



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

Kundenbefragung bei den Stellensuchenden zu den Dienstleistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und der Arbeitslosenkassen (ALK) 2017

18. Dezember 2017



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

Die Kundenbefragung über die Dienstleistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und der Arbeitslosenkassen (ALK) bei den Stellensuchenden 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. bzw. der Leistungsvereinbarung zwischen dem WBF und den Trägern der ALK über den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes.

Ziel der Befragung ist die Ermittlung der Zufriedenheit der Stellensuchenden mit den Dienstleistungen der RAV und der ALK sowie das Aufzeigen von Optimierungspotenzial.

Dazu hat die Firma empiricon AG zwischen August und September 2017 im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) bei rund 36'000 Stellensuchenden eine Online-Befragung durchgeführt.

Die nächste gesamtschweizerische Stellensuchendenbefragung findet voraussichtlich im Jahr 2020 statt.

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

Staatssekretariat für Wirtschaft

Oliver Schärli
Leiter Arbeitsmarkt / Arbeitslosenversicherung



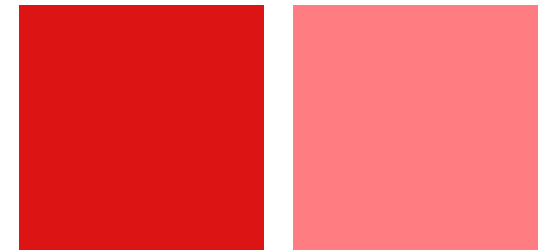
Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

Kundenbefragung Stellensuchende 2017

Regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV)

Arbeitslosenkassen (ALK)



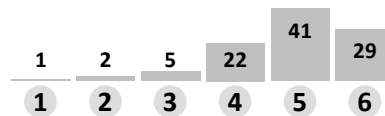
empiricon
AG für Personal- und Marktforschung
Langmauerweg 12
Postfach
CH-3001 Bern

Bewertungsfragen werden als Punktwerte von 1 bis 6 (Mittelwert) ausgewiesen. Sie kennzeichnen den Grad der Zustimmung zu einer Aussage. Als Lesehilfe sind die Werte farblich wie folgt hinterlegt:

- Hohe positive Beurteilung
(absolute Beurteilung von 5.3 oder mehr)
- Mittlere positive Beurteilung
(absolute Beurteilung von 4.3 bis 5.2)
- Geringe positive Beurteilung
(absolute Beurteilung von 3.6 bis 4.2)
- Geringe bis hohe negative Beurteilung
(absolute Beurteilung von weniger als 3.6)

Bei den Bewertungsfragen ist zusätzlich die **prozentuale Verteilung der Antworten** angegeben. Es gelten von links nach rechts die folgenden Ausprägungen:

- 1 stimme gar nicht zu
- 2 stimme grösstenteils nicht zu
- 3 stimme eher nicht zu
- 4 stimme eher zu
- 5 stimme grösstenteils zu
- 6 stimme voll zu



Verschiedene Fragen sind in **Prozentwerten** ausgewiesen. Wo dies der Fall ist, ist es jeweils mit einem %-Zeichen kenntlich gemacht. Als 100%-Basis gilt die Anzahl Personen, welche die entsprechende Frage beantwortet haben (n-Wert). Bei Fragen mit der Möglichkeit zu **Mehrfachnennungen** können alle Antworten einer Spalte zusammengezählt 100% übersteigen.

n: Anzahl antwortende Personen

Weitere Erläuterungen zu Grafiken und der Interpretation von Werten sind jeweils direkt auf den entsprechenden Seiten enthalten.

Ergebnisse für die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV)



Rücklauf			
	versandt	erhalten	
Organisationseinheit:		absolut	in %
■ Kanton Aargau	7862	2559	32.5%
■ Kanton Appenzell Innerrhoden	103	33	32.0%
■ Kanton Appenzell Ausserrhoden	858	278	32.4%
■ Kanton Bern	13245	4179	31.6%
■ Kanton Basel-Landschaft	5087	1669	32.8%
■ Kanton Basel-Stadt	4061	1213	29.9%
■ Kanton Freiburg	5026	1642	32.7%
■ Canton de Genève	5788	2105	36.4%
■ Kanton Glarus	727	177	24.3%
■ Kanton Graubünden	2439	649	26.6%
■ Canton du Jura	2048	652	31.8%
■ Kanton Luzern	4420	1452	32.9%
■ Canton de Neuchâtel	2676	924	34.5%
■ Kanton Ob-/Nidwalden	726	265	36.5%
■ Kanton St. Gallen	6046	1792	29.6%
■ Kanton Schaffhausen	1160	334	28.8%
■ Kanton Solothurn	2414	590	24.4%
■ Kanton Schwyz	1773	662	37.3%
■ Kanton Thurgau	3212	1153	35.9%
■ Canton Ticino	4164	1421	34.1%
■ Kanton Uri	330	82	24.8%
■ Canton de Vaud	9126	3479	38.1%
■ Kanton Wallis	5305	1570	29.6%
■ Kanton Zug	1157	493	42.6%
■ Kanton Zürich	17421	6191	35.5%
Schweiz	107174	35564	33.2%

Datenbasis der Antwortenden		
Geschlecht	absolut	in %
■ Weiblich	17433	49.0%
■ Männlich	18131	51.0%
Muttersprache		
■ Deutsch	17631	49.6%
■ Französisch	7547	21.2%
■ Italienisch	2262	6.4%
■ Andere Muttersprache	8124	22.8%
Alter		
■ 20 Jahre oder jünger	373	1.0%
■ 21 bis 30 Jahre	5505	15.5%
■ 31 bis 40 Jahre	8793	24.7%
■ 41 bis 50 Jahre	8623	24.2%
■ 51 bis 60 Jahre	9112	25.6%
■ 61 bis 65 Jahre	3158	8.9%
Abgeschlossene Ausbildung		
■ Obligatorische Schule	4647	13.1%
■ Sekundarstufe	18568	52.2%
■ Tertiärstufe	10662	30.0%
■ Anderes	1687	4.7%
Sanktion RAV		
■ Ja	8085	22.7%
■ Nein	27479	77.3%
Sanktion ALK		
■ Ja	3904	11.0%
■ Nein	31660	89.0%



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

CH

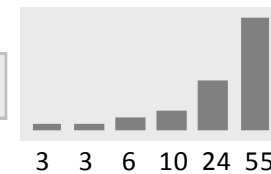
Sie haben sich auf dem RAV oder auf Ihrer Gemeinde zur Arbeitsvermittlung angemeldet. Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?

Ich wurde freundlich empfangen.

5.1 (n=34'881)

5.1

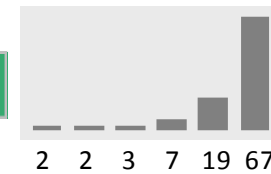
Antworten in %



Ich wurde darüber informiert, welche Dokumente ich zum ersten Gespräch mitbringen muss.

5.4 (n=34'968)

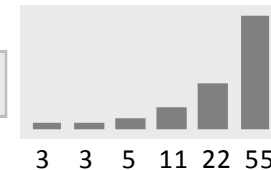
5.4



Ich wurde von der zuständigen Person über meine Rechte und Pflichten als Stellensuchende/r informiert.

5.1 (n=34'882)

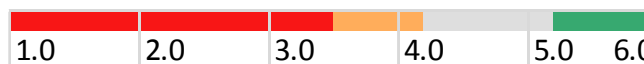
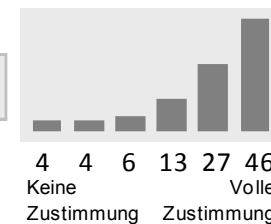
5.1



Ich bin insgesamt mit dem Anmeldeverfahren zufrieden.

4.9 (n=35'026)

4.9



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

CH

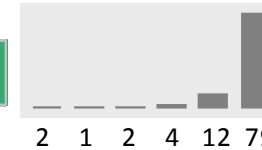
Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu? Mein RAV-Personalberater / meine RAV-Personalberaterin ...

... hat mich darüber informiert, dass ich monatlich eine bestimmte Anzahl Bewerbungen nachweisen muss.

5.6 (n=34'793)

5.6

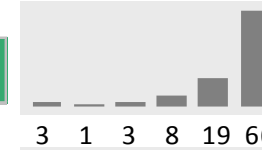
Antworten in %



... hat mich darüber informiert, dass ich jede zumutbare Stelle annehmen muss.

5.3 (n=33'913)

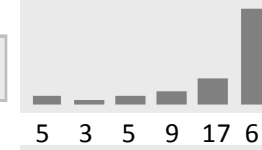
5.3



... motiviert mich, selber eine Stelle zu suchen.

5.1 (n=34'215)

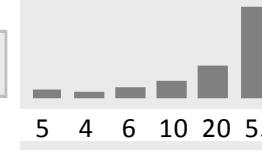
5.1



... ist jeweils auf das Beratungsgespräch vorbereitet.

5.0 (n=33'929)

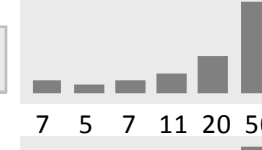
5.0



... bespricht meine Bewerbungen mit mir.

4.8 (n=33'794)

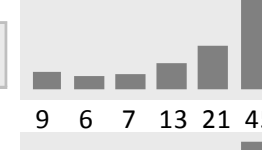
4.8



... legt mit mir nach jedem Gespräch Ziele fest.

4.7 (n=33'340)

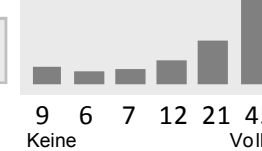
4.7



... bespricht mit mir jeweils im folgenden Gespräch, ob ich die Ziele erreicht habe.

4.6 (n=32'834)

4.6



Keine Zustimmung Volle Zustimmung

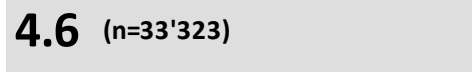


Durchschnittliche Bewertung in Punkten

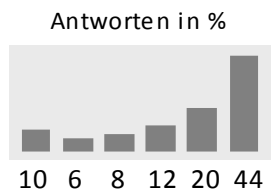
CH

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu? Mein RAV-Personalberater / meine RAV-Personalberaterin ...

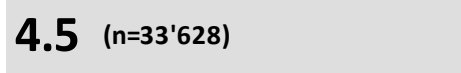
... kennt die Anforderungen meines Berufes.



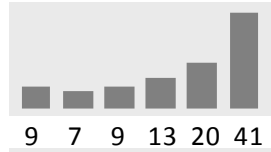
4.6



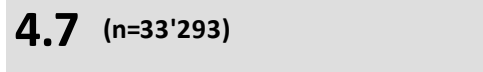
... gibt mir wertvolle Tipps und Ratschläge.



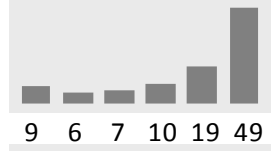
4.5



... erkennt meine Probleme bei der Stellensuche.



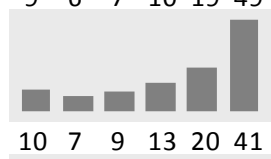
4.7



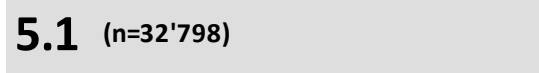
... leitet entsprechende Massnahmen ein.



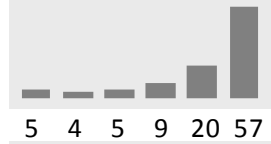
4.5



... legt Wert darauf, dass ich so schnell wie möglich eine neue Stelle finde.



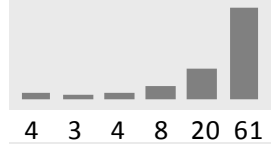
5.1



... beantwortet meine Fragen in angemessener Zeit.



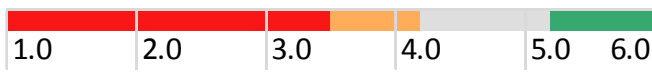
5.2



... berät mich freundlich.



5.3



RAV – Gesamtzufriedenheit mit Beratung und Dienstleistungen

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

CH

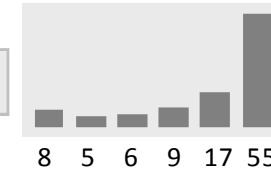
Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?

Ich bin mit der Beratung meines RAV-Personalberaters / meiner RAV-Personalberaterin zufrieden.

4.9 (n=33'704)

4.9

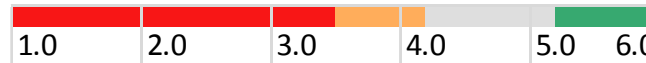
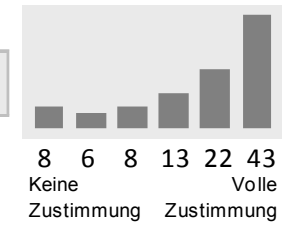
Antworten in %

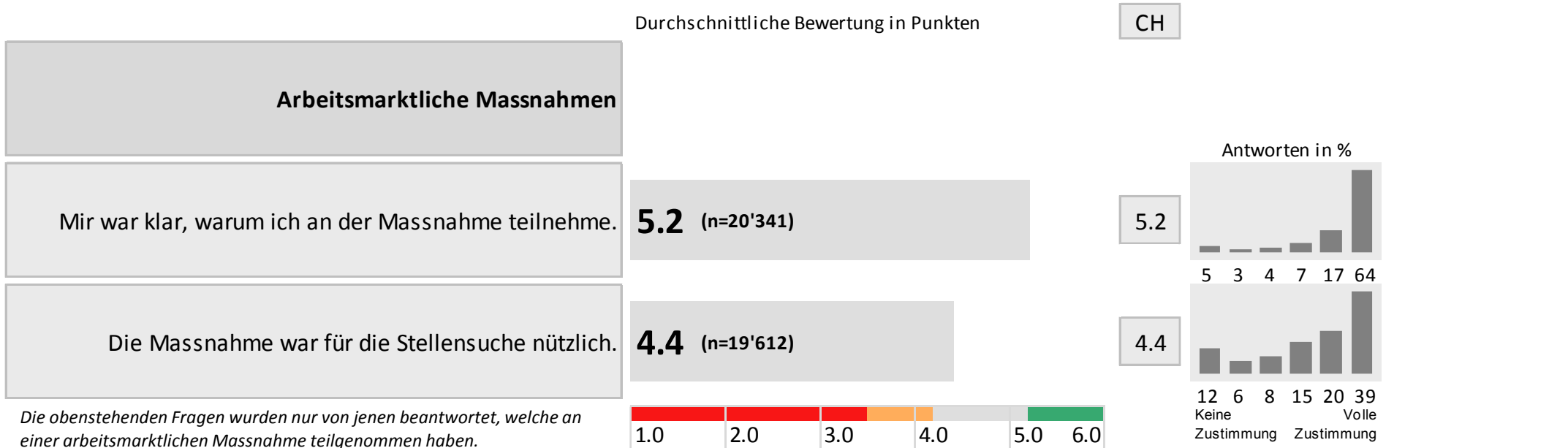
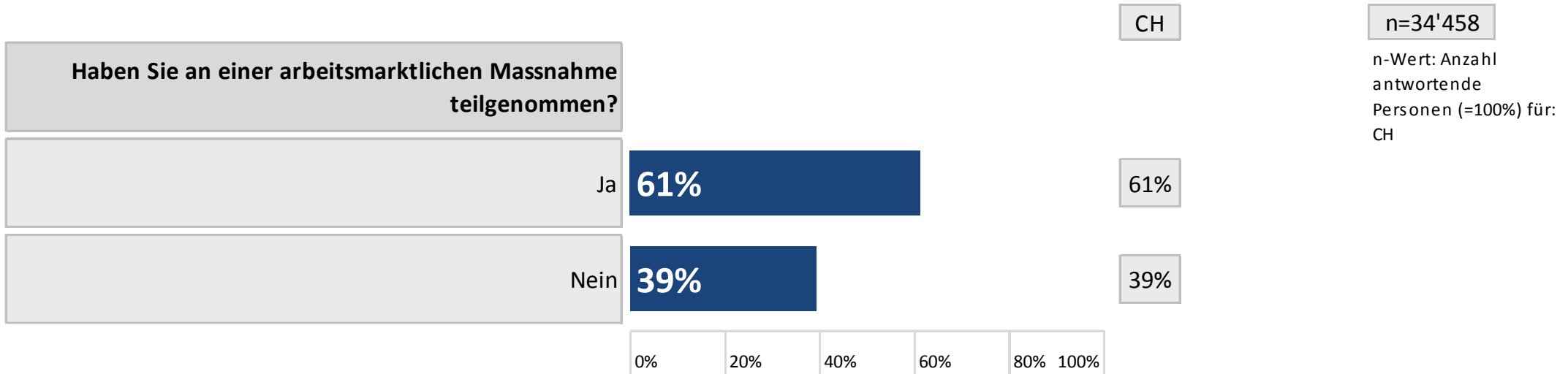


Ich bin insgesamt mit den Dienstleistungen des RAV zufrieden.

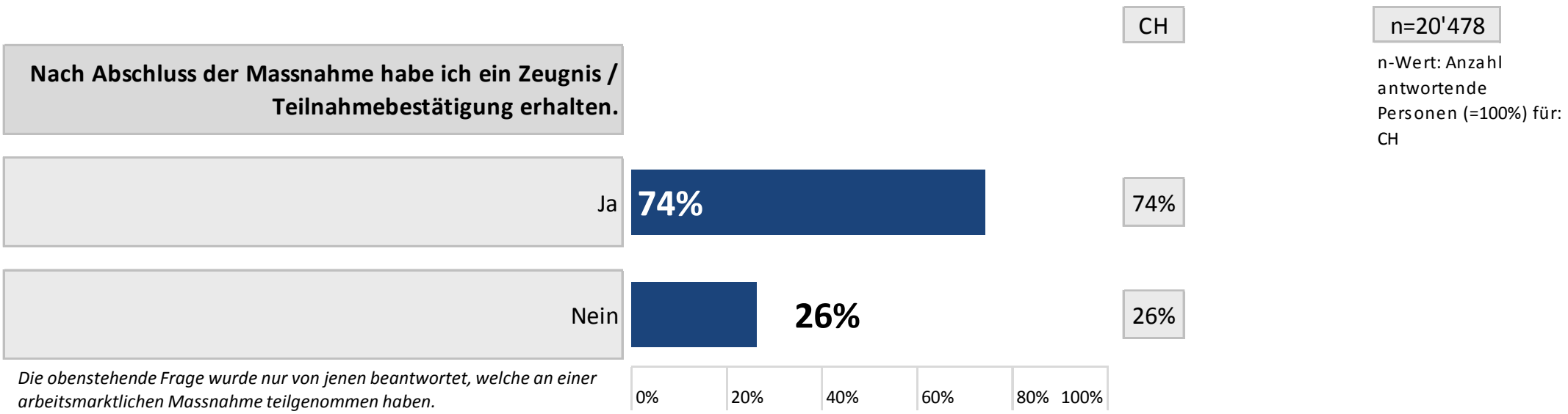
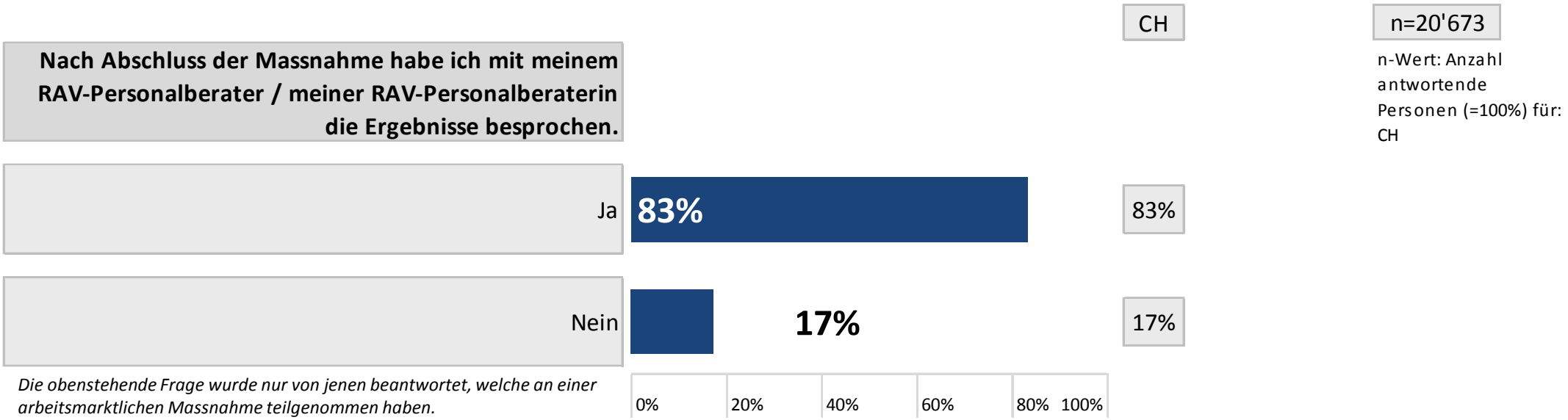
4.6 (n=33'646)

4.6





RAV - Arbeitsmarktliche Massnahmen



Ergebnisse für die Arbeitslosenkassen (ALK)



Rücklauf			
	versandt	erhalten	
Organisationseinheit:		absolut	in %
01 Kanton Zürich	8'673	3'462	39.9%
02 Kanton Bern	8'119	2'821	34.7%
03 Kanton Luzern	3'367	1'207	35.8%
04 Kanton Uri	291	80	27.5%
05 Kanton Schwyz	1'152	473	41.1%
06 Kanton Ob-/Nidwalden	660	245	37.1%
08 Kanton Glarus	578	150	26.0%
09 Kanton Zug	1'064	471	44.3%
10 Kanton Freiburg	2'761	1'013	36.7%
11 Kanton Solothurn	1'918	576	30.0%
12 Kanton Basel-Stadt	2'932	937	32.0%
13 Kanton Basel-Landschaft	3'173	1'073	33.8%
14 Kanton Schaffhausen	755	245	32.5%
15 Kanton Appenzell A.Rh.	733	245	33.4%
16 Kanton Appenzell I.Rh.	99	32	32.3%
17 Kanton St. Gallen	4'647	1'481	31.9%
18 Kanton Graubünden	1'801	515	28.6%
19 Kanton Aargau	5'026	1'796	35.7%
20 Kanton Thurgau	2'941	1'045	35.5%
21 Canton Ticino	405	176	43.5%
22 Canton de Vaud	6'132	2'659	43.4%
23 Kanton Wallis	2'635	934	35.4%
24 Canton de Neuchâtel	1'611	633	39.3%
25 Canton de Genève	3'203	1'318	41.1%
26 Canton du Jura	792	293	37.0%
Öffentliche ALK Schweiz	65'468	23'880	36.5%

Öffentliche und private ALK Schweiz	99'586	34'484	34.6%
--------------------------------------------	---------------	---------------	--------------

Rücklauf			
	versandt	erhalten	
Organisationseinheit:		absolut	in %
35 Syndicom	749	296	39.5%
44 SIT Genève	440	147	33.4%
47 OCST Lugano	1'722	638	37.0%
49 FER CCI Porrentruy	421	158	37.5%
55 IAW Winterthur	226	97	42.9%
57 SYNA	4'515	1'431	31.7%
58 OCS Sion	1'174	368	31.3%
60 UNIA	24'871	7'469	30.0%
Private ALK Schweiz	34'118	10'604	31.1%

Öffentliche und private ALK Schweiz	99'586	34'484	34.6%
--------------------------------------------	---------------	---------------	--------------

Öffentliche ALK

Datenbasis der Antwortenden		
Geschlecht	absolut	in %
■ Weiblich	11'710	49.0%
■ Männlich	12'170	51.0%
Muttersprache		
■ Deutsch	12'907	54.0%
■ Französisch	5'028	21.1%
■ Italienisch	861	3.6%
■ Andere Muttersprache	5'084	21.3%
Alter		
■ 20 Jahre oder jünger	260	1.1%
■ 21 bis 30 Jahre	3'654	15.3%
■ 31 bis 40 Jahre	5'783	24.2%
■ 41 bis 50 Jahre	5'702	23.9%
■ 51 bis 60 Jahre	6'262	26.2%
■ 61 bis 65 Jahre	2'219	9.3%
Abgeschlossene Ausbildung		
■ Obligatorische Schule	2'789	11.7%
■ Sekundarstufe	12'431	52.1%
■ Tertiärstufe	7'539	31.6%
■ Anderes	1'121	4.7%
Sanktion RAV		
■ Ja	5'632	23.6%
■ Nein	18'248	76.4%
Sanktion ALK		
■ Ja	2'864	12.0%
■ Nein	21'016	88.0%

Private ALK

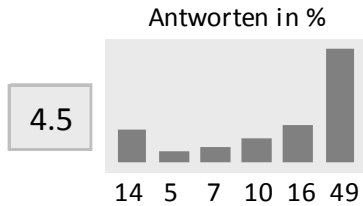
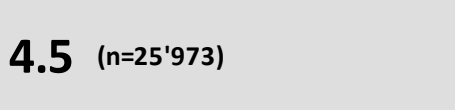
Datenbasis der Antwortenden		
Geschlecht	absolut	in %
■ Weiblich	5'215	49.2%
■ Männlich	5'389	50.8%
Muttersprache		
■ Deutsch	4'179	39.4%
■ Französisch	2'325	21.9%
■ Italienisch	1'342	12.7%
■ Andere Muttersprache	2'758	26.0%
Alter		
■ 20 Jahre oder jünger	89	0.8%
■ 21 bis 30 Jahre	1'635	15.4%
■ 31 bis 40 Jahre	2'768	26.1%
■ 41 bis 50 Jahre	2'709	25.5%
■ 51 bis 60 Jahre	2'542	24.0%
■ 61 bis 65 Jahre	861	8.1%
Abgeschlossene Ausbildung		
■ Obligatorische Schule	1'712	16.1%
■ Sekundarstufe	5'645	53.2%
■ Tertiärstufe	2'802	26.4%
■ Anderes	445	4.2%
Sanktion RAV		
■ Ja	2'446	23.1%
■ Nein	8'158	76.9%
Sanktion ALK		
■ Ja	1'038	9.8%
■ Nein	9'566	90.2%

Durchschnittliche Bewertung in Punkten

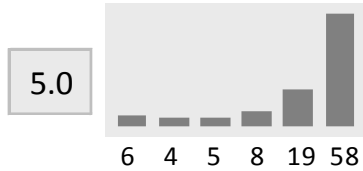
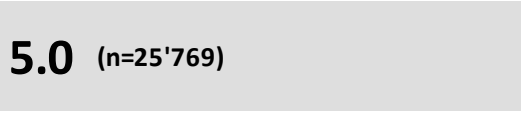
CH

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Arbeitslosenkasse zu?

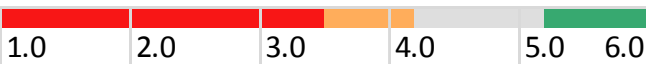
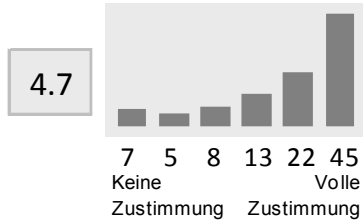
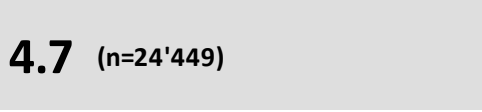
Meine erste Zahlung des Arbeitslosengeldes habe ich pünktlich erhalten.



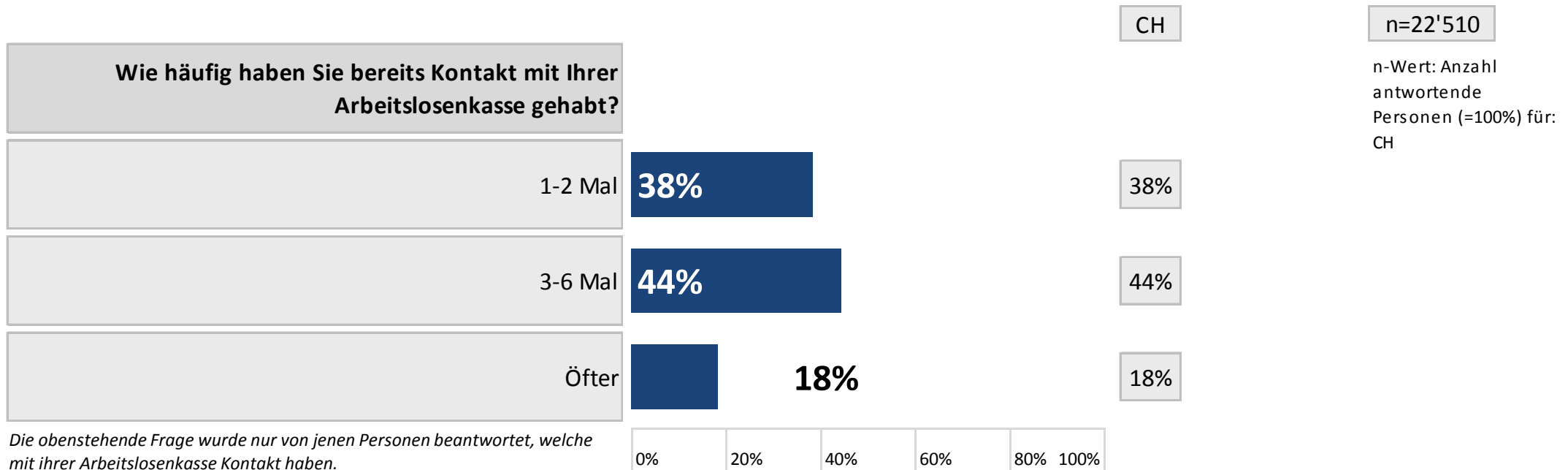
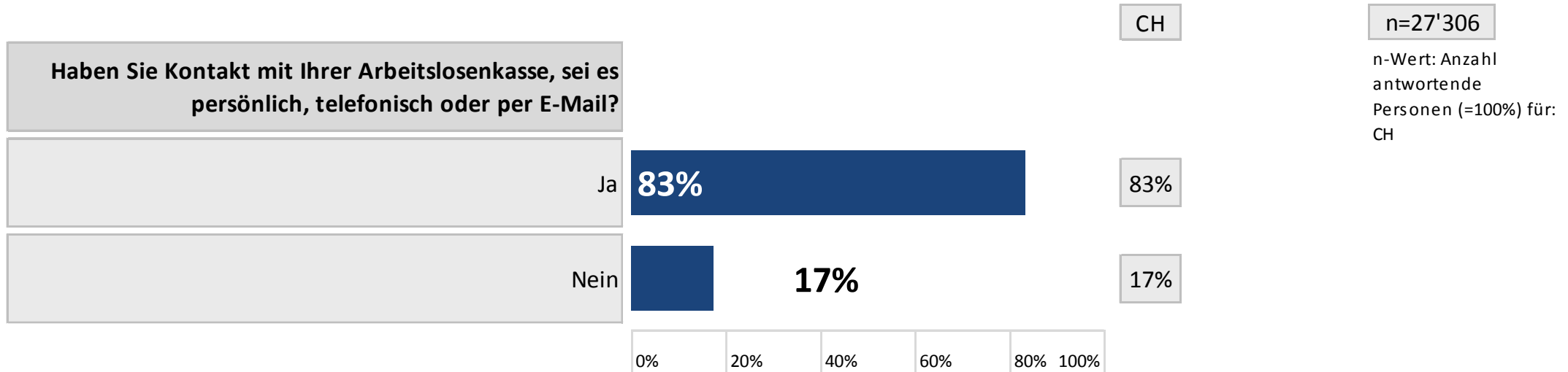
Die weiteren Zahlungen des Arbeitslosengeldes erfolgten regelmässig.



Mit den Öffnungszeiten meiner Arbeitslosenkasse bin ich zufrieden.



ALK - Zufriedenheit mit der Arbeitslosenkasse



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

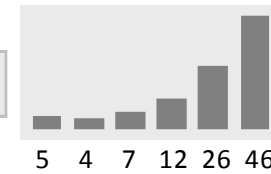
CH

**Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?
Die Kassenmitarbeitenden ...**

... beantworten meine Fragen per E-Mail / per Post in angemessener Zeit.

4.9 (n=20'152)

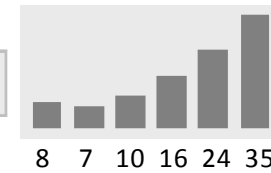
Antworten in %



4.9

... sind per Telefon gut erreichbar.

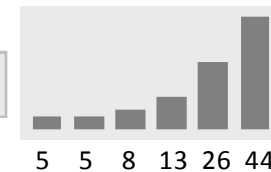
4.5 (n=20'233)



4.5

... geben verständliche Erklärungen auf meine Fragen.

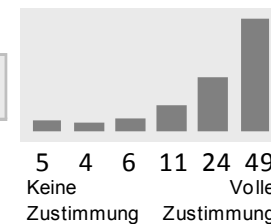
4.8 (n=21'718)



4.8

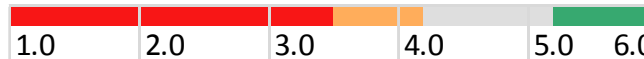
... beraten mich freundlich.

4.9 (n=21'710)



4.9

Die obenstehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche mit ihrer Arbeitslosenkasse Kontakt haben.



Durchschnittliche Bewertung in Punkten

CH

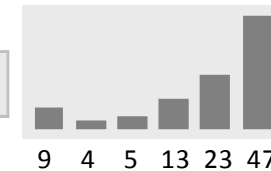
Zufriedenheit mit der Arbeitslosenkasse

Meine Arbeitslosenkasse würde ich meinen Bekannten weiterempfehlen.

4.8 (n=24'784)

4.8

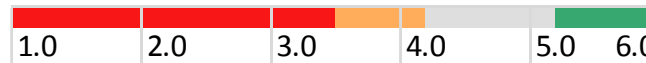
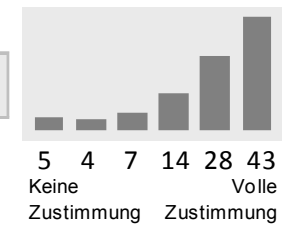
Antworten in %



Ich bin insgesamt mit den Dienstleistungen meiner Arbeitslosenkasse zufrieden.

4.9 (n=25'949)

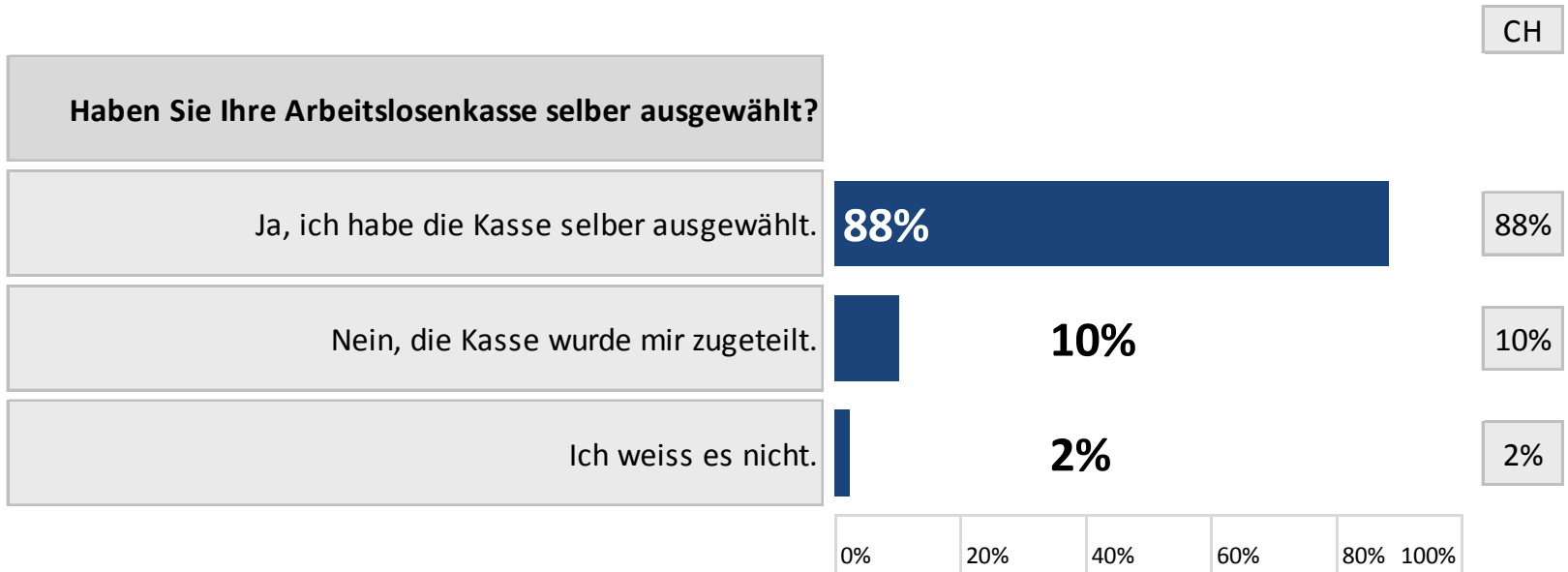
4.9



Wahl der Arbeitslosenkasse (ALK)

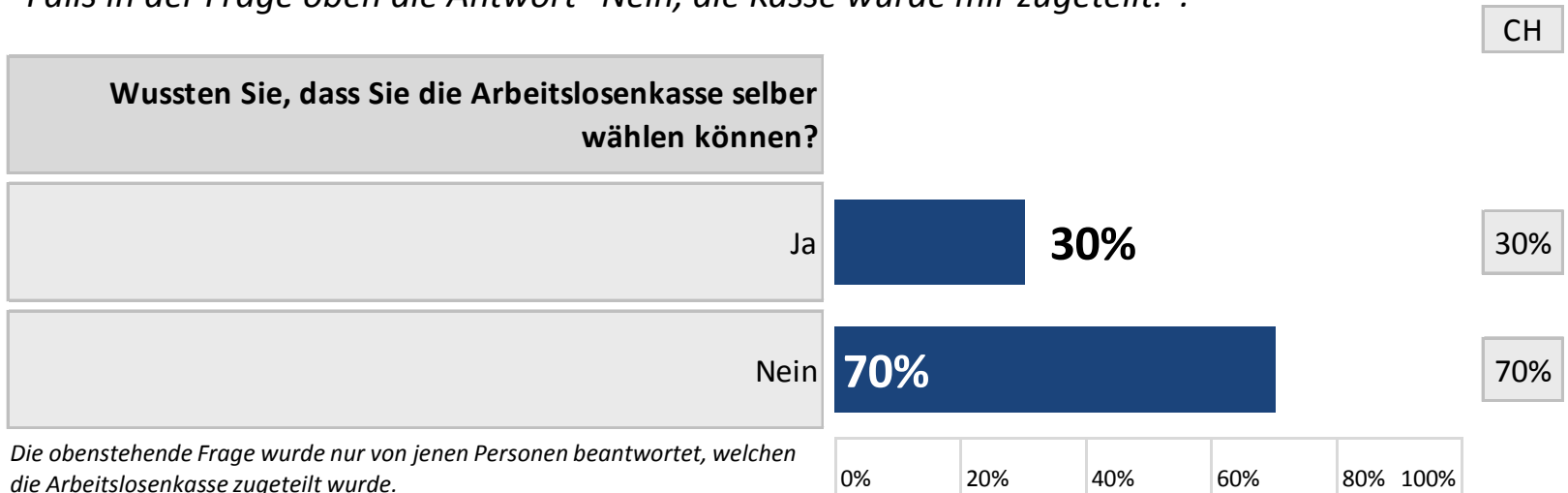


Wahl der Arbeitslosenkasse



n=27'288
n-Wert: Anzahl
antwortende
Personen (=100%) für:
CH

Falls in der Frage oben die Antwort "Nein, die Kasse wurde mir zugeteilt.":



n=2'666
n-Wert: Anzahl
antwortende
Personen (=100%) für:
CH

Die obenstehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welchen die Arbeitslosenkasse zugeteilt wurde.

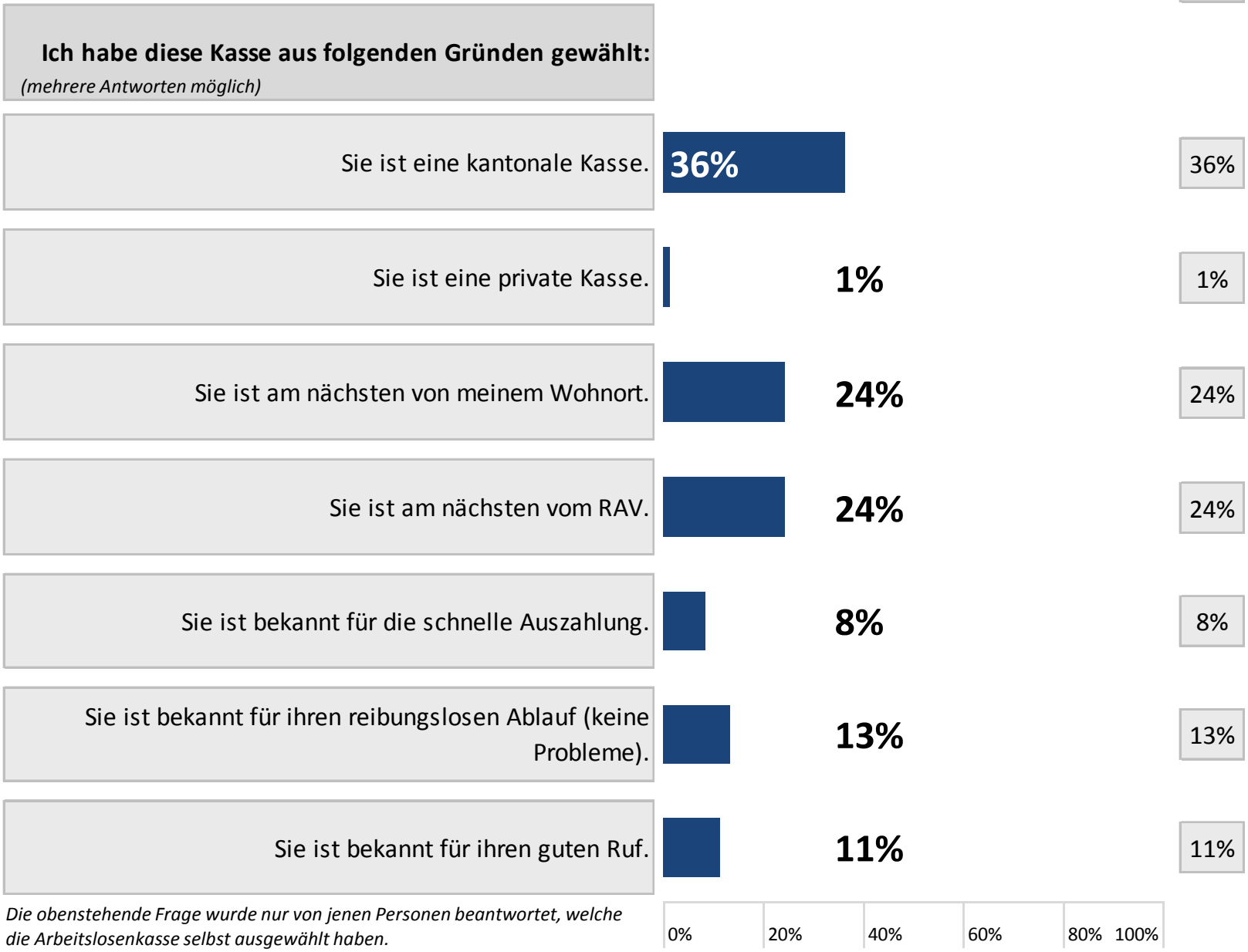


Wahl der Arbeitslosenkasse

CH

n=23'853

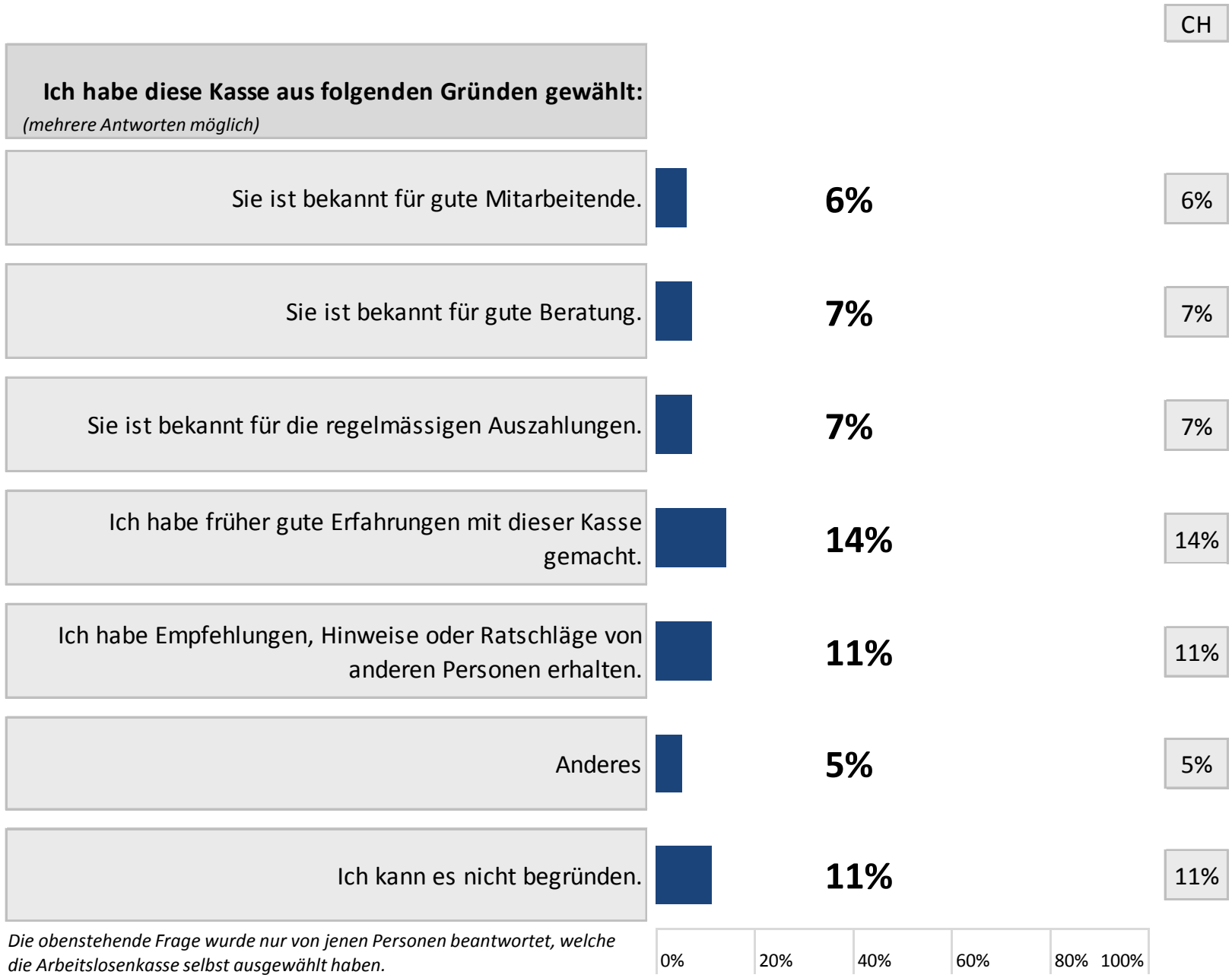
n-Wert: Anzahl
antwortende
Personen (=100%) für:
CH



Die obenstehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse selbst ausgewählt haben.



Wahl der Arbeitslosenkasse



CH

n=23'853

n-Wert: Anzahl antwortende Personen (=100%) für: CH

Die obenstehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse selbst ausgewählt haben.

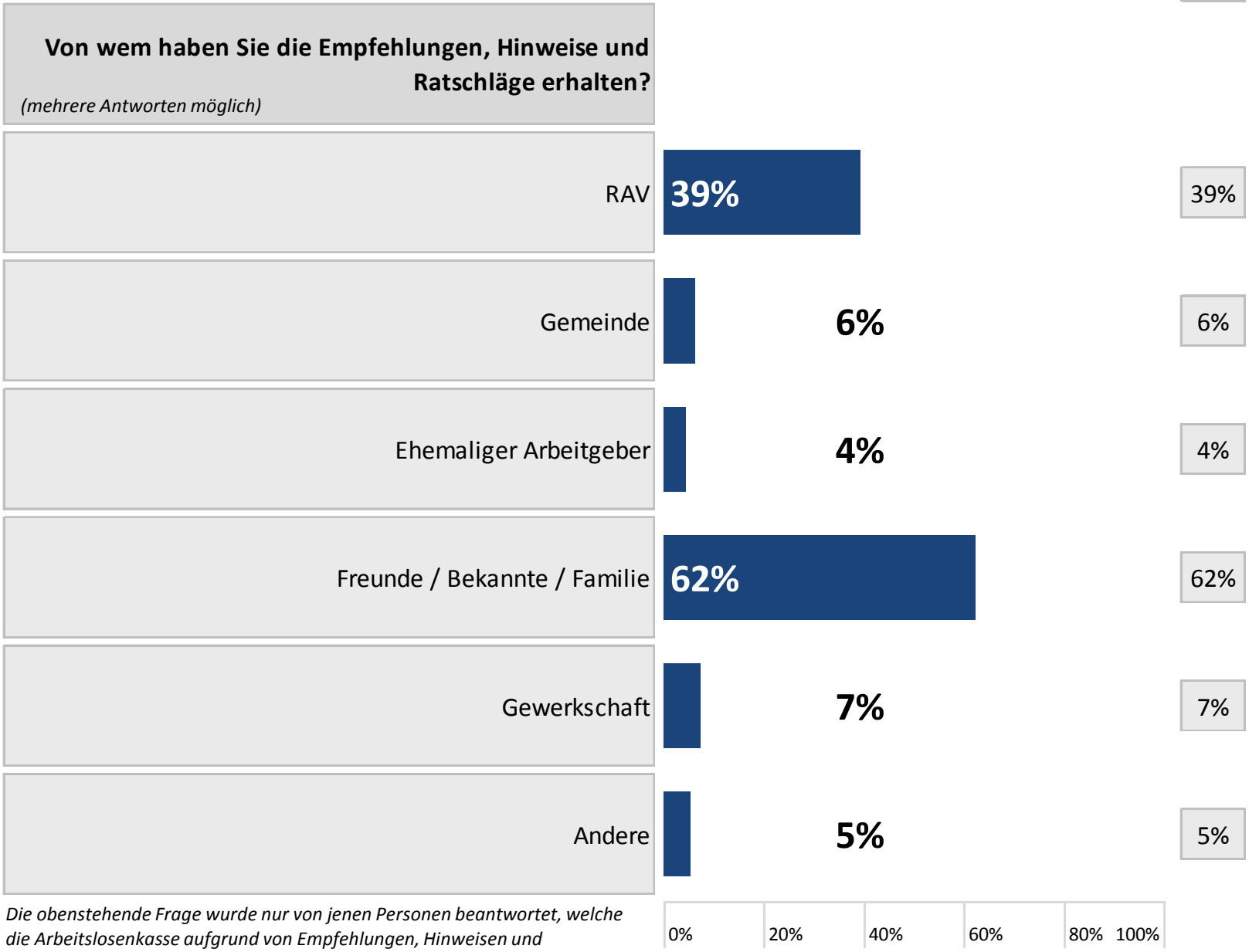


Wahl der Arbeitslosenkasse

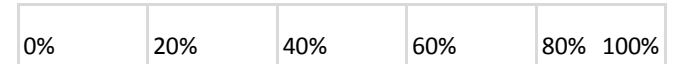
CH

n=2'669

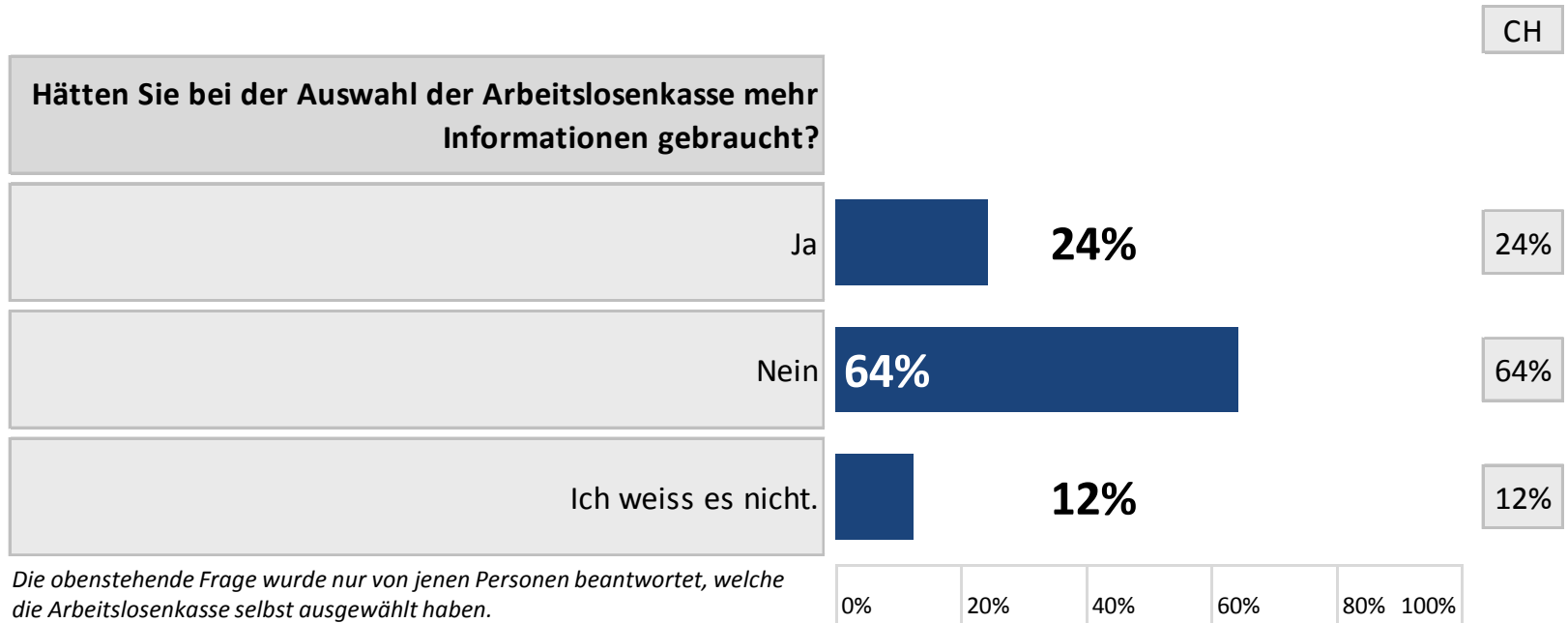
n-Wert: Anzahl
antwortende
Personen (=100%) für:
CH



Die obenstehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse aufgrund von Empfehlungen, Hinweisen und Ratschlägen ausgewählt haben.



Wahl der Arbeitslosenkasse



CH

n=24'065

n-Wert: Anzahl
antwortende
Personen (=100%) für:
CH

