

marketmind



# waff KundInnenzufriedenheit 2020

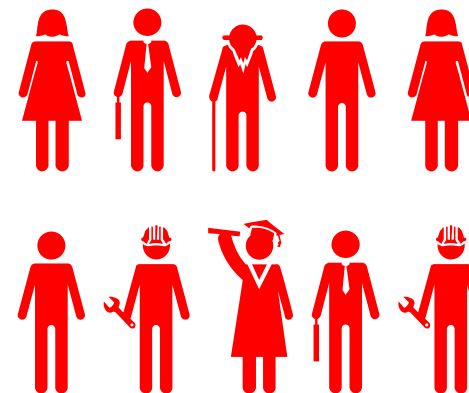
Kurzfassung



September 2020

**waff**  
»»

 Für die  
Stadt Wien



**repräsentatives KundInnensample**  
geschichtet nach Leistungsmerkmalen



CATI (Computer Assisted Telephone Interviews)  
CAWI (Computer Assisted Web Interviews)

Personen: 1135  
Unternehmen: 141



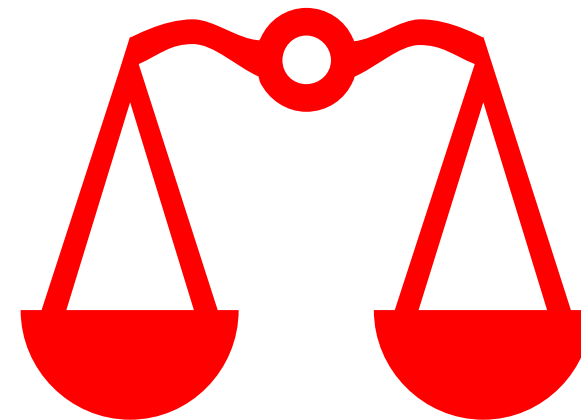
Erwerbstätige: LOI = 24 Minuten  
Arbeitsuchende: LOI = 3 Minuten  
Unternehmen FÖ: LOI = 11 Minuten  
Unternehmen DL: LOI = 2 Minuten



Feldphase: 26.02.2020 - 06.04.2020

i Stichprobengrößen		
	Personen gesamt:	n = 1135
	Erwerbstätige:	n = 955
	Arbeitsuchende:	n = 180
	Unternehmen gesamt:	n = 141

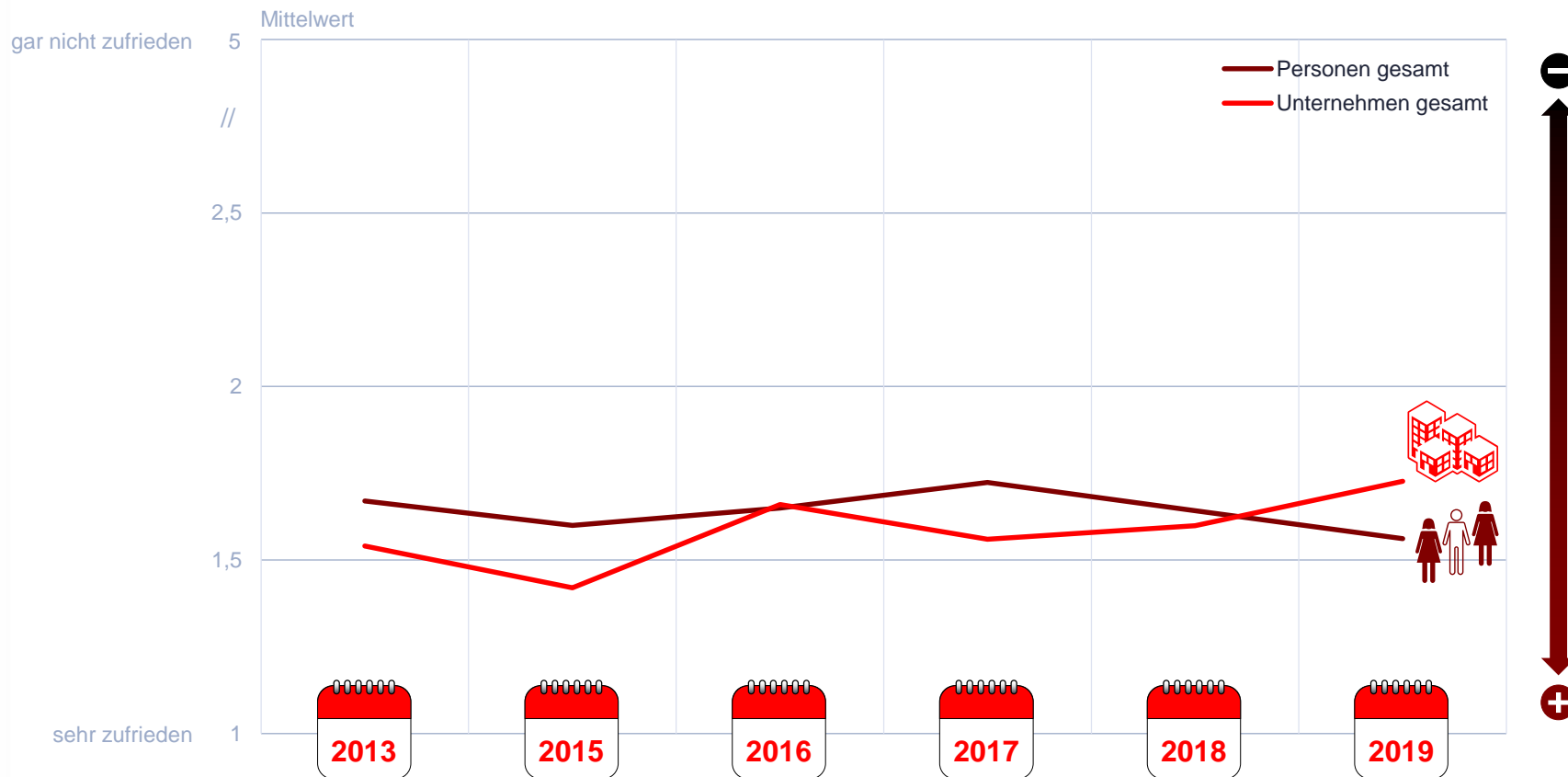
Bei **Vergleichen** zwischen den verschiedenen Leistungen und Produkten (wie beispielsweise zwischen UnternehmenskundInnen und Personen, Unternehmen Förderungen und Unternehmen Dienstleistungen, Personalfinder und Outplacementstiftungen oder auch zwischen FRECH, KAWI etc.) ist anzumerken, dass die **jeweiligen Zielgruppen Differenzen hinsichtlich der demografischen Struktur** oder auch der **Fördertechniken** aufweisen. Die daraus resultierenden **unterschiedlichen Zielsetzungen** können die **Erwartungshaltungen und die Zufriedenheit** erheblich beeinflussen.



# Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex seit 2013 Personen vs. Unternehmen



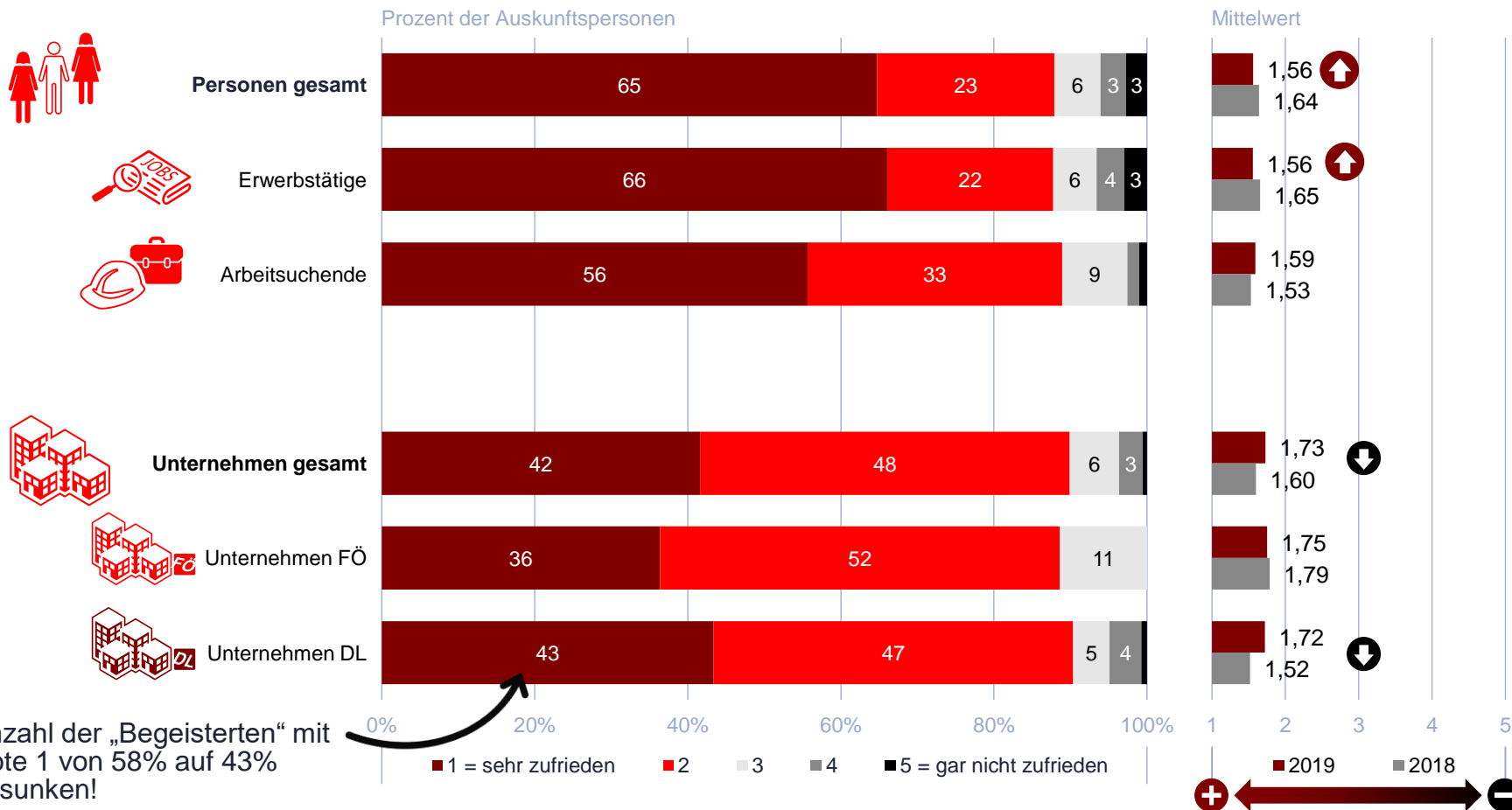
Seit 2017 steigt das Zufriedenheitsniveau der Personen kontinuierlich an und erreicht Rekordwerte, bei den Unternehmen tritt der umgekehrte Fall ein - dennoch weiterhin ein gutes Zufriedenheitslevel.



# Gesamtzufriedenheitsindex differenziert nach KundInnengruppen



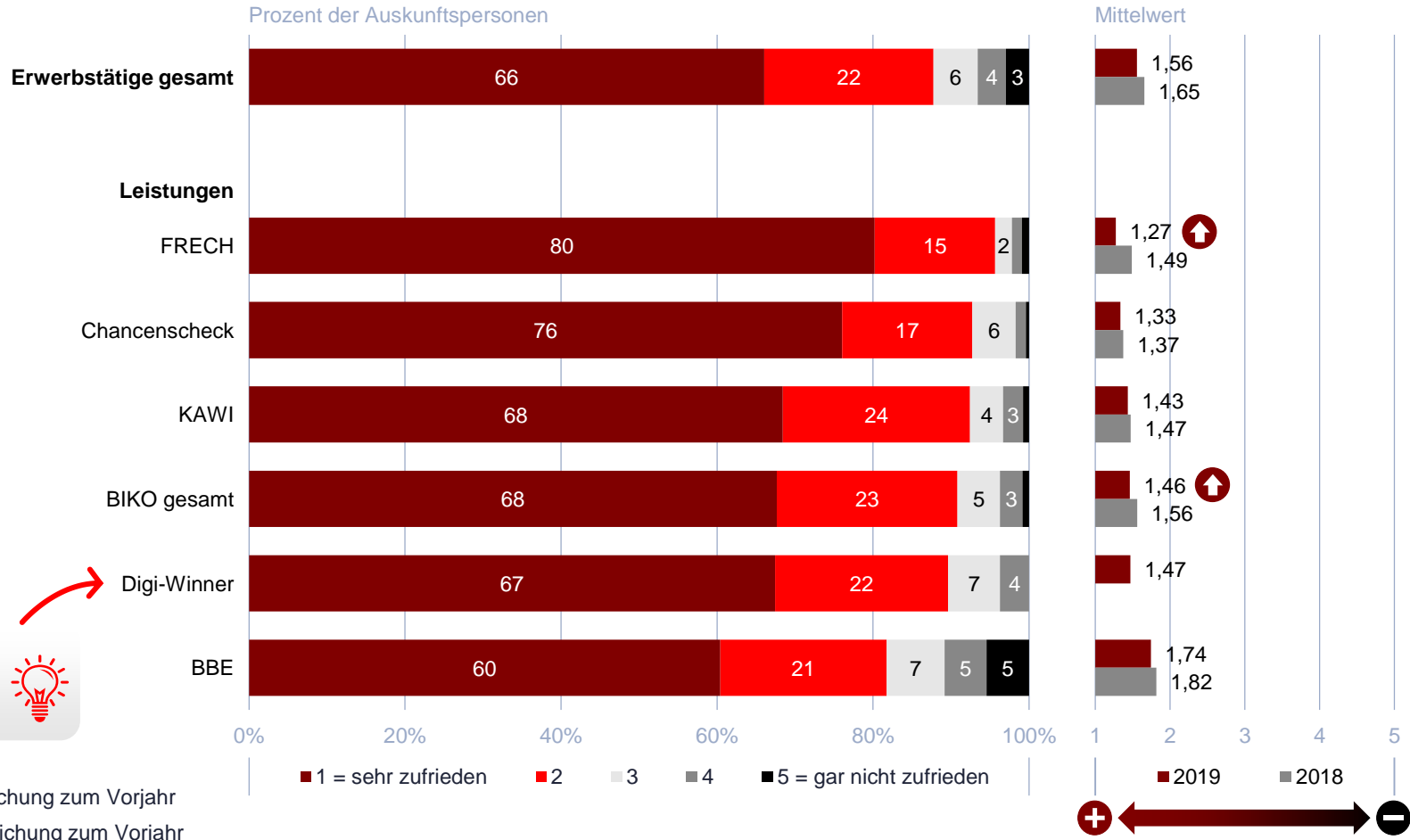
Die Verbesserung bei Personen resultiert (wie schon im Vorjahr) erneut aus Zufriedenheitsverbesserungen bei den Erwerbstätigen. Der Rückgang bei den Unternehmenskunden ergibt sich aus den Unternehmensdienstleistungen.



# Wie unterscheidet sich der **Gesamtzufriedenheitsindex** von Erwerbstätigen nach Leistungen?



Insgesamt leichte Verbesserungen der Zufriedenheitswerte bei allen Leistungen. FRECH zeigt sogar starke Verbesserungen auf! Auch gutes Ergebnis für Digi-Winner, obwohl es eine neue Leistung ist.

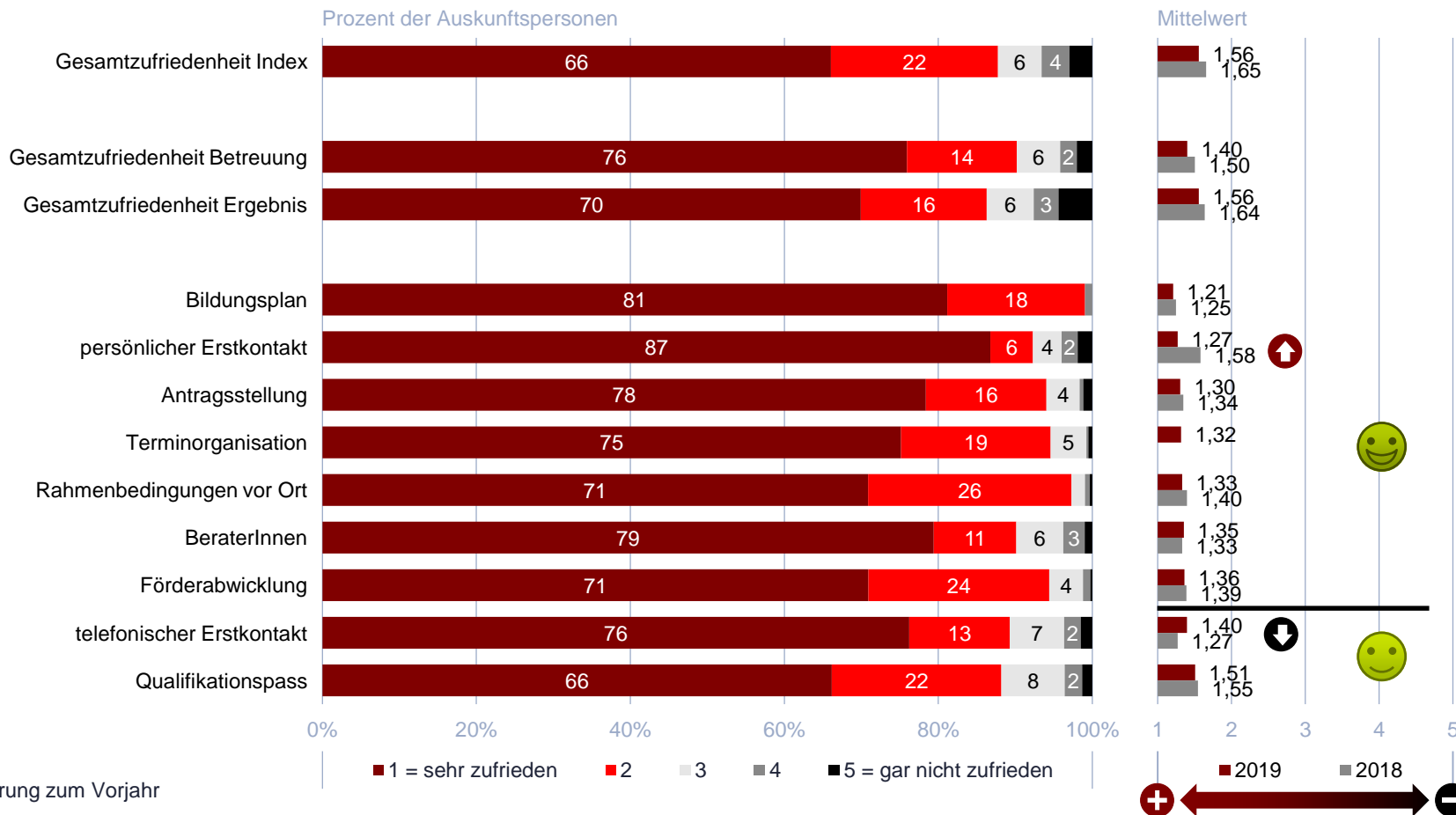




Insgesamt sind Erwerbstätige entlang der Kontaktkette durchwegs zufrieden. Nicht ganz so gut wird der telefonische Erstkontakt (Rückgang zu Vorjahr) und der Qualifikationspass bewertet. Starke Verbesserungen zeigen sich beim persönlichen Erstkontakt!



Erwerbstätige



# Welche Wege der Antragsreichung werden gewünscht?



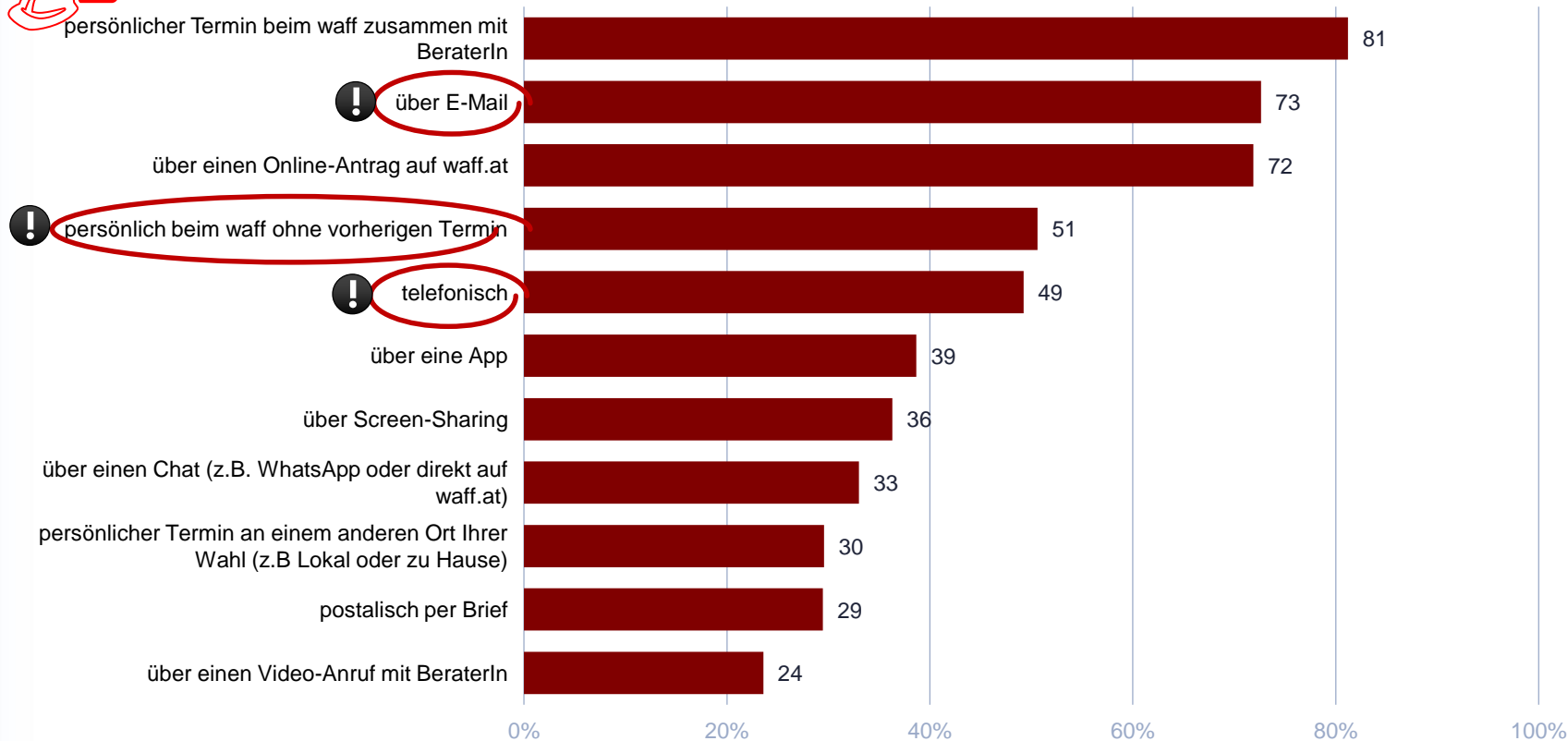
Neben den bereits angebotenen Kanälen persönlich und online wäre E-Mail eine sehr beliebte Variante, auch telefonisch oder persönlich, aber ohne Termin.

Videolösungen sind weniger beliebt, das könnte sich nach Corona aber stark ändern!



## Erwerbstätige

Prozent der Auskunftspersonen | Mehrfachnennung möglich



"Ganz unabhängig von den Möglichkeiten, die es aktuell beim WAFF gibt: Auf welche Art würden Sie einen Antrag auf eine Förderung bzw. auf einen finanziellen Zuschuss beim WAFF gerne einreichen?"





Die Weiterempfehlung für den waff ist sehr hoch! Der Anteil an Promotoren im Vergleich zu den Kritikern überwiegt in hohem Maße.



Erwerbstätige



**Promotoren**  
treue KundInnen, die den waff schätzen und anderen empfehlen werden

**Passive**  
zufriedene, aber gleichgültige KundInnen



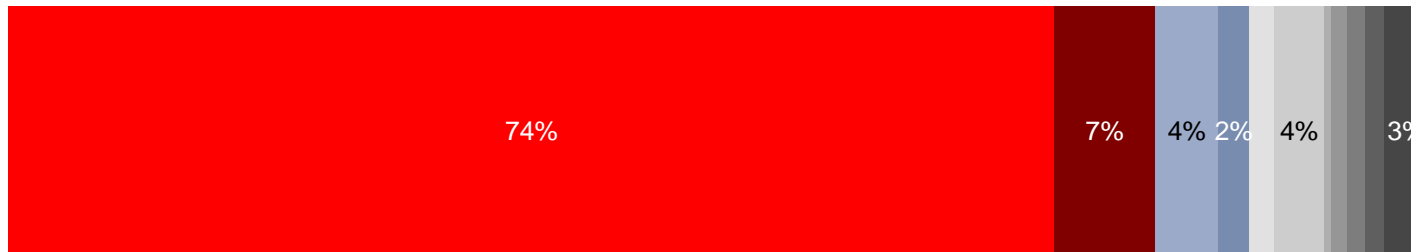
**Kritiker**  
Unzufriedene, die den waff durch negative Mundpropaganda schädigen

81%

7%

13%

Net Promoter Score (NPS)



68

10 = äußerst wahrscheinlich 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 = sehr unwahrscheinlich

$$\text{NPS} = \text{Promotoren \%} - \text{Kritiker \%}$$

"Wie wahrscheinlich würden Sie anderen Personen, wenn diese ein ähnliches Anliegen haben, den WAFF empfehlen? Bitte auf einer Skala von 0="sehr unwahrscheinlich" bis 10="äußerst wahrscheinlich"?"

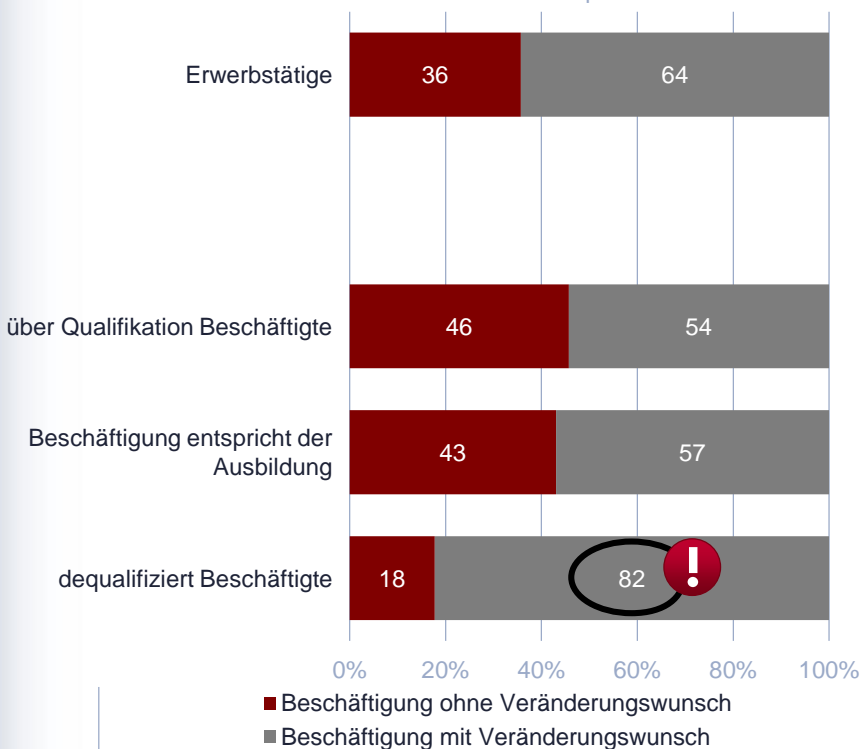


Gerade dequalifiziert Beschäftigte haben sich vor dem waff nach beruflicher Veränderung geseht. Nach dem waff sind generell deutlich mehr in einer zufriedenstellenden Beschäftigung – aber besonders die zuvor dequalifiziert Beschäftigten!

**75%** mit Beschäftigung vor Erstkontakt

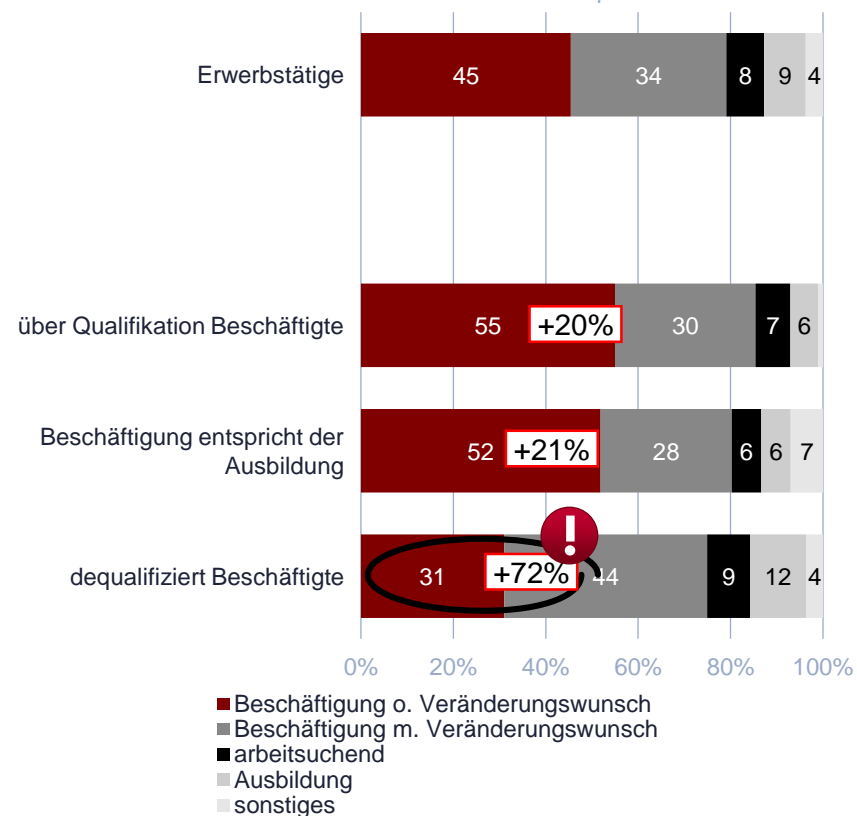
## Situation vor waff

Prozent der Auskunftspersonen



## Situation nach waff

Prozent der Auskunftspersonen



„Waren Sie zum Zeitpunkt Ihrer Kontaktaufnahme 2019 mit dem WAFF ...?“  
 „Und sind Sie jetzt zum aktuellen Zeitpunkt...?“



marketmind

Matthias Kausel, MSc (WU)

Senior Research Consultant

T +43-1-369 46 26-44, [m.kausel@marketmind.at](mailto:m.kausel@marketmind.at)  
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria  
[www.marketmind.at](http://www.marketmind.at)



marketmind

Mag. Erik Stadler

Research Director

T +43-1-369 46 26-13, [e.stadler@marketmind.at](mailto:e.stadler@marketmind.at)  
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria  
[www.marketmind.at](http://www.marketmind.at)



marketmind

Verena Drexler, MA

Research Consultant

T +43-1-369 46 26-718, [v.drexler@marketmind.at](mailto:v.drexler@marketmind.at)  
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria  
[www.marketmind.at](http://www.marketmind.at)