



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 privaten Stellenvermittlern 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 Firma DemoSCOPE AG hat zwischen Mai und Juli 2023 im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) bei rund 500 privaten Stellenvermittlern eine repräsentative Befragung durchgeführt.

Ziel der Befragung ist die Ermittlung der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der RAV und der Plattform «Job-Room» des Portals arbeit.swiss.

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

Staatssekretariat für Wirtschaft

Oliver Schärli  
Leiter Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

# Kundenbefragung Stellenvermittler 2023

August 2023



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra





## Inhalte

- 1. Kontaktaufnahme mit dem RAV**
- 2. Plattform Job-Room**
- 3. Meldung offener Stellen**
- 4. 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 privaten Stellenvermittler angeglichen werden.

**Erhebungsphase**

31. Mai bis 3. Juli 2023

**Methode**

Online Interviews

**Zielgruppe/Grundgesamtheit**

Private Stellenvermittler die im Jahr 2022 mindestens eine offene Stelle gemeldet haben.

**Anzahl Interviews**

n=517

**Gewichtung**

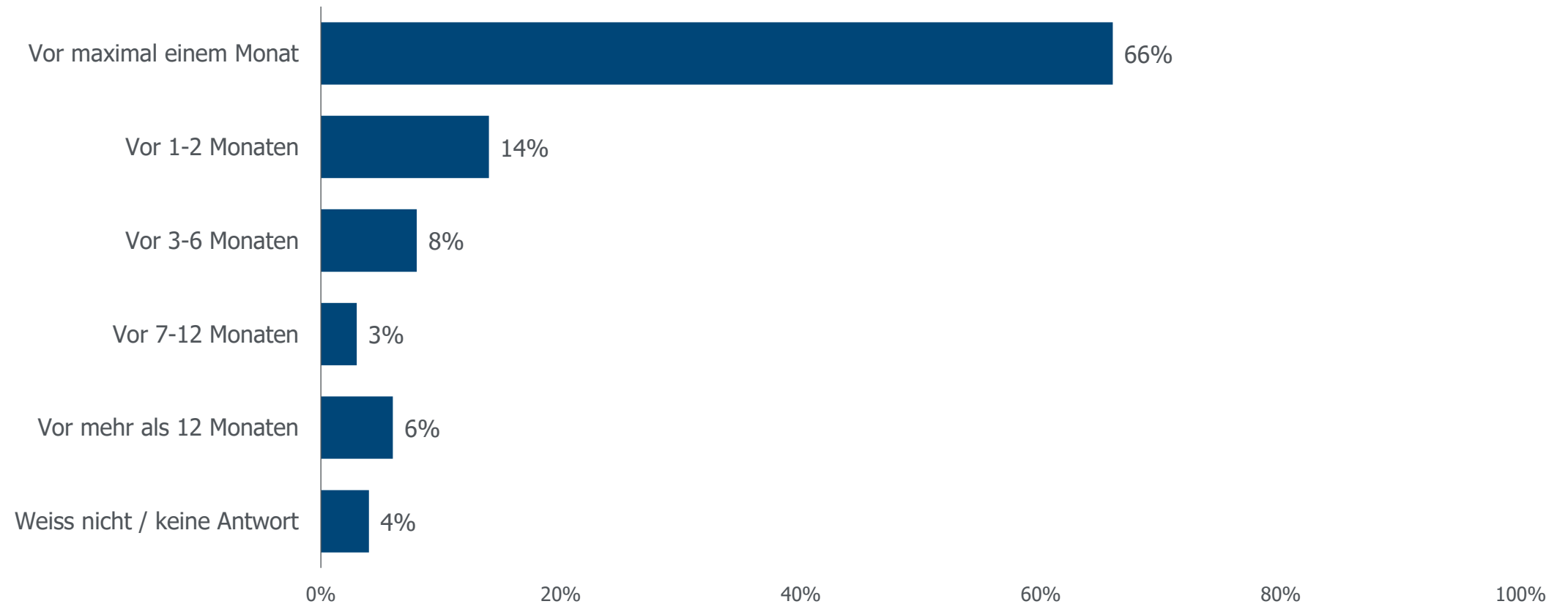
Alle Interviews wurden einer Gewichtung unterzogen, damit sie der Verteilung (Kanton und Grössenklasse) der Grundgesamtheit entsprechen (vgl. Informationen dazu im Anhang). Die ausgewiesenen Werte und Basen beziehen sich immer auf die gewichteten Daten/Ergebnisse.



# Kontaktaufnahme mit dem RAV

# Letzter Kontakt mit dem RAV

F10200<sup>1</sup>: Wann hatten Sie zum letzten Mal Kontakt mit dem RAV?



Basis: n = 517

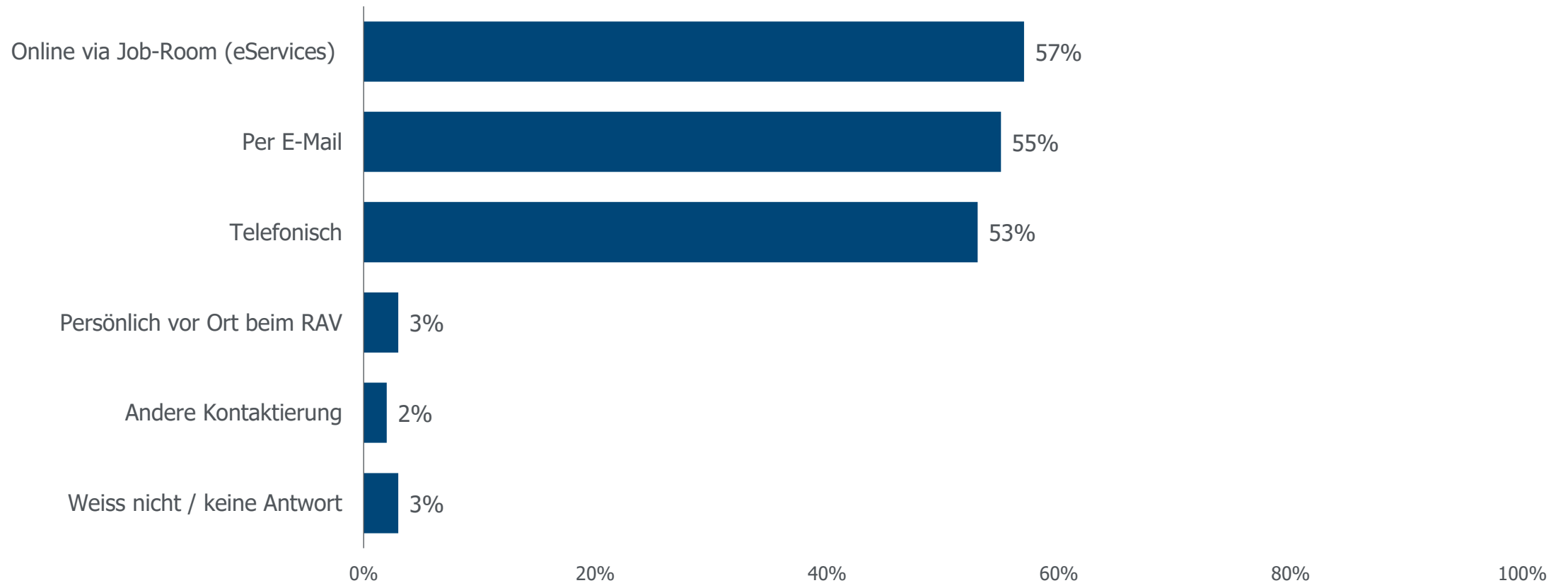
6 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

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



# Kontaktaufnahme mit dem RAV

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

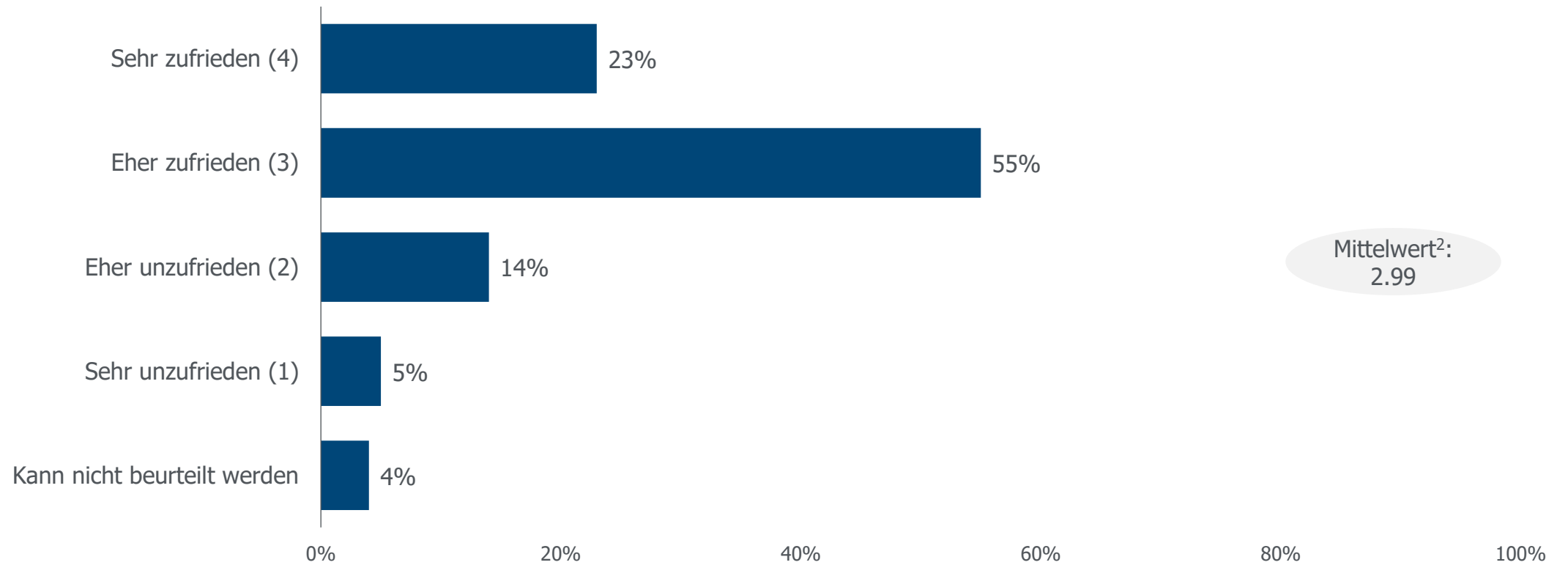


Basis: n = 517

7 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Zufriedenheit mit Kontakten mit dem RAV

F10300: Wie zufrieden sind Sie mit diesen Kontakten mit dem RAV?



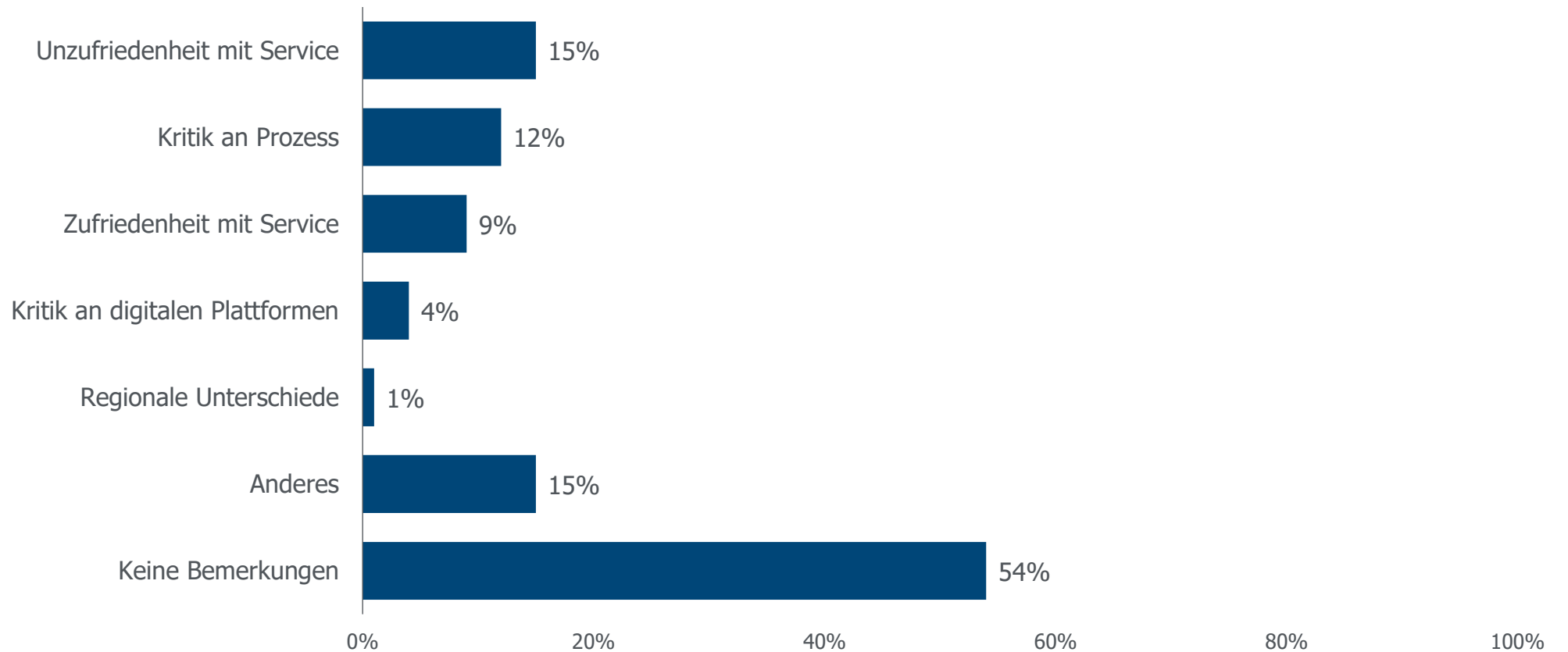
Basis: n = 517

8 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

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

# Weitere Bemerkungen zu den Kontakten mit dem RAV

F10900: Haben Sie noch weitere Bemerkungen zu den Kontakten mit dem RAV?



Basis: n = 517

9 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

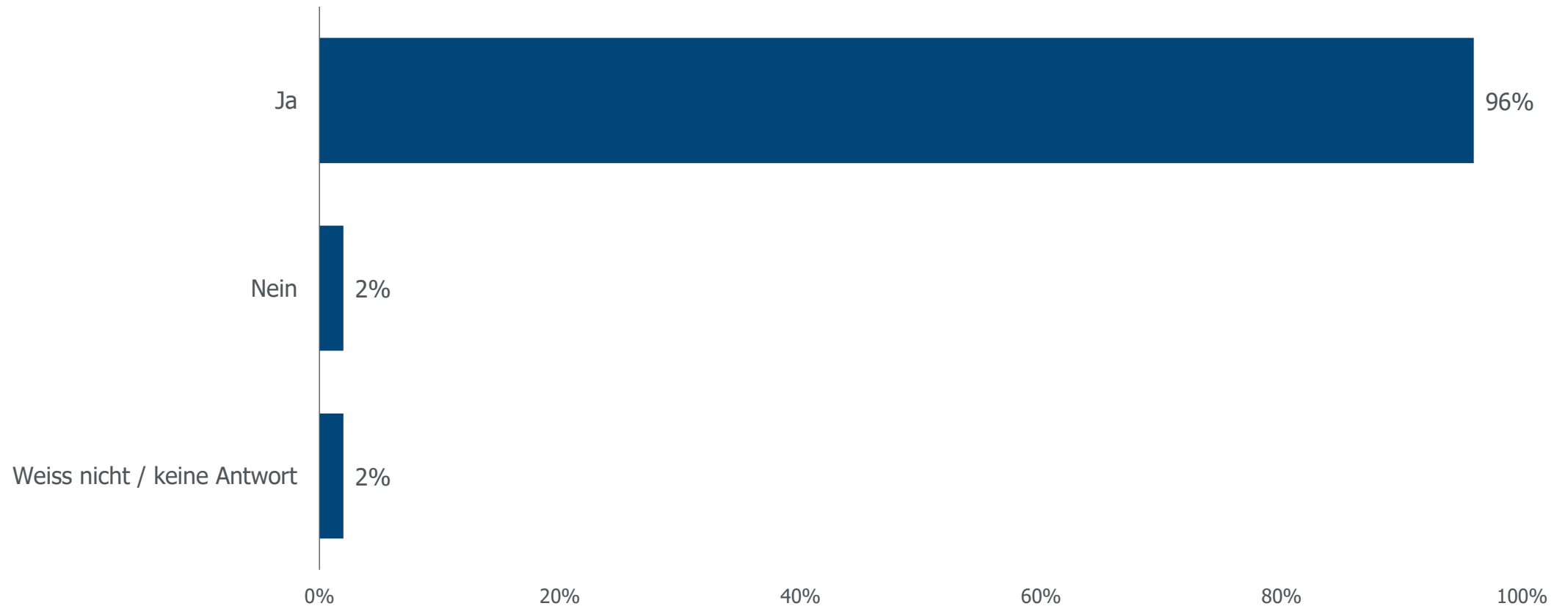


# Plattform Job-Room

# Bekanntheit Online-Stellen-Plattform Job-Room mit Login

**F11100:** Private Stellenvermittler, die eine amtliche Bewilligung haben, können auf die Online-Stellen-Plattform Job-Room mit Login zugreifen. Auf dieser Plattform können die privaten Stellenvermittler Kandidatinnen und Kandidaten aus dem Stellensuchenden-Pool der RAV online suchen und offene Stellen melden.

**Kennen Sie die Online-Stellen-Plattform Job-Room mit Login?**

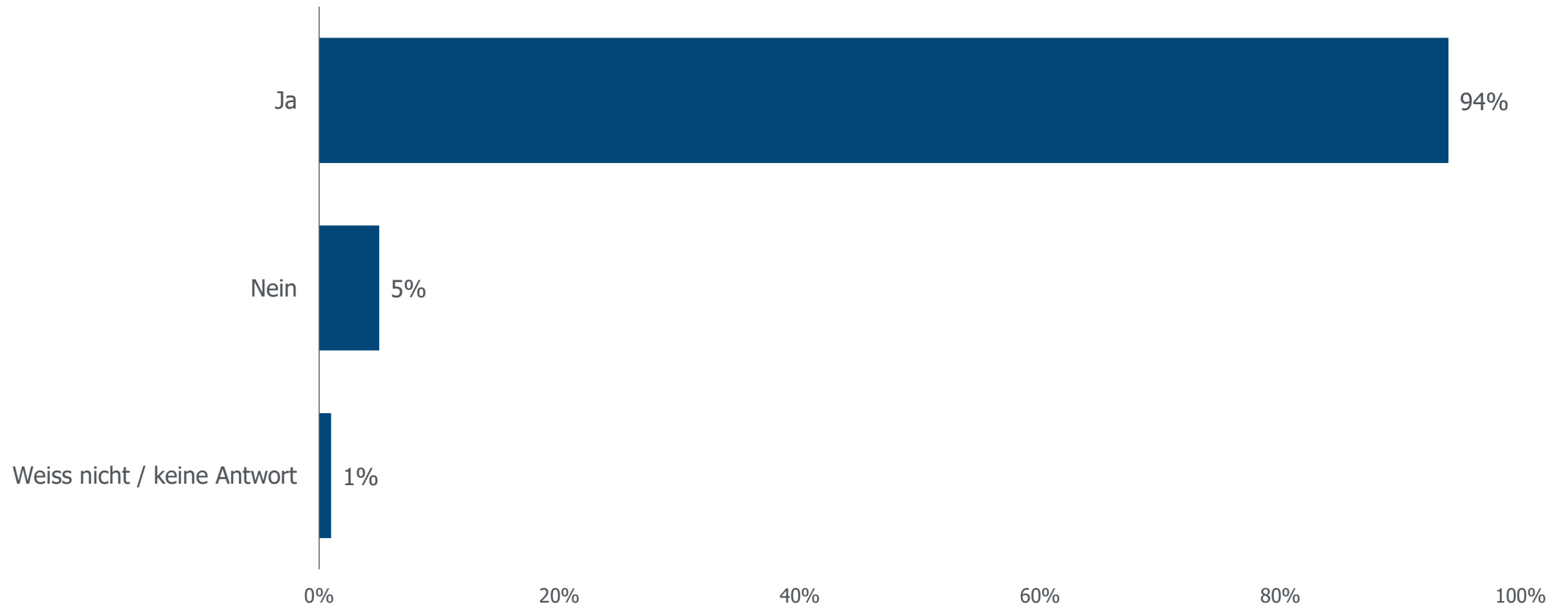


Basis: n = 517

# Plattform Job-Room

## F11200: Haben Sie einen Zugang zur Plattform Job-Room mit Login?

Filter: kennt Online-Stellen-Plattform Job-Room mit Login



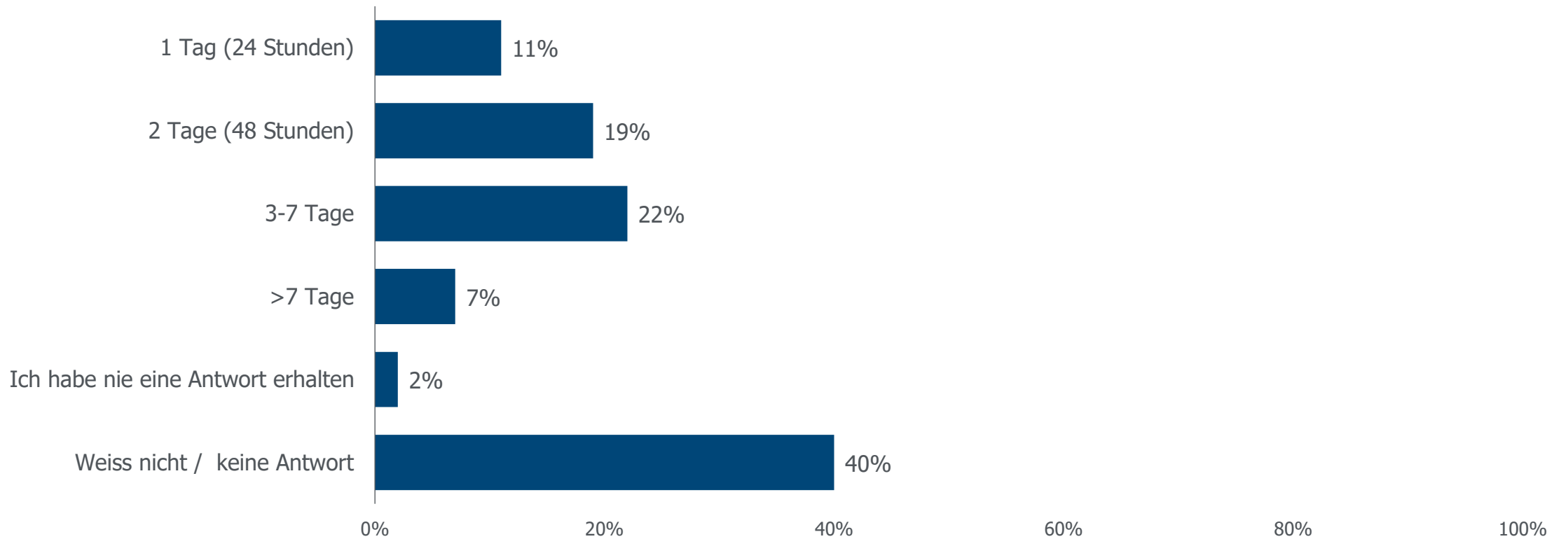
Basis: n = 497

12 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Dauer Rückmeldung vom SECO

**F11310: Als Sie den Zugang zum Job-Room mit Login schriftlich beim SECO beantragt haben: Wie lange hat es gedauert, bis Sie eine Rückmeldung vom SECO erhalten haben?**

Filter: hat Zugang zur Plattform Job-Room mit Login



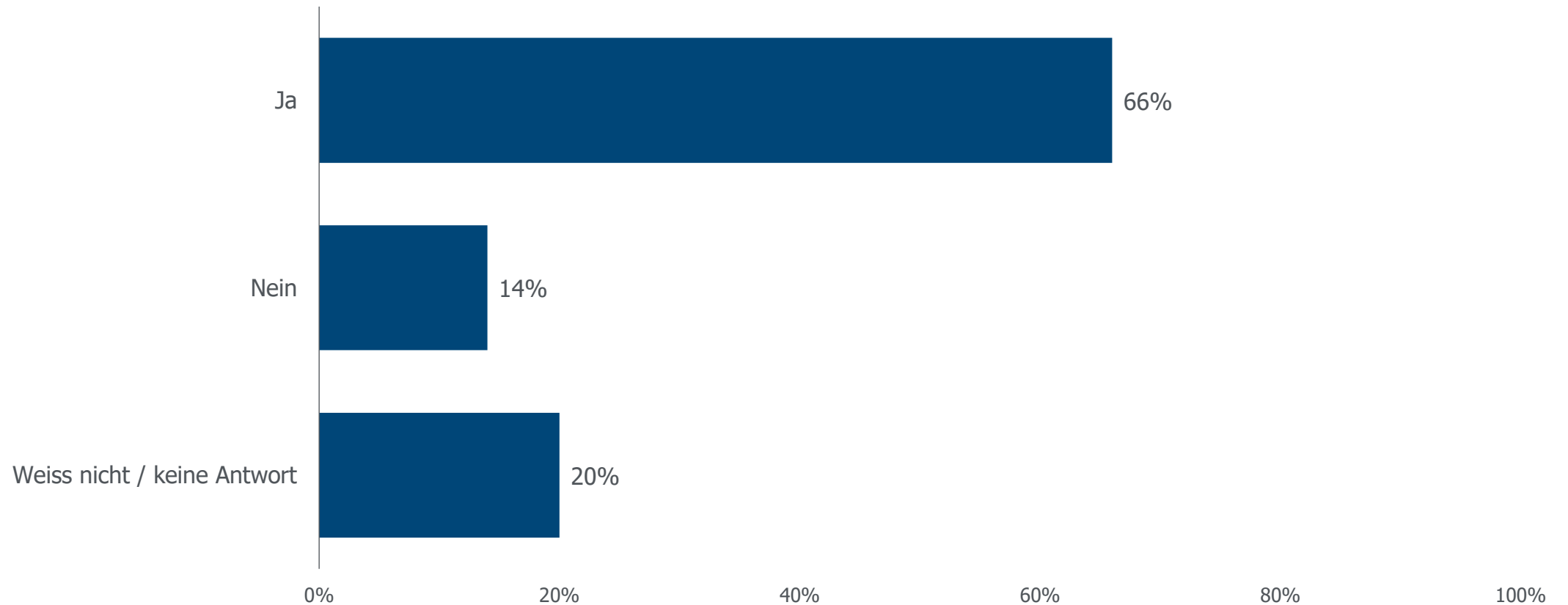
Basis: n = 465

13 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Kundenfreundlichkeit Antrag für das Job-Room-Login

**F11320: Finden Sie den Antrag für das Job-Room-Login kundenfreundlich?**

Filter: hat Zugang zur Plattform Job-Room mit Login



Basis: n = 465

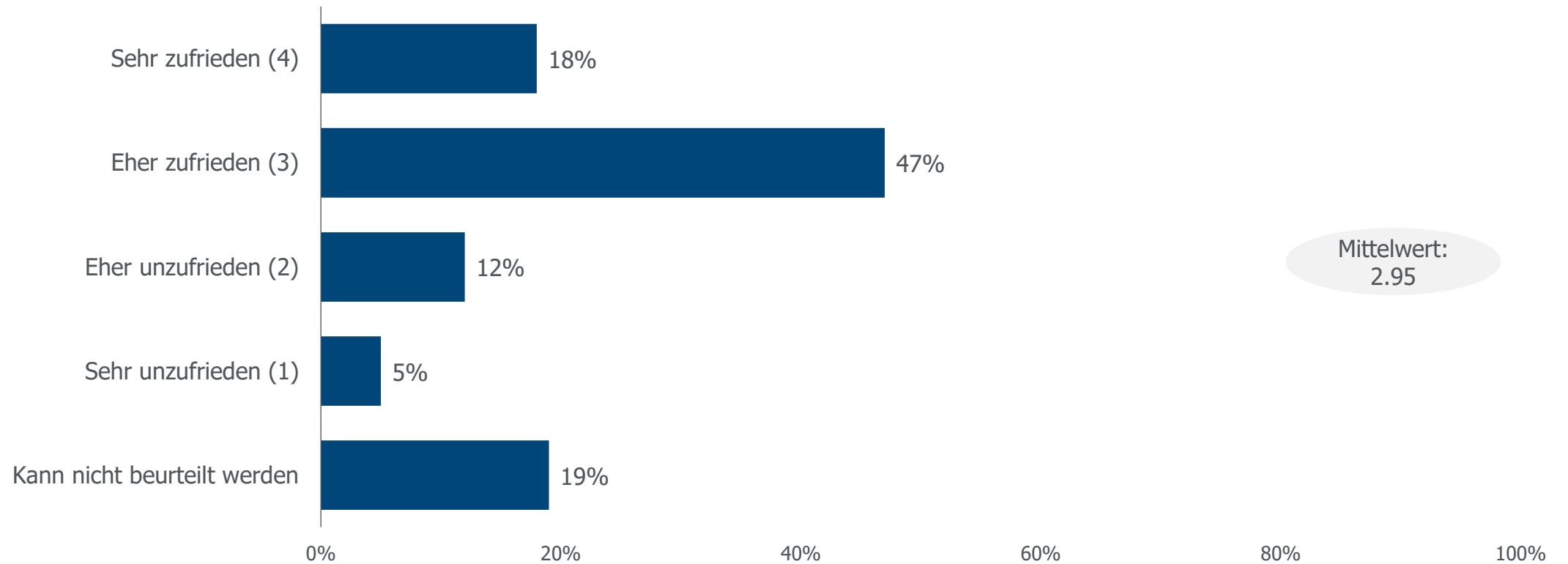
14 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023



# Zufriedenheit mit Support für Job-Room mit Login durch das SECO

**F11340: Wie zufrieden sind Sie mit dem Support für Job-Room mit Login durch das SECO?**

Filter: hat Zugang zur Plattform Job-Room mit Login



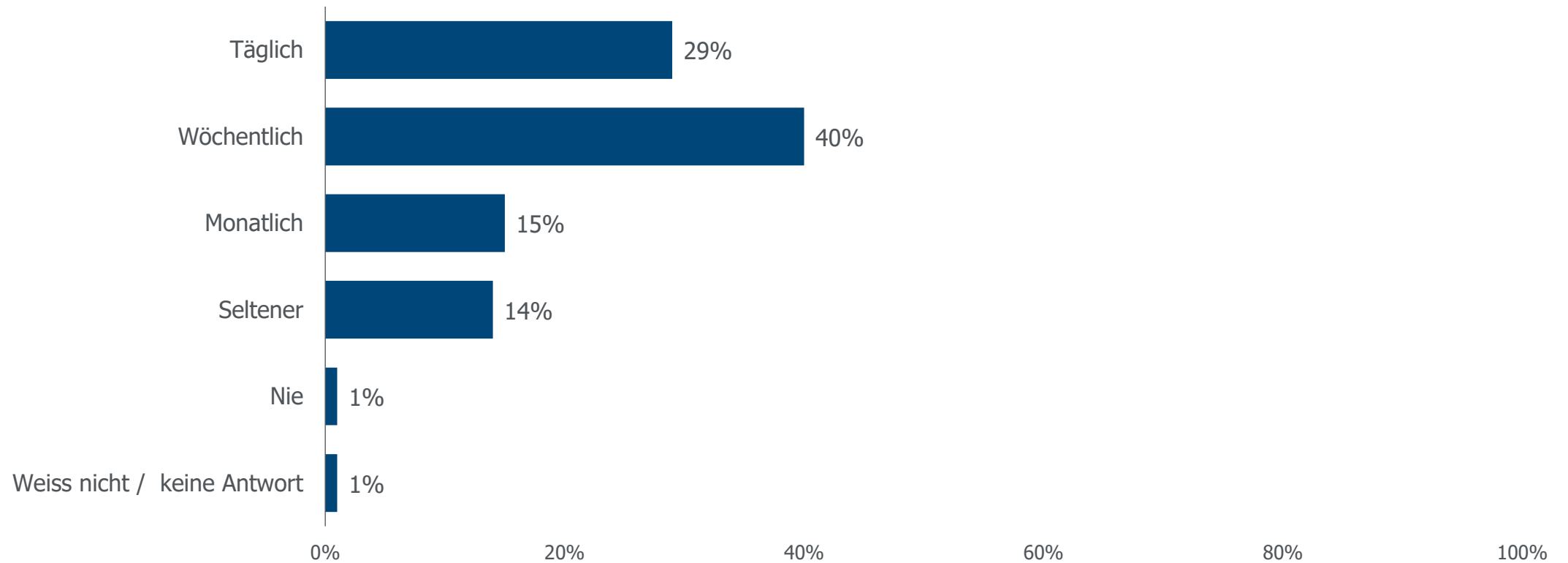
Basis: n = 465

15 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Nutzungshäufigkeit Internetseite <https://www.job-room.ch>

**F20420: Wie häufig nutzen Sie die Internetseite <https://www.job-room.ch> um Kandidatinnen und Kandidaten zu suchen oder offene Stellen zu melden?**

Filter: hat Zugang zur Plattform Job-Room mit Login



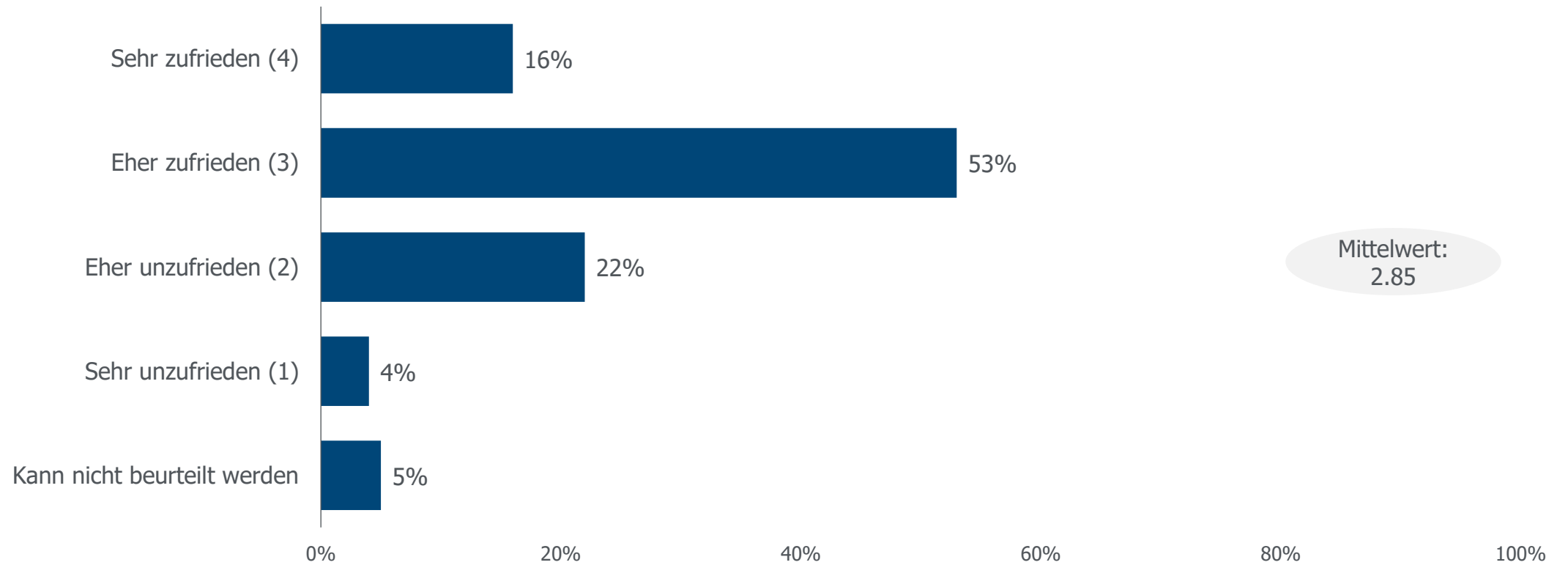
Basis: n = 465

16 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Zufriedenheit mit Suchfunktion auf der Plattform Job-Room

**F11500: Wie zufrieden sind Sie mit der Suchfunktion auf der Plattform Job-Room?**

Filter: hat Zugang zur Plattform Job-Room mit Login



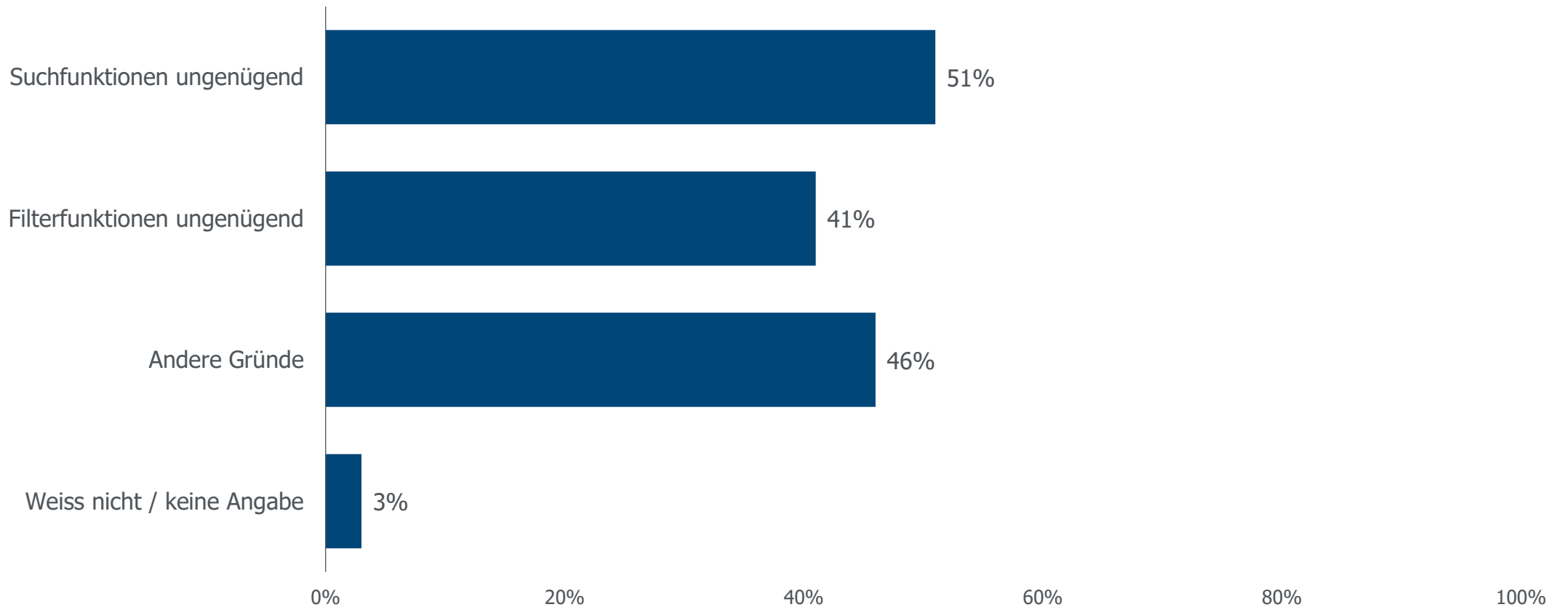
Basis: n = 465

17 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Gründe für Unzufriedenheit mit der Suchfunktion

**F11520: Aus welchen Gründen sind Sie mit der Suchfunktion nicht zufrieden? (Mehrere Antworten möglich)**

Filter: war mit der Suchfunktion auf der Plattform Job-Room eher/sehr unzufrieden



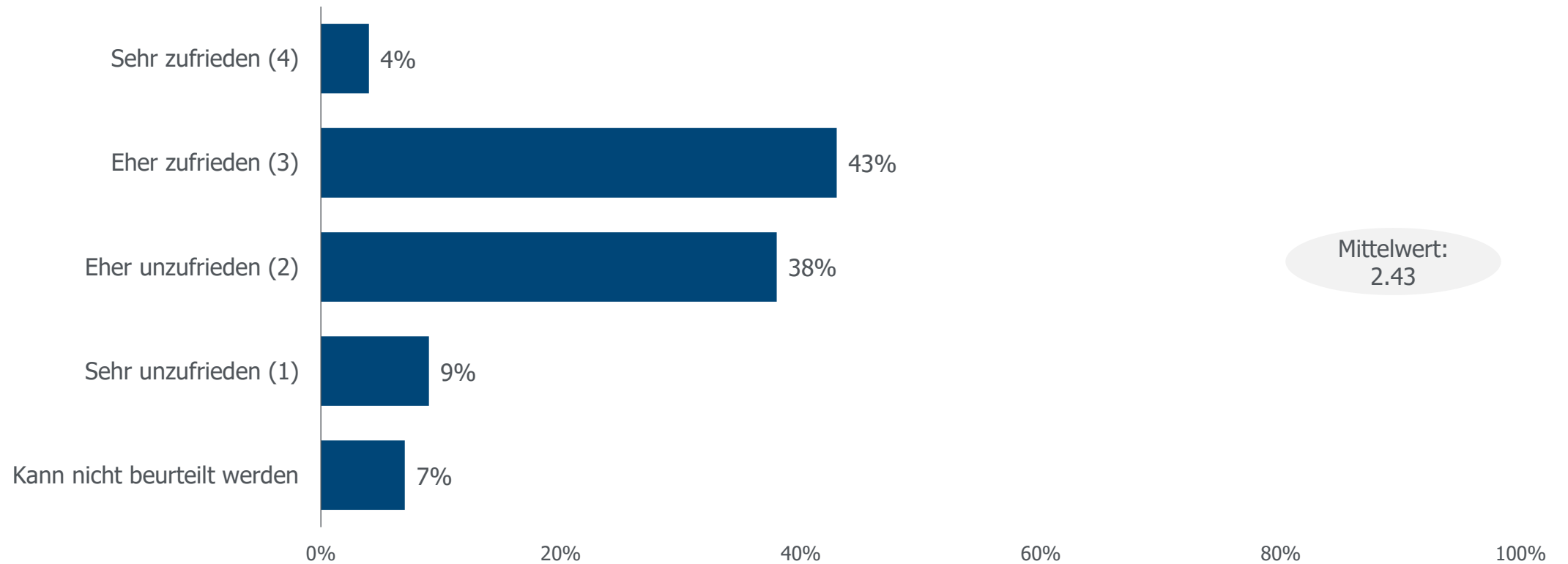
Basis: n = 120

18 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Zufriedenheit mit vorgeschlagenen Kandidatinnen / Kandidaten auf der Plattform Job-Room

**F11600: Wie zufrieden sind Sie mit den vorgeschlagenen Kandidatinnen und Kandidaten auf der Plattform Job-Room?**

Filter: hat Zugang zur Plattform Job-Room mit Login



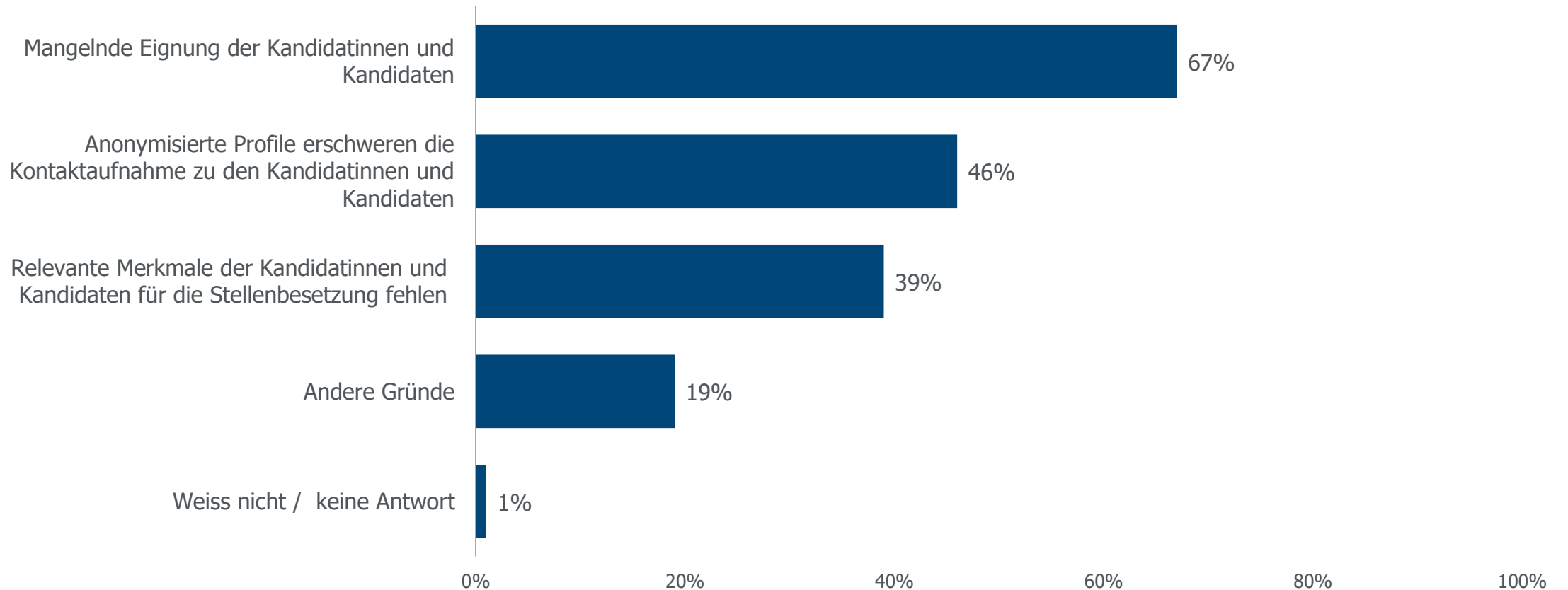
Basis: n = 465

19 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Gründe für Unzufriedenheit mit den Suchergebnissen

**F11620: Aus welchen Gründen sind Sie mit den Suchergebnissen nicht zufrieden? (Mehrere Antworten möglich)**

Filter: war mit den vorgeschlagenen Kandidatinnen / Kandidaten auf der Plattform Job-Room eher/sehr unzufrieden



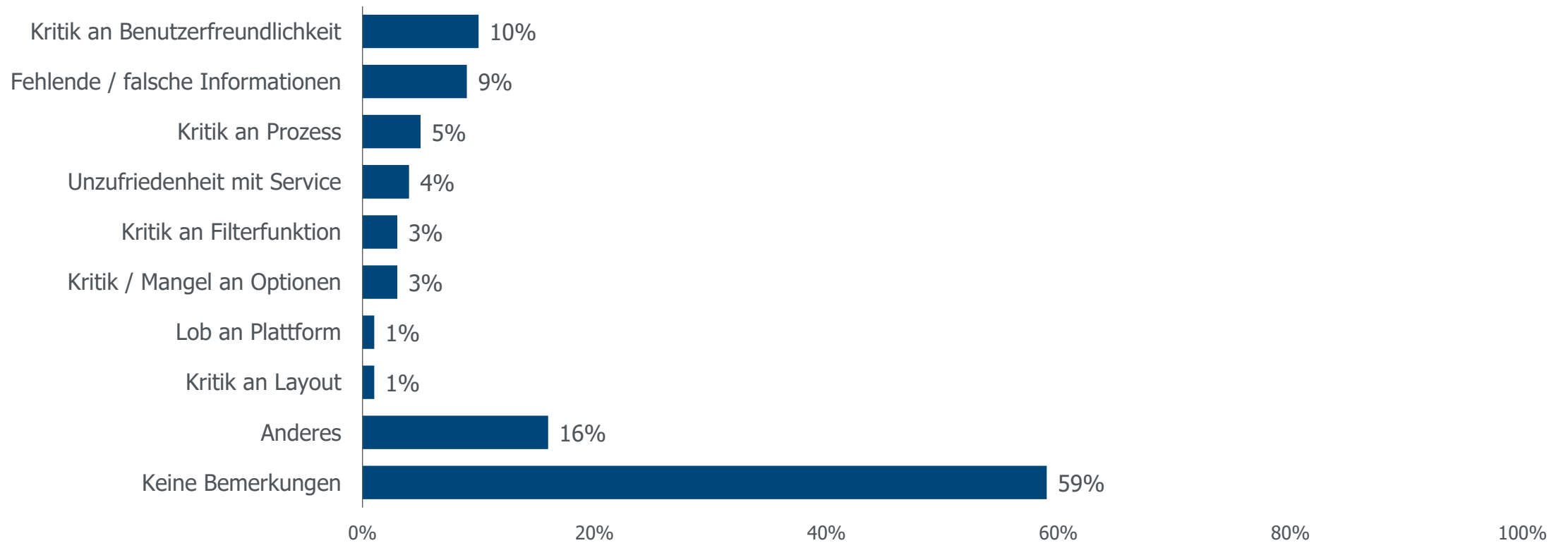
Basis: n = 218

20 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Weitere Bemerkungen zur Plattform Job-Room

## F11900: Haben Sie noch weitere Bemerkungen zur Plattform Job-Room?

Filter: kennt Online-Stellen-Plattform Job-Room mit Login



Basis: n = 497

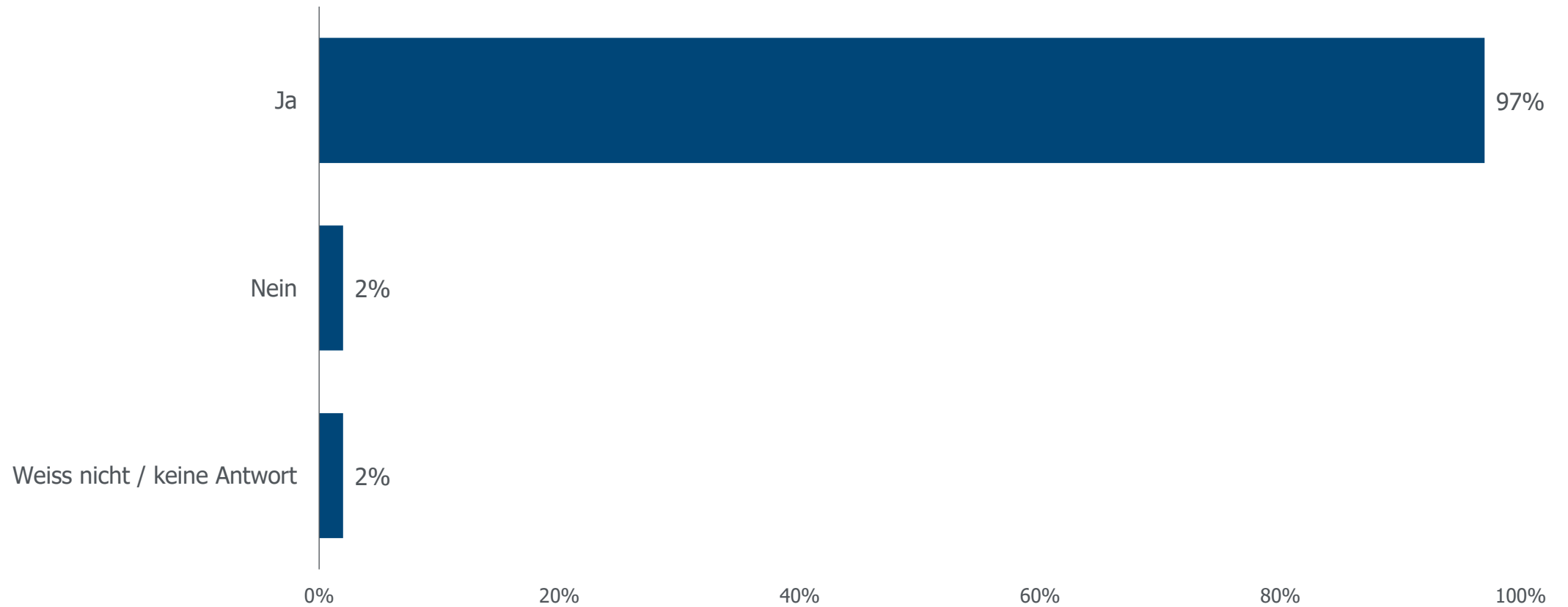


# Meldung offener Stellen



# Meldung einer offenen Stelle

F12050: Haben Sie dem RAV schon einmal eine offene Stelle gemeldet?



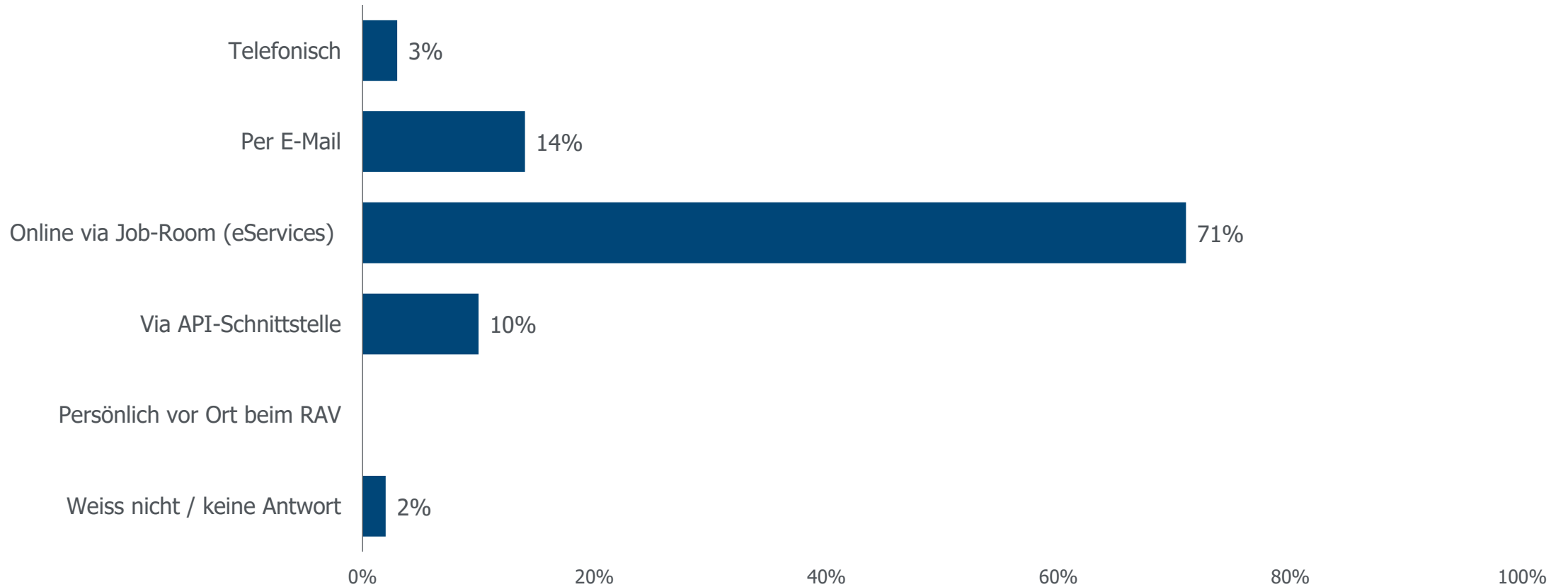
Basis: n = 517

23 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Art der Meldung der letzten offenen Stelle

## F12100: Wie haben Sie Ihre letzte offene Stelle dem RAV gemeldet?

Filter: wenn schon einmal eine offene Stelle gemeldet wurde



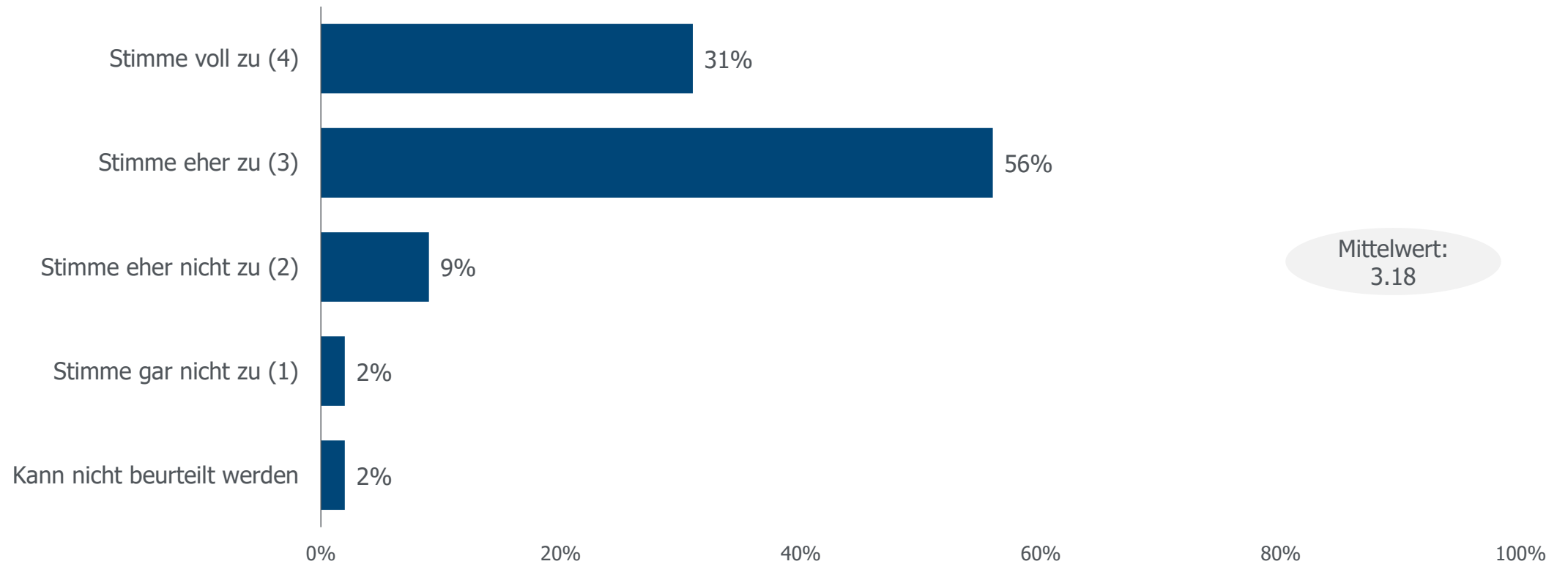
Basis: n = 499

24 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Formalitäten bei Meldung einfach

**F12200: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie der nachfolgenden Aussage zustimmen.  
Die Formalitäten bei der Meldung einer offenen Stelle sind einfach.**

Filter: wenn schon einmal eine offene Stelle gemeldet wurde



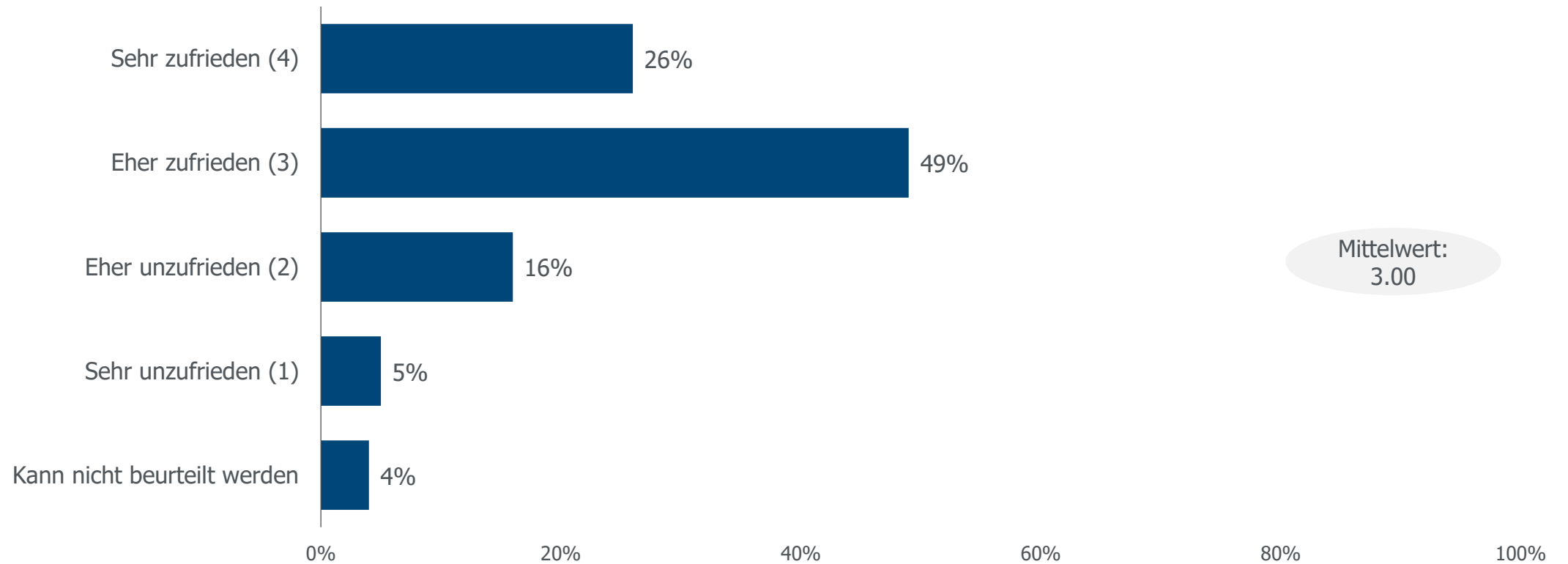
Basis: n = 499

25 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Zufriedenheit mit Dauer der Rückmeldung

**F12300: Wie zufrieden waren Sie mit der Dauer, bis eine Rückmeldung durch das RAV auf eine gemeldete, offene Stelle erfolgte (Empfangsbestätigung oder eine persönliche Kontaktaufnahme)?**

Filter: wenn schon einmal eine offene Stelle gemeldet wurde



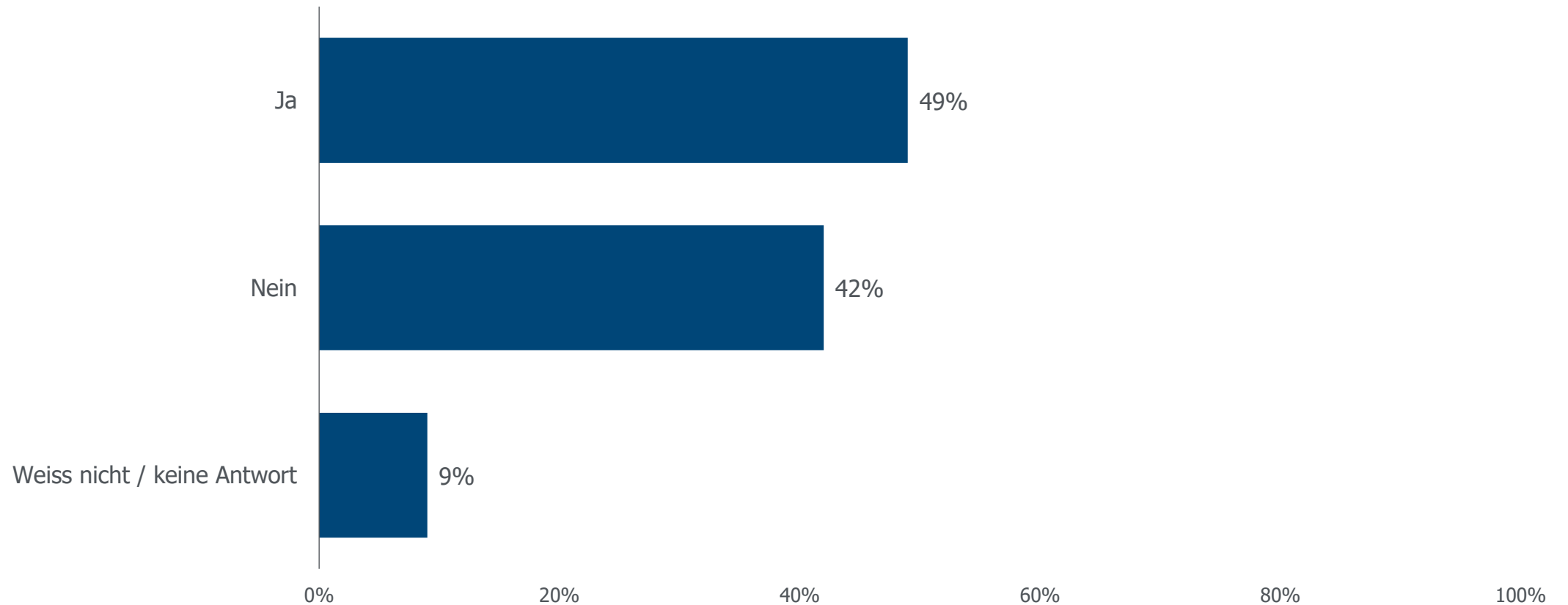
Basis: n = 499

26 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Vorschlag Kandidatinnen/Kandidaten bei letzter Stellenmeldung

**F12400: Hat Ihnen das RAV bei der letzten Stellenmeldung eine Kandidatin / einen Kandidaten vorgeschlagen?**

Filter: wenn schon einmal eine offene Stelle gemeldet wurde



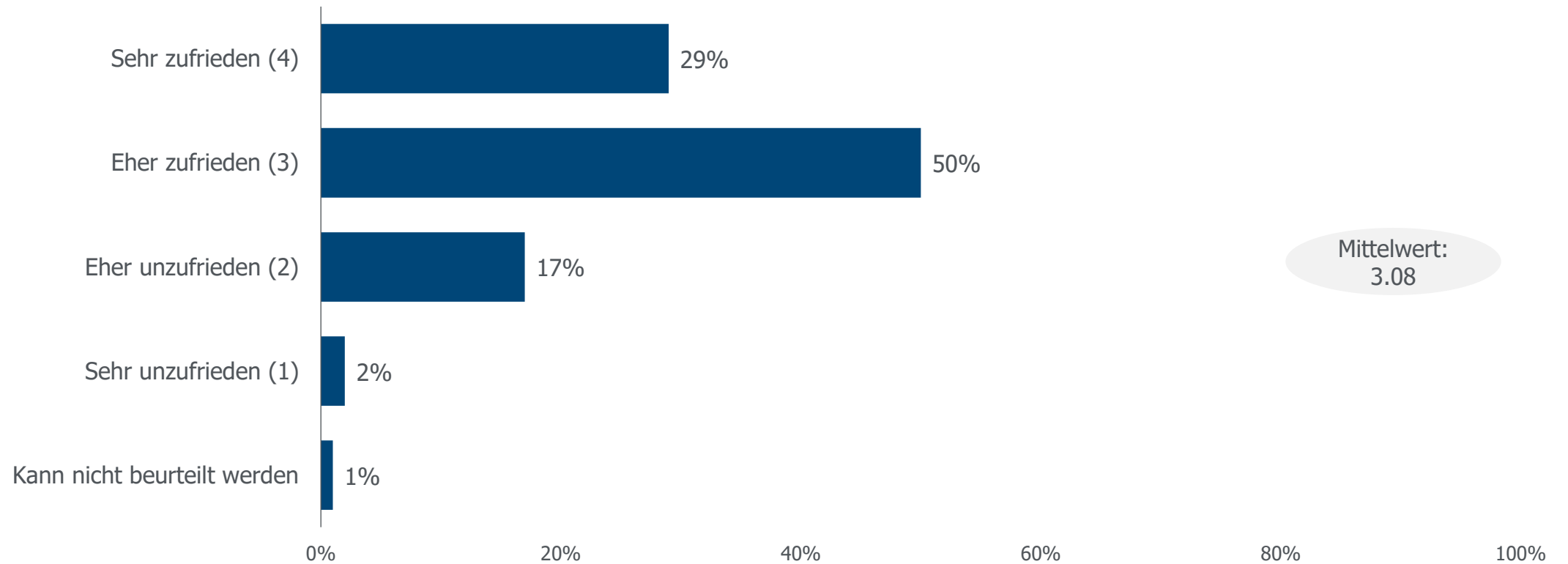
Basis: n = 499

27 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Zufriedenheit mit Dauer bis Bewerbungsunterlagen erhalten hat

**F12450: Wie zufrieden waren Sie mit der Dauer, bis Sie die entsprechenden Bewerbungsunterlagen vom RAV erhalten haben?**

Filter: wenn das RAV bei der letzten Stellenmeldung eine Kandidatin / einen Kandidaten vorgeschlagen hat



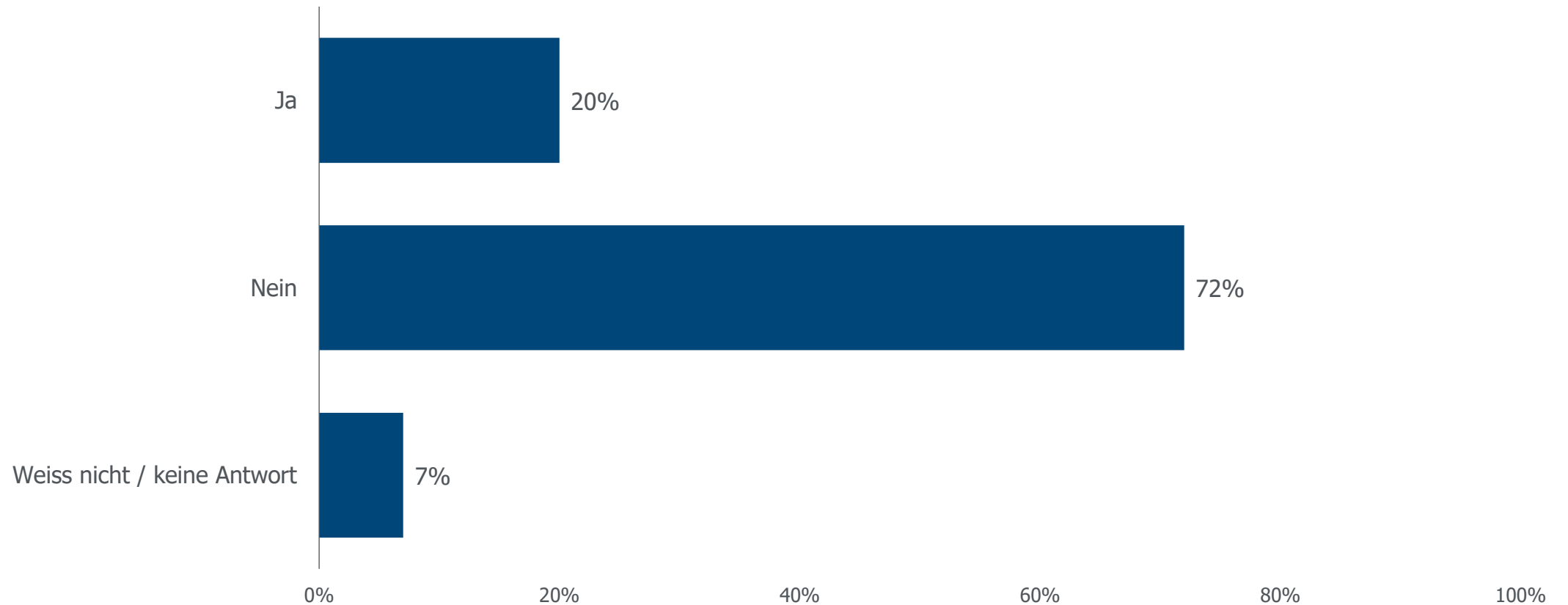
Basis: n = 244

28 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Rückmeldung, warum RAV keine Kandidatin/Kandidaten vorgeschlagen hat

**F12500: Hat Ihnen das RAV eine Rückmeldung gegeben, weshalb keine Kandidatin / kein Kandidat vorgeschlagen wurden?**

Filter: wenn das RAV bei der letzten Stellenmeldung keine Kandidatin / keinen Kandidaten vorgeschlagen hat



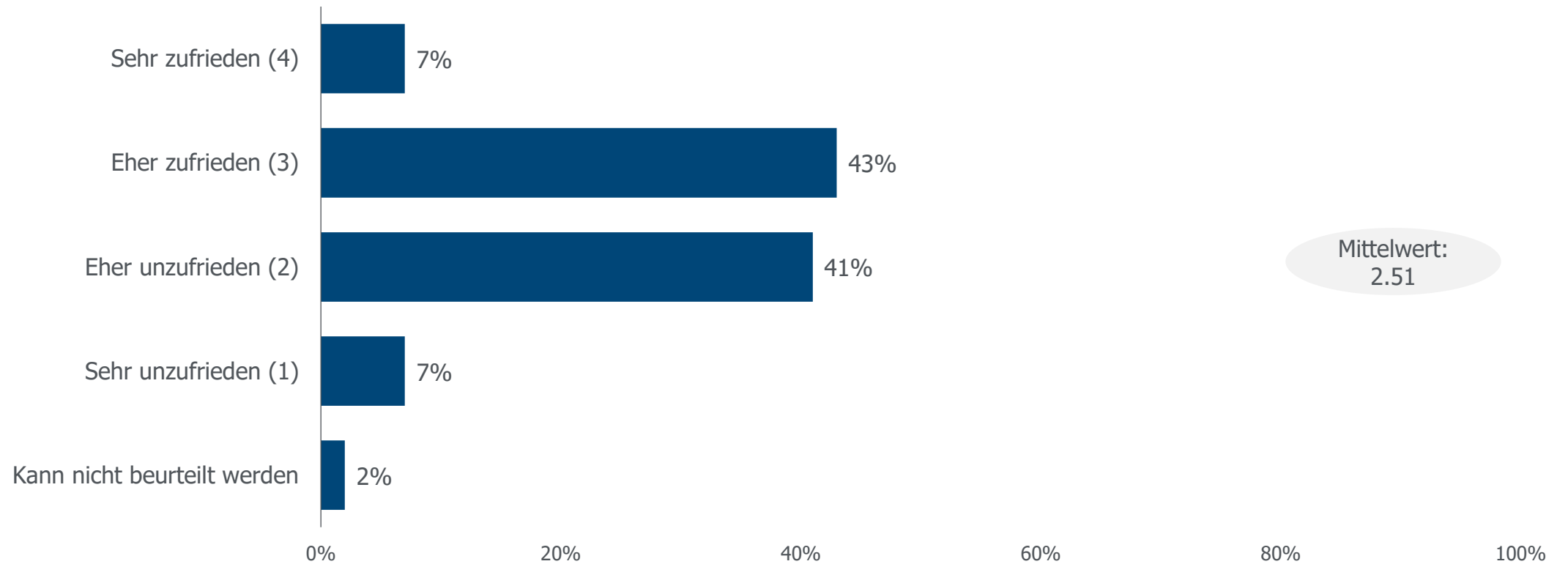
Basis: n = 209

29 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023

# Zufriedenheit mit Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV

## F12600: Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV?

Filter: wenn das RAV bei der letzten Stellenmeldung eine Kandidatin / einen Kandidaten vorgeschlagen hat



Basis: n = 244

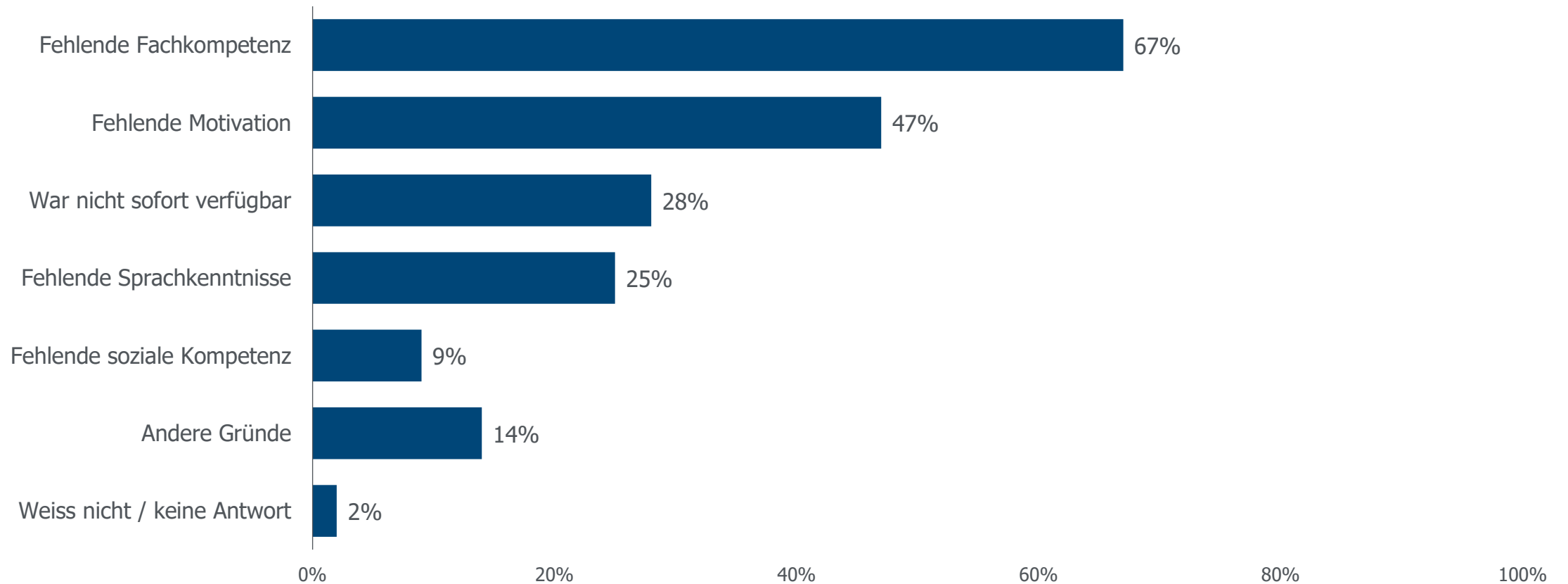
30 | Kundenbefragung private Stellenvermittler 2023



# Gründe für Unzufriedenheit mit Auswahl der Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV

**F12700: Aus welchen Gründen waren Sie mit den Kandidatinnen / Kandidaten nicht zufrieden? (Mehrere Antworten möglich)**

Filter: war mit den vorgeschlagenen Kandidatinnen / Kandidaten durch das RAV eher/sehr unzufrieden

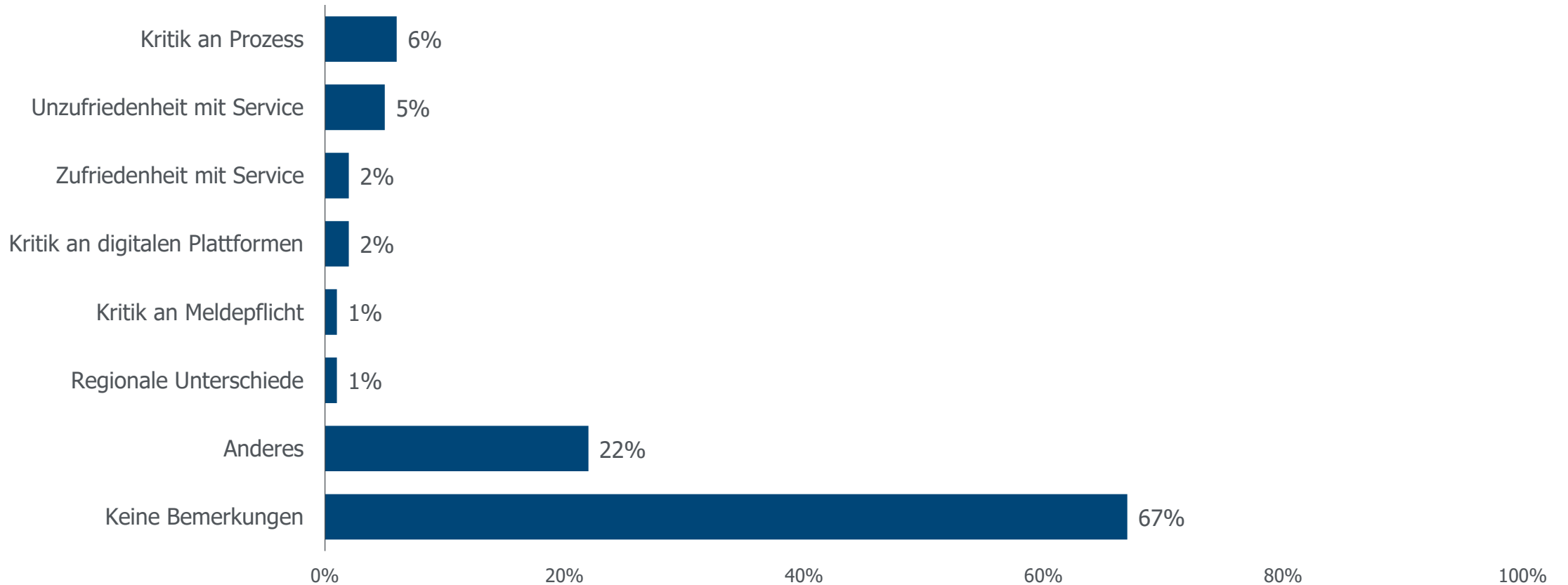


Basis: n = 117

# Weitere Bemerkungen zur Stellenmeldung beim RAV

## F12900: Haben Sie noch weitere Bemerkungen zur Stellenmeldung beim RAV?

Filter: wenn schon einmal eine offene Stelle gemeldet



Basis: n = 499



# Anhang

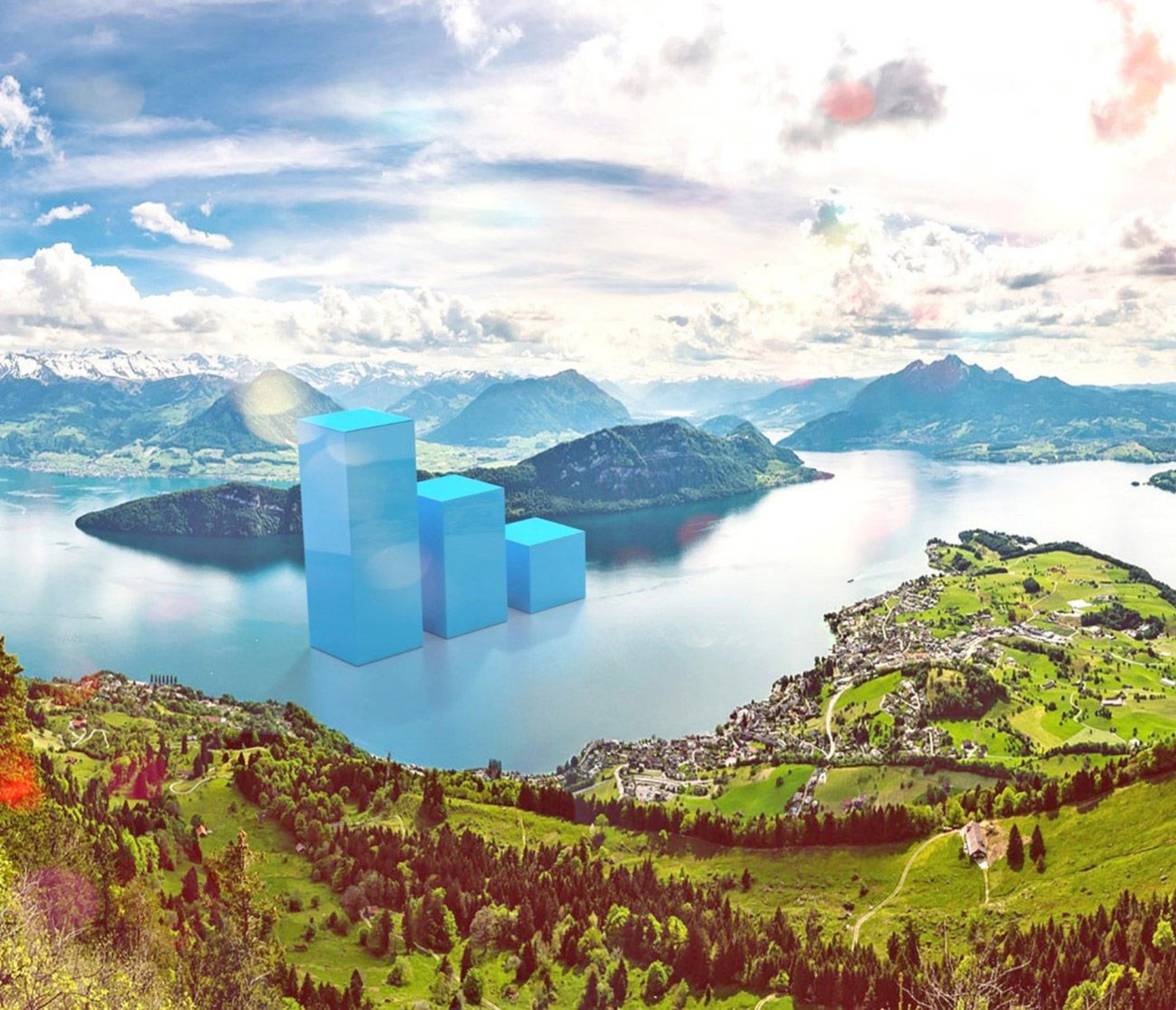
## Grundgesamtheit, Teilnahmen (ungewichtet) und Daten (gewichtet)

Kanton	Grundgesamtheit	Teilnahmen (ungewichtet)	Daten (gewichtet)
AG	9.12% (190)	9.86% (51)	9.13% (47)
AI	0.05% (1)	0.00% (0)	0.00% (0)
AR	0.48% (10)	0.77% (4)	0.39% (2)
BE	8.01% (167)	7.93% (41)	7.96% (41)
BL	2.93% (61)	3.09% (16)	2.91% (15)
BS	3.02% (63)	2.71% (14)	3.11% (16)
FR	3.12% (65)	3.48% (18)	3.11% (16)
GE	5.28% (110)	3.87% (20)	5.24% (27)
GL	0.48% (10)	0.39% (2)	0.39% (2)
GR	2.11% (44)	2.13% (11)	2.14% (11)
JU	1.20% (25)	2.51% (13)	1.17% (6)
LU	4.08% (85)	3.48% (18)	4.08% (21)
NE	3.41% (71)	3.48% (18)	3.50% (18)
NW/OW	0.43% (9)	0.19% (1)	0.39% (2)
SG	7.29% (152)	8.12% (42)	7.38% (38)
SH	0.96% (20)	1.74% (9)	0.97% (5)
SO	4.61% (96)	4.26% (22)	4.66% (24)
SZ	1.92% (40)	1.93% (10)	1.94% (10)
TG	4.37% (112)	6.77% (35)	5.44% (28)
TI	2.98% (62)	2.71% (14)	2.91% (15)
UR	0.58% (12)	0.58% (3)	0.58% (3)
VD	8.06% (168)	8.12% (42)	8.16% (42)
VS	5.85% (122)	5.42% (28)	5.83% (30)
ZG	2.40% (50)	1.16% (6)	2.33% (12)
ZH	16.27% (339)	15.28% (79)	16.31% (84)
<b>Total</b>	<b>100.00% (2'084)</b>	<b>100.00% (517)</b>	<b>100.00% (517)</b>

## Grundgesamtheit, Teilnahmen (ungewichtet) und Daten (gewichtet)

Grössenklasse*	Grundgesamtheit	Teilnahmen (ungewichtet)	Daten (gewichtet)
0-19 Mitarbeitende	40.50% (844)	43.52% (225)	40.73% (211)
20-199 Mitarbeitende	24.09% (502)	23.21% (120)	24.32% (126)
200+ Mitarbeitende	2.16% (45)	0.97% (5)	1.54% (8)
Keine Angabe	33.25% (693)	32.30% (167)	33.40% (173)
<b>Total</b>	<b>100.00% (2'084)</b>	<b>100.00% (517)</b>	<b>100.00% (517)</b>

\* 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](mailto:demoscope@demoscope.ch)

## Standort Fribourg

Demo SCOPE Fribourg  
Route Sainte-Thérèse 2E  
1700 Fribourg

T 0041 26 555 05 00  
E [demoscope@demoscope.ch](mailto:demoscope@demoscope.ch)