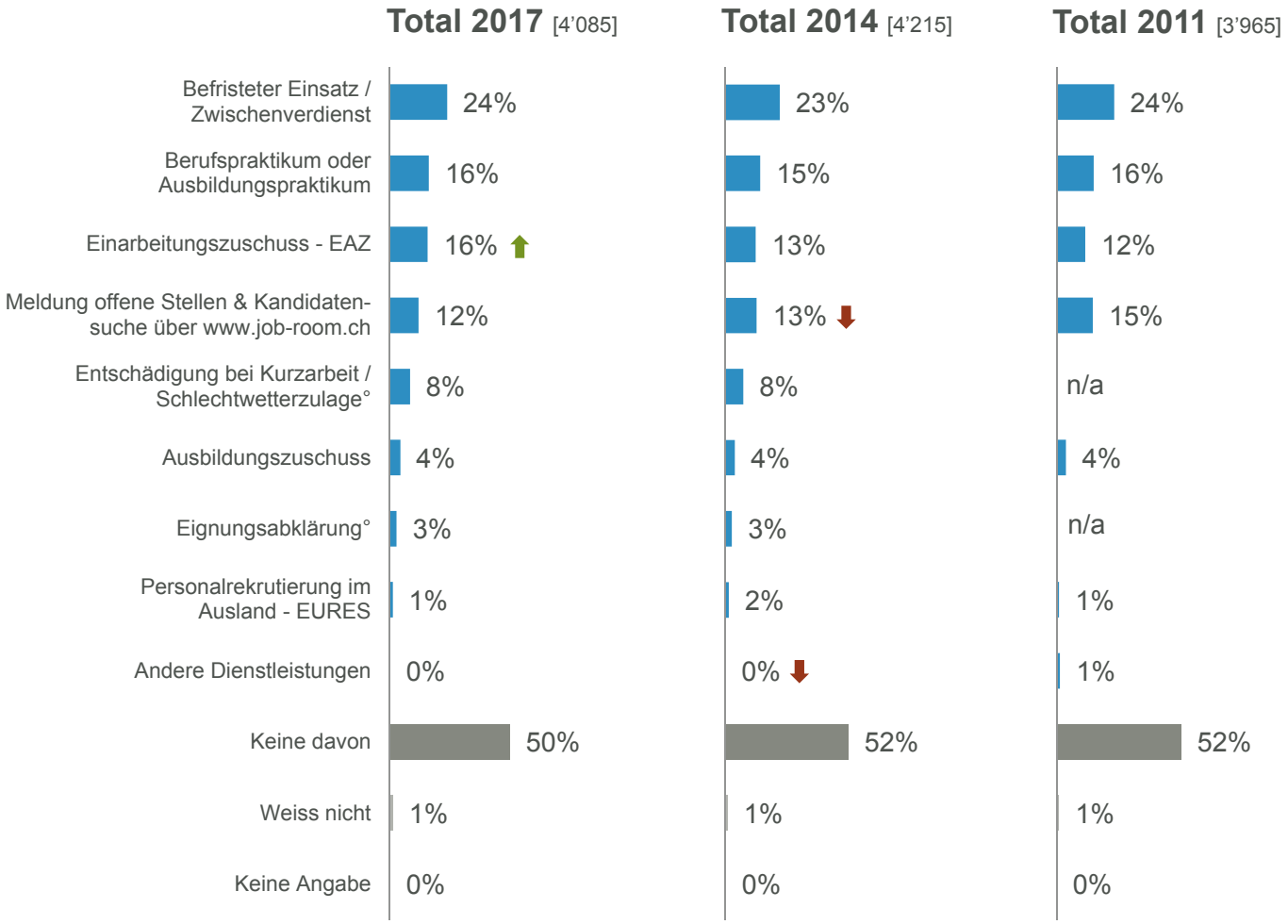
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die RAV kennen | Geschlossene Frage | °Dienstleistung wurde 2011 nicht abgefragt

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Nutzung Dienstleistungen der RAV

Am häufigsten genutzt wird, wie schon 2014, die Dienstleistung "befristeter Einsatz/Zwischenverdienst", gefolgt von "Berufs-/Ausbildungspraktikum".



F206.10: Welche von diesen Dienstleistungen hat Ihre Firma schon einmal in Anspruch genommen oder einem Kandidaten ermöglicht?

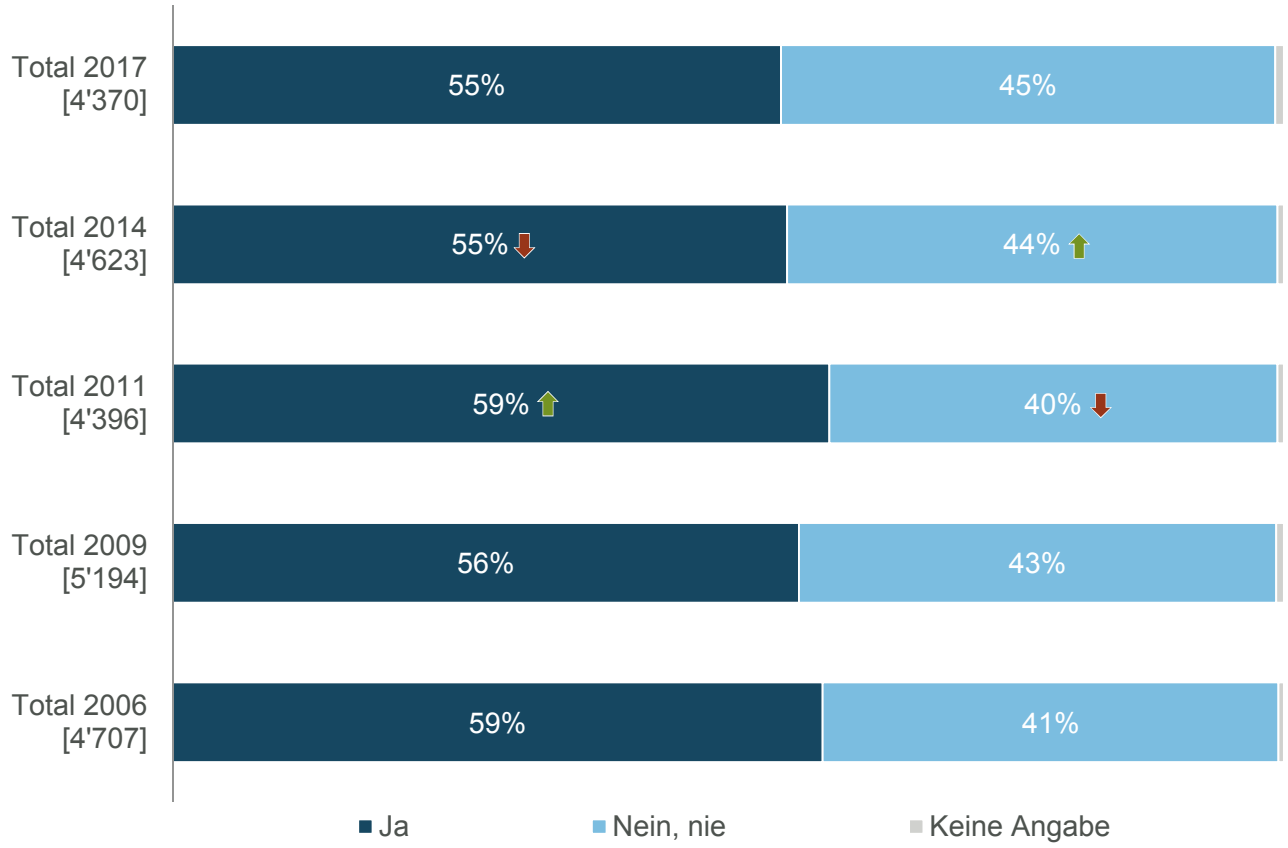
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die eine oder mehrere dieser Dienstleistungen kennen | Geschlossene Frage | °Dienstleistung wurde 2011 nicht abgefragt

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Kontakt mit RAV

Etwas mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen hatte schon Kontakt mit einem RAV (→ RAV-Kunden). Dieser Anteil ist im Vergleich zum Jahr 2014 gleich geblieben. Grosse Unternehmen (20+ Mitarbeiter) haben eher schon einmal Kontakt mit einem RAV gehabt als kleine Unternehmen.

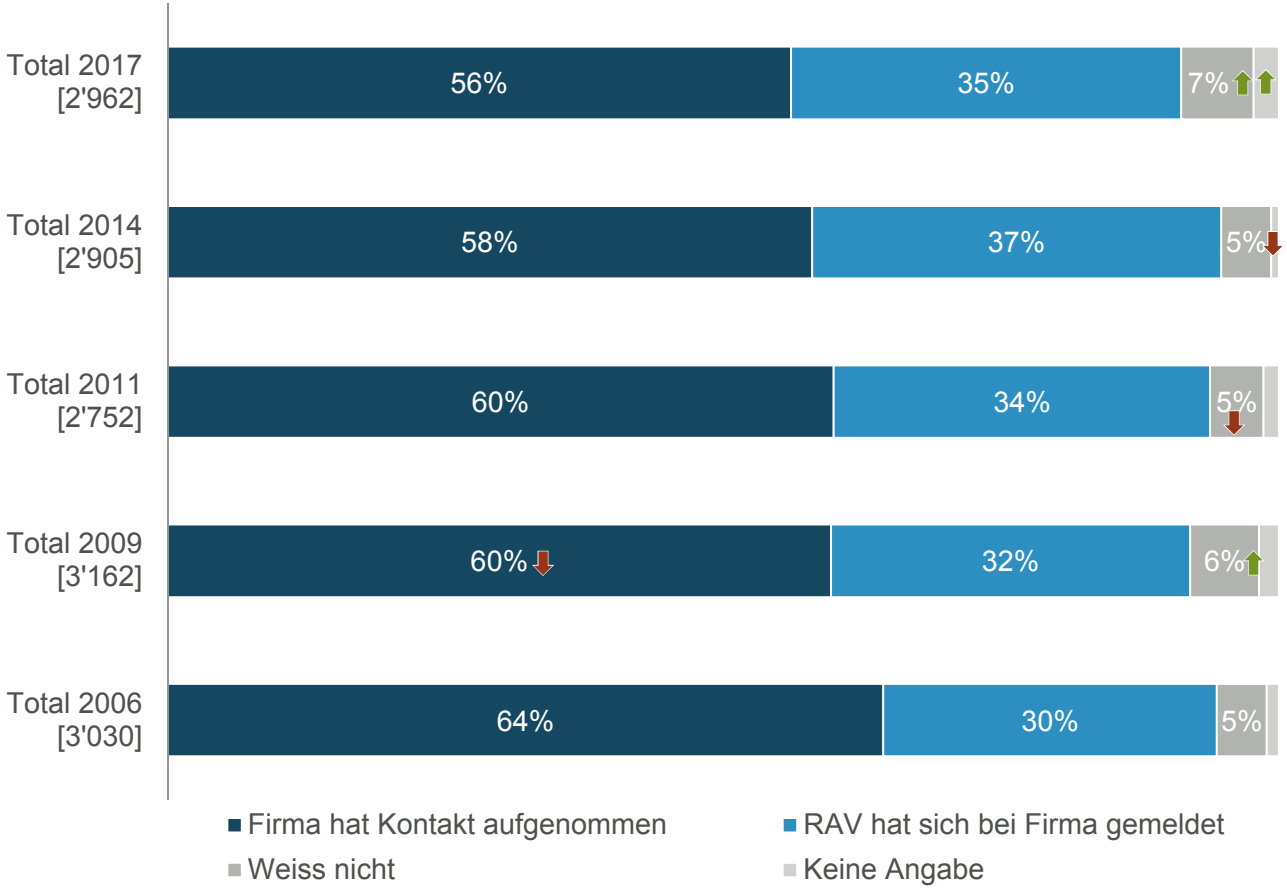


F106.00: Hat Ihre Firma schon einmal Kontakt mit einem RAV gehabt?
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die RAV kennen | Geschlossene Frage
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Kontaktaufnahme mit RAV

Wie schon in den Vorjahren wurde der Kontakt mehrheitlich durch die Unternehmen initialisiert. Der Anteil Unternehmen, welche durch das RAV kontaktiert wurden, ist im Vergleich mit den letzten beiden Befragungen relativ konstant.

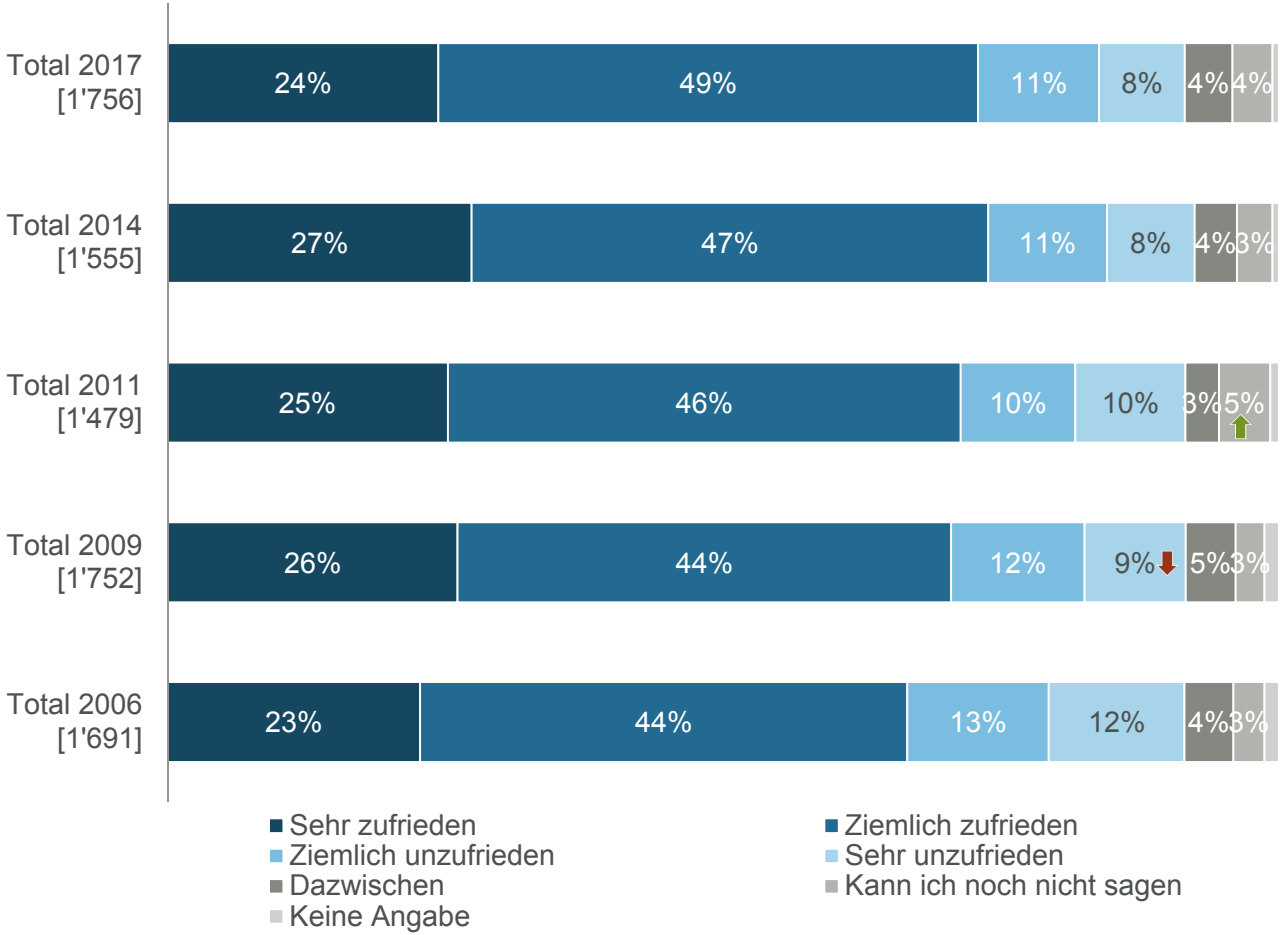


F109.00: Wie ist Ihre Firma mit dem RAV in Kontakt gekommen? Wer hat den Kontakt aufgenommen? Ist das Ihre Firma gewesen oder ist das RAV selber auf Sie zugekommen?
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die mit RAV in Kontakt waren | Geschlossene Frage
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Zufriedenheit RAV bei Meldung offener Stelle

Drei Viertel der Unternehmen sind sehr oder ziemlich zufrieden mit den Leistungen der RAV bei der letzten Stellenmeldung. Dieser Anteil stieg von 2006 bis 2014 stetig an und hat sich jetzt stabilisiert.



F120.00: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen vom RAV gewesen, wo Sie das letzte Mal eine freie Stelle gemeldet haben? Würden Sie sagen…

Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die mit RAV zur Stellenbesetzung in Kontakt waren | Geschlossene Frage

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

LINK INSTITUT

Begründung Unzufriedenheit Meldung offene Stelle

Die Gründe für Unzufriedenheit verteilen sich ungefähr gleichmässig auf die beiden Oberthemen „vermittelte Personen“ und „Organisation“, wobei die ungenügende Selektion der Kandidaten am häufigsten genannt wurde.

	Total 2017 [351]	Total 2014 [313]	Total 2011 [312]	Total 2009 [435]	Total 2006 [450]
VERMITTELTE PERSONEN	62%	61%	62%	65%	63%
Ungenügende Selektion der Kandidaten	46%	45%	51%	45%	46%
Kandidaten hatten nicht wirklich Interesse an Anstellung	21%	25% ↑	16%	22%	22%
Kandidaten unzuverlässig	1%	1%	3%	2%	3%
Anderes vermittelte Personen	2%	0%	1%	1%	2%
ORGANISATION	58%	60%	57%	52%	51%
Fehleinschätzung der Firmenbedürfnisse durch RAV	22%	20%	18%	16%	13%
Mangelnde Professionalität beim RAV	16%	20%	25%	20%	22%
Keine Reaktion vom RAV	15%	14%	15%	15%	13%
Reaktion vom RAV zu langsam	8%	11% ↑	3%	3%	2%
Administrativer Aufwand	6%	8% ↑	3%	2%	2%
Hat nicht geklappt/Schlechte Erfahrung	3% ↑	0%	0% ↓	3%	2%
Proaktiver°	3% ↑	0%	n/a	n/a	n/a
Keine Angebote freie Stellen/ zu wenig Kandidaten	2% ↓	6%	3%	3%	4%
Anderes Organisation	2%	1%	1%	1%	2%
Andere Nennungen	0%	0%	1%	2%	3%
Keine Angabe	3%	1%	1%	1%	2%

F121.00: Aus welchen Gründen vor allem?

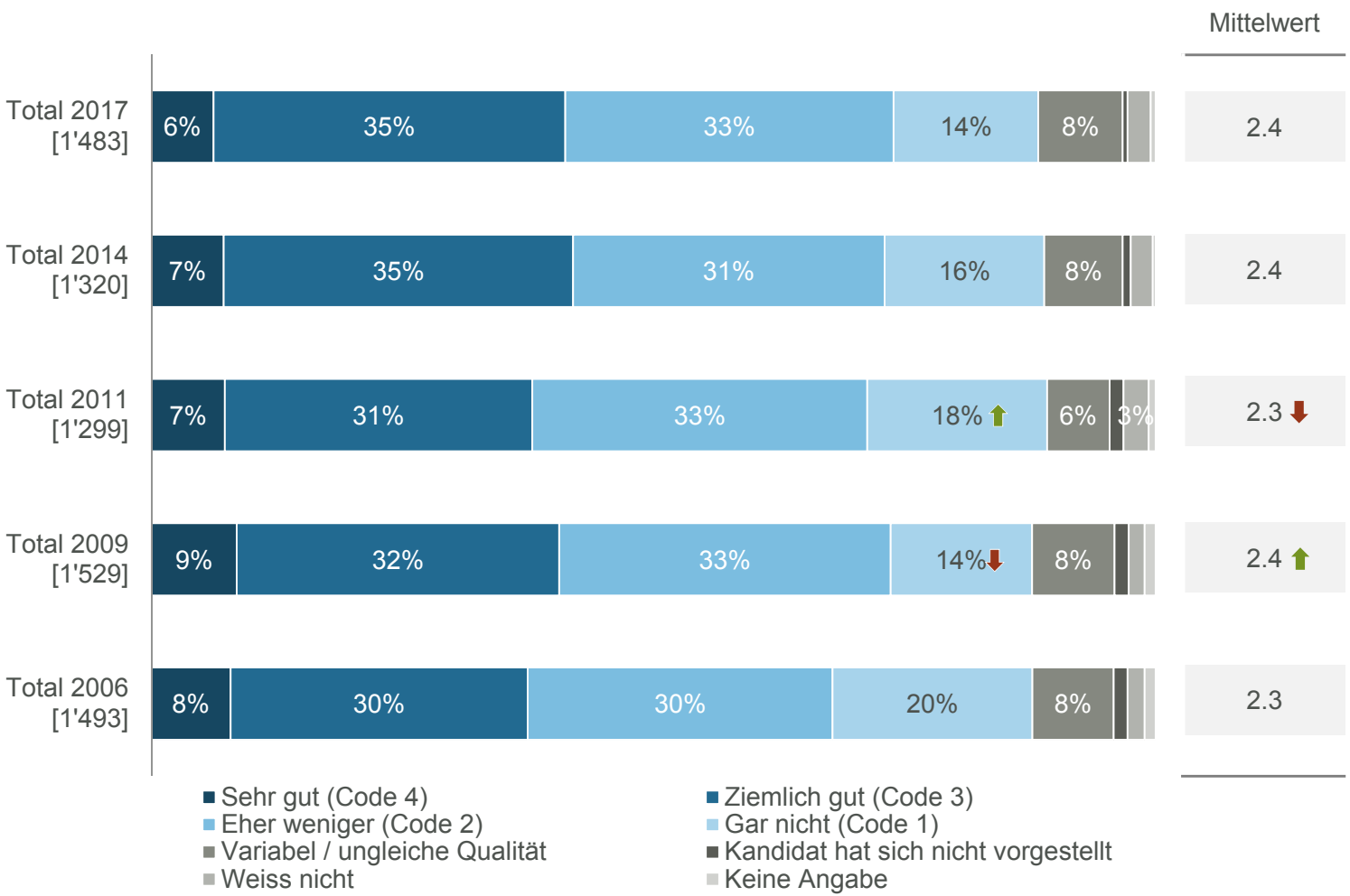
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die mit RAV zur Stellenbesetzung in Kontakt waren und damit nicht zufrieden waren | Halboffene Frage | Nennungen ≥2.1%

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle | °Wurde 2011, 2009 und 2006 nicht genannt

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Qualität der vorgeschlagenen Kandidaten

Fast die Hälfte der Unternehmen, die schon einmal einen Kandidaten von den RAV vorgeschlagen erhalten haben, beurteilen die Übereinstimmung zwischen Kandidat und Stellenprofil als eher oder sehr schlecht.



F123.00: Wie beurteilen Sie die Qualität von den vom RAV vorgeschlagenen Kandidaten? Würden Sie sagen, dass das Profil von diesen Kandidaten Ihren Erwartungen sehr gut, ziemlich gut, eher weniger oder gar nicht entsprochen hat?

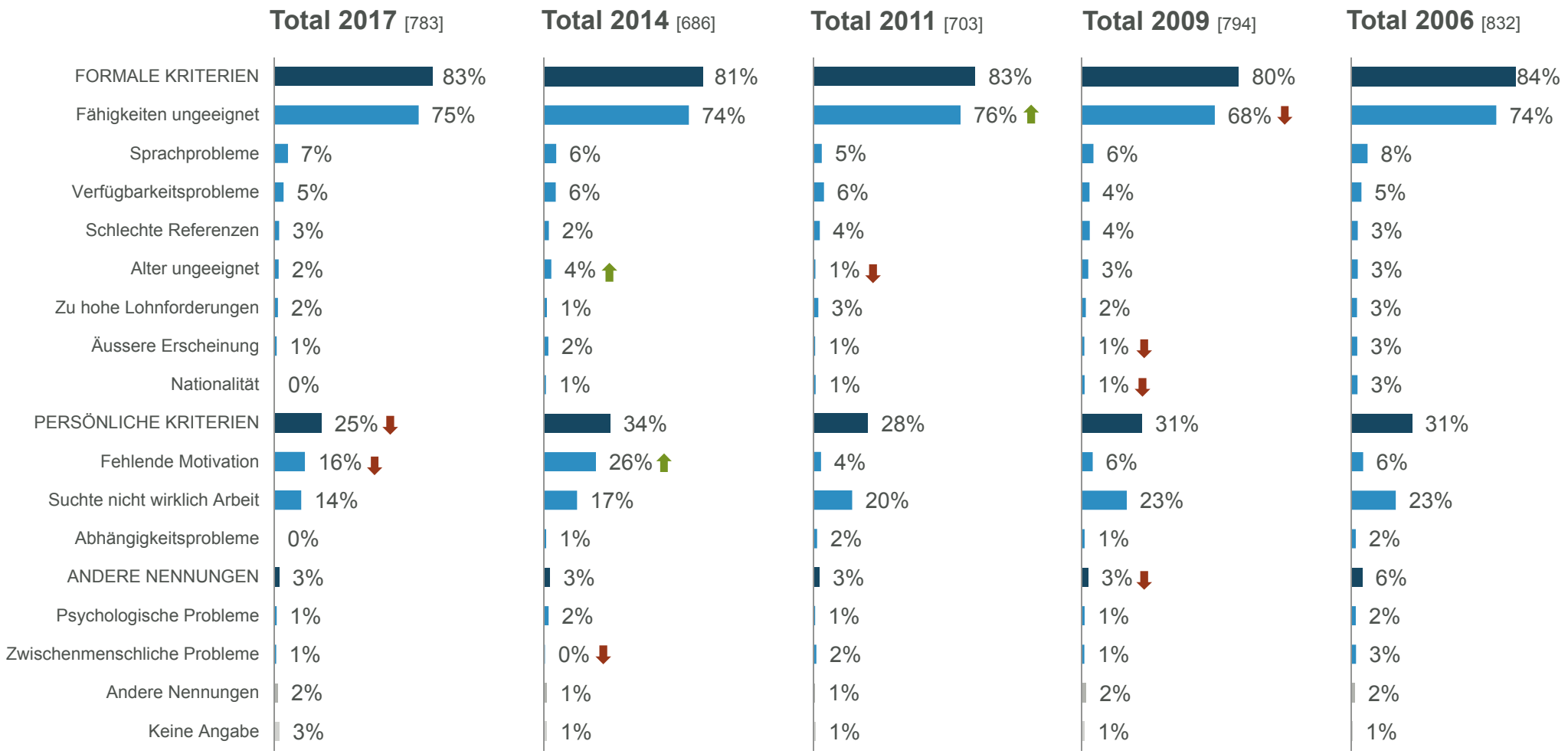
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die von RAV Kandidaten vorgeschlagen erhielten | Skalierte Frage: 1=Gar nicht bis 4=Sehr gut

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Begründung negative Beurteilung Kandidaten

Gründe für nicht erfüllte Erwartungen sind am häufigsten ungeeignete Fähigkeiten der Kandidaten oder deren fehlende Motivation.



F124.00: Aus welchen Gründen hauptsächlich?

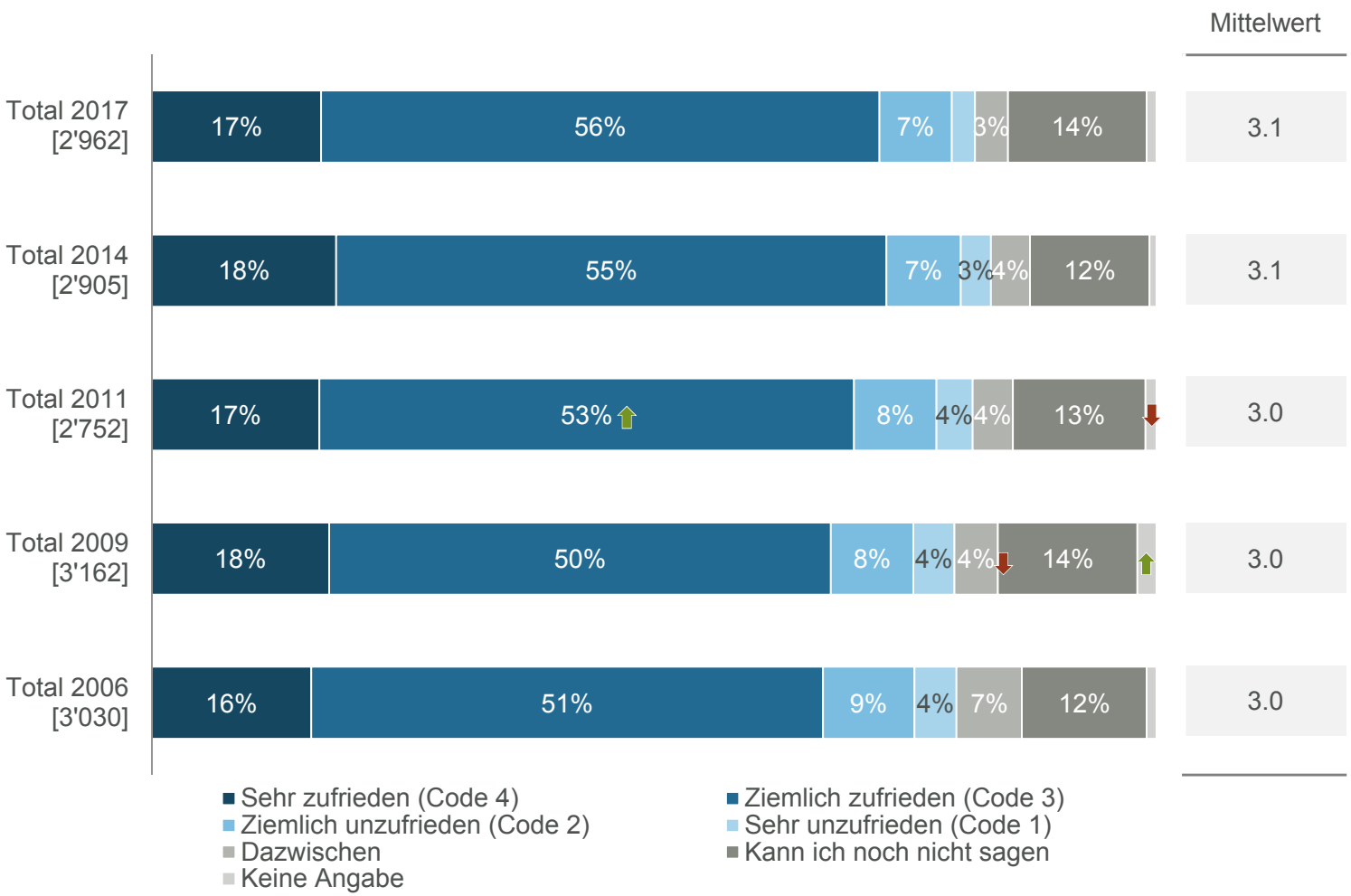
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die mit den von RAV vorgeschlagenen Kandidaten nicht zufrieden waren | Halboffene Frage | Nennungen ≥2.2%

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Zufriedenheit mit RAV

Fast drei Viertel der RAV-Kunden sind sehr oder eher zufrieden mit den Leistungen der RAV. Die Zufriedenheit ist bis 2014 stetig gestiegen und hat sich 2017 auf hohem Niveau stabilisiert.



F352.00: Alles in allem gesehen: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen vom RAV? Würden Sie sagen…

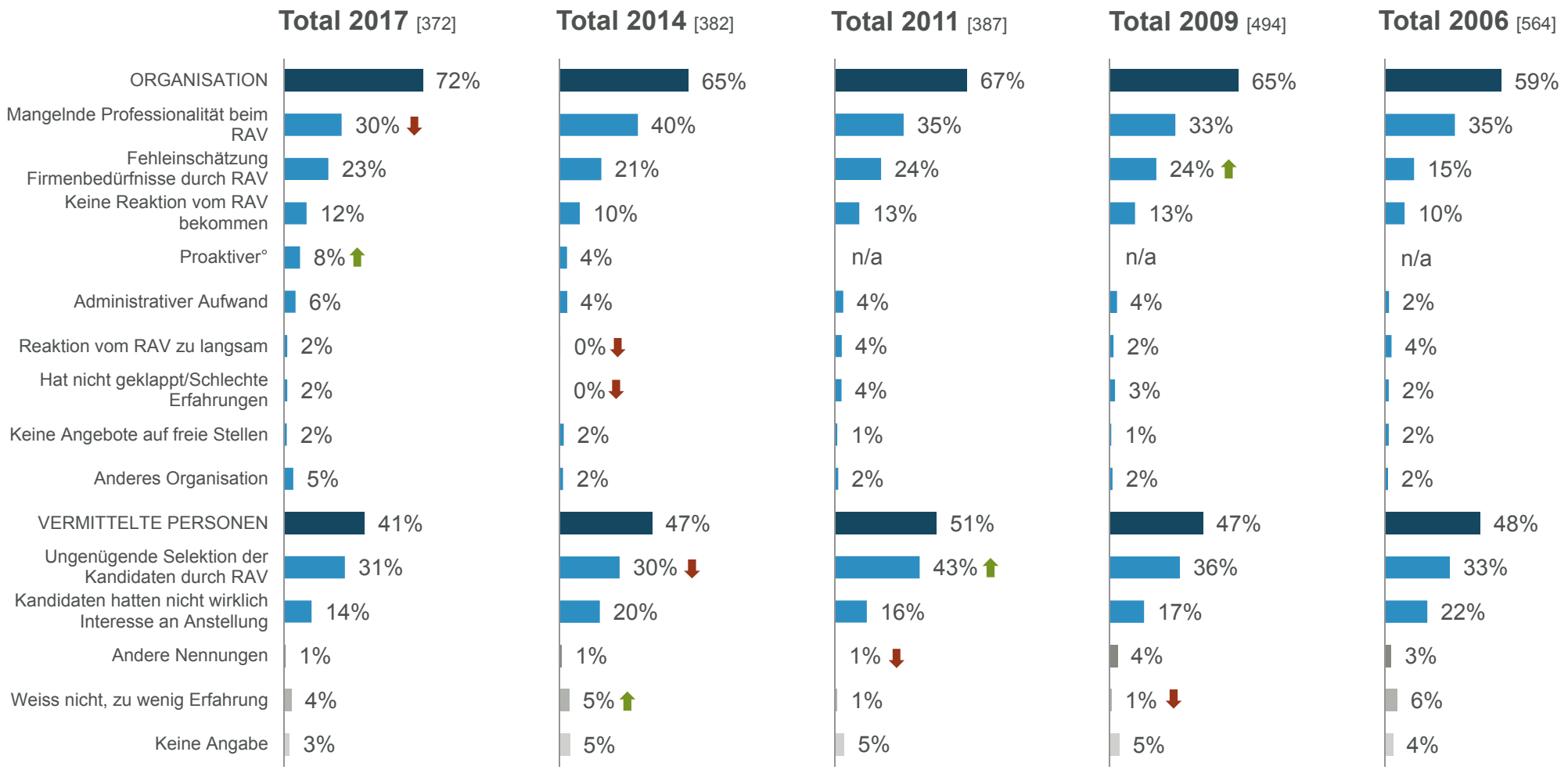
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die mit RAV in Kontakt waren | Skalierte Frage: 1=Sehr unzufrieden bis 4=Sehr zufrieden

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Begründung für Unzufriedenheit mit RAV

Als Grund für die Unzufriedenheit mit den Leistungen der RAV werden am häufigsten eine ungenügende Selektion der Kandidaten und die mangelnde Professionalität der RAV genannt.



F353.00: Aus welchen Gründen vor allem?

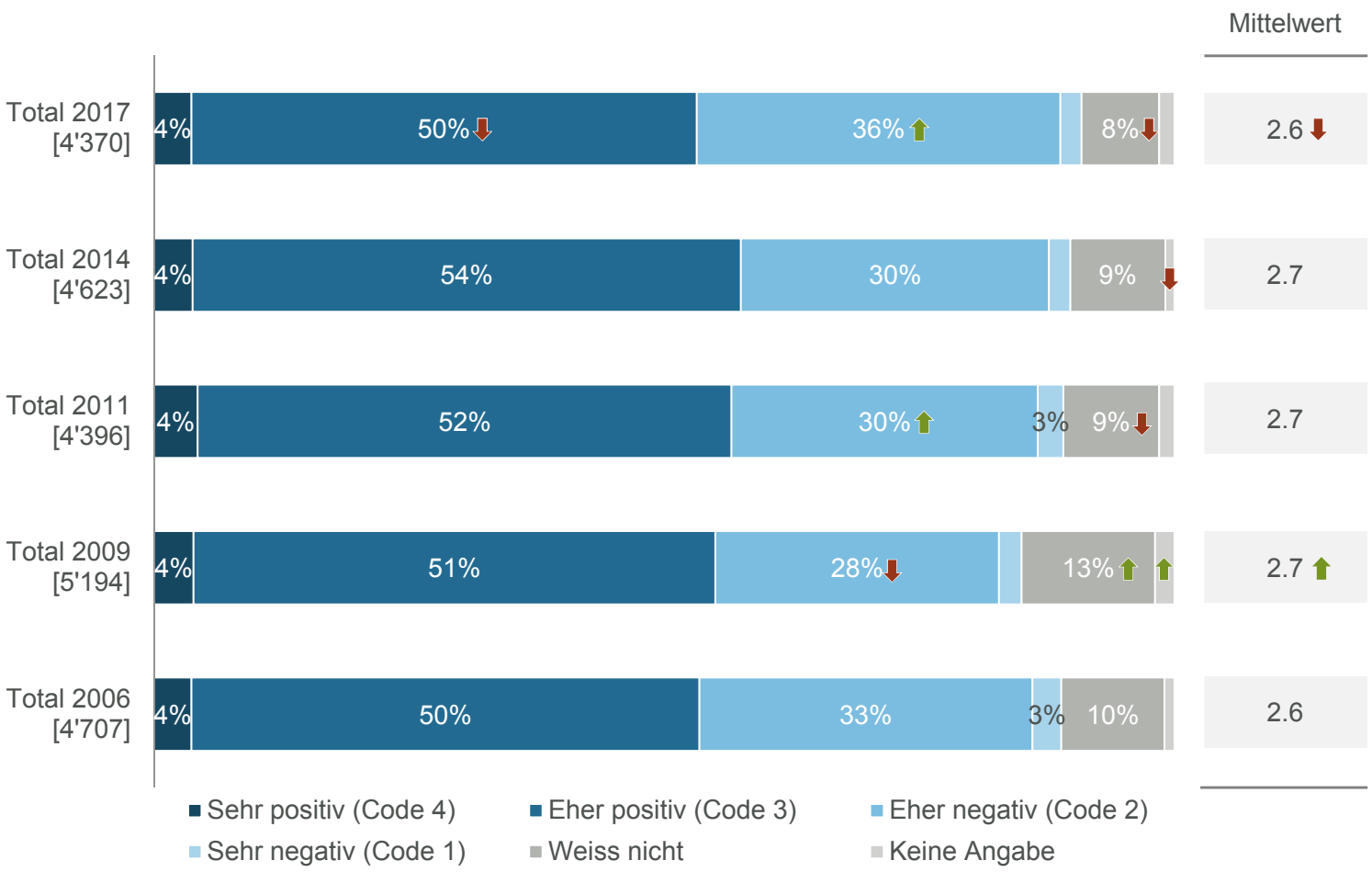
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die mit den Leistungen des RAV nicht zufrieden sind | Halboffene Frage | Nennungen ≥1.8%

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle | °Dienstleistung wurde 2011, 2009 und 2006 nicht abgefragt

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Image der RAV

Die Hälfte der Befragten stuft das Image der RAV eher positiv ein. Der Anteil derjenigen Befragten, welche die Antwort "eher negativ" gewählt haben, ist im Vergleich mit 2014 signifikant grösser.



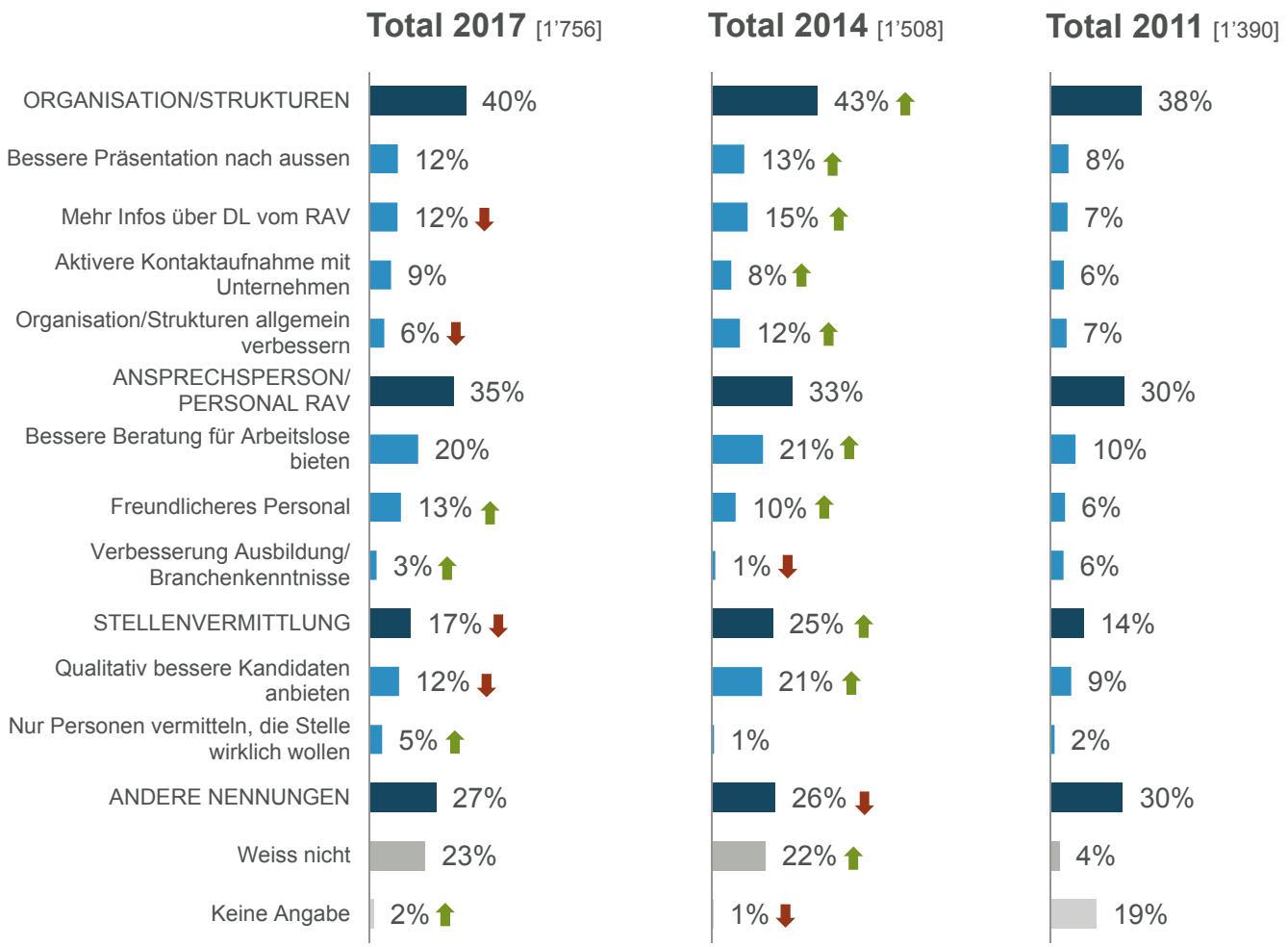
F380.00: Welches Image/Ruf haben Ihrer Meinung nach die RAV in der Öffentlichkeit?
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die RAV kennen | Skalierte Frage: 1=Sehr negativ bis 4=Sehr positiv
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

LINK INSTITUT

Massnahmen zur Verbesserung des Images

Als imageverbessernde Massnahmen werden am häufigsten eine bessere Beratung für Arbeitslose, freundlicheres Personal und die Vermittlung von qualitativ besseren Kandidaten genannt.



F381.00: Was müssten die RAV Ihrer Meinung nach machen, damit sich ihr Image/ihr Ruf in der Öffentlichkeit verbessern würde?

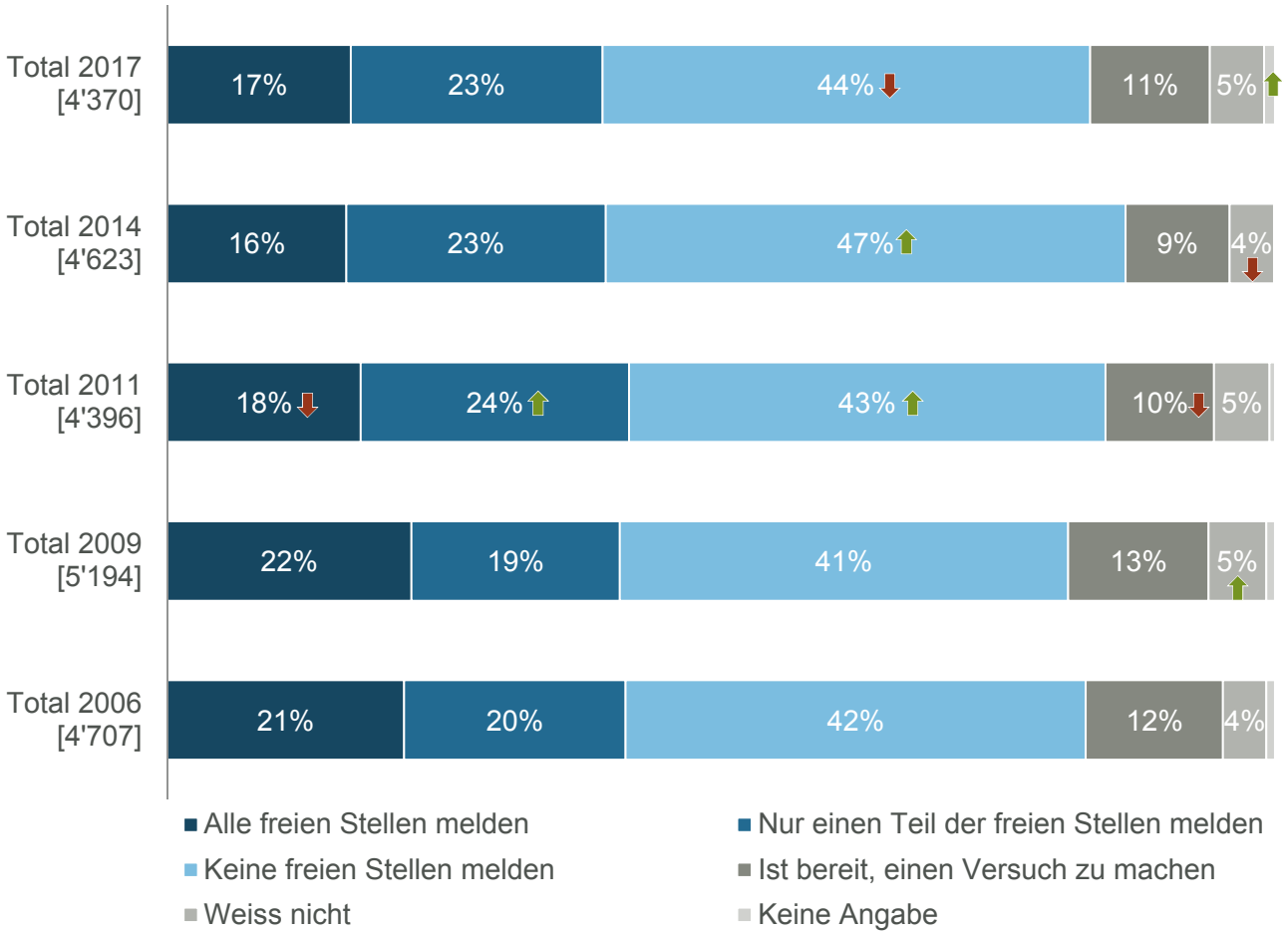
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die denken, dass das RAV ein eher/sehr negatives Image in der Öffentlichkeit haben | Halboffene Frage | Nennungen ≥3.5%

↑ signifikant höher als Vorwelle; ↓ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Meldung offener Stelle beim RAV in Zukunft

Fast die Hälfte aller Unternehmen gibt an, in Zukunft den RAV keine freie Stelle zu melden. Dieser Anteil ist signifikant tiefer als noch 2014.



F310.00: Falls Sie zukünftig Personal anstellen würden, haben Sie die Absicht, dem RAV ... zu melden?
Basis: n=[ ] | Filter: Unternehmen, die RAV kennen | Geschlossene Frage
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

LINK INSTITUT

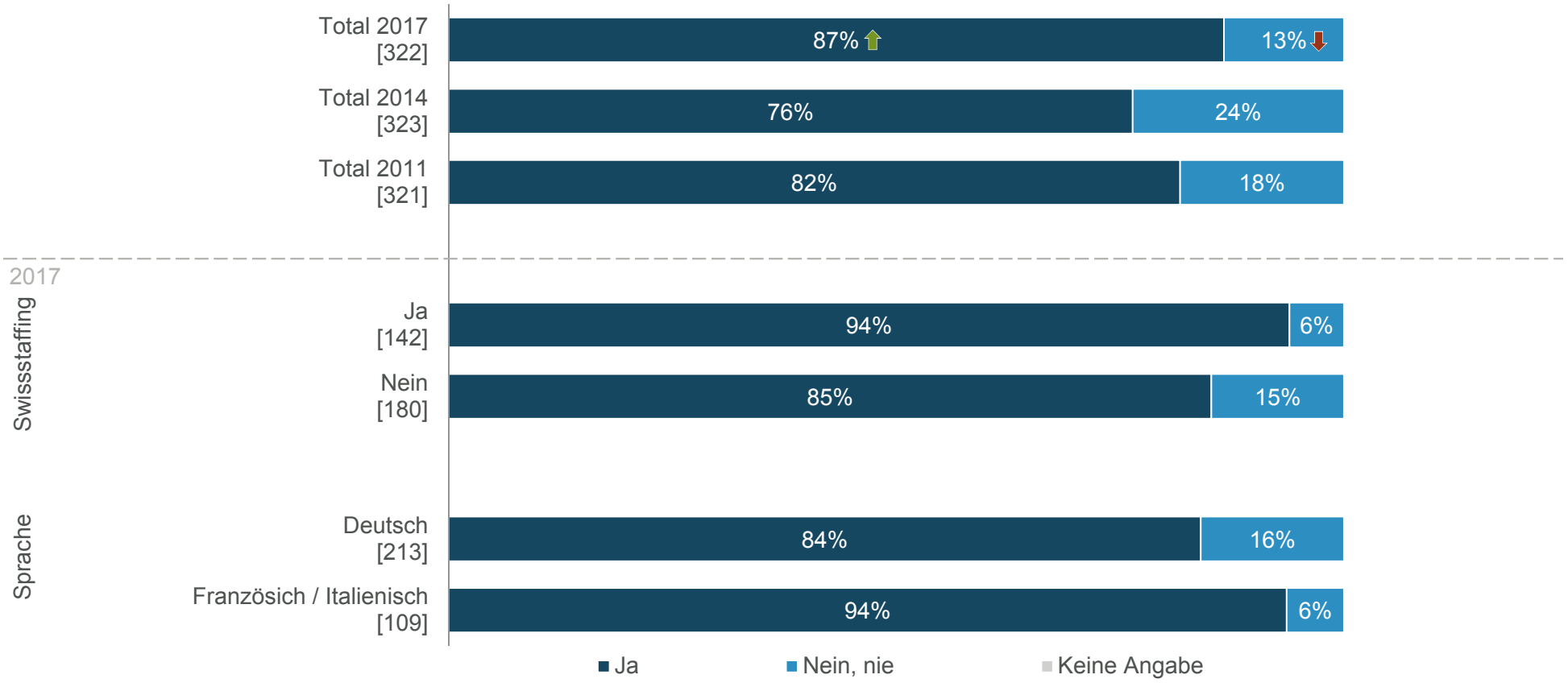
ERGEBNISSE PRIVATE STELLENVERMITTLER

Studiendesign – Befragung private Stellenvermittler

› **Zielsetzung:**	Evaluation Bekanntheit von / Zufriedenheit mit RAV Nutzung und Zufriedenheit mit „Job-Room mit Login“
› **Methode:**	Telefonische Befragung von für die Personalvermittlung verantwortlichen Personen
› **Erhebungsphase:**	24. April bis 19. Mai 2017
› **Anzahl Interviews:**	n=322 Interviews
› **Interviewdauer:**	ca. 13 Minuten
› **Erhebungssprachen:**	Deutsch, Französisch, Italienisch (Sprachwechsel möglich)
› **Zielgruppe:**	Alle im Betriebs- und Unternehmensregister (BUR) geführten Unternehmen und ihre Niederlassungen, die gemäss NOGA 2008-Klassifizierung die "Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften" betreiben (NOGA-Code 78; ca. 2’800 Betriebe in der Schweiz).
› **Adressherkunft:**	BUR (Betriebs- und Unternehmensregister) des BFS

Kontakt mit RAV

Der Anteil an befragten Stellenvermittlern, die 2017 Kontakt mit einem RAV gehabt haben, liegt mit 87% signifikant höher als 2014 (76%). Swissstaffing-Mitglieder sowie französisch-/italienischsprachige Stellenvermittler haben dabei eher Kontakt mit einem RAV gehabt als die anderen Befragten.

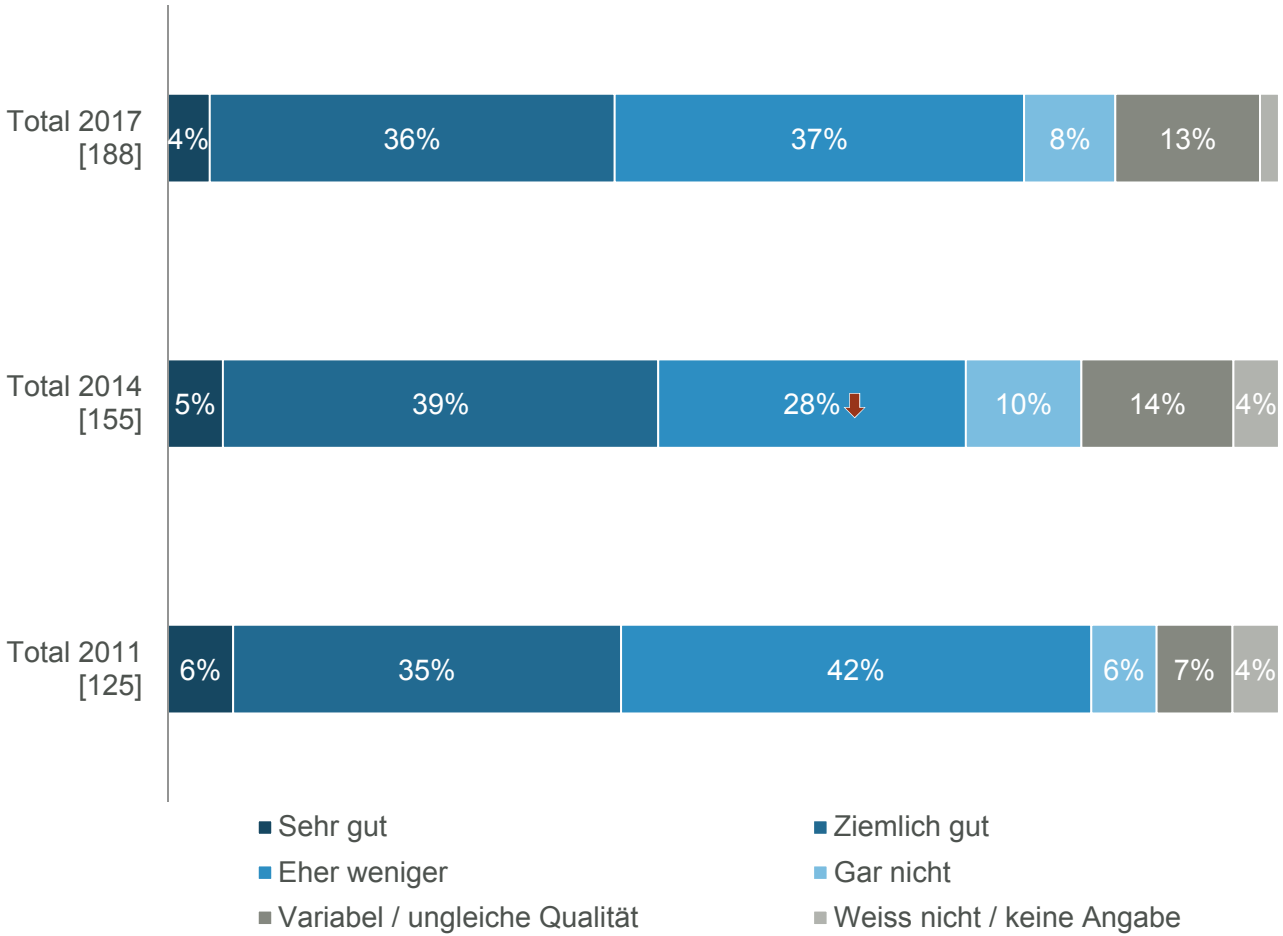


F106.00: Haben Sie selber schon einmal Kontakt mit einem regionalen Arbeitsvermittlungszentrum, RAV, gehabt?
Basis: n=[ ] | Filter: Alle Befragten | Geschlossene Frage
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Beurteilung Qualität Angaben in «Job-Room mit Login»

Die Angaben über die Kandidaten in «Job-Room mit Login» werden von 40% der Befragten als sehr (4%) oder ziemlich gut (36%) ihren Bedürfnissen entsprechend bewertet. Jedoch geben total 45% an, dass die Angaben ihren Bedürfnissen eher weniger (37%) oder gar nicht (8%) entsprechen.



F115.00: Wie beurteilen Sie die Qualität von den Angaben über die Kandidaten in der Datenbank Job-Room mit Login? Würden Sie sagen, dass die Angaben Ihren Bedürfnissen sehr gut, ziemlich gut, eher weniger oder gar nicht entsprechen?

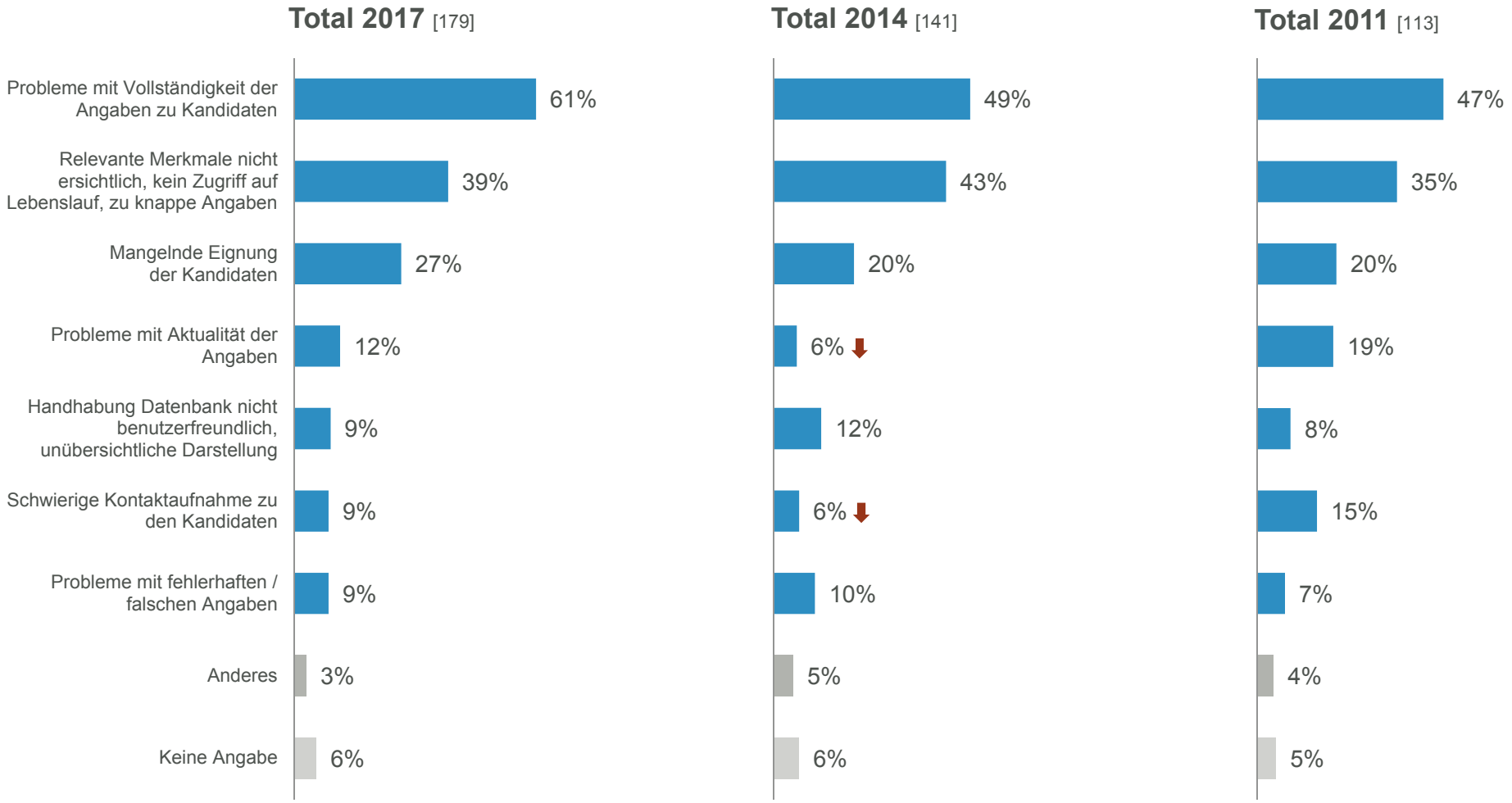
Basis: n=[ ] | Filter: Private Stellenvermittler, die Job-Room mit Login nutzen oder keine Angabe machen | Geschlossene Frage

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Begründung Unzufriedenheit «Job-Room mit Login»

Die meisten Befragten geben an, dass sie Probleme mit der Vollständigkeit der Angaben zu den Kandidaten (61%) haben, relevante Merkmale nicht ersichtlich oder zu knapp angegeben sind (39%) oder sich die Kandidaten nur bedingt eignen (27%).



F115.20: Aus welchen Gründen entsprechen die Angaben Ihren Bedürfnissen nicht vollständig?

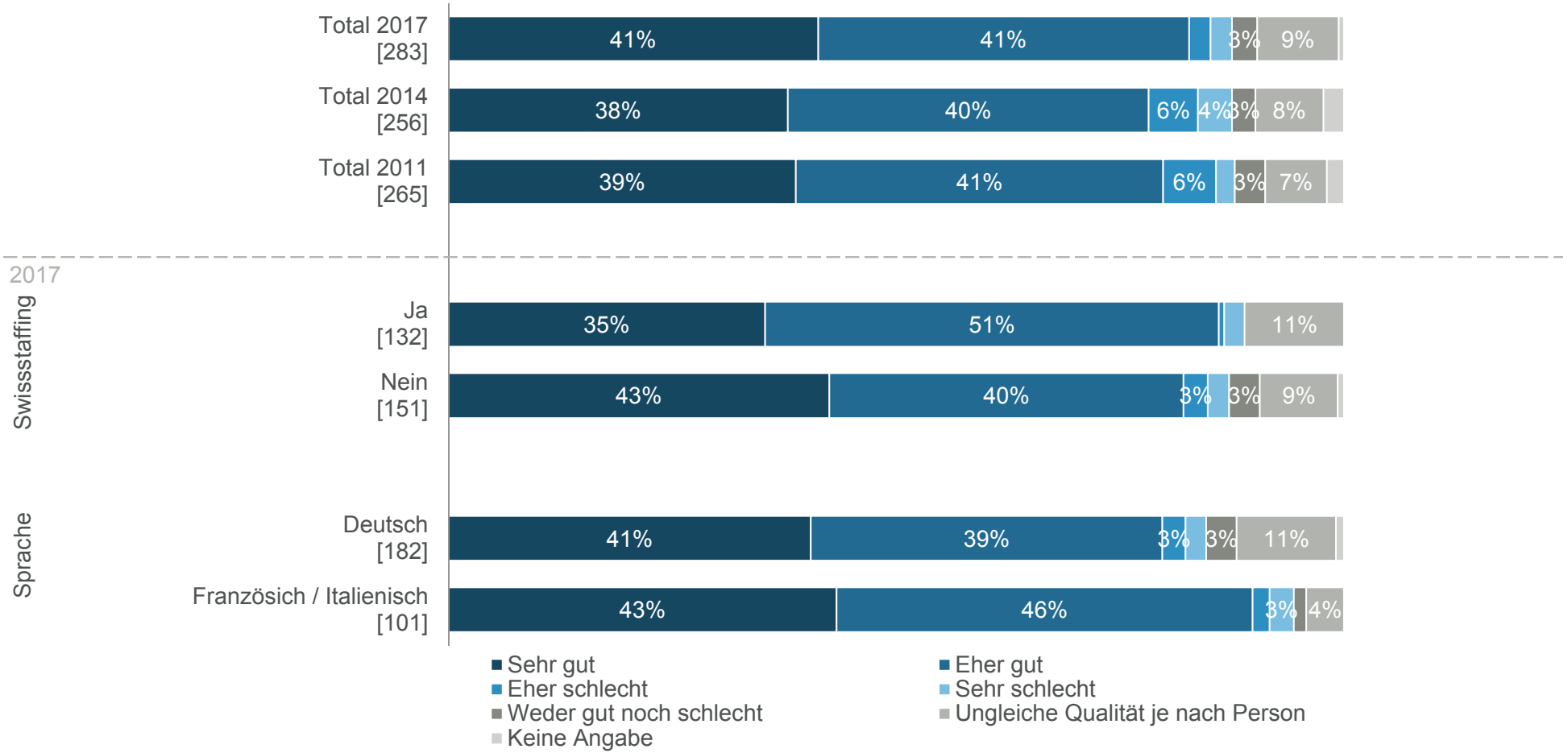
Basis: n=[ ] | Filter: Private Stellenvermittler, die die Qualität der Angaben in Job-Room mit Login als nicht sehr gut beurteilen | Halboffene Frage

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Beurteilung des Kontakts mit dem RAV

Der Kontakt mit dem RAV wurde mehrheitlich als sehr gut (41%) oder eher gut (41%) beschrieben. 9% der Befragten hielten jedoch fest, dass die Qualität des Kontakts je nach Person variiere.



F212.00: Im Allgemeinen gesehen, wie ist Ihr Kontakt mit diesen Mitarbeiterin (gewesen)? Sie können mir sagen…

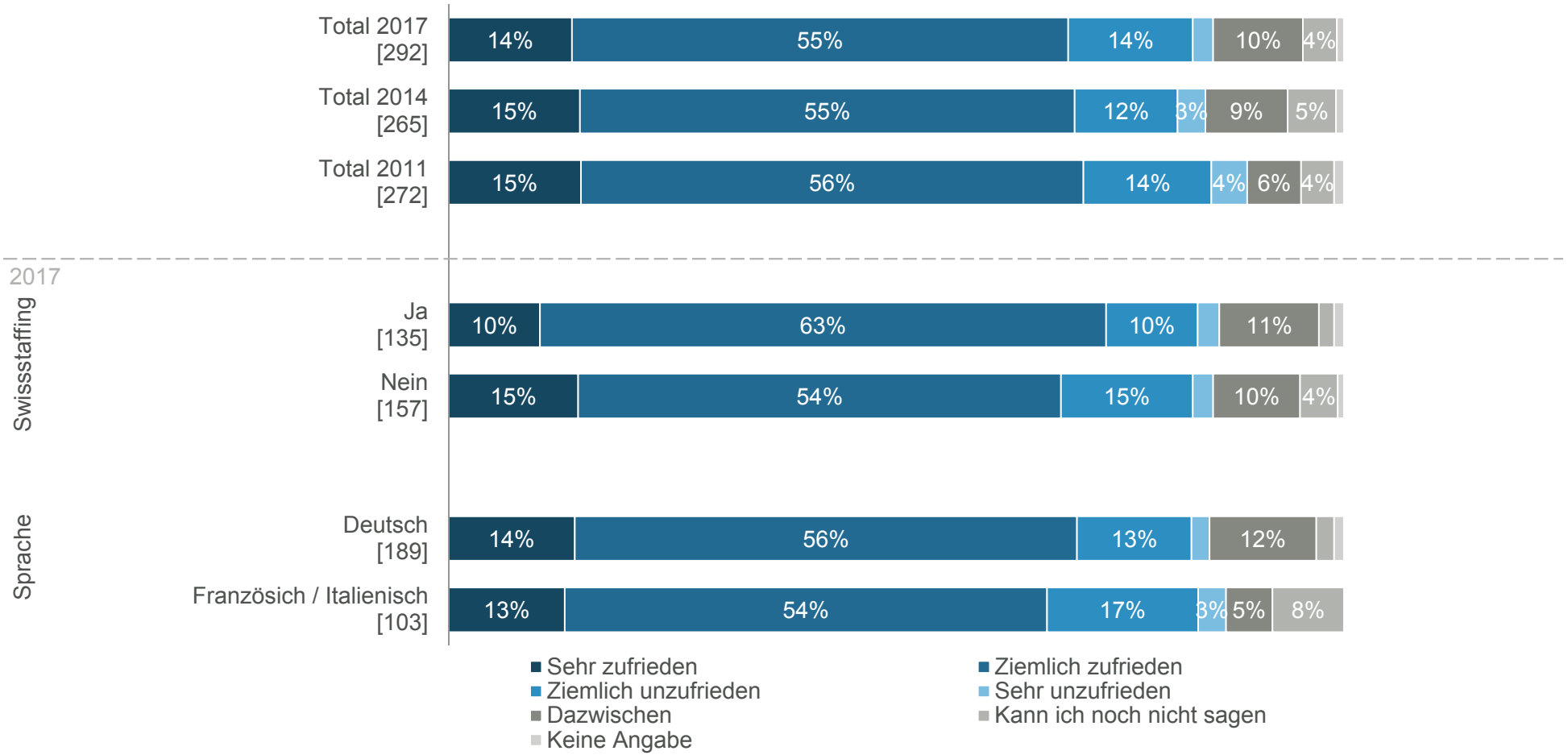
Basis: n=[ ] | Filter: Private Stellenvermittler, die schon einmal Kontakt mit einem/r RAV-Mitarbeiter/-in hatten | Geschlossene Frage

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Zufriedenheit mit den Leistungen des RAV

Insgesamt sind 55% der Befragten mit den Leistungen der RAV ziemlich zufrieden, 14% sind sogar sehr zufrieden.



F352.00: Alles in allem gesehen: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen vom RAV? Würden Sie sagen...

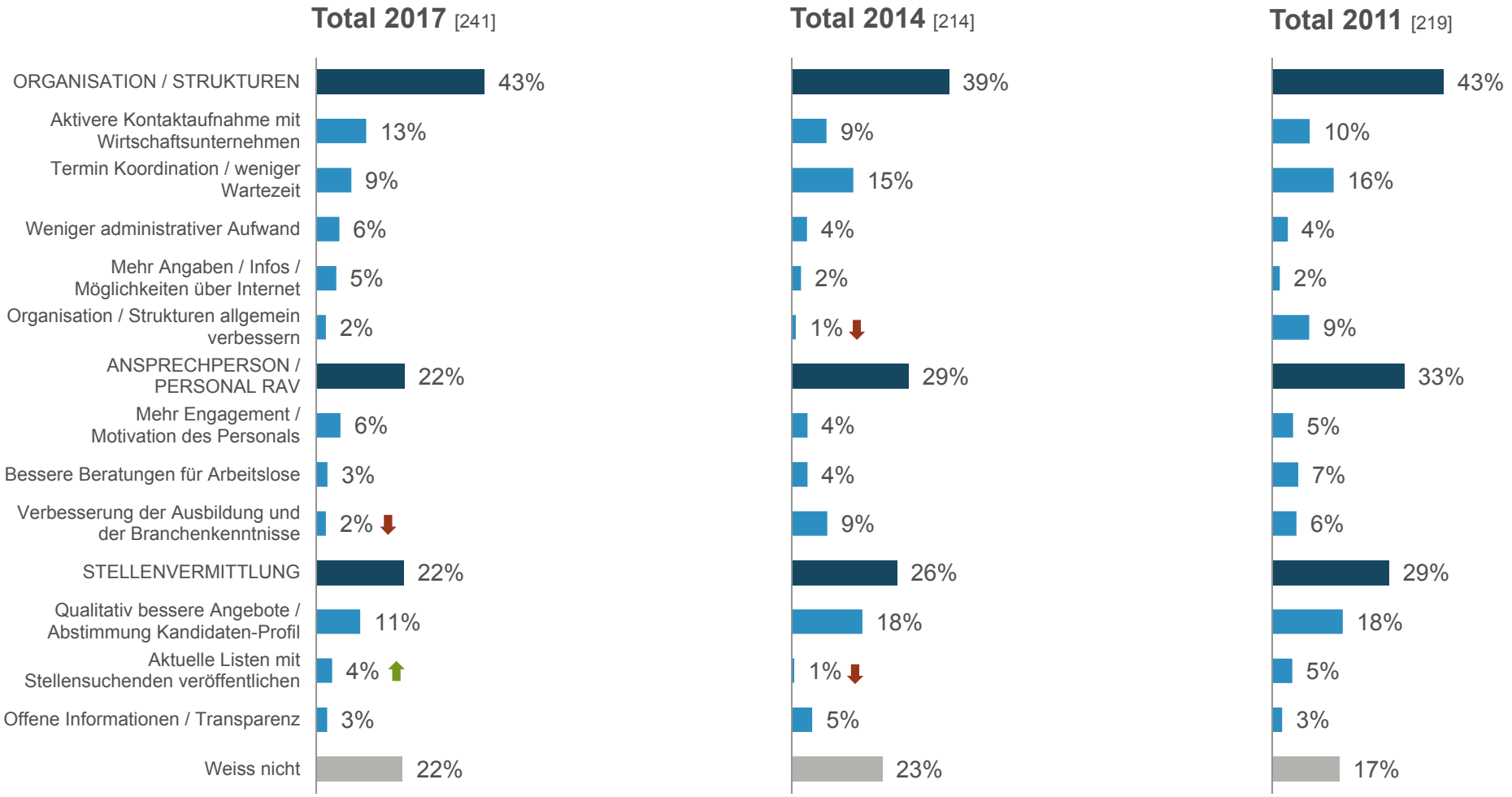
Basis: n=[ ] | Filter: Private Stellenvermittler, die schon einmal Kontakt mit dem RAV hatten | Geschlossene Frage

⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

Verbesserungen an den vom RAV angebotenen DL

Am meisten Verbesserungspotenzial bei den von den RAV angebotenen Dienstleistungen sehen die Befragten wie auch in den Vorjahren bei der Organisation/den Strukturen.



F351.00: Was sollte Ihrer Meinung nach in erster Linie bei den vom RAV angebotenen Dienstleistungen verbessert werden?
Basis: n=[ ] | Filter: Private Stellenvermittler, die mit RAV-Dienstleistungen nicht "sehr zufrieden" sind | Offene Frage
⬆ signifikant höher als Vorwelle; ⬇ signifikant tiefer als Vorwelle | Nennungen ≥5.0%

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
LINK INSTITUT

LINK SOZIALFORSCHUNG