

Qualitätsbeurteilung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und der arbeitsmarktlichen Massnahmen

Telefonische Repräsentativbefragung von Stellensuchenden und Unternehmungen

Schlussbericht

Eine Untersuchung der Arbeitsgemeinschaft
Publicom AG und M.I.S. TREND SA,

im Auftrag des Bundesamtes für Wirtschaft und Arbeit (BWA)

Claude Hunold

19. Mai 1998

Publicom AG, Medien- und Kommunikationsmanagement, Freihofstrasse 7, Postfach, 8942
Oberrieden, Tel. 01 721 13 42, Fax 01 721 08 52, E-Mail: publicom@publicom.ch
Ansprechperson: Claude Hunold

M.I.S. TREND SA, Institut für Markt- und Meinungsforschung, Pont Bessières 3, 1005
Lausanne, Tel. 021 320 95 03, Fax 021 312 88 46, E-Mail: miss@vtx.ch
Ansprechperson: Claude Jabès

1. Auftragsbeschreibung	11
1.1 Ausgangslage	11
1.2 Zielsetzung	11
1.3 Mandatsvergabe und Arbeitsteilung	12
2. Methodische Angaben	13
2.1 Vorbemerkungen	13
2.1.1 Befragung von Stellensuchenden	13
2.1.2 Befragung von Unternehmungen	13
2.2 Beschreibung der Grundgesamtheit	14
2.2.1 Grundgesamtheit der Stellensuchenden	14
2.2.2 Grundgesamtheit der Unternehmungen	14
2.3 Beschreibung der Stichproben	15
2.3.1 Stichprobe der Stellensuchenden	15
2.3.2 Stichprobe der Unternehmungen	15
2.4 Aussagekraft der Ergebnisse	15
2.5 Durchführungszeitraum der Befragung	16
3. Ergebnisse der Befragung von Stellensuchenden	17
3.1 Arbeitssuche	17
3.2 Arbeitslosigkeit und Betreuungsdauer	18
3.3 Das Erstgespräch	20
3.3.1 Wartedauer nach der Anmeldung im RAV	20

3.3.2	Empfang im RAV	20
3.3.3	Administrative Formalitäten	22
3.3.4	Termineinhaltung durch Personalberater	23
3.3.5	Gesprächsdauer des Erstgespräches	24
1.	Auftragsbeschreibung	11
1.1	Ausgangslage	11
1.2	Zielsetzung	11
1.3	Mandatsvergabe und Arbeitsteilung	12
2.	Methodische Angaben	13
2.1	Vorbemerkungen	13
2.1.1	Befragung von Stellensuchenden	13
2.1.2	Befragung von Unternehmungen	13
2.2	Beschreibung der Grundgesamtheit	14
2.2.1	Grundgesamtheit der Stellensuchenden	14
2.2.2	Grundgesamtheit der Unternehmungen	14
2.3	Beschreibung der Stichproben	15
2.3.1	Stichprobe der Stellensuchenden	15
2.3.2	Stichprobe der Unternehmungen	15
2.4	Aussagekraft der Ergebnisse	15
2.5	Durchführungszeitraum der Befragung	16

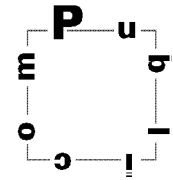
3. Ergebnisse der Befragung von Stellensuchenden	17
3.1 Arbeitssuche	17
3.2 Arbeitslosigkeit und Betreuungsdauer	18
3.3 Das Erstgespräch	20
3.3.1 Wartedauer nach der Anmeldung im RAV	20
3.3.2 Empfang im RAV	20
3.3.3 Administrative Formalitäten	22
3.3.4 Termineinhaltung durch Personalberater	23
3.3.5 Gesprächsdauer des Erstgespräches	24
3.3.6 Gesprächsbedingungen	25
3.3.7 Gesamteinschätzung des Erstgespräches	27
3.4 Die weiteren Gespräche	28
3.4.1 Wechsel der PersonalberaterInnen	28
3.4.2 Häufigkeit der Beratungsgespräche	29
3.4.3 Dauer der Beratungsgespräche	30
3.5 Beurteilung der PersonalberaterInnen	31
3.6 Vorschlag und Konsultation weiterer Dienstleister	34
3.7 Beurteilung der arbeitsmarktlichen Massnahmen	35
3.7.1 Benutzung	35
3.7.2 Akzeptanz der arbeitsmarktlichen Massnahmen	36
3.7.3. Qualitätsbeurteilung	38
3.7.4 Ablehnung von Massnahmen	39
3.8 Arbeitsplatzsuche mit Hilfe der RAV	40

3.8.1	Vorgeschlagene Stellen	40
3.8.2	Abgelehnte Stellen	40
3.8.3	Sanktionen	40
3.8.4	Erklärung und Benutzung des SSI-Terminals	41
3.9	Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung	42
3.10	Gesamturteil	43
3.10.1	Veränderungen der Dienstleistungsqualität	43
3.10.2	Nutzen der Beratungsgespräche	43
3.10.3	Einschätzung sozialer und arbeitsmarktlicher Qualitäten	44
3.10.4	RAV als Institution	46
3.10.5	Verbesserungsvorschläge	47
4.	Ergebnisse der Befragung von Unternehmungen	49
4.1	Personalrekrutierung ohne RAV	49
4.2	Bekanntheit der RAV und deren Dienstleistungen	50
4.2.1	Bekanntheit der RAV	50
4.2.2	Kenntnisse des Auftrags und der Dienstleistungen	52
4.3	Inanspruchnahme der Dienstleistungen	53
4.3.1	Meldung freier Stellen	53
4.3.2	Beurteilung der Zusammenarbeit	54
4.4	Von den RAV vorgeschlagene KandidatInnen	57
4.4.1	Anzahl KandidatInnen	57
4.4.2	Profil der KandidatInnen	57
4.4.3	Einstellung und Beurteilung der KandidatInnen	59

4.5	Praktika und Beschäftigungsprogramme	61
4.6	Beurteilung der RAV und deren PersonalberaterInnen	62
4.7	Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung	64
4.8	Künftige Inanspruchnahme der RAV	66
4.9	Verbesserungsvorschläge	68
1.	Auftragsbeschreibung	11
1.1	Ausgangslage	11
1.2	Zielsetzung	11
1.3	Mandatsvergabe und Arbeitsteilung	12
2.	Methodische Angaben	13
2.1	Vorbemerkungen	13
2.1.1	Befragung von Stellensuchenden	13
2.1.2	Befragung von Unternehmungen	13
2.2	Beschreibung der Grundgesamtheit	14
2.2.1	Grundgesamtheit der Stellensuchenden	14
2.2.2	Grundgesamtheit der Unternehmungen	14
2.3	Beschreibung der Stichproben	15
2.3.1	Stichprobe der Stellensuchenden	15
2.3.2	Stichprobe der Unternehmungen	15
2.4	Aussagekraft der Ergebnisse	15

2.5 Durchführungszeitraum der Befragung	16
3. Ergebnisse der Befragung von Stellensuchenden	17
3.1 Arbeitssuche	17
3.2 Arbeitslosigkeit und Betreuungsdauer	18
3.3 Das Erstgespräch	20
3.3.1 Wartedauer nach der Anmeldung im RAV	20
3.3.2 Empfang im RAV	20
3.3.3 Administrative Formalitäten	22
3.3.4 Termineinhaltung durch Personalberater	23
3.3.5 Gesprächsdauer des Erstgespräches	24
3.3.6 Gesprächsbedingungen	25
3.3.7 Gesamteinschätzung des Erstgespräches	27
3.4 Die weiteren Gespräche	28
3.4.1 Wechsel der PersonalberaterInnen	28
3.4.2 Häufigkeit der Beratungsgespräche	29
3.4.3 Dauer der Beratungsgespräche	30
3.5 Beurteilung der PersonalberaterInnen	31
3.6 Vorschlag und Konsultation weiterer Dienstleister	34
3.7 Beurteilung der arbeitsmarktlichen Massnahmen	35
3.7.1 Benutzung	35
3.7.2 Akzeptanz der arbeitsmarktlichen Massnahmen	36
3.7.3. Qualitätsbeurteilung	38
3.7.4 Ablehnung von Massnahmen	39

3.8 Arbeitsplatzsuche mit Hilfe der RAV	40
3.8.1 Vorgeschlagene Stellen	40
3.8.2 Abgelehnte Stellen	40
3.8.3 Sanktionen	40
3.8.4 Erklärung und Benutzung des SSI-Terminals	41
3.9 Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung	42
3.10 Gesamturteil	43
3.10.1 Veränderungen der Dienstleistungsqualität	43
3.10.2 Nutzen der Beratungsgespräche	43
3.10.3 Einschätzung sozialer und arbeitsmarktlicher Qualitäten	44
3.10.4 RAV als Institution	46
3.10.5 Verbesserungsvorschläge	47
4. Ergebnisse der Befragung von Unternehmungen	49
4.1 Personalrekrutierung ohne RAV	49
4.2 Bekanntheit der RAV und deren Dienstleistungen	50
4.2.1 Bekanntheit der RAV	50
4.2.2 Kenntnisse des Auftrags und der Dienstleistungen	52
4.3 Inanspruchnahme der Dienstleistungen	53
4.3.1 Meldung freier Stellen	53
4.3.2 Beurteilung der Zusammenarbeit	54
4.4 Von den RAV vorgeschlagene KandidatInnen	57
4.4.1 Anzahl KandidatInnen	57
4.4.2 Profil der KandidatInnen	57



4.4.3 Einstellung und Beurteilung der KandidatInnen	59
4.5 Praktika und Beschäftigungsprogramme	61
4.6 Beurteilung der RAV und deren PersonalberaterInnen	62
4.7 Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung	64
4.8 Künftige Inanspruchnahme der RAV	66
4.9 Verbesserungsvorschläge	68

M.I.S
TREND

P
u
q
l
c
m
o

Zusammenfassung und Empfehlungen

Ausgangslage

Die zu Beginn der 90er Jahre steigende Arbeitslosigkeit veranlasste das Bundesamt für Wirtschaft und Arbeit (früher BIGA), eine Studie zur Reform der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Auftrag zu geben. Diese zeigte auf, dass die mit der Beratung und Vermittlung beauftragten Gemeindearbeitsämter oft zu klein waren und über zu wenig ausgebildetes Personal verfügten, um diese Aufgabe befriedigend wahrnehmen zu können.

Ab Sommer 1994 wurden im Rahmen eines Pilotprojektes in den Kantonen Solothurn und Waadt erste Erfahrungen beim Aufbau und Betrieb von Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) gesammelt. Am 23. Juni 1995 verabschiedete das Parlament die zweite Teilrevision des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (AVIG), deren Bestimmungen in zwei Etappen in Kraft traten. Am 1. Januar 1996 wurde grünes Licht für den Aufbau und Betrieb der RAV in der ganzen Schweiz gegeben. Anfang 1997 wurden die Kantone verpflichtet, ein Mindestangebot an arbeitsmarktlichen Massnahmen zur Verfügung zu stellen (25'000 Plätze). Seit 1.1.1998 haben die RAV alle der ihnen übertragenen Aufgaben übernommen.

Das BWA hat den kantonalen Arbeitsämtern in der Zwischenzeit einen Leistungsauftrag für die RAV vorgegeben, von dessen Erfüllung ein Teil des Finanzierungsbetrages abhängig gemacht werden kann. Das Informationssystem AVAM liefert hierfür die quantitativen Belege. Um vertiefte Informationen über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu erhalten, wurde die vorliegende Untersuchung in Auftrag gegeben.

Durchführung der Befragung

Die Resultate der Studie basieren auf den folgenden beiden telefonischen Repräsentativbefragungen:

- Befragung von 3'811 Stellenlosen, die am 1. September 1997 im AVAM registriert waren; Erhebungszeitraum: 25.11.1997 bis 18.1.1998 (Pause in den Weihnachtsferien: 24.12.97-4.1.1998);
- Befragung von 2'060 Personalverantwortlichen Schweizerischer Unternehmungen; Erhebungszeitraum: 29.1. bis 19.2.1998.

Die Umfragen fallen in eine Zeit, als die Aufbauarbeiten in noch nicht allen Kantonen abgeschlossen waren. Dies muss bei der Interpretation der Ergebnisse mitberücksichtigt werden.

Hauptergebnisse bei Stellensuchenden

Der weitaus grösste Teil der Stellensuchenden wird in den RAV freundlich und pünktlich empfangen und wartet nach der Anmeldung im RAV nicht länger als einen Monat bis zum ersten Beratungsgespräch. Die damit zusammenhängenden administrativen Formalitäten werden als einfach bezeichnet. Meist hinterlässt der erste Kontakt, der in der Regel mindestens eine Viertelstunde, aber nicht länger als eine Stunde dauert, einen guten bis sehr guten Eindruck.

Zu weiteren Beratungen werden nicht alle Arbeitslosen im gleichen Zeitrhythmus empfangen. Nur zwei Drittel der Befragten erhalten mindestens einmal im Monat einen Gesprächstermin, wobei sich generell zwei unterschiedliche kantonale Beratungspraxen zeigen: Entweder kürzere, dafür öftere Gespräche oder längere Unterhaltungen mit grösserem Zeitabstand. Durchschnittlich wurden jedem Erwerbslosen 2.4 offene Stellen vorgeschlagen; ein grosser Teil der Stellensuchenden, nämlich 41%, hat seit der Eröffnung der RAV jedoch noch kein einziges Stellenangebot erhalten.

Die Beziehung zu den PersonalberaterInnen wird meistens als gut oder sehr gut bezeichnet. Gelobt werden vor allem die sozialen Kompetenzen, wie etwa aufmerksames Zuhören und zuvorkommende Behandlung. Wesentlich kritischer beurteilt werden hingegen die fachlichen Fähigkeiten, wie z.B. Berufs- und Branchenkenntnisse.

Die Mehrheit der Stellensuchenden (61%) hat bereits einmal eine arbeitsmarktliche Massnahme genutzt. Am meisten werden Kurse zur Bewerbungstechnik, EDV-Kurse, Beschäftigungsprogramme und Sprachkurse in Anspruch genommen, die oft auch selber vorgeschlagen werden. Die Qualität wird meistens als sehr gut beurteilt.

53% der Stellensuchenden meinen, dass sich an den Leistungen der RAV in der letzten Zeit nichts geändert habe. Aussagen von Langzeitstellensuchenden jedoch weisen darauf hin, dass sich die Qualität der RAV in den letzten Jahren erhöht hat.

Hauptergebnisse bei Unternehmungen

76% der Personalverantwortlichen haben bereits einmal von "kantonalen Einrichtungen zur beruflichen Wiedereingliederung von Arbeitslosen" gehört. An den korrekten Namen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren erinnert sich jedoch nur eine Minderheit der Betriebe. Meistens wurden aus den Medien darüber erfahren, vergleichsweise selten erfolgte eine Kontaktaufnahme durch das RAV selber.

Rund ein Drittel der Unternehmungen, die von den RAV Kenntnis haben, hat sich bisher für die Besetzung einer freien Stelle an ein RAV gewandt. Grössere Betriebe (ab 20 Angestellte) nehmen die Dienstleistungen mit 51% deutlich öfter in Anspruch. Die administrativen Formalitäten werden in der Regel als einfach empfunden und die Reaktionsdauer der RAV nach Meldung einer freien Stelle wird als befriedigend einge-

schätzt. Durchschnittlich wurden bei der letzten Anfrage 5.8 KandidatInnen vorgeschlagen.

Die Qualität der BewerberInnen lässt in den Augen beinahe der Hälfte der Betriebe (47%) allerdings zu wünschen übrig. Der mit Abstand meistgenannte Grund für diese kritische Einschätzung liegt darin, dass die Vermittelten nicht über die von der Stelle geforderten Fähigkeiten verfügen. Die Mehrheit der Personalverantwortlichen, nämlich 54%, stellte dennoch von RAV vermittelte KandidatInnen ein und ist mit deren Arbeitsleistung zufrieden.

Der Kontakt mit den PersonalberaterInnen wird mehrheitlich als sehr gut bezeichnet. Die fachlichen Fähigkeiten hingegen werden zurückhaltender beurteilt, was sich mit der Einschätzung der Stellensuchenden deckt. Beim direkten Vergleich mit der privaten Arbeitsvermittlung fallen die RAV bis auf die Qualität der Kontakte deutlich ab, vor allem was die Marketingstrategie, die Selektion der StellenbewerberInnen, die Effizienz und die Kenntnisse der Firmenbedürfnisse anbelangt.

Fazit und Empfehlungen

Die Ergebnisse zeigen drei Sachverhalte in voller Deutlichkeit:

1. Es ist den RAV innerhalb kurzer Zeit gelungen, ein funktionierendes Angebot an Dienstleistungen für Stellenlose und Unternehmungen bereitzustellen. Angesichts des grossen psychischen und zeitlichen Druckes, denen die PersonalberaterInnen täglich ausgesetzt sind, ist deren Freundlichkeit und Verständnis für persönliche Schwierigkeiten von Stellensuchenden vorbildhaft und lässt auf grosses menschliches Engagement schliessen.
2. Freundlichkeit und Verlässlichkeit sind jedoch nicht die einzigen Kriterien, mit denen die Dienstleistungsqualität der RAV beurteilt werden dürfen. Es wiegt schwer, dass die fachlichen Kompetenzen der PersonalberaterInnen sowohl von Stellensuchenden als auch von Personalverantwortlichen als ungenügend beurteilt werden.
3. Die RAV haben zudem ein Kommunikationsproblem. Es mangelt ihnen an einem professionelles Marketingkonzept, das die Bekanntheit ihrer Produkte und ihr Image als professionelle Arbeitsvermittler insbesondere bei der Wirtschaft, aber auch bei einer breiteren Öffentlichkeit stärkt.

Aufgrund dieser Schlussfolgerungen gelangen wir zu folgenden Empfehlungen:

- a) Die Aus- und Weiterbildung der PersonalberaterInnen ist praxisnaher zu gestalten. Stärkeres Gewicht ist dabei vor allem auf die Berufs- und Branchenkenntnisse zu setzen. Wünschbar sind externe ReferentInnen aus der Wirtschaft, die die Bedürfnisse der Unternehmungen aus erster Hand kennen und diese den PersonalberaterInnen in verständlicher Form weitergeben können.
- b) StellenbewerberInnen sind sorgfältiger zu selektionieren. Dies ist keine leichte Aufgabe, da die PersonalberaterInnen genügend KandidatInnen vermitteln müssen, um die kantonalen Richtwerte zu erfüllen und gleichzeitig die Qualitätsbedürfnisse der Unternehmungen zu befriedigen haben. Generell sollte jedoch gelten, lieber einmal weniger oder gar keine BewerberInnen anzubieten als die falschen. Bei unklaren Stellenbeschreibungen ist bei den Personalverantwortlichen stärker nachzufragen. Die RAV sägen sonst langfristig gesehen an ihrem eigenen Ast, weil sie Gefahr laufen, dass sich Betriebe aus Enttäuschung von ihnen abwenden.
- c) Der Kontakt mit der Wirtschaft ist auf der Ebene der einzelnen RAV zu intensivieren. Gefragt sind unkomplizierte, schnell organisierte und regelmässige Treffen mit Personalverantwortlichen, keine mit grossem Aufwand betriebene und deshalb selten stattfindende Grossanlässe bürokratischen Charakters. Die lockere, aber kontinuierliche Pflege persönlicher Beziehungen zu Wirtschaftsvertretern sollte ebenso routiniert erfolgen wie Gespräche mit Stellenlosen.
- d) Die Verantwortung für die Kommunikation mit der Wirtschaft kann jedoch nicht alleine nur von den RAV getragen werden. Für eine effektive Marketingstrategie ist eine interkantonale Koordination nötig, die sich moderner Werbestrategien bedient und eine konzertierte Öffentlichkeitskampagne in die Wege leitet.
- e) Zur Kontrolle der vorgeschlagenen Massnahmen und zur Beobachtung der Qualitätsentwicklung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren sind regelmässige Umfragen bei Stellenlosen und Unternehmungen vorzunehmen, die auf den Erfahrungen der vorliegenden Untersuchung aufbauen.

1. Auftragsbeschreibung

1.1 Ausgangslage

Es ist noch keine vier Jahre her, als die Aufsichtskommission für den Ausgleichfonds der Arbeitslosenversicherung grünes Licht für den Start eines Pilotprojektes in den Kantonen Solothurn und Waadt gab. Damit sollten erste Erfahrungen beim Aufbau und Betrieb von Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) gesammelt werden. Das begleitende Controlling und die Evaluation bilanzierten positive Resultate in Form höherer Vermittlungsraten und einer kürzeren Dauer bei der Stellensuche. Gleichzeitig zeigte sich, wie hoch die Ansprüche an die PersonalberaterInnen der RAV waren. Sie hatten sowohl sozial-betreuerische als auch akquisitorische Aufgaben zu übernehmen und sahen sich einer immer grösser werdenden Zahl von Arbeitslosen gegenüber.

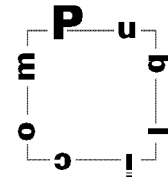
Mittlerweile ist die Reform der Arbeitslosenversicherung weit vorangeschritten. Innerhalb kurzer Zeit entstanden in der Schweiz flächendeckend rund 150 RAV, wobei einige ihren Betrieb erst seit kürzerem aufgenommen haben. Parallel zu den RAV wuchs auch das gesetzlich vorgesehene Angebot an arbeitsmarktlichen Massnahmen.

Das Bundesamt für Wirtschaft und Arbeit (BWA), vormals BIGA, hat den kantonalen Arbeitsämtern gestützt auf Art. 122a Abs. 2 AVIV einen Leistungsauftrag für die RAV vorgegeben, von dessen Erfüllung ein Teil des Finanzierungsbeitrages abhängig gemacht werden kann. Das Informationssystem AVAM liefert hierfür die quantitativen Belege (quantitatives Controlling). Da Vermittlungsraten und durchschnittliche Beratungszeiten aber noch keine Hinweise auf die Qualität der erbrachten Dienstleistungen ergeben, wünscht das BWA eine Befragung bei Stellensuchenden und Unternehmungen (qualitatives Controlling).

1.2 Zielsetzung

Die Ergebnisse der Umfrage sollen gemäss Projektbeschreibung insbesondere folgendes zeigen:

1. inwieweit der Leistungsauftrag erfüllt wird und wo diesbezüglich Differenzen zwischen den Kantonen bestehen;
2. inwieweit die verschiedenen Interpretationen des Leistungsauftrages in den Kantonen sich auf die Qualität der Dienstleistungen für Stellensuchende und Arbeitgeber auswirken und wo signifikante Differenzen bestehen;



3. inwieweit die Stellensuchenden mit den verschiedenen arbeitsmarktlichen Massnahmen, insbesondere den Kursen, Stages und Beschäftigungsprogrammen, zufrieden sind.

Die Ergebnisse der telefonischen Umfrage bei Stellensuchenden und Arbeitgebern dienen dem Zweck, statistische Kenndaten pro Kanton zu erhalten, die einen Vergleich mit den Zahlen des quantitativen Controllings erlauben. Im Rahmen des Möglichen sollen damit zugleich Hypothesen überprüft werden, die Unterschiede im Dienstleistungsangebot erklären helfen.

1.3 Mandatsvergabe und Arbeitsteilung

Das BWA beauftragte die beiden Firmen M.I.S. TREND SA, Lausanne, und Publicom AG, Zürich-Oberrieden, mit der Durchführung des Auftrages. Dabei wurde folgende Arbeitsteilung beschlossen:

M.I.S. TREND SA

- ?? Entwicklung der Fragebogen
- ?? Ausführliche Instruktion der BefragterInnen
- ?? Durchführung der Pretests
- ?? Ziehung der Stichproben (aus PLASTA nach dem Zufallsprinzip)
- ?? Durchführung der telefonischen Befragungen
- ?? Datenaufbereitung
- ?? Bericht zum Operationalisierungsgrad der RAV
- ?? Bericht zur Analyse der AVAM-Datei
- ?? Mitarbeit bei der Datenanalyse
- ?? Präsentation Methodik

verantwortlicher Projektleiter: Claude Jabès

Publicom AG

- ?? Mitarbeit bei der Entwicklung der Fragebogen
- ?? Begleitung des ersten Feldtages
- ?? Datenanalyse
- ?? Erstellen von illustrativen Grafiken
- ?? Verfassen des Berichtes
- ?? Präsentation Ergebnisse

verantwortlicher Projektleiter: Claude Hunold

2. Methodische Angaben

2.1 Vorbemerkungen

An die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung wurde der Anspruch gestellt, sowohl für die Schweiz als auch auf der Ebene der einzelnen Kantone repräsentativ zu sein. Gleichzeitig wurde ein Kostendach vereinbart, das nicht überschritten werden durfte. Um beiden Bedingungen in möglichst optimaler Form zu genügen, wurde folgendes Vorgehen vereinbart.

2.1.1 Befragung von Stellensuchenden

Um repräsentative Resultate auf kantonaler Ebene zu gewährleisten, wurde eine Mindestzahl an Interviews pro Kanton festgelegt. In einer für die Schweiz repräsentativen Zufallsstichprobe wären sonst kleine Kantone unterrepräsentiert gewesen. Für jeden Kanton wurde anschliessend eine Zufallsstichprobe gezogen.

Der Nachteil bei diesem Vorgehen bestand darin, dass kleine Kantone mit wenig Arbeitslosenzahlen das gleiche Gewicht erhielten wie grosse mit viel Stellensuchenden. Um Repräsentativität auf gesamtschweizerischer Ebene zu erhalten, wurde bei der Datenaufbereitung deshalb jeder einzelne Kanton gemäss seiner realen Arbeitslosenzahl gewichtet. Diese gewichteten Ergebnisse bilden Gegenstand des ersten Teils des vorliegenden Berichtes.

2.1.2 Befragung von Unternehmungen

Um Aussagen über die Qualität der Dienstleistungen der RAV zu erhalten, wurden ausschliesslich Unternehmungen befragt, die diese Leistungen bereits mindestens einmal in Anspruch genommen hatten.

Eine Analyse der Daten des AVAM ergab, dass Unternehmungen mit 1 bis 3 Angestellten den RAV durchschnittlich elfmal weniger offene Stelle meldeten als grössere Betriebe. Gleichzeitig repräsentieren diese Betriebe mit 1 bis 3 MitarbeiterInnen 66% aller Schweizer Wirtschaftsunternehmen. Man entschloss sich deshalb, eine proportionale Stichprobe zu ziehen und Unternehmungen mit mindestens 4 Angestellten verstärkt zu berücksichtigen. Die Untergruppe von 153 Betrieben mit 1 bis 3 Angestellten sollte lediglich als Vergleichsgrösse für die Resultate der grösseren Unternehmungen herangezogen werden.

Die Resultate des zweiten Teils des vorliegenden Berichtes sind demzufolge für Unternehmungen mit mindestens 4 Angestellten repräsentativ. Die Betriebe geringerer Grösse bilden die Kontrollgruppe.

Die grösseren Unternehmungen wurden unterteilt nach Betrieben mit 4-19 Angestellten und solchen mit mindestens 20 Angestellten. Um Ergebnisse mit möglichst geringer Fehlermarge zu erhalten, wurden beide Gruppen in etwa gleichem Umfang befragt.

Um repräsentative Ergebnisse auf kantonaler Ebene zu erzielen, wurde analog der Befragung von Stellenlosen pro Kanton eine Mindestzahl an Interviews festgelegt und für jedes Gebiet eine Zufallsstichprobe gezogen. Die Fallzahlen stellten sich im nachhinein bei den meisten Fragen allerdings als zu klein heraus, um valide Aussagen zu ermöglichen.

Um Repräsentativität auf gesamtschweizerischer Ebene zu erzielen, wurden zwei Gewichtungsfaktoren verwendet: Der eine passt die beiden Unternehmensgruppen ihrer realen Verteilung in der Schweiz an; der zweite Faktor korrigiert den Einfluss der Kantone hinsichtlich ihres ökonomischen Gewichtes in der Schweizer Wirtschaft.

2.2 Beschreibung der Grundgesamtheit

2.2.1 Grundgesamtheit der Stellensuchenden

Grundgesamtheit der Stellensuchenden bildeten sämtliche Personen, die am 1. September 1997 in einem RAV eingeschrieben waren und bereits mindestens einmal von einer Personalberaterin bzw. einem Personalberater für eine Beratung empfangen wurden.

Vom ersten Teil der Befragung (Rekrutierung, Bildung der Stichprobe) ausgeschlossen wurden Kontaktierte, die nicht mindestens eine der folgenden Sprachen beherrschten: Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, Spanisch, Portugiesisch, Türkisch, Serbokroatisch, Tamilisch oder Albanisch. Aus Budgetgründen wurde die Hauptbefragung in den drei Landessprachen sowie in Albanisch, Serbo-kroatisch und türkisch durchgeführt.

2.2.2 Grundgesamtheit der Unternehmungen

Grundgesamtheit der Unternehmungen bildeten sämtliche in der Schweiz ansässigen Firmen mit mindestens vier Angestellten.

Es wurden nur Personen befragt mit Personalverantwortung wie BesitzerInnen des Unternehmens, DirektorInnen/GeschäftsführerInnen, PersonalchefInnen/ChefInnen

Human Resources sowie andere mit dem Personalwesen oder der Personalrekrutierung beauftragte KadermitarbeiterInnen.

2.3 Beschreibung der Stichproben

2.3.1 Stichprobe der Stellensuchenden

Je nach Gebiet und Wichtigkeit, die den Kantonen zugemessen wurde, definierte man als Zielgrössen entweder 300 Interviews (**AG, BE, GE, SO, TI, VD, ZH**) oder 100 Interviews. Die Kantone Appenzell Innerrhoden und Appenzell Ausserrhoden und die Kantone Nidwalden und Obwalden wurden ihrer Kleinheit wegen jeweils zu einer Einheit zusammengefasst.

Die total realisierten Interviews betragen $n=3'811$.

2.3.2 Stichprobe der Unternehmungen

Pro Kanton wurden je 100 Interviews fixiert. Die Kantone Appenzell Innerrhoden, Ausserrhoden, Glarus, Nidwalden, Obwalden, Schwyz und Uri wurden zu einer Gruppe "Zentralschweiz" zusammengefasst.

Die total realisierten Interviews für die Betriebe mit mindestens 4 Angestellten betragen $n=1'907$. In der Vergleichsgruppe mit Unternehmungen bis zu 3 Angestellten wurden insgesamt $n=153$ Gespräche geführt. Dies ergibt ein Gesamttotal von $n=2'060$ Befragten.

2.4 Aussagekraft der Ergebnisse

Die Ergebnisse, welche die Grundgesamtheit der Befragten betreffen, weichen maximal in folgendem Umfang von den realen Werten ab (95% Wahrscheinlichkeit):

Stellensuchende: max. $\pm 1.6\%$.

Unternehmungen: max $\pm 2.2\%$.

Ergebnisse, welche Teile der Grundgesamtheit betreffen, weisen etwas höhere Abweichungen auf.

2.5 Durchführungszeitraum der Befragung

Die Befragung erfolgte in drei Phasen:

- Erste Kontaktaufnahme mit Stellensuchenden zwecks Abklärung der Gesprächsbereitschaft und der Interviewsprache (17.10.-19.11.1997)
- Durchführung der Befragung von Stellensuchenden (25.11.1997-28.1.1998, mit Unterbruch vom 24.12.1997-4.1.1998)
- Realisierung der Befragung von Unternehmungen (29.1.-19.2.1998)

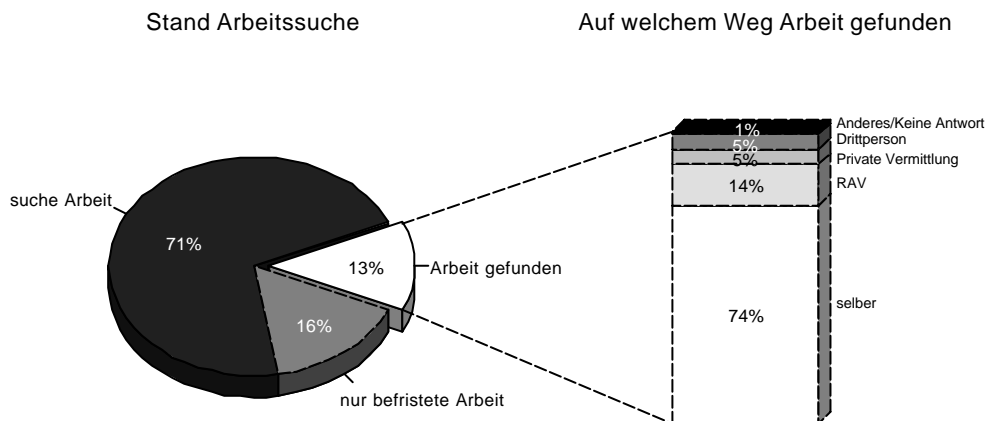
3. Ergebnisse der Befragung von Stellensuchenden

3.1 Arbeitssuche

87% der insgesamt 3'811 Befragten, die am 1. September 1997 im AVAM registriert waren, suchen zum Zeitpunkt der Befragung eine Arbeit. Die meisten von ihnen haben überhaupt keine Stelle oder nur eine befristete Arbeit gefunden (Grafik 1, linke Hälfte). Jeder siebte Befragte hingegen ist wieder in einer festen Anstellung, wobei folgende Gruppen gehäuft vorkommen: Jüngere Personen, Schweizer Staatsangehörige, Höhergebildete, qualifizierte Arbeitskräfte, Personen, die einen Büroberuf ausüben und solche, die zum ersten Mal eine Stelle suchen.

Grafik 1: Bestandesaufnahme der Arbeitssuche

Basis: alle 3'811 Befragten



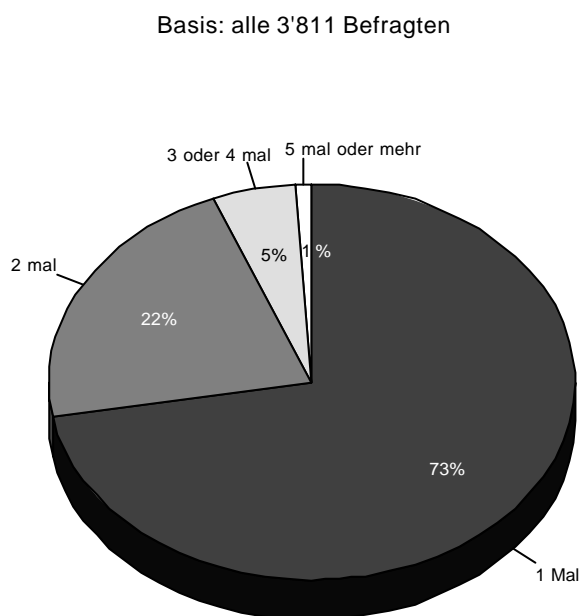
Publicom 1998

Drei Viertel der wieder Berufstätigen behaupten, ohne fremde Hilfe zu ihrer Stelle gekommen zu sein (Grafik 1, rechte Hälfte). Die Unterstützung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren spielte mit 14% Anteil eine vergleichsweise bescheidene, aber immerhin die wichtigste Rolle in denjenigen Fällen, in denen eine Vermittlung durch andere unterstützend wirkte.

3.2 Arbeitslosigkeit und Betreuungsdauer

Die meisten Befragten sind in den letzten fünf Jahren das erste Mal arbeitslos und demzufolge auch das erste Mal in einem RAV eingeschrieben (Grafik 2). Personen, die bereits schon früher einmal arbeitslos waren, wurden dazumals in den meisten Fällen (71%) noch nicht von einem RAV betreut.

Grafik 2: Häufigkeit der Arbeitslosigkeit in den letzten 5 Jahren

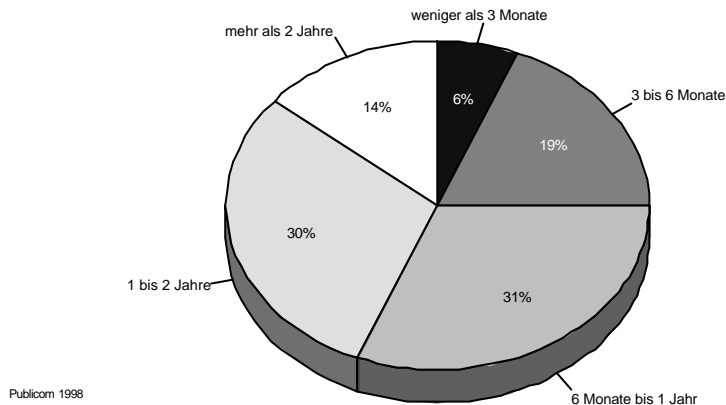


Publicom 1998

Der Anteil Langzeitarbeitsloser bei den Befragten ist hoch: 44% sind seit mindestens einem Jahr ohne Arbeit (Grafik 3, nächste Seite). Die Arbeitslosendauer ist dabei sowohl vom Alter als auch vom Beruf abhängig: Jüngere Personen und Stellensuchende aus dem Baugewerbe sind weniger von Langzeitarbeitslosigkeit betroffen.

Grafik 3: Dauer der Arbeitslosigkeit

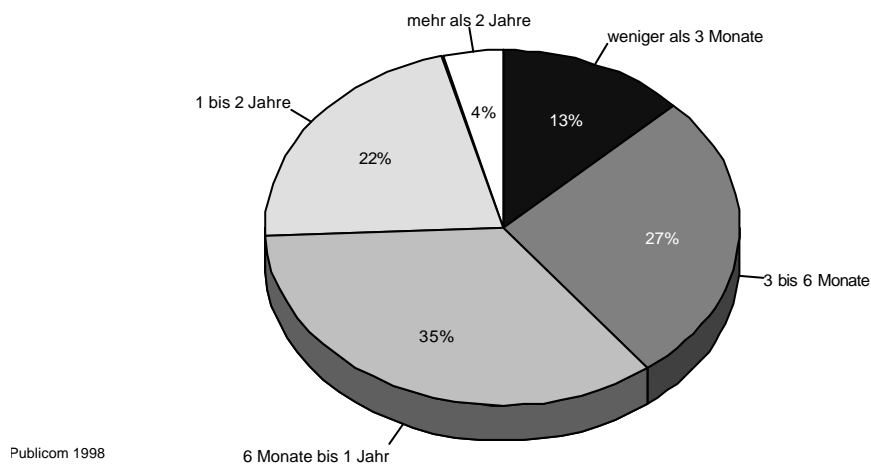
Basis: alle 3'811 Befragten



Diese Tatsache wirkt sich auch auf die Betreuungsdauer aus (Grafik 4). Ein Viertel der Befragten besucht die Regionale Arbeitsvermittlung seit über einem Jahr, über ein Drittel zwischen einem halben und einem ganzen Jahr.

Grafik 4: Dauer der Betreuung durch das RAV

Basis: alle 3'811 Befragten

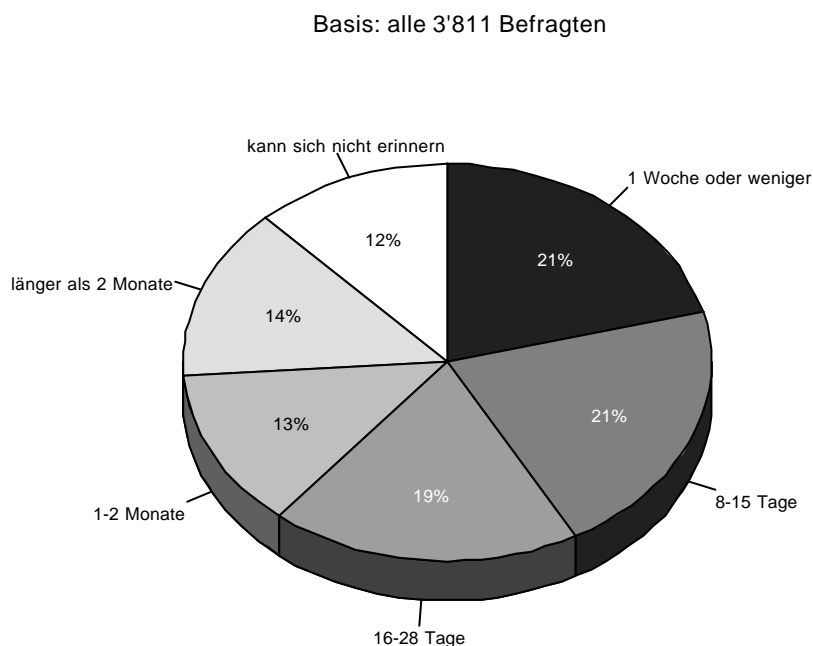


3.3 Das Erstgespräch

3.3.1 Wartedauer nach der Anmeldung im RAV

Die Mehrheit der Befragten wartet nach der Anmeldung im RAV maximal einen Monat bis zu ihrem Erstgespräch, 42% nur höchstens zwei Wochen (Grafik 5). Personen, die seit weniger als sechs Monaten erwerbslos sind und damit auch seit kürzerer Zeit von einem RAV betreut werden, haben eine kürzere Wartedauer als Befragte, die bereits länger nach Arbeit suchen. Dies kann als Hinweis dafür gelten, dass die Wartedauer bis zum Erstgespräch im Verlauf des letzten Jahres gesunken ist.

Grafik 5: Wartedauer bis zum Erstgespräch



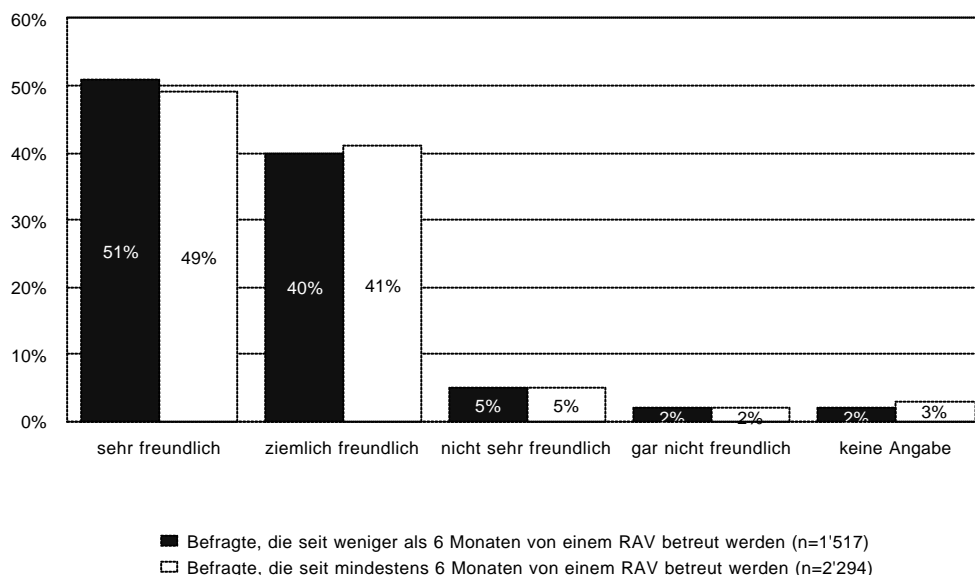
Publicom 1998

3.3.2 Empfang im RAV

1'517 Personen (40%) werden seit weniger als sechs Monaten von einem RAV betreut. Sie wurden zu ihrem Erstgespräch vertieft befragt. Die restlichen 2'294 Personen (60%) bilden mit ihren Antworten zu den Folgegesprächen die Vergleichsgruppe.

Für die Begrüssung am Empfang, die dem Erstgespräch vorausging, werden den RAV ausgezeichnete Noten verteilt (Grafik 6). Über die Hälfte der Befragten bezeichnet sie als sehr freundlich, nur rund 7% als nicht sonderlich oder gar nicht freundlich. Je weniger qualifiziert und je älter die Stellensuchenden sind, desto freundlicher empfinden sie die Begrüssung. Auffallend ist auch der Unterschied nach Nationalität: AusländerInnen beurteilen die Begrüssung deutlich positiver als SchweizerInnen.

Grafik 6: Begrüssung am Empfang, beim Erstgespräch und später



Publicum 1998

Das Urteil der länger als sechs Monate vom RAV betreuten Stellensuchenden zeigt, dass die Freundlichkeit am Empfang bei den Folgegesprächen nicht abnimmt, sondern konstant bleibt. Längere Zeit Arbeitslose äussern sich ähnlich positiv wie Personen, die erst seit kürzerer Zeit erwerbslos sind. Dies deutet darauf hin, dass erstere im RAV keine Stigmatisierung erfahren.

Noch höhere Noten als das Empfangspersonal erhalten die PersonalberaterInnen selber (Grafik 7). Über zwei Drittel der Befragten und wiederum vor allem ältere Stellensuchende bezeichnen ihre Begrüssung als sehr freundlich.

Grafik 7: Begrüssung durch PersonalberaterInnen, beim Erstgespräch

Basis: Befragte, die seit weniger als 6 Monaten von einem RAV betreut werden (n=1'517)



Publicom 1998

3.3.3 Administrative Formalitäten

Die administrativen Formalitäten vor Beginn des Erstgespräches erscheinen den meisten Befragten als sehr einfach (27%) oder doch zumindest ziemlich einfach (52%). Ein Fünftel hingegen erachtet sie als ziemlich oder sehr kompliziert. Als Hauptgründe werden der hohe administrative Aufwand und unklare oder schwierige Fragen genannt.

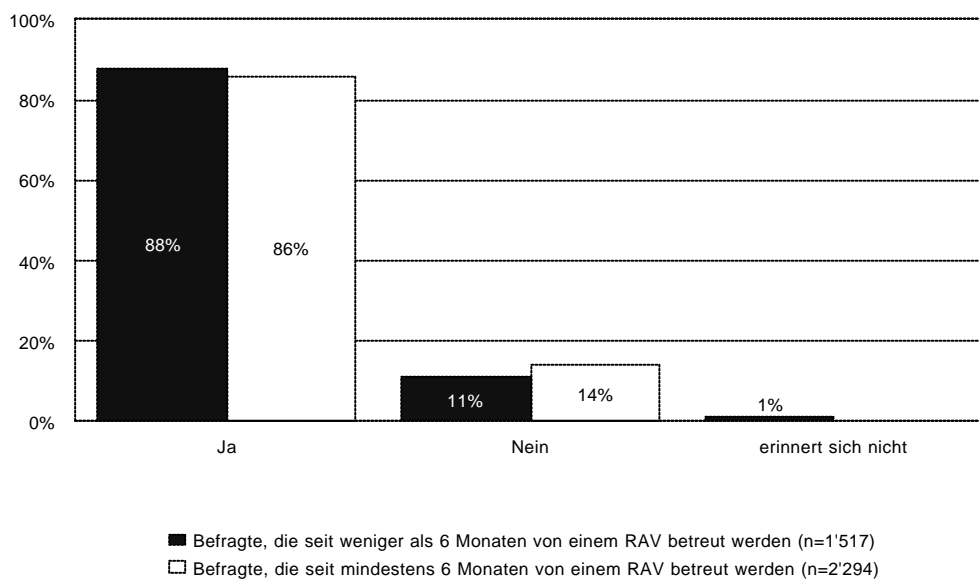
Dieser Vorwurf wird von Stellensuchenden aus dem Dienstleistungssektor etwas stärker genannt als von Personen aus den ersten beiden Wirtschaftssektoren. Der Grund dafür liegt möglicherweise darin, dass Befragte aus der Dienstleistungsbranche die administrativen Formalitäten aus beruflichen Gründen kritischer betrachten als solche, die in ihrem Berufsalltag weniger damit konfrontiert sind.

3.3.4 Termineinhaltung durch Personalberater

Dass die Stellensuchenden sehr pünktlich empfangen werden, zeigt ein Blick auf Grafik 8. Neun von zehn Befragten geben an, dass das Erstgespräch zur vorgesehenen Zeit stattgefunden habe. Unter den restlichen 10% empfindet beinahe die Hälfte der Befragten eine Wartedauer von weniger als einer Viertelstunde als unpünktlich. Ein Vergleich wiederum mit den länger als sechs Monate von RAV Betreuten beweist, dass die Pünktlichkeit nicht auf das Erstgespräch beschränkt bleibt. Die PersonalberaterInnen verstehen es offenbar, ihre Termine generell sehr gut zu organisieren.

Auffallend bleibt allerdings, dass jüngere Stellensuchende und Personen mit einer kürzeren Arbeitslosendauer bei den Folgegesprächen öfter davon berichten, nicht zur vorgesehenen Zeit empfangen zu werden und länger als eine Viertelstunde zu warten als ältere und seit länger als einem halben Jahr Arbeitslose.

Grafik 8: Pünktlichkeit des Empfangs, beim Erstgespräch und später

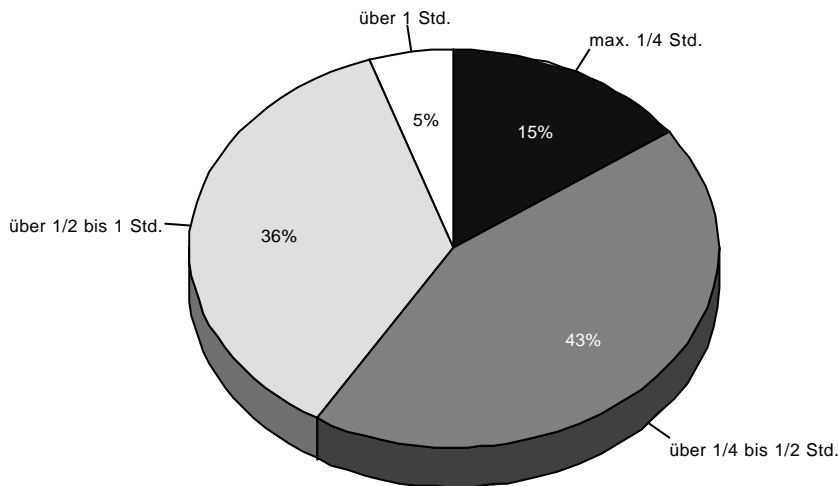


3.3.5 Gespräch des Erstgespräches

Die Dauer des Erstgespräches ist unterschiedlich. Mit den meisten Stellensuchenden wurde eine Viertel bis eine halbe Stunde gesprochen mit über einem Drittel eine halbe bis eine ganze Stunde (Grafik 9). Bei jedem sechsten Befragten dauerte das Erstgespräch weniger als eine Viertelstunde.

Grafik 9: Dauer des Erstgespräches

Basis: Befragte, die seit weniger als 6 Monaten von einem RAV betreut werden (n=1'517)



Publicom 1998

berufliche Arbeitsverhältnisse (39%), erstmalige Stellensuchende (47%) und welche mit einem Beruf bzw. anderen Berufen (43%). Ob diese Unterschiede allerdings tatsächlich der Realität entsprechen oder allenfalls auf unterschiedlichen Sensibilitäten gegenüber Störungen beruhen, muss offen gelassen werden.

Mit älteren Stellensuchenden, Höhergebildeten und SchweizerInnen unterhielt sich ein Personalberater oder eine Personalberaterin etwas länger als mit Jüngeren, weniger Gebildeten und AusländerInnen. Während diese Differenzen noch relativ klein sind, zeigt sich deutlich, dass bei Stellensuchenden im Baugewerbe das Beratungsgespräch im Durchschnitt weniger lang als in den anderen Berufskategorien dauerte.

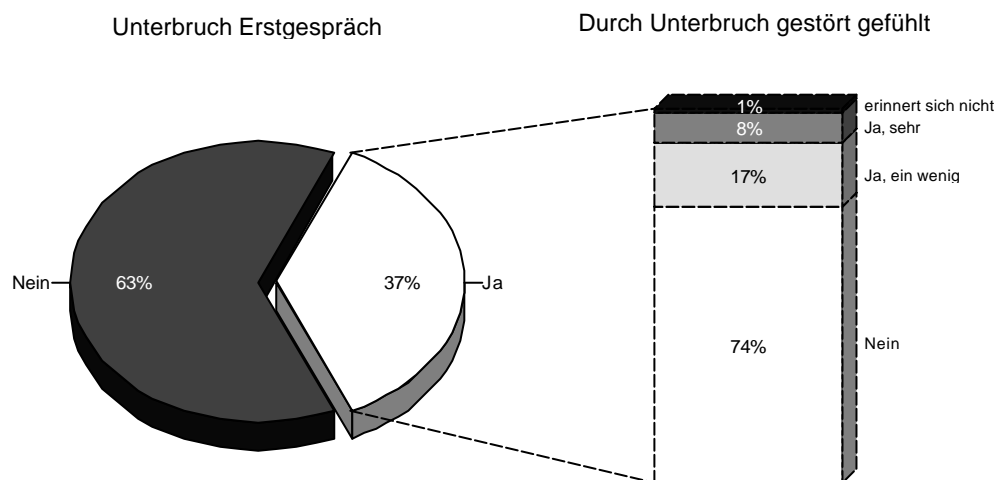
3.3.6 Gesprächsbedingungen

Die allermeisten Befragten, nämlich 94%, waren mit ihrem Berater oder ihrer Beraterin beim Erstgespräch alleine im Raum: Personen mit obligatorischem Schulabschluss etwas weniger oft. Bei den restlichen 6% waren entweder weitere Familienmitglieder bzw. Freunde (41%) oder unbekannte Personen (58%) zugegen. Letztere wurden von einem Fünftel der Betroffenen als mehr oder weniger störend empfunden.

In über einem Drittel der Fälle (37%) wurde das Erstgespräch entweder durch das Telefon, durch jemanden, der in den Raum kam, oder durch die Beraterperson, die hinausging, gestört (Grafik 10, linke Hälfte).

Grafik 10: Störung des Erstgespräches

Basis: Befragte, die seit weniger als 6 Monaten von einem RAV betreut werden (n=1'517)



Publicom 1998

Besonders oft gestört wurden jüngere Stellensuchende (46%), SchweizerInnen (42%), qualifizierte Arbeitskräfte (41%), Höhergebildete (44%), Personen mit geringerer Arbeitslosendauer (39%), erstmalig Stellensuchende (47%) und solche mit einem Büro- bzw. administrativen Beruf (43%). Ob diese Unterschiede allerdings tatsächlich der Realität entsprechen oder allenfalls auf unterschiedlichen Sensibilitäten gegenüber Störungen beruhen, muss offen gelassen werden.

Drei Viertel der Befragten empfanden die Gesprächsunterbrüche nicht als störend, auch diejenigen Untergruppen nicht, die vermehrt darüber berichten. Immerhin ein Viertel jedoch gibt an, sich ein wenig oder sehr gestört gefühlt zu haben (Grafik 10, rechte Hälfte).

In sechs von zehn Fällen (62%) sassen die PersonalberaterInnen an ihrem Schreibtisch, den Stellensuchenden gegenüber. Lediglich 37% der BeraterInnen setzten sich mit den Neuangemeldeten zusammen an einen separaten Tisch, wobei mit Qualifizierten (40%) und vor allem Höhergebildeten (43%) deutlich öfter als mit unqualifizierten Stellensuchenden (33%) und Personen mit obligatorischem Schulabschluss (29%).

In rund der Hälfte der Fälle (51%) gaben die BeraterInnen während des Gespräches Daten in ihren Computer ein. Bei ausländischen Staatsangehörigen (63%), Personen mit obligatorischem Schulabschluss (64%) sowie wenig oder gar nicht qualifizierten Arbeitskräften (64% bzw. 58%) geschah dies besonders oft.

Nur die wenigsten Stellensuchenden (durchschnittlich 6%) fühlten sich von dieser Art Informationsaufnahme gestört, wobei ausländische Staatsangehörige (ohne Ausweis C), Höhergebildete und seit länger Zeit Arbeitslose sich etwas öfter kritisch äussern.

Bei 46% der Befragten benutzten die BeraterInnen ausserdem einen Fragebogen, um sowohl die beruflichen Qualifikationen als auch die Ausbildungs- oder Fortbildungswünsche zu ermitteln. Bei ausländischen Staatsangehörigen (51%), minderqualifizierten Arbeitskräften (54%) und Stellensuchendenn aus dem Baugewerbe (58%) wurde er besonders häufig eingesetzt.

Verständigungsschwierigkeiten wegen der Sprache wurden erstaunlich selten erwähnt. Selbst ausländische Staatsangehörige und Personen mit niedriger Bildung bzw. Qualifikation haben nur in Ausnahmefällen sprachliche Probleme mit ihren BeraterInnen. Auch bei den seit über sechs Monaten im RAV Betreuten verhält es sich gleich. Dies ist sicherlich überraschend, wenn man daran denkt, dass beinahe die Hälfte der Stellensuchenden aus dem Ausland stammen.

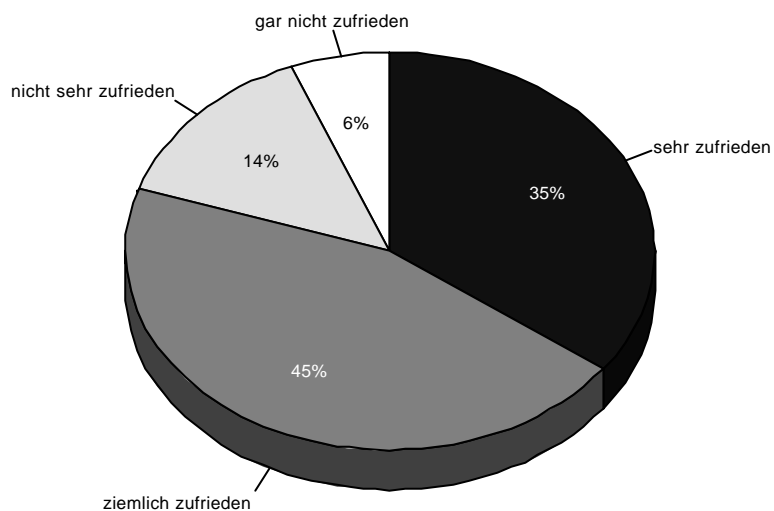
Während der Rekrutierungsphase sprach ein Prozent der Kontaktierten (rund 100 Personen) keine der neun berücksichtigten Sprachen und entging damit der Befragung. In einem zweiten Schritt wurden weitere 120 Stellensuchende von der Studie ausgeschlossen, die lediglich Spanisch, Portugiesisch oder Tamilisch sprachen. Dieser Umstand hat wahrscheinlich dazu beigetragen, das Resultat zu schönen.

3.3.7 Gesamteinschätzung des Erstgespräches

Gut ein Drittel der Befragten (35%) ist mit den während des Erstgespräches erhaltenen Informationen und Auskünften sehr zufrieden, etwas weniger als die Hälfte (45%) zeigt sich mehr oder weniger zufrieden (Grafik 11).

Grafik 11: Zufriedenheit mit Informationen aus dem Erstgespräch

Basis: Befragte, die seit weniger als 6 Monaten von einem RAV betreut werden (n=1'517)



Publicom 1998

Es sind in stärkerem Masse AusländerInnen ohne Ausweis C (d.h. solche mit einer anderen Aufenthaltsbewilligung als Niedergelassene), unqualifizierte Arbeitskräfte und Personen mit obligatorischem Schulabschluss bei denen das RAV-Personal einen besonders positiven Eindruck hinterliess.

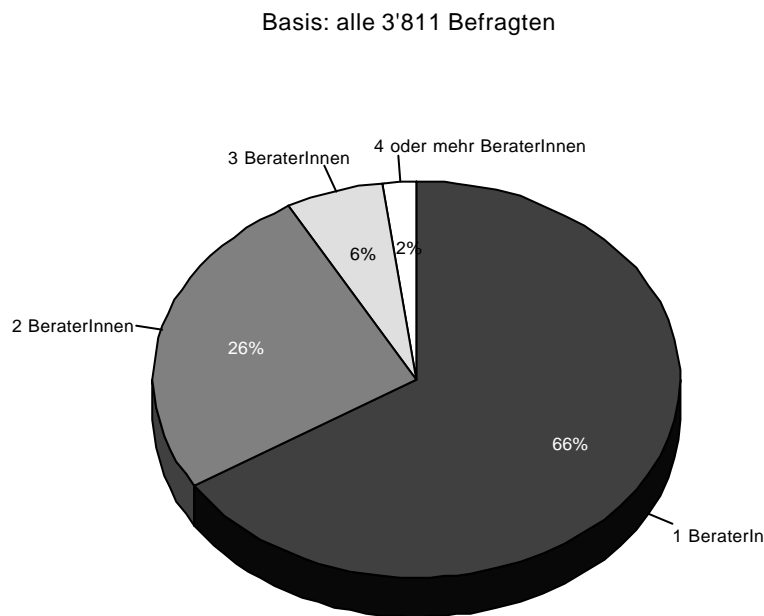
Nicht sonderlich oder gar nicht zufrieden ist jeder fünfte Stellensuchende. Moniert werden insbesondere die unzureichende Hilfe, unklare Informationen und die mangelnde Qualifikation der BeraterInnen.

3.4 Die weiteren Gespräche

3.4.1 Wechsel der PersonalberaterInnen

Zwei Drittel der Befragten haben von Beginn ihrer gegenwärtigen Arbeitslosenperiode weg immer die gleiche Ansprechperson als BeraterIn, wobei der Anteil mit zunehmender Länge der Arbeitslosigkeitsdauer erwartungsgemäss sinkt. Ein Viertel wurde bisher von zwei BeraterInnen und 8% von mindestens dreien betreut (Grafik 12). In den seltensten Fällen (3%) verlangte der oder die Stellensuchende selber einen Beratertausch.

Grafik 12: Anzahl BeraterInnen seit Beginn der Arbeitslosigkeit



Publicom 1998

Ein Drittel bedauert den Wechsel. Jüngere Arbeitslose und Höhergebildete hätten einen einzigen Berater in verstärktem Masse bevorzugt. 42% hingegen meinen, sie hätten bisher den Beitrag von jeder einzelnen Person geschätzt.

3.4.2 Häufigkeit der Beratungsgespräche

Nicht ganz die Hälfte der im RAV bereits beratenen Befragten (46%) hatte bisher maximal drei Gespräche im RAV geführt, ein weiteres Viertel (25%) zwischen vier und sechs Gesprächen. Je älter, je gebildeter und - erwartungsgemäss - je länger arbeitslos ein Stellensuchender ist, desto häufiger wurde er beraten.

Grafik 13 zeigt, dass der Zeithrhythmus der Beratungsgespräche mit der Zeit abnimmt. Der Anteil derjenigen hingegen, die höchstens jeden zweiten Monat ein Gespräch im RAV haben, steigt auf einen Drittel. Dieser Prozentsatz erscheint relativ hoch und akzentuiert sich beim Vergleich zwischen den Subgruppen.

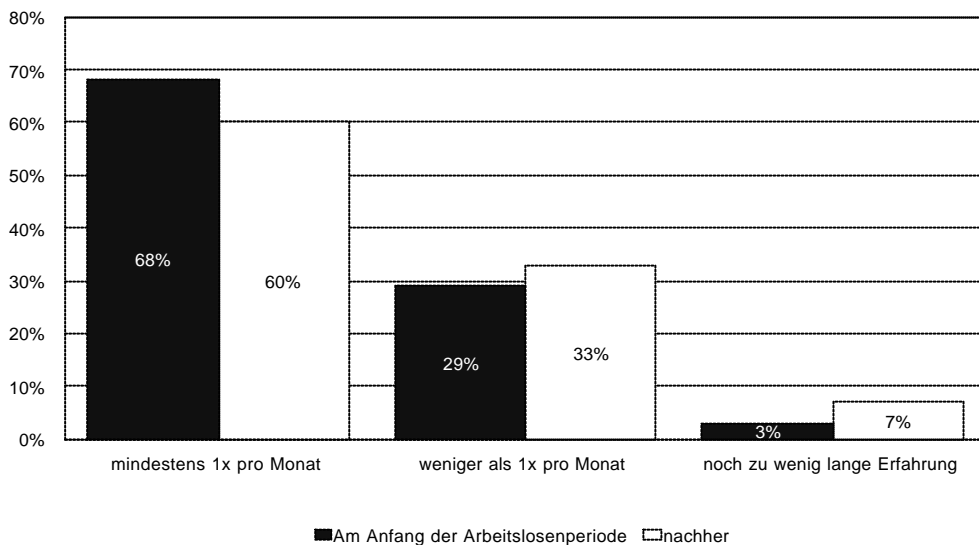
Je weniger gebildet und je weniger lang arbeitslos ein Stellensuchender ist, desto eher hat er mindestens einmal im Monat ein Gespräch im RAV. Auch AusländerInnen und Arbeitskräfte aus der Industrie und dem Baugewerbe haben öfter ein Beratungsgespräch als SchweizerInnen.

Dass AusländerInnen und Personen mit niedriger Schulbildung bzw. Qualifikation intensivere Betreuung benötigen, mag einleuchten. Man sollte jedoch vermuten, dass die gleiche Logik auch auf Personen mit längerer Arbeitslosendauer zutrifft. Je länger jemand arbeitslos ist, desto eher braucht er Unterstützung, und zwar sowohl fachlich wie psychologisch. Die Ergebnisse zeigen aber, dass weniger lang Stellensuchende intensiver betreut werden.

Entweder nehmen die PersonalberaterInnen eine Selektion vor und betreuen Langzeitarbeitslose weniger intensiv oder aber das unterschiedliche Betreuungsmuster ist durch das Verhalten der Betroffenen selber bestimmt. Es ist denkbar, dass sie durch die lange Arbeitssuche resigniert haben und die Beratungsgespräche nicht mehr im gleichen Umfang wahrnehmen wie früher.

Grafik 13: Zeitrhythmus der Beratungsgespräche, am Anfang und nachher

Basis: Befragte, die bereits schon mindestens 2 Beratungsgespräche im RAV hatten (n=3'193)



Publicum 1998

Vier von fünf Befragten (78%) sind mit dem Zeitrhythmus der Beratungsgespräche zufrieden. 13% möchten ihre Beraterin bzw. ihren Berater öfter, 6% weniger oft sehen.

AusländerInnen ohne Ausweis C möchten ihre PersonalberaterInnen gerne öfters treffen.

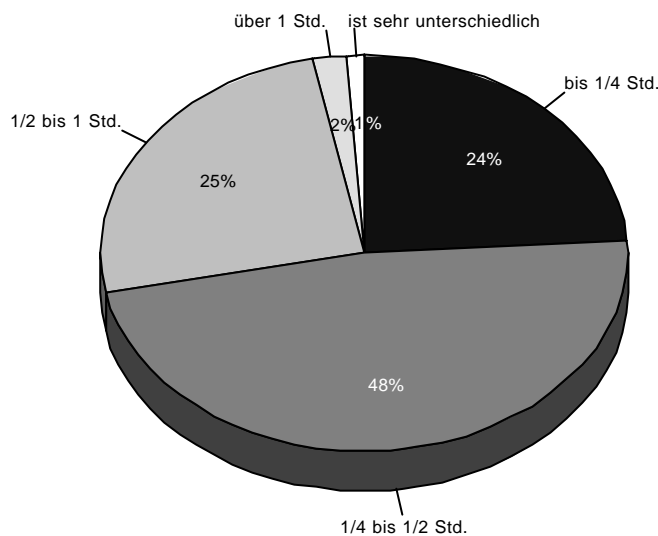
3.4.3 Dauer der Beratungsgespräche

Bei knapp der Hälfte der Befragten dauert ein Beratungsgespräch üblicherweise zwischen 16 und 30 Minuten, bei rund je einem Viertel der Stellensuchenden entweder höchstens eine Viertelstunde oder länger als eine halbe Stunde (Grafik 14).

Höhergebildete unterhalten sich mit ihren PersonalberaterInnen etwas länger als weniger Gebildete.

Grafik 14: Dauer der Beratungsgespräche

Basis: Befragte, die bereits schon mindestens 2 Beratungsgespräche im RAV hatten (n=3'193)



Publicom 1998

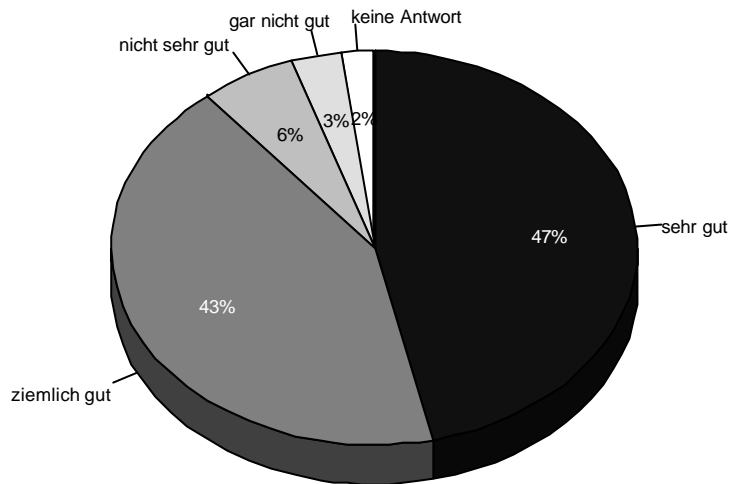
Fast alle Stellensuchenden (88%) empfinden die Gesprächsdauer als ihren Bedürfnissen angepasst.

3.5 Beurteilung der PersonalberaterInnen

Ihre Beziehung zu den PersonalberaterInnen bezeichnet beinahe die Hälfte der Befragten als sehr gut (Grafik 15). Besonders positiv äussern sich Stellensuchende aus dem Gastgewerbe (58%). Negative Einschätzungen kommen nur von jedem zehnten Stellensuchenden. Jüngere Stellensuchende und AusländerInnen mit Ausweis C geben sich ihren PersonalberaterInnen gegenüber generell etwas kritischer als ihre Vergleichsgruppen. Als Gründe werden vor allem mangelnde Kompetenz, ungenügende psychische Unterstützung und unzulängliches Verständnis für die persönlichen Anliegen genannt.

Grafik 15: Beziehung zu den PersonalberaterInnen

Basis: Befragte, die seit mindestens 6 Monaten von einem RAV betreut werden (n=2'294)

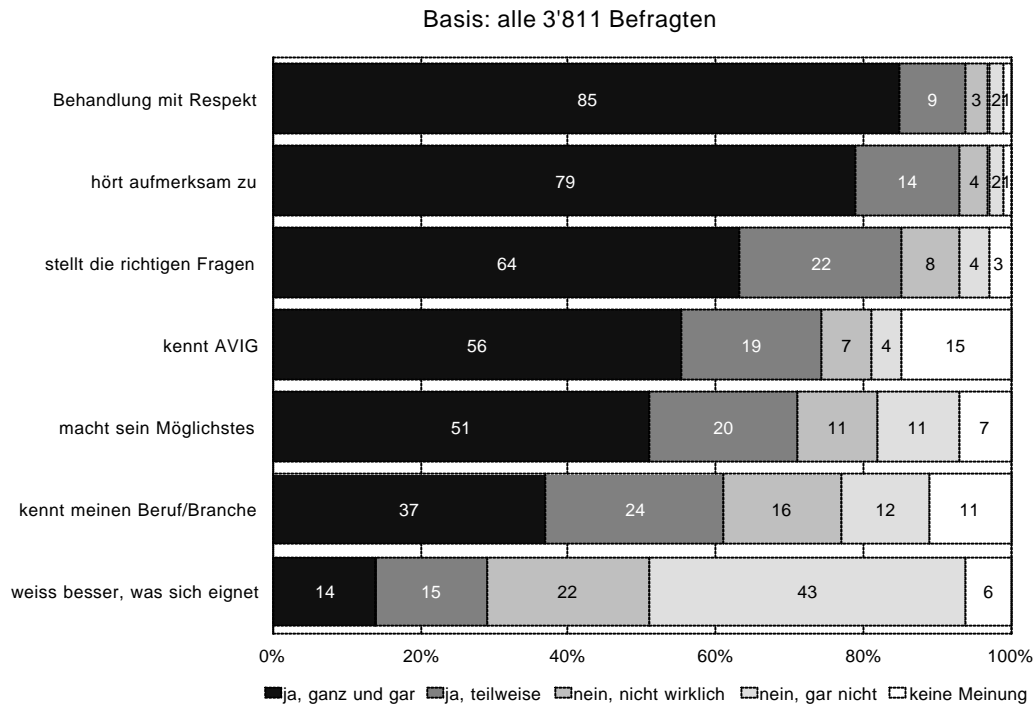


Publicom 1998

Kaum Unterschiede ergeben sich bezüglich der Länge der Arbeitslosigkeit, was zeigt, dass die Qualität der Beziehung zum eigenen Berater bzw. der eigenen Beraterin über die Zeit konstant bleibt.

Um die Leistungen der PersonalberaterInnen genauer zu erfassen, wurden die Befragten gebeten, ein differenziertes Urteil abzugeben. Grafik 16 zeigt die Ergebnisse.

Grafik 16: Beurteilung der Kompetenzen der PersonalberaterInnen



Publicum 1998

Auffallend ist, dass vor allem die soziale Kompetenz der BeraterInnen besonders positiv bewertet wird. Der weitaus grösste Teil der Stellensuchenden meint, dass er mit Respekt behandelt werde und man ihm aufmerksam zuhöre. Während zwei Drittel der Auffassung sind, ihnen würden die richtigen Fragen gestellt, ist es nur gut die Hälfte, die restlos davon überzeugt ist, dass die PersonalberaterInnen das Bestmögliche tun, um ihr wieder zu Arbeit zu verhelfen.

Keine überragenden, aber akzeptable Noten erhalten die PersonalberaterInnen hinsichtlich ihrer Kenntnisse des AVIG. Wesentlich kritischer hingegen werden ihre Berufs- und Branchenkenntnisse beurteilt. Besonders negativ schliesslich bewerten die Befragten die Aussage, dass die BeraterInnen besser wüssten als sie selber, was sich für sie eignete: Zwei Drittel sind nicht dieser Auffassung.

SchweizerInnen, Höhergebildete, Besserqualifizierte und Stellensuchende aus Büroberufen zeigen sich generell recht viel kritischer in ihren Einschätzungen. Dabei gilt es allerdings die Erfahrung zu berücksichtigen, dass Gefälligkeitsantworten von diesen Subgruppen weniger oft zu erwarten sind als von AusländerInnen oder von Personen mit niedriger Schulbildung und Qualifikation.

Besonders auffallend ist darüber hinaus, dass fast ein Drittel der Stellensuchenden aus der Industrie (30%) meint, dass die BeraterInnen ihre Branche nicht wirklich oder sogar überhaupt nicht kennen.

3.6 Vorschlag und Konsultation weiterer Dienstleister

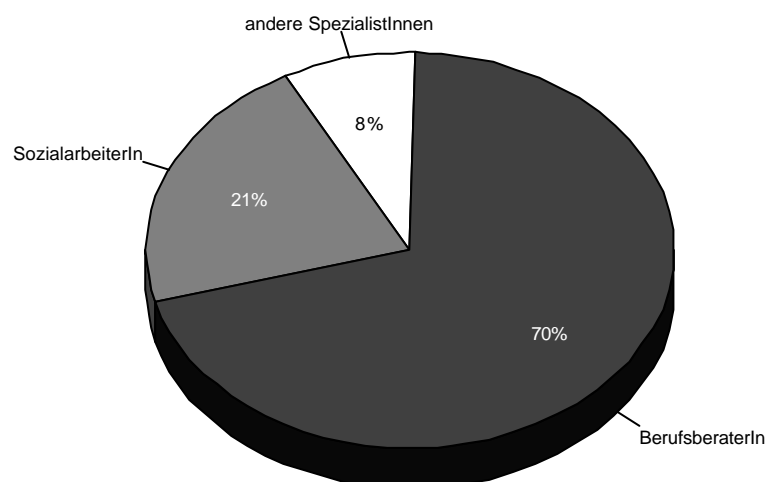
Ein Viertel der Stellensuchenden (26%) beschäftigen gewisse, 7% sogar grosse Probleme, die nicht nur mit der Stellensuche verbunden sind. Ältere und seit über einem Jahr arbeitslose Personen sind in besonderem Masse davon betroffen.

60% der Betroffenen haben mit ihrem Personalberater bzw. ihrer Personalberaterin über diese Probleme gesprochen, vor allem ältere, weniger gebildete oder qualifizierte Stellensuchende sowie seit längerer Zeit Arbeitslose. Die übrigen sind in der Regel der Ansicht, dass dies ihre Privatsache sei und die Bezugsperson im RAV nichts angehe.

Jedem sechsten Stellensuchenden wurde eine Berufsberatung vorgeschlagen, jüngeren deutlich öfter als älteren. Das Aufsuchen eines Sozialarbeiters oder eines weiteren Spezialisten, wie etwa eines Arztes, wurde nur den wenigsten nahegelegt (Grafik 17).

Grafik 17: Häufigkeitsverteilung der Vorschläge weiterer Dienstleister

Basis: Von den PersonalberaterInnen vorgeschlagene Dienstleister (n=853)



Jeweils die Hälfte derjenigen, denen die Hilfe weiterer Fachpersonen vorgeschlagen wurde, hat diese auch in Anspruch genommen. Mehrheitlich werden sie als sehr oder zumindest ziemlich nützlich angesehen.

3.7 Beurteilung der arbeitsmarktlichen Massnahmen

3.7.1 Benutzung

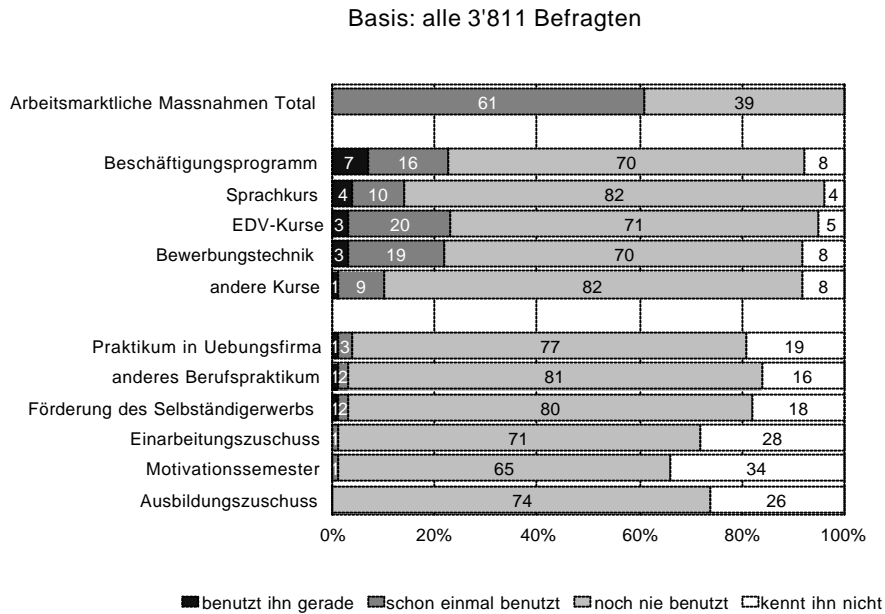
Folgt man den Aussagen der Befragten, haben 61% der Stellensuchenden bereits mindestens einmal eine arbeitsmarktliche Massnahme genutzt (Grafik 18). Insgesamt sind es in vermehrter Masse qualifizierte und gebildete Arbeitskräfte sowie - erwartungsgemäss - seit längerer Zeit Arbeitslose, die an einer solchen teilnehmen. Personen aus Büro- und administrativen Berufen sind ebenfalls gehäuft vertreten.

Am meisten werden Kurse zur Bewerbungstechnik, EDV-Kurse, Beschäftigungsprogramme und in geringerem Masse auch Sprachkurse gebraucht.

Seit länger als einem Jahr Arbeitslose und Stellensuchende aus der Industrie besuchen Kurse zur Bewerbungstechnik besonders oft. Es fragt sich, wieso sich diese Sache in bezug auf die Dauer der Arbeitslosigkeit nicht gerade umgekehrt verhält. Es wäre sicher sinnvoll, bereits am Anfang der Stellensuche die Bewerbung zu optimieren.

Bei EDV-Kursen sind ältere Personen, SchweizerInnen, qualifizierte Stellensuchende, Höhergebildete, Stellensuchende aus Büroberufen sowie seit längerer Zeit Arbeitslose anteilmässig besonders stark vertreten. Sprachkurse werden - was auf der Hand liegt - vor allem von AusländerInnen, aber auch von qualifizierten Arbeitskräften besucht. Beschäftigungsprogrammen schliesslich nützen vor allem Männer, SchweizerInnen und seit längerer Zeit Arbeitslose.

Grafik 18: Benutzung arbeitsmarktlicher Massnahmen

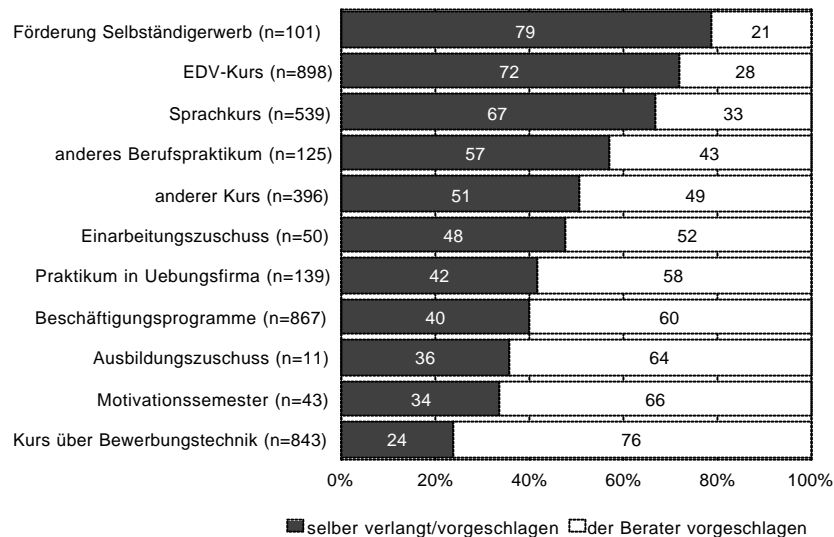


Publicom 1998

3.7.2 Akzeptanz der arbeitsmarktlichen Massnahmen

Arbeitsmarktliche Massnahmen stossen auf grosse Akzeptanz bei den Stellensuchenden. Grafik 19 zeigt, dass ein Besuch einer Massnahme bei weitem nicht ausschliesslich auf die Initiative der PersonalberaterInnen zurückzuführen ist. Die Stellensuchenden sind von sich aus aktiv und schlagen eine Teilnahme in vielen Fällen selber vor. Dabei handelt es sich insbesondere um die Förderung der selbständigen Erwerbstätigkeit, um EDV- und Sprachkurse sowie das Berufspraktikum. Aber auch die von den PersonalberaterInnen angeregten Massnahmen werden in ca. 80% bis 90% der Fälle gerne akzeptiert.

Grafik 19: Vorschlag arbeitsmarktlicher Massnahmen



Publicom AG

Jüngere schlagen in verstärktem Masse die Teilnahme an EDV- und Sprachkursen sowie einen Einarbeitungszuschuss vor, während Ältere sich vor allem für den Kurs zur Bewerbungstechnik, für Berufspraktika sowie für die Förderung der selbständigen Erwerbstätigkeit interessieren.

SchweizerInnen, Höhergebildete und qualifizierte Arbeitskräfte sind beim Vorschlag von Kursen generell etwas aktiver als AusländerInnen und Personen mit geringer Ausbildung oder Qualifikation. Dies mag damit zusammenhängen, dass erstere selbstbewusster und vielleicht auch besser informiert sind als letztere.

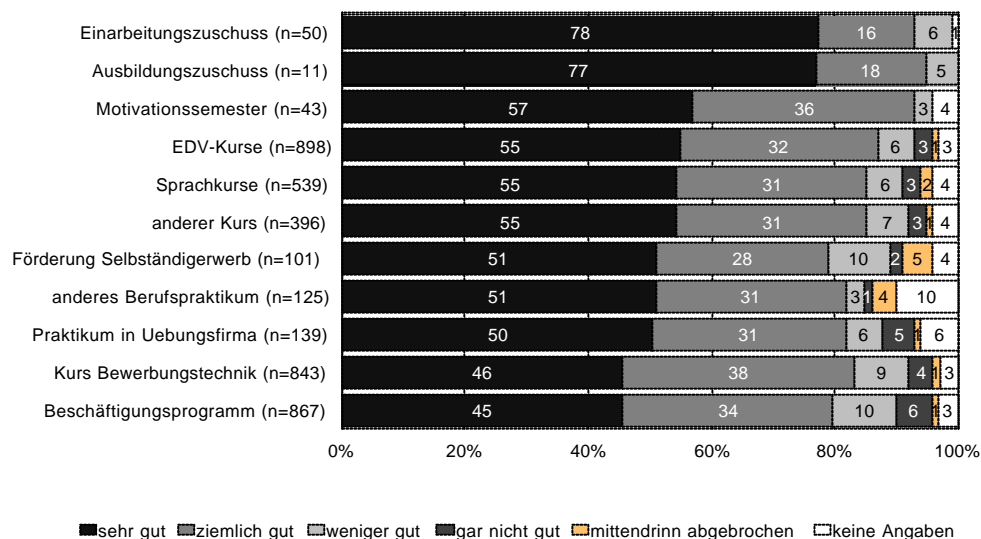
Ein Vergleich nach Berufen zeigt, dass EDV-Kurse und Ausbildungslehrgänge vor allem bei Stellensuchenden aus dem Baugewerbe, Sprachkurse bei Personen aus Büroberufen und Praktika in Übungsfirmen bei Leuten aus dem Gastgewerbe und anderen Dienstleistungsberufen auf Interesse stossen.

Bezüglich der Länge der Arbeitslosigkeit sind keine nennenswerten Unterschiede feststellbar. Einzig Beschäftigungsprogramme werden von erst seit kürzerer Zeit Stellensuchenden etwas öfter angeregt als von Befragten, die bereits längere Zeit eine Stelle suchen.

3.7.3. Qualitätsbeurteilung

Die Qualität der meisten besuchten arbeitsmarktlichen Massnahmen wird von der Mehrheit der Stellensuchenden als sehr gut beurteilt (Grafik 20).

Grafik 20: Beurteilung der Qualität arbeitsmarktlicher Massnahmen

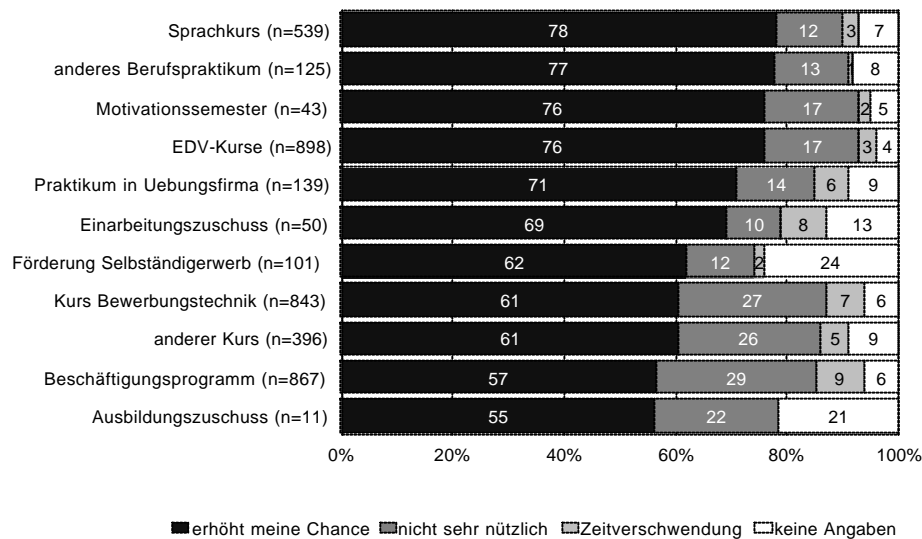


Publicom 1998

Auf etwas mehr Kritik stossen einzig die Beschäftigungsprogramme und die Kurse über Bewerbungstechnik. Nebst der Begründung, dass diese Massnahmen nicht den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen entsprochen haben, wird das zu niedrige Niveau, die schlechte Organisation, und im Falle der Kurse über Bewerbungstechnik, die mangelnde Kompetenz der AusbilderInnen moniert.

Diese Kritik schlägt sich auch in den Antworten zur Frage nieder, ob durch die Massnahmen eher eine Stelle gefunden werden könne. 57% meinen zwar, dass das Beschäftigungsprogramm zu einer Erhöhung der Arbeitsmarktchancen beigetragen habe. Ein im Vergleich zu den anderen Massnahmen grosser Anteil der TeilnehmerInnen (38%) hingegen ist der Ansicht, dass es nicht sehr nützlich oder sogar ein Zeitverlust gewesen sei (Grafik 21, nächste Seite).

Grafik 21: Beurteilung der arbeitsmarktlichen Massnahmen hinsichtlich Erhöhung der Arbeitschancen



Publicom 1998

Betrachtet man die Urteile zu den Beschäftigungsprogrammen etwas genauer, fallen die gehäuft auftretenden Negativantworten der Männer, der älteren Stellensuchenden, der SchweizerInnen und der Höhergebildeten auf.

3.7.4 Ablehnung von Massnahmen

18% der Befragten geben an, dass eine von ihnen vorgeschlagene Massnahme von ihrem Berater bzw. ihrer Beraterin verweigert worden sei. Jüngere, Höhergebildete und Personen, die seit über einem Jahr arbeitslos sind, berichten davon öfter als ihre Vergleichsgruppen.

Handkehrum haben 7% der Stellensuchenden selber eine Massnahme abgelehnt, die ihnen von ihren PersonalberaterInnen nahegelegt wurde. Begründet wurde die Ablehnung in der Regel damit, dass diese Massnahme ohnehin nichts zur Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt beigetragen hätte.