



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 bei den Stellensuchenden zu den Dienstleistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und der Arbeitslosenkassen (ALK) 2021***

20. September 2021



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) 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 Mai und Juni 2021 im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) bei rund 50'000 Stellensuchenden eine Online-Befragung durchgeführt.

Die nächste gesamtschweizerische Stellensuchendenbefragung findet voraussichtlich im Jahr 2023 statt.

In den nachfolgenden Grafiken sind die Ergebnisse der Kundenbefragung 2021 dargestellt.

Staatssekretariat für Wirtschaft

Oliver Schärli  
Leiter Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

**empiricon**

# Kundenbefragung Stellensuchende 2021

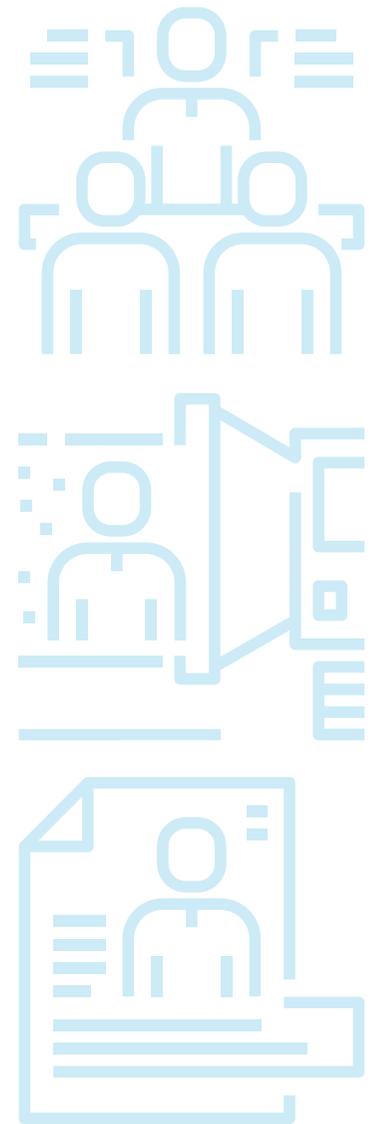
**RAV-Bericht:  
Schweiz (CH)**

**Empiricon AG**

Befragen. Beraten. Umsetzen.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---



Im Auftrag von

 Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für  
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF  
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

# Inhaltsverzeichnis

A

|          |                   |          |
|----------|-------------------|----------|
| <b>A</b> | <b>Einleitung</b> | <b>2</b> |
| B        | Resultate         | 5        |
| C        | Methodik          | 28       |

# Legende

## Farbliche Hinterlegung

Bewertungsfragen werden als Punktwerte von 1.0 bis 6.0 (Mittelwert) ausgewiesen. Sie kennzeichnen den Grad der Zustimmung zu einer Aussage. Als Lesehilfe sind die Werte farblich wie folgt hinterlegt:

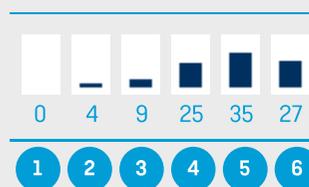
-  Hohe positive Beurteilung (Punktwert 5.3 oder mehr)
-  Mittlere positive Beurteilung (Punktwert von 4.3 bis 5.2)
-  Geringe positive Beurteilung (Punktwert von 3.6 bis 4.2)
-  Geringe bis hohe negative Beurteilung (Punktwert kleiner als 3.6)

 Prozentfragen: 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.

## Häufigkeitsverteilung

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



## Abkürzungen

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Schweiz                     | CH |
| Befragung 2017              | 17 |
| Anzahl antwortende Personen | n  |
| Nicht ausweisbar            | *  |

## Fragennummern

Die Fragennummern entsprechen der Nummerierung im Fragebogen und sind im vorliegenden Dokument nicht immer fortlaufend.

# Rücklauf/Datenbasis

A

| Organisationseinheit:                | versandt       | erhalten      |              |
|--------------------------------------|----------------|---------------|--------------|
|                                      |                | abs.          | in %         |
| – Kanton Aargau (AG)                 | 9'541          | 3'149         | 33.0%        |
| – Kanton Appenzell Innerrhoden (AI)  | 154            | 61            | 39.6%        |
| – Kanton Appenzell Ausserrhoden (AR) | 1'143          | 416           | 36.4%        |
| – Kanton Bern (BE)                   | 16'099         | 5'358         | 33.3%        |
| – Kanton Basel-Landschaft (BL)       | 6'830          | 2'435         | 35.7%        |
| – Kanton Basel-Stadt (BS)            | 5'114          | 1'641         | 32.1%        |
| – Kanton Freiburg (FR)               | 7'093          | 2'491         | 35.1%        |
| – Canton de Genève (GE)              | 6'954          | 2'434         | 35.0%        |
| – Kanton Glarus (GL)                 | 976            | 288           | 29.5%        |
| – Kanton Graubünden (GR)             | 3'202          | 943           | 29.5%        |
| – Canton du Jura (JU)                | 2'513          | 830           | 33.0%        |
| – Kanton Luzern (LU)                 | 6'283          | 2'031         | 32.3%        |
| – Canton de Neuchâtel (NE)           | 3'881          | 1'246         | 32.1%        |
| – Kanton Ob-/Nidwalden (ON)          | 1'170          | 452           | 38.6%        |
| – Kanton St. Gallen (SG)             | 7'448          | 2'552         | 34.3%        |
| – Kanton Schaffhausen (SH)           | 1'376          | 399           | 29.0%        |
| – Kanton Solothurn (SO)              | 3'755          | 1'148         | 30.6%        |
| – Kanton Schwyz (SZ)                 | 2'428          | 870           | 35.8%        |
| – Kanton Thurgau (TG)                | 4'064          | 1'455         | 35.8%        |
| – Canton Ticino (TI)                 | 6'128          | 2'506         | 40.9%        |
| – Kanton Uri (UR)                    | 617            | 156           | 25.3%        |
| – Canton de Vaud (VD)                | 15'351         | 5'698         | 37.1%        |
| – Kanton Wallis (VS)                 | 6'568          | 1'890         | 28.8%        |
| – Kanton Zug (ZG)                    | 1'380          | 568           | 41.2%        |
| – Kanton Zürich (ZH)                 | 21'704         | 7'805         | 36.0%        |
| <b>Schweiz (CH)</b>                  | <b>141'772</b> | <b>48'822</b> | <b>34.4%</b> |

| Geschlecht                       | absolut | in %  |
|----------------------------------|---------|-------|
| – Weiblich                       | 24'259  | 49.7% |
| – Männlich                       | 24'563  | 50.3% |
| <b>Muttersprache</b>             |         |       |
| – Deutsch                        | 21'468  | 44.0% |
| – Französisch                    | 10'421  | 21.3% |
| – Italienisch                    | 3'611   | 7.4%  |
| – Andere Muttersprache           | 13'322  | 27.3% |
| <b>Alter</b>                     |         |       |
| – 20 Jahre oder jünger           | 431     | 0.9%  |
| – 21 bis 30 Jahre                | 6'384   | 13.1% |
| – 31 bis 40 Jahre                | 11'365  | 23.3% |
| – 41 bis 50 Jahre                | 11'498  | 23.6% |
| – 51 bis 60 Jahre                | 13'517  | 27.7% |
| – 61 bis 65 Jahre                | 5'627   | 11.5% |
| <b>Abgeschlossene Ausbildung</b> |         |       |
| – Obligatorische Schule          | 12'561  | 25.7% |
| – Sekundarstufe                  | 22'564  | 46.2% |
| – Tertiärstufe                   | 9'366   | 19.2% |
| – Anderes                        | 4'331   | 8.9%  |
| <b>Sanktion RAV</b>              |         |       |
| – Ja                             | 9'817   | 20.1% |
| – Nein                           | 39'005  | 79.9% |
| <b>Sanktion ALK</b>              |         |       |
| – Ja                             | 5'488   | 11.2% |
| – Nein                           | 43'334  | 88.8% |

---

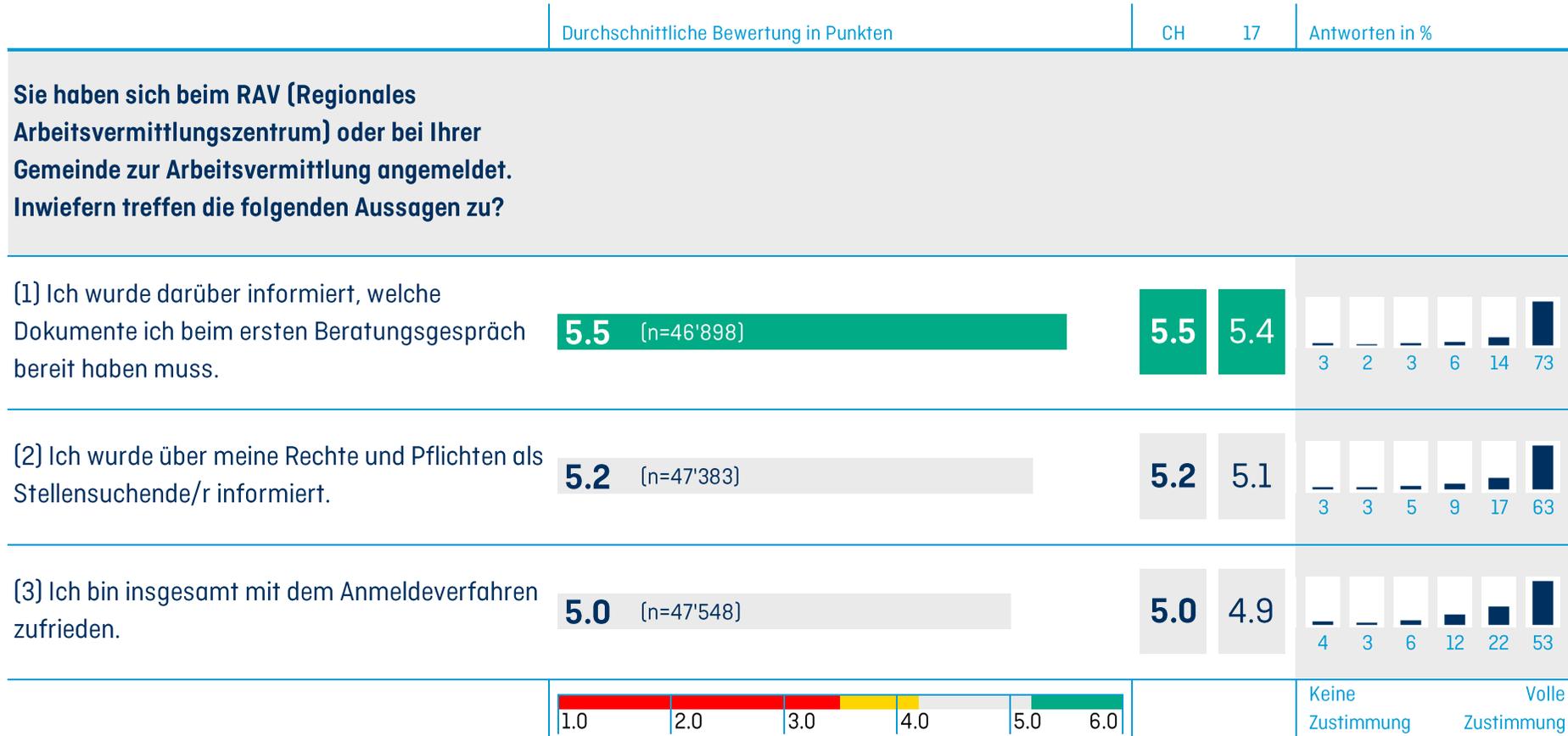
A Einleitung

**B Resultate**

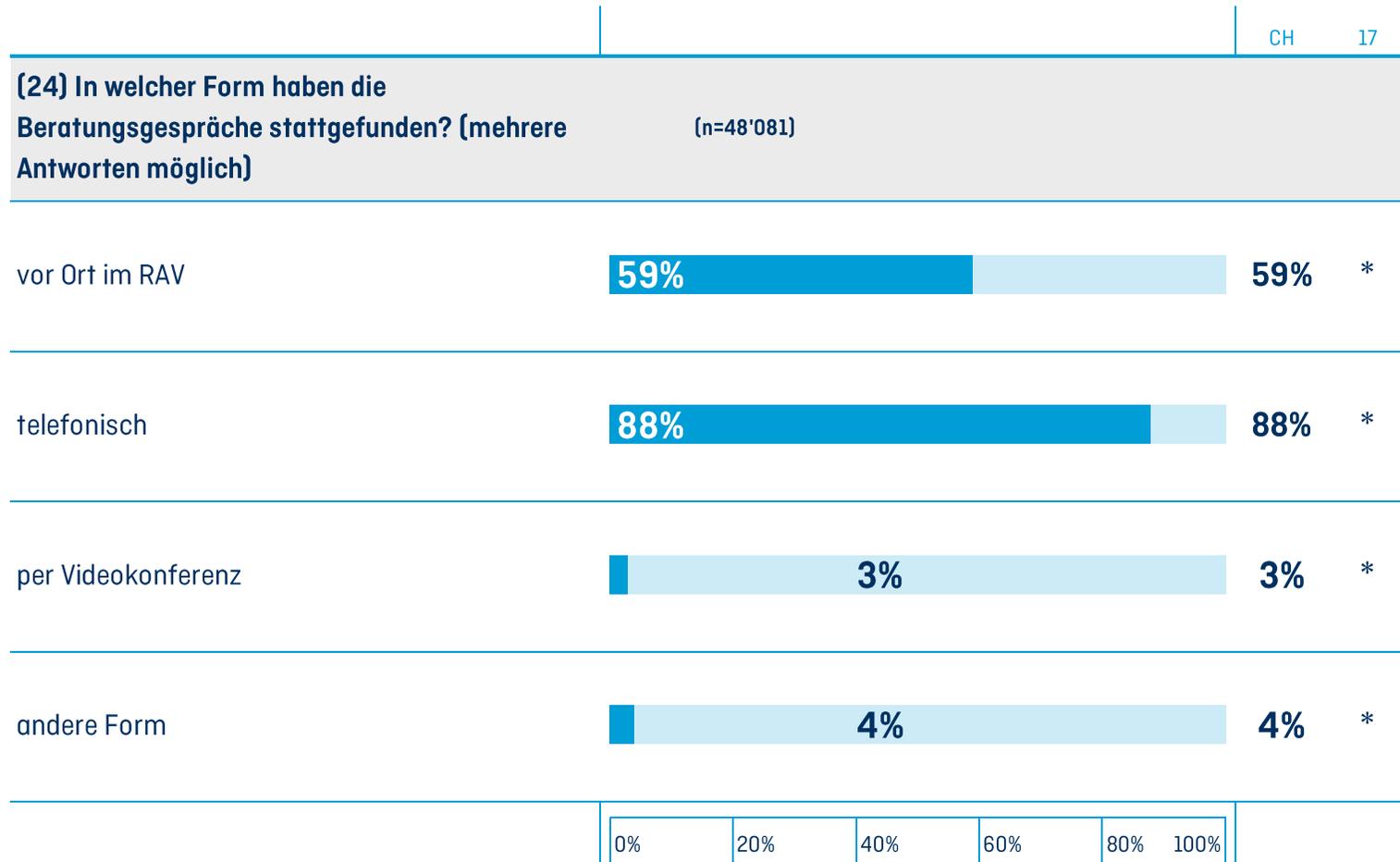
C Methodik

---

# Anmeldung beim RAV / bei der Gemeinde



# Beratung beim RAV



# Beratung beim RAV

|  | Durchschnittliche Bewertung in Punkten | CH         | 17 | Antworten in %   |
|--|--|------------|----|--|
| <b>Beratung beim RAV</b>   |  |            |    |  |
| (25) Ich war mit den Beratungsgesprächen vor Ort im RAV zufrieden.   | <b>5.1</b> (n=27'829)                  | <b>5.1</b> | *  |  |
| (26) Ich war mit den Beratungsgesprächen per Telefon zufrieden.  | <b>5.1</b> (n=41'544)                  | <b>5.1</b> | *  |  |
| (27) Ich war mit den Beratungsgesprächen per Videokonferenz zufrieden.   | <b>5.3</b> (n=1'380)                   | <b>5.3</b> | *  |  |
| Die obenstehenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche Beratungsgespräche in der entsprechenden Form durchgeführt haben. |  |            |    | Keine Zustimmung <span style="float: right;">Volle Zustimmung</span> |

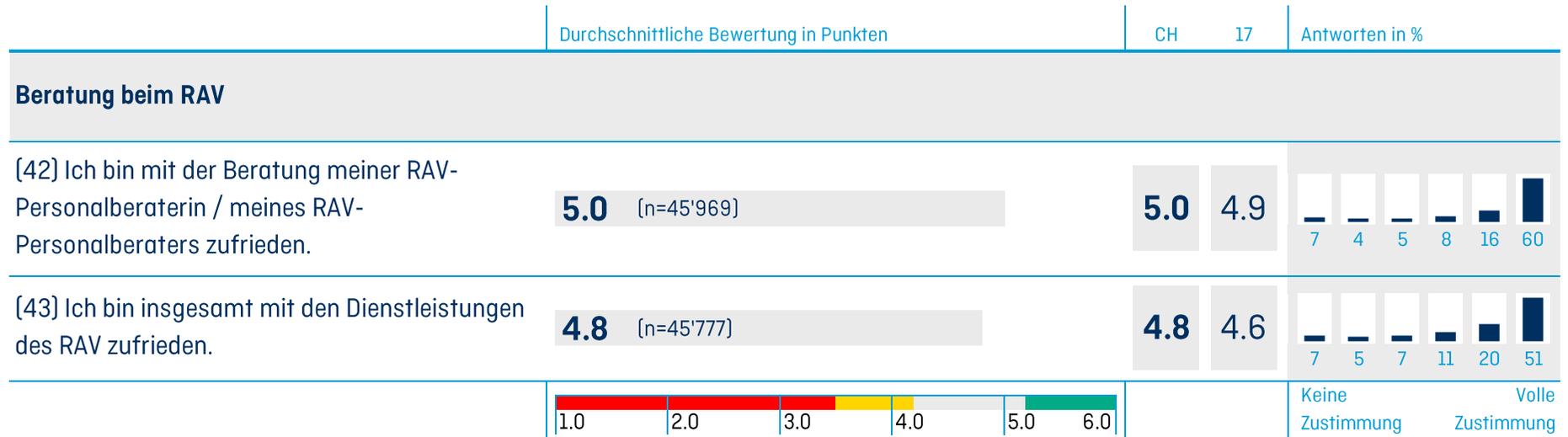
# Beratung beim RAV

|   | Durchschnittliche Bewertung in Punkten | CH         | 17  | Antworten in %   |
|---|--|------------|-----|--|
| <b>Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?</b>   |  |            |     |  |
| <b>Meine RAV-Personalberaterin / mein RAV-Personalberater ...</b>   |  |            |     |  |
| [28] ... hat mich darüber informiert, dass ich monatlich eine bestimmte Anzahl Bewerbungen nachweisen muss. | <b>5.7</b> (n=47'157)                  | <b>5.7</b> | 5.6 |  |
| [29] ... hat mich darüber informiert, dass ich jede zumutbare Stelle annehmen muss.                         | <b>5.3</b> (n=45'512)                  | <b>5.3</b> | 5.3 |  |
| [30] ... motiviert mich, selber eine Stelle zu suchen.  | <b>5.2</b> (n=46'092)                  | <b>5.2</b> | 5.1 |  |
| [31] ... ist jeweils auf das Beratungsgespräch vorbereitet.   | <b>5.2</b> (n=45'547)                  | <b>5.2</b> | 5.0 |  |
| [32] ... bespricht meine Bewerbungen mit mir.   | <b>4.8</b> (n=45'107)                  | <b>4.8</b> | 4.8 |  |
| [33] ... legt mit mir nach jedem Gespräch Ziele fest.   | <b>4.7</b> (n=44'436)                  | <b>4.7</b> | 4.7 |  |
| [34] ... bespricht mit mir jeweils im folgenden Gespräch, ob ich die Ziele erreicht habe.                   | <b>4.7</b> (n=43'708)                  | <b>4.7</b> | 4.6 |  |
|   |  |            |     | Keine Zustimmung <span style="float: right;">Volle Zustimmung</span> |

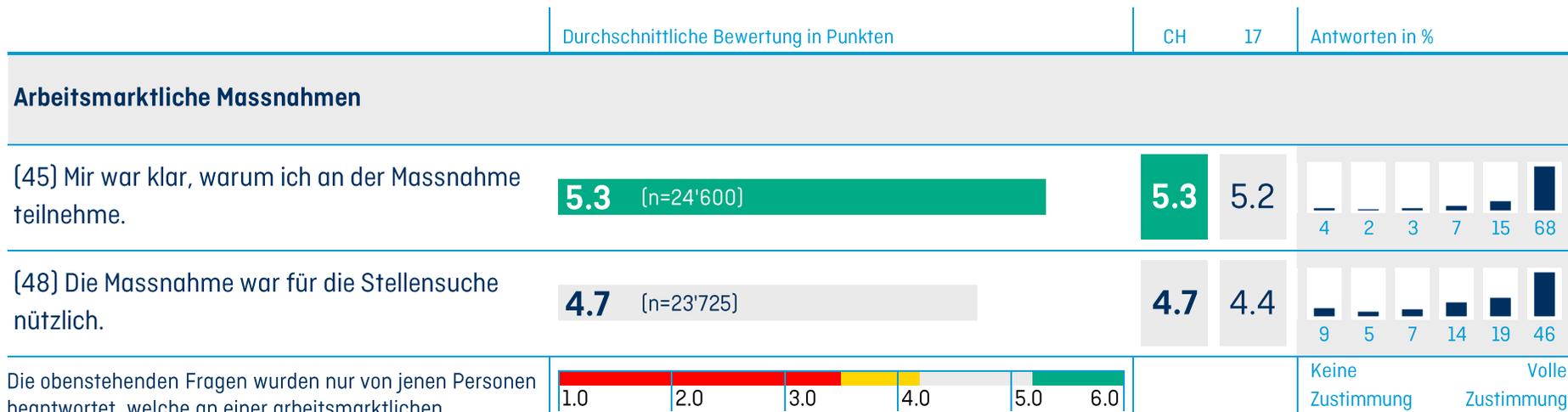
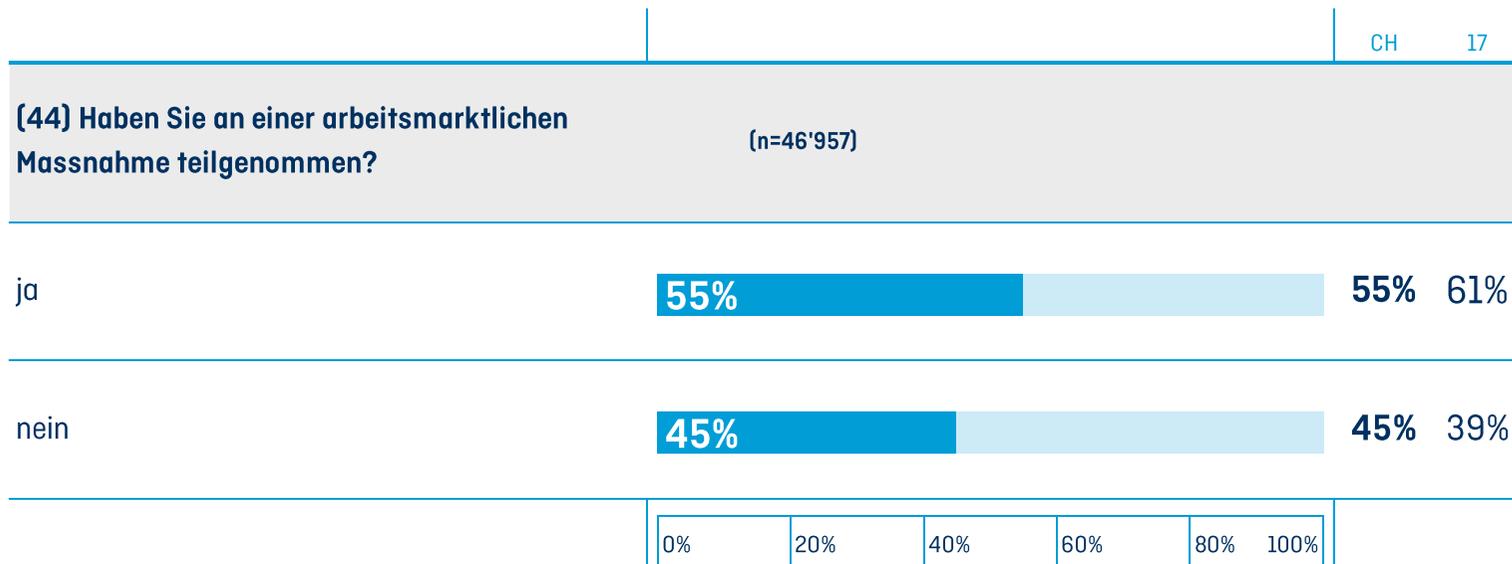
# Beratung beim RAV

|  | Durchschnittliche Bewertung in Punkten | CH         | 17  | Antworten in %   |        |    |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
|--|--|------------|-----|--|--------|----|---|---|---|---|---|------------|---|---|---|----|----|----|
| <b>Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?<br/>Meine RAV-Personalberaterin / mein RAV-Personalberater ...</b> |  |            |     |  |        |    |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [35] ... kennt die Anforderungen meines Berufes.   | <b>4.7</b> (n=44'434)                  | <b>4.7</b> | 4.6 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>9</td><td>5</td><td>7</td><td>11</td><td>18</td><td>49</td></tr> </table> | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 9 | 5 | 7 | 11 | 18 | 49 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 9                                      | 5          | 7   | 11   | 18     | 49 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [36] ... gibt mir wertvolle Tipps und Ratschläge.  | <b>4.6</b> (n=45'498)                  | <b>4.6</b> | 4.5 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>9</td><td>6</td><td>7</td><td>13</td><td>19</td><td>46</td></tr> </table> | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 9 | 6 | 7 | 13 | 19 | 46 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 9                                      | 6          | 7   | 13   | 19     | 46 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [37] ... erkennt meine Probleme bei der Stellensuche.  | <b>4.8</b> (n=44'853)                  | <b>4.8</b> | 4.7 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>9</td><td>5</td><td>6</td><td>10</td><td>17</td><td>53</td></tr> </table> | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 9 | 5 | 6 | 10 | 17 | 53 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 9                                      | 5          | 6   | 10   | 17     | 53 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [38] ... leitet entsprechende Massnahmen ein.  | <b>4.6</b> (n=42'676)                  | <b>4.6</b> | 4.5 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>9</td><td>5</td><td>7</td><td>12</td><td>19</td><td>46</td></tr> </table> | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 9 | 5 | 7 | 12 | 19 | 46 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 9                                      | 5          | 7   | 12   | 19     | 46 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [39] ... legt Wert darauf, dass ich so schnell wie möglich eine neue Stelle finde.                                 | <b>5.2</b> (n=44'117)                  | <b>5.2</b> | 5.1 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>5</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>19</td><td>62</td></tr> </table>  | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 5 | 3 | 4 | 8  | 19 | 62 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 5                                      | 3          | 4   | 8  | 19     | 62 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [40] ... beantwortet meine Fragen in angemessener Zeit.  | <b>5.3</b> (n=45'567)                  | <b>5.3</b> | 5.2 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>7</td><td>18</td><td>66</td></tr> </table>  | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 3 | 2 | 3 | 7  | 18 | 66 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 3                                      | 2          | 3   | 7  | 18     | 66 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| [41] ... berät mich freundlich.  | <b>5.4</b> (n=46'177)                  | <b>5.4</b> | 5.3 | <table border="1"> <tr><th>Rating</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Percentage</th><td>4</td><td>2</td><td>3</td><td>6</td><td>14</td><td>71</td></tr> </table>  | Rating | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Percentage | 4 | 2 | 3 | 6  | 14 | 71 |
| Rating   | 1                                      | 2          | 3   | 4  | 5      | 6  |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
| Percentage   | 4                                      | 2          | 3   | 6  | 14     | 71 |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |
|  | <p>1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0</p>         |            |     | <p>Keine Zustimmung      Volle Zustimmung</p>  |        |    |   |   |   |   |   |            |   |   |   |    |    |    |

# Beratung beim RAV

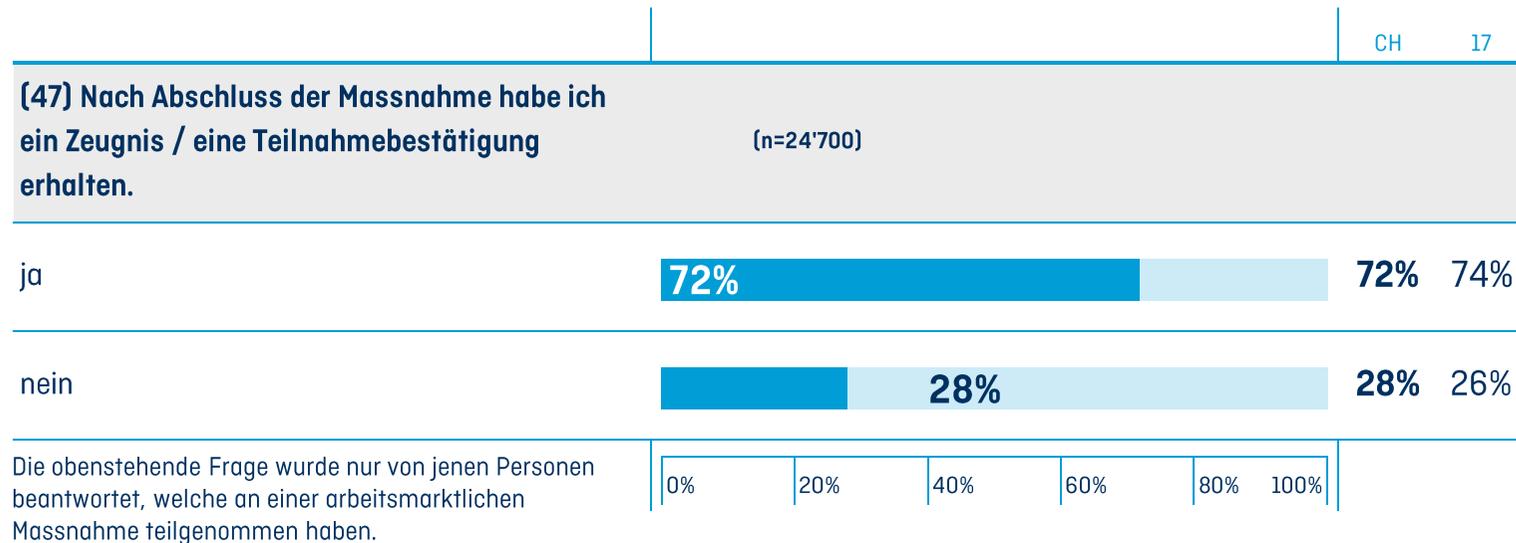
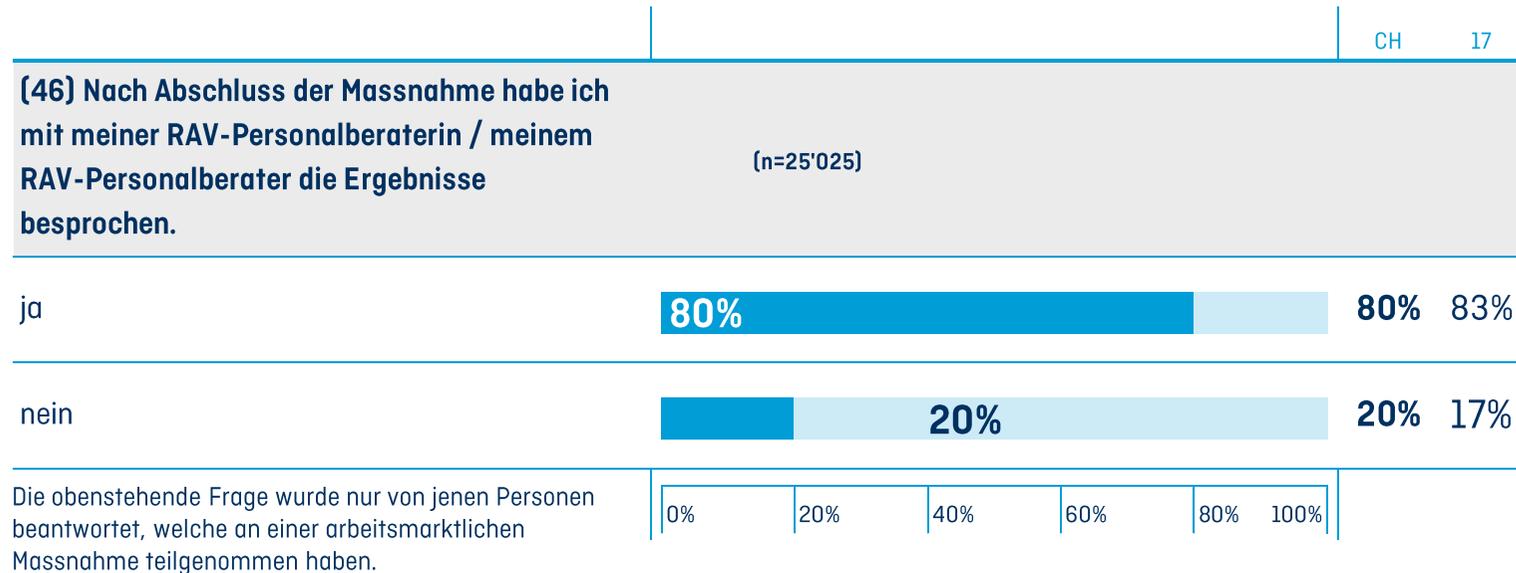


# Arbeitsmarktliche Massnahmen



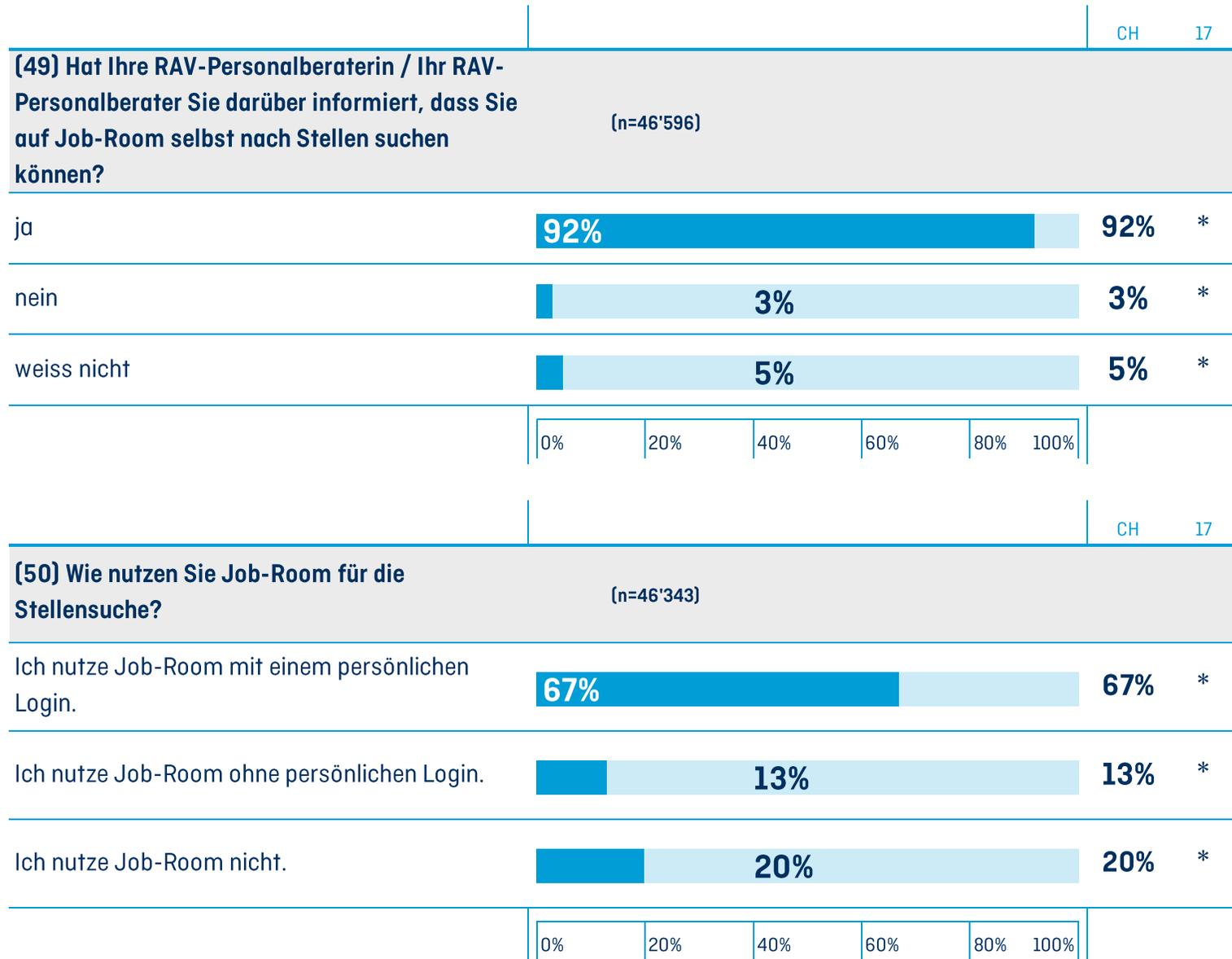
Die obenstehenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche an einer arbeitsmarktlichen Massnahme teilgenommen haben.

# Arbeitsmarktliche Massnahmen

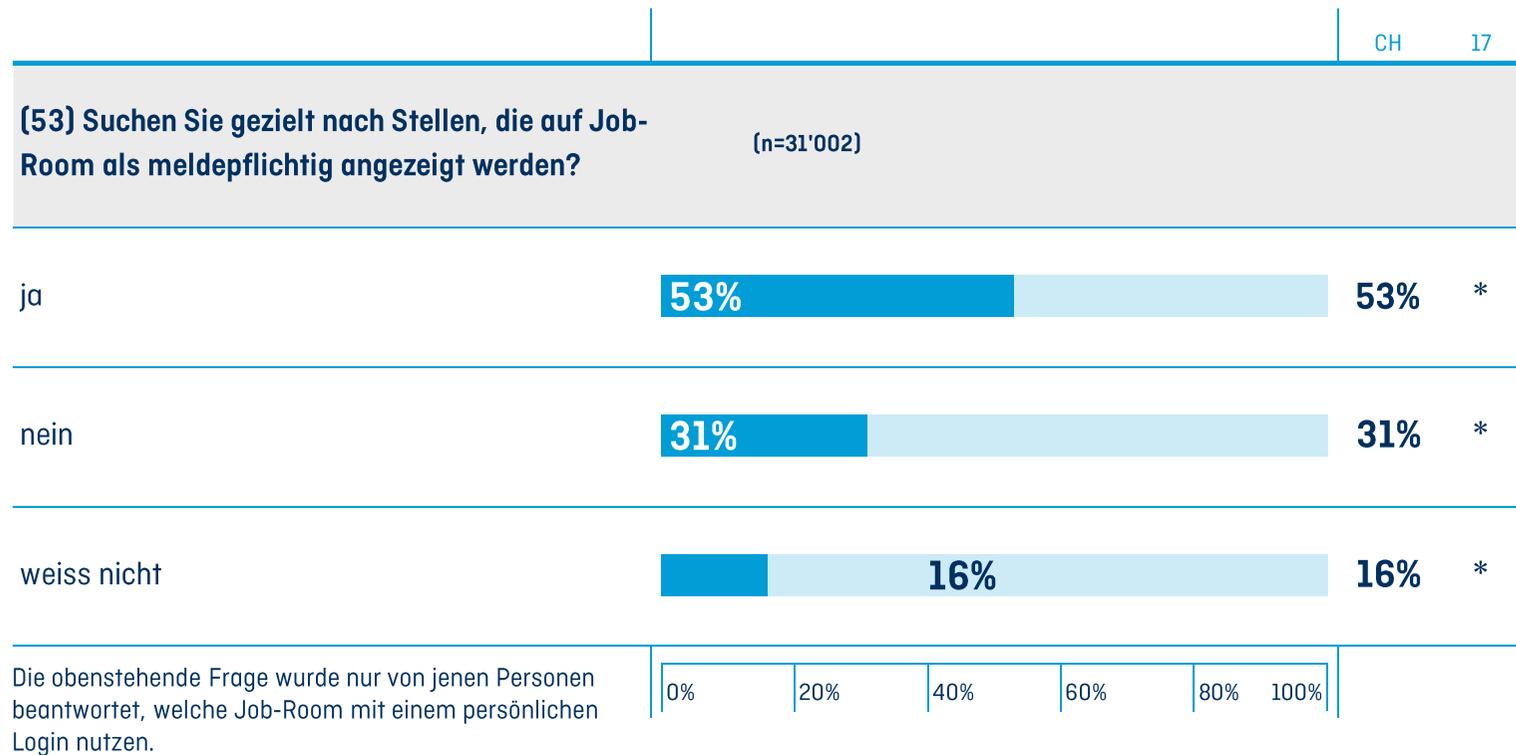


# Nutzung von Job-Room / Stellenmeldepflicht

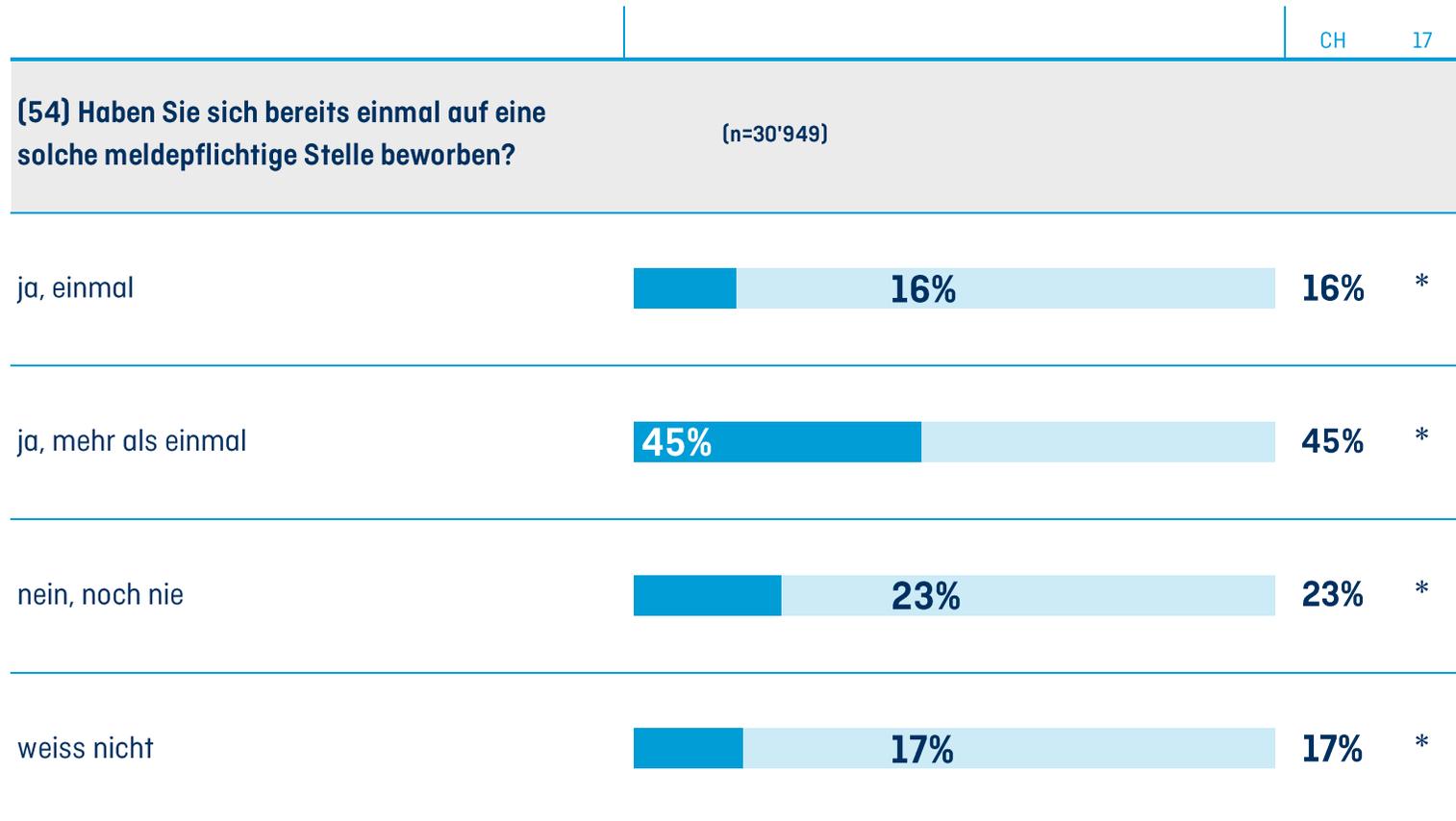
B



# Nutzung von Job-Room / Stellenmeldepflicht



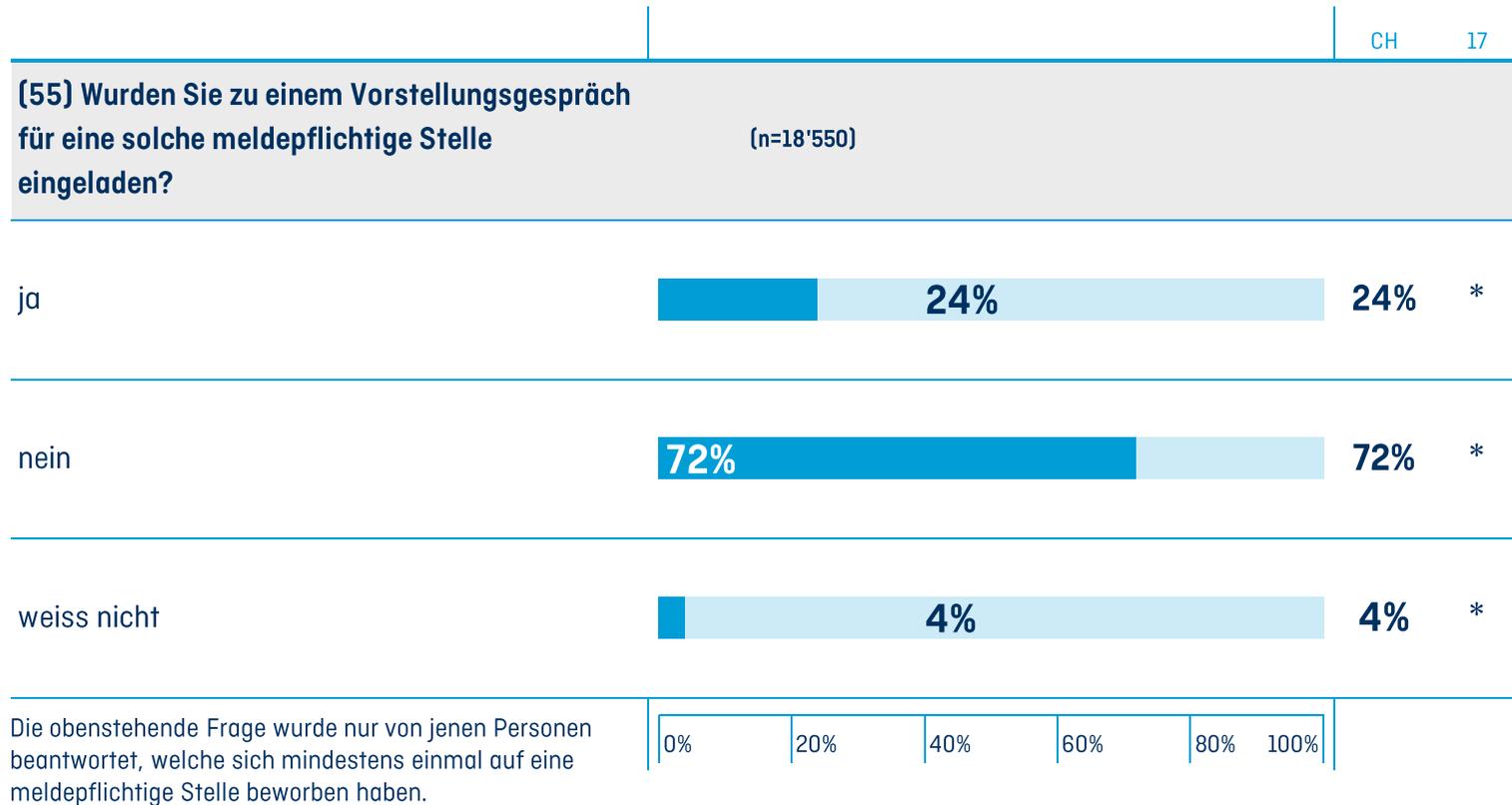
# Nutzung von Job-Room / Stellenmeldepflicht



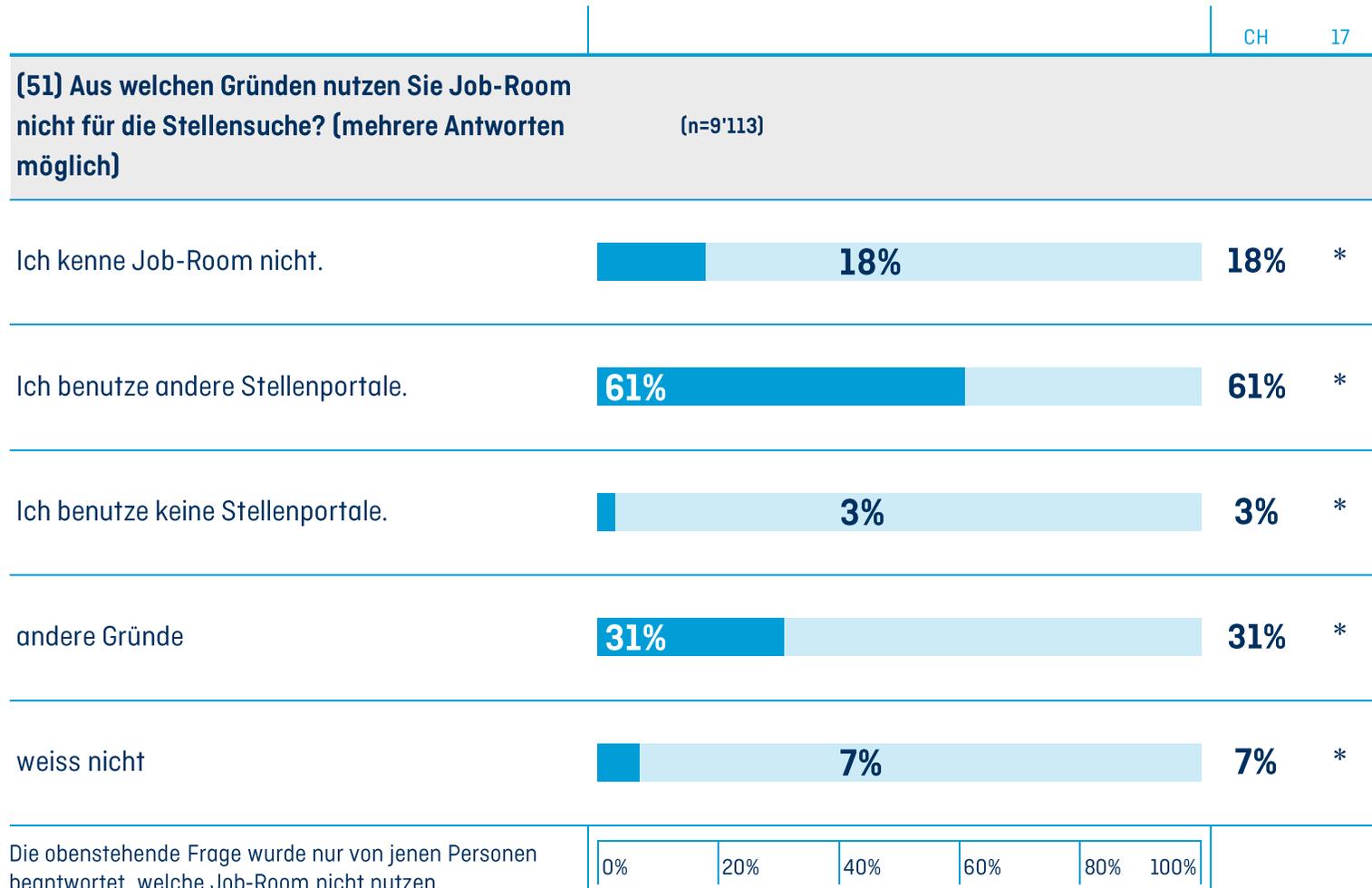
Die obestehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche Job-Room mit einem persönlichen Login nutzen.



# Nutzung von Job-Room / Stellenmeldepflicht

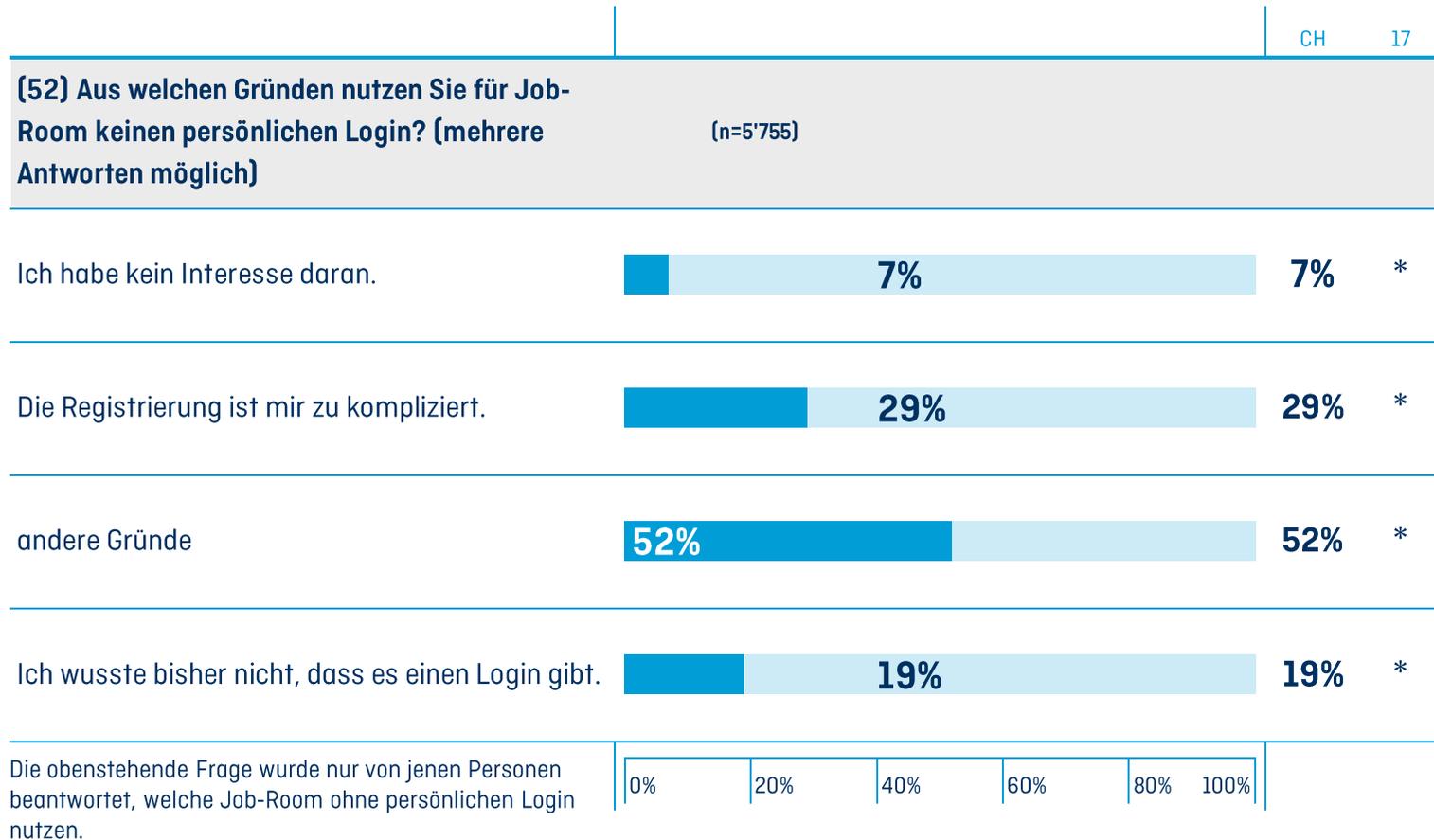


# Nutzung von Job-Room / Stellenmeldepflicht

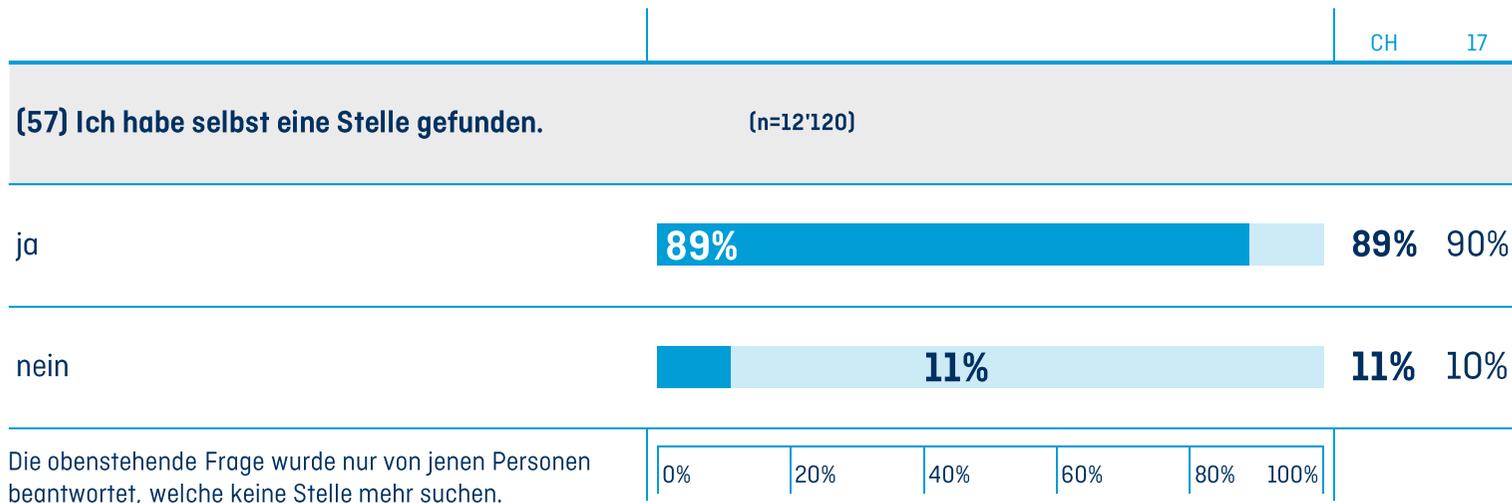
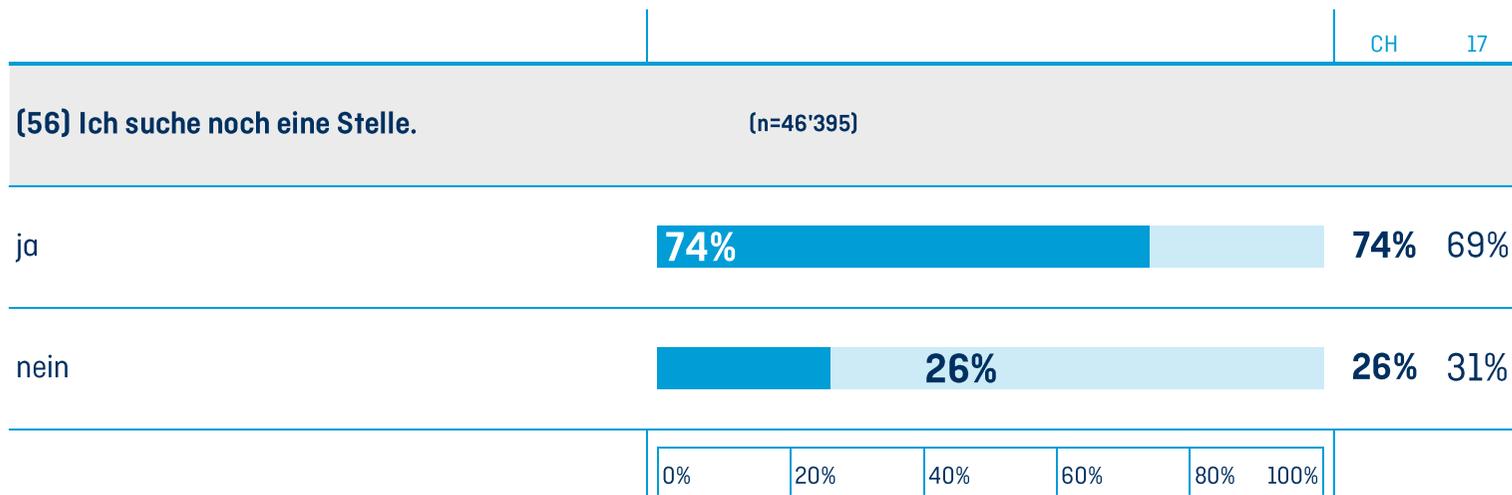


# Nutzung von Job-Room / Stellenmeldepflicht

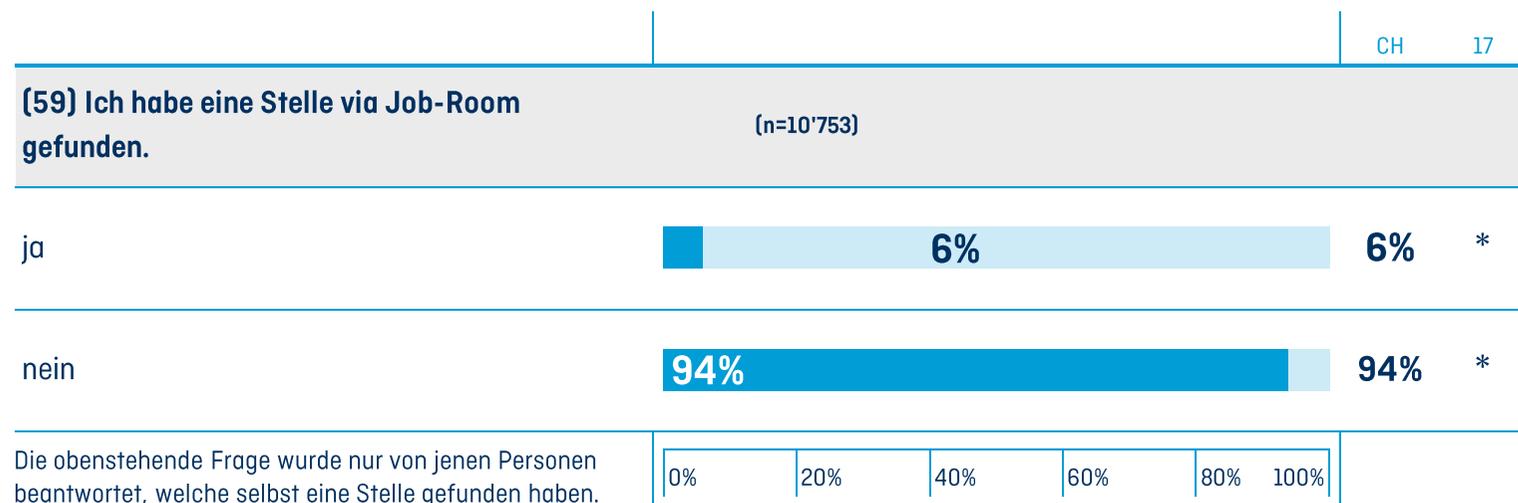
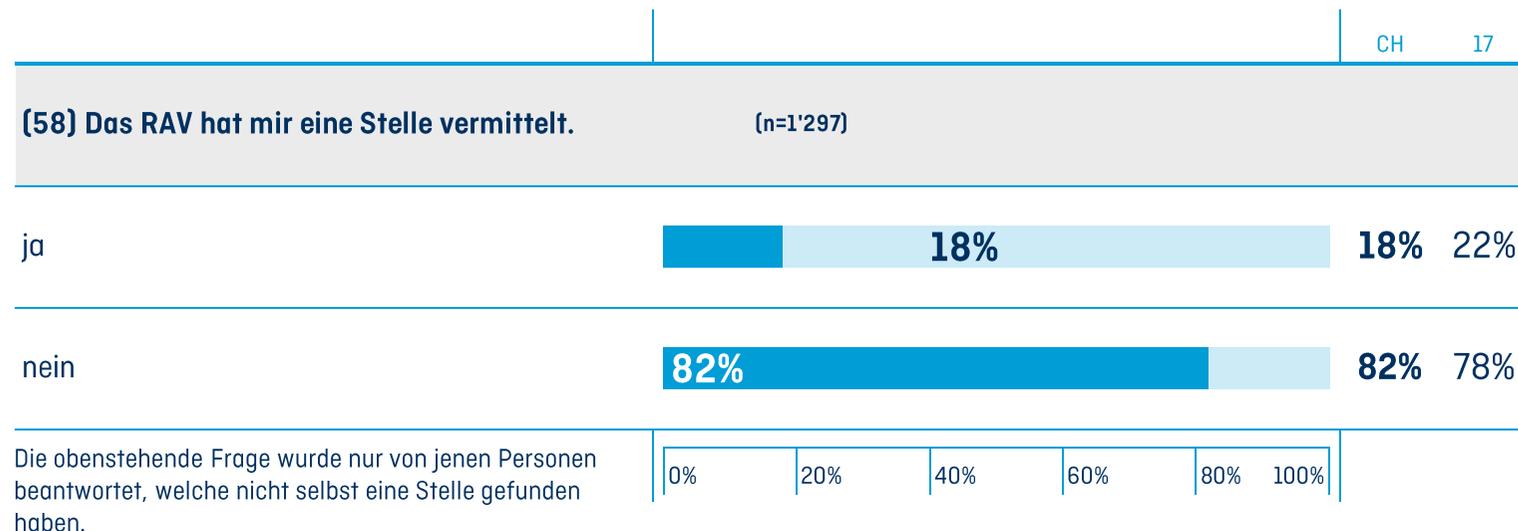
B



# Aktuelle Situation



# Aktuelle Situation



---

A Einleitung

---

B Resultate

---

**C Methodik**

---

## Schriftliche Befragung

- Die Kundenbefragung Stellensuchende 2021 wurde vom 6. Mai bis zum 11. Juni 2021 bei insgesamt 141'772 Stellensuchenden in der gesamten Schweiz durchgeführt.
- Die Befragung basierte auf einem mehrheitlich standardisierten Fragebogen und fand online in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch statt.

## Darstellung der Resultate

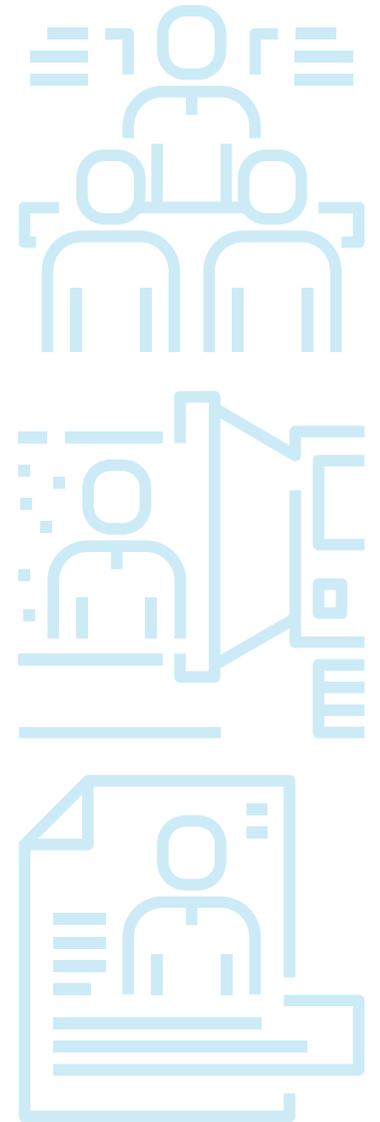
- Bewertungsfragen werden als Mittelwerte von 1.0 bis 6.0 ausgewiesen und entsprechend der Farbcodierung eingefärbt. Zusätzlich werden die prozentuale Verteilung der Antworten und die n-Werte (Anzahl antwortende Personen) angegeben.
- Bei den Bewertungsfragen werden «Kann-ich-nicht-beurteilen»-Antworten weder für die Berechnung der Mittelwerte noch für die n-Werte berücksichtigt.
- Bei Prozentfragen werden die prozentuale Verteilung der Antworten und die n-Werte ausgewiesen. Es findet keine farbliche Unterscheidung der Werte statt. 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.
- Wo möglich, werden jeweils auch die Werte der letzten Befragung von 2017 als Zeitvergleich ausgewiesen.
- Weitere Hinweise zur Darstellung der Werte finden sich in der Legende auf Seite 3.

# empiricon

# Kundenbefragung Stellensuchende 2021

**ALK-Bericht:**

**Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)**



**Empiricon AG**

Befragen. Beraten. Umsetzen.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---

Im Auftrag von



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für  
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF  
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

# Inhaltsverzeichnis

A

|          |                   |          |
|----------|-------------------|----------|
| <b>A</b> | <b>Einleitung</b> | <b>2</b> |
| B        | Resultate         | 5        |
| C        | Methodik          | 15       |

# Legende

## Farbliche Hinterlegung

Bewertungsfragen werden als Punktwerte von 1.0 bis 6.0 (Mittelwert) ausgewiesen. Sie kennzeichnen den Grad der Zustimmung zu einer Aussage. Als Lesehilfe sind die Werte farblich wie folgt hinterlegt:

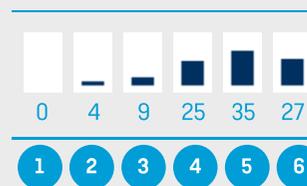
-  Hohe positive Beurteilung (Punktwert 5.3 oder mehr)
-  Mittlere positive Beurteilung (Punktwert von 4.3 bis 5.2)
-  Geringe positive Beurteilung (Punktwert von 3.6 bis 4.2)
-  Geringe bis hohe negative Beurteilung (Punktwert kleiner als 3.6)

 Prozentfragen: 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.

## Häufigkeitsverteilung

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



## Abkürzungen

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Öffentliche und private ALK Schweiz | CH |
| Befragung 2017                      | 17 |
| Anzahl antwortende Personen         | n  |
| Nicht ausweisbar                    | *  |

## Fragennummern

Die Fragennummern entsprechen der Nummerierung im Fragebogen und sind im vorliegenden Dokument nicht immer fortlaufend.

# Rücklauf/Datenbasis

A

| Organisationseinheit:                           | versandt       | erhalten<br>abs. | in %         |
|---|----------------|------------------|--------------|
| – Öffentliche ALK Schweiz (ÖFF)                 | 86'705         | 31'421           | 36.2%        |
| – Private ALK Schweiz (PRI)                     | 47'925         | 15'884           | 33.1%        |
| <b>Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)</b> | <b>134'630</b> | <b>47'305</b>    | <b>35.1%</b> |

| Geschlecht                       | absolut | in %  |
|----------------------------------|---------|-------|
| – Weiblich                       | 23'500  | 49.7% |
| – Männlich                       | 23'805  | 50.3% |
| <b>Muttersprache</b>             |         |       |
| – Deutsch                        | 20'761  | 43.9% |
| – Französisch                    | 10'152  | 21.5% |
| – Italienisch                    | 3'502   | 7.4%  |
| – Andere Muttersprache           | 12'890  | 27.2% |
| <b>Alter</b>                     |         |       |
| – 20 Jahre oder jünger           | 395     | 0.8%  |
| – 21 bis 30 Jahre                | 6'056   | 12.8% |
| – 31 bis 40 Jahre                | 11'021  | 23.3% |
| – 41 bis 50 Jahre                | 11'182  | 23.6% |
| – 51 bis 60 Jahre                | 13'168  | 27.8% |
| – 61 bis 65 Jahre                | 5'483   | 11.6% |
| <b>Abgeschlossene Ausbildung</b> |         |       |
| – Obligatorische Schule          | 12'185  | 25.8% |
| – Sekundarstufe                  | 21'970  | 46.4% |
| – Tertiärstufe                   | 9'015   | 19.1% |
| – Anderes                        | 4'135   | 8.7%  |
| <b>Sanktion RAV</b>              |         |       |
| – Ja                             | 9'743   | 20.6% |
| – Nein                           | 37'562  | 79.4% |
| <b>Sanktion ALK</b>              |         |       |
| – Ja                             | 5'455   | 11.5% |
| – Nein                           | 41'850  | 88.5% |

---

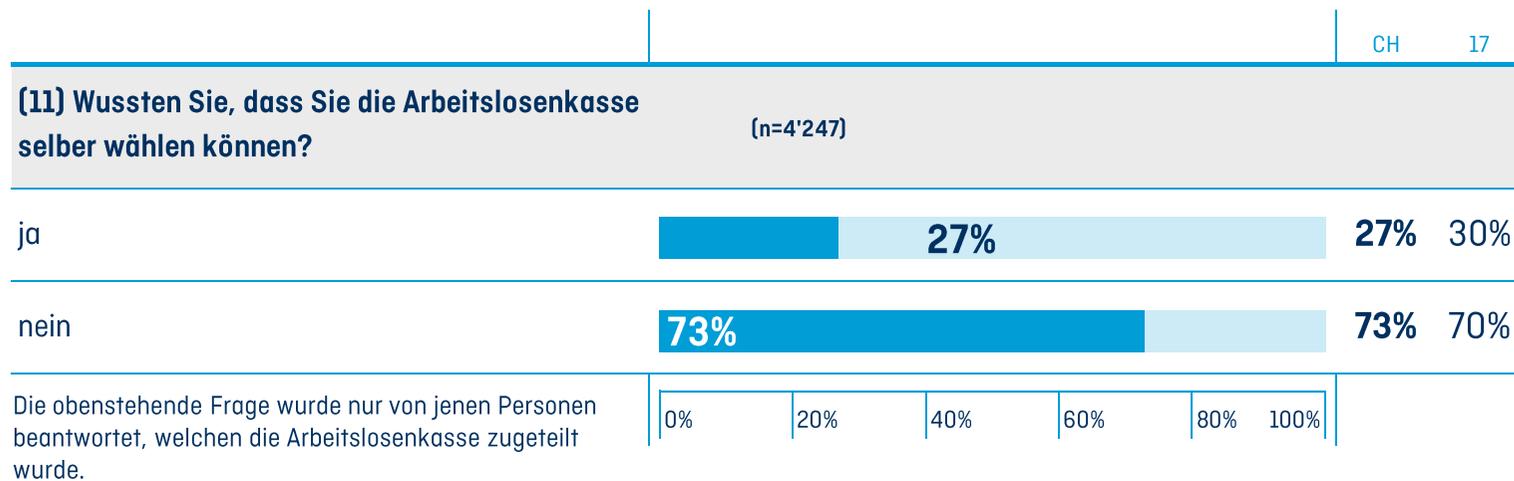
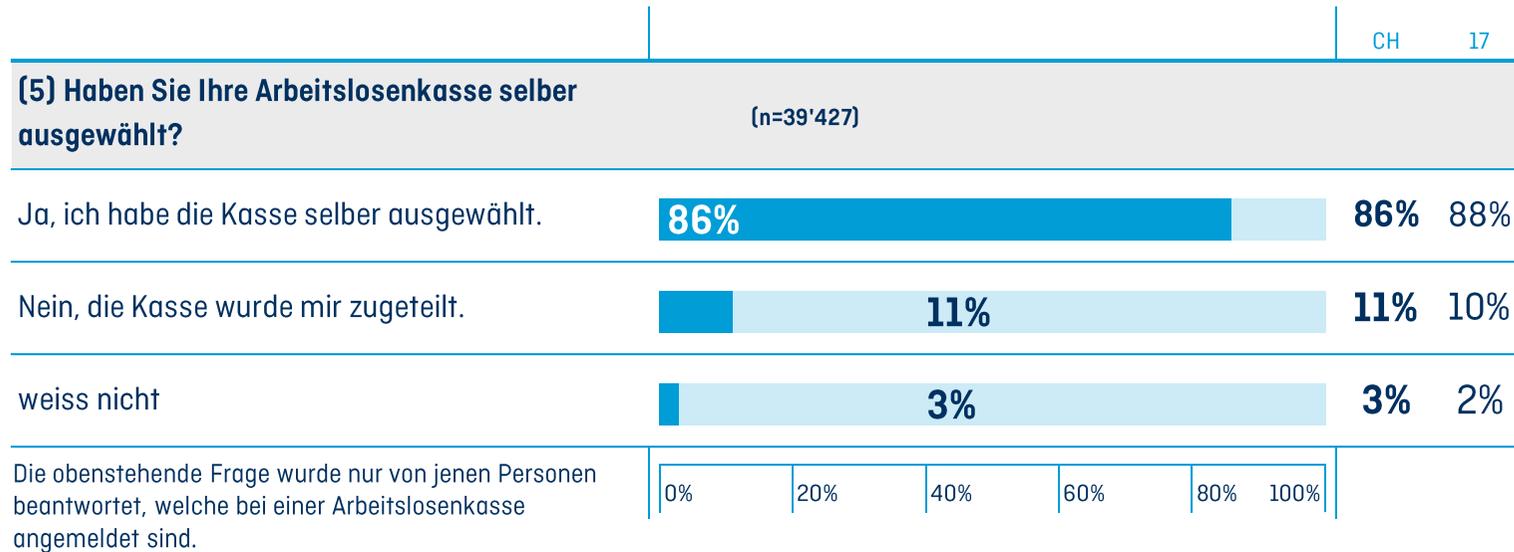
A Einleitung

**B Resultate**

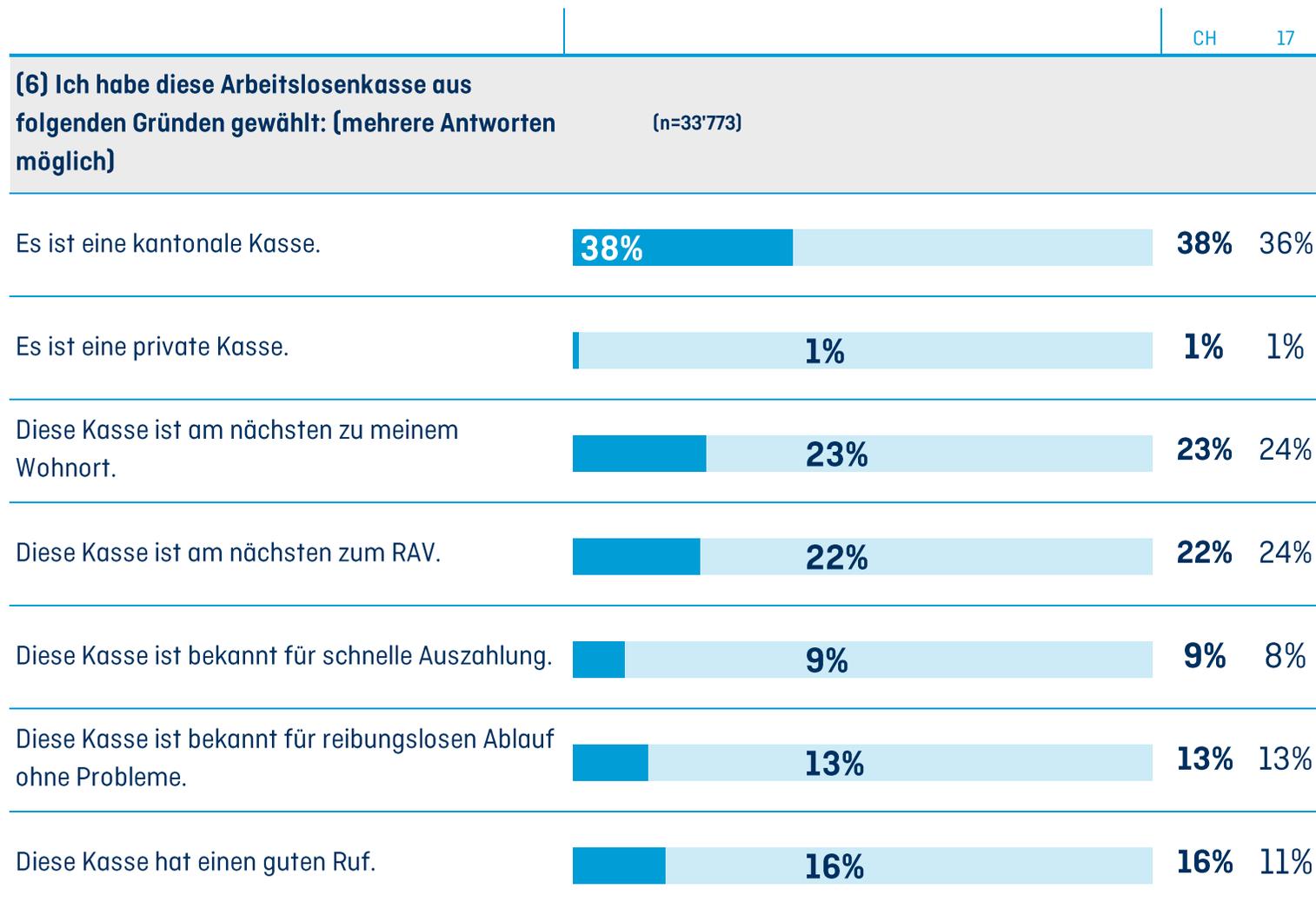
C Methodik

---

# Wahl der Arbeitslosenkasse



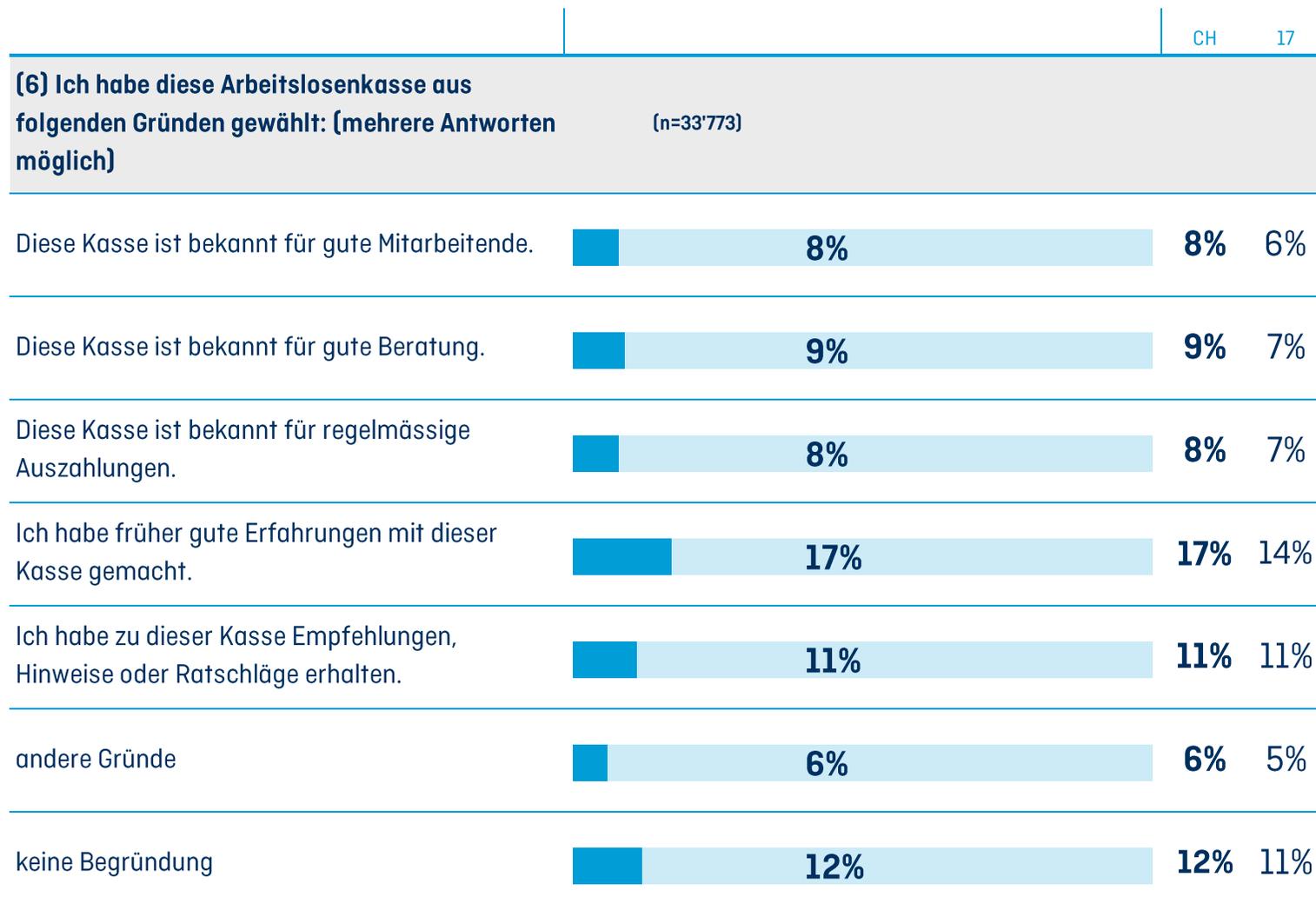
# Wahl der Arbeitslosenkasse



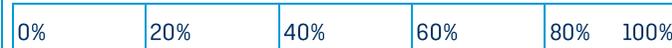
Die obestehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse selbst ausgewählt haben.



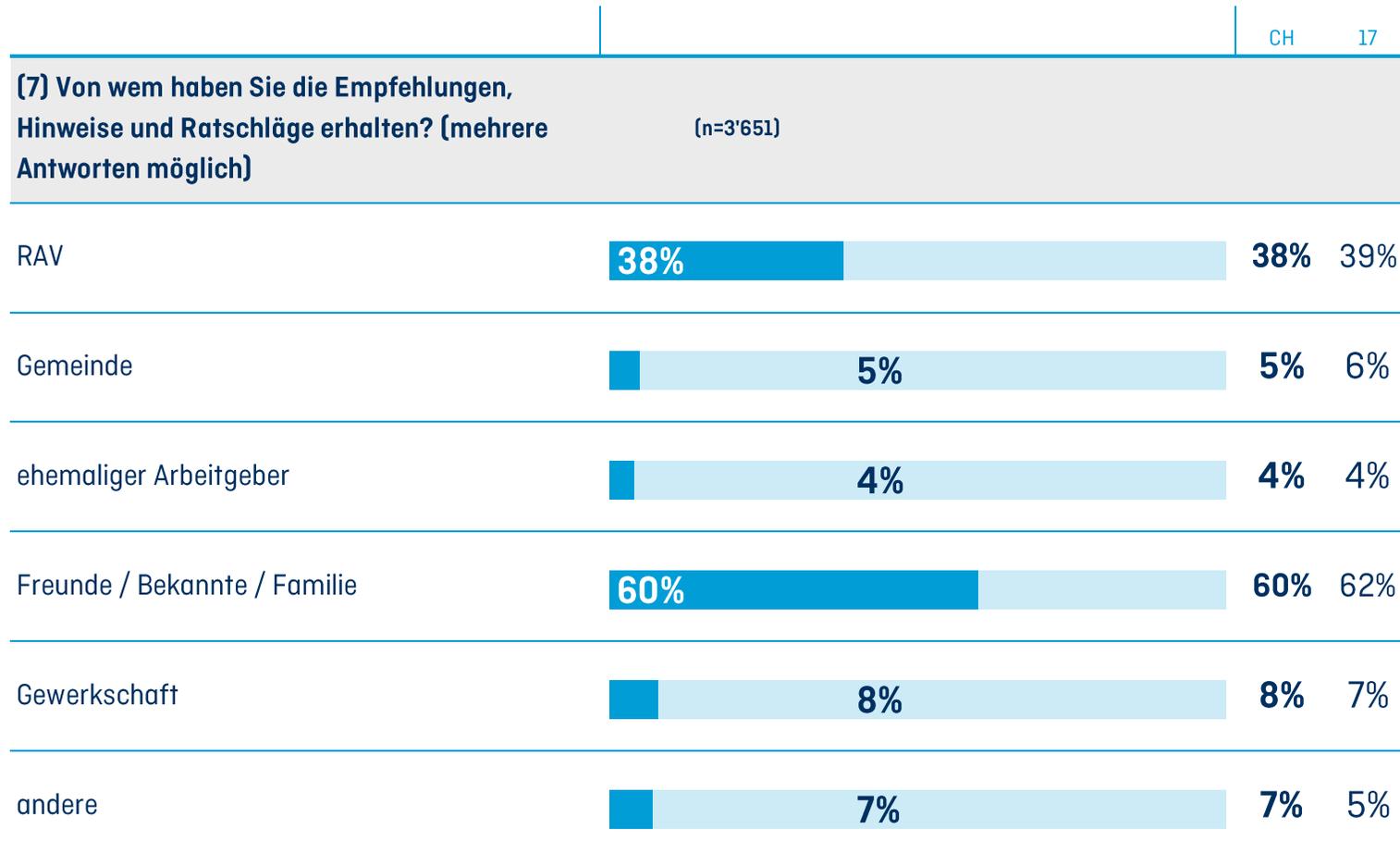
# Wahl der Arbeitslosenkasse



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



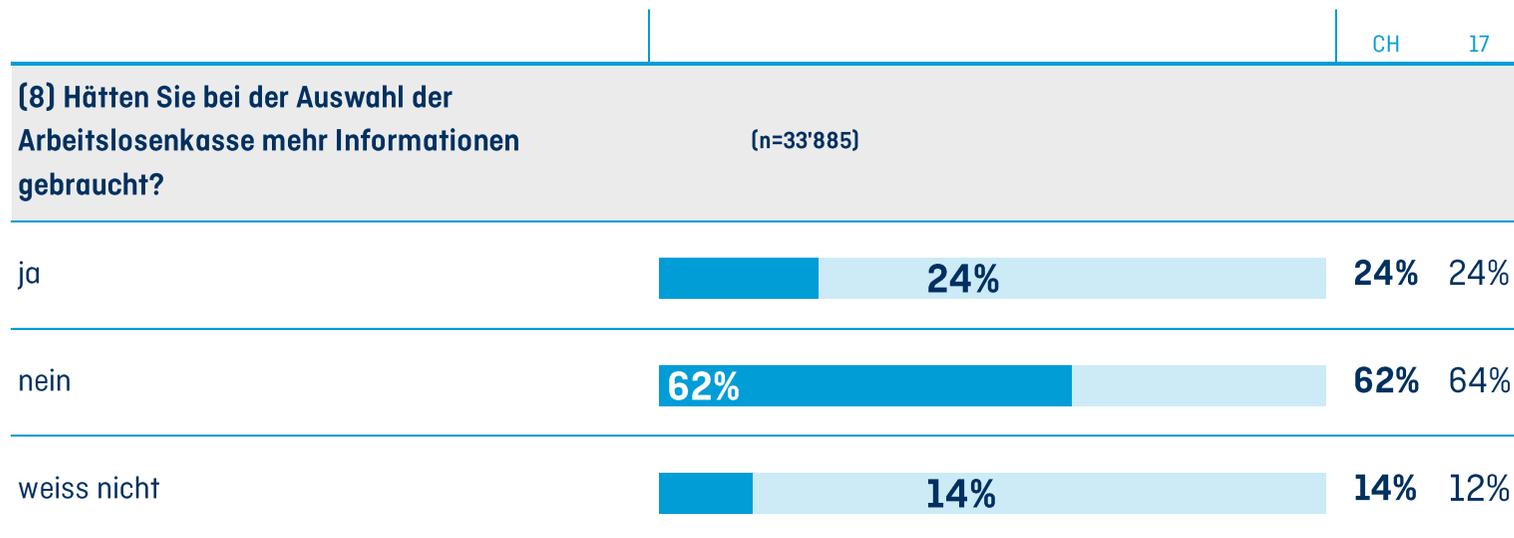
# Wahl der Arbeitslosenkasse



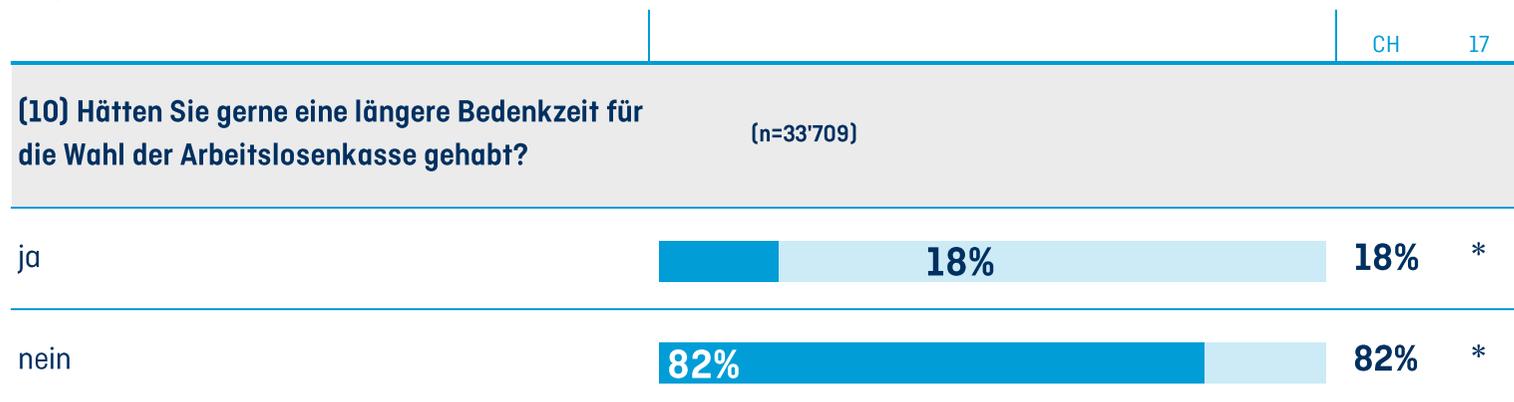
Die obenstehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse aufgrund von Empfehlungen, Hinweisen und Ratschlägen ausgewählt haben.



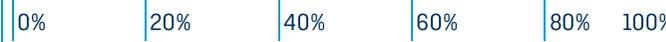
# Wahl der Arbeitslosenkasse



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

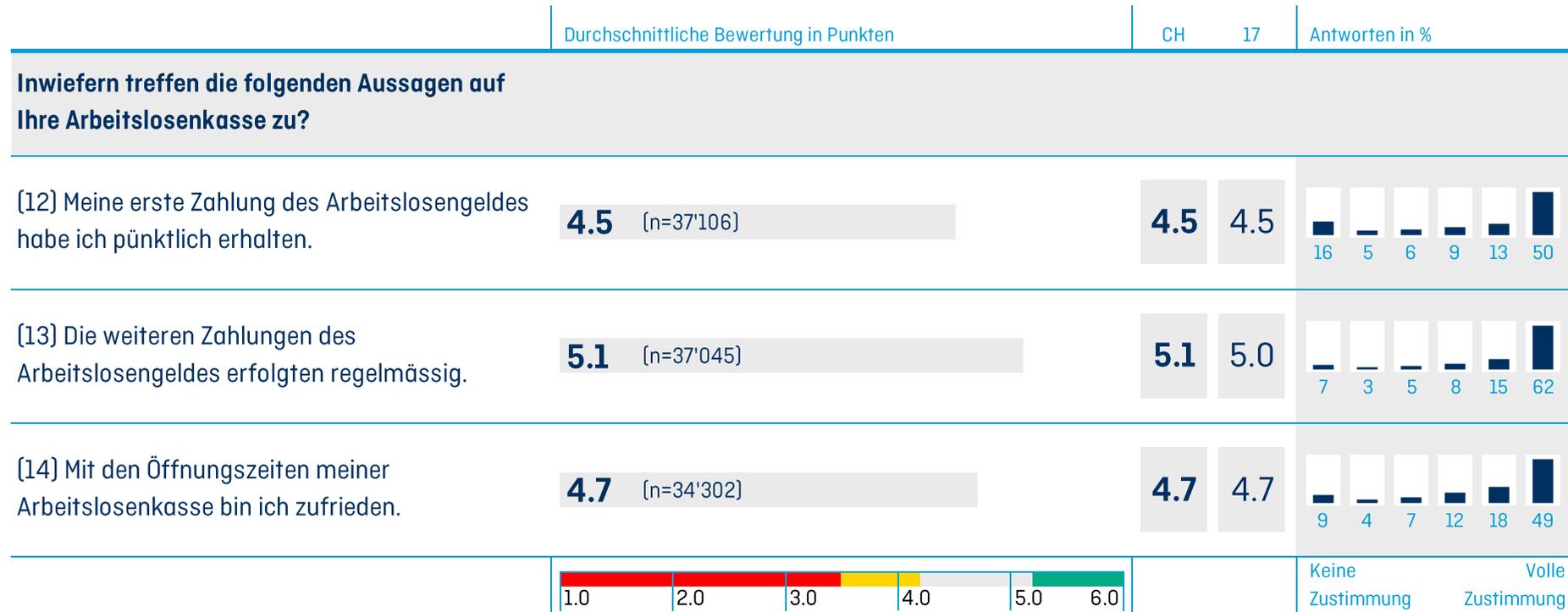


Die obestehende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse selbst ausgewählt haben.

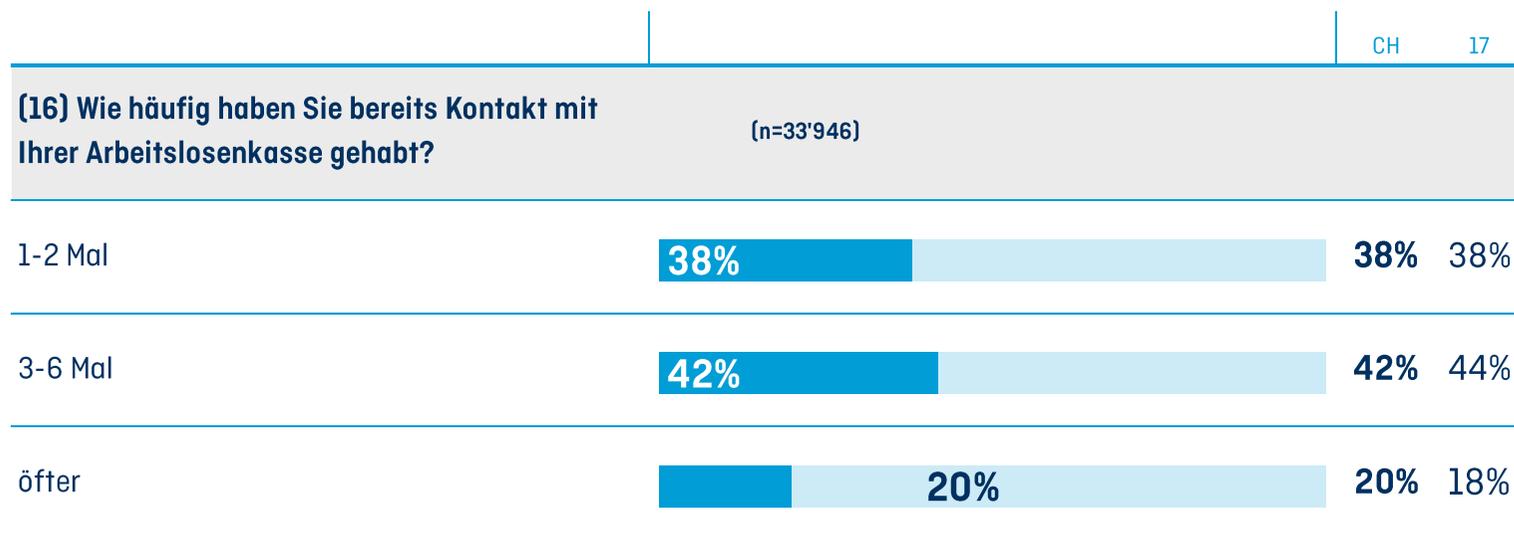
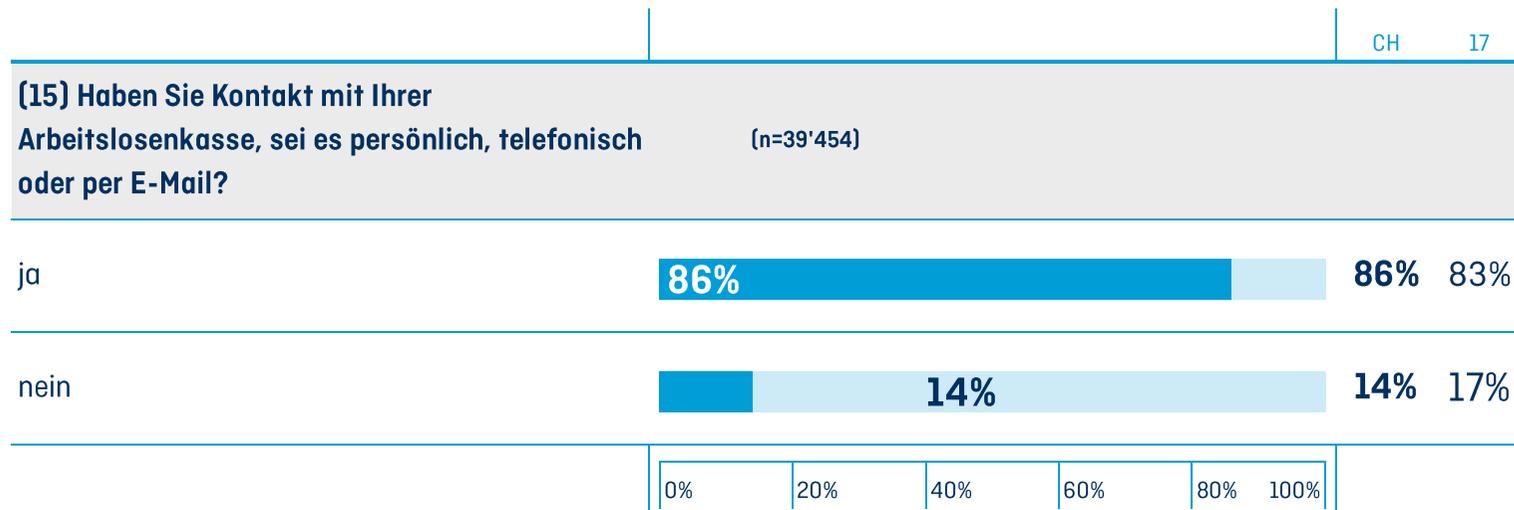


# Zufriedenheit mit der Arbeitslosenkasse

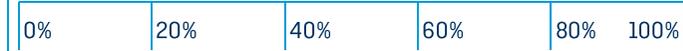
B



# Kontakt zur Arbeitslosenkasse



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

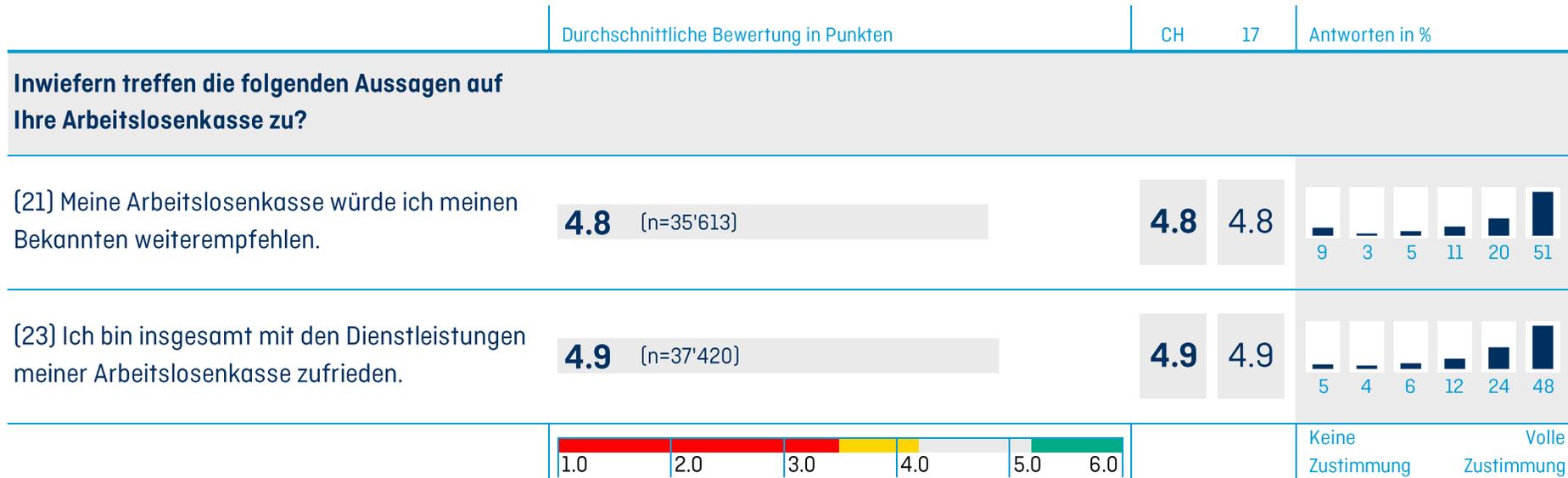


# Kassenmitarbeitende

|   | Durchschnittliche Bewertung in Punkten | CH         | 17  | Antworten in %   |
|---|--|------------|-----|--|
| <b>Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?<br/>Die Kassenmitarbeitenden ...</b>                                  |  |            |     |  |
| [17] ... sind gut erreichbar (z.B. per Telefon, Mail, Kontaktformular).   | <b>4.6</b> (n=32'847)                  | <b>4.6</b> | *   |  |
| [18] ... beantworten meine Fragen in angemessener Zeit.   | <b>4.9</b> (n=32'701)                  | <b>4.9</b> | 4.9 |  |
| [19] ... geben verständliche Erklärungen auf meine Fragen.  | <b>4.9</b> (n=32'548)                  | <b>4.9</b> | 4.8 |  |
| [20] ... beraten mich freundlich.   | <b>5.1</b> (n=32'571)                  | <b>5.1</b> | 4.9 |  |
| Die obenstehenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche mit ihrer Arbeitslosenkasse Kontakt haben. |  |            |     | Keine Zustimmung <span style="float: right;">Volle Zustimmung</span> |

# Zufriedenheit mit der Arbeitslosenkasse

B



---

A Einleitung

---

B Resultate

---

**C Methodik**

---

## Schriftliche Befragung

- Die Kundenbefragung Stellensuchende 2021 wurde vom 6. Mai bis zum 11. Juni 2021 bei insgesamt 141'772 Stellensuchenden in der gesamten Schweiz durchgeführt.
- Die Befragung basierte auf einem mehrheitlich standardisierten Fragebogen und fand online in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch statt.

## Darstellung der Resultate

- Bewertungsfragen werden als Mittelwerte von 1.0 bis 6.0 ausgewiesen und entsprechend der Farbcodierung eingefärbt. Zusätzlich werden die prozentuale Verteilung der Antworten und die n-Werte (Anzahl antwortende Personen) angegeben.
- Bei den Bewertungsfragen werden «Kann-ich-nicht-beurteilen»-Antworten weder für die Berechnung der Mittelwerte noch für die n-Werte berücksichtigt.
- Bei Prozentfragen werden die prozentuale Verteilung der Antworten und die n-Werte ausgewiesen. Es findet keine farbliche Unterscheidung der Werte statt. 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.
- Wo möglich, werden jeweils auch die Werte der letzten Befragung von 2017 als Zeitvergleich ausgewiesen.
- Weitere Hinweise zur Darstellung der Werte finden sich in der Legende auf Seite 3.

**Empiricon AG**

Befragen. Beraten. Umsetzen.

T +41 31 318 86 06

Langmauerweg 12

CH-3001 Bern

[info@empiricon.ch](mailto:info@empiricon.ch)

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---