

marketmind



waff

Kund*innenzufriedenheit 2023

Kurzfassung Management



November 2023

waff
>>

 Für die
Stadt Wien



i Stichprobengrößen		
	Personen gesamt:	n = 1105
	Erwerbstätige:	n = 922
	Arbeitsuchende:	n = 183
	Unternehmen gesamt:	n = 193



repräsentatives Kund*innensample
geschichtet nach Leistungsmerkmalen



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

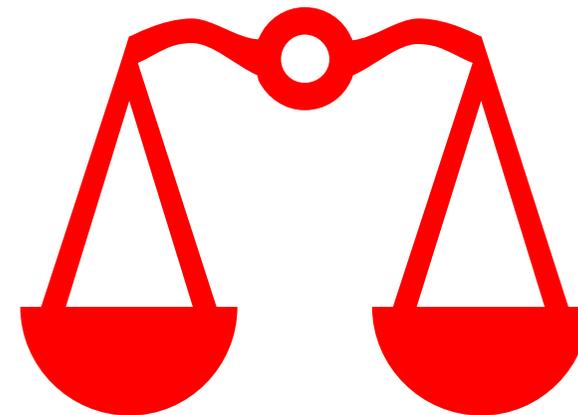


Erwerbstätige: LOI = 20 Minuten
Arbeitsuchende: LOI = 3 Minuten
Unternehmen FÖ: LOI = 10 Minuten
Unternehmen DL: LOI = 2 Minute



Feldphase: 09.03.2023 - 06.04.2023

Bei **Vergleichen** zwischen den verschiedenen Leistungen und Produkten (wie beispielsweise zwischen Unternehmenskund*innen 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.

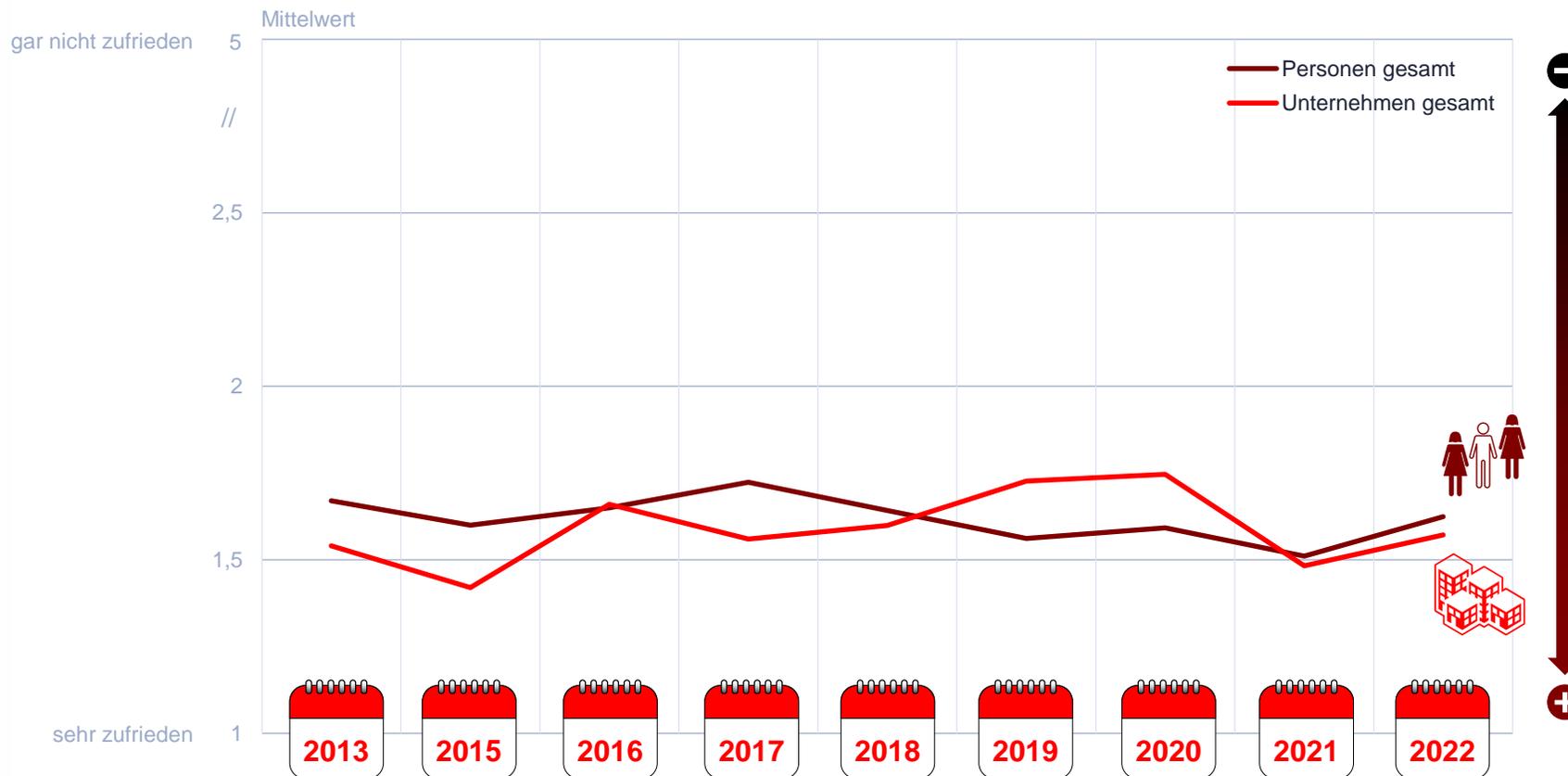


Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex seit 2013

Personen vs. Unternehmen



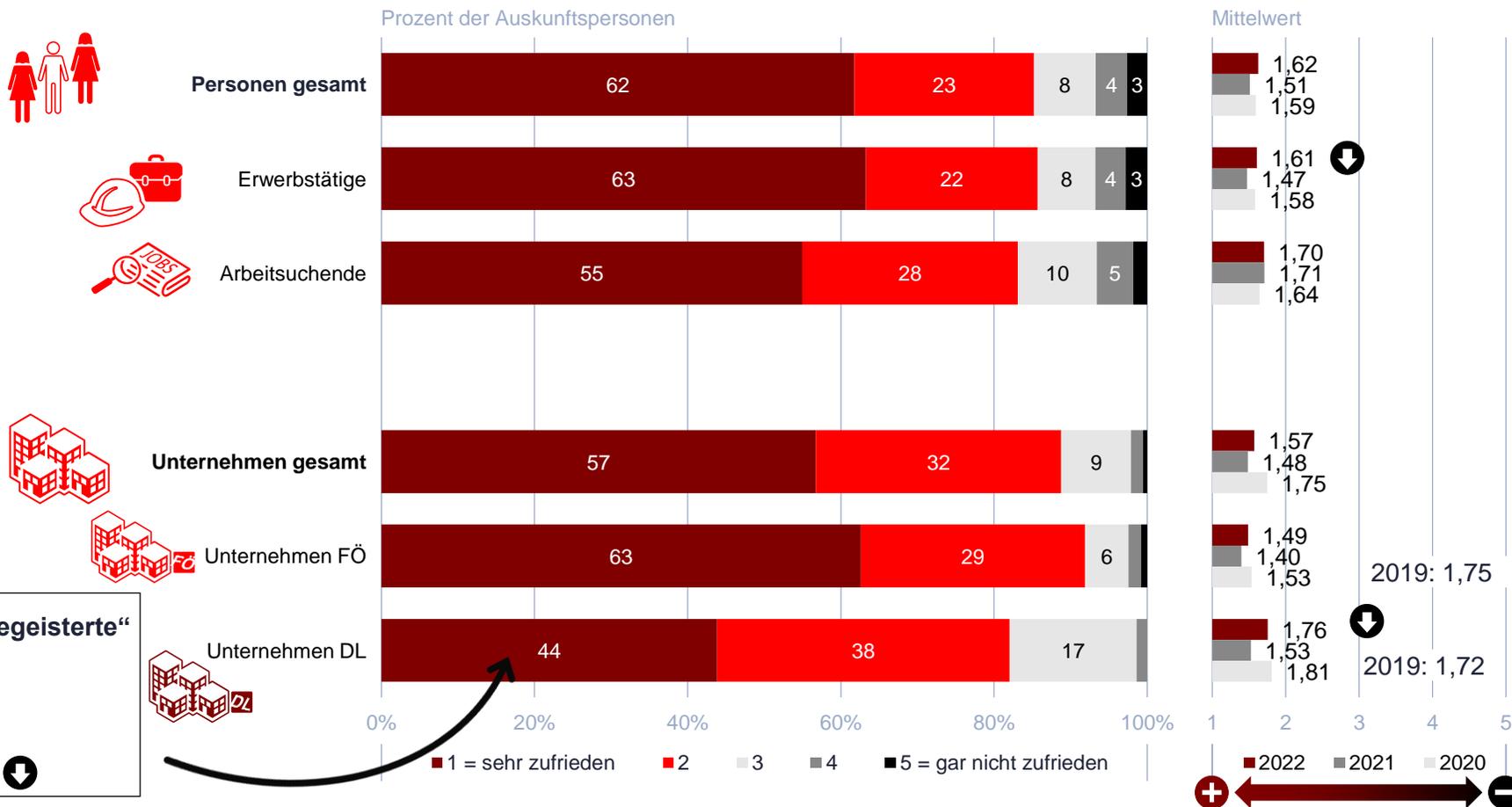
Nach dem Rekordwert im letzten Jahr verzeichnen die Personen einen leichten Rückgang in der Zufriedenheit. Auch die Unternehmenskund*innen zeigen im selben Ausmaß einen Rückgang auf.



Gesamtzufriedenheitsindex differenziert nach Kund*innengruppen



Während sich die Gesamtzufriedenheit bei den Erwerbstätigen etwas verschlechtert, bleibt diese bei den Arbeitsuchenden auf konstantem Niveau. Nach den starken Verbesserungen im Vorjahr zeigen die Unternehmenskund*innen nun wieder einen Rückgang, insbesondere im Bereich der Dienstleistungen.



Anzahl „Begeisterte“ mit Note 1

2020: 35%
2021: 58%
2022: 44%

- deutliche positive Abweichung zum Vorjahr
- deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

Gesamtzufriedenheitsindex | Arbeitsuchende Personen nach Leistungen

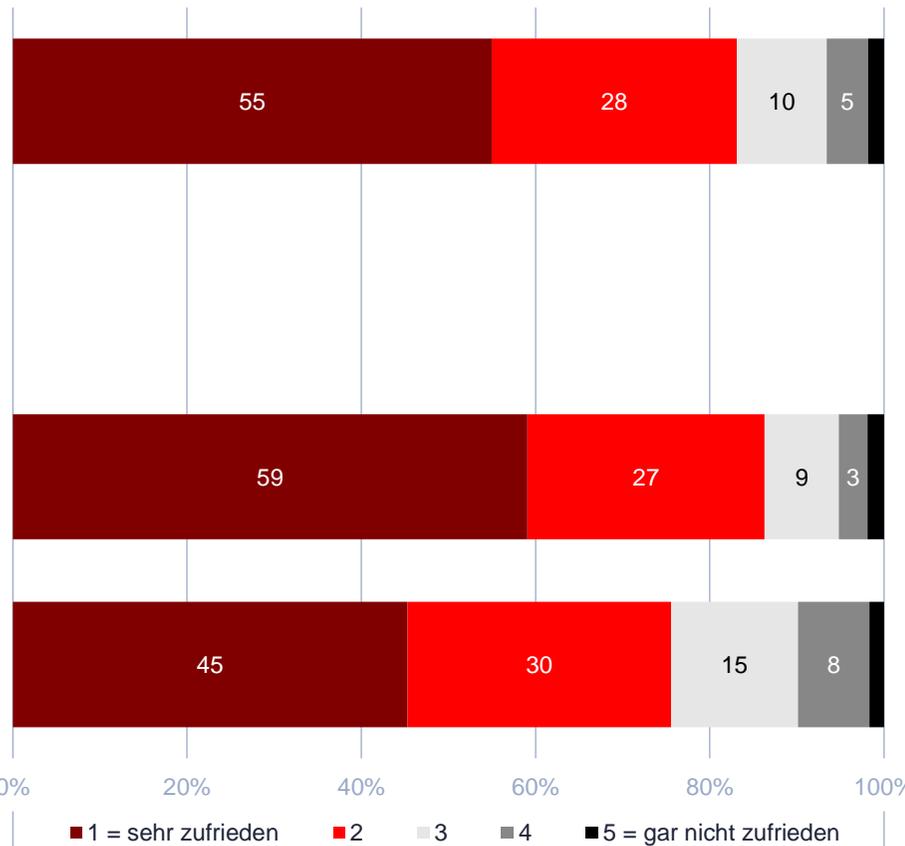


Insgesamt verhält sich die Zufriedenheit der Arbeitsuchenden Personen auf einem stabilen Niveau zum Vorjahr. Damit hat sich aber auch die Zufriedenheitsabnahme bei Outplacement aus dem Vorjahr erneut bestätigt und liegt nahe am 2.0 Notenschritt.

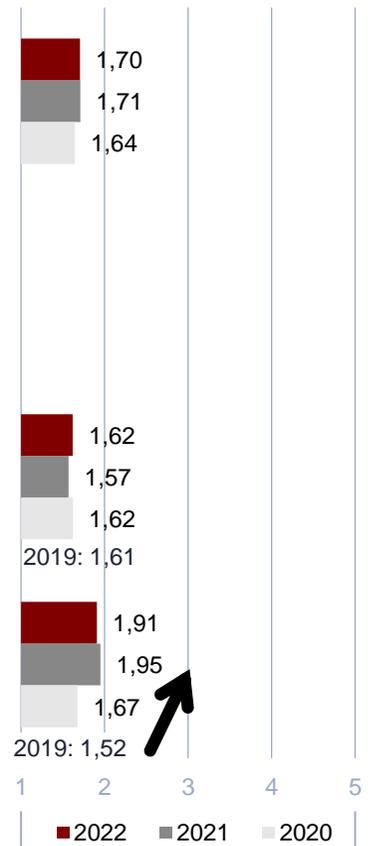


Arbeitsuchende Personen gesamt

Prozent der Auskunftspersonen



Mittelwert



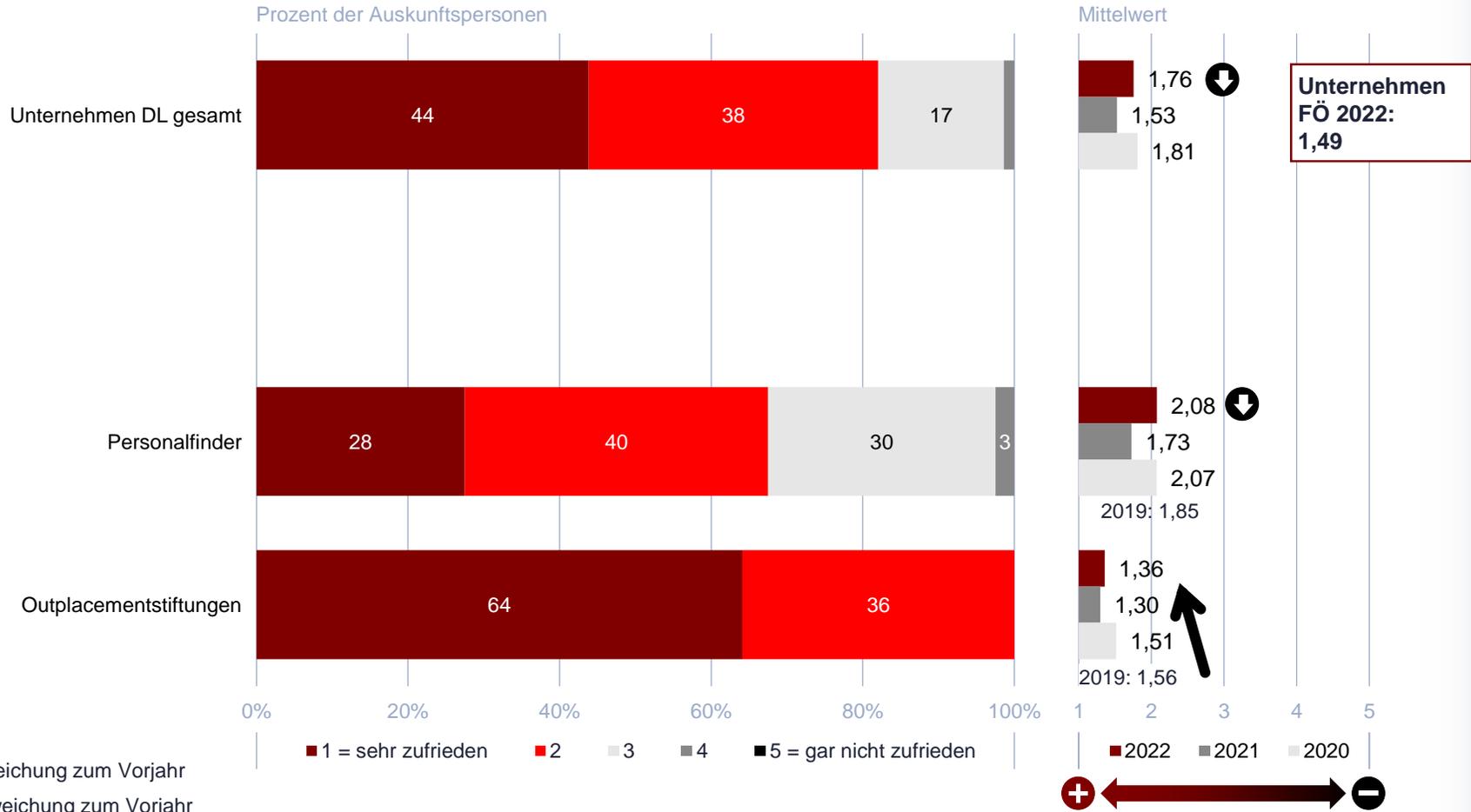
- ↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr
- ↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr



Gesamtzufriedenheitsindex | Unternehmen-Dienstleistungen nach Leistungen



Die Zufriedenheit im Unternehmensbereich Dienstleistungen geht zurück. Dies fußt vor allem auf einem stärkeren Rückgang bei den Personalfinder-Kund*innen. Die starke Verbesserung aus dem Vorjahr konnte nicht gehalten werden.





Sowohl Ergebnis- und noch stärker die Betreuungszufriedenheit haben abgenommen. Während die Zufriedenheit im Bereich der Outplacementstiftungen kleinere Veränderungen verzeichnet, sinkt jene im Bereich Personalfinder deutlich. Die Ergebniszufriedenheit Personalfinder liegt erstmals klar über 2.0.

marketmind

Die Ergebniszufriedenheit bei Unternehmen aus dem Bereich Personalfinder (Verschlechterung) verhält sich gegenläufig mit jener der Personen aus dem Bereich (Verbesserung). Die gute Arbeitsmarktlage 2022 spielt hier vermutlich eine stärkere Rolle.

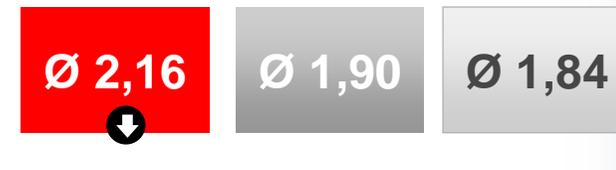
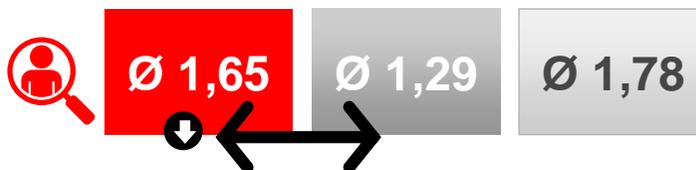
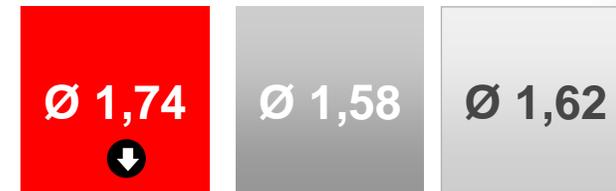
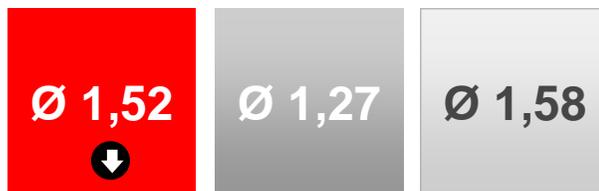
Unternehmen DL



Betreuungszufriedenheit



Ergebniszufriedenheit



Outplacementstiftungen



Mittelwert Mittelwert 2021 Mittelwert 2020

Mittelwert Mittelwert 2021 Mittelwert 2020

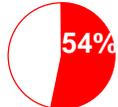
- ↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr
- ↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

Zufriedenheit mit Gespräch mit waff-Mitarbeiter*in | Unternehmen FÖ

(speziell zuständig für Unternehmensförderungen)



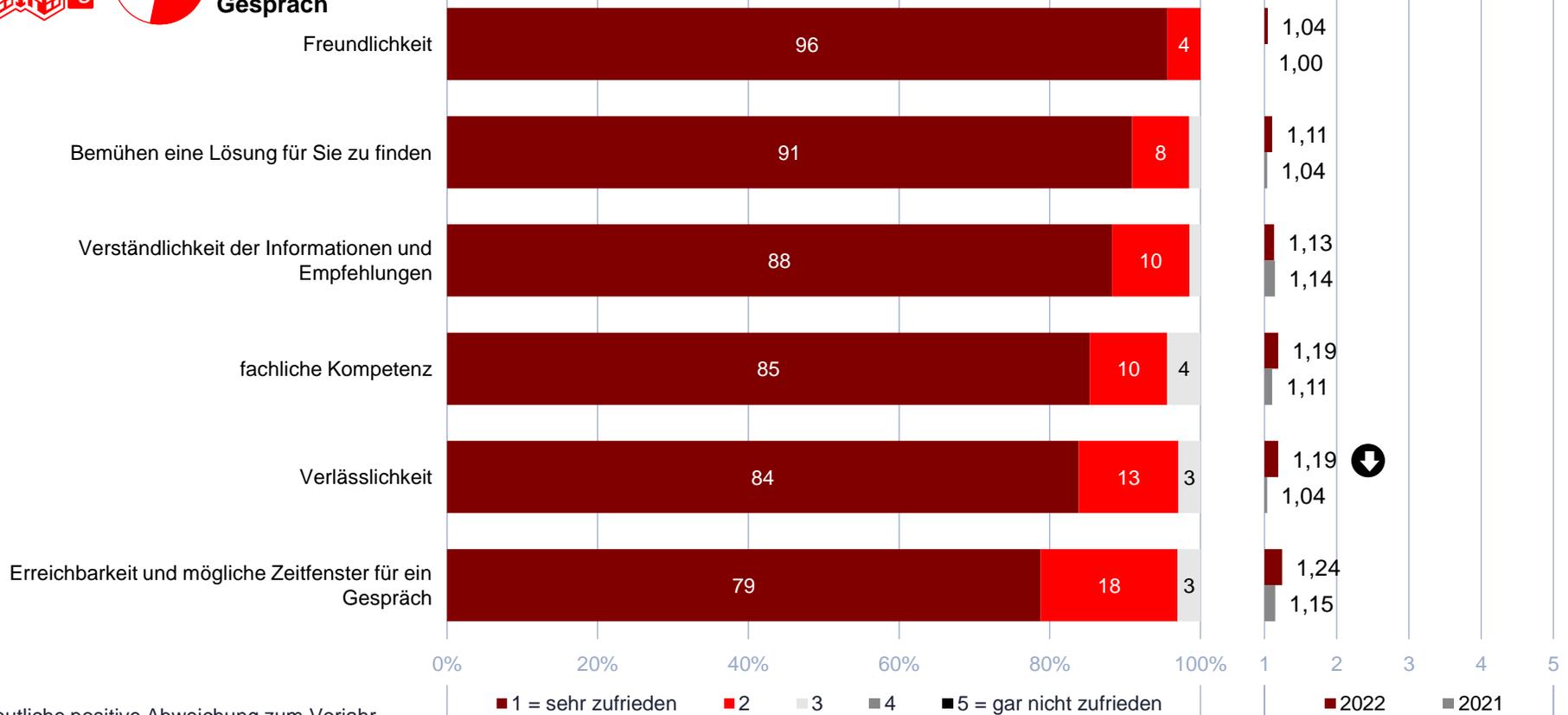
Bei den Gesprächen mit den waff-Mitarbeiter*innen sind die Kund*innen aus dem Bereich Standortförderung durchwegs zufrieden! Die Mitarbeiter*innen erreichen hervorragende Werte!



mit ausführlichem Gespräch

Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert



↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

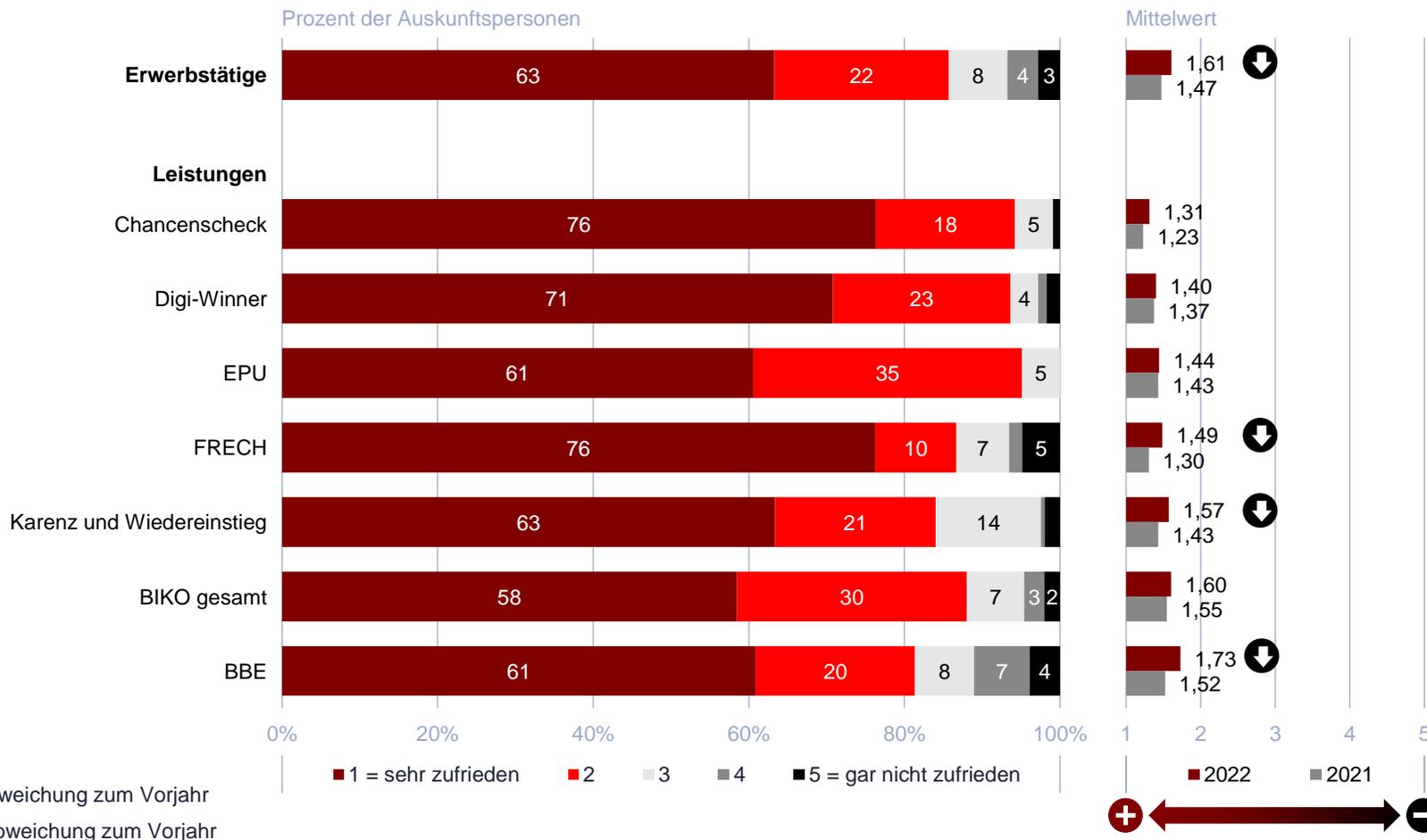


"Auf einer Skala von 1=sehr zufrieden bis 5=gar nicht zufrieden, wie zufrieden waren Sie bei diesem/diesen Gesprächen mit ..."

Gesamtzufriedenheitsindex | Erwerbstätige nach Leistungen



Insgesamt ist ein leichter Rückgang in der Zufriedenheit zu erkennen. Insbesondere bei FRECH und BBE → diese Leistungen haben jedoch im Vorjahr eine starke Verbesserung erfahren, sodass deren Zufriedenheit wieder auf dem Niveau von 2020 liegt.



Gesamtzufriedenheitsindex | Erwerbstätige nach WAFF-Leistung und Antragsklasse



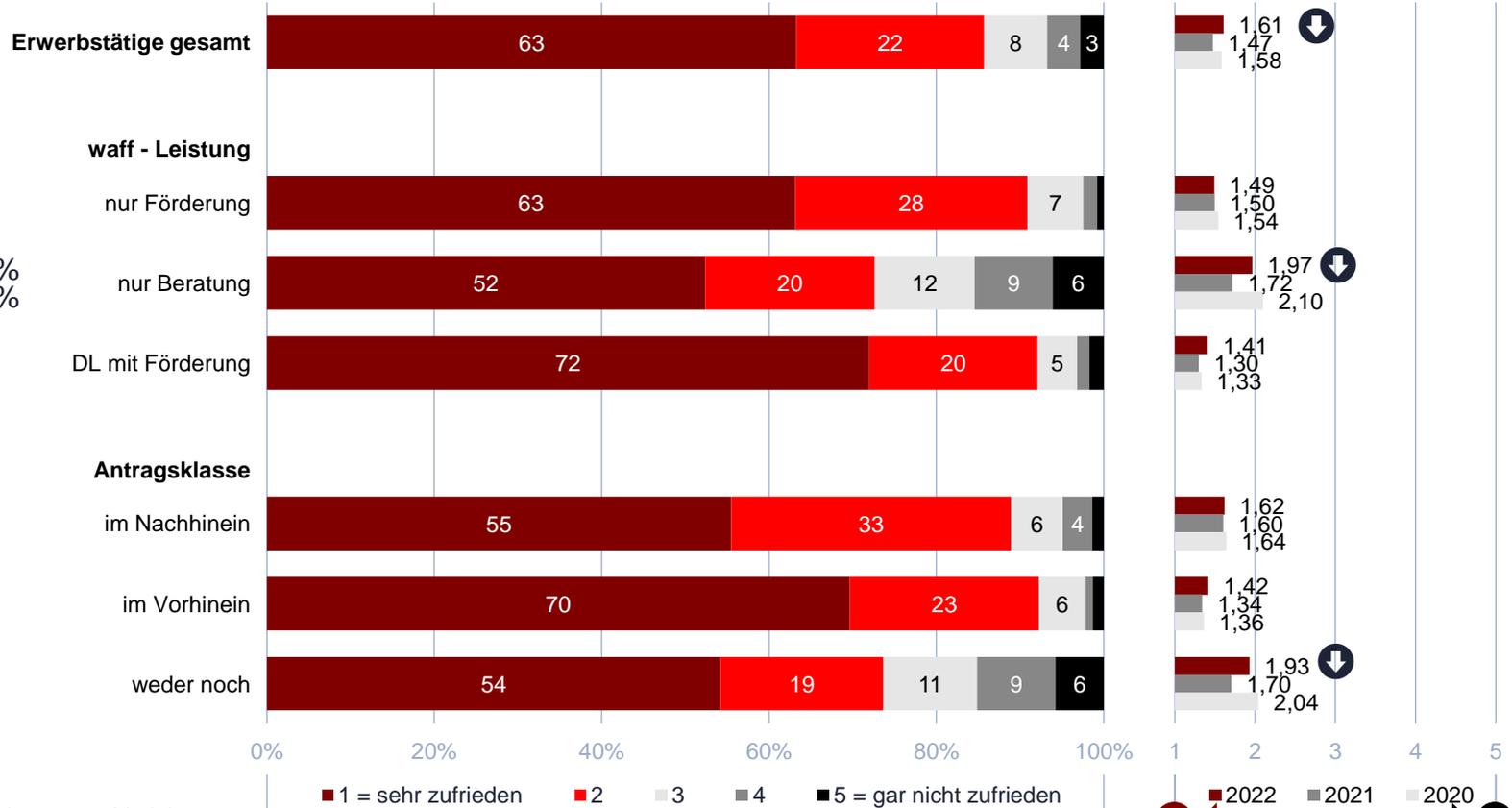
Personen, die nur eine Beratung erhalten, sind weiterhin deutlich weniger zufrieden als Personen, die nur eine Förderung erhalten haben! Insgesamt sind sie auch für Zufriedenheitsverschlechterung mit verantwortlich, da die Zufriedenheit hier abnimmt und es gab 2022 auch im Portfolio mehr, die nur eine Beratung erhalten haben.



Anteil 2022: 29%
Anteil 2021: 25%

Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert



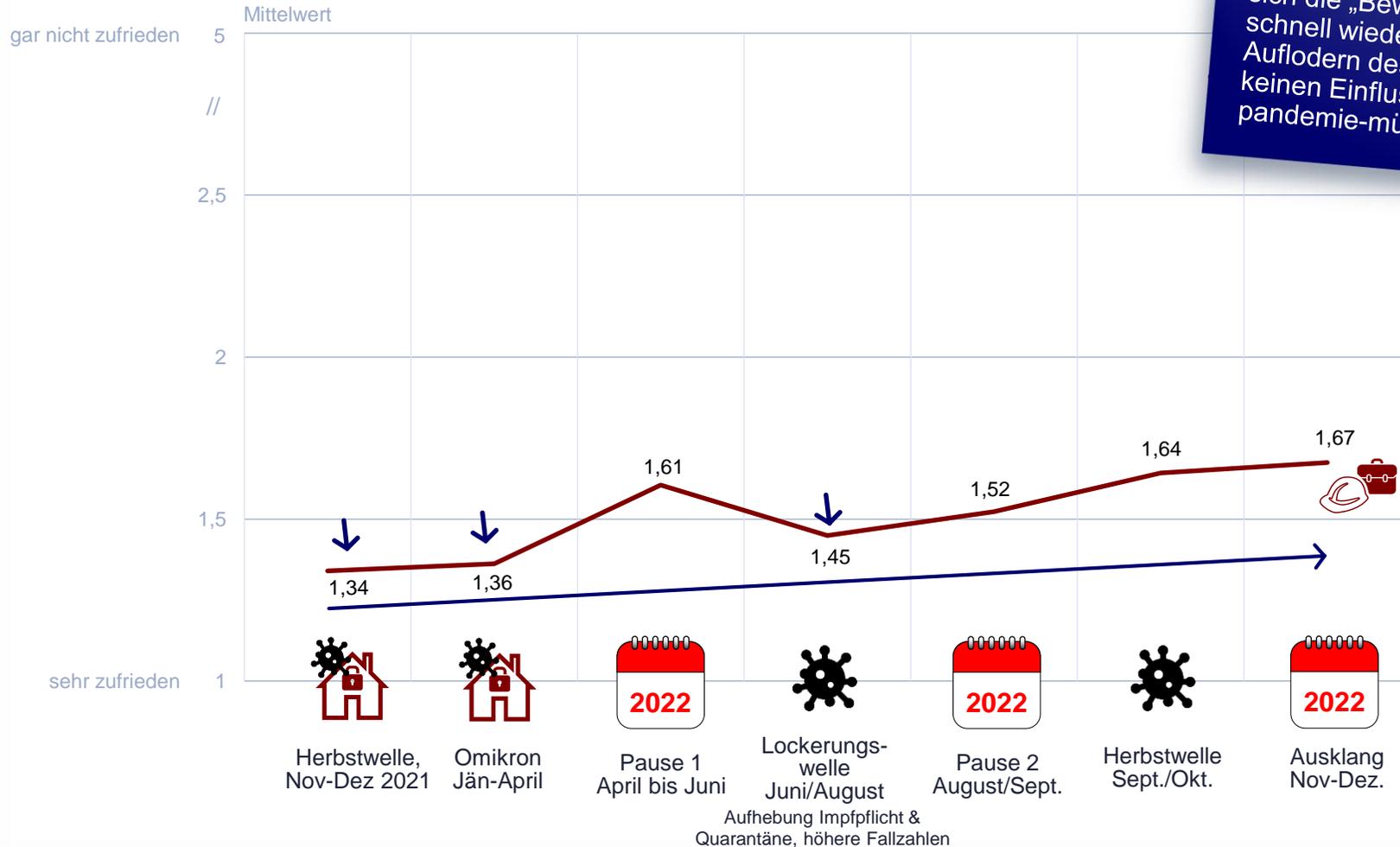
- ↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr
- ↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr



Erwerbstätige: Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex rund um das 3. Pandemie-Jahr (2022)

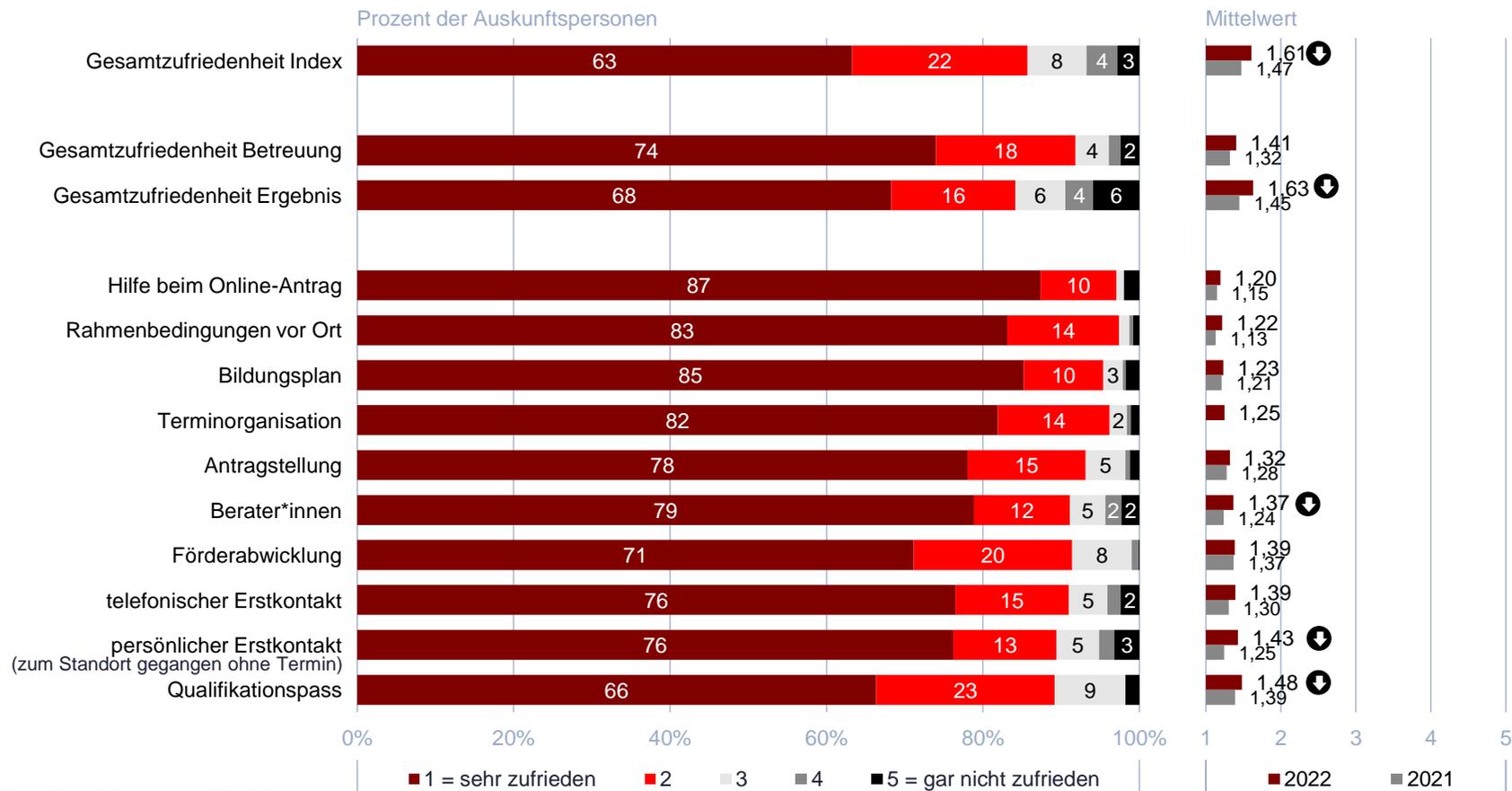
! Speziell während der Omikron-Welle konnten die Erwartungen stark übertroffen werden. Tendenziell nahm die Zufriedenheit aber im Jahresverlauf kontinuierlich leicht ab. Nach wie vor ist die Zufriedenheit insgesamt hoch, der Trend sollte aber gestoppt werden.

marketmind
 Im 3. Pandemiejahr war der Omikron Ausbruch, mit vielen Erkrankungen in der Bevölkerung, noch einmal eine Zäsur in der Erwartungsentwicklung, der eine höhere Zufriedenheit begünstigt hat. Wie zuvor scheint es aber, als hätte sich die „Bewertungsmilde“ auch schnell wieder gelegt, speziell das Auflockern des Virus im Herbst hatte keinen Einfluss auf die bereits pandemie-müde Bevölkerung.





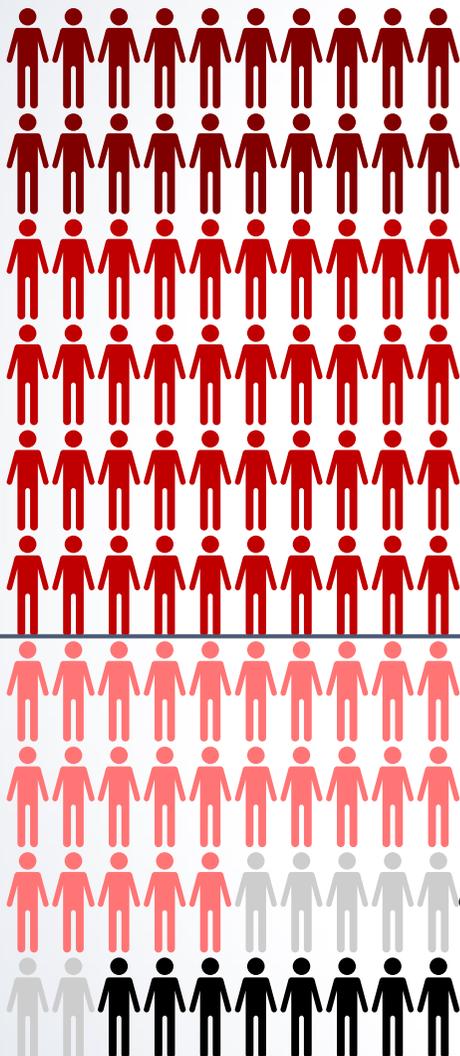
Insgesamt sind Erwerbstätige entlang der Kontaktkette zufrieden. Im Vergleich zum Vorjahr gab es 2022 allerdings Verschlechterungen in der Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch, dem persönlichen Erstkontakt sowie dem Qualifikationspass.



↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr





20% ...warten bis zu 3 Tagen
 2021: 13%
 2019: 11%

40% ...warten bis zu 1 Woche
 2021: 43%
 2019: 28%

25% ...warten bis zu 2 Wochen
 2021: 28%
 2019: 30%

7% ...warten bis zu 3 Wochen
 2021: 8%
 2019: 14%

7% ...warten bis zu einem Monat oder länger
 2021: 8%
 2019: 17%

Ø
**10
 Tage**

2021: 11 Tage
 2019: 14 Tage

“Wie lange mussten Sie im Durchschnitt auf Ihre persönlichen Beratungstermine beim WAFF warten?”



Über welchen Kanal wurde beraten?



57%  reine Beratung vor Ort
2021: 52%
2020: 61%

25%  reine Beratung über das Telefon
2021: 31%

10% Nutzung von mehreren Kanälen
2021: 11%
2020: 6%

8%  reine Beratung über Video-Anruf
2021: 6%
2020: 0%

Zufriedenheit mit Gespräch

 1,36 
2021: 1,20

1,42 
2021: 1,32

1,20 
2021: 1,18

 1,49 
2021: 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“

Art der Antragstellung



Wie wird der Antrag eingereicht?



43% gemeinsam mit Berater*in (nur offline)

2021: 40%
2020: 49%



53% mit dem Online-Antrag (nur online)

4% offline und online

2022: 57% online
2021: 60% online
2020: 51% online
2019: 36% online
2018: 26% online

! Zusatzinfo

- ▶ Online-Anteil geht bei Chancenscheck wieder etwas zurück.

↑ deutliche Zunahme zum Vorjahr

↓ deutliche Reduktion zum Vorjahr



Anmerkung: Die Basis für die Art der Antragstellung entspricht der Personen mit Antragstellung online oder offline

"Haben Sie beim WAFF einen Antrag auf eine Förderung bzw. einen finanziellen Zuschuss zu einer Weiterbildung eingereicht? Falls ja, in welcher Form?"

marketmind
Nach einem langjährigem Trend zu mehr Online bleiben die Zahlen im Jahr 2022 erstmals (auf hohem Niveau) stabil. Ähnlich zu der Kanalwahl für Beratung & Erstkontakt.

Zufriedenheit mit Antragstellung nach Art der Einreichung



Die Antragstellung ist sowohl persönlich mit den Berater*innen als auch per Online-Antrag äußerst zufriedenstellend.



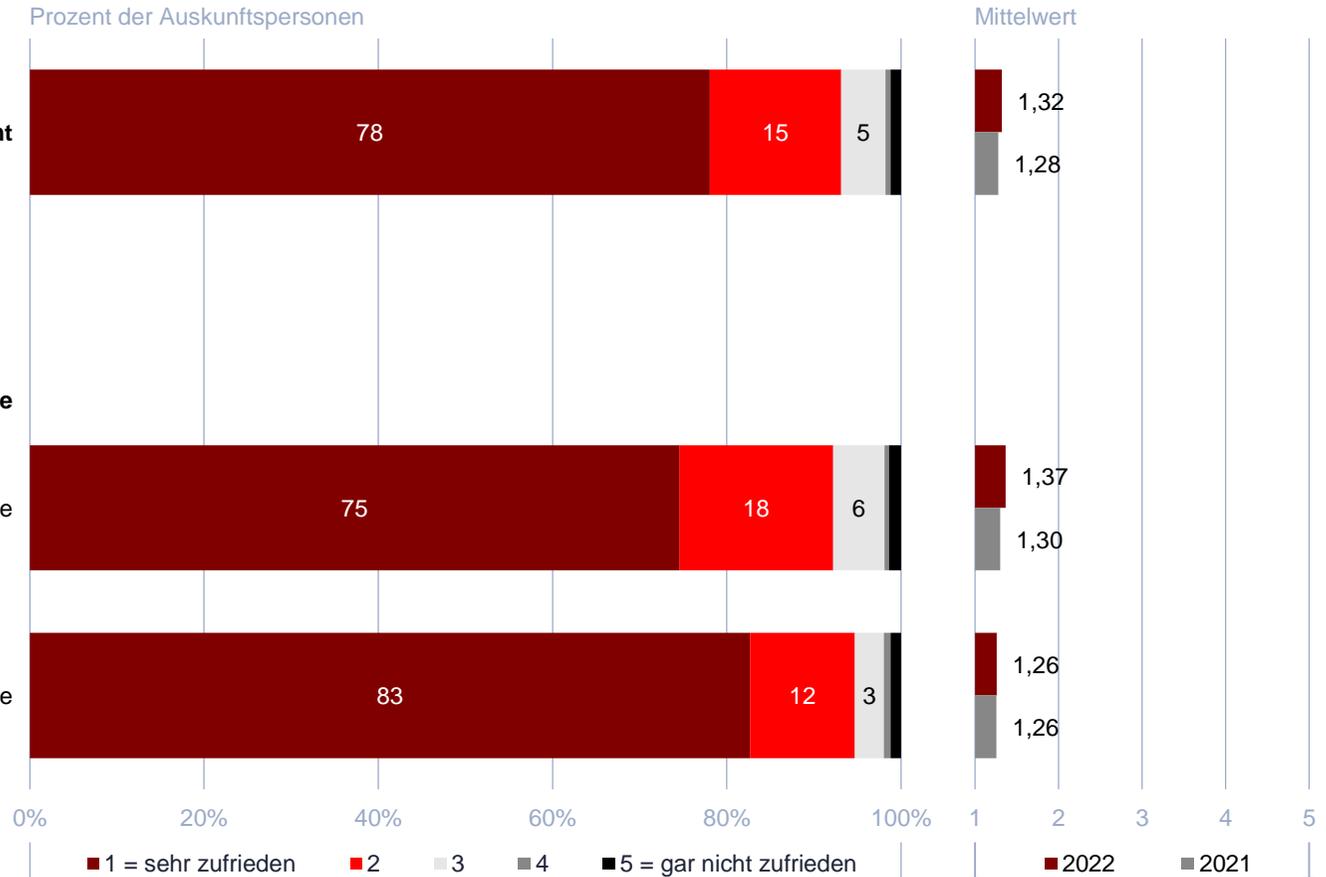
Prozent der Auskunftspersonen

Erwerbstätige gesamt

Antragstellung Online vs. Offline

nur online

nur offline



↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

"Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit dem Prozess der Antrageinreichung von 1="sehr zufrieden" bis 5="gar nicht zufrieden?"



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