



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) 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) 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 der Plattform «Job-Room» des Portals arbeit.swiss.

Dazu hat die Firma Empiricon AG zwischen Mai und Juni 2023 im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) bei rund 37'000 Stellensuchenden eine Online-Befragung durchgeführt.

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

Staatssekretariat für Wirtschaft

Oliver Schärli
Leiter Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung

empiricon

SECO Kundenbefragung Stellensuchende 2023


RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Empiricon AG
Befragen. Beraten. Umsetzen.

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

Legende

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Farblegende

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)
-  Negative Beurteilung (Punktwert kleiner als 3.6)

 Wert Befragung 2021

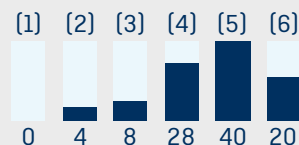
Fragenummern

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

Häufigkeitsverteilung

Wo möglich ist die prozentuale Verteilung der Antworten angegeben. Von links nach rechts gelten 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



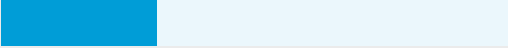
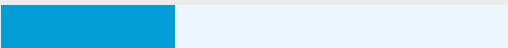
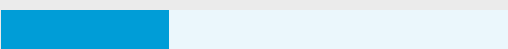
Abkürzungen

- 23 Schweiz (CH)
- 21 Schweiz (CH) (Befragung 2021)
- 17 Schweiz (CH) (Befragung 2017)
- * Nicht ausweisbar
- n Anzahl antwortende Personen

Rücklauf

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Rücklauf

23		30.6 %	37'404 von 122'169
21		34.4 %	48'822 von 141'772
17		33.2 %	35'564 von 107'174

Rücklauf

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

	Rücklauf in %	Erhalten	Versandt
Schweiz (CH)	31%	37'404	122'169
Kanton Aargau (AG)	27%	2'393	8'805
Kanton Appenzell Innerrhoden (AI)	37%	30	81
Kanton Appenzell Ausserrhoden (AR)	31%	228	726
Kanton Bern (BE)	28%	3'740	13'126
Kanton Basel-Landschaft (BL)	33%	1'657	5'088
Kanton Basel-Stadt (BS)	28%	1'456	5'132
Kanton Freiburg (FR)	33%	1'860	5'669
Canton de Genève (GE)	34%	2'210	6'553
Kanton Glarus (GL)	27%	158	590
Kanton Graubünden (GR)	25%	506	2'047
Canton du Jura (JU)	31%	616	2'003
Kanton Luzern (LU)	29%	1'172	4'074

	Rücklauf in %	Erhalten	Versandt
Canton de Neuchâtel (NE)	36%	1'091	3'058
Kanton Ob-/Nidwalden (ON)	31%	179	581
Kanton St. Gallen (SG)	30%	1'904	6'284
Kanton Schaffhausen (SH)	30%	388	1'294
Kanton Solothurn (SO)	26%	928	3'597
Kanton Schwyz (SZ)	33%	513	1'552
Kanton Thurgau (TG)	31%	1'198	3'853
Canton Ticino (TI)	36%	2'092	5'766
Kanton Uri (UR)	22%	69	317
Canton de Vaud (VD)	34%	5'248	15'327
Kanton Wallis (VS)	30%	1'670	5'637
Kanton Zug (ZG)	35%	448	1'294
Kanton Zürich (ZH)	29%	5'650	19'715

Datenbasis

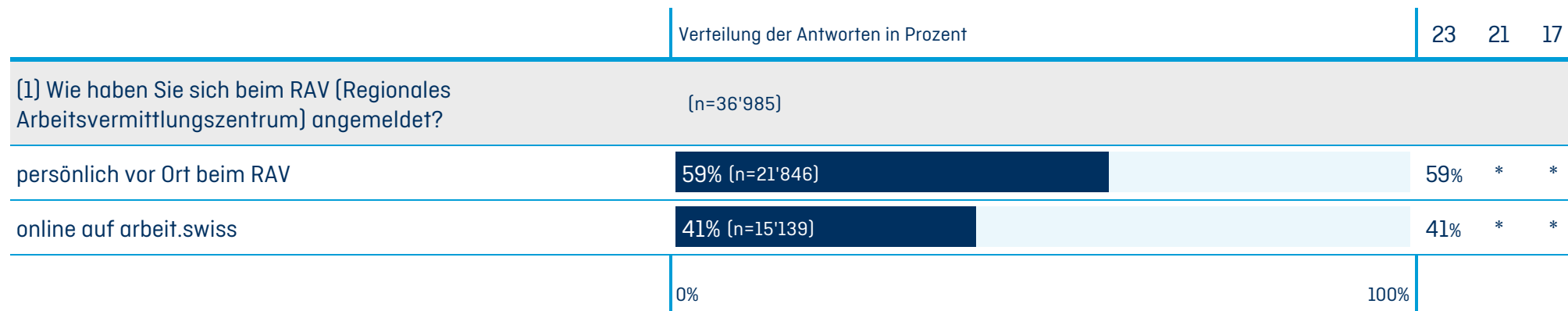
RAV-Bericht - Schweiz (CH)

	in %	absolut
Geschlecht		
Weiblich	49.8%	18'613
Männlich	50.2%	18'791
Muttersprache		
Deutsch	40.3%	15'082
Französisch	24.1%	9'005
Italienisch	7.9%	2'937
Anderer Muttersprache	27.8%	10'380
Alter		
20 Jahre oder jünger	1.3%	472
21 bis 30 Jahre	11.5%	4'287
31 bis 40 Jahre	23.3%	8'714
41 bis 50 Jahre	23.1%	8'627
51 bis 60 Jahre	26.5%	9'924
61 bis 65 Jahre	14.4%	5'380

	in %	absolut
Abgeschlossene Ausbildung		
Obligatorische Schule	27.5%	10'292
Sekundarstufe	43.0%	16'080
Tertiärstufe	22.2%	8'306
Anderes	7.3%	2'726
Sanktion RAV		
Ja	9.2%	3'439
Nein	90.8%	33'965
Sanktion ALK		
Ja	4.9%	1'848
Nein	95.1%	35'556

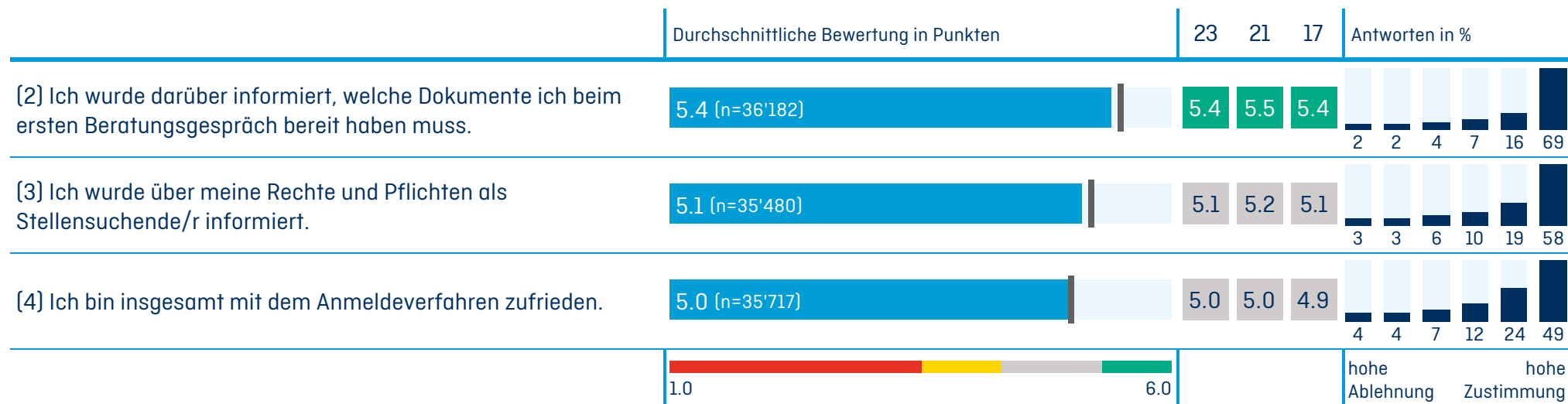
Anmeldung beim RAV vor Ort / online

RAV-Bericht - Schweiz (CH)



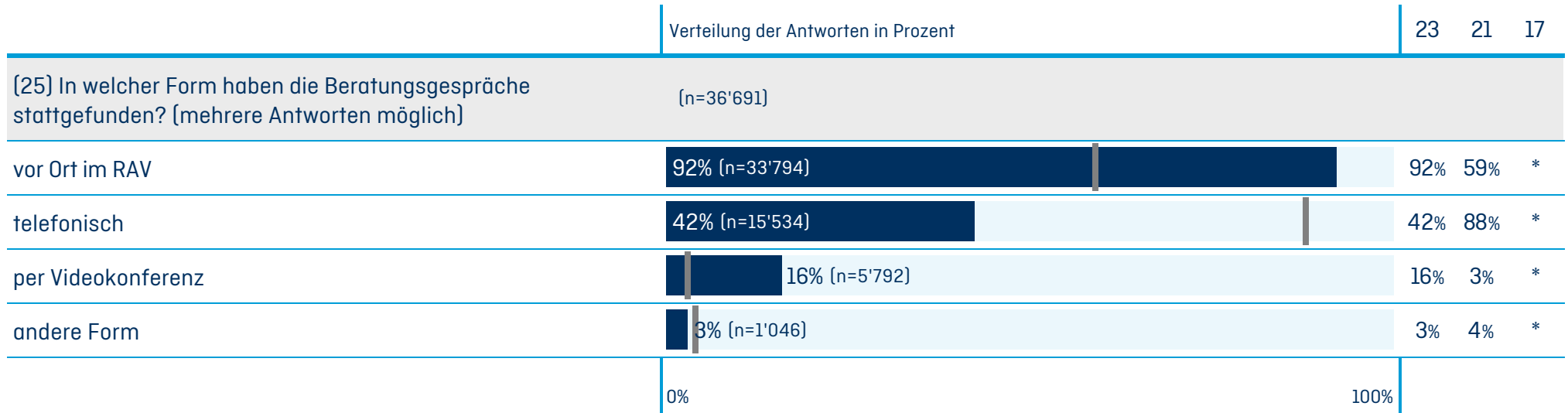
Anmeldung beim RAV vor Ort / online

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

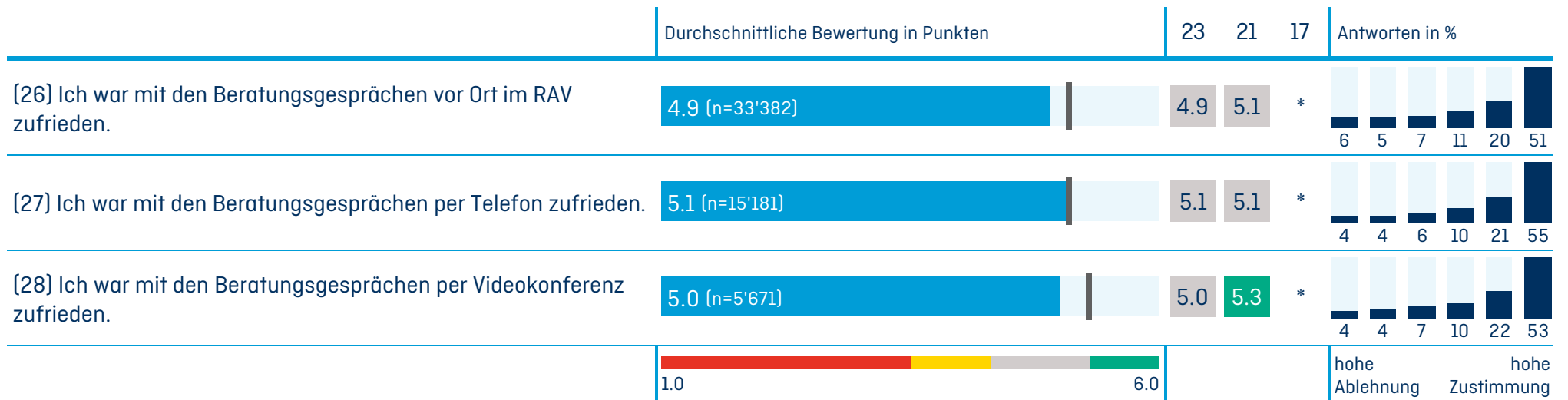


Beratung beim RAV

RAV-Bericht - Schweiz (CH)



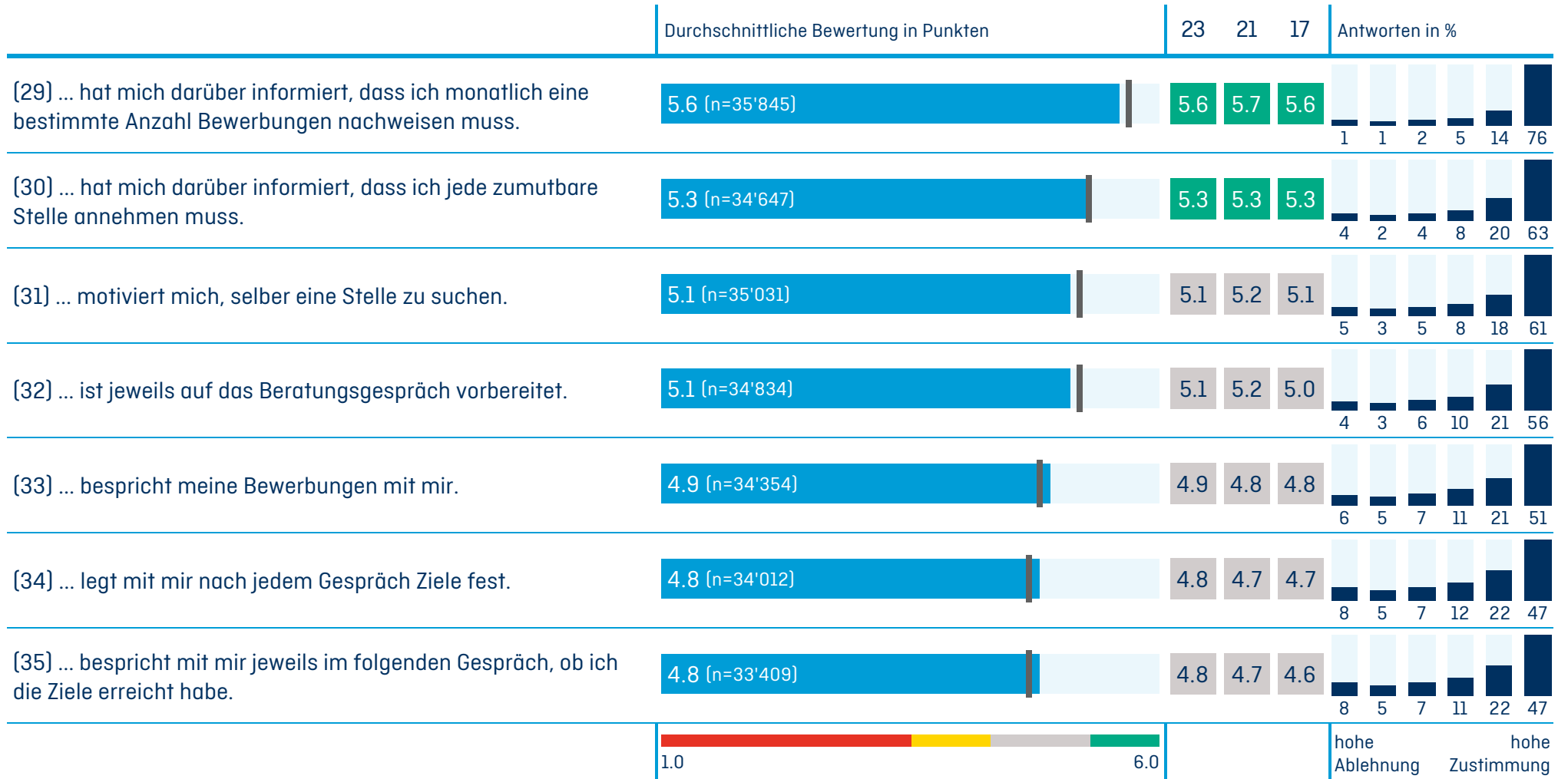
Die nachfolgenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche an Beratungsgesprächen in der entsprechenden Form teilgenommen haben.



Beratung beim RAV

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

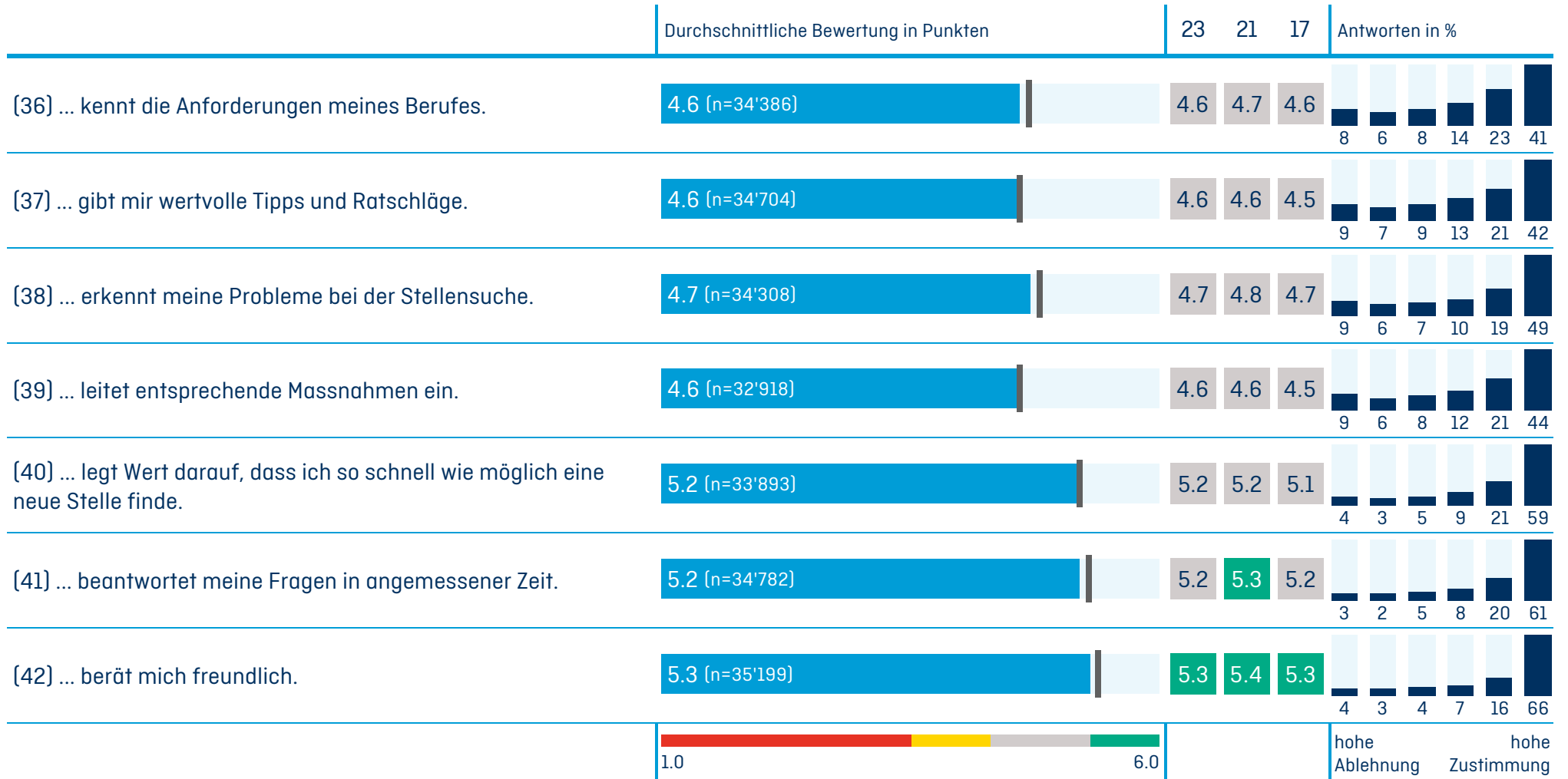
Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?
Meine RAV-Personalberaterin/mein RAV-Personalberater...



Beratung beim RAV

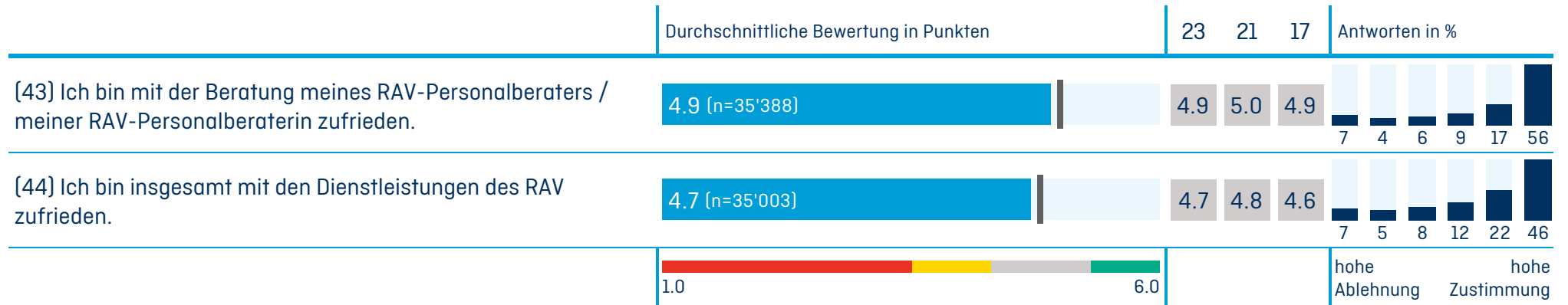
RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?
Meine RAV-Personalberaterin/mein RAV-Personalberater...



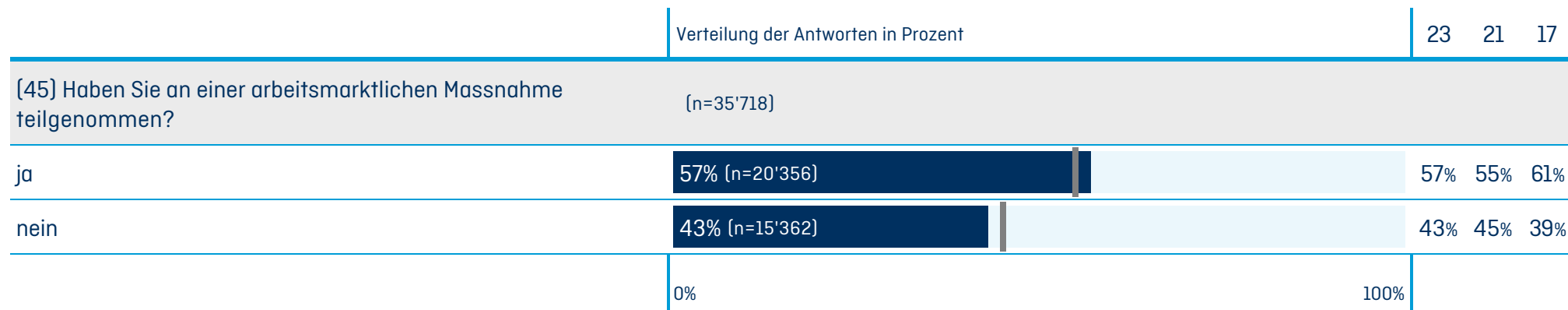
Beratung beim RAV

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

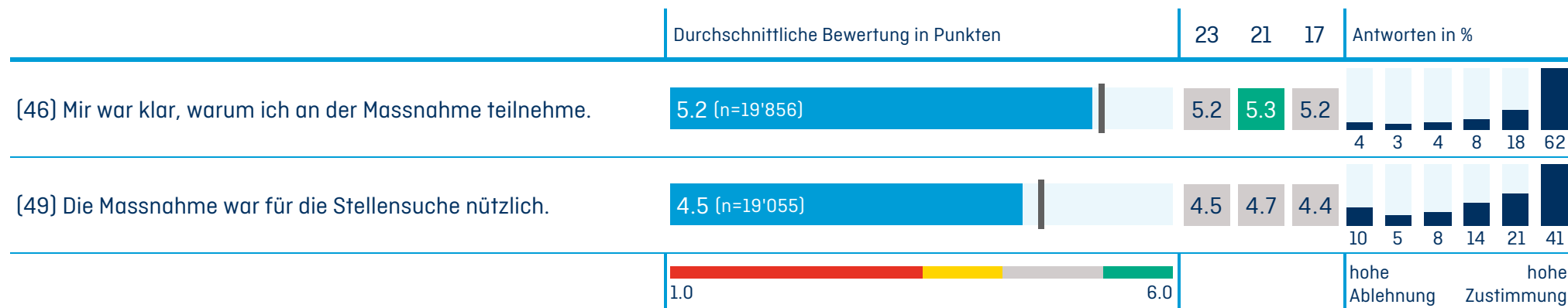


Arbeitsmarktliche Massnahmen

RAV-Bericht - Schweiz (CH)



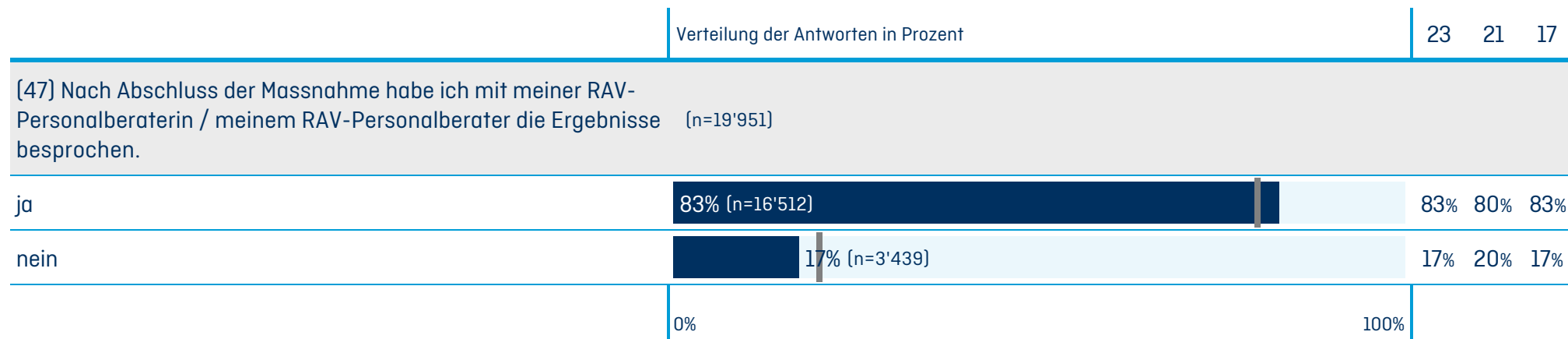
Die nachfolgenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche an einer arbeitsmarktlichen Massnahme teilgenommen haben.



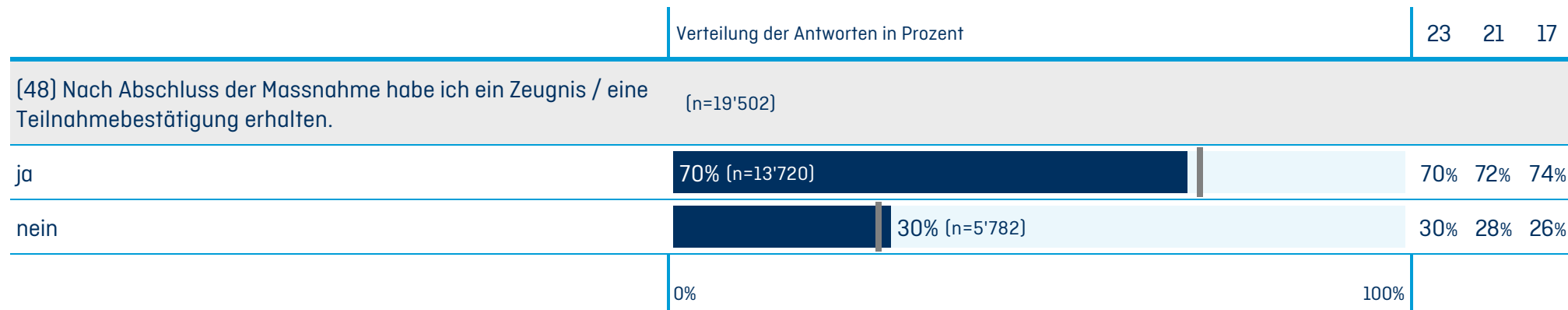
Arbeitsmarktliche Massnahmen

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche an einer arbeitsmarktlichen Massnahme teilgenommen haben.

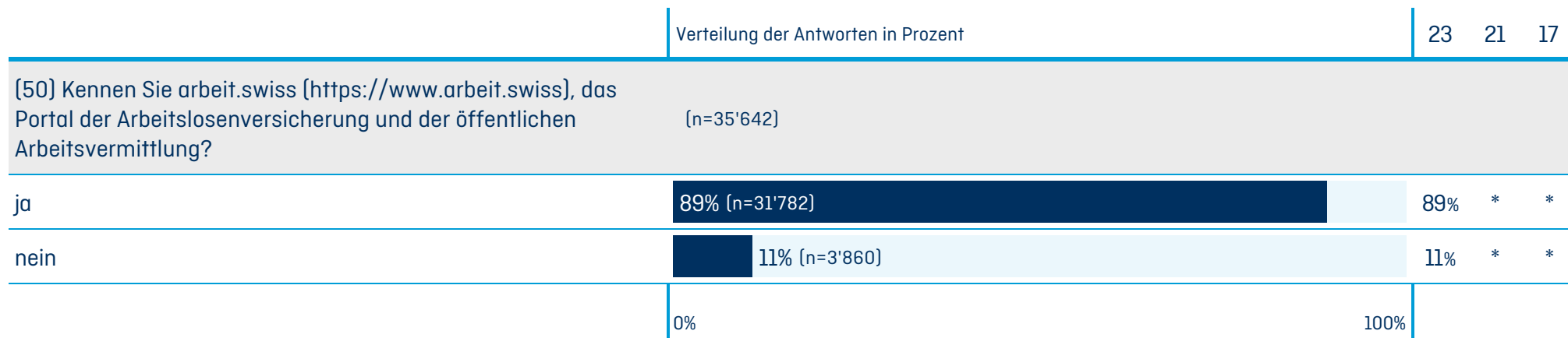


Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche an einer arbeitsmarktlichen Massnahme teilgenommen haben.

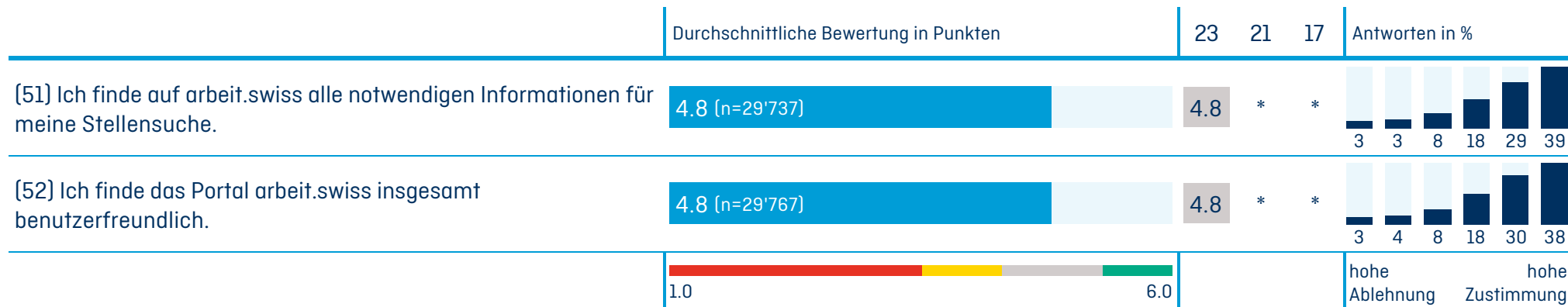


Nutzung von arbeit.swiss

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

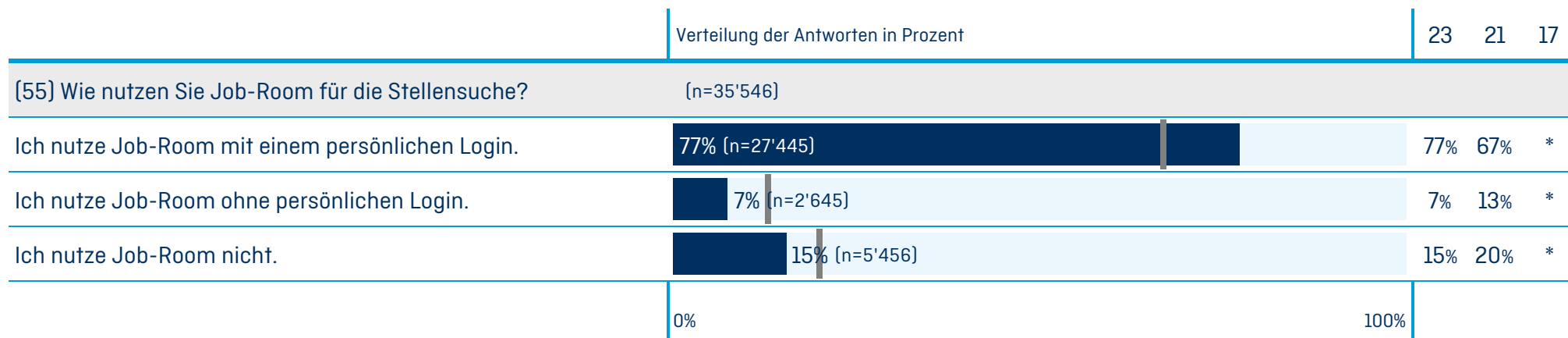
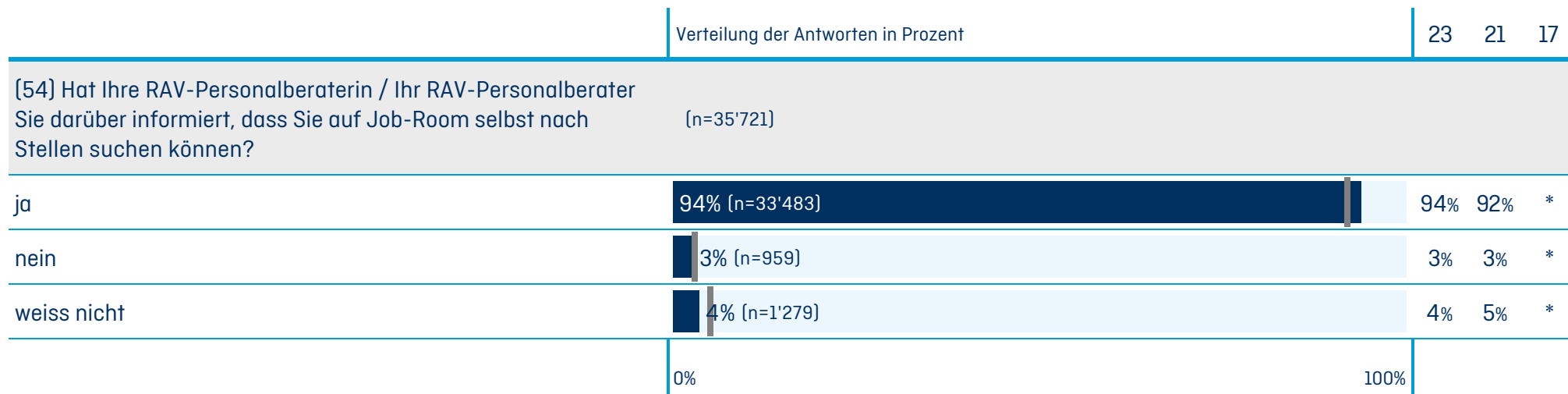


Die nachfolgenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche arbeit.swiss kennen.



Nutzung von Job-Room

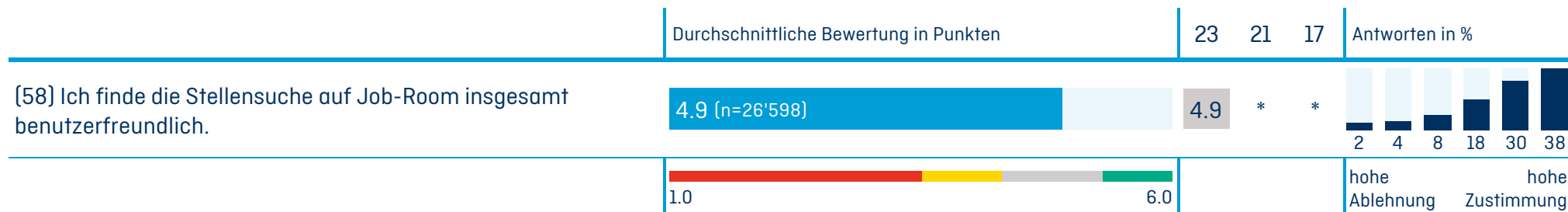
RAV-Bericht - Schweiz (CH)



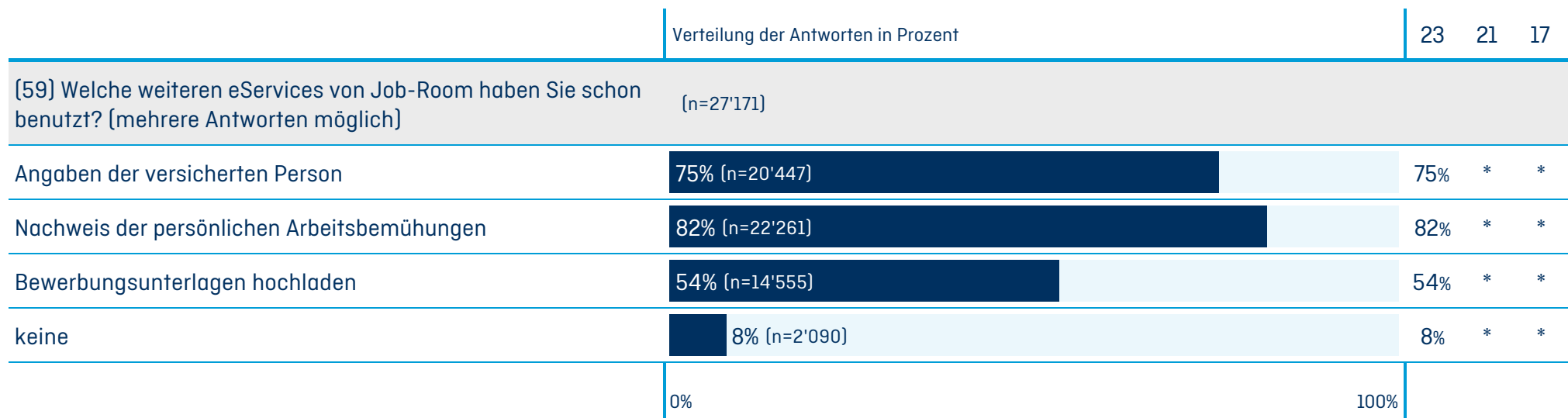
Nutzung von Job-Room/eServices

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

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



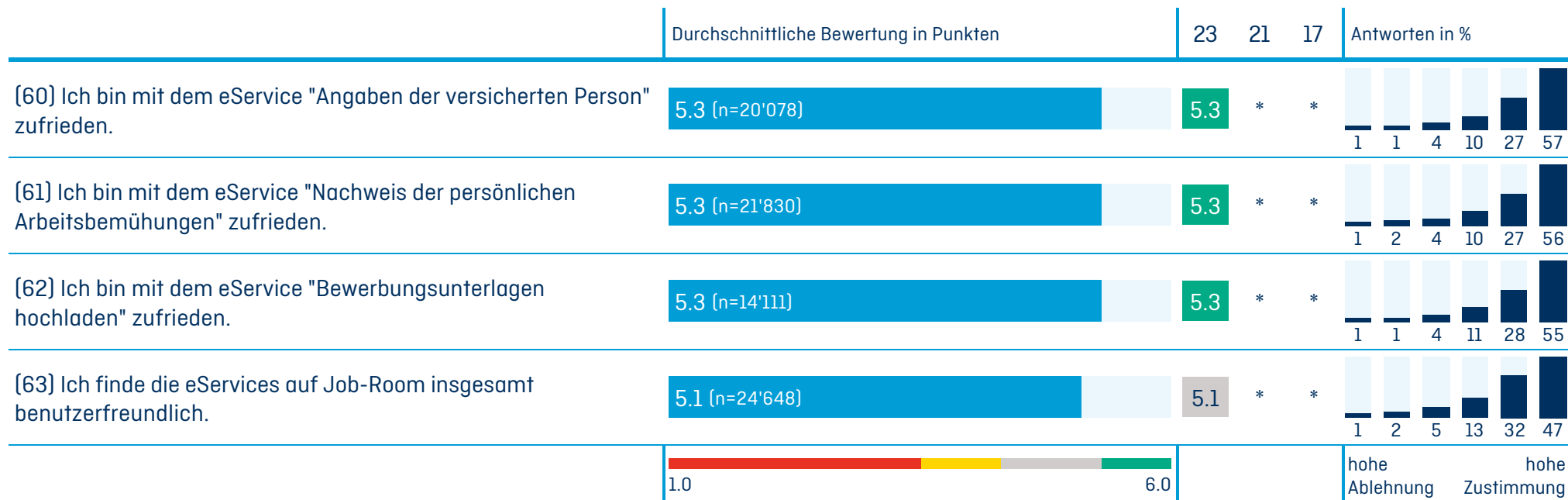
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche Job-Room mit einem persönlichen Login nutzen.



Nutzung von Job-Room/eServices

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

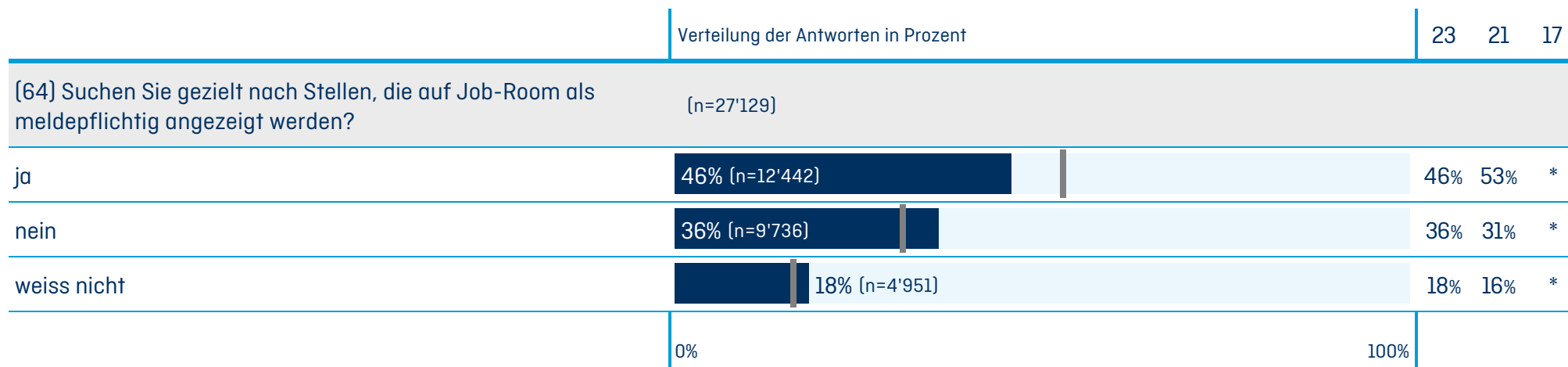
Die nachfolgenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche die entsprechenden eServices bereits benutzt haben.



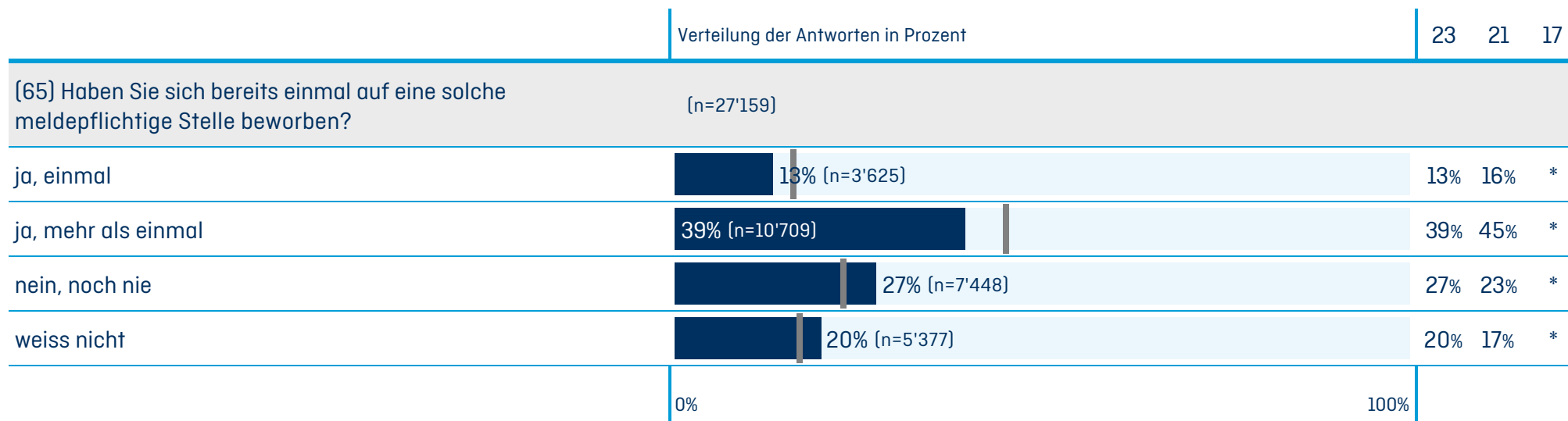
Nutzung von Job-Room/Stellenmeldepflicht

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

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



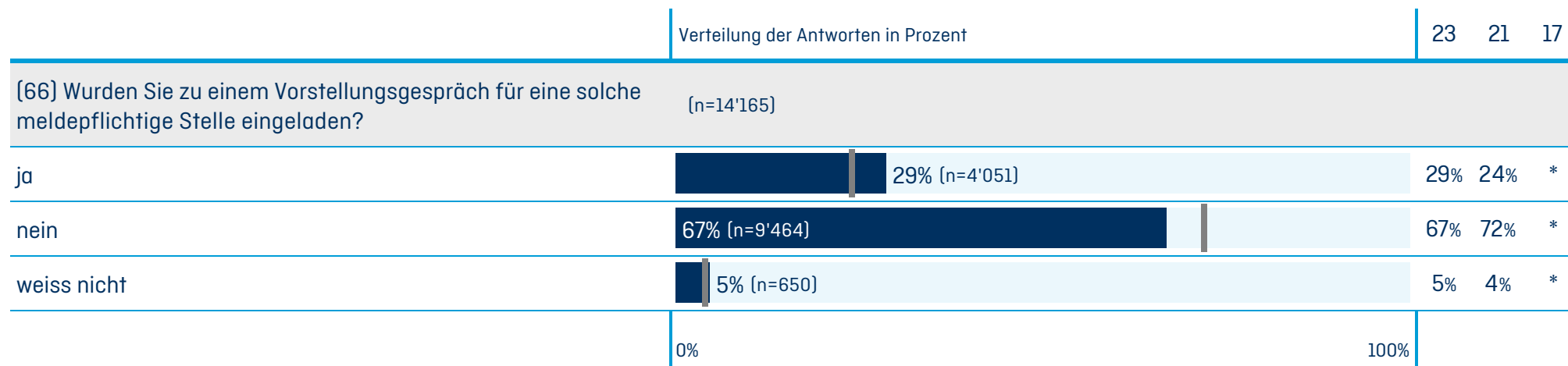
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche Job-Room mit einem persönlichen Login nutzen.



Nutzung von Job-Room/Stellenmeldepflicht

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

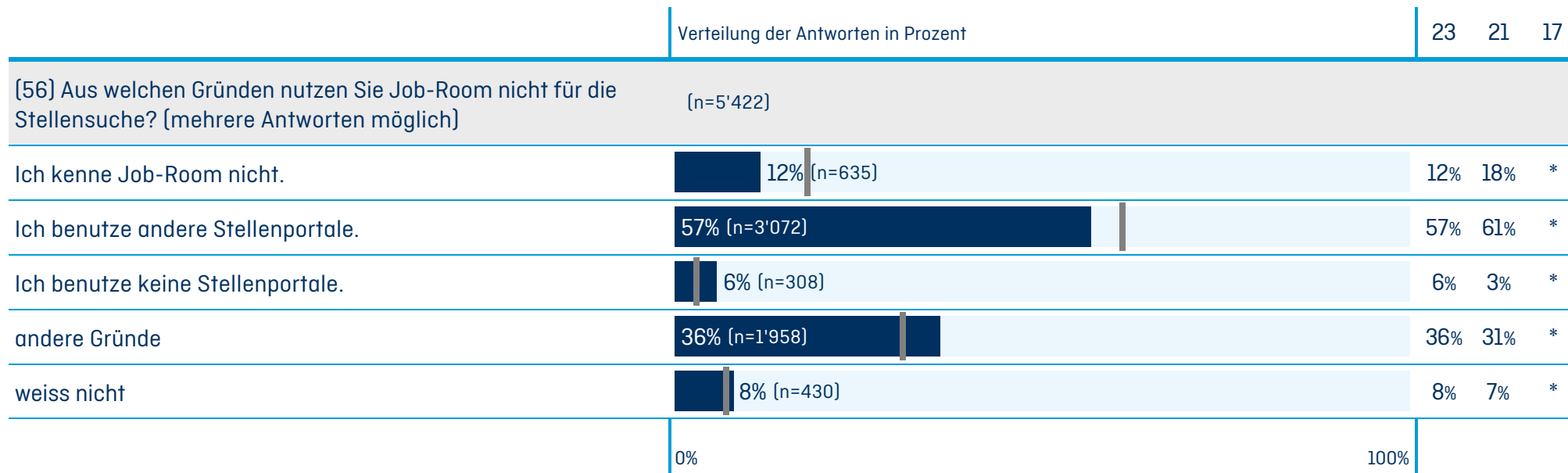
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche sich mindestens einmal auf eine meldepflichtige Stelle beworben haben.



Nutzung von Job-Room

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

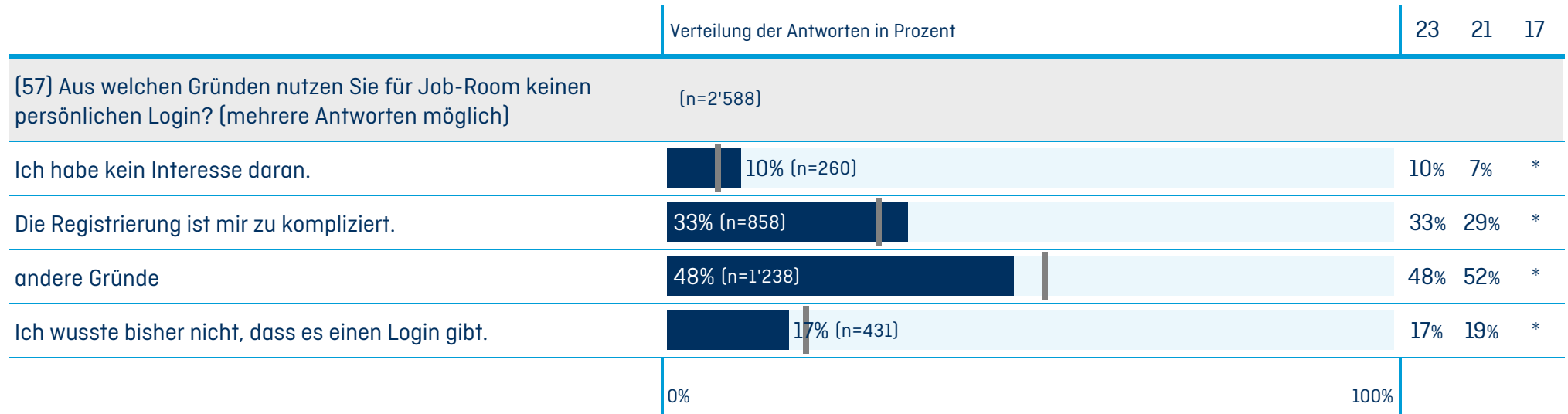
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche Job-Room nicht nutzen.



Nutzung von Job-Room

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche Job-Room ohne persönlichen Login nutzen.



Methodik

RAV-Bericht - Schweiz (CH)

Schriftliche Befragung

- Die Kundenbefragung Stellensuchende 2023 wurde vom 9. Mai bis zum 16. Juni 2023 bei insgesamt 122'169 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 beiden letzten Befragung von 2017 und 2021 als Zeitvergleich ausgewiesen.
- Weitere Hinweise zur Darstellung der Werte finden sich in der Legende auf Seite 2.

empiricon

SECO Kundenbefragung Stellensuchende 2023


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



Empiricon AG
Befragen. Beraten. Umsetzen.

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

Legende

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Farblegende

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)
-  Negative Beurteilung (Punktwert kleiner als 3.6)

 Wert Befragung 2021

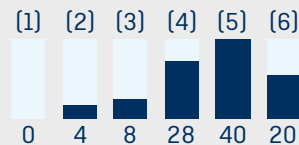
Fragenummern

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

Häufigkeitsverteilung

Wo möglich ist die prozentuale Verteilung der Antworten angegeben. Von links nach rechts gelten 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



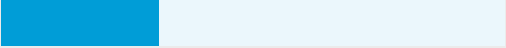
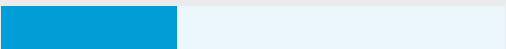
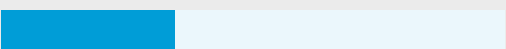
Abkürzungen

- 23 Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)
- 21 Öffentliche und private ALK Schweiz (CH) (Befragung 2021)
- 17 Öffentliche und private ALK Schweiz (CH) (Befragung 2017)
- * Nicht ausweisbar
- n Anzahl antwortende Personen

Rücklauf

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Rücklauf

23		31.3 %	35'902 von 114'635
21		35.1 %	47'305 von 134'630
17		34.6 %	34'484 von 99'586

Rücklauf

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

	Rücklauf in %	Erhalten	Versandt
Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)	31%	35'902	114'635
Öffentliche ALK Schweiz (ÖFF)	33%	23'716	72'814
Private ALK Schweiz (PRI)	29%	12'186	41'821

Datenbasis

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

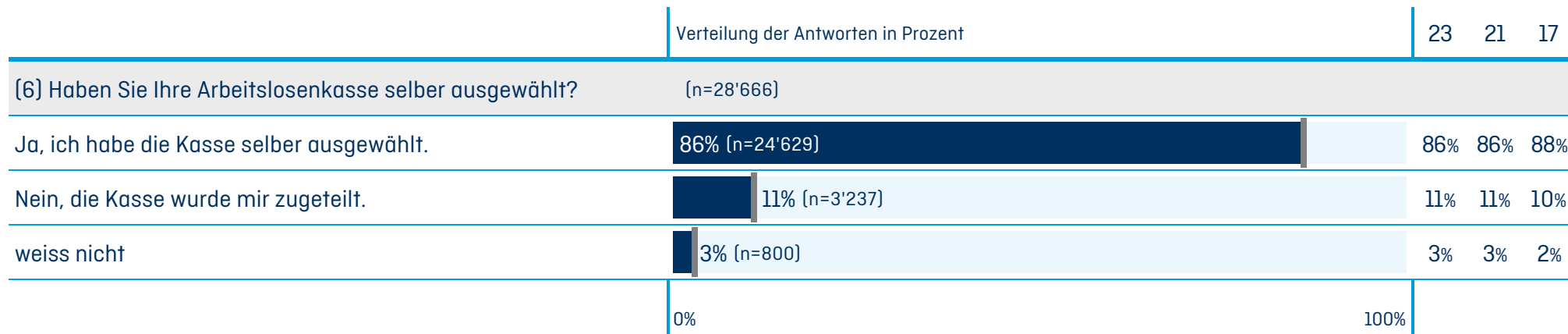
	in %	absolut
Geschlecht		
Weiblich	49.6%	17'822
Männlich	50.4%	18'080
Muttersprache		
Deutsch	40.4%	14'500
Französisch	24.3%	8'725
Italienisch	7.9%	2'851
Anderer Muttersprache	27.4%	9'826
Alter		
20 Jahre oder jünger	1.2%	431
21 bis 30 Jahre	11.1%	3'976
31 bis 40 Jahre	23.2%	8'339
41 bis 50 Jahre	23.1%	8'295
51 bis 60 Jahre	26.8%	9'610
61 bis 65 Jahre	14.6%	5'251

	in %	absolut
Abgeschlossene Ausbildung		
Obligatorische Schule	27.6%	9'906
Sekundarstufe	43.4%	15'597
Tertiärstufe	21.9%	7'853
Anderes	7.1%	2'546
Sanktion RAV		
Ja	9.5%	3'411
Nein	90.5%	32'491
Sanktion ALK		
Ja	5.1%	1'835
Nein	94.9%	34'067

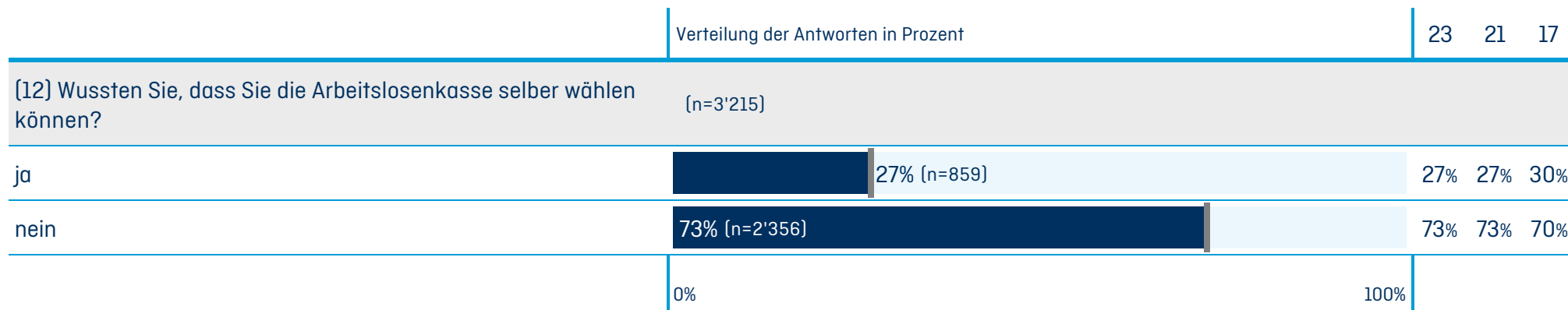
Wahl der Arbeitslosenkasse

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche bei einer Arbeitslosenkasse angemeldet sind.



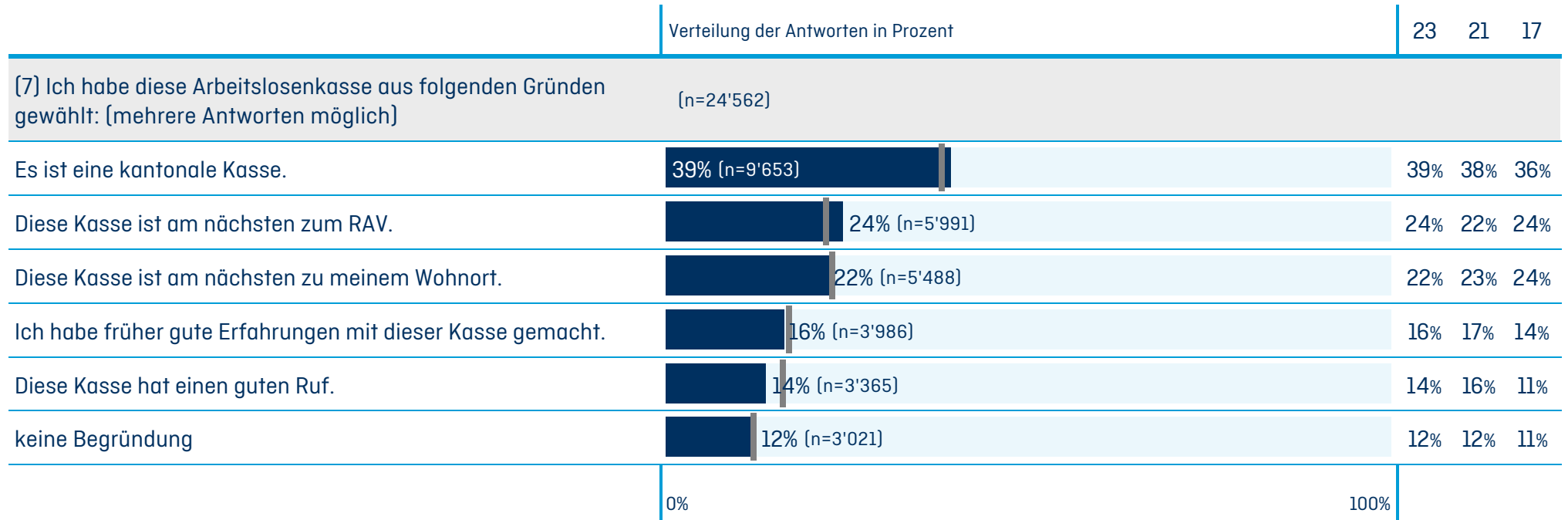
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welchen die Arbeitslosenkasse zugeteilt wurde.



Wahl der Arbeitslosenkasse

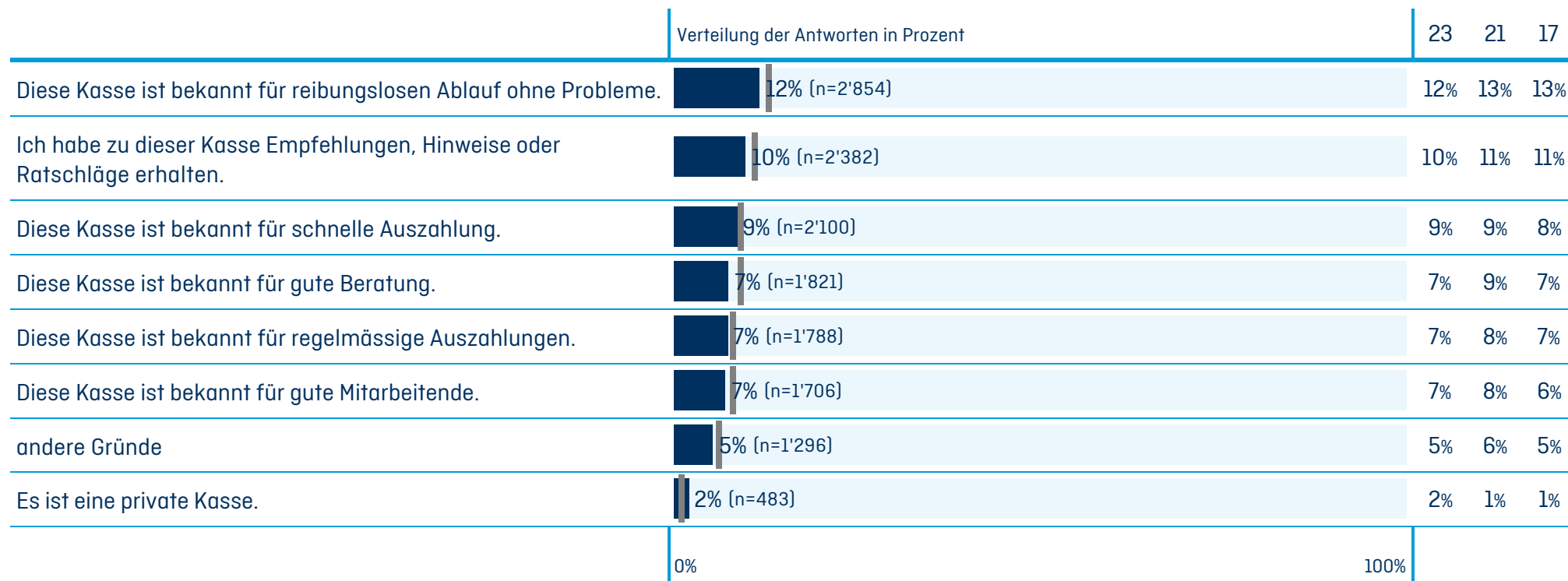
ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

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



Wahl der Arbeitslosenkasse

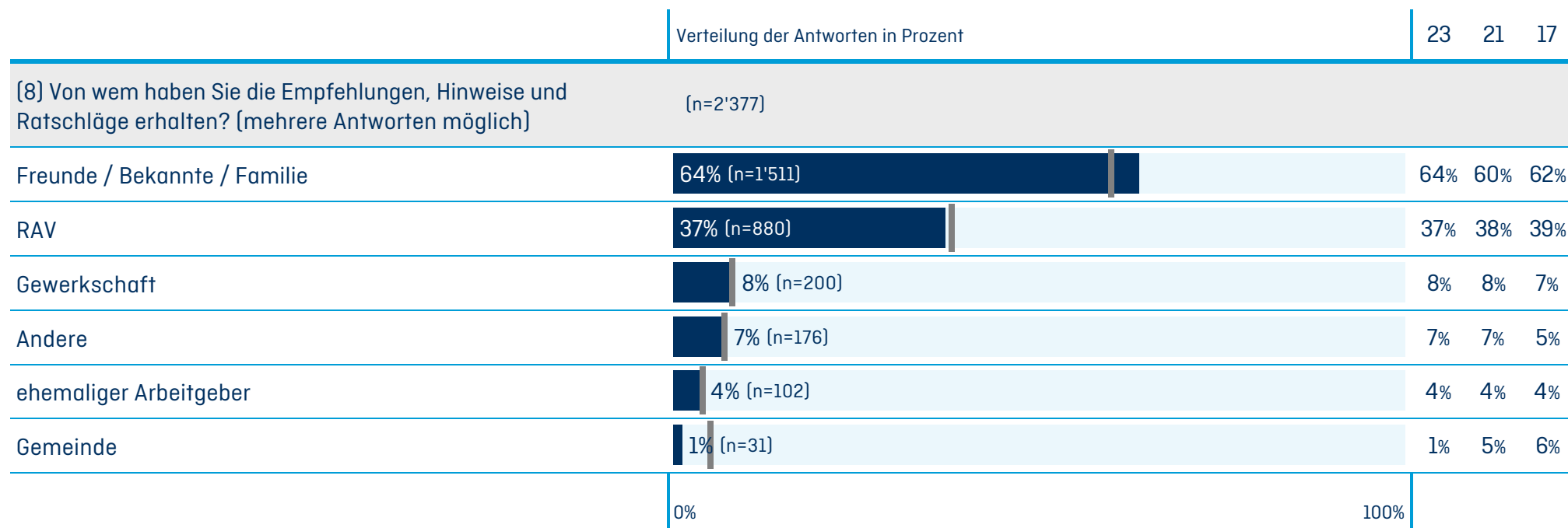
ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)



Wahl der Arbeitslosenkasse

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

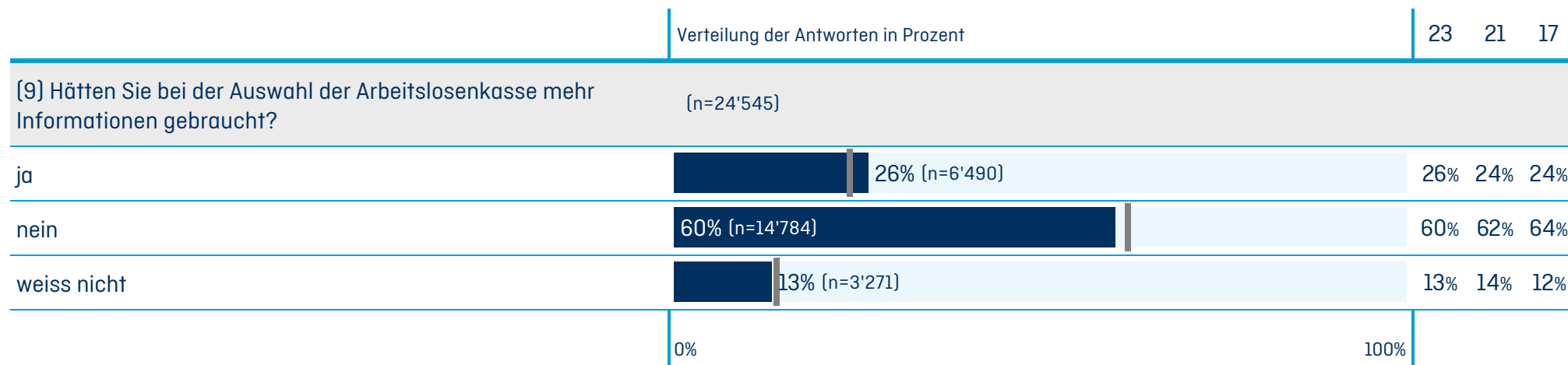
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse aufgrund von Empfehlungen, Hinweisen und Ratschlägen ausgewählt haben.



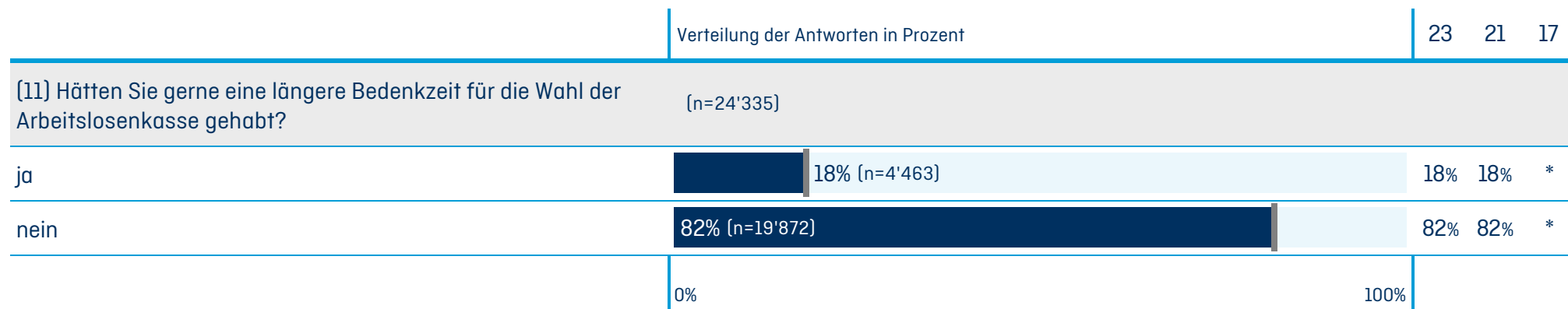
Wahl der Arbeitslosenkasse

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

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



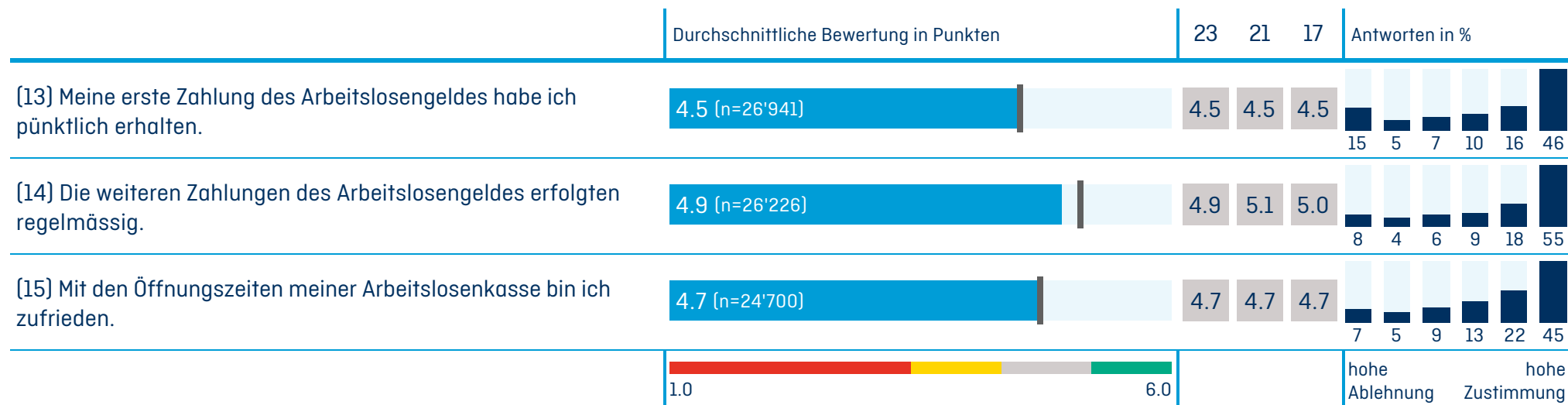
Die nachfolgende Frage wurde nur von jenen Personen beantwortet, welche die Arbeitslosenkasse selbst ausgewählt haben.



Zufriedenheit mit der Arbeitslosenkasse

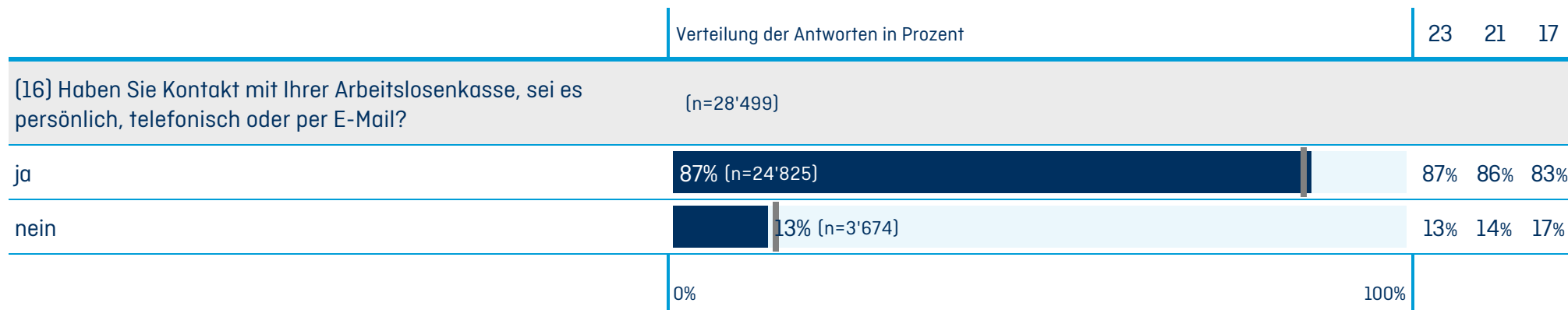
ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Arbeitslosenkasse zu?

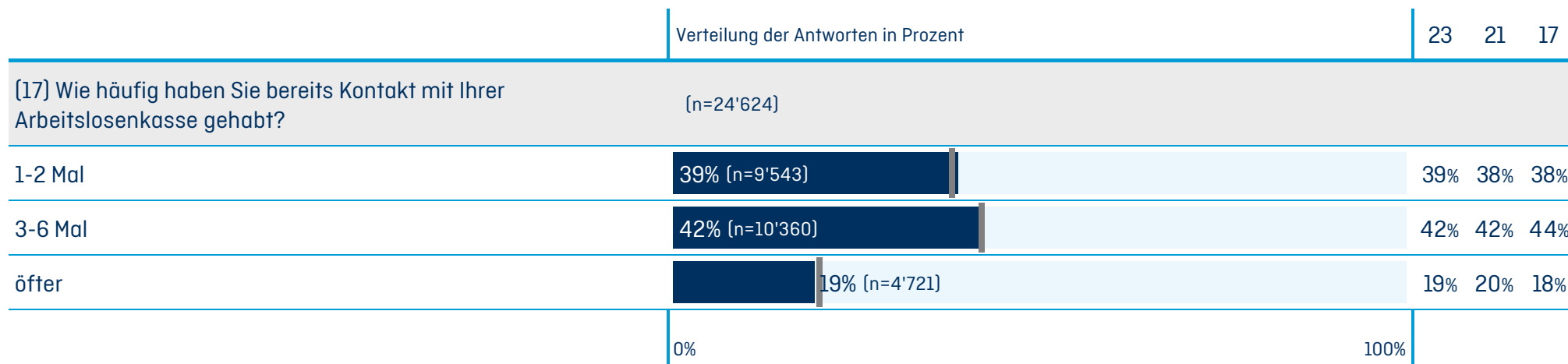


Kontakt zur Arbeitslosenkasse

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)



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



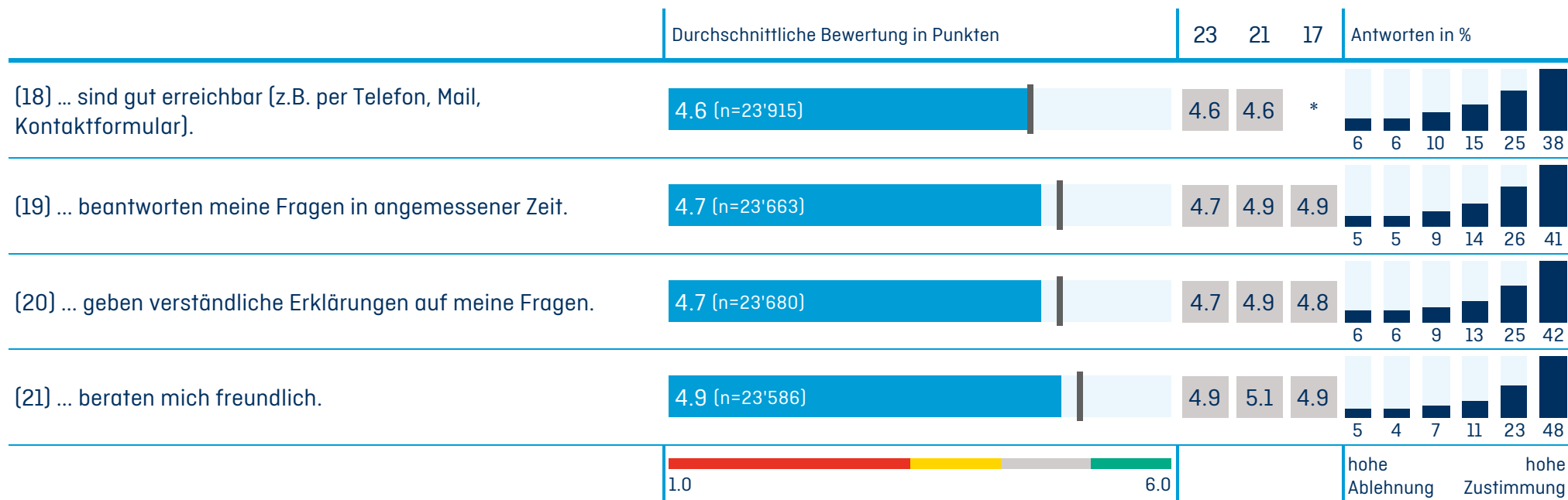
Kassenmitarbeitende

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Die nachfolgenden Fragen wurden nur von jenen Personen beantwortet, welche mit ihrer Arbeitslosenkasse Kontakt haben.

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu?

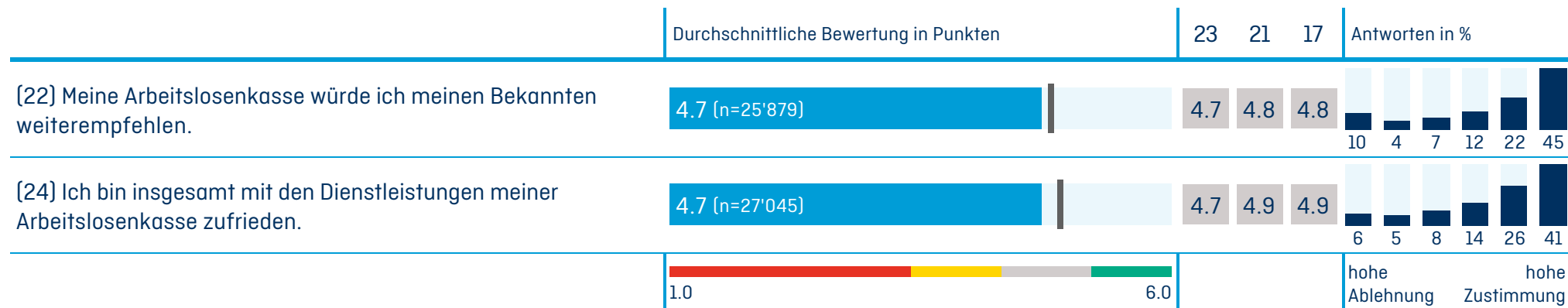
Die Kassenmitarbeitenden ...



Zufriedenheit mit der Arbeitslosenkasse

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Arbeitslosenkasse zu?



Methodik

ALK-Bericht - Öffentliche und private ALK Schweiz (CH)

Schriftliche Befragung

- Die Kundenbefragung Stellensuchende 2023 wurde vom 9. Mai bis zum 16. Juni 2023 bei insgesamt 122'169 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 beiden letzten Befragung von 2017 und 2021 als Zeitvergleich ausgewiesen.
- Weitere Hinweise zur Darstellung der Werte finden sich in der Legende auf Seite 2.