



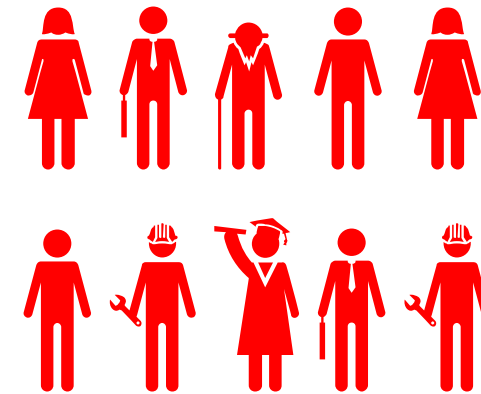
# waff

## KundInnenzufriedenheit 2022

Kurzfassung Management

September 2022





i Stichprobengrößen		
	Personen gesamt:	n = 1121
	Erwerbstätige:	n = 936
	Arbeitsuchende:	n = 185
	Unternehmen gesamt:	n = 161



**repräsentatives KundInnensample**  
geschichtet nach Leistungsmerkmalen



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

Personen: 1121  
Unternehmen: 161



Erwerbstätige: LOI = 21 Minuten  
Arbeitsuchende: LOI = 3 Minuten  
Unternehmen FÖ: LOI = 9 Minuten  
Unternehmen DL: LOI = 2 Minuten



Feldphase: 16.03.2022 - 11.04.2022

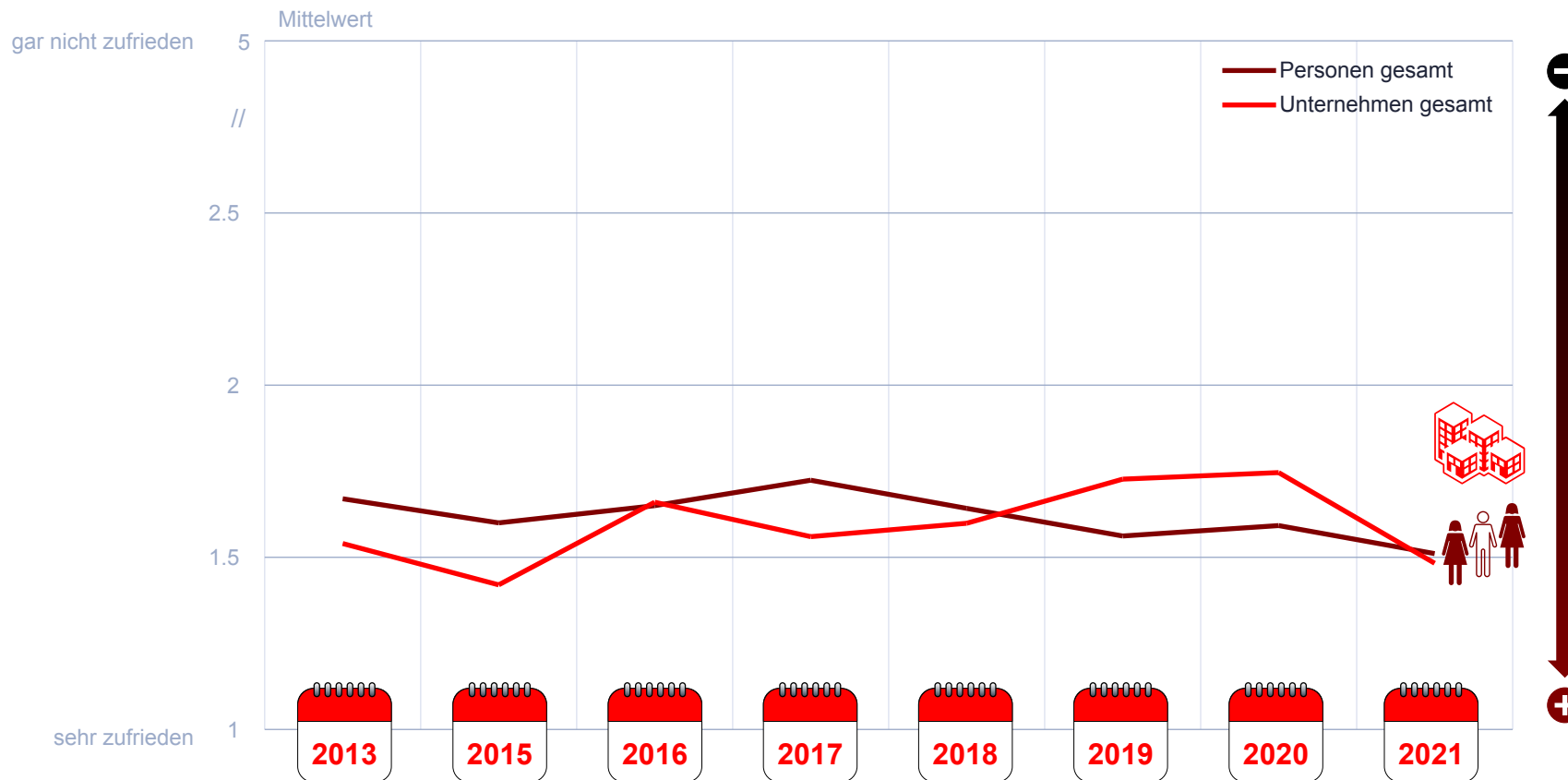
Bei **Vergleichen** zwischen den verschiedenen Leistungen und Produkten (wie beispielsweise zwischen UnternehmenskundInnen und Personen, Unternehmen Förderungen und Unternehmen Dienstleistungen, Personalfinder und Outplacementstiftungen oder auch zwischen FRECH, KAWI etc.) ist anzumerken, dass die **jeweiligen 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



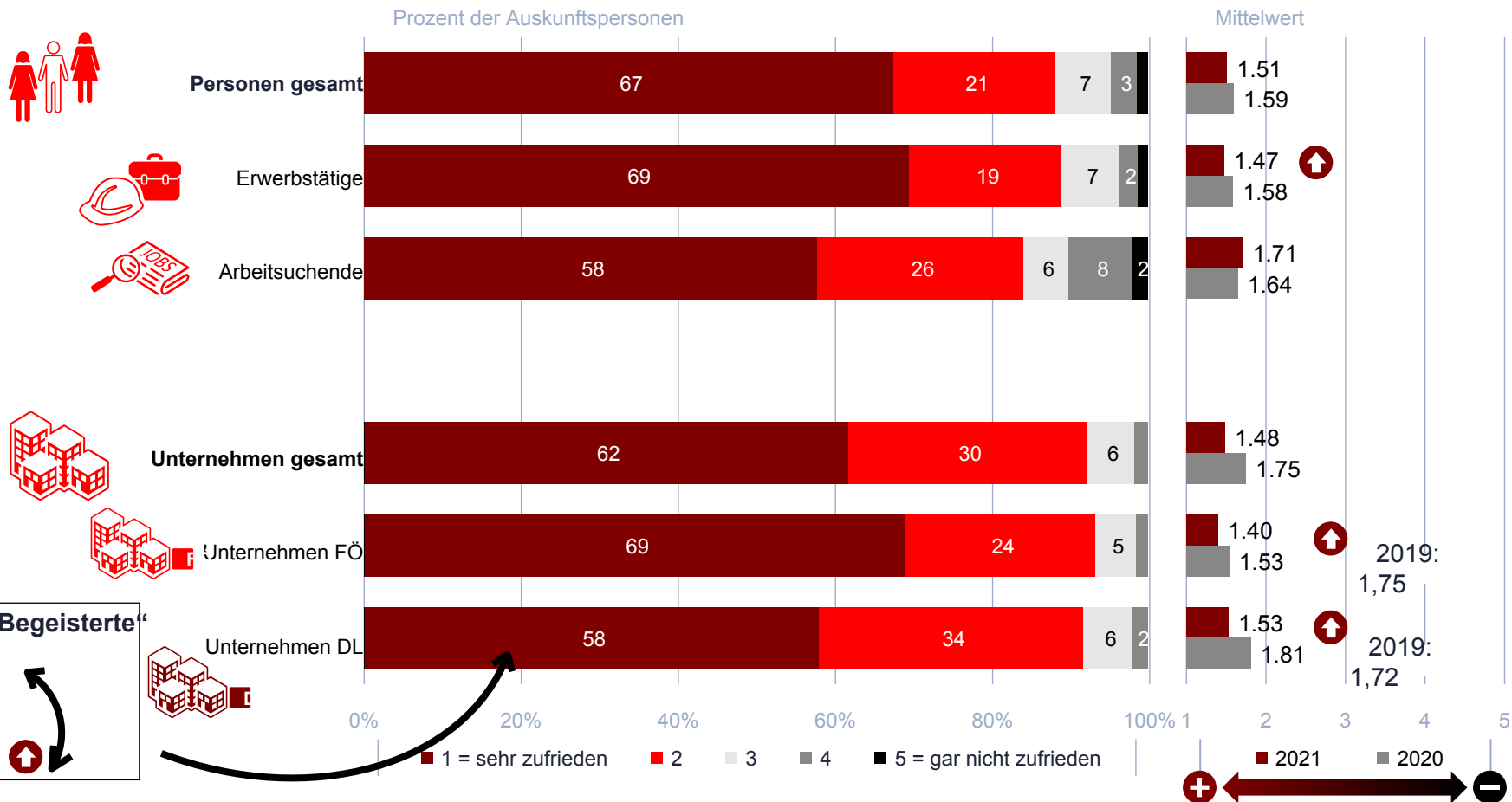
Die Zufriedenheitswerte der Personen erreichen ein neues Rekordniveau! Auch die UnternehmenskundInnen erreichen mit einer markanten Verbesserung Bestwerte wie seit 2015 nicht mehr.



# Gesamtzufriedenheitsindex differenziert nach KundInnengruppen



Während sich Erwerbstätige im zweiten Pandemie-Jahr etwas verbessern, verschlechtert sich die Gesamtzufriedenheit der Arbeitsuchenden ein wenig. Die UnternehmenskundInnen zeigen hingegen starke Verbesserungen – sowohl im Bereich der Förderungen als auch der Dienstleistungen.



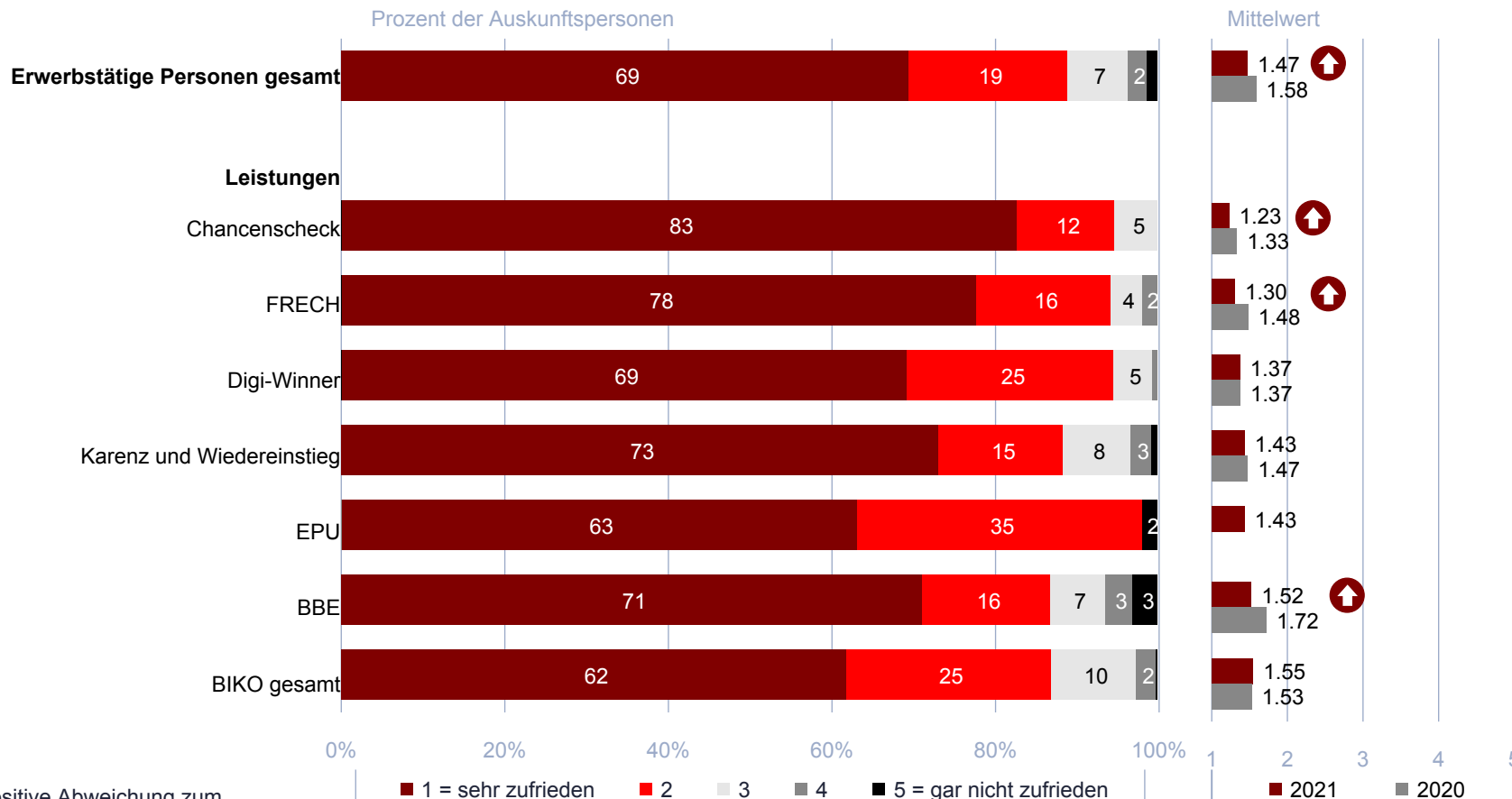
↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr  
 ↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

n = 1121/936/185; 161/61/100

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



Insgesamt leichte Verbesserungen, mit Ausnahme von FRECH und BBE, deren Zufriedenheitswerte im Vergleich zum Vorjahr sogar stark gestiegen sind! FRECH kehrt somit wieder auf das Rekordniveau von 2019 zurück. Auch die erstmalig beobachtete EPU-Förderung reiht sich in die sehr guten Werte ein.



deutliche positive Abweichung zum Vorjahr  
 deutliche negative Abweichung zum Vorjahr



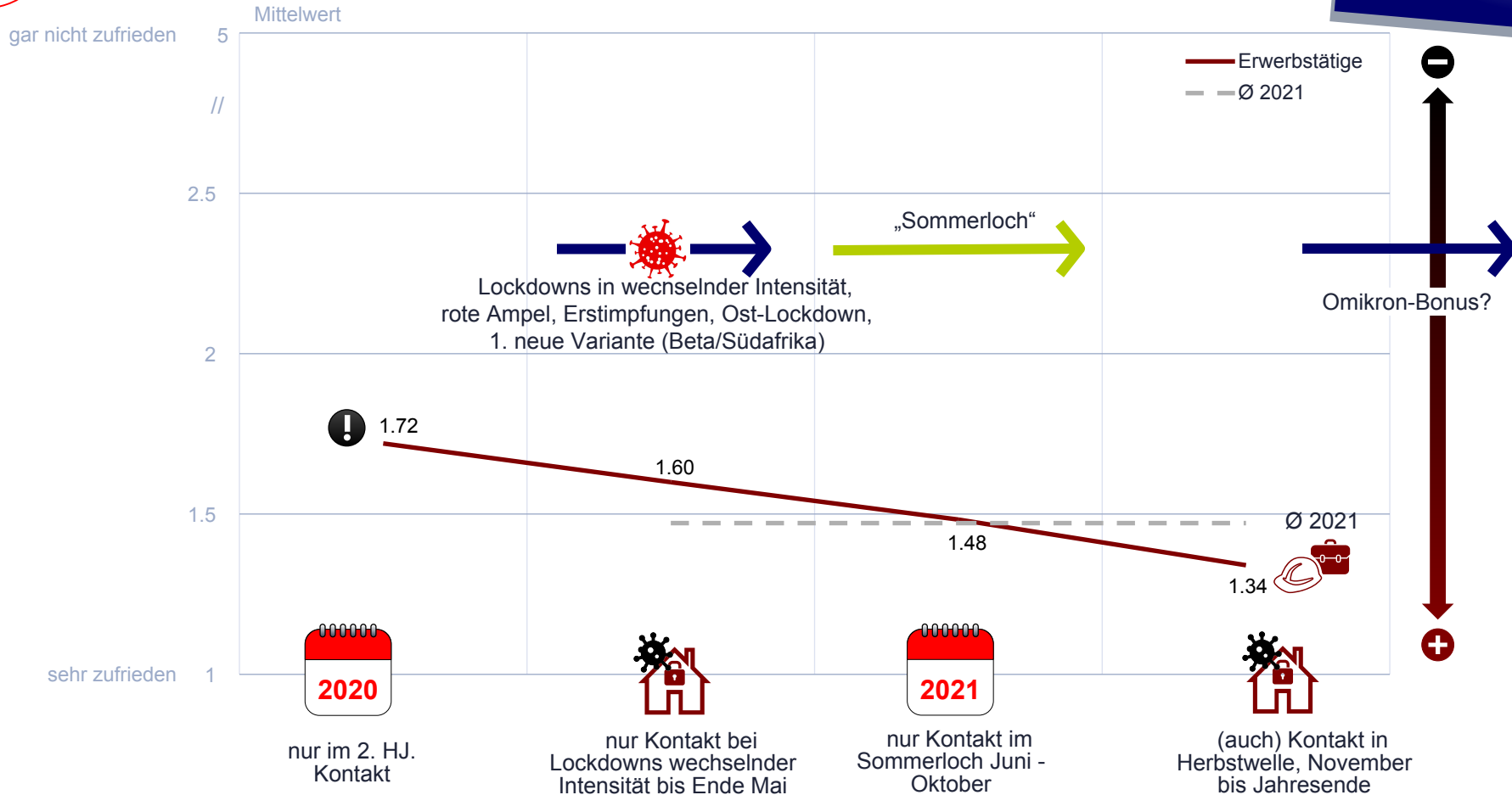
# Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex | Erwerbstätige rund um das 2. Pandemie-Jahr

marketmin

In Hochphasen der Pandemie ist mit einer mildere Erwartungshaltung an den waff zu rechnen (etwas mehr Verständnis) – nicht jedoch im „Sommerloch“.

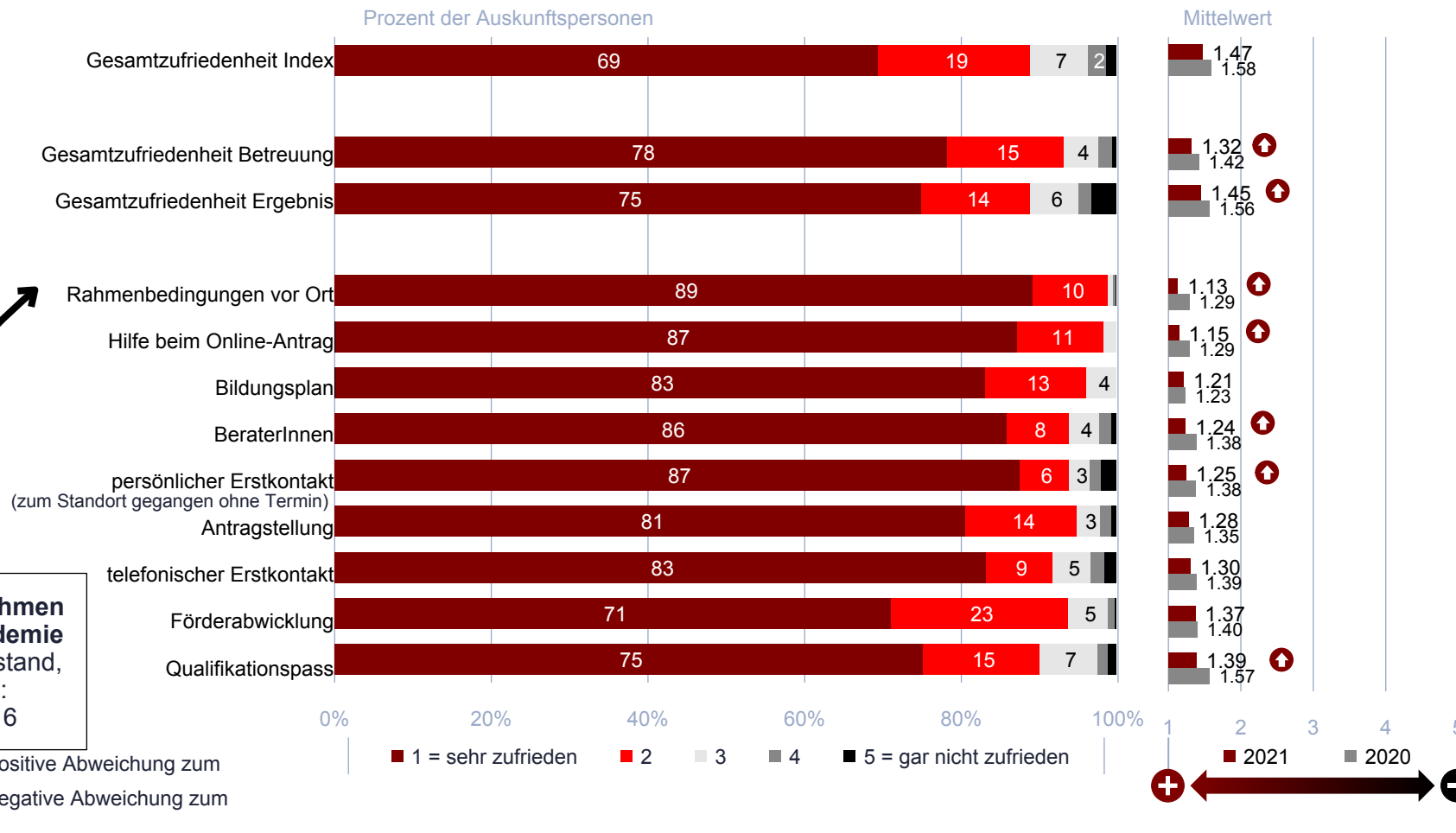


Der Rückgang der Zufriedenheit seit dem 1. Lockdown konnte ab Start 2021 kontinuierlich verbessert werden, auch während des Sommerlochs. Es stecken also starke Leistungsverbesserungen dahinter, ev. noch verstärkt durch mildere Urteile in Pandemie Hochphasen.





Insgesamt sind Erwerbstätige entlang der Kontaktkette durchwegs zufrieden. Das zweite Pandemie-Jahr verzeichnet einige Verbesserungen, vor allem bei den Rahmenbedingungen vor Ort sowie bei der Hilfe beim Online-Antrag.



**Iok. Maßnahmen Corona-Pandemie**  
 (Hygiene, Abstand, Luftqualität...):  
 MW-Note: 1,16





**70%**  
... der Erwerbstätigen  
hatten ein  
Beratungsgespräch.




## Über welchen Kanal wurde beraten?



**52%**  reine Beratung vor Ort  
2020: 61%

**31%** reine Beratung über das Telefon

**11%**  Nutzung von mehreren Kanälen  
2020: 6%

**6%**  reine Beratung über Video-Anruf  
2020: 0%

## Zufriedenheit mit Gespräch

 1,20   
2020: 1,40

1,32   
2020: 1,38

1,18 

1,23 

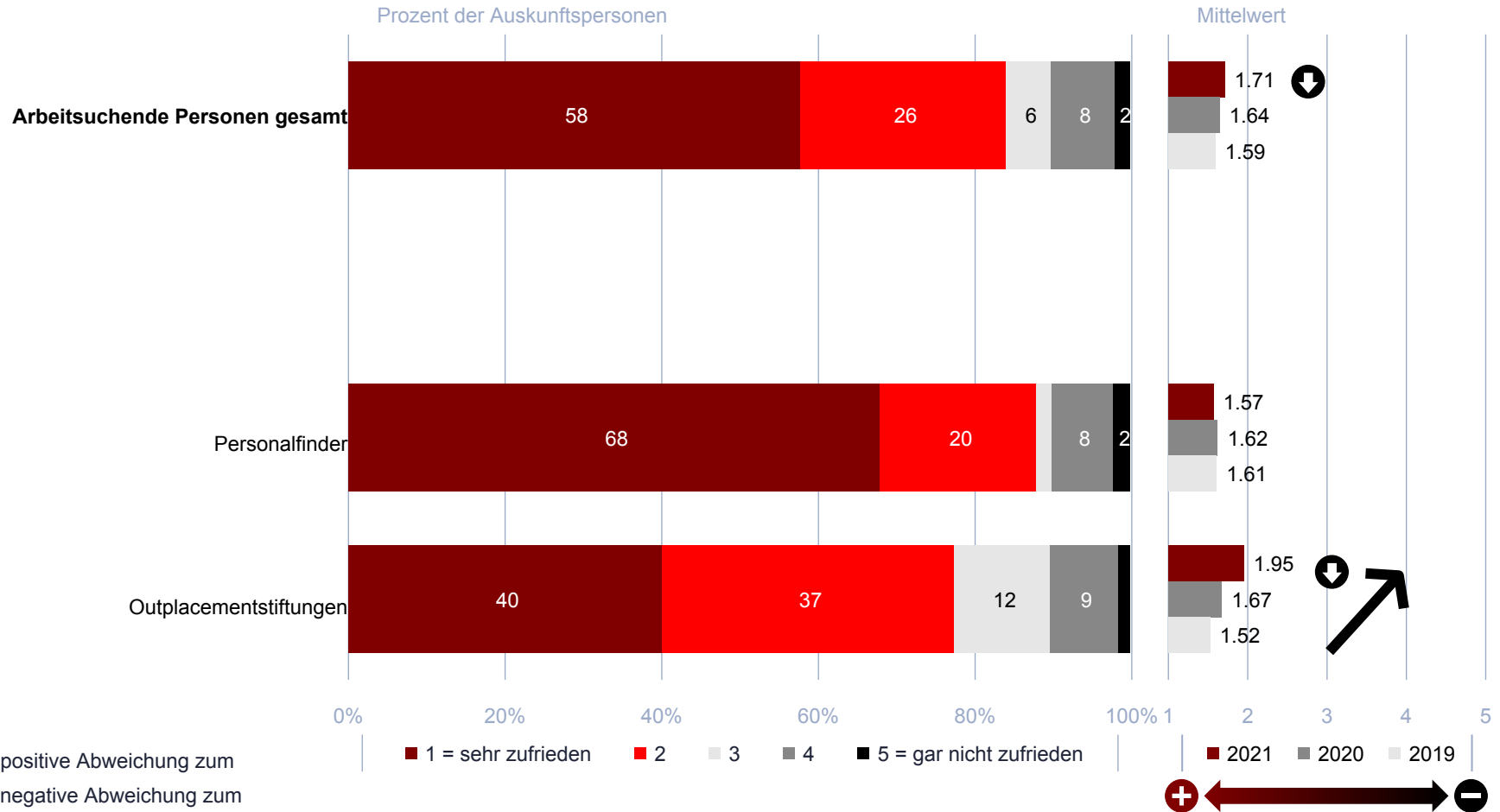


Anmerkung: Die Basis für den genutzten Kanal entspricht der Personen mit einem persönlichen Beratungsgespräch

Hatten Sie zumindest ein ausführliches persönliches Beratungsgespräch mit einer WAFF-Beraterin/einem WAFF-Berater, wofür vorher ein Termin vereinbart wurde?  
Seit Ausbruch der Corona-Pandemie gibt es dafür mehrere Möglichkeiten: als Termin vor Ort wie bisher, als Termin über Telefon oder als Termin über Video-Anruf“

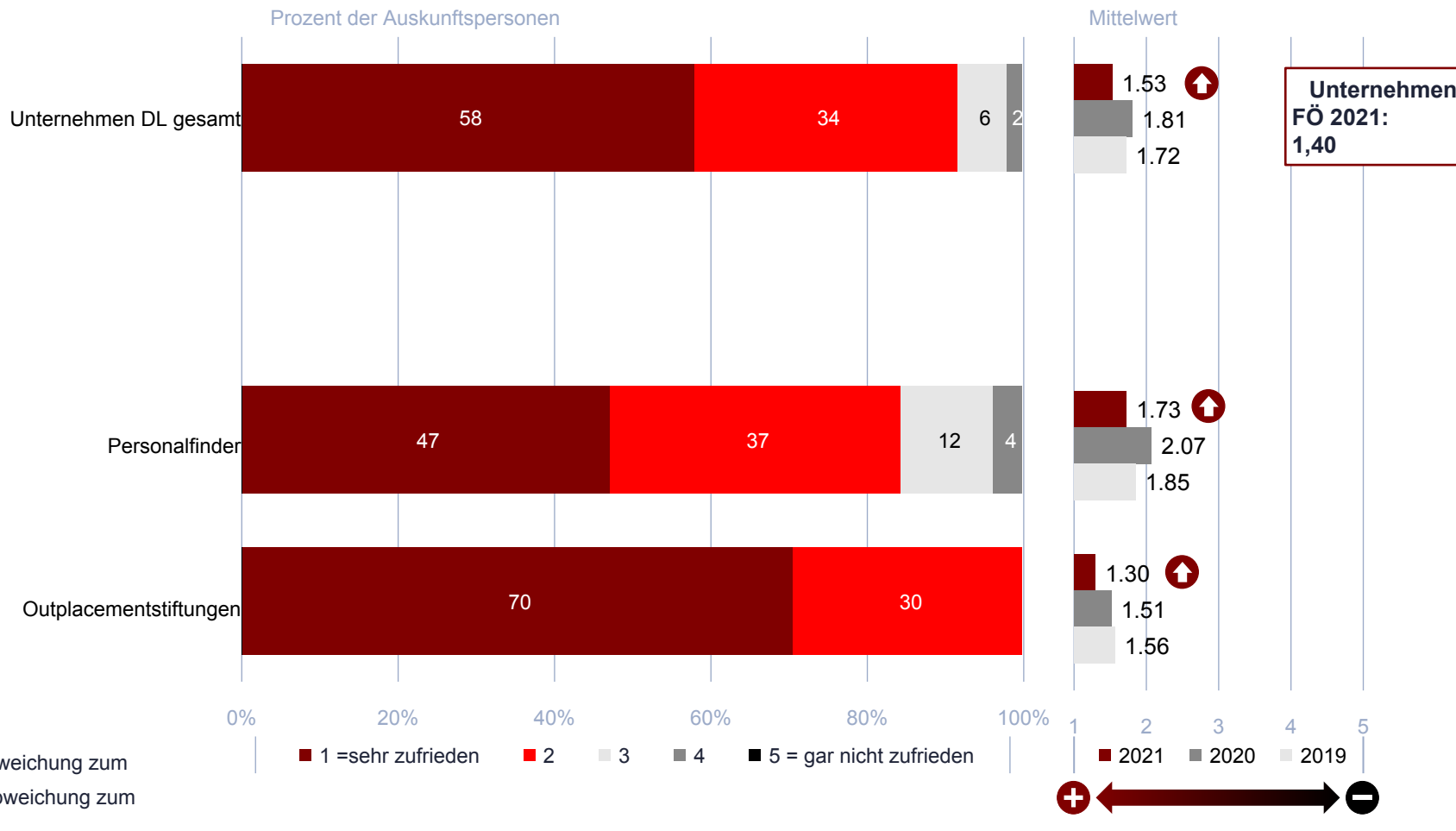


Personalfinder-KundInnen zeigen eine leichte Verbesserung zum Vorjahr. Die Zufriedenheit von Outplacement-KundInnen geht hingegen deutlich zurück, sodass sich auch der Gesamtwert der Arbeitsuchenden Personen verschlechtert.





Der Abwärtstrend der letzten Jahre beim Gesamtzufriedenheitsindex für Unternehmen DL konnte gebrochen werden. Das Zufriedenheitslevel konnte sowohl von KundInnen aus dem Bereich Outplacementstiftungen als auch von Personalfinder-KundInnen deutlich gesteigert werden.



# Ihre persönlichen Ansprechpartner



marketmind

Matthias Kausel, MSc (WU)

Senior Research Consultant

T +43-1-369 46 26-44, m.kausel@marketmind.at  
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria  
www.marketmind.at



marketmind

Mag. Erik Stadler

Research Director

T +43-1-369 46 26-13, e.stadler@marketmind.at  
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria  
www.marketmind.at



marketmind

Verena Drexler, MA

Research Consultant

T +43-1-369 46 26-718, v.drexler@marketmind.at  
Porzellangasse 32, A-1090 Vienna, Austria  
www.marketmind.at