



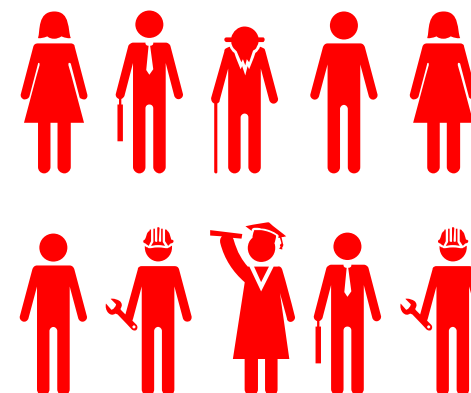
waff

Kund*innenzufriedenheit 2024

Kurzfassung Management

August 2024





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 Minuten



Feldphase: 13.03.2024 - 11.04.2024

i Stichprobengrößen

 Personen gesamt: n = 1122

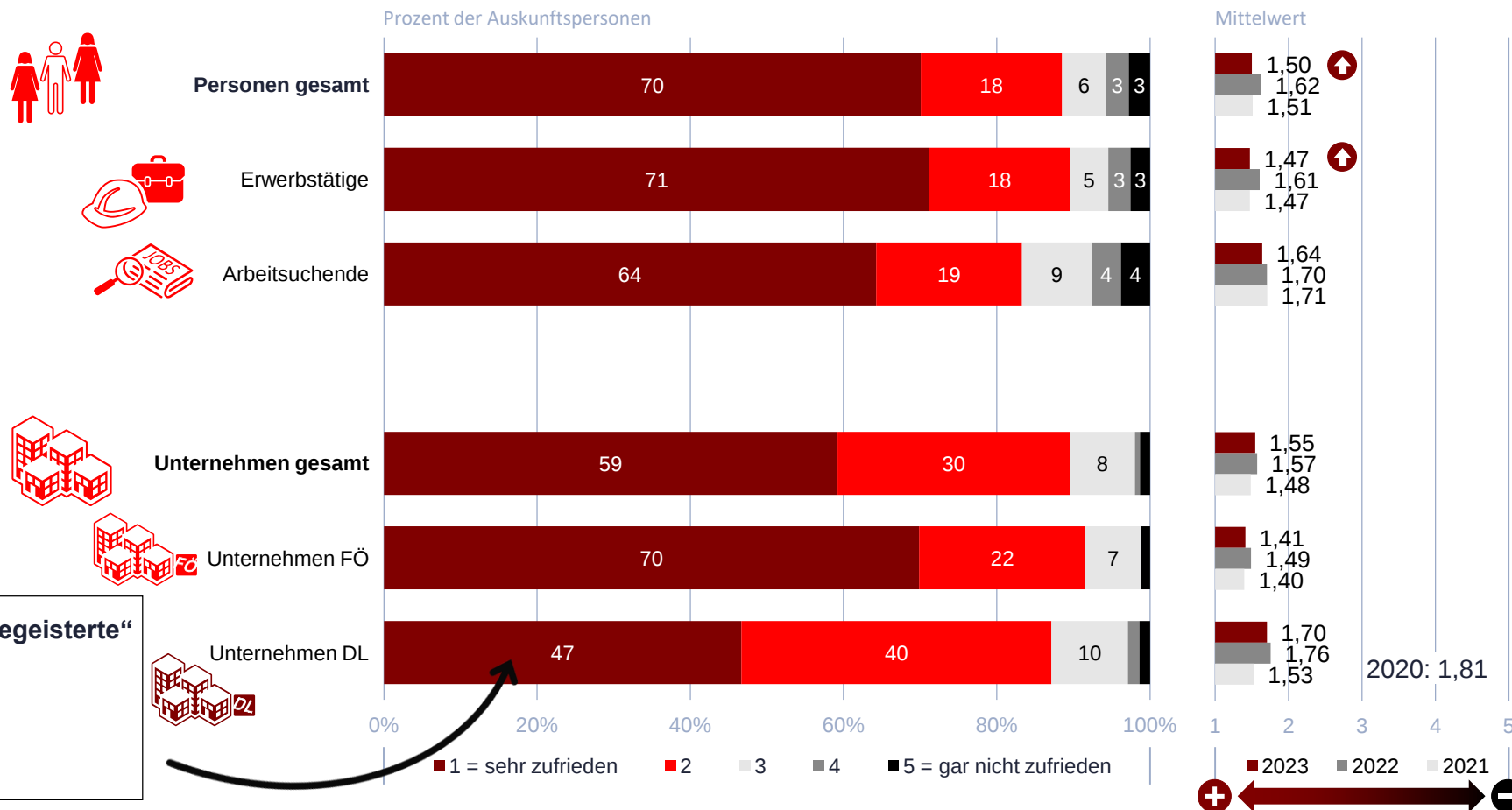
 Erwerbstätige: n = 942

 Arbeitsuchende: n = 180

 Unternehmen gesamt: n = 153



Die Gesamtzufriedenheit bei den Personen verbessert sich, begründet vor allem durch eine höhere Zufriedenheit der Erwerbstätigen. Auch bei den Unternehmen gibt es leichte Verbesserungen.



Anzahl „Begeisterte“ mit Note 1

2020: 35%
2021: 58%
2022: 44%
2023: 47%

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

n = 1122/942/180; 153/83/70

Gesamtzufriedenheitsindex | Arbeitsuchende Personen nach Leistungen



Insgesamt hat sich die Zufriedenheit der Arbeitsuchenden Personen gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert. Dies geht mit einer deutlichen Verbesserung im Bereich Outplacement einher – sowohl für Betreuung, als auch für das Ergebnis gibt es hier bessere Noten.



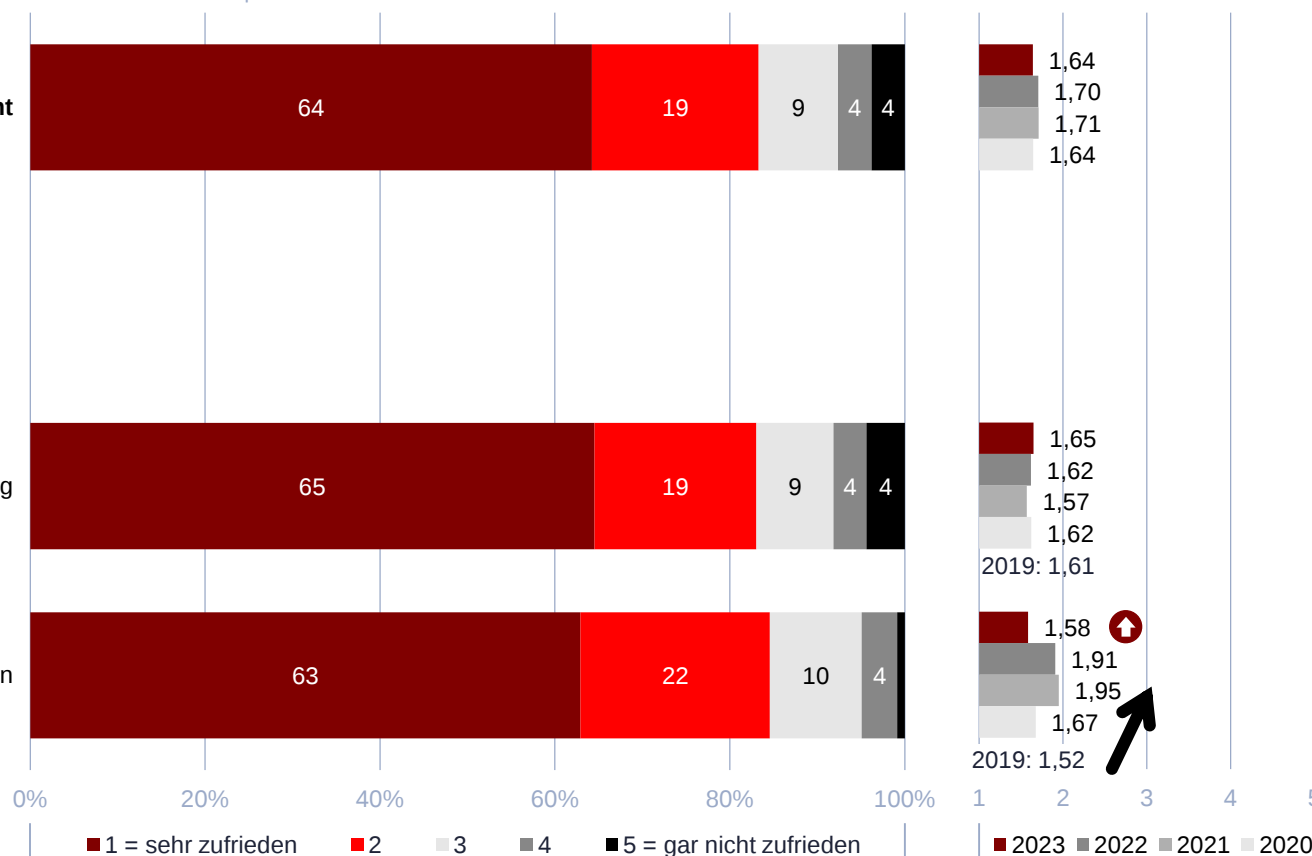
Arbeitsuchende Personen gesamt

Jobs PLUS Ausbildung

Outplacementstiftungen

Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert



deutliche positive Abweichung zum Vorjahr



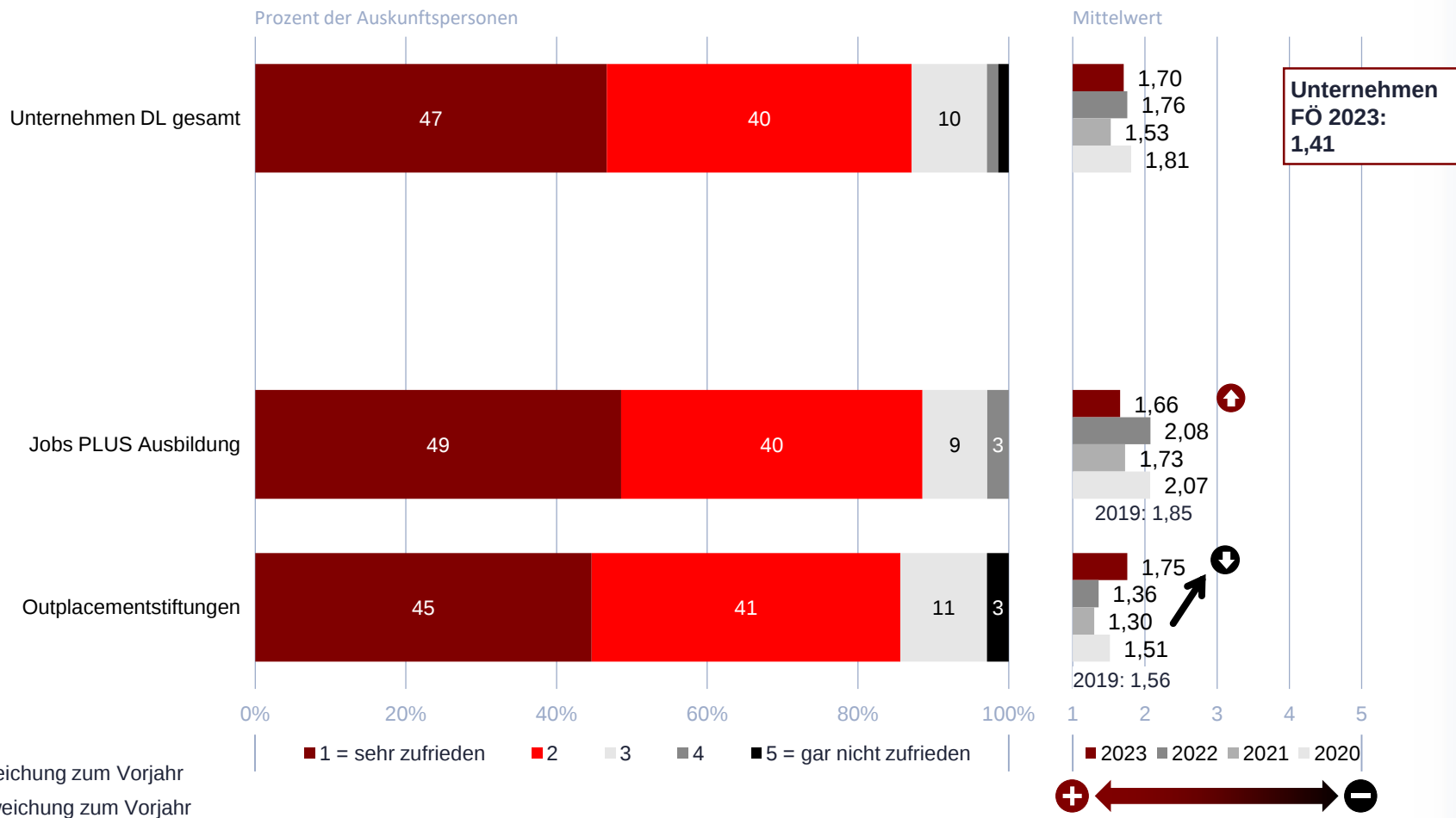
deutliche negative Abweichung zum Vorjahr



Gesamtzufriedenheitsindex | Unternehmen-Dienstleistungen nach Leistungen



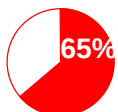
Die Zufriedenheit im Unternehmensbereich Dienstleistungen bleibt annähernd stabil. Dies fußt vor auf einer stärkeren Verbesserung bei den Jobs PLUS Ausbildung-Kund*innen, während die Zufriedenheit im Bereich der Outplacementstiftungen deutlich zurückgeht.



Zufriedenheit mit Gespräch mit waff-Mitarbeiter*in (speziell zuständig für Unternehmensförderungen)



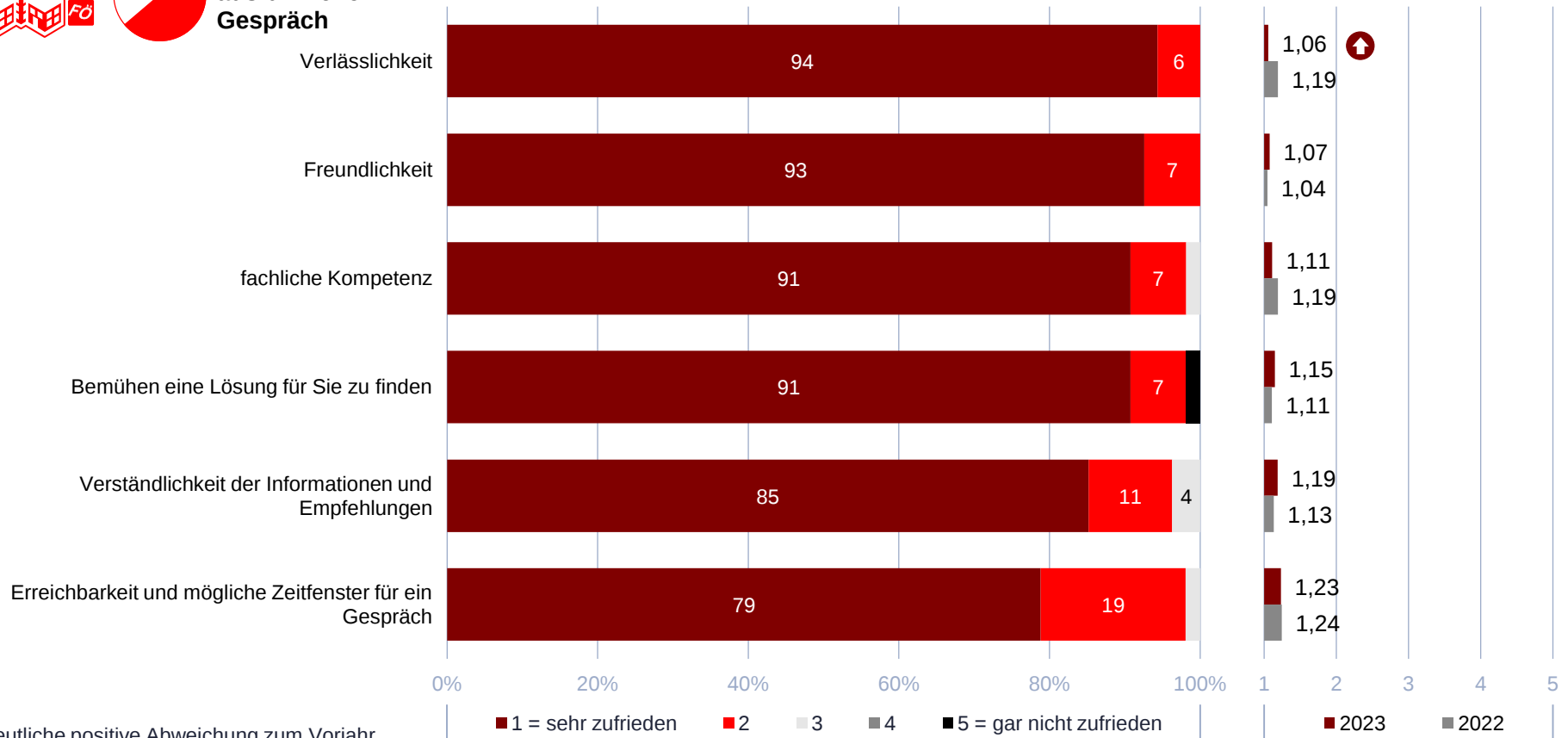
Bei den Gesprächen mit den waff-Mitarbeiter*innen sind die Kund*innen aus dem Bereich Standortförderung durchwegs zufrieden! Die Mitarbeiter*innen erreichen hervorragende Werte!



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 ..."

n = 54/68

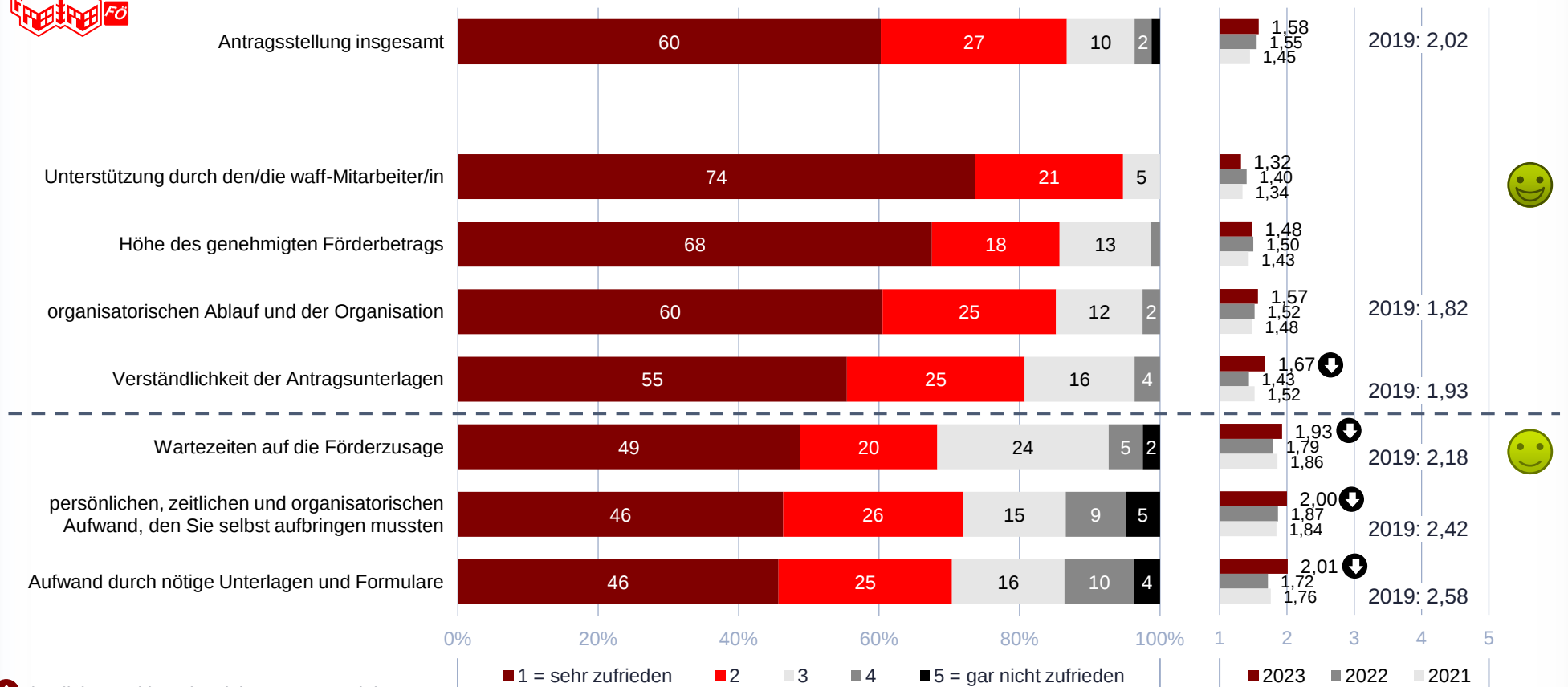


Die Antragstellung ist insgesamt zufriedenstellend. Auf Detailebene sind die Ergebnisse noch klar besser als vor der Pandemie – aber es gibt Rückgänge in der Zufriedenheit in punkto Verständlichkeit und bürokratischem Aufwand.



Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert



↑ deutliche positive Abweichung zum Vorjahr

↓ deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

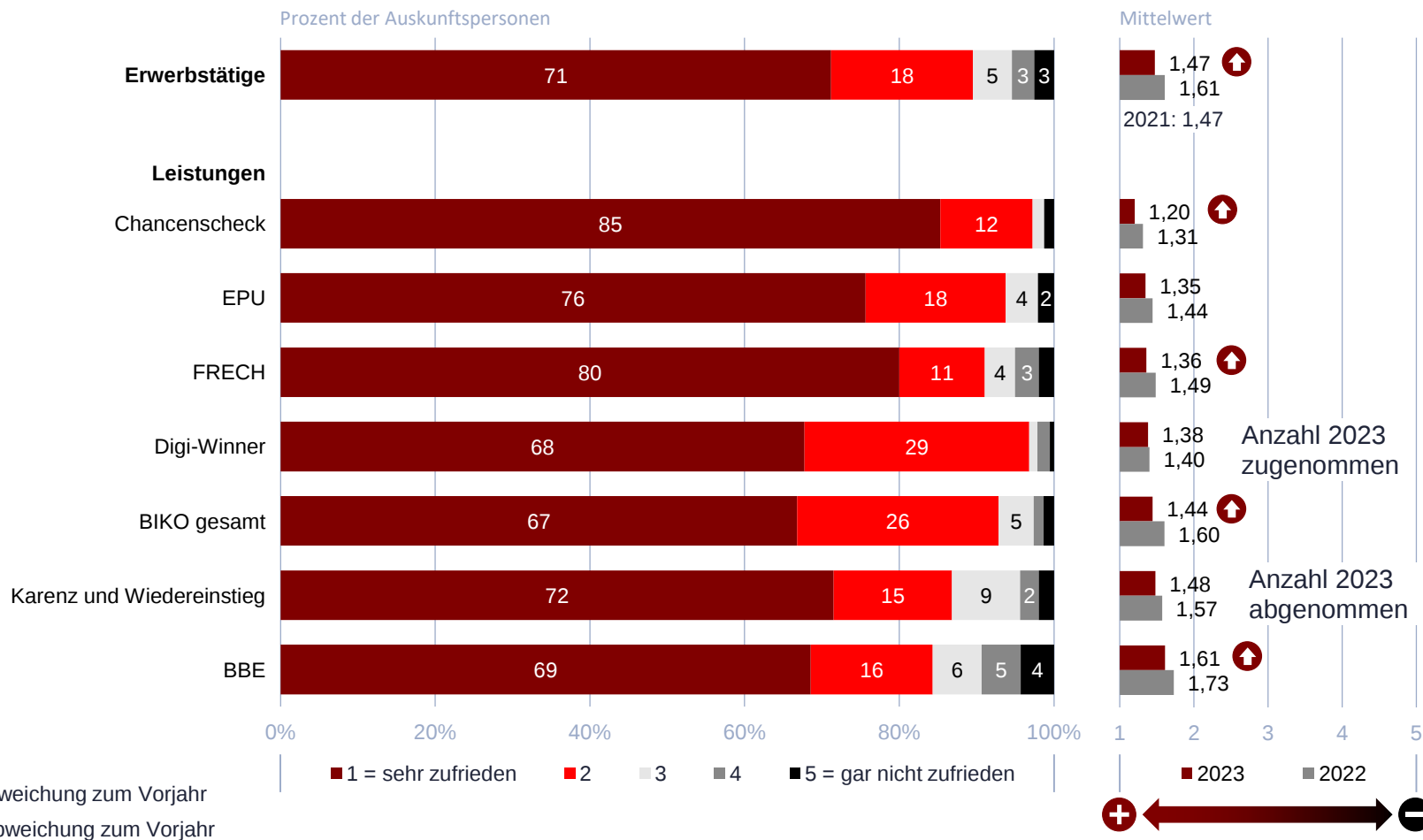
"Wie zufrieden waren Sie bei der Antragstellung für die Förderung mit den folgenden Punkten?"

n = 83/126/61

Gesamtzufriedenheitsindex | Erwerbstätige nach Leistungen



Nach einem leichten Rückgang im Vorjahr ist die Zufriedenheit nun insgesamt wieder etwas gestiegen. Chancenscheck ist jene Leistung mit den zufriedensten Kund*innen und zeigt absolute Rekordwerte!



Gesamtzufriedenheitsindex | Erwerbstätige nach WAFF-Leistung und Antragsklasse



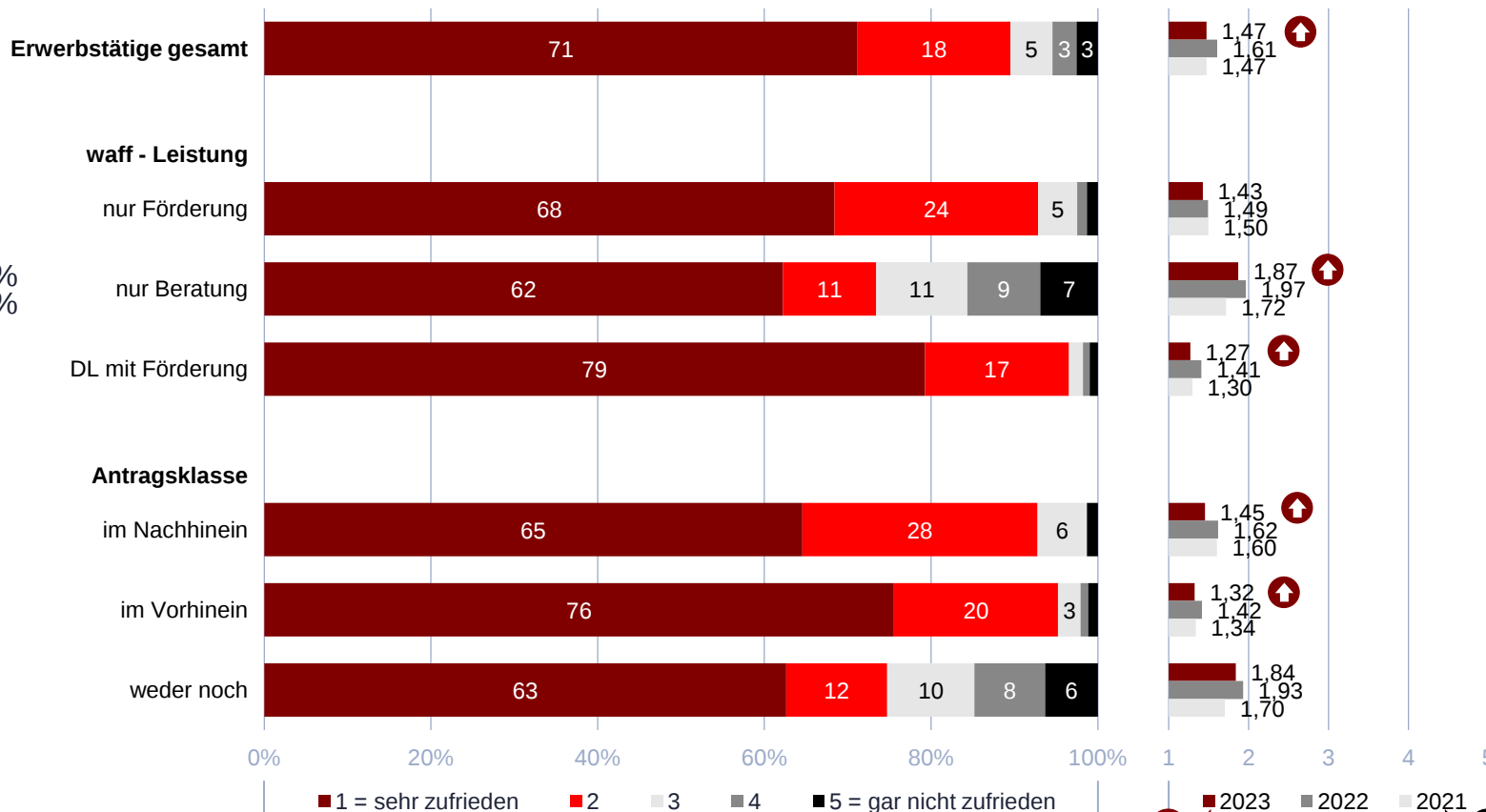
Personen, die nur eine Beratung erhalten, sind weiterhin deutlich weniger zufrieden als Personen, die nur eine Förderung erhalten haben! Dennoch konnte auch die Zufriedenheit von Personen mit reiner Dienstleistung verbessert werden. Zusätzlich gab es 2023 auch weniger von ihnen.



Anteil 2023: 25%
Anteil 2022: 29%

Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert



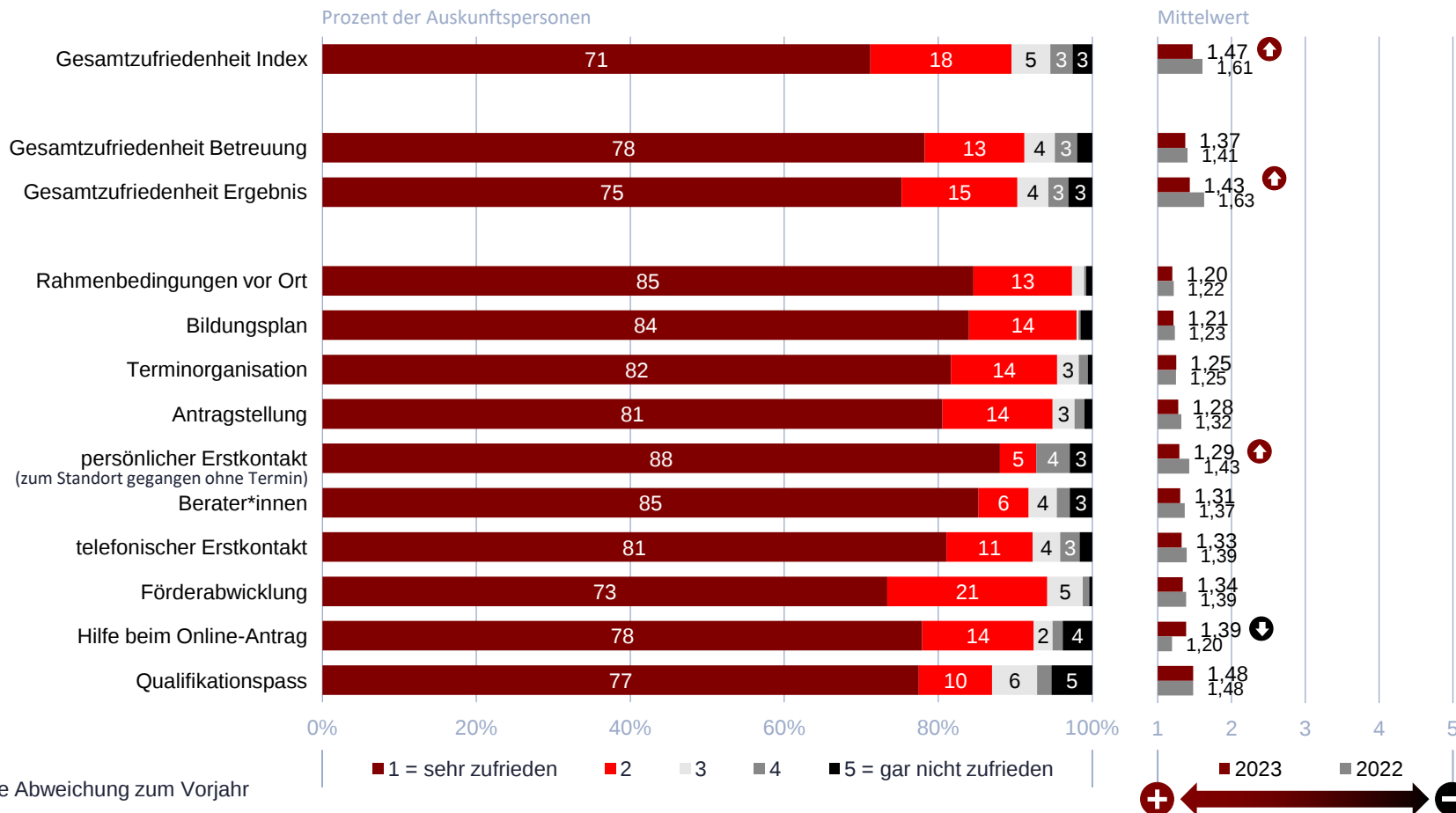
deutliche positive Abweichung zum Vorjahr



deutliche negative Abweichung zum Vorjahr

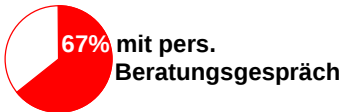


Insgesamt sind Erwerbstätige entlang der Kontaktkette zufrieden. Im Vergleich zum Vorjahr gab es 2023 Verbesserungen im Bereich des persönlichen Erstkontakts. Die Hilfe beim Online-Antrag war vergleichsweise etwas weniger zufriedenstellend.





Weiterhin fast durchgehend gute Werte – auch der neue Online Kanal wird hier sehr gut benotet. Bei der Wartezeit bis zum Termin gibt es allerdings Abnahmen und zwar speziell bei der Online-Vereinbarung – vermutlich aufgrund höherer Erwartungen (Online = schneller) und weniger Flexibilität/Ausnahmen bzw. Restplätze als bei persönlichen Kanälen.



Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert

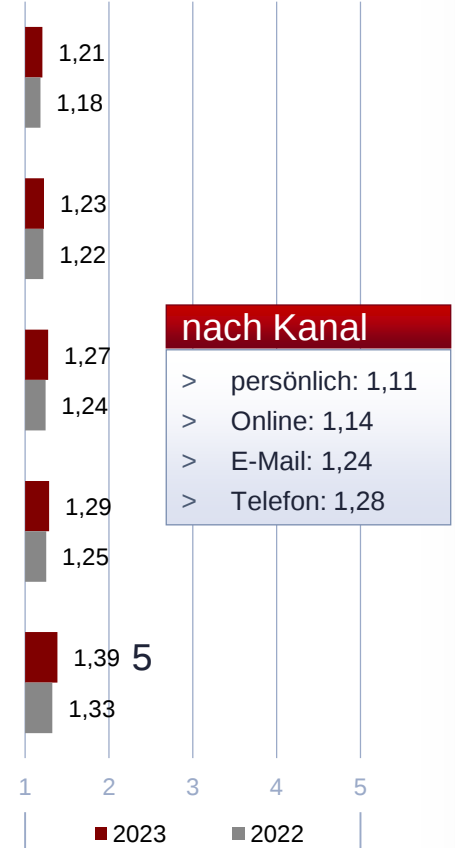
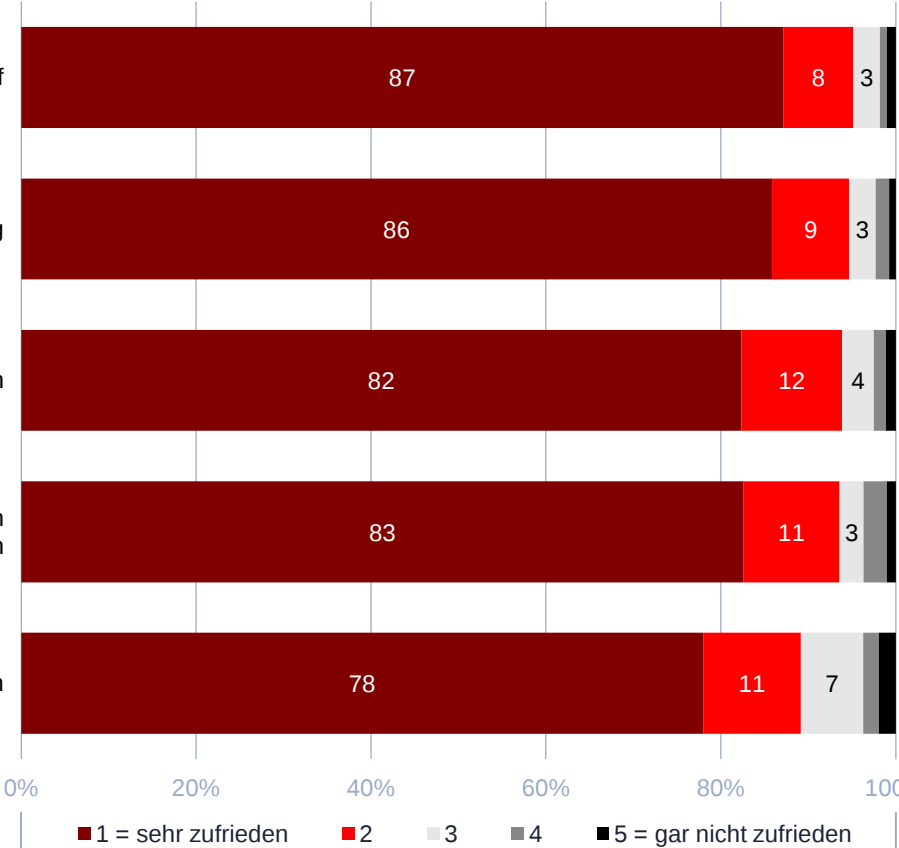
Erinnerungen an den Termin durch den waff

einfache Abwicklung der Terminvereinbarung

Flexibilität bei eventuellen Verschiebungen

Tageszeiten, an denen Termine grundsätzlich möglich waren

Dauer bis zum frühestmöglichen Termin



nach Kanal

- > persönlich: 1,11
- > Online: 1,14
- > E-Mail: 1,24
- > Telefon: 1,28

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

"Und wie zufrieden waren Sie bei der Organisation und Vereinbarungen von Beratungsterminen speziell mit folgenden Punkten?"

Im Gegensatz zum Antrag geht der Trend bei der Beratung nach der Pandemie zurück zur pers. Beratung vor Ort.



67%

... der Erwerbstätigen hatten ein Beratungsgespräch.



Über welchen Kanal wurde beraten?



67%  reine Beratung vor Ort
2022: 57%
2021: 52%

22%  reine Beratung über das Telefon
2022: 25%

6%  Nutzung von mehreren Kanälen
2022: 10%
2021: 11%

5%  reine Beratung über Video-Anruf
2022: 8%
2021: 6%

Zufriedenheit mit Gespräch

1,31 
2022: 1,36

 1,30 
2022: 1,42

1,37 

 1,21 
2022: 1,49



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

Der langjährige Trend zu mehr Online setzt sich fort aber flacht langsam ab.



72%

... der Erwerbstätigen haben einen Antrag gestellt.

(2022: 75%)



Wie wird der Antrag eingereicht?



36% gemeinsam mit Berater*in (nur offline)

2022: 43%
2021: 40%



61% mit dem Online-Antrag (nur online)

3% offline und online

2023: 64% online ↑
2022: 57% online
2021: 60% online
2020: 51% online
2019: 36% online
2018: 26% online

! Zusatzinfo

> Online-Anteil steigt bei Chancenscheck deutlich an.

↑ 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?"

Zufriedenheit mit Antragstellung nach Art der Einreichung



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



Erwerbstätige Gesamt

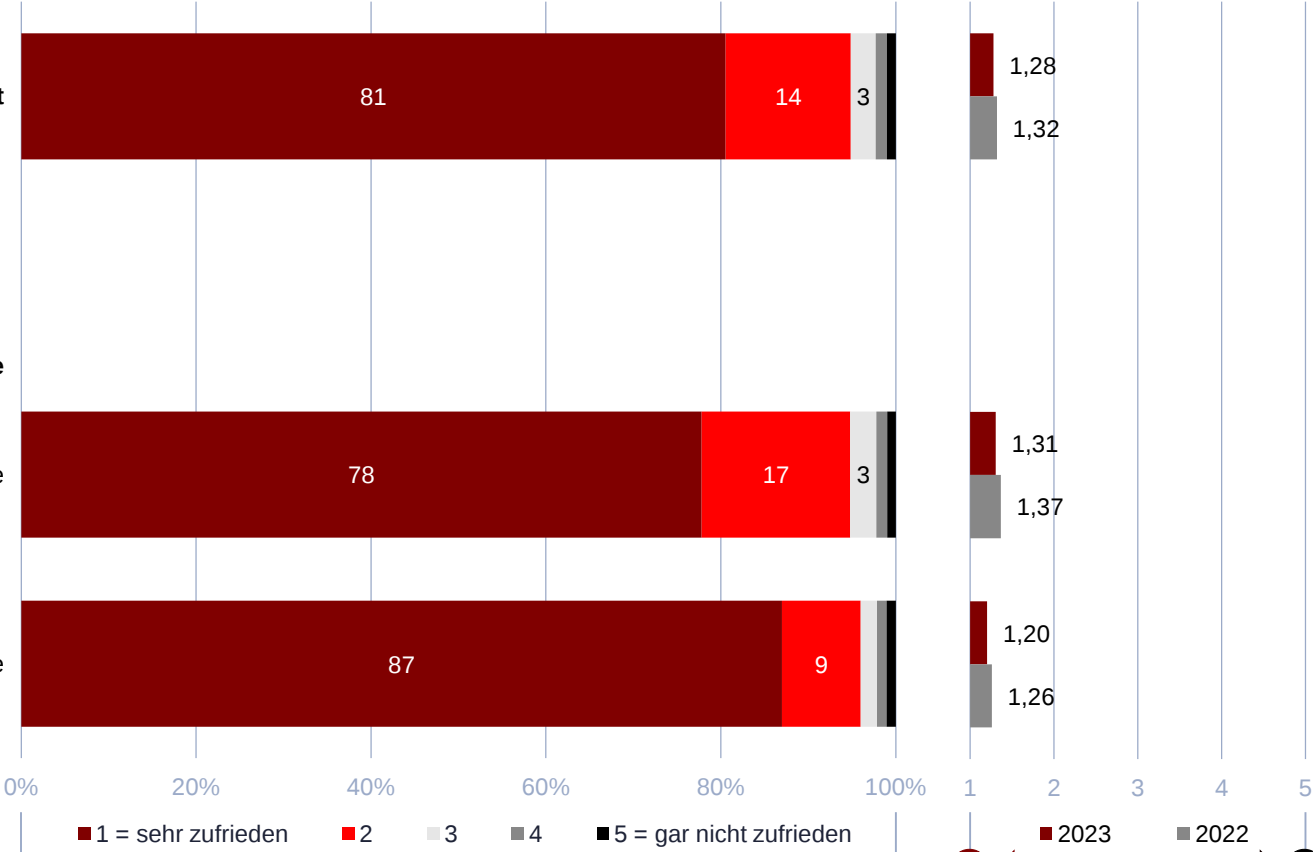
Antragstellung Online vs. Offline

nur online

nur offline

Prozent der Auskunftspersonen

Mittelwert



- ↑ 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?"

Ihre persönlichen Ansprechpartner

marketmind



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