



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

Kundenbefragung zu den Dienstleistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) bei den Arbeitgebern 2023

25. September 2023



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) bei den Arbeitgebern 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 Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der RAV und der Plattform «Job-Room» des Portals arbeit.swiss.

Dazu hat die Firma DemoSCOPE AG zwischen Mai und Juli 2023 im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) bei rund 5'500 Unternehmen eine repräsentative Befragung durchgeführt.

In den nachfolgenden Grafiken sind die Ergebnisse der Kundenbefragung 2023 dargestellt.

Staatssekretariat für Wirtschaft

Oliver Schärli
Leiter Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

August 2023



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra





Inhalte

- 1. Kontaktaufnahme mit dem RAV**
- 2. Meldepflichtige Stellen**
- 3. Nicht-meldepflichtige Stellen**
- 4. Persönlicher Kontakt mit dem RAV**
- 5. Portale/Plattformen**
- 6. Anhang**



Befragungsdesign

Befragungsdesign

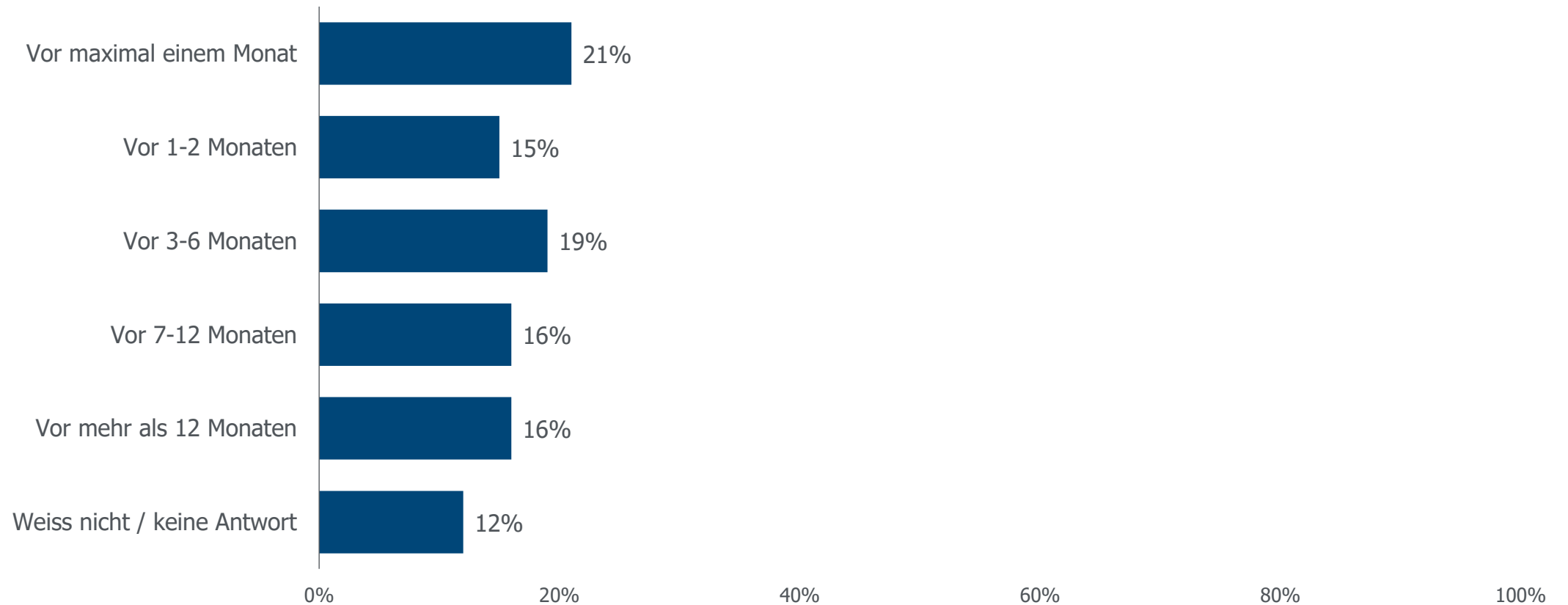
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO	Hugo Brügger – Wissenschaftlicher Mitarbeiter Geneviève Robert – Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Demo SCOPE AG	Dr. Michael Buess – CEO Dr. Eva Passarge – Projektleiterin Sozialforschung Dr. Deborah Kalte – Projektleiterin Sozialforschung
Befragungsziel	Überprüfung der Qualität der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Auf der Grundlage der Befragungsergebnisse sollen die Dienstleistungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung an die Bedürfnisse der Arbeitgebenden angeglichen werden.
Erhebungsphase	31. Mai bis 3. Juli 2023
Methode	Online Interviews
Zielgruppe/Grundgesamtheit	Arbeitgeber/Unternehmen die im Jahr 2022 mindestens eine offene Stelle gemeldet haben.
Anzahl Interviews	Total Schweiz: n=5'438 (gewichtet/ungewichtet)
Gewichtung	Alle Interviews wurden einer Gewichtung unterzogen, damit sie der Verteilung (Kanton*Grössenklasse) der Grundgesamtheit entsprechen (vgl. Informationen dazu im Anhang). Die ausgewiesenen Werte und Basen beziehen sich immer auf die gewichteten Daten/Ergebnisse.



Kontaktaufnahme mit dem RAV

Letzter Kontakt mit RAV

F10200¹: Wann hatten Sie zum letzten Mal Kontakt mit dem RAV?



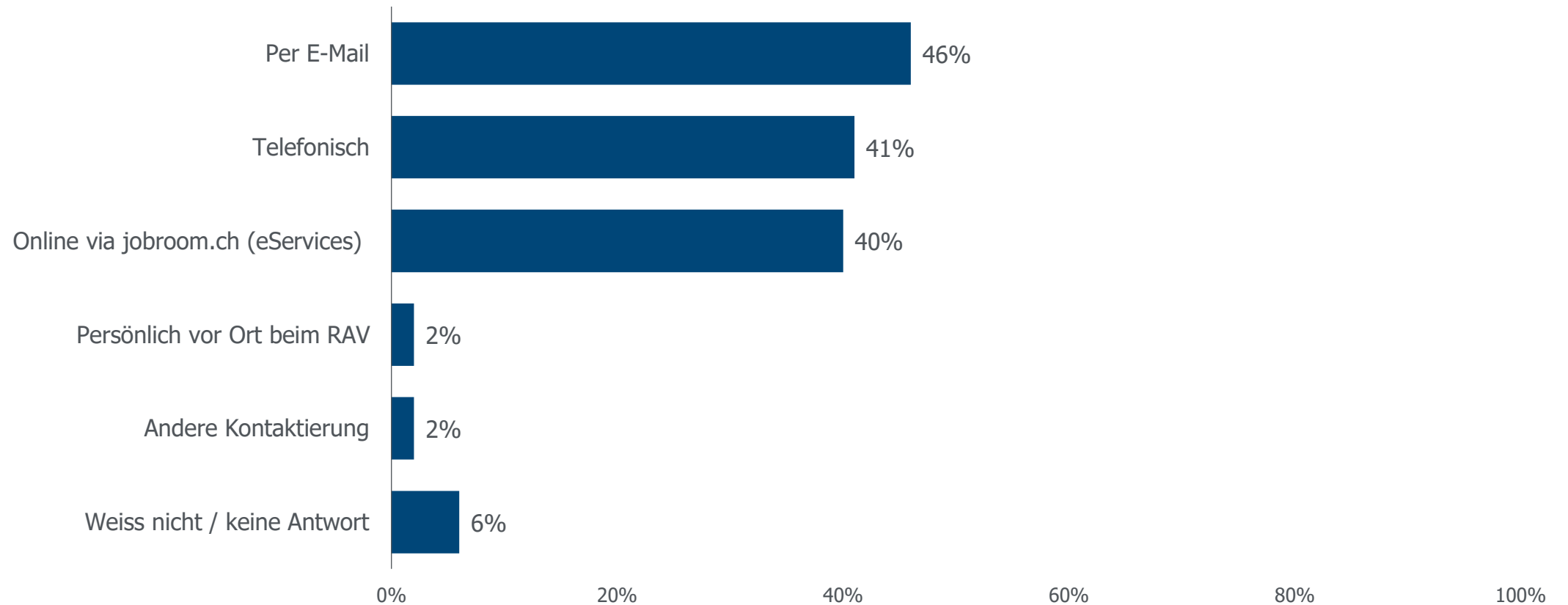
Basis: n = 5'438

6 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

¹ Der Mittelwert ist die Summe der abgegebenen Bewertungen von 1 (sehr unzufrieden) bis 4 (sehr zufrieden) geteilt durch die Gesamtzahl der Bewertungen.

Art der Kontaktaufnahme

F10100: Wie nehmen Sie in der Regel Kontakt mit dem RAV auf? (Mehrere Antworten möglich)



Basis: n = 5'438

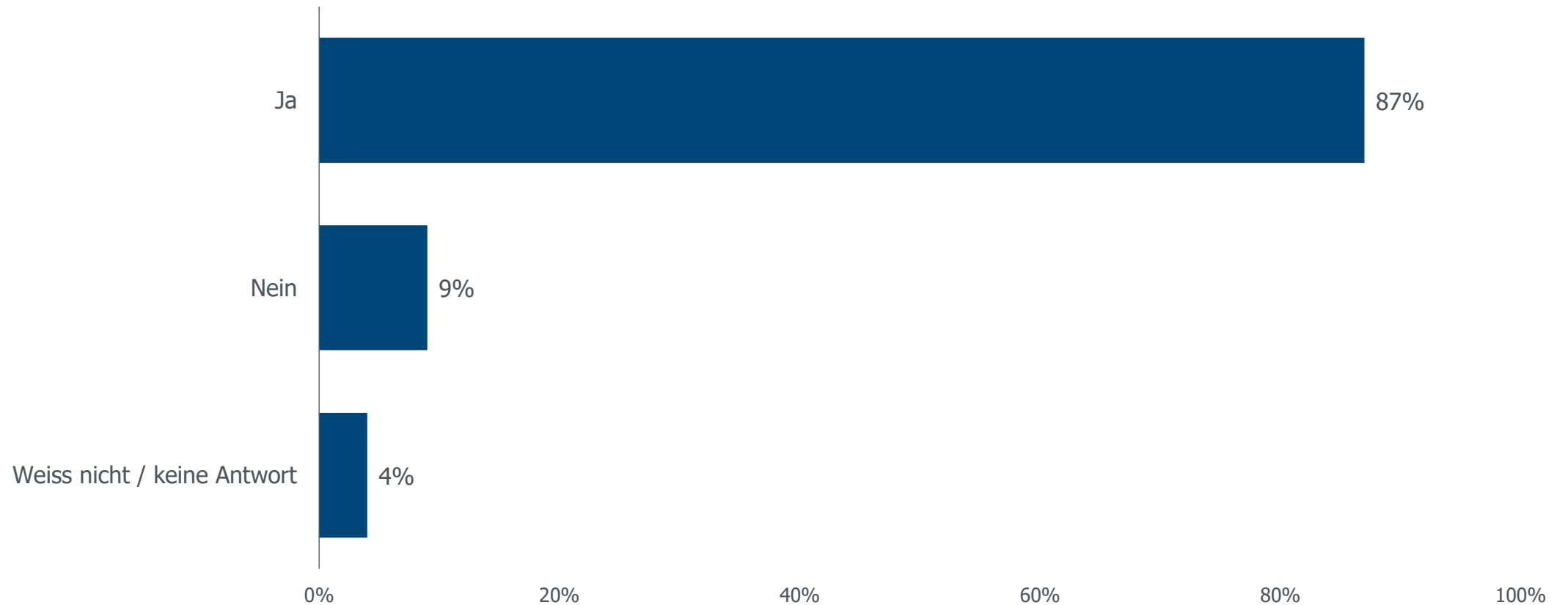
7 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz



Meldepflichtige Stellen

Stellenmeldepflicht - Bekanntheit

F20000: Bei den nun folgenden Fragen geht es um die Stellenmeldepflicht. Im Jahr 2018 wurde für bestimmte Berufe mit einer hohen Arbeitslosigkeit die Pflicht eingeführt, offene Stellen beim RAV zu melden. Haben Sie schon von dieser Stellenmeldepflicht gehört?

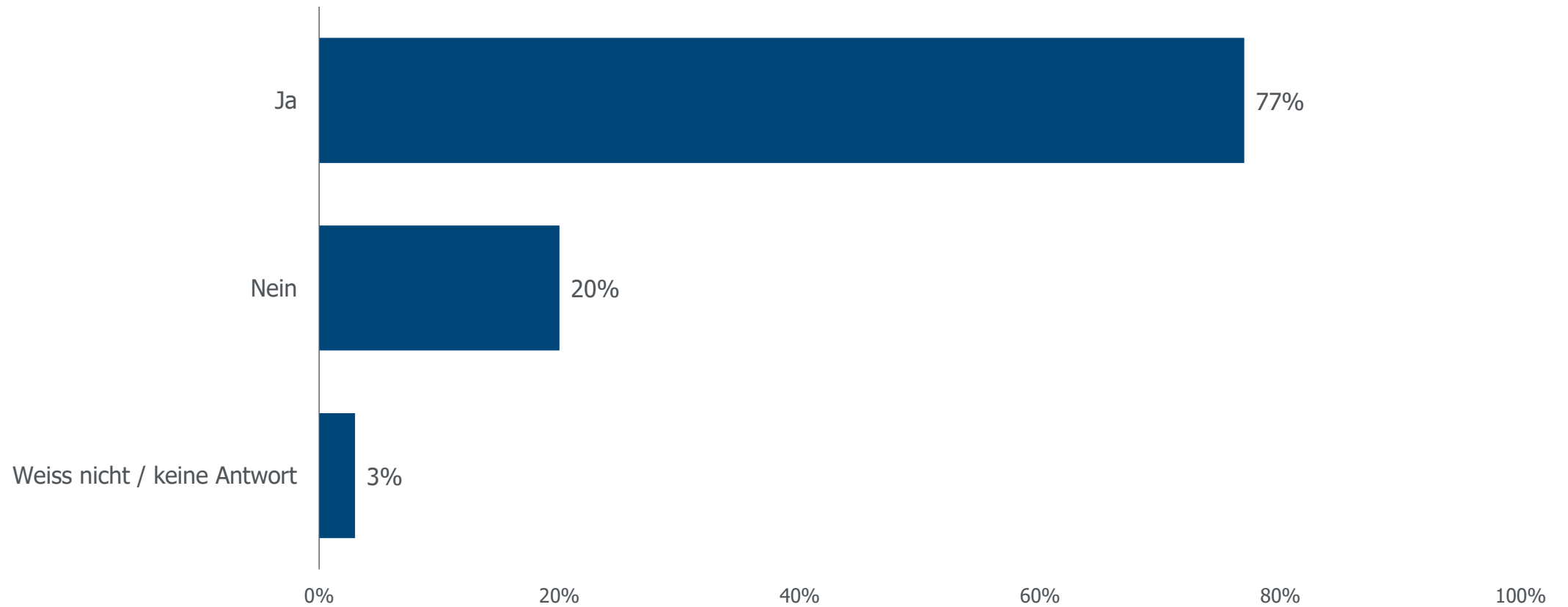


Basis: n = 5'438

Meldepflichtige Stelle - Meldung

F20100: Mussten Sie schon mindestens einmal eine solche meldepflichtige Stelle melden?

Filter: hat schon von dieser Stellenmeldepflicht gehört

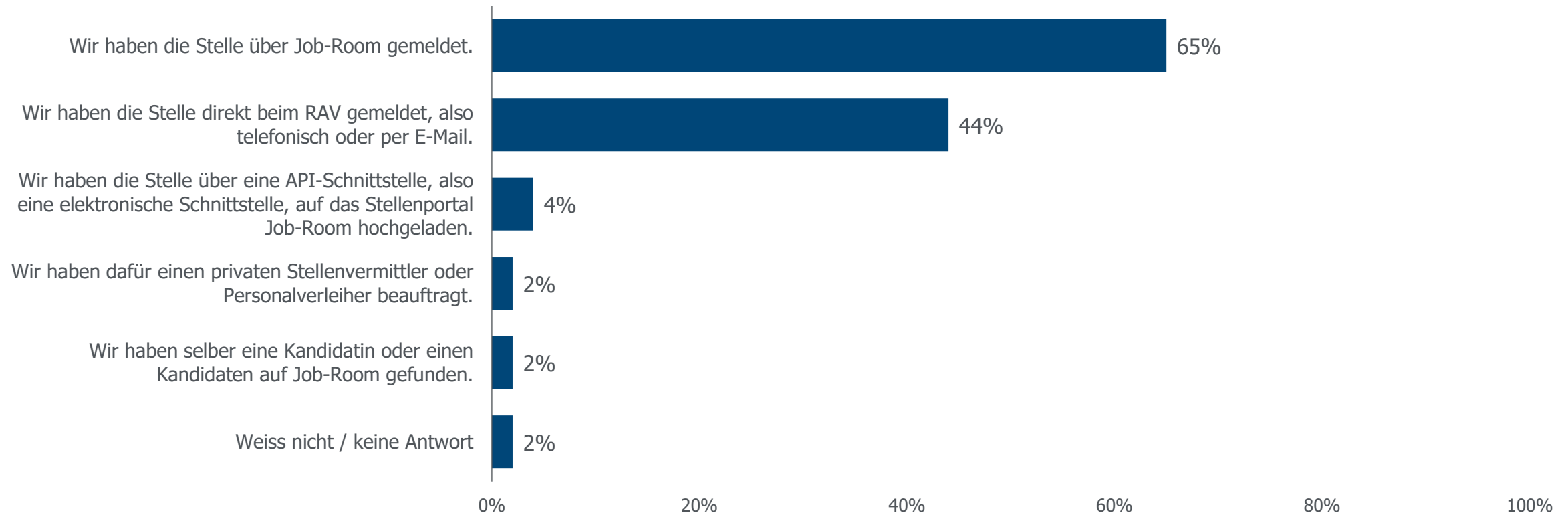


Basis: n = 4'758

Meldepflichtige Stelle - Art der Meldung

F20300: Wie haben Sie diese meldepflichtigen Stellen gemeldet? (Mehrere Antworten möglich)

Filter: musste mindestens einmal eine solche meldepflichtige Stelle melden

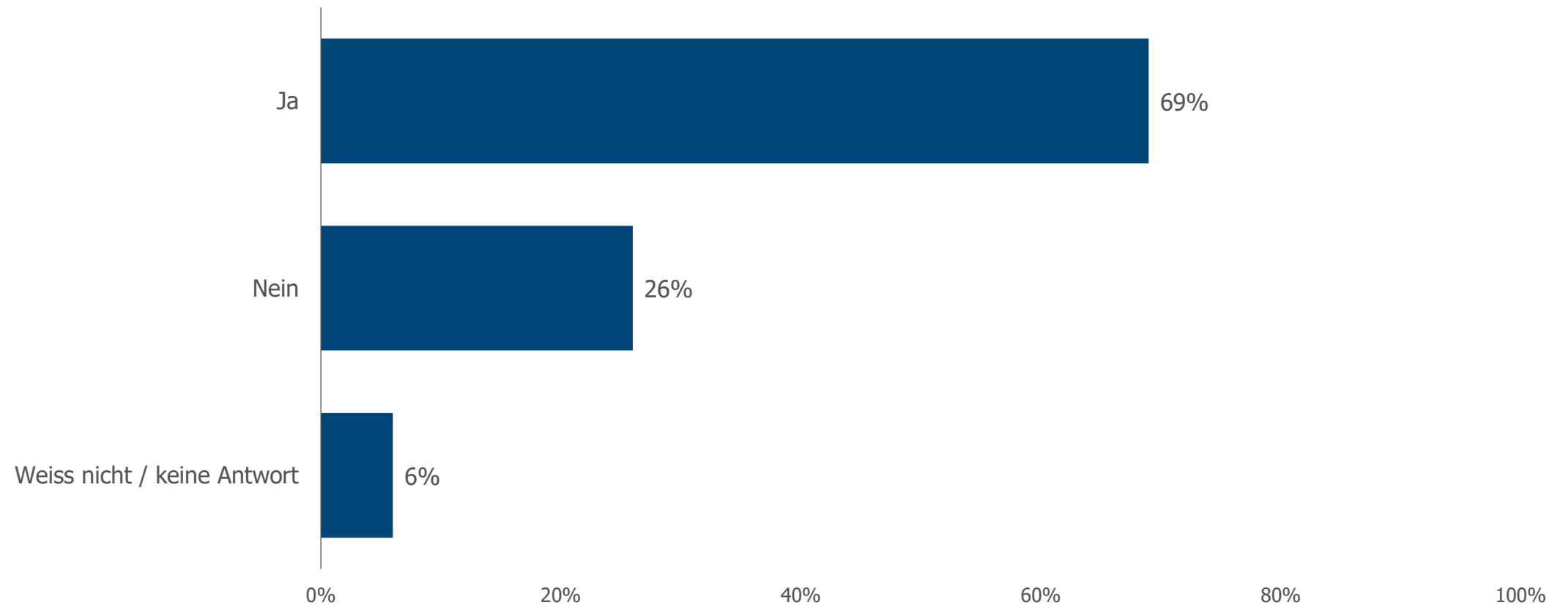


Basis: n = 3'654

Meldepflichtige Stelle - Kandidatinnen/Kandidaten vom RAV vorgeschlagen

F20500: Hat Ihnen das RAV auf Ihre letzte meldepflichtige Stelle eine/n oder mehrere Kandidatinnen / Kandidaten vorgeschlagen?

Filter: musste mindestens einmal eine solche meldepflichtige Stelle melden

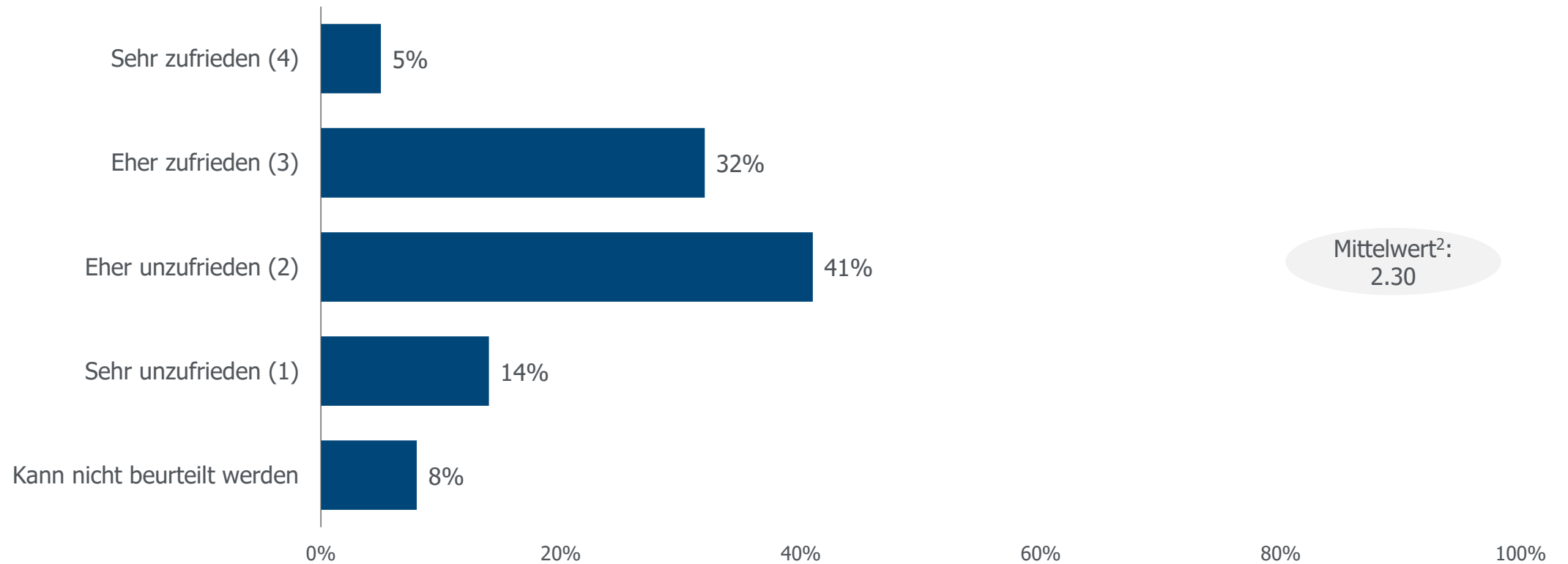


Basis: n = 3'654

Meldepflichtige Stelle - Zufriedenheit Auswahl Kandidatinnen/Kandidaten

F20600: Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV?

Filter: RAV hat eine/n oder mehrere Kandidatinnen / Kandidaten vorgeschlagen



Basis: n = 2'520

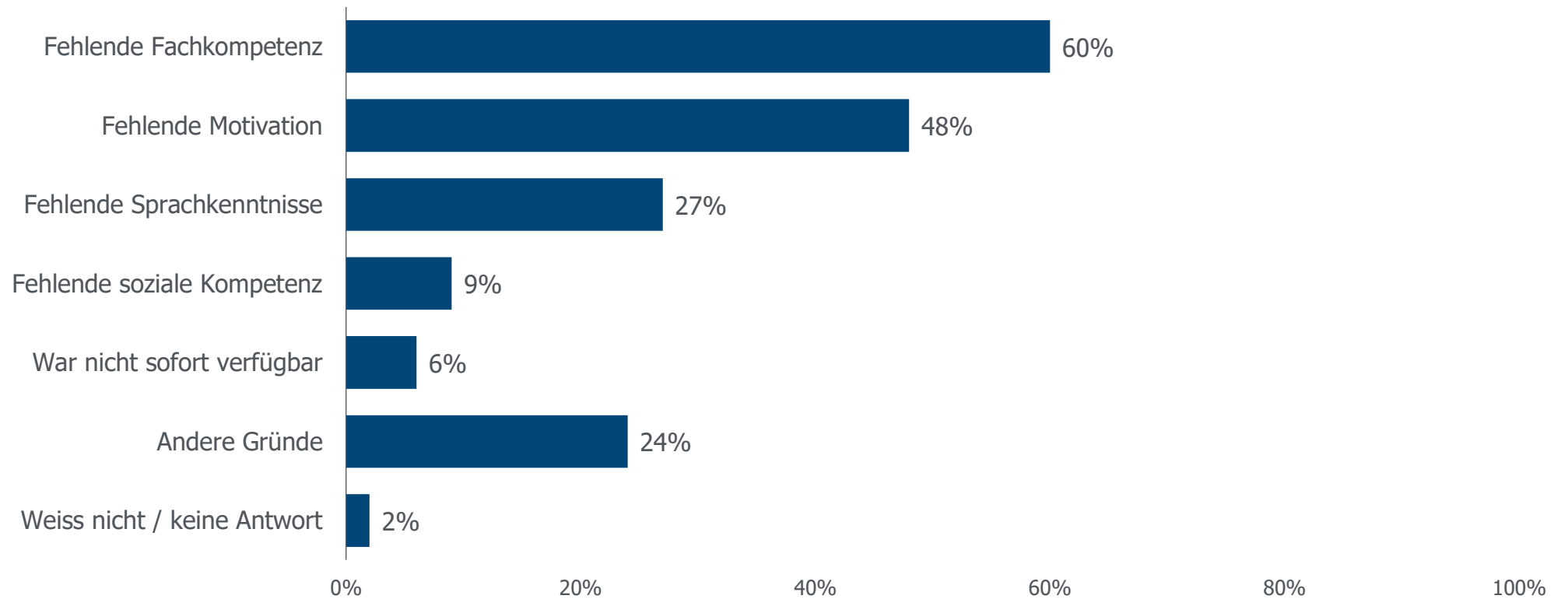
13 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

² Der Mittelwert ist die Summe der abgegebenen Bewertungen von 1 (sehr unzufrieden) bis 4 (sehr zufrieden) geteilt durch die Gesamtzahl der Bewertungen.

Meldepflichtige Stelle - Begründung Unzufriedenheit Vorschlag Kandidatin/Kandidaten

F20700: Aus welchen Gründen waren Sie mit der Kandidatin / dem Kandidaten nicht zufrieden? (Mehrere Antworten möglich)

Filter: war mit der Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV eher/sehr unzufrieden

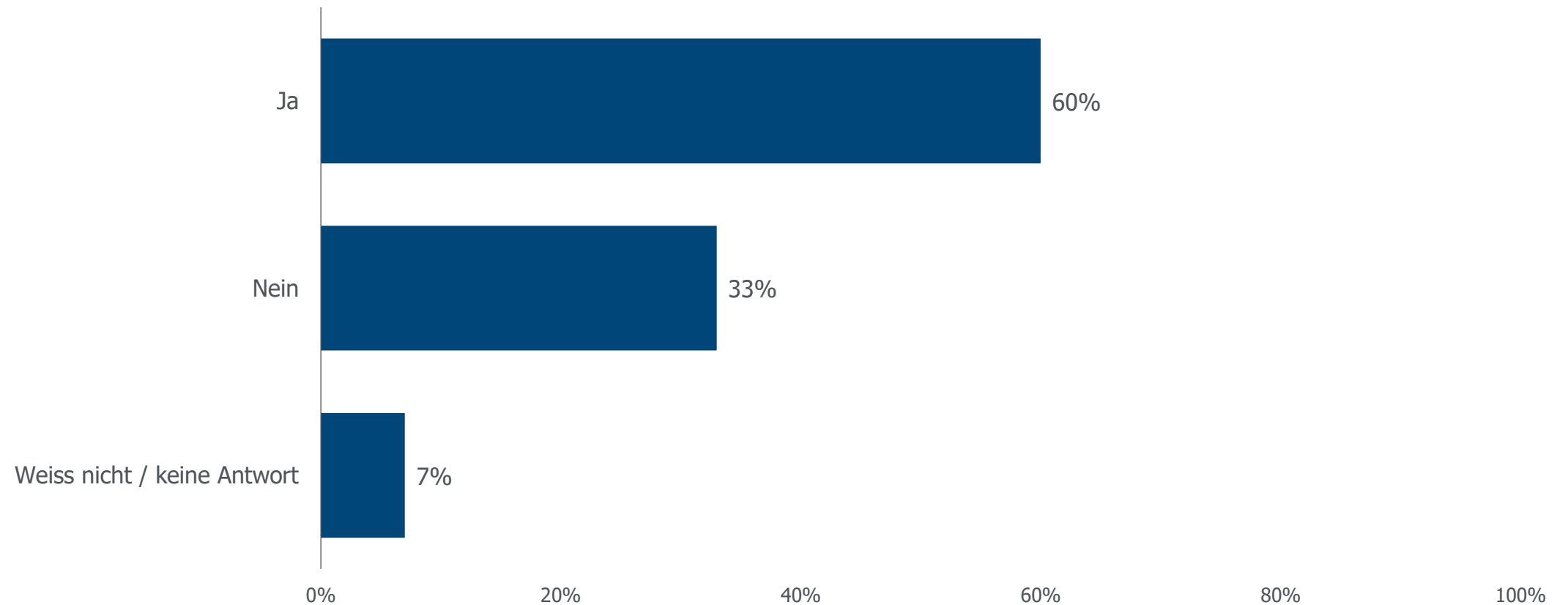


Basis: n = 1'384

Meldepflichtige Stelle - Einladung vorgeschlagene Kandidatin/vorgeschlagener Kandidat

F20800: Haben Sie jemals eine Kandidatin / einen Kandidaten zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, der Ihnen vom RAV für eine meldepflichtige Stelle vorgeschlagen worden ist?

Filter: hat schon von dieser Stellenmeldepflicht gehört



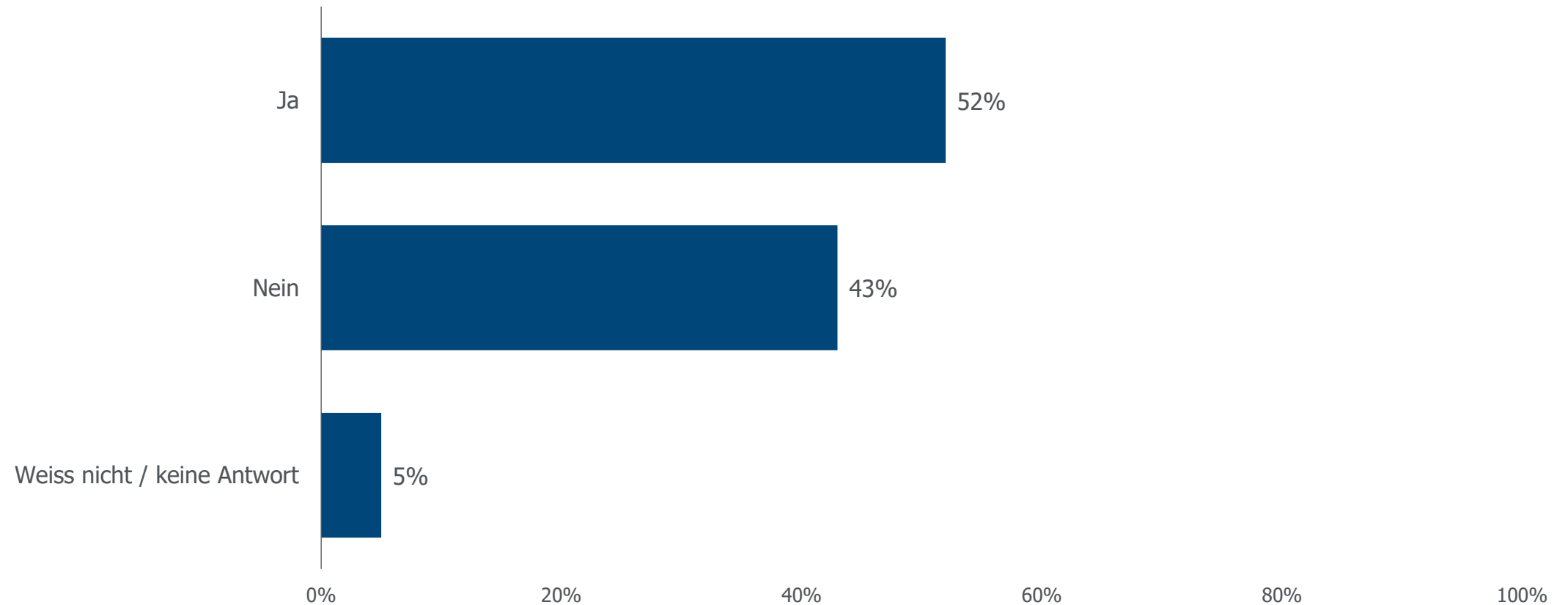
Basis: n = 3'654

15 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

Meldepflichtige Stelle - Einstellung vorgeschlagene Kandidatin/vorgeschlagener Kandidat

F20900: Haben Sie schon einmal eine vorgeschlagene Kandidatin / einen vorgeschlagenen Kandidaten eingestellt?

Filter: wenn jemals eine Kandidatin / einen Kandidaten zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen wurde

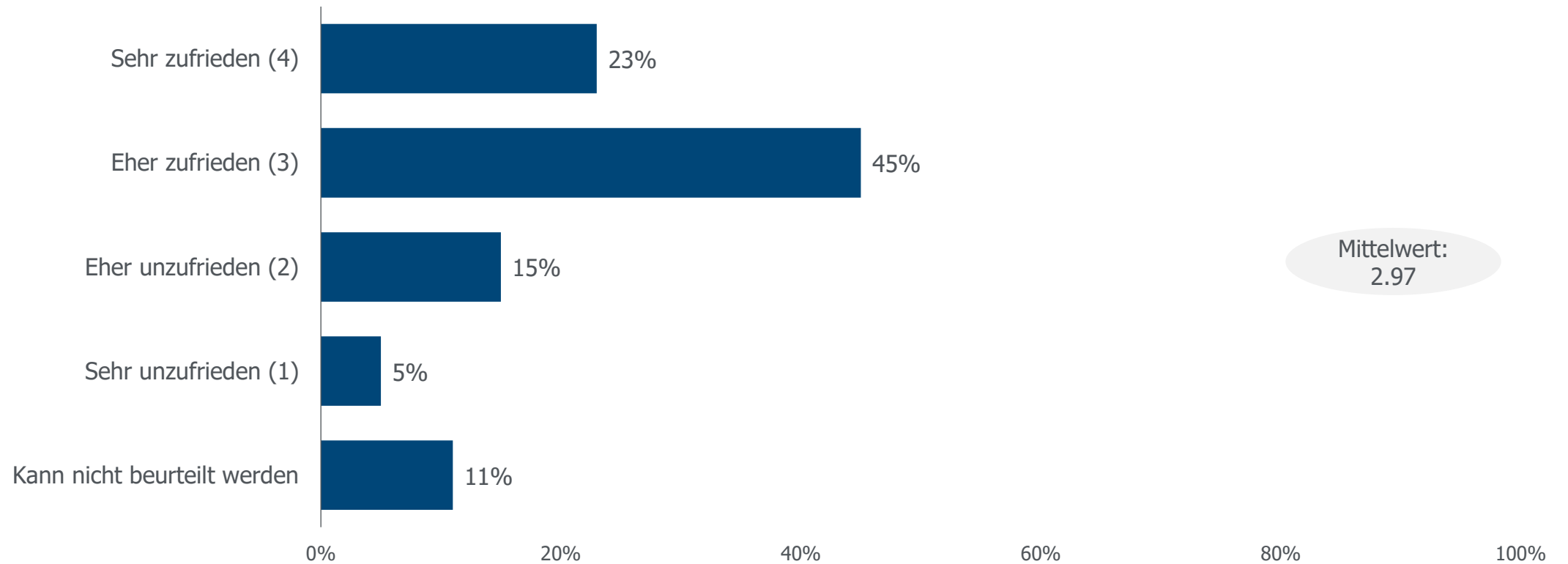


Basis: n = 2'189

Meldepflichtige Stelle - Zufriedenheit Bearbeitung vom RAV

F20400: Wie zufrieden waren Sie mit den Leistungen des RAV bei der Bearbeitung von meldepflichtigen Stellen?

Filter: hat schon von dieser Stellenmeldepflicht gehört



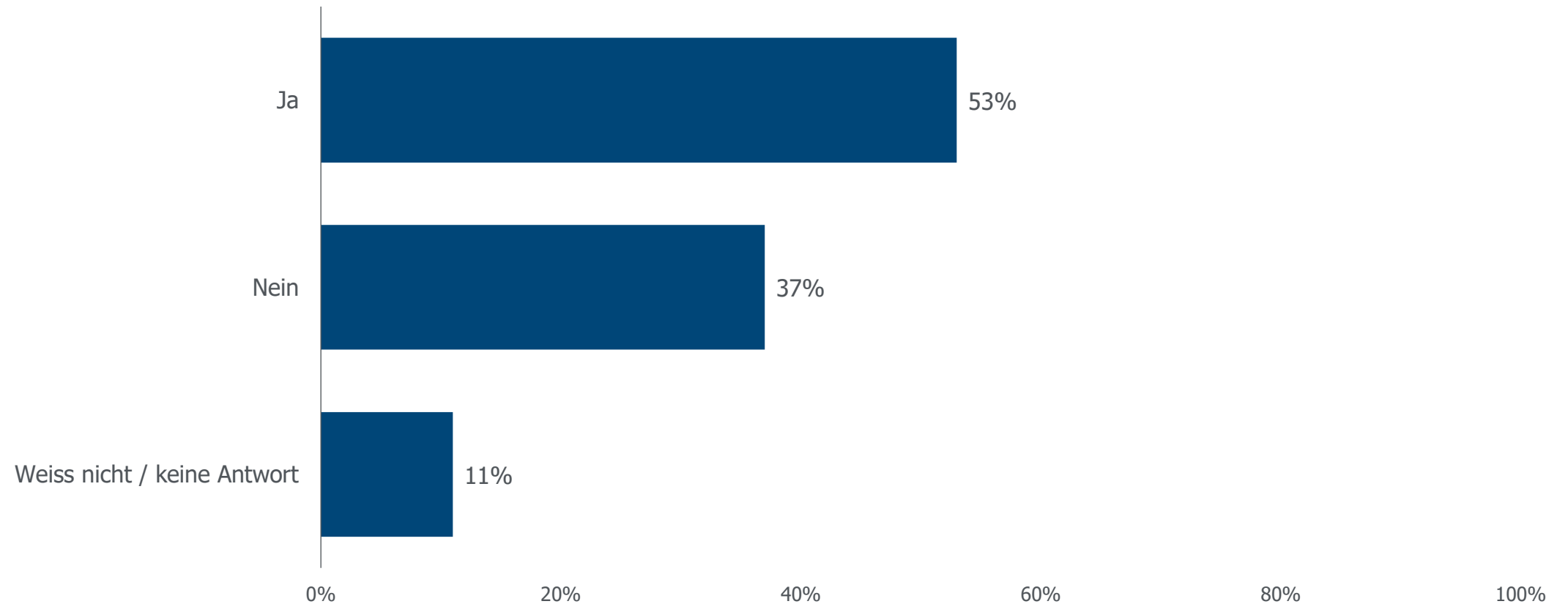
Basis: n = 3'654

17 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

Kontakt mit RAV vor Einführung Stellenmeldepflicht

F60100: Hatten Sie schon vor der Einführung der Stellenmeldepflicht im Jahr 2018 Kontakt mit dem RAV?

Filter: hat schon von dieser Stellenmeldepflicht gehört



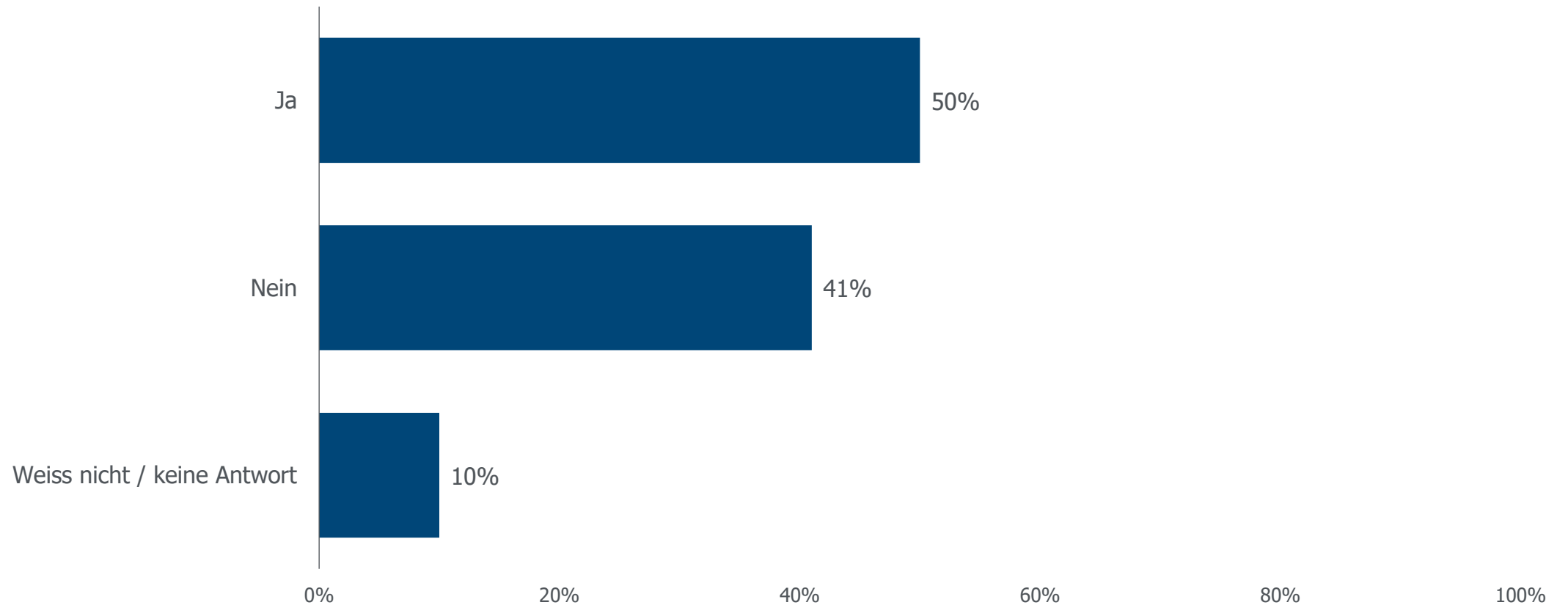
Basis: n = 4'758



Nicht-meldepflichtige Stellen

Nicht-meldepflichtige Stelle - Meldung

F11000: Bei den nächsten Fragen geht es jetzt um Stellenmeldungen, welche nicht der Meldepflicht unterstellt waren.
Haben Sie dem RAV schon einmal eine offene, nicht-meldepflichtige Stelle gemeldet?

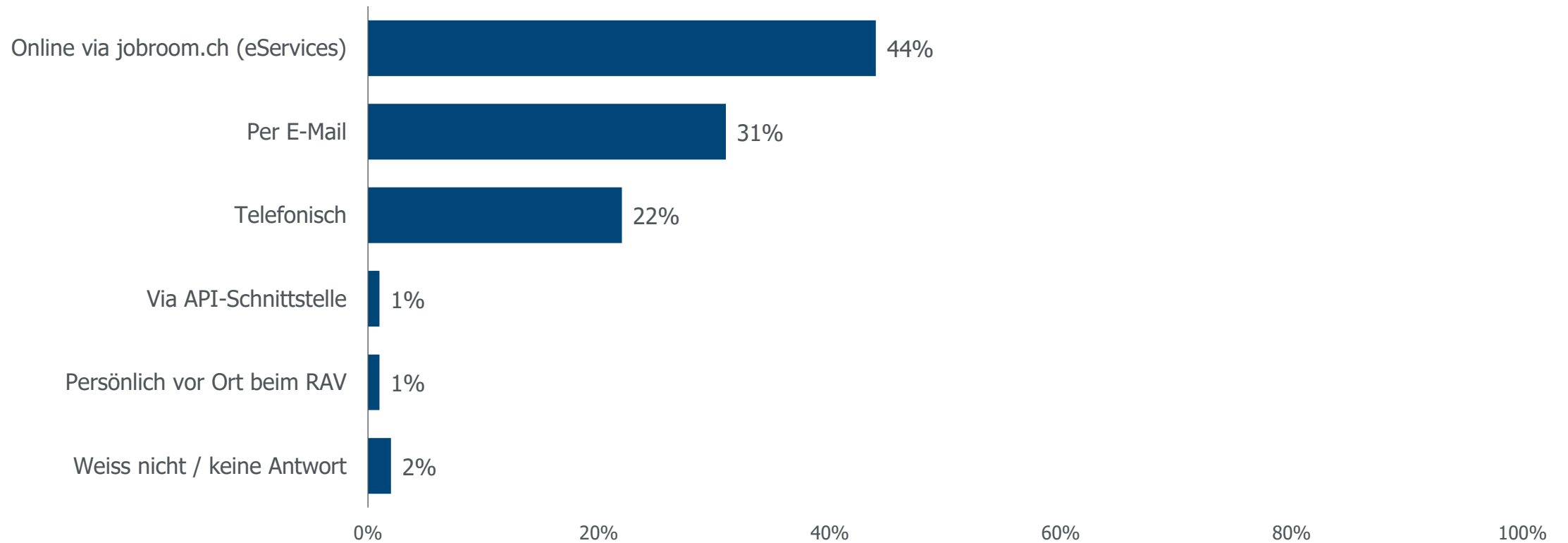


Basis: n = 5'438

Nicht-meldepflichtige Stelle - Art der Meldung

F11100: Wie haben Sie die offene, nicht-meldepflichtige Stelle das letzte Mal gemeldet?

Filter: wenn schon einmal eine offene, nicht-meldepflichtige Stelle gemeldet wurde

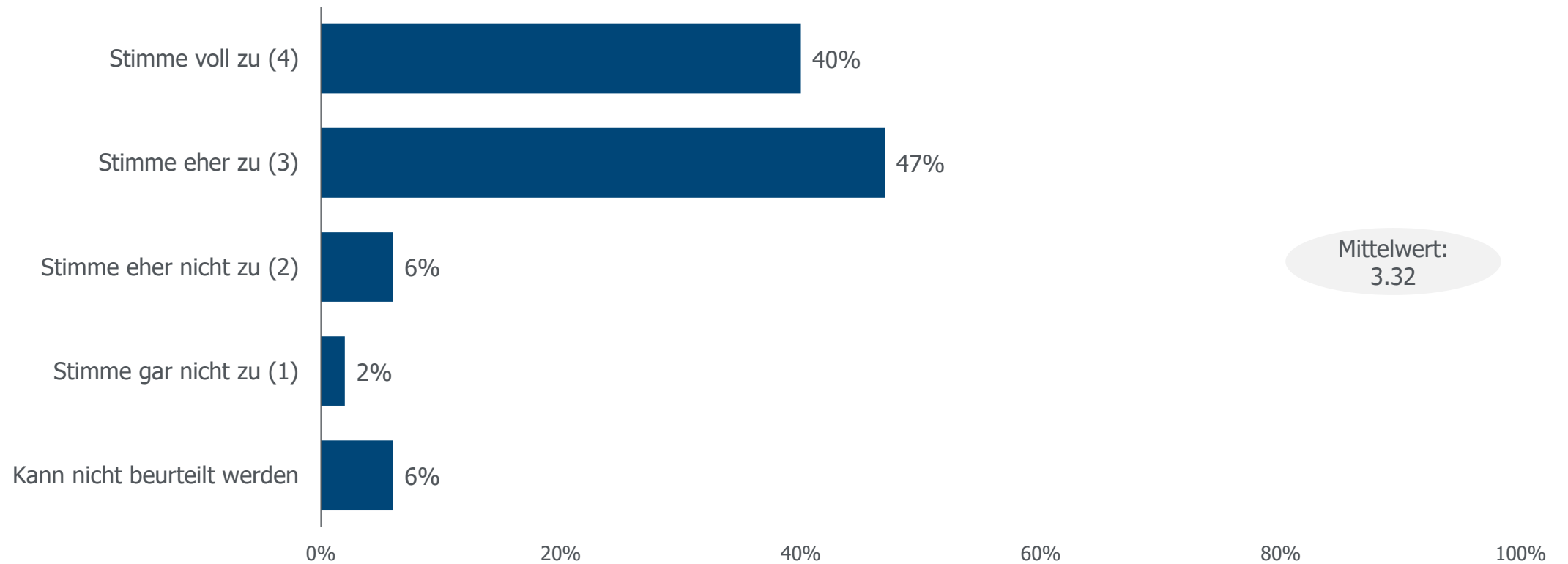


Basis: n = 2'700

Nicht-meldepflichtige Stelle - Beurteilung Einfachheit Meldung

**F11200: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie der nachfolgenden Aussage zustimmen.
Die Meldung einer offenen, nicht-meldepflichtigen Stelle ist einfach.**

Filter: wenn schon einmal eine offene, nicht-meldepflichtige Stelle gemeldet wurde

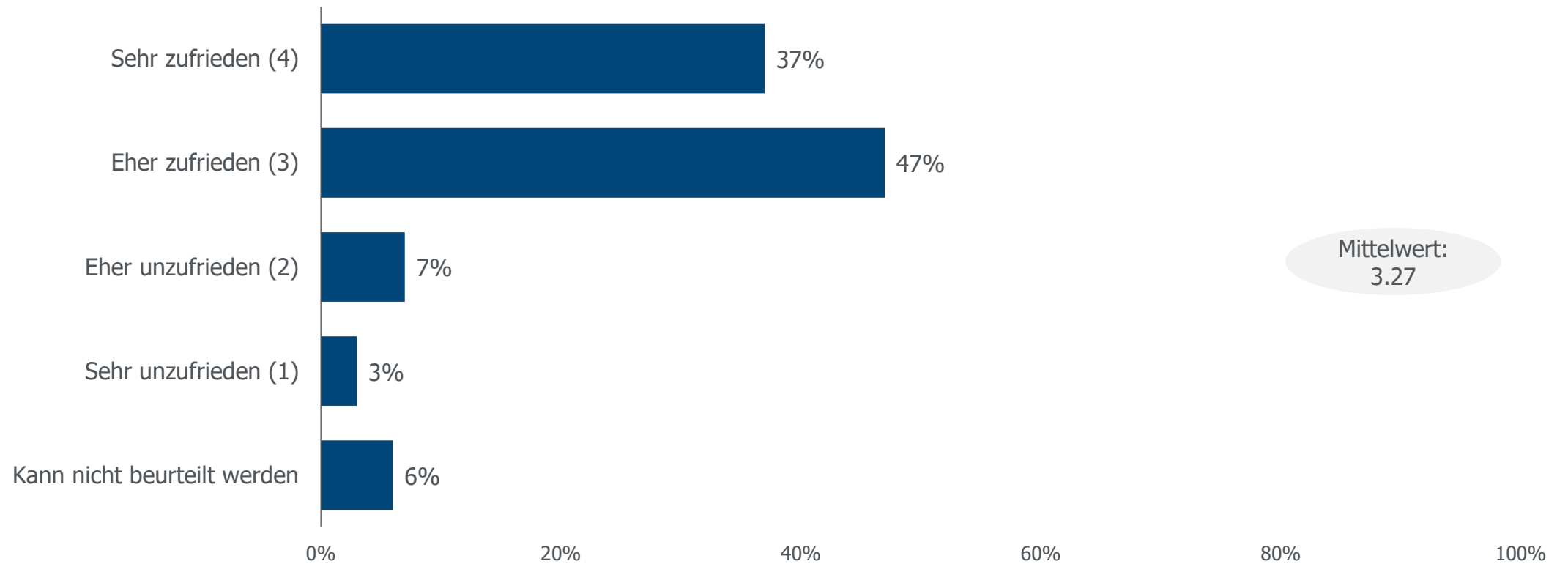


Basis: n = 2'700

Nicht-meldepflichtige Stelle - Zufriedenheit Rückmeldungsdauer vom RAV

F11300: Wie zufrieden waren Sie mit der Dauer, bis eine Rückmeldung (Empfangsbestätigung oder eine persönliche Kontaktaufnahme) auf eine offene, nicht-meldepflichtige Stelle durch das RAV erfolgte?

Filter: wenn schon einmal eine offene, nicht-meldepflichtige Stelle gemeldet wurde

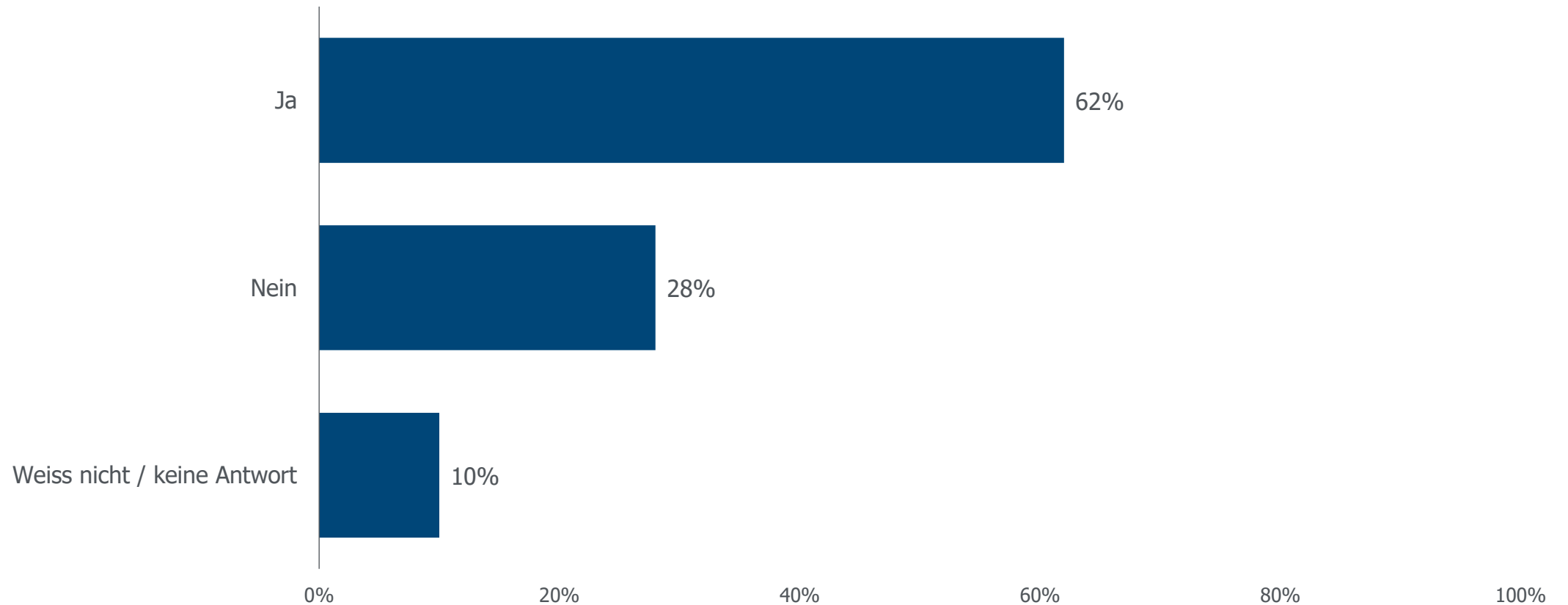


Basis: n = 2'700

Nicht-meldepflichtige Stelle - Kandidatinnen/Kandidaten vom RAV vorgeschlagen

F11400: Hat Ihnen das RAV bei der letzten Stellenmeldung (nicht-meldepflichtige Stelle) eine Kandidatin / einen Kandidaten vorgeschlagen?

Filter: wenn schon einmal eine offene, nicht-meldepflichtige Stelle gemeldet wurde

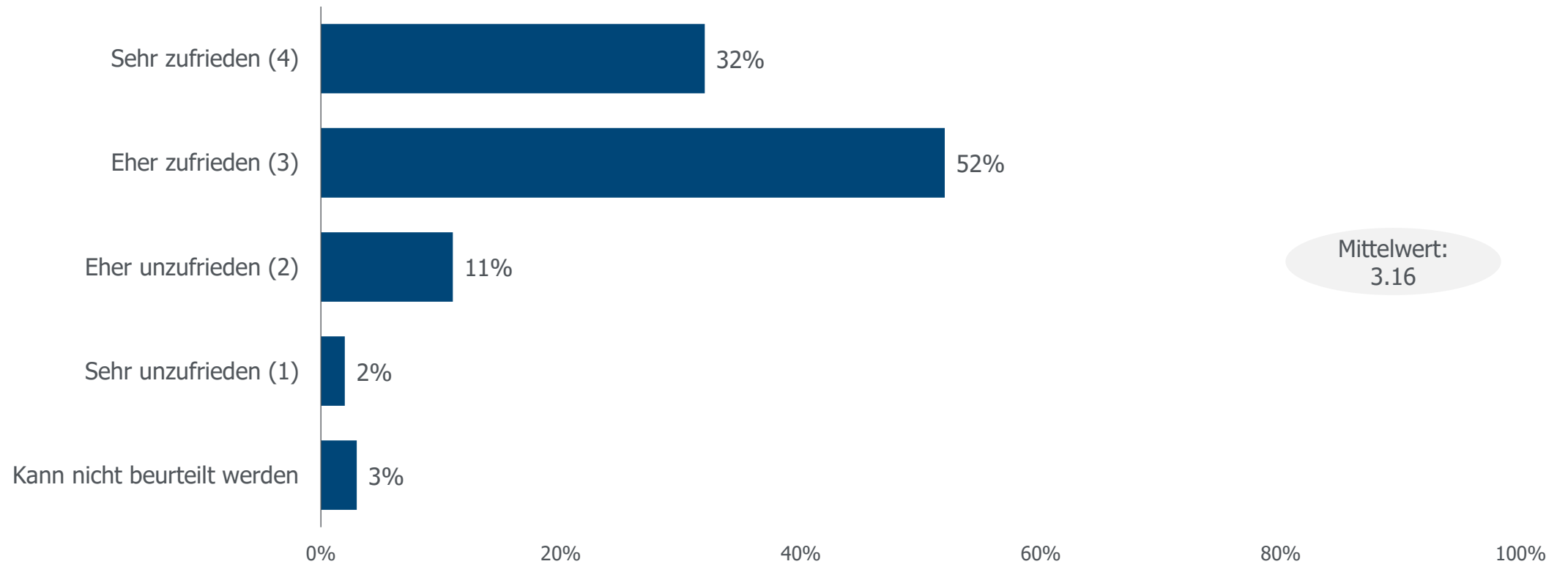


Basis: n = 2'700

Nicht-meldepflichtige Stelle - Zufriedenheit Dauer bis Erhalt Bewerbungsunterlagen

F11450: Wie zufrieden waren Sie mit der Dauer, bis Sie die entsprechenden Bewerbungsunterlagen vom RAV erhalten haben?

Filter: wenn das RAV bei der letzten Stellenmeldung (nicht-meldepflichtige Stelle) eine Kandidatin / einen Kandidaten vorgeschlagen hat

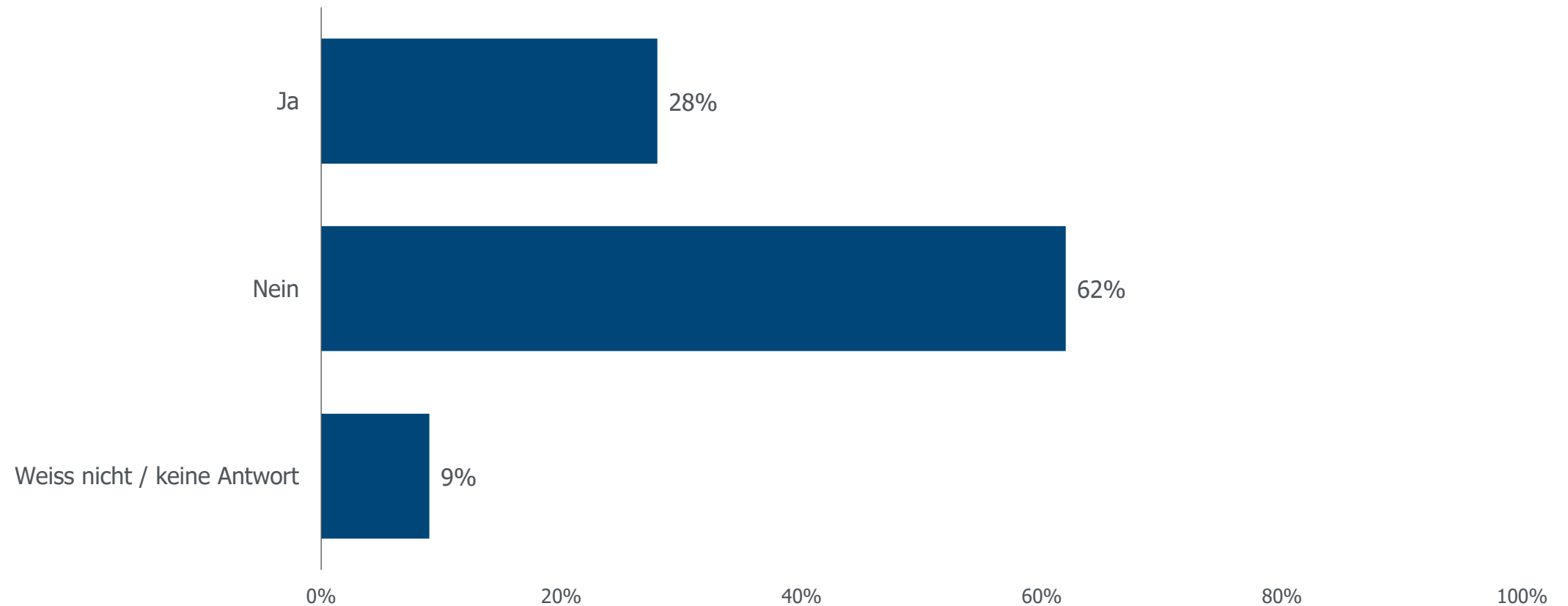


Basis: n = 1'686

Nicht-meldepflichtige Stelle - Rückmeldung RAV weshalb kein Vorschlag von Kandidatin/Kandidat

F11500: Hat Ihnen das RAV eine Rückmeldung gegeben, weshalb keine Kandidatin / keinen Kandidaten vorgeschlagen wurden?

Filter: wenn das RAV bei der letzten Stellenmeldung (nicht-meldepflichtige Stelle) keine Kandidatin / keinen Kandidaten vorgeschlagen hat

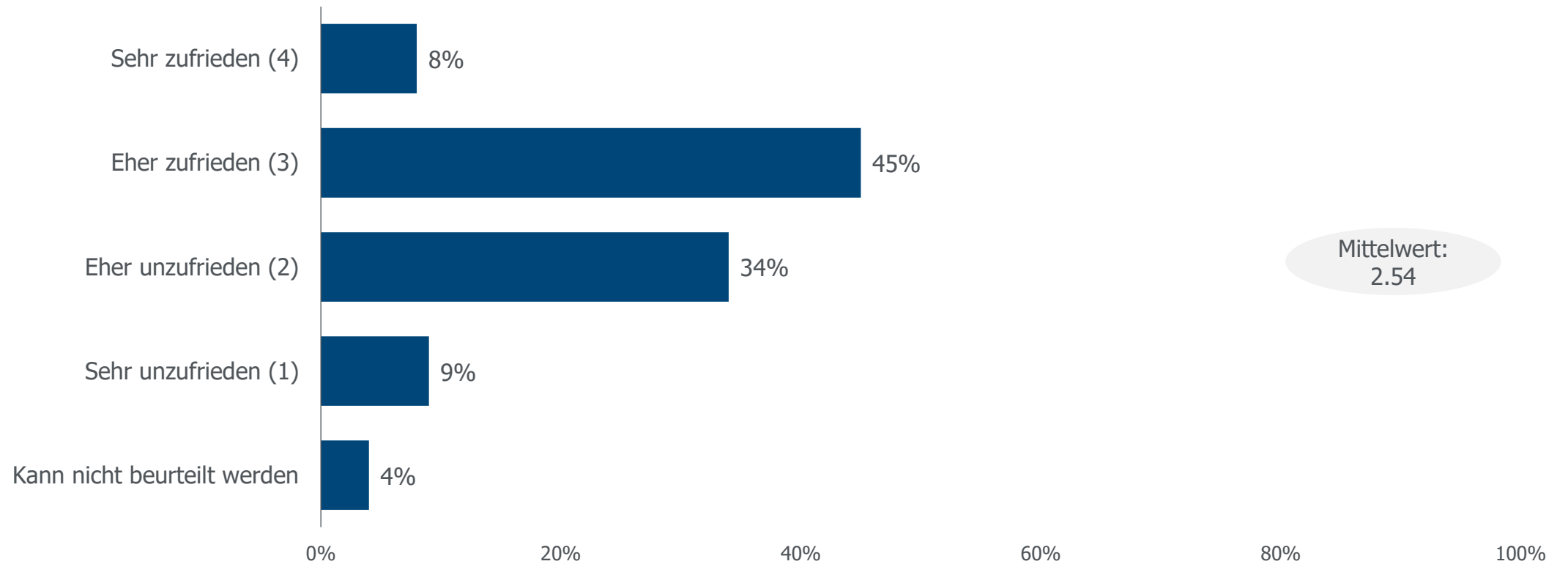


Basis: n = 747

Nicht-meldepflichtige Stelle - Zufriedenheit Auswahl Kandidatinnen/Kandidaten

F12000: Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV?

Filter: wenn das RAV bei der letzten Stellenmeldung (nicht-meldepflichtige Stelle) eine Kandidatin / einen Kandidaten vorgeschlagen hat

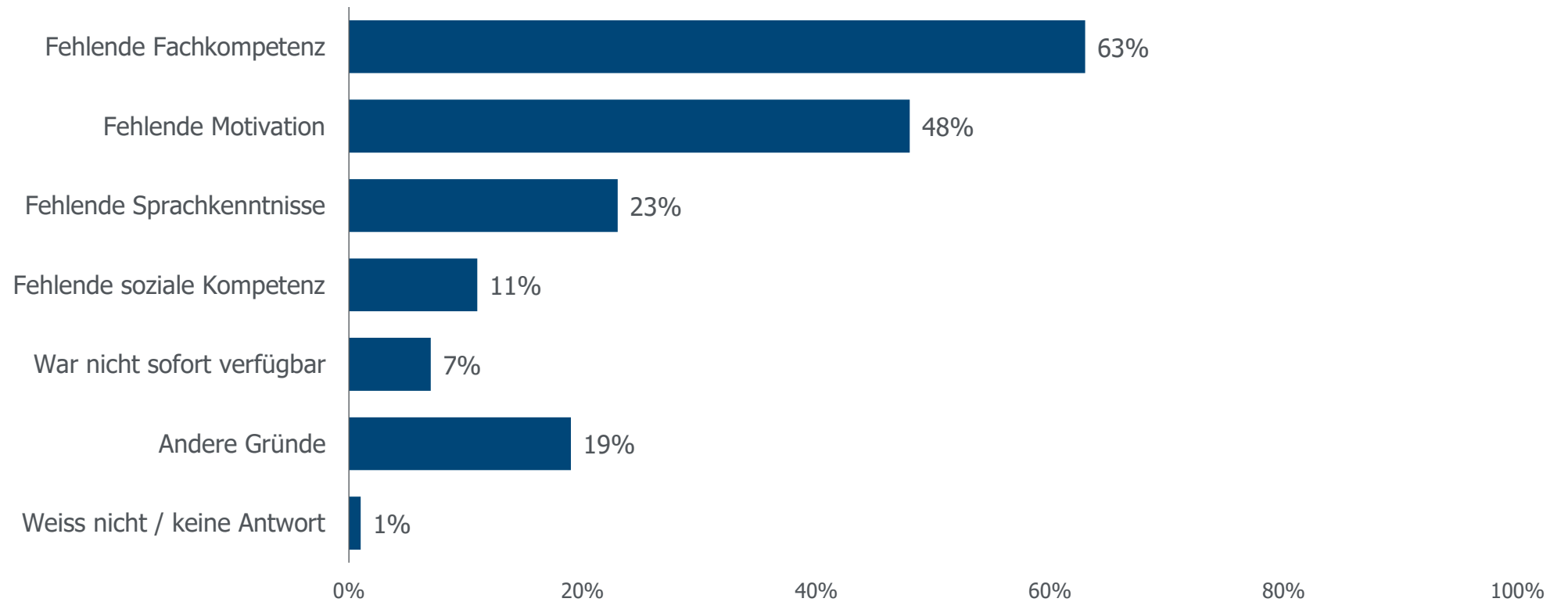


Basis: n = 1'686

Nicht-meldepflichtige Stelle - Gründe Unzufriedenheit

F12100: Aus welchen Gründen waren Sie mit den Kandidatinnen / Kandidaten nicht zufrieden? (Mehrere Antworten möglich)

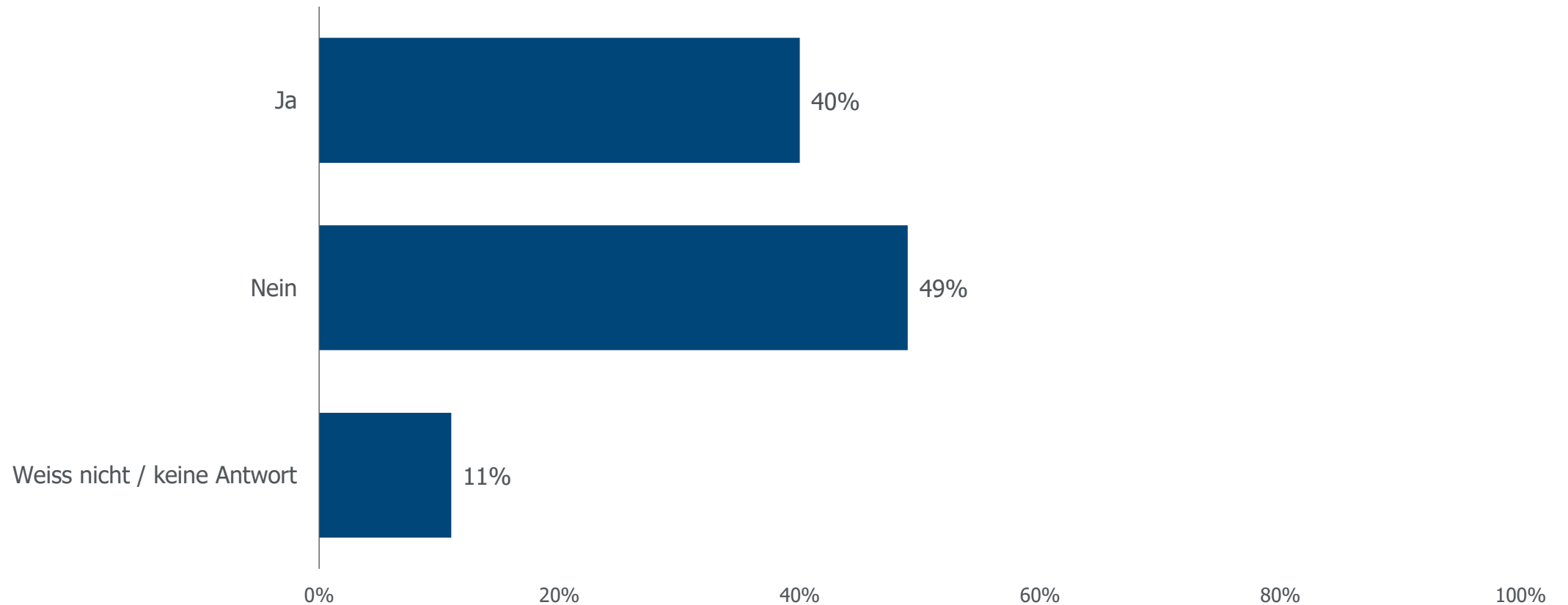
Filter: wenn unzufrieden mit Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV



Basis: n = 726

Nicht-meldepflichtige Stelle - Einstellung vorgeschlagene Kandidatinnen/Kandidaten

F12200: Haben Sie generell schon Kandidatinnen / Kandidaten eingestellt, die Ihnen vom RAV vorgeschlagen worden sind?



Basis: n = 5'438

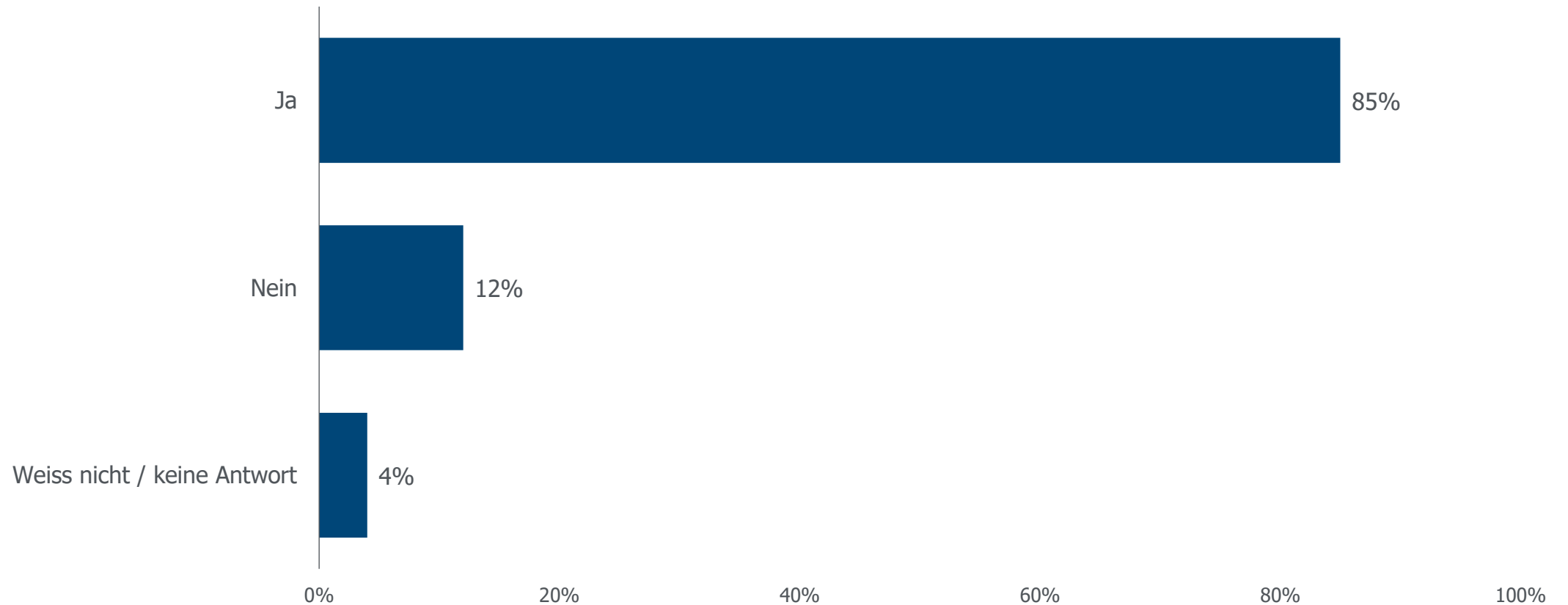


Persönlicher Kontakt mit dem RAV

Persönlicher Kontakt mit RAV-Mitarbeiterin/Mitarbeiter

F14000: Bei den nachfolgenden Fragen geht es um den persönlichen Kontakt mit dem RAV, egal ob es sich dabei um einen persönlichen Kontakt im Rahmen einer Stellenmeldung oder einen anderen Vorgang handelte.

Hatten Sie schon einmal Kontakt mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter eines RAV?



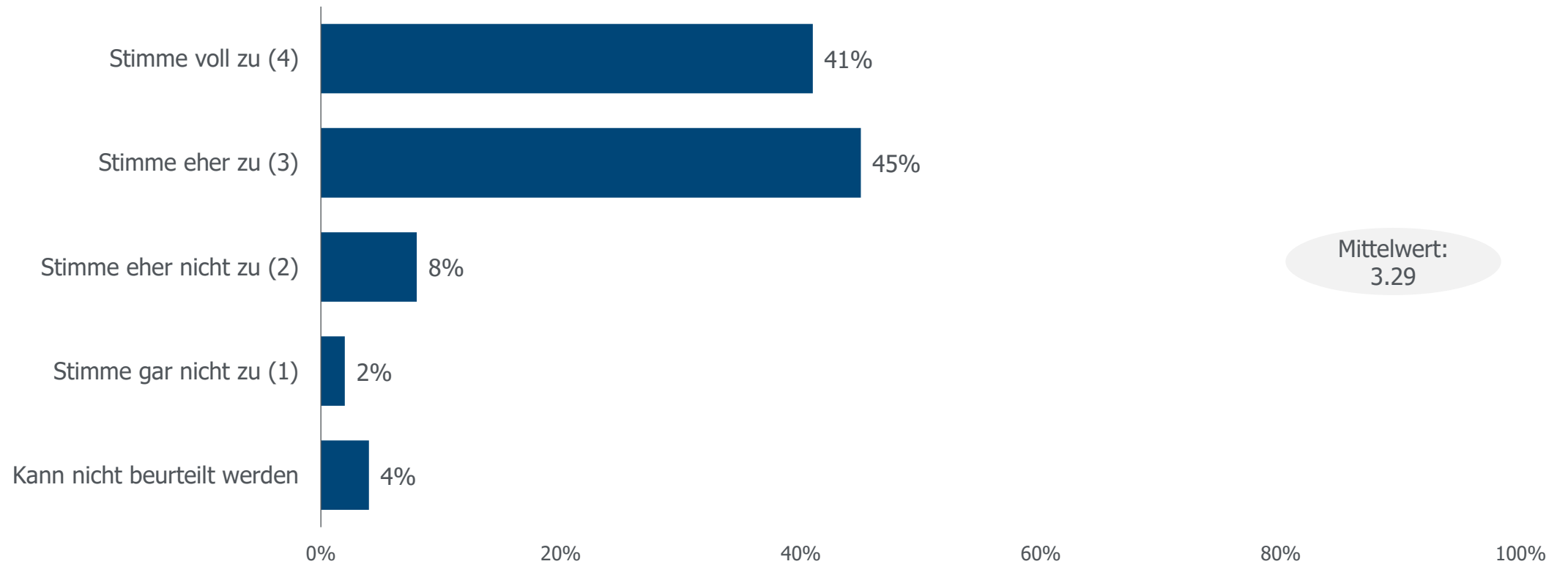
Basis: n = 5'438

Beurteilung professionelle Unterstützung durch RAV

F14100: Inwiefern stimmen Sie der nachfolgenden Aussage zu.

Die Mitarbeitenden des RAV haben uns bei den Anfragen professionell unterstützt.

Filter: hatte schon einmal Kontakt mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter eines RAV

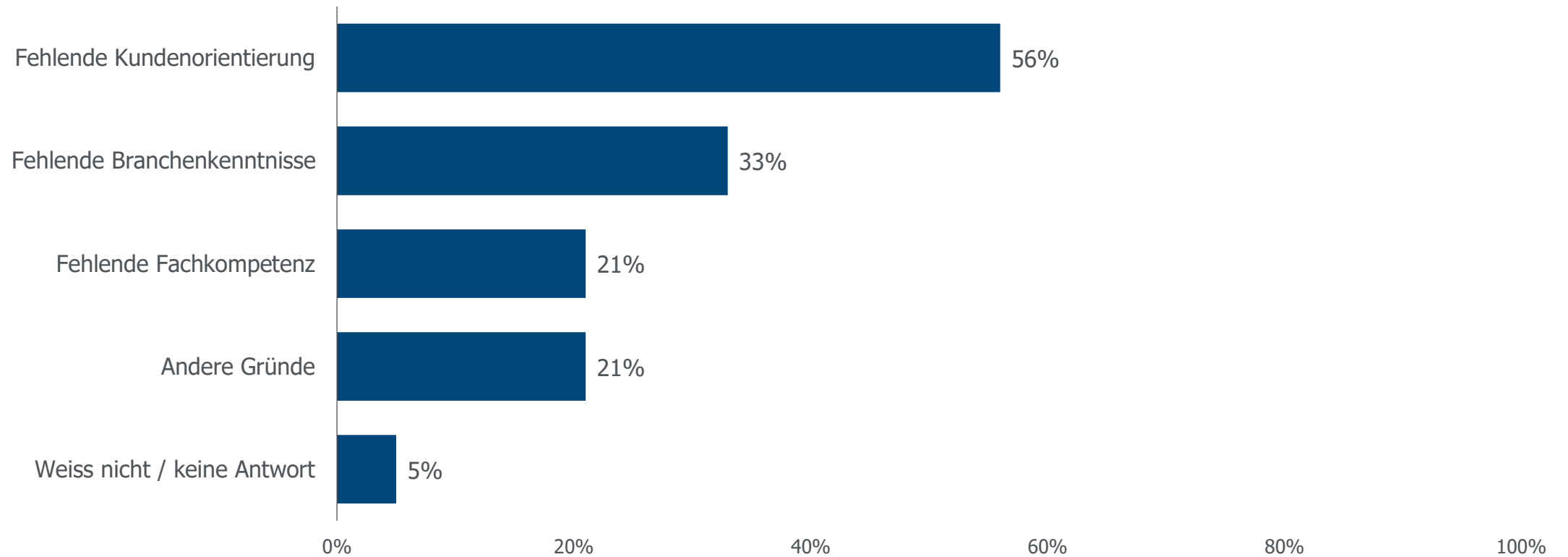


Basis: n = 4'604

Gründe Unzufriedenheit Unterstützung durch RAV

F14200: Aus welchen Gründen war die Unterstützung durch das RAV nicht professionell? (Mehrere Antworten möglich)

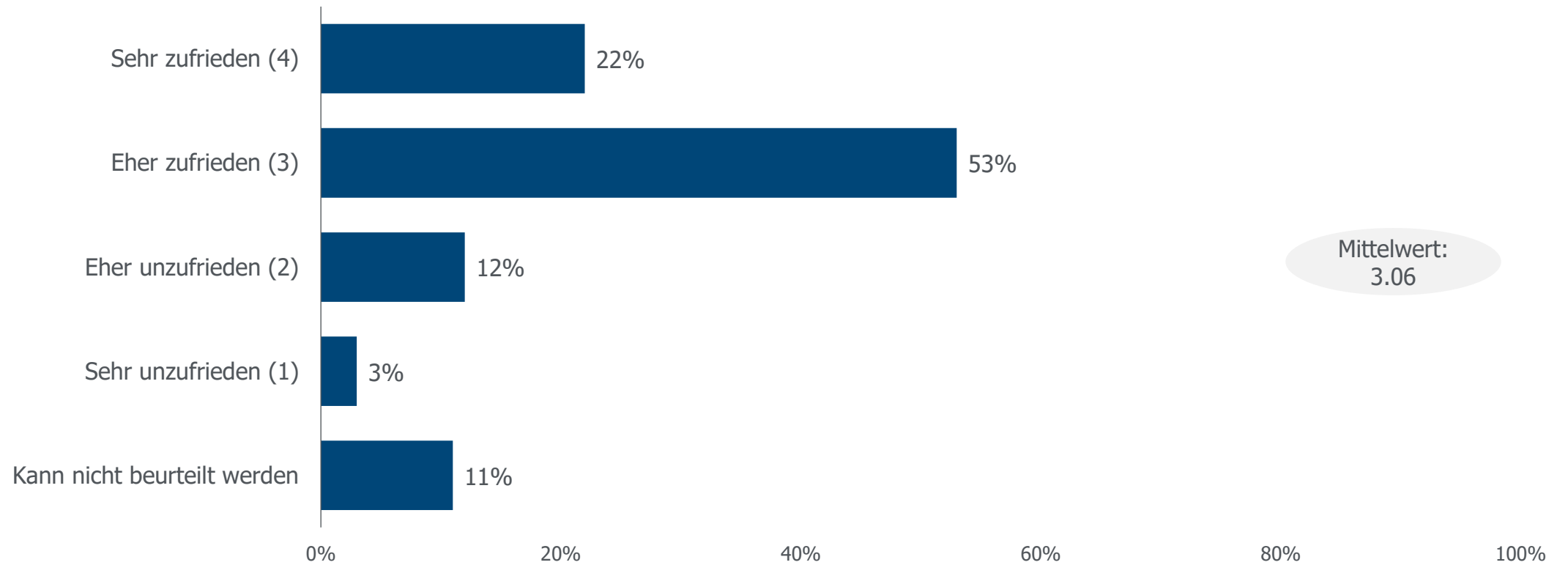
Filter: wenn die Unterstützung durch das RAV nicht professionell war



Basis: n = 470

Zufriedenheit insgesamt Dienstleistungen RAV

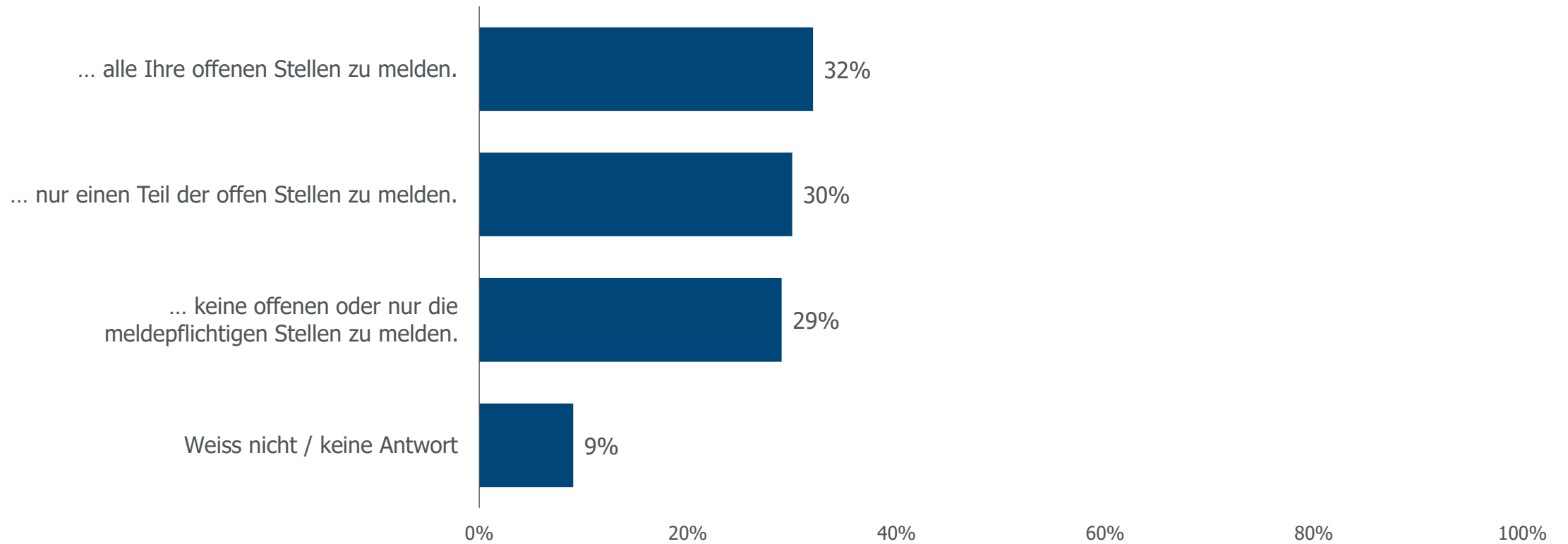
F25000: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des RAV?



Basis: n = 5'438

Personalsuche in Zukunft

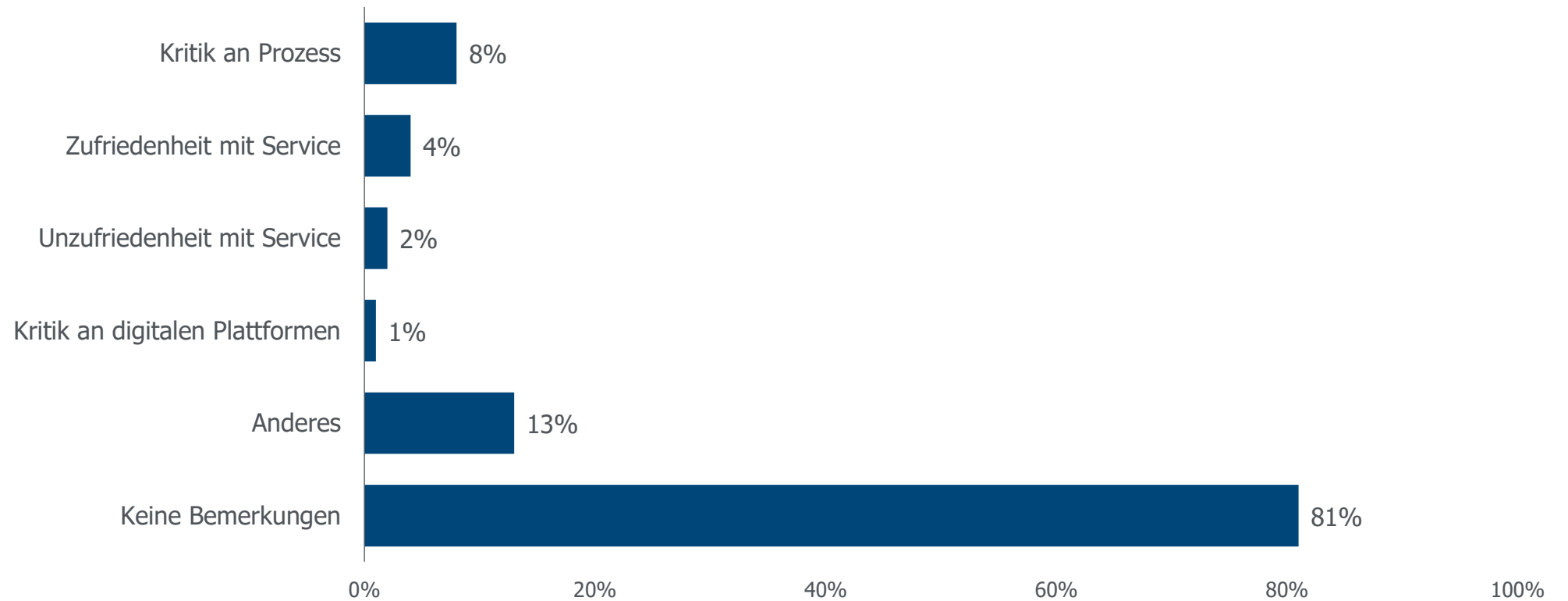
F25100: Falls Sie zukünftig Personal suchen, haben Sie die Absicht, dem RAV...



Basis: n = 5'438

Bemerkungen zu Dienstleistungen RAV

F25200: Haben Sie noch weitere Bemerkungen zu den Dienstleistungen der RAV?



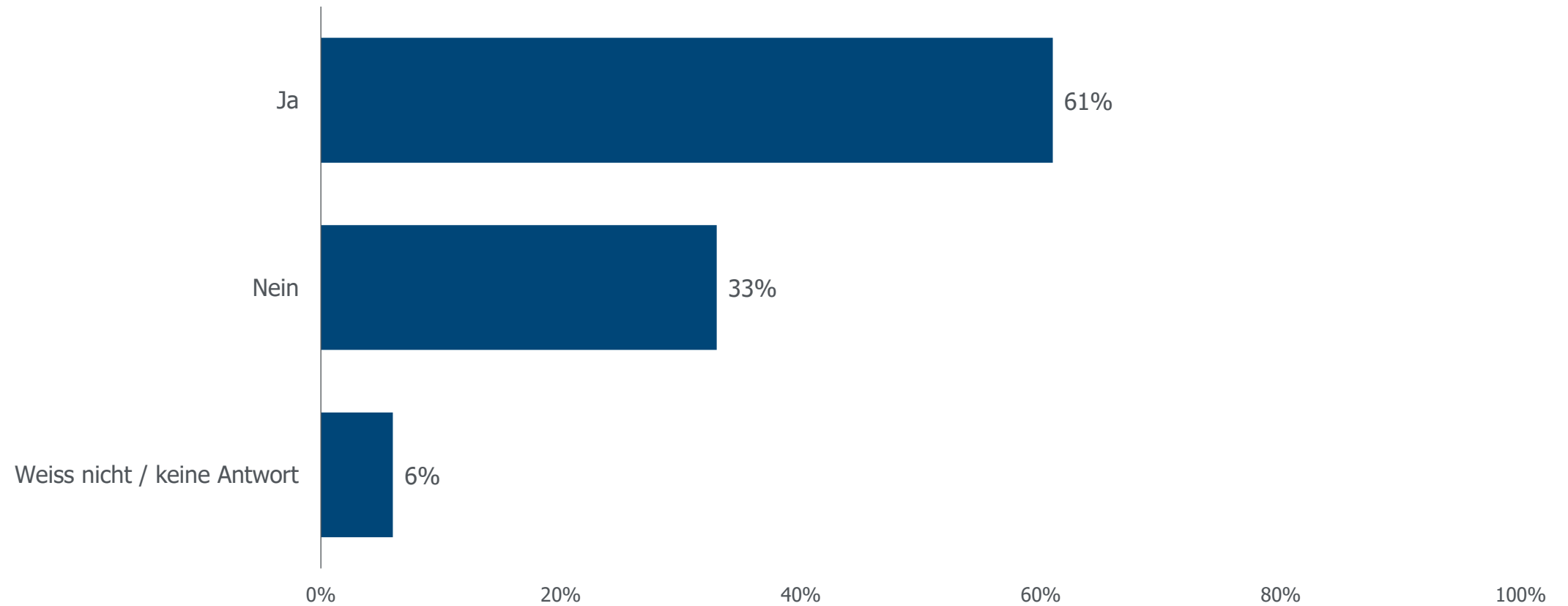
Basis: n = 5'438



Portale/Plattformen

Bekanntheit arbeit.swiss

F15000: Kennen Sie arbeit.swiss (<https://www.arbeit.swiss/>) das Portal der Arbeitslosenversicherung und der öffentlichen Arbeitsvermittlung?



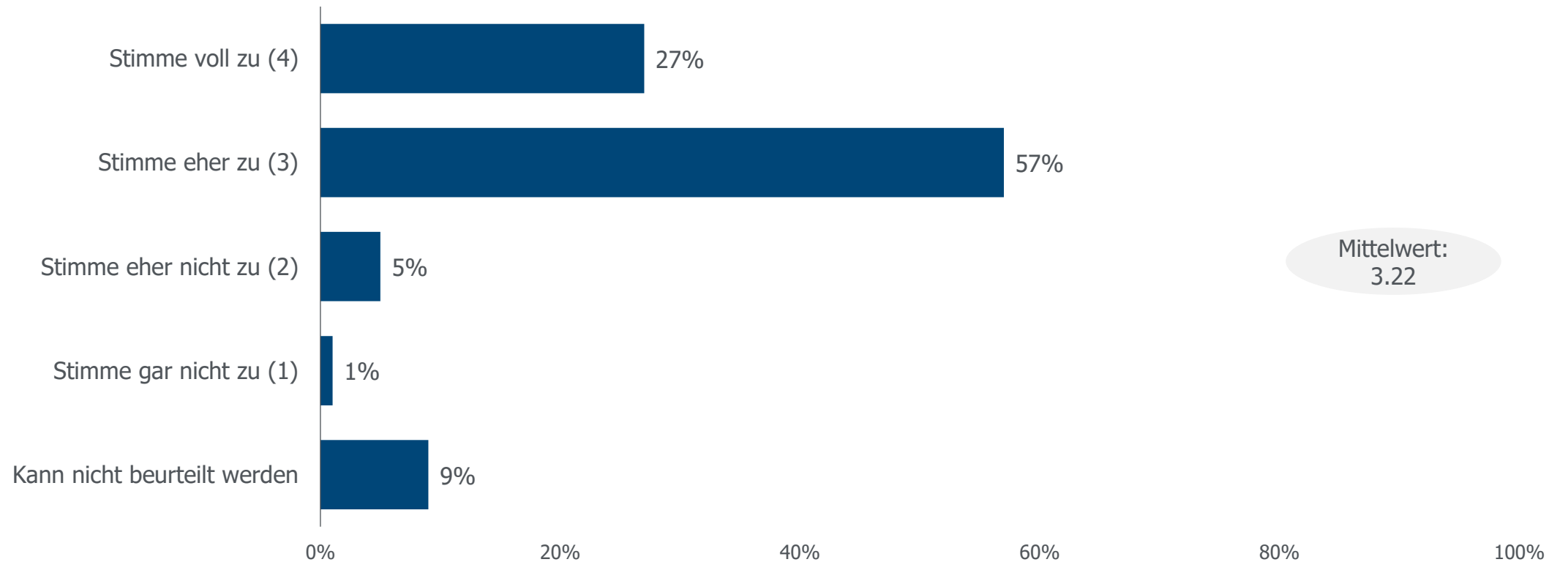
Basis: n = 5'438

38 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

Beurteilung arbeit.swiss - notwendige Informationen vorhanden

**F15100: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den nachfolgenden Aussagen zustimmen.
Auf arbeit.swiss finden sich alle notwendigen Informationen.**

Filter: wenn arbeit.swiss bekannt ist



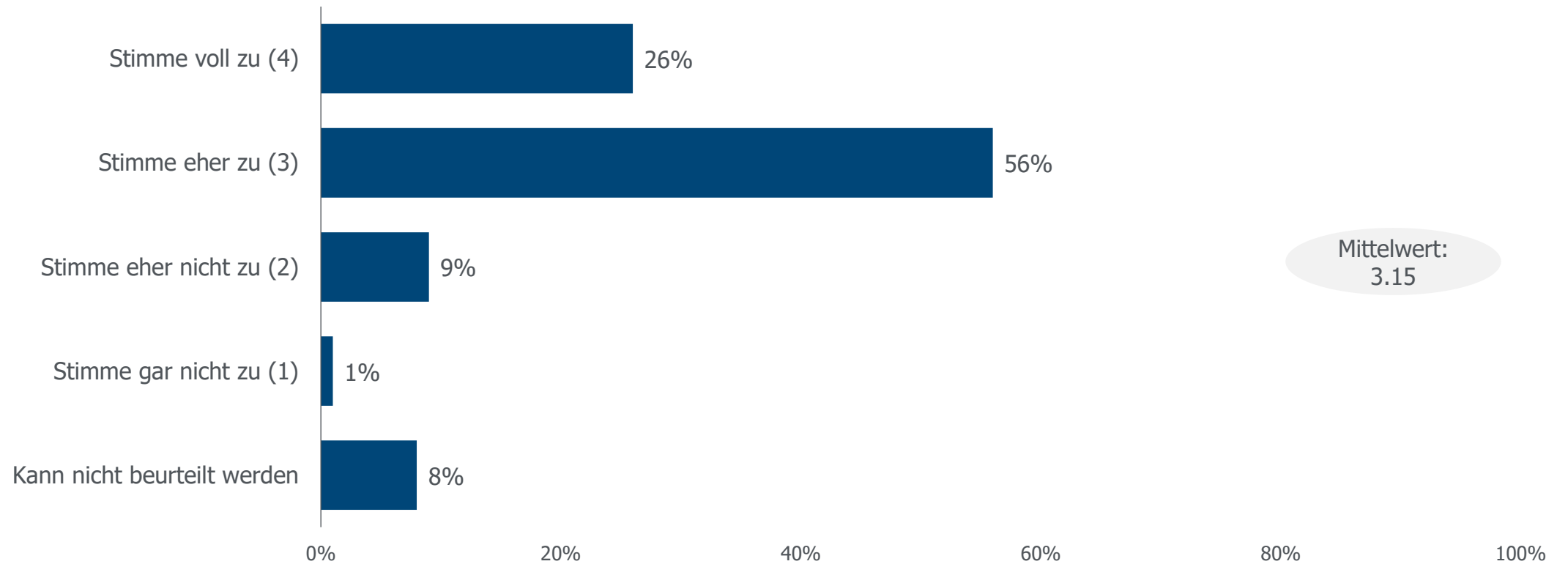
Basis: n = 3'332

39 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

Beurteilung arbeit.swiss - Nutzerfreundlichkeit insgesamt

**F15200: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den nachfolgenden Aussagen zustimmen.
Das Portal arbeit.swiss ist insgesamt benutzerfreundlich.**

Filter: wenn arbeit.swiss bekannt ist



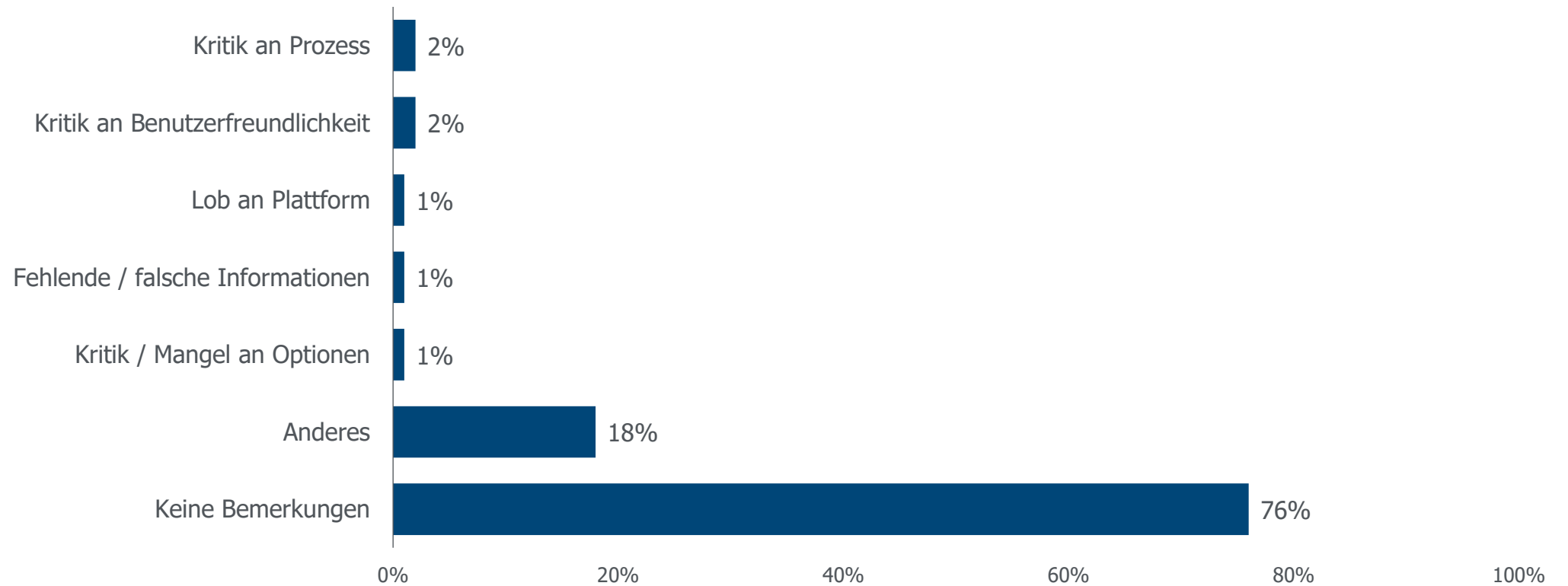
Basis: n = 3'332

40 | Kundenbefragung Arbeitgeber 2023 – TOTAL Schweiz

Bemerkungen zu arbeit.swiss

F60200: Haben Sie noch weitere Bemerkungen zum Portal arbeit.swiss?

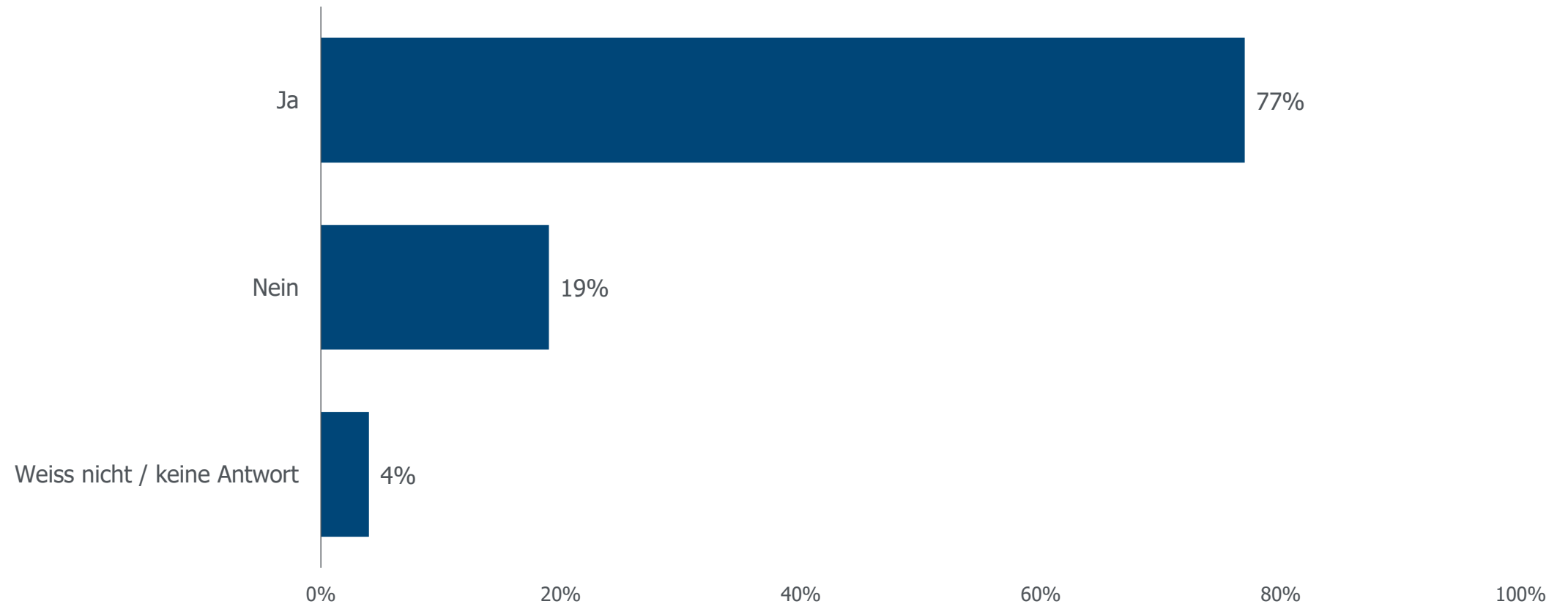
Filter: wenn arbeit.swiss bekannt ist



Basis: n = 3'332

Bekanntheit Job-Room

F60300: Kennen Sie Job-Room (<https://www.job-room.ch/>), die Online-Stellen-Plattform der Arbeitslosenversicherung und der öffentlichen Arbeitsvermittlung?

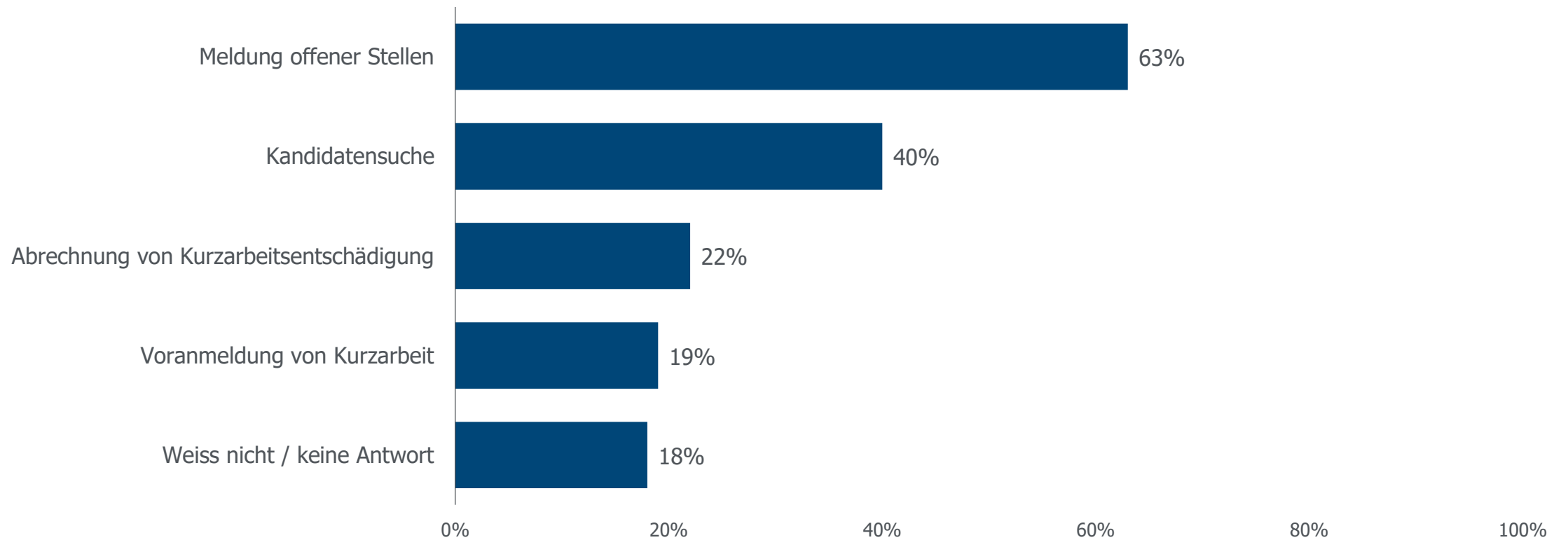


Basis: n = 5'438

Nutzung eServices auf Job-Room

F15300: Auf Job-Room stehen neben der Stellenmeldung und Kandidatensuche auch verschiedene eServices zur Verfügung. Welche der folgenden Online-Dienste haben Sie schon benutzt? (Mehrere Antworten möglich)

Filter: wenn Job-Room bekannt ist



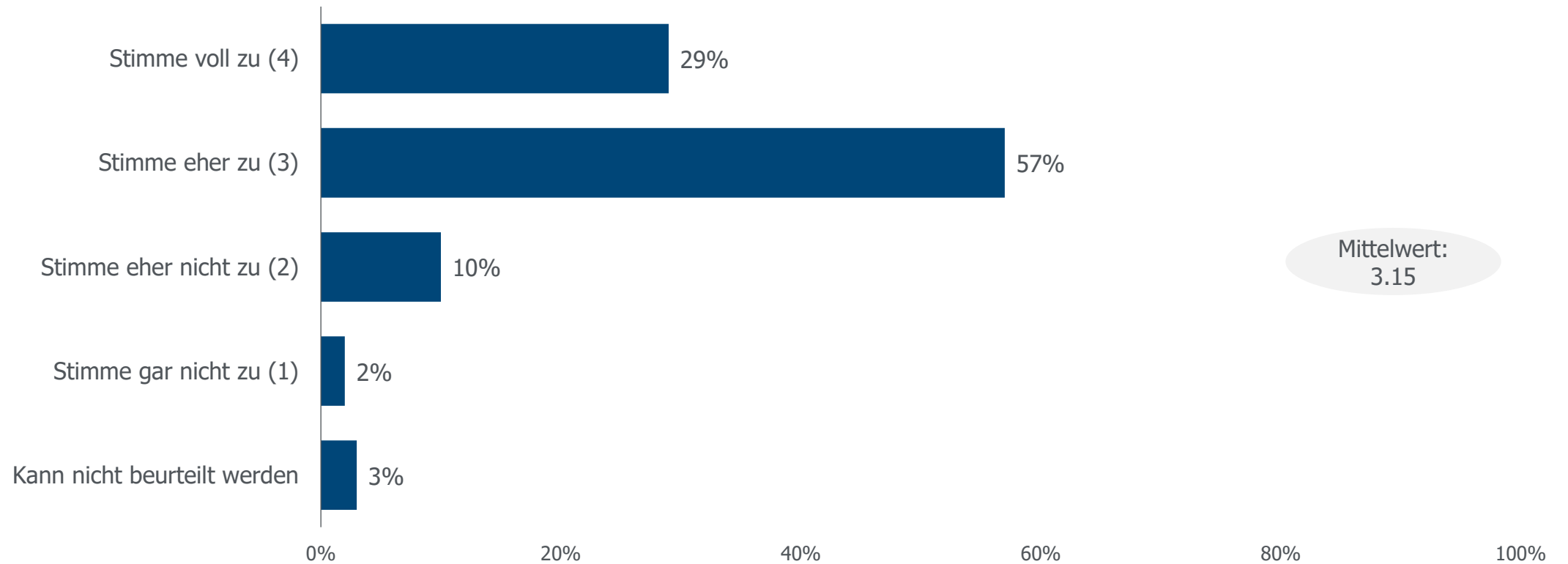
Basis: n = 4'167

Beurteilung Job-Room - Nutzerfreundlichkeit Kandidatensuche

F15400: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den nachfolgenden Aussagen zustimmen.

Die Kandidatensuche auf Job-Room ist insgesamt benutzerfreundlich.

Filter: wenn der Online-Dienst „Kandidatensuche“ schon benutzt wurde

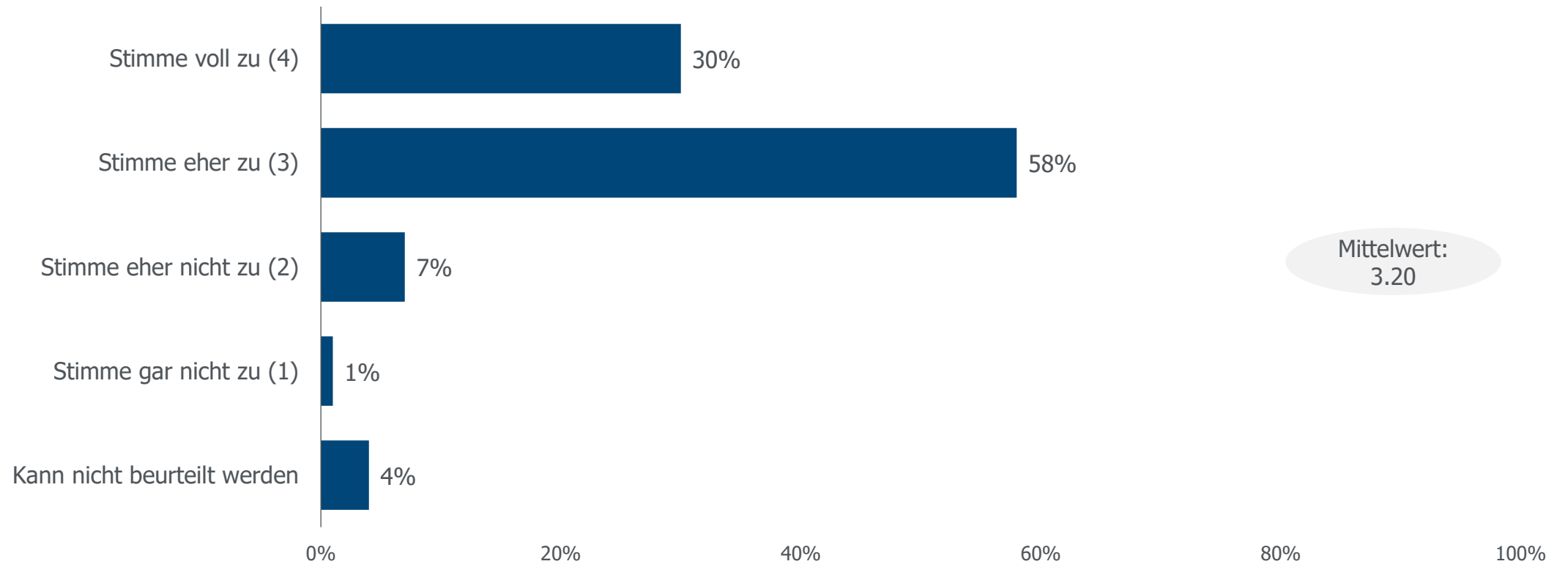


Basis: n = 1'657

Beurteilung Job-Room - Nutzerfreundlichkeit Meldung offener Stellen

F15500: Die Meldung offener Stellen auf Job-Room ist insgesamt benutzerfreundlich.

Filter: wenn der Online-Dienst „Meldung offener Stellen“ schon benutzt wurde

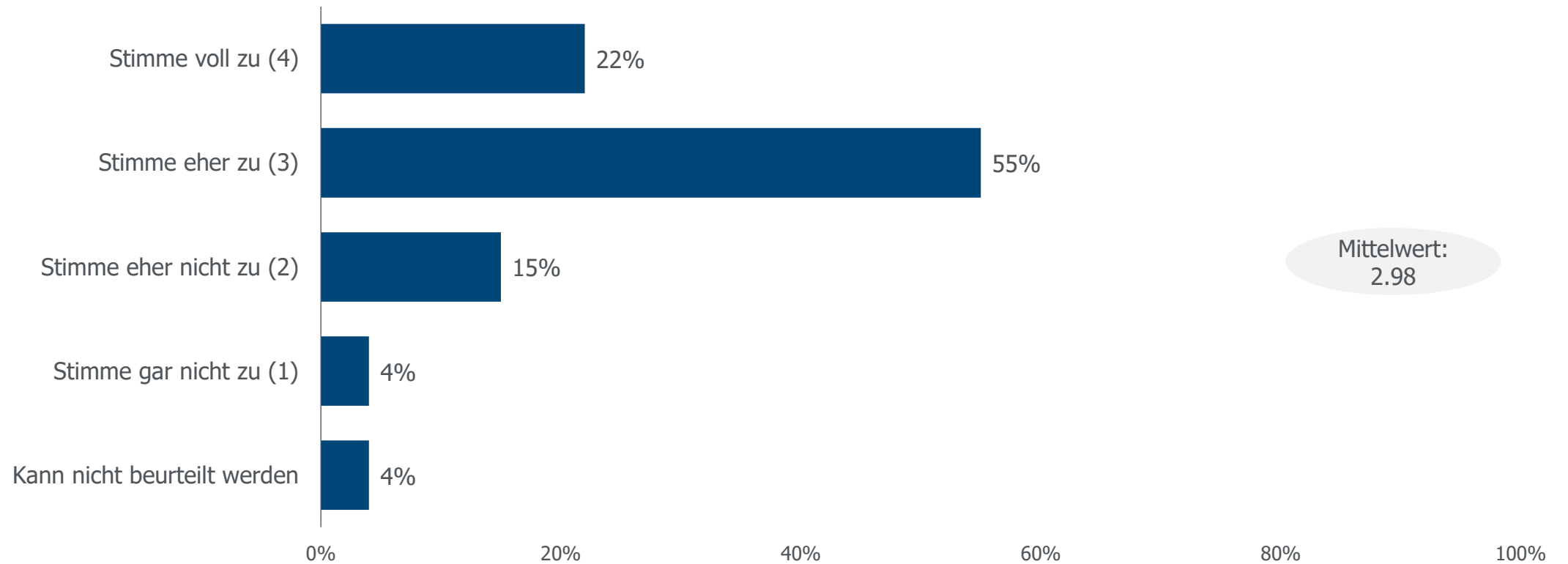


Basis: n = 2'616

Beurteilung Job-Room - Nutzerfreundlichkeit Voranmeldung Kurzarbeit

F15600: Die Voranmeldung von Kurzarbeit auf Job-Room ist insgesamt benutzerfreundlich.

Filter: wenn der Online-Dienst „Voranmeldung von Kurzarbeit“ schon benutzt wurde

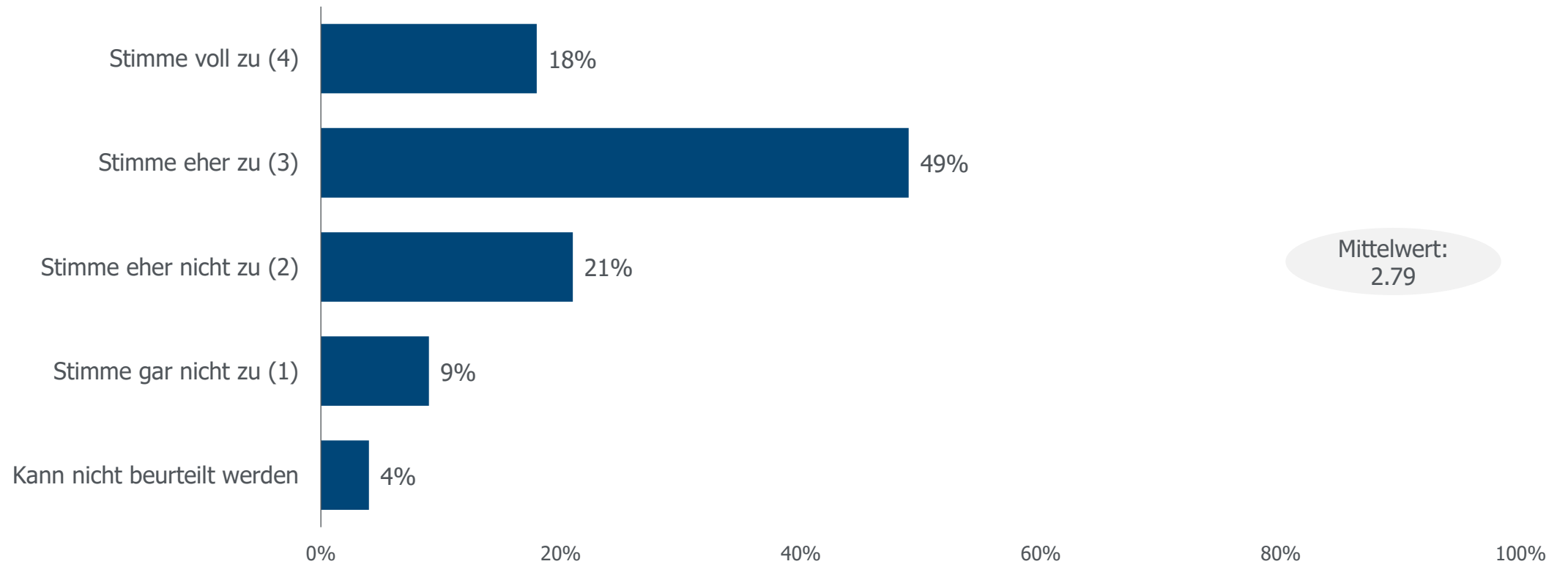


Basis: n = 808

Beurteilung Job-Room - Nutzerfreundlichkeit Abrechnung Kurzarbeitsentschädigung

F15700: Die Abrechnung von Kurzarbeitsentschädigung auf Job-Room ist insgesamt benutzerfreundlich.

Filter: wenn der Online-Dienst „Abrechnung von Kurzarbeitsentschädigung“ schon benutzt wurde

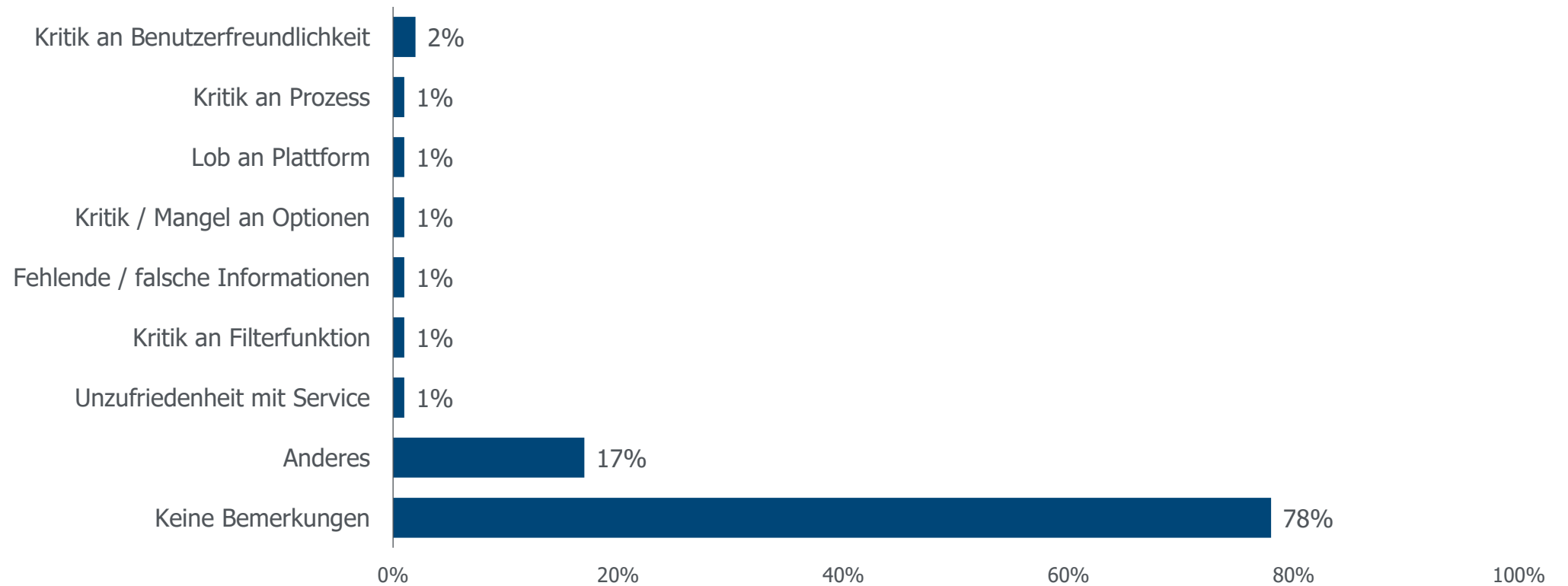


Basis: n = 910

Bemerkungen zu Job-Room

F60400: Haben Sie noch weitere Bemerkungen zur Plattform Job-Room?

Filter: wenn Job-Room bekannt ist



Basis: n = 4'167



Anhang

Grundgesamtheit, Teilnahmen (ungewichtet) und Daten (gewichtet)

Kanton	Grundgesamtheit	Teilnahmen (ungewichtet)	Daten (gewichtet)
AG	6.41% (2'935)	4.69% (255)	6.41% (349)
AI	0.17% (77)	0.28% (15)	0.17% (9)
AR	0.49% (222)	0.96% (52)	0.49% (26)
BE	9.24% (4'229)	8.05% (438)	9.24% (503)
BL	2.38% (1'089)	2.26% (123)	2.38% (129)
BS	2.14% (980)	2.04% (111)	2.14% (116)
FR	3.44% (1'573)	3.77% (205)	3.44% (187)
GE	5.59% (2'559)	4.36% (237)	5.59% (304)
GL	0.45% (207)	1.16% (63)	0.45% (25)
GR	3.75% (1'715)	3.35% (182)	3.75% (204)
JU	1.14% (521)	2.13% (116)	1.14% (62)
LU	4.32% (1'979)	3.88% (211)	4.32% (235)
NE	2.78% (1'270)	2.92% (159)	2.78% (151)
NW/OW	0.84% (383)	1.32% (72)	0.84% (46)
SG	5.90% (2'698)	4.84% (263)	5.90% (321)
SH	1.41% (647)	2.10% (114)	1.41% (77)
SO	2.26% (1'035)	2.13% (116)	2.26% (123)
SZ	1.45% (662)	2.57% (140)	1.45% (79)
TG	3.55% (1'623)	3.62% (197)	3.55% (193)
TI	6.47% (2'961)	9.36% (509)	6.47% (352)
UR	0.36% (166)	0.57% (31)	0.36% (20)
VD	11.08% (5'068)	10.85% (590)	11.08% (602)
VS	6.06% (2'775)	6.07% (330)	6.06% (330)
ZG	1.72% (789)	2.37% (129)	1.72% (94)
ZH	16.59% (7'593)	14.34% (780)	16.59% (902)
Total	100.00% (45'758)	100.00% (5'438)	100.00% (5'438)

Grundgesamtheit, Teilnahmen (ungewichtet) und Daten (gewichtet)

Grössenklasse*	Grundgesamtheit	Teilnahmen (ungewichtet)	Daten (gewichtet)
0-19 Mitarbeitende	54.30% (24'848)	56.93% (3'096)	54.30% (2'953)
20-199 Mitarbeitende	19.44% (8'895)	21.79% (1'185)	19.45% (1'057)
200+ Mitarbeitende	2.39% (1'093)	1.93% (105)	2.38% (130)
Keine Angabe	23.87% (10'922)	19.35% (1'052)	23.87% (1'298)
Total	100.00% (45'758)	100.00% (5'438)	100.00% (5'438)

* Gewichtet wurde anhand aller zwölf verfügbaren Grössenklassen. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurden diese zwölf Grössenklassen hier zu drei Grössenklassen (plus «Keine Angabe») zusammengefasst.



Hauptsitz Adligenswil

Demo SCOPE AG
Klusenstrasse 17
6043 Adligenswil

T 0041 41 375 40 00
E demoscope@demoscope.ch

Standort Fribourg

Demo SCOPE Fribourg
Route Sainte-Thérèse 2E
1700 Fribourg

T 0041 26 555 05 00
E demoscope@demoscope.ch