

### **3.8 Arbeitsplatzsuche mit Hilfe der RAV**

#### **3.8.1 Vorgeschlagene Stellen**

Den Befragten wurden von den PersonalberaterInnen seit Beginn ihrer gegenwärtigen Arbeitslosenperiode im Durchschnitt 2.4 Stellen vorgeschlagen.

Dieser Wert lässt unberücksichtigt, dass 41% sämtlicher Stellensuchenden vom RAV bisher noch keine einzige Stelle vorgeschlagen bekommen haben.

Ältere (45%) und Höhergebildete (51%) erhalten ebenfalls öfter gar keine Stelle vorgeschlagen als Jüngere (38%) und weniger Gebildete (39%). Stellensuchenden aus dem Gastgewerbe hingegen werden die meisten Stellen vorgeschlagen.

#### **3.8.2 Abgelehnte Stellen**

Knapp ein Viertel der Befragten (23%) hat mindestens bereits einmal eine ihnen vom RAV vorgeschlagene Stelle abgelehnt. Es sind vor allem Frauen, Jüngere, SchweizerInnen und Personen mit obligatorischem Schulabschluss, die Stellen gehäuft ausschlagen.

Meistens (44%) wurde eine einzige Stelle zurückgewiesen. Bei 29% waren es zwei, bei 11% drei und beim Rest von immerhin 16% mindestens vier Vorschläge, die nicht akzeptiert wurden.

Die Gründe für die Ablehnungen sind vielfältig. In rund einem Drittel der Fälle (34%) korrespondierte die Stelle in den Augen der Betroffenen nicht mit ihrer beruflichen Qualifikation. Darauf weisen vor allem Männer, SchweizerInnen, qualifizierte Arbeitskräfte, Höhergebildete und seit kürzerer Zeit Arbeitslose hin.

Distanz- bzw. Transportschwierigkeiten werden von 22% und der nicht akzeptable Zeitplan von 15% der Befragten aufgeführt, vor allem von Frauen und Personen mit obligatorischem Schulabschluss.

Weiter erwähnt werden gesundheitliche oder psychische Probleme (13%) und ein inadäquates Salär (12%). Alle weiteren Argumente werden von deutlich weniger als 10% der Antwortenden vorgebracht.

#### **3.8.3 Sanktionen**

7% der Befragten wurde vom RAV mit Sanktionen gedroht, weitere 7% wurden bereits sanktioniert. Jeder siebte Stellensuchende ist mit diesem Druckmittel also bereits konfrontiert worden. Wahrscheinlich liegt dieser Anteil sogar noch höher, da

anzunehmen ist, dass nicht jeder Betroffene die gegen ihn erhobenen Sanktionen oder Sanktionsdrohungen zugibt.

In 40% der Fälle ist die Massnahme auf eine ungenügende Arbeitssuche, bei 21% auf die Ablehnung einer vom RAV vorgeschlagenen Stelle zurückzuführen. 17% sind gar nicht erst zum Bewerbungsgespräch beim potentiellen Arbeitgeber erschienen.

In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass sich Sanktionen homogen über alle Kategorien von Stellensuchenden verteilen und in keiner speziellen Gruppe gehäuft auftreten.

### **3.8.4 Erklärung und Benutzung des SSI-Terminals**

Der Hälfte der Befragten (50%) wurde die Benutzung des SSI-Terminals, der Stellensuchenden einen Überblick über aktuelle Arbeitsplatzangebote liefert, nicht erklärt. Gut ein Zehntel (11%) weiss gar nicht, um was es sich dabei handelt. Damit verbleiben lediglich 39%, die eine Einführung zur Betreibung des Gerätes erhalten haben.

Männer und Stellensuchende aus dem Baugewerbe wurden besonders oft informiert. Ausländer ohne Ausweis C, unqualifizierte Stellensuchende, Niedriggebildete und Personen, die zum ersten Mal eine Stelle suchen, wissen gehäuft nicht, um was es überhaupt geht.

Insgesamt sucht ein Grossteil derjenigen, die nie einführende Informationen erhalten haben, trotzdem per EDV freie Arbeitsplätze.

Die Nutzungshäufigkeit ist zudem vom Geschlecht, dem Alter, der Nationalität, der Bildung, dem Beruf und von der Dauer der Arbeitslosigkeit abhängig. Männer, Personen in der mittleren Altersstufe (30-44-Jährige), SchweizerInnen, qualifizierte Arbeitskräfte, Höhergebildete, Personen, die nicht zum ersten Mal eine Stelle suchen und seit mindestens sechs Monaten Arbeitslose profitieren öfter von den Vorteilen des Terminals als ihre Vergleichsgruppen. Ferner ist eine im Vergleich zu den anderen Berufsgruppen geringere Nutzungsfrequenz bei Personen aus dem Produktionssektor (ohne Industrie und Bau) festzustellen.

Der SSI-Terminal wird den auch von zwei Dritteln der Befragten (66%), insbesondere von den jungen, halbqualifizierten und - trotz geringer Nutzung - solchen aus dem Produktionssektor (ohne Industrie und Bau), für eine gute Sache gehalten. Auch im Kanton Tessin ist die Zustimmung besonders hoch. Positiv vermerkt werden insbesondere die einfache Bedienung, die ständige Verfügbarkeit und die Ergänzung zu den Informationen der BeraterInnen im RAV. KritikerInnen des Angebotes erwähnen vor allem, dass die Datenbank nicht auf dem neuesten Stand sei.

### 3.9 Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung

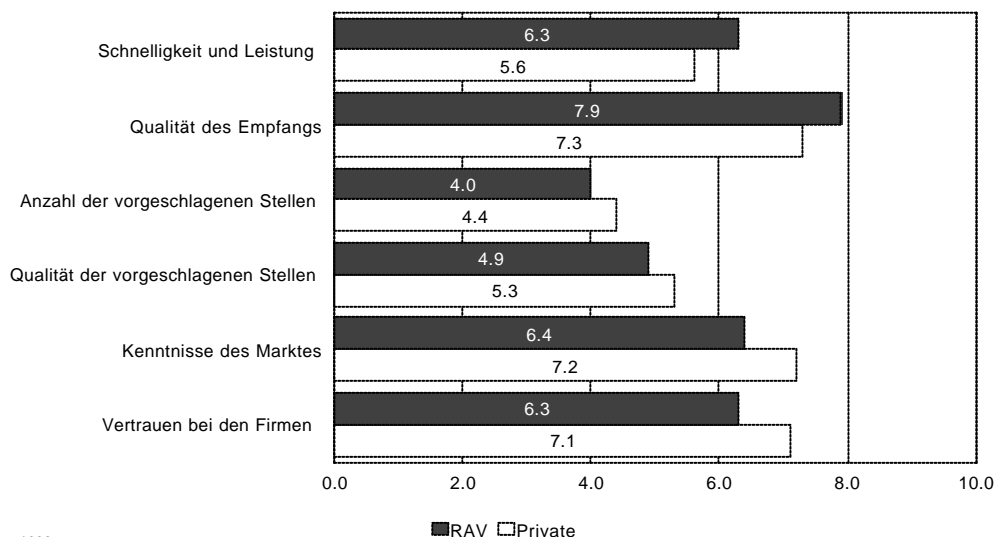
Rund ein Drittel der Stellensuchenden (35%) ist nebst dem RAV auch in einem oder mehreren privaten Stellenvermittlungsbüros eingeschrieben. Männer, SchweizerInnen, qualifizierte Arbeitskräfte, Höhergebildete sowie Stellensuchende aus Büroberufen und der Metall- und Maschinenindustrie nehmen die Leistungen von Privaten besonders oft in Anspruch.

Grafik 22 zeigt den Vergleich zwischen RAV und privaten Anbietern hinsichtlich verschiedener Aspekte der Dienstleistungsqualität. Die RAV schneiden in zwei der sechs Dimensionen besser ab als die private Konkurrenz: Bei der Schnelligkeit und Leistung und bei der Qualität des Empfangs. Geringere Noten erhalten sie vor allem für ihre Marktkenntnisse und ihr Vertrauen bei Firmen. Im Gesamtdurchschnitt werden RAV und Private praktisch gleich bewertet.

Grafik 22: Vergleich zwischen RAV und Privaten

#### Notendurchschnitte auf der 10er Skala

Basis: Befragte mit mindestens 2 Beratungsgesprächen im RAV, die auch bei Privaten eingeschrieben sind (n=1'146)



Der Vergleich zwischen RAV und Privaten fällt in den meisten Subgruppen ziemlich ähnlich aus. Abweichungen vom Gesamtdurchschnitt betreffen vor allem die Anzahl der vorgeschlagenen Stellen: Ältere Stellensuchende und Personen, die seit sechs bis zwölf Monaten nach Arbeit suchen, bewerten diesbezüglich die RAV leicht höher. Höhergebildete sind den RAV gegenüber generell etwas kritischer eingestellt.

Interessante Unterschiede sind zwischen den verschiedenen Berufsgruppen festzustellen. Stellensuchende aus dem zweiten Wirtschaftssektor (ohne Metall- und Maschinenindustrie) sowie Personen aus dem Gastgewerbe finden die Qualität der von den RAV vorgeschlagenen Stellen besser als die von Privaten. Ebenfalls bessere Noten erhalten die RAV von Leuten aus dem Gastgewerbe bezüglich der Anzahl Stellen und der Marktkenntnisse und von Personen aus der Metall- und Maschinenindustrie bezüglich des Vertrauens, die sie bei Firmen besitzen. Stellensuchende aus Büroberufen und der Administration beurteilen die RAV in diesen drei letztgenannten Dimensionen hingegen besonders kritisch.

### **3.10 Gesamturteil**

Gegen Ende des Interviews wurden die Befragten gebeten, zu verschiedenen allgemeinen Aussagen zur Dienstleistungsqualität der RAV Stellung zu nehmen.

#### **3.10.1 Veränderungen der Dienstleistungsqualität**

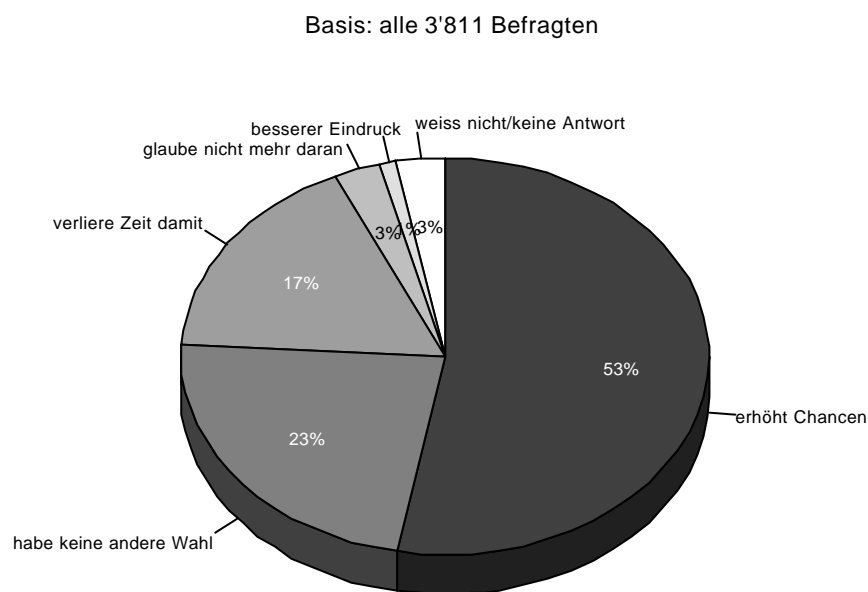
Nach der Meinung der Mehrheit (53%) hat sich an den Leistungen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren nichts wesentliches geändert, seitdem die Befragten das RAV besuchen. Immerhin ein Drittel (33%) jedoch gibt an, Verbesserungen bemerkt zu haben. Interessant sind - neben dem höheren Anteil Männer als Frauen - insbesondere die deutlichen Unterschiede bei Personen unterschiedlicher Arbeitslosendauer. Über ein Jahr lang Arbeitslose stellen Verbesserungen deutlich öfter fest (38%) als Personen mit einer geringeren Arbeitslosendauer (29%). Dies ist ein starkes Indiz dafür, dass sich die Qualität der RAV in den letzten Jahren erhöht hat.

#### **3.10.2 Nutzen der Beratungsgespräche**

Die Mehrheit der Stellensuchenden ist der Meinung, dass sich ihre Chance, mittels der Beratungsgespräche eine Arbeit zu finden, erhöht hat (Grafik 23). Ein hoher Prozentsatz der Befragten kann sich dieser Meinung allerdings nicht anschließen: Ein Viertel fühlt sich etwas hilflos, sieht aber keine Alternative. Ein etwas kleinerer Anteil (17%) glaubt sogar, mit den Gesprächen seine Zeit zu verlieren.

Ältere Stellensuchende (44%), SchweizerInnen (45%), qualifizierte Arbeitskräfte (44%), Höhergebildete (48%) und Stellensuchende aus dem Dienstleistungssektor (ohne Gastgewerbe: 43%) betrachten den Gesprächsnutzen generell sehr viel skeptischer als ihre Vergleichsgruppen.

**Grafik 23: Nutzen der Beratungsgespräche**



Publicom 1998

### 3.10.3 Einschätzung sozialer und arbeitsmarktlicher Qualitäten

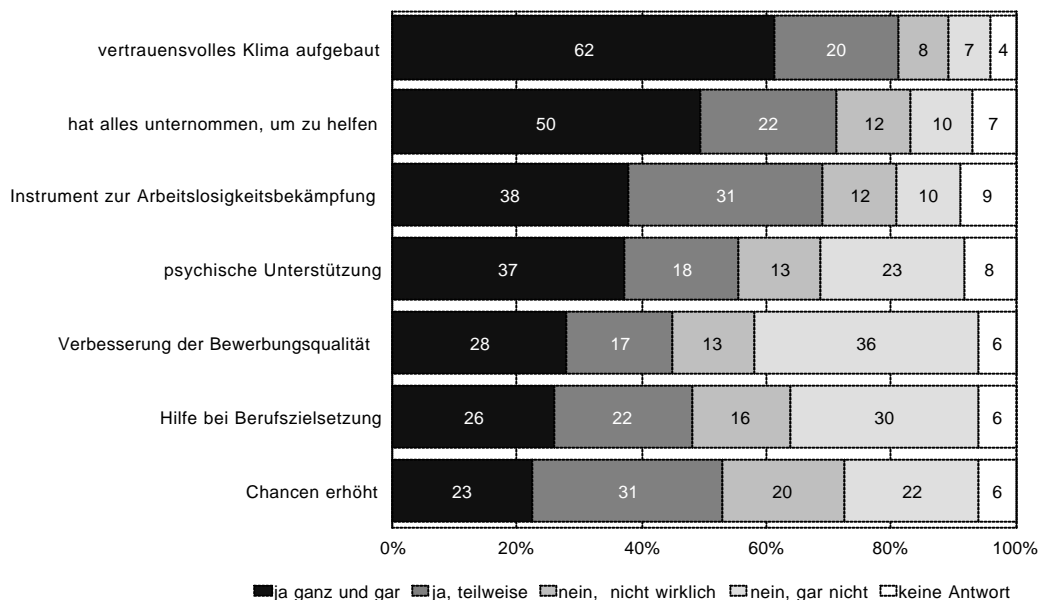
Grafik 24 vermittelt einen Gesamtüberblick über Stellungnahmen der Befragten zu verschiedenen Aussagen über das RAV. Diese können in soziale und arbeitsmarktliche Qualitäten unterschieden werden.

Bezüglich der sozialen Kompetenzen der PersonalberaterInnen herrschen keine Zweifel: Sie haben es in den Augen der meisten Befragten sowohl verstanden, ein vertrauensvolles Klima aufzubauen, als auch alles unternommen, um ihnen zu helfen. Ein etwas geringerer Anteil, aber immer noch die Mehrheit, fühlt sich von ihnen psychisch unterstützt.

Etwas ernüchternd fallen die Einschätzungen zu den unmittelbar arbeitsmarkt-relevanten Leistungen aus. Mehrheitlich wird zwar die Auffassung vertreten, das RAV habe dazu beigetragen, die Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen. Skeptische Stimmen sind zum letzten Punkt jedoch bei immerhin 40% der Befragten zu hören, vor allem von älteren Stellensuchenden und - verständlicherweise - von seit längerer Zeit Arbeitslosen.

**Grafik 24: Einschätzung verschiedener Aussagen zur Dienstleistungsqualität der RAV**

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



Publicum 1998

Positive und negative Stimmen halten sich die Waage bei der Frage, ob die BeraterInnen zur Klärung der beruflichen Ziele beigetragen hätten. Beinahe die Hälfte schliesslich verneint, dass sich die Qualität der Stellenbewerbungen mit Hilfe der BeraterInnen verbessert habe.

Die Aussagen fallen je nach Subgruppen positiver oder negativer aus. Ältere Stellensuchende berichten besonders positiv über die soziale Kompetenz der BeraterInnen. AusländerInnen ohne Ausweis C und Personen mit obligatorischem Schulabschluss fühlen sich besonders stark psychisch unterstützt, qualifizierte Stellensuchende und Höhergebildete sprechen gehäuft von einem vertrauensvollen Gesprächsklima.

AusländerInnen ohne Ausweis C haben ihrem Urteil nach ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt erhöht. Gerade umgekehrt verhält es sich bei älteren Befragten bei den unmittelbar arbeitsmarktrelevanten Leistungen. Sie werden von ihnen zusammen mit Qualifizierten und Höhergebildeten skeptischer beurteilt als von ihren Vergleichsgruppen.

Seit längerer Zeit Arbeitslose sind bezüglich ihrer Einschätzung der Chancen auf dem Arbeitsmarkt - aus verständlichen Gründen - ebenfalls zurückhaltender, glauben aber zusammen mit unqualifizierten Arbeitskräften, die Qualität ihrer Stellenbewerbung verbessert zu haben. Personen mit niedriger Schulbildung meinen zudem, sich über ihre beruflichen Ziele in der Zwischenzeit klarer geworden zu sein.

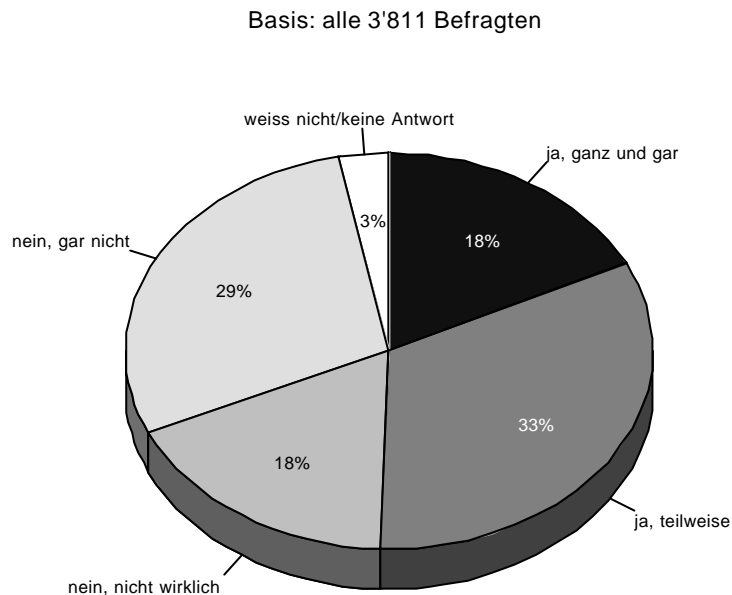
Einige Unterschiede sind auch zwischen den verschiedenen Berufsgruppen festzustellen. Stellensuchende aus Büroberufen und der Administration zeigen sich besonders kritisch bezüglich psychischer Unterstützung, der Verbesserung der Stellenbewerbung und der grösseren Klarheit ihrer beruflichen Ziele. Personen aus dem Gastgewerbe sprechen öfter von einem vertrauensvollen Klima als solche vom Baugewerbe.

#### **3.10.4 RAV als Institution**

Auf die Beratungsgespräche und die RAV als Institution angesprochen, meint die Mehrheit der Befragten, sich gegenüber diesem administrativen Apparat etwas wehrlos zu fühlen (Grafik 25). AusländerInnen mit Ausweis C äussern diese Bedenken weniger oft.

Dieses Ergebnis ist schwierig zu interpretieren, da sich die angesprochene Wehrlosigkeit vermutlich nicht alleine auf das RAV bezieht. Ebenso fliessen die Erfahrungen mit den Formalitäten beim Auszahlen der Taggelder, die Komplexität der Gesetzgebung und nicht zuletzt auch die Hilflosigkeit gegenüber der eigenen Situation als Arbeitsloser in die Antworten ein.

**Grafik 25: Wehrlosigkeit gegenüber administrativem Apparat**



Publicom 1998

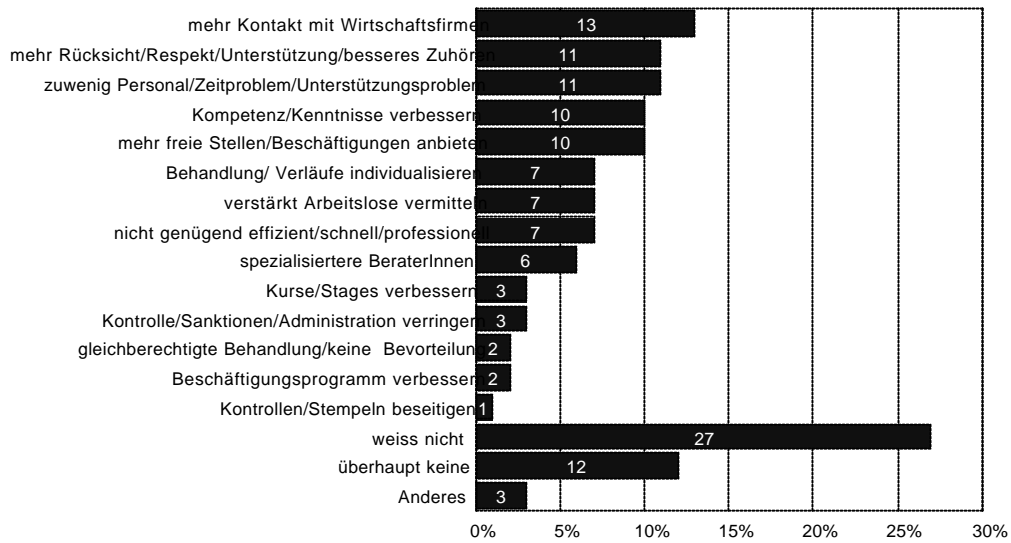
Trotzdem zeigen sich 38% voll und ganz und 31% teilweise davon überzeugt, dass die RAV allgemein gesehen ein gutes Instrument zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit sind (vgl. Grafik 24). Je älter und je länger jemand arbeitslos ist, desto skeptischer wird diese Einschätzung.

### 3.10.5 Verbesserungsvorschläge

Einen stärkeren Kontakt der PersonalberaterInnen mit der Wirtschaft ist der am häufigsten geäußerte Verbesserungsvorschlag für die RAV (Grafik 26, nächste Seite).

### Grafik 26: Verbesserungsvorschläge

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



Publicum 1998

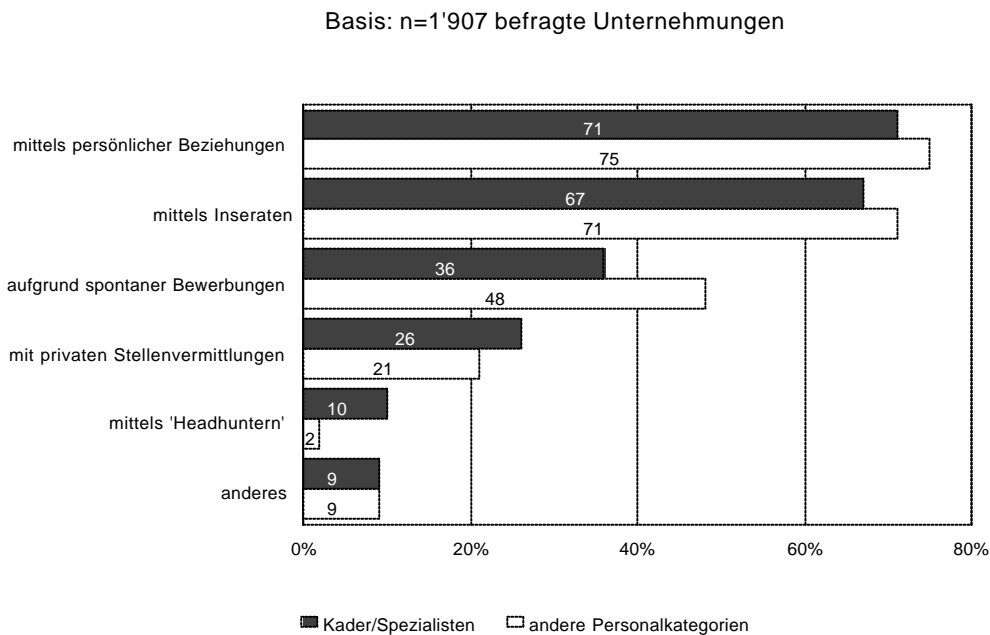
Überraschend ist aufgrund der positiven Beurteilung der PersonalberaterInnen, dass verhältnismässig viele Befragte verlangen, mit mehr Rücksicht und Respekt behandelt, besser unterstützt und aufmerksamer wahrgenommen zu werden. Dieser Wunsch wird gehäuft von Frauen und jüngeren Stellensuchenden geäussert. Vielleicht liegt dies daran, dass den RAV nicht genügend Personal zur Verfügung steht und die BeraterInnen dadurch unter starkem Zeitdruck stehen, wie viele glauben. Fast ebenso häufig wird gefordert, die Kompetenzen der PersonalberaterInnen zu verbessern und mehr freie Stellen anzubieten. Alle anderen Nennungen werden von weniger als 10% der dazu Befragten geäussert.

## 4. Ergebnisse der Befragung von Unternehmungen

### 4.1 Personalrekrutierung ohne RAV

Die befragten 1'907 Unternehmungen mit mindestens vier Angestellten verwenden - abgesehen von den RAV - meistens persönliche Beziehungen und Inserate zur Personalrekrutierung (Grafik 27). Private Arbeitsvermittler werden in rund einem Viertel der Fälle beansprucht. Auf spontane Bewerbungen wird bei Kaderleuten und Spezialisten weniger zurückgegriffen als bei den anderen Personalkategorien.

**Grafik 27: Verwendung anderer Personalrekrutierungswege als RAV**



Publicom 1998

Je grösser das Unternehmen ist und je stärker der Personalbestand in den letzten Jahren wuchs, desto öfter wird die ganze Bandbreite der verschiedenen Rekrutierungsmöglichkeiten genutzt, vor allem für die Einstellung von Kaderpersonen. Banken und Versicherungen nutzen die Kommunikationskanäle ebenfalls intensiver als Betriebe aus anderen Branchen.

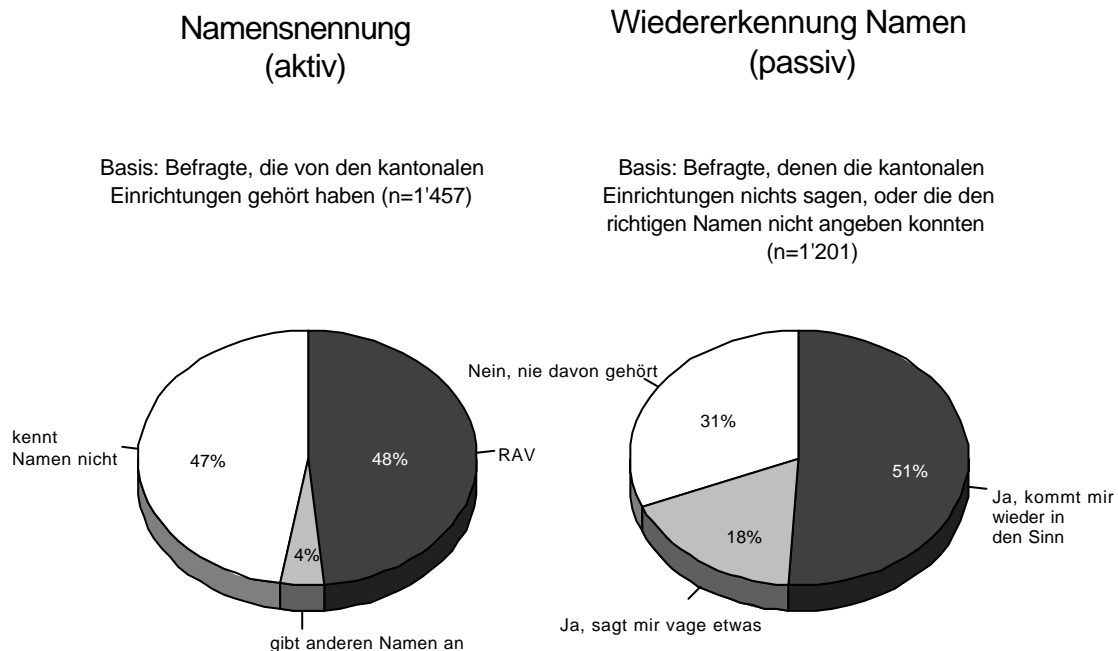
## 4.2 Bekanntheit der RAV und deren Dienstleistungen

### 4.2.1 Bekanntheit der RAV

Zu Beginn der Befragung wurde den Interviewten der Name der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren nicht genannt. Es sollte zuerst geprüft werden, wieviele Befragte realisieren, von welcher Institution die Rede ist, wenn von „kantonalen Einrichtungen zur beruflichen Wiedereingliederung von Arbeitslosen« gesprochen wird.

76% der Befragten geben an, bereits einmal von diesen Einrichtungen gehört zu haben. Nur knapp die Hälfte von ihnen kann allerdings die Bezeichnung „Regionale Arbeitsvermittlungszentren« oder „RAV« korrekt nennen (Grafik 28, linke Hälfte).

**Grafik 28: Nennung der RAV und Wiedererkennung des Namens**



Publicom 1998

Grössere Unternehmungen (ab 20 Angestellten) geben den richtigen Namen häufiger an (58%) als kleinere (46%). Dies dürfte damit zusammenhängen, dass erstere die

RAV bei der Personalrekrutierung wesentlich öfter in Anspruch nehmen als letztere, wie später zu sehen sein wird. Auch Betriebe aus dem Post- und administrativen Gewerbe kennen den richtigen Namen besonders oft (60%).

Wenn sie die offizielle Bezeichnung hören, kommt er gut der Hälfte derjenigen wieder in den Sinn, denen zu Beginn des Gesprächs die kantonalen Einrichtungen nichts sagte oder die den richtigen Namen nicht nennen konnten (Grafik 28, rechte Hälfte).

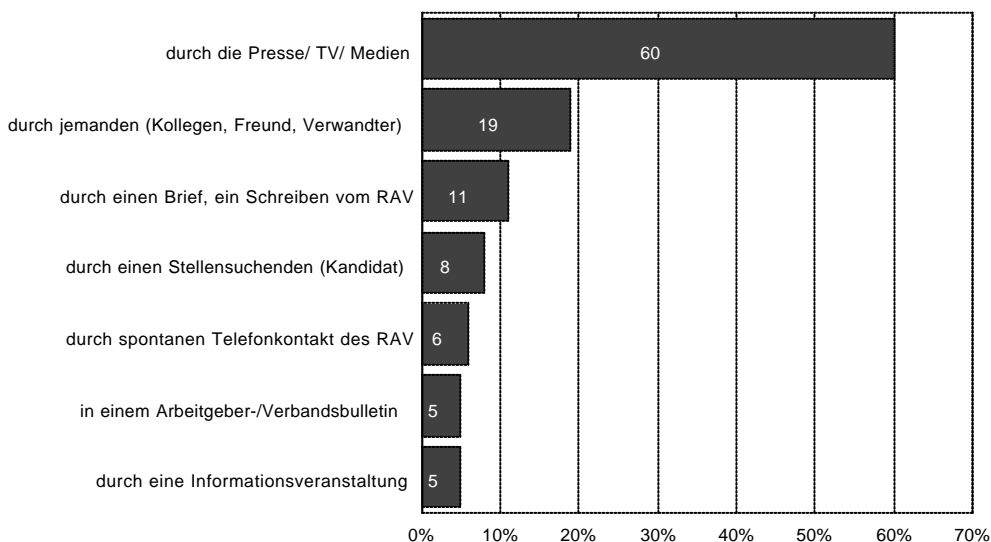
Insgesamt verbleiben 19% der Interviewten, die von den RAV noch überhaupt nie gehört haben. Bei den grösseren Betrieben liegt der Anteil mit 7% allerdings deutlich unter demjenigen von kleineren Firmen (22%). Eine separate Auswertung der ungewichteten Stichprobe von Kleinstunternehmen (1-3 Angestellte) zeigt, dass diese die RAV sogar zu 27% nicht kennen.

Vom Bestehen der RAV haben die Befragten vor allem durch die Medien erfahren (Grafik 29). Alle anderen Kommunikationswege werden deutlich weniger oft genannt. Dies zeigt, dass über die RAV zwar viel gesprochen wird, sie von sich aus hingegen vergleichsweise wenig Informationen nach aussen kommunizieren.

**Grafik 29: Wie vom Bestehen der RAV erfahren wurde**

Basis: Befragte, die den Namen "RAV" nannten oder denen er wieder in den Sinn kam (n=1'315)

Nennungen mit mindestens 5%

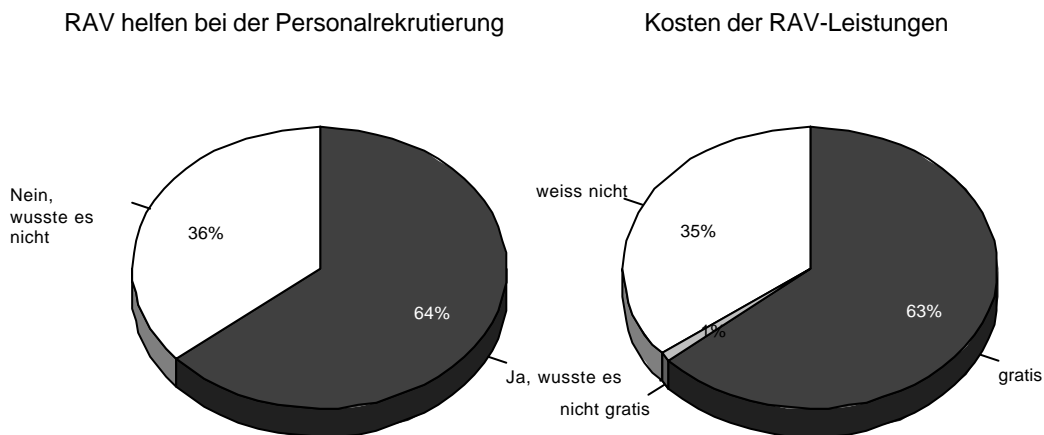


#### 4.2.2 Kenntnisse des Auftrags und der Dienstleistungen

Zwei Drittel der Befragten, die die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren korrekt nennen konnten oder denen der Name wieder in den Sinn kam, wissen, dass die RAV Firmen bei der Personalrekrutierung unterstützen (Grafik 30). Praktisch gleich vielen ist auch bekannt, dass die Dienstleistungen der RAV gratis sind. Grössere Betriebe wissen um das kostenlose Angebot besonders gut Bescheid.

**Grafik 30: Kenntnis der Dienstleistungen für Unternehmungen**

Basis: Befragte, die den Namen "RAV" nannten oder denen er wieder in den Sinn kam (n=1'315)



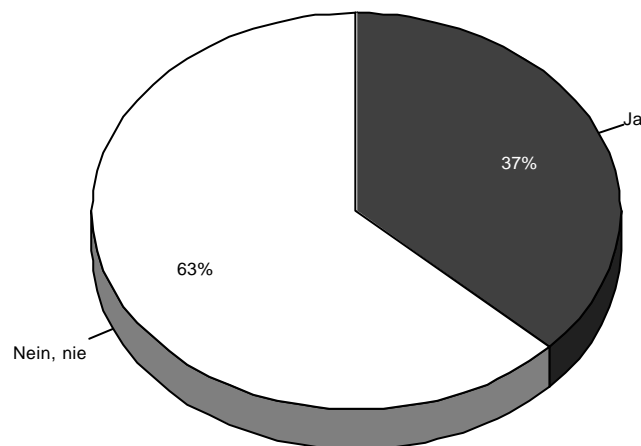
## 4.3 Inanspruchnahme der Dienstleistungen

### 4.3.1 Meldung freier Stellen

Rund ein Drittel der Befragten, die von den RAV Kenntnis haben, hat sich bereits einmal für die Besetzung einer freien Stelle an die RAV gewandt (Grafik 31). Größere Betriebe machten davon - wie bereits angedeutet - deutlich öfter Gebrauch (51%) als kleinere (33%) oder Kleinunternehmen (36%, gemäss ungewichteter Stichprobe).

#### Grafik 31: Wegen Besetzung einer freien Stelle an RAV gewandt

Basis: Befragte, die den Namen "RAV" nannten oder denen er wieder in den Sinn kam (n=1'315)



Publicom 1998

Der mit 69% meistgenannte Grund, die Vermittlung der RAV nicht genutzt zu haben, ist das Fehlen einer freien Stelle. 12% geben an, nicht an diese Möglichkeit gedacht zu

haben und 9% sind der Meinung, das RAV sei für Kader- oder Spezialistenstellen nicht der richtige Ansprechpartner. Alle weiteren Gründe werden seltener erwähnt.

Ein Viertel (25%) der Firmen, die das RAV kontaktierten, meldeten bisher eine einzige freie Stelle, 40% zwei bis drei und 31% mindestens vier Stellen: Der Durchschnitt liegt bei 4.4 Stellen. Grössere Firmen informierten die RAV mit durchschnittlich 5.8 Stellen deutlich öfter als kleinere Firmen (3.8 Stellen).

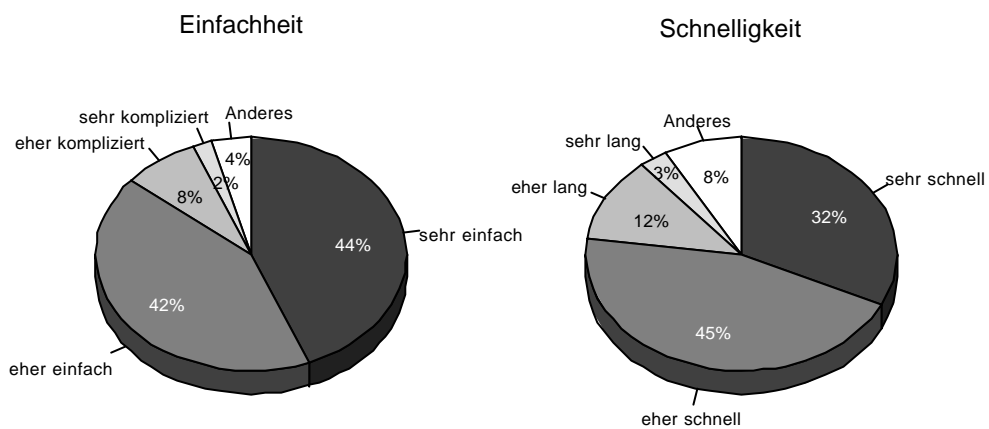
Ein überraschenderweise negativer Einfluss auf die Häufigkeiten hat die Entwicklung des Personalbestandes: Firmen mit steigender Angestelltenzahl melden sich weniger (4.0 Stellen) als solche, bei denen er in den letzten fünf Jahren gesunken ist (4.7 Stellen). Dies ist eine für die RAV ernst zu nehmende Situation, die näherer Abklärung bedarf. Vielleicht liegt es daran, dass expandierende Firmen in Branchen tätig sind, in denen SpezialistInnen gesucht werden, die kaum von einem RAV vermittelt werden. Mangels genügend grosser Fallzahlen muss ein Vergleich nach Branchen jedoch leider entfallen.

#### **4.3.2 Beurteilung der Zusammenarbeit**

Die administrativen Formalitäten bei der Meldung der letzten freien Stellen empfinden die meisten der Befragten (86%) als sehr oder zumindest ziemlich einfach (Grafik 32). Betriebe mit sinkendem Personalbestand kritisieren die RAV diesbezüglich etwas stärker. Etwas weniger oft, aber immer noch von drei Vierteln der Betriebe positiv beurteilt wird die Schnelligkeit der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren.

### Grafik 32: Beurteilung der administrativen Formalitäten

Basis: Befragte, deren Firma sich für Stellenbesetzung(en) an RAV wandten (n=483)



Publicum 1998

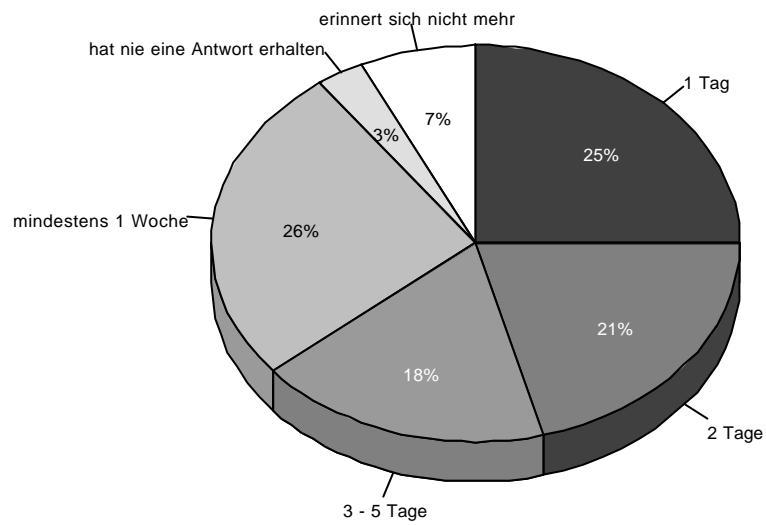
Die Mehrheit der Unternehmungen (58%) wartete maximal drei Tage auf eine Reaktion seitens der RAV, nachdem sie eine freie Stelle gemeldet hatten. Ein Viertel (26%) musste sich eine Woche oder länger gedulden. Grössere Betriebe warteten durchschnittlich etwas weniger lang als kleinere (Grafik 33).

Praktisch keine Firma, nämlich nur 2%, beklagt Probleme hinsichtlich Vertraulichkeit und Anonymität des Informationsaustausches mit den RAV.

Drei Viertel der Unternehmungen (75%) wünschten nur einige ausgewählte Bewerbungen durch das RAV. Kleinere Betriebe verlangten etwas häufiger (18%) Informationen über sämtliche KandidatInnen als grössere (13%).

**Grafik 33: Reaktionsdauer der RAV nach Meldung freier Stellen**

Basis: Befragte, deren Firma sich für Stellenbesetzung(en) an RAV wandten (n=483)



Publicom 1998

## 4.4 Von den RAV vorgeschlagene KandidatInnen

### 4.4.1 Anzahl KandidatInnen

Die meisten Firmen (85%), die sich wegen der Besetzung einer freien Stelle an ein RAV wandten, erhielten Vorschläge für StellenbewerberInnen. Kleinere Firmen wurden im gleichen Umfang bedient wie grössere. Nur in 15% der Fälle wurde entweder kein geeignetes Kandidatenprofil gefunden oder eine positive Reaktion seitens der RAV blieb aus.

Beinahe der Hälfte der interessierten Unternehmungen (46%) wurden maximal drei Personaldossiers unterbreitet, einem Viertel (26%) zwischen vier und sechs und rund einem Fünftel (21%) mindestens sieben: Der Durchschnitt liegt bei 5.8 KandidatInnen. Grössere Firmen (6.4) und interessanterweise Betriebe mit sinkendem Personalbestand (7.0) erhielten mehr KandidatInnen vermittelt als kleinere (5.6) und solche mit steigendem Personalumfang (4.7).

Dabei muss allerdings einschränkend festgehalten werden, dass die Anzahl Vorschläge nicht alleine nur von den RAV bestimmt werden, sondern auch von den Wünschen der Unternehmungen abhängen. Wie in Kap. 4.3.2 gesehen, fordern kleinere Betriebe häufiger Informationen über sämtliche mögliche KandidatInnen an als grössere.

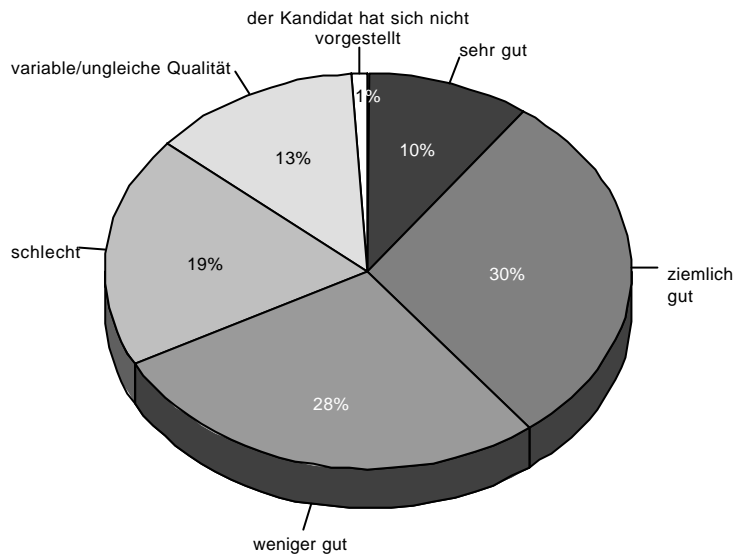
### 4.4.2 Profil der KandidatInnen

Das Profil der von den RAV vorgeschlagenen KandidatInnen lässt in den Augen beinahe der Hälfte der Unternehmungen zu wünschen übrig (Grafik 34). Nur jeder zehnte Personalverantwortliche ist mit den BewerberInnen sehr zufrieden.

Betriebe mit gleichbleibendem Personalbestand sind in deutlich höherem Masse unzufrieden als solche mit steigender oder sinkender Angestelltenzahl. Vielleicht benötigen sie dringend mehr oder besserqualifiziertes Personal, können es jedoch nicht auf-treiben.

### Grafik 34: Beurteilung des Profils vorgeschlagener KandidatInnen

Basis: Befragte, deren Firmen vom RAV KandidatInnen vorgeschlagen erhielten (n=400)



Publicum 1998

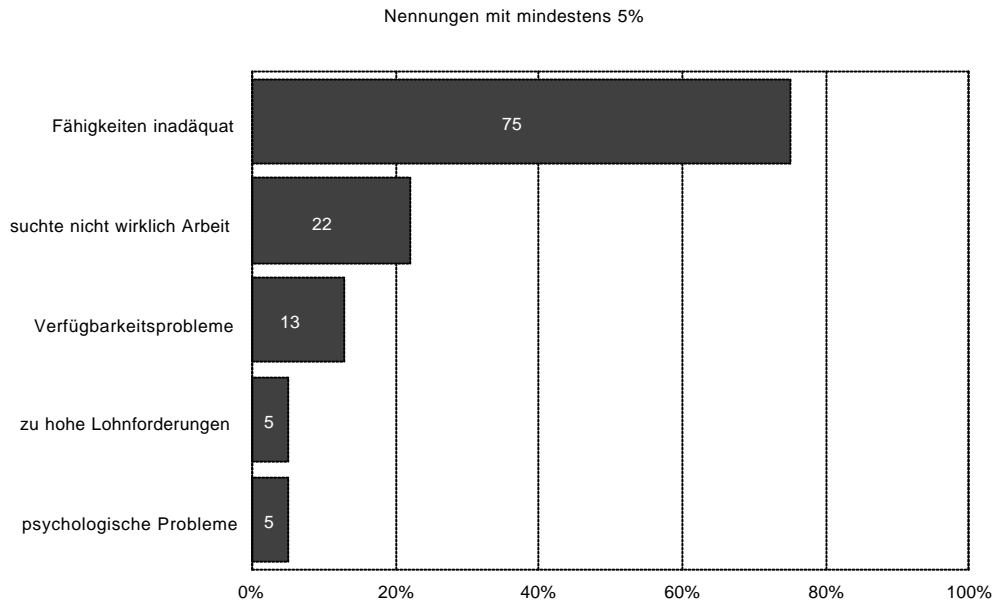
Der mit Abstand meistgenannte Grund für die mehrheitliche kritische Einschätzung der KandidatInnen liegt nach dem Urteil der Befragten darin, dass die BewerberInnen nicht über die von der Stelle geforderten Fähigkeiten verfügen (Grafik 35).

Rund jeder fünfte unzufriedene Befragte ist der Ansicht, dass die BewerberInnen nicht wirklich Arbeit suchten, und etwa jeder achte gibt Probleme mit der zeitlichen Verfügbarkeit der KandidatInnen an, die etwa durch die Kinderbetreuung oder andere private Verpflichtungen bedingt sind.

Diese Zahlen sind für die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren von grosser Tragweite. Wenn es ihnen nicht gelingt, den Unternehmungen adäquate KandidatInnen zu vermitteln, leidet nicht nur ihr professionelles Image. Firmen werden sich in Zukunft weniger an die RAV wenden und freie Stellen seltener melden. Kap. 4.8 wird zeigen, dass diese Entwicklung bereits eingesetzt hat.

### Grafik 35: Gründe für die mangelnde Qualität der KandidatInnen

Basis: Befragte, welche das Profil der KandidatInnen als weniger gut oder schlecht beurteilen (n=238)



Publicom 1998

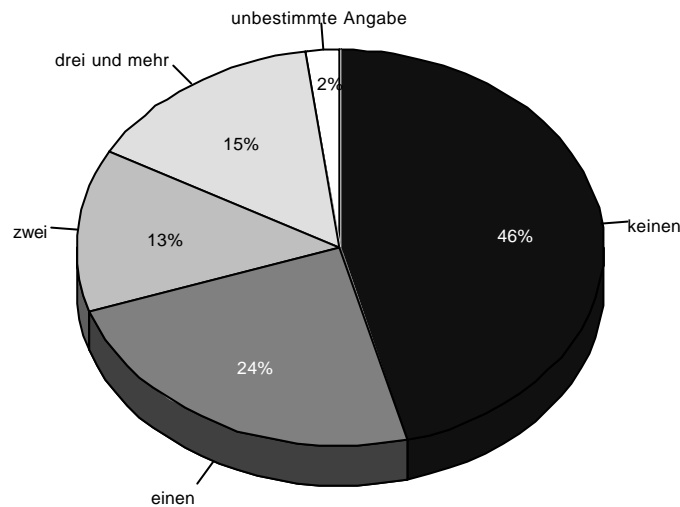
#### 4.4.3 Einstellung und Beurteilung der KandidatInnen

Die Mehrheit der Unternehmungen, die sich zur Besetzung einer freien Stelle an ein RAV wandten, stellten mindestens eine oder einen der vorgeschlagenen KandidatInnen ein (Grafik 36, nächste Seite).

Vier von zehn Befragten lehnten hingegen alle BewerberInnen ab, vor allem kleinere Unternehmungen und Betriebe mit gleichbleibendem Personalbestand. Vor dem Hintergrund der mehrheitlich kritischen Beurteilung der vorgeschlagenen KandidatInnen (vgl. Kap. 4.4.2) vermag dieses Resultat nicht zu verwundern. Es mag allerdings auch damit zusammenhängen, dass in kleineren Betrieben die finanziellen Konsequenzen einer Fehlbesetzung grösser sind als in grösseren.

**Grafik 36: Anzahl eingestellter KandidatInnen**

Basis: Befragte, deren Firma sich für Stellenbesetzung(en) an RAV wandten (n=483)



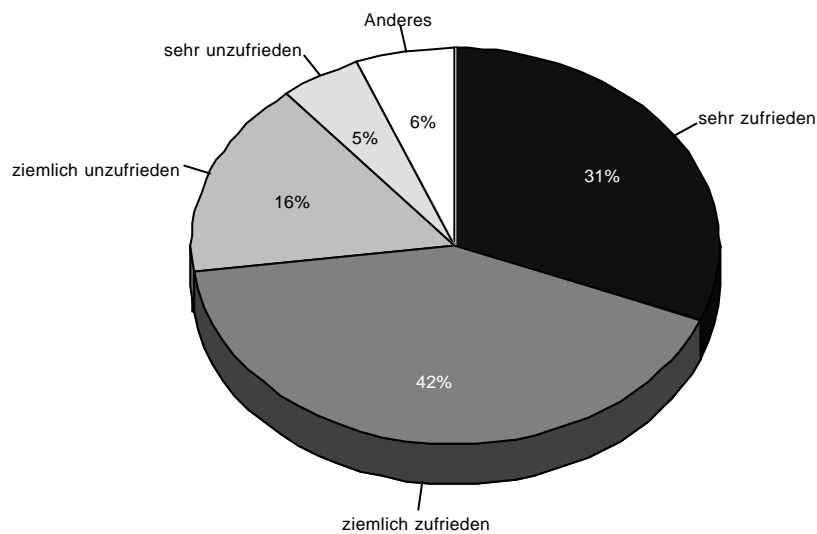
Publicom 1998

Die Hälfte der Personalverantwortlichen (51%), die eine Stelle besetzten, ist mit den eingestellten KandidatInnen sehr zufrieden, gut ein Viertel (27%) immerhin teilweise zufrieden. Nur 14% äussern sich negativ oder sehr negativ. Etwas zurückhaltender werden in diesem Zusammenhang die Leistungen der RAV selber eingeschätzt: Nur knapp ein Drittel zeigt sich voll und ganz befriedigt, ein Fünftel kritisiert die RAV (Grafik 37).

Moniert wird einmal mehr vor allem die ungenügende Selektion der KandidatInnen (52%). Ein Drittel (32%) wirft den RAV sogar mangelnde Professionalität vor und 23% meinen, dass die empfangenen KandidatInnen nicht wirklich Interesse an einer Anstellung gezeigt hätten. 15% sprechen von einer Fehleinschätzung der Firmenbedürfnisse und 9% beklagen, nie irgendeine Reaktion seitens der RAV vernommen zu haben. Alle anderen Einwände werden von den kritisch eingestellten Personalverantwortlichen weniger oft geäussert.

**Grafik 37: Zufriedenheit mit den Stellenvermittlungsleistungen der RAV**

Basis: Befragte, deren Firma sich für Stellenbesetzung(en) an RAV wandten (n=483)



Publicom 1998

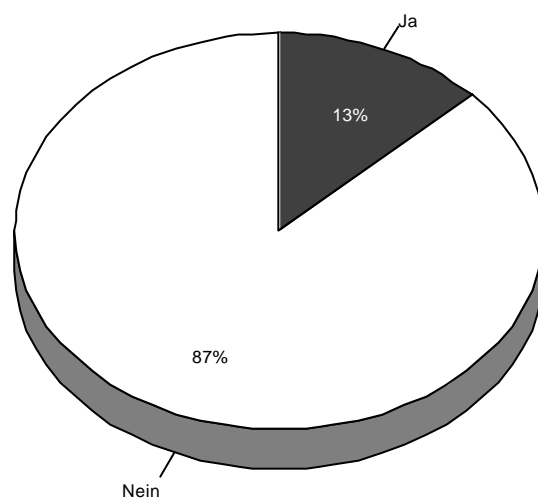
## 4.5 Praktika und Beschäftigungsprogramme

Nur wenige Unternehmungen haben bereits einmal eine oder mehrere vom RAV vorgeschlagenen Personen für ein Praktikum oder ein Beschäftigungsprogramm engagiert (Grafik 38). Grössere Unternehmungen und Betriebe mit steigendem Personalbestand machten von den arbeitsmarktlichen Massnahmen etwas stärker Gebrauch, insbesondere das Post- und administrative Gewerbe. 37% der Befragten haben sich jedesmal und 24% in gewissen Fällen finanziell daran beteiligt.

41% waren mit den PraktikantInnen oder den Personen im Beschäftigungsprogramms sehr zufrieden, 39% teilweise. 9% äussern sich kritisch über sie, vor allem über ihre mangelnden persönlichen und beruflichen Kompetenzen.

**Grafik 38: Personen für Praktikum oder Beschäftigungsprogramm engagiert**

Basis: Befragte, die den Namen "RAV" nannten oder denen er wieder in den Sinn kam (n=1'315)



Publicom 1998

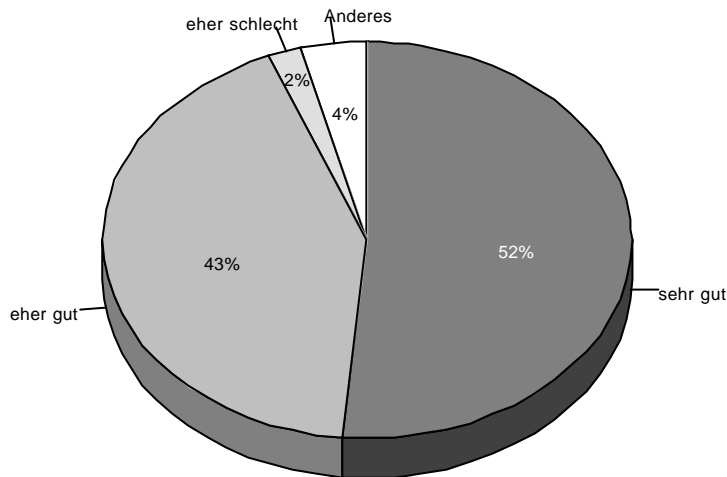
#### 4.6 Beurteilung der RAV und deren PersonalberaterInnen

Rund zwei Drittel der Unternehmungen (62%), die mit den RAV bisher Kontakt hatten, standen oder stehen auch mit PersonalberaterInnen und RAV-ChefInnen in Verbindung. Das restliche Drittel hatte offenbar einzig mit dem administrativen Personal oder weiteren Verantwortlichen zu tun, die nicht selber Stellen vermitteln. Dies kann beispielsweise dann der Fall gewesen sein, wenn lediglich eine technische Auskunft im Zusammenhang mit der Arbeitslosigkeit eingeholt wurde.

Der Kontakt mit den PersonalberaterInnen wird mehrheitlich als sehr gut beurteilt (Grafik 39, nächste Seite). Schlechte Erfahrungen haben nur die wenigsten gemacht.

**Grafik 39: Beurteilung des Kontaktes mit PersonalberaterInnen**

Basis: Befragte mit Kontakt zu PersonalberaterInnen (n=479)



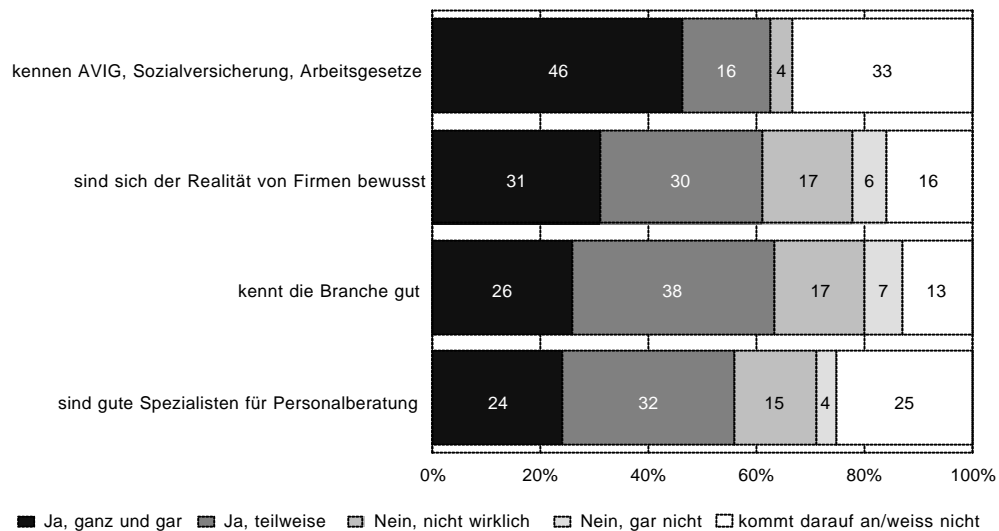
Publicum 1998

Die in Kontakt mit PersonalberaterInnen stehenden Verantwortlichen wurden gebeten, ihren allgemeinen Eindruck über deren Leistungen wiederzugeben. Grafik 40 gibt dazu einen Überblick.

Die Beurteilung fällt gesamthaft gesehen zurückhaltend aus. Die besten Noten erhalten die StellenvermittlerInnen für ihre Gesetzeskenntnisse. Kaum überzeugen können ihre Branchenkenntnisse und ihre Spezialistenfunktion als PersonalberaterInnen, was mit der mehrheitlich kritischen Beurteilung der vorgeschlagenen KandidatInnen zusammenhängen dürfte.

**Grafik 40: Allgemeiner Eindruck von den PersonalberaterInnen**

Basis: Befragte mit Kontakt zu PersonalberaterInnen (n=479)



Publicom 1998

#### 4.7 Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung

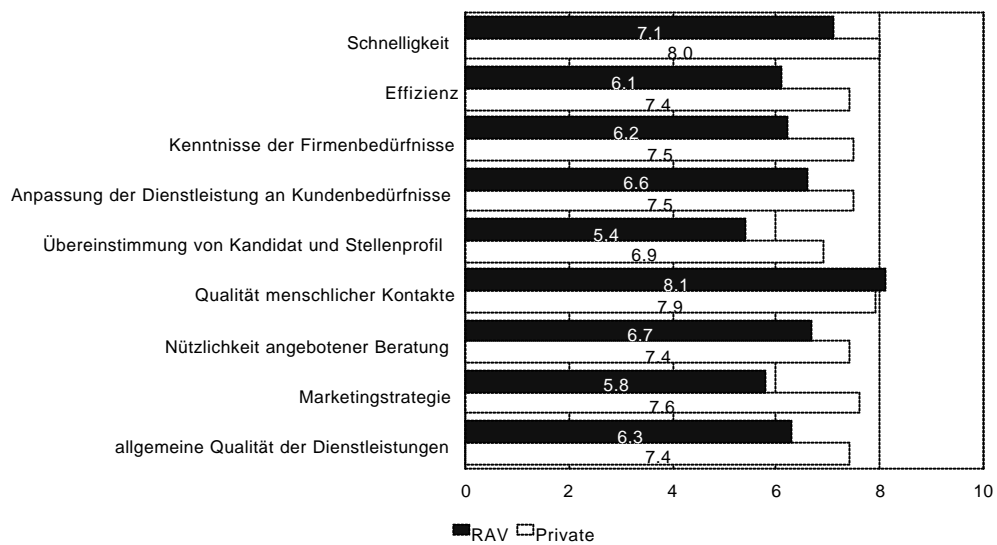
Beim direkten Vergleich mit privaten StellenvermittlerInnen erhalten die RAV von den Personalverantwortlichen bis auf die Qualität der Kontakte deutlich schlechtere Noten (Grafik 41). Die Differenzen sind beträchtlich und zeigen, dass - zumindest bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt - noch nicht von einer vergleichbaren Dienstleistungsqualität der beiden Anbieter gesprochen werden kann.

Bei der Marketingstrategie, bei der Übereinstimmung der KandidatInnen mit dem Stellenprofil, bei der Effizienz und bei den Kenntnissen der Firmenbedürfnisse fallen die RAV im Vergleich mit Privaten besonders deutlich ab. Hier dürfte in Zukunft wohl das Hauptgewicht der Verbesserungsanstrengungen zu legen sein.

**Grafik 41: Vergleich zwischen RAV und privater Stellenvermittlung**

**Notendurchschnitte auf der 10er-Skala**

Basis: Befragte mit Kontakt zu RAV-PersonalberaterInnen und zur privaten Stellenvermittlung (n=156)



Publicom 1998

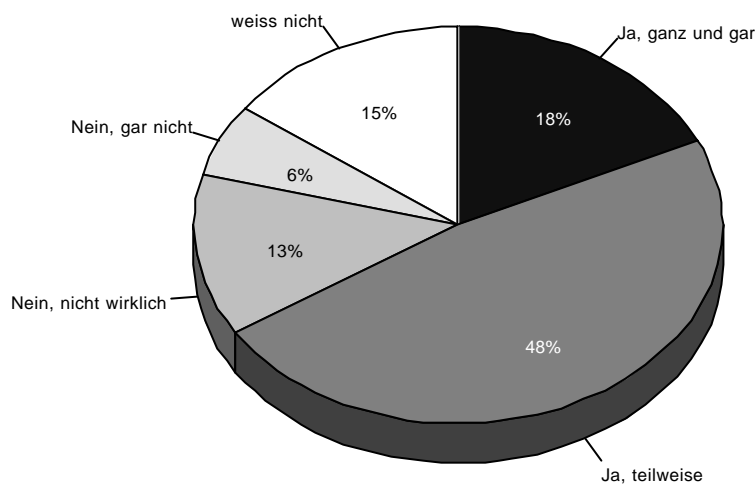
Insgesamt sind gleichwohl zwei Drittel der Betriebe (66%) der Meinung, dass die RAV eine mehr oder minder wirksame Massnahme gegen die Arbeitslosigkeit darstellen (Grafik 42). Es stellt sich allerdings die Frage, inwieweit diese positive Einschätzung durch fehlende Alternativen oder die eigene Hilflosigkeit gegenüber der Arbeitslosenproblematik beeinflusst wird.

Am skeptischsten urteilen Unternehmungen aus der Metall- und Maschinenindustrie, am positivsten Hotel- und Restaurantbetriebe.

**Grafik 42: Urteil, ob RAV wirksame Massnahme gegen Arbeitslosigkeit ist**

Basis: Befragte, die den Namen "RAV" nannte, denen er wieder in den Sinn kam oder denen er vage etwas sagte (n=1'430)

(ohne Unternehmungen, die bezüglich Meldung freier Stellen lediglich einen Versuch machen wollen)



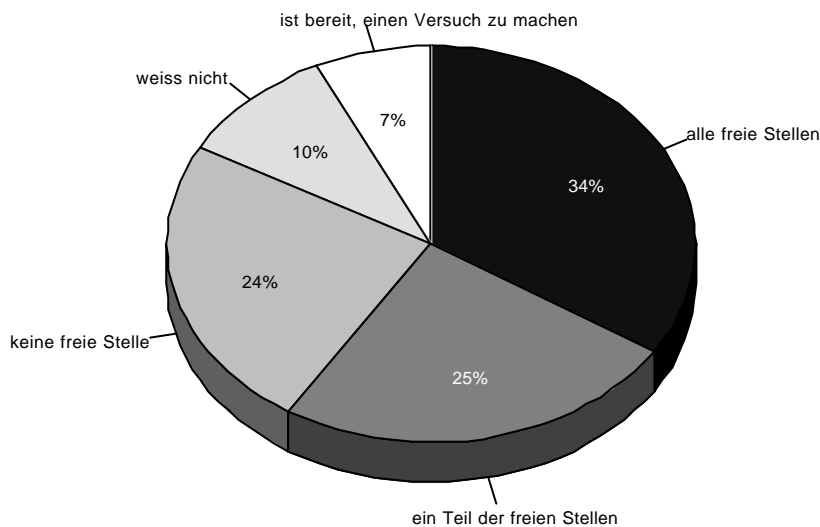
Publicom 1998

**4.8 Künftige Inanspruchnahme der RAV**

Ein Viertel der Befragten ist sich sicher, in Zukunft den RAV keine freien Stellen zu melden (Grafik 43). Ein Drittel beabsichtigt, für alle und ein Viertel wenigsten für einen Teil der verfügbaren Stellen die Hilfe der RAV in Anspruch zu nehmen. Dabei betonen kleinere Firmen öfter, in sämtlichen Fällen an die RAV zu gelangen als grössere Unternehmen, die dies nur in gewissen Fällen pflegen möchten. Stellen, die nicht gemeldet werden, betreffen erwartungsgemäss das obere Kader und SpezialistInnen.

**Grafik 43: Meldung freier Stellen an RAV in Zukunft**

Basis: Befragte, die den Namen "RAV" nannte, denen er wieder in den Sinn kam oder denen er vage etwas sagte (n=1'536)



Publicom 1998

Im Vordergrund stehen vor allem zwei Gründe, den RAV nur einen Teil oder gar keine Stellen zu melden (Grafik 44):

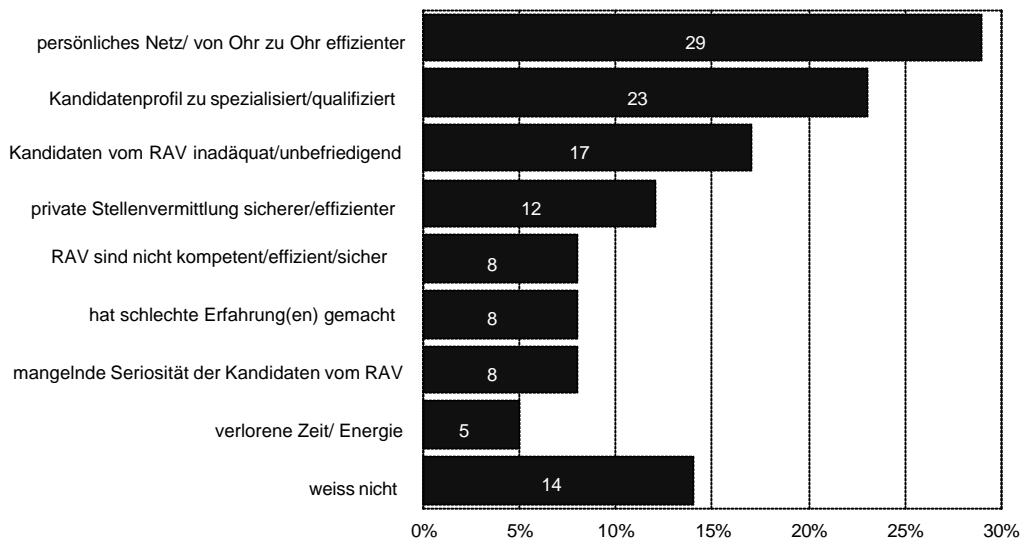
Einerseits besteht die Meinung, dass hochqualifiziertes Personal von den RAV nicht vermittelt werden kann, vermutlich weil das Angebot entsprechend knapp ist.

Andererseits hängt die Zurückhaltung unmittelbar mit den Leistungen der RAV selber zusammen, die in den Augen verschiedener Befragter zu wünschen übrig lässt. Über ein Viertel von ihnen macht darauf aufmerksam, dass das persönliche Netz effizienter sei. Jeder sechste beklagt sich über die mangelnde Qualifikation der KandidatInnen. Verschiedentlich erwähnt wird auch die grössere Sicherheit oder Effizienz der privaten Stellenvermittlung.

**Grafik 44: Gründe, keine oder nur einen Teil der freien Stellen zu melden**

Basis: Befragte, die keine oder nicht alle freie Stellen dem RAV melden wollen (n=909)

Nennungen mit mindestens 5%



Publicom 1998

#### 4.9 Verbesserungsvorschläge

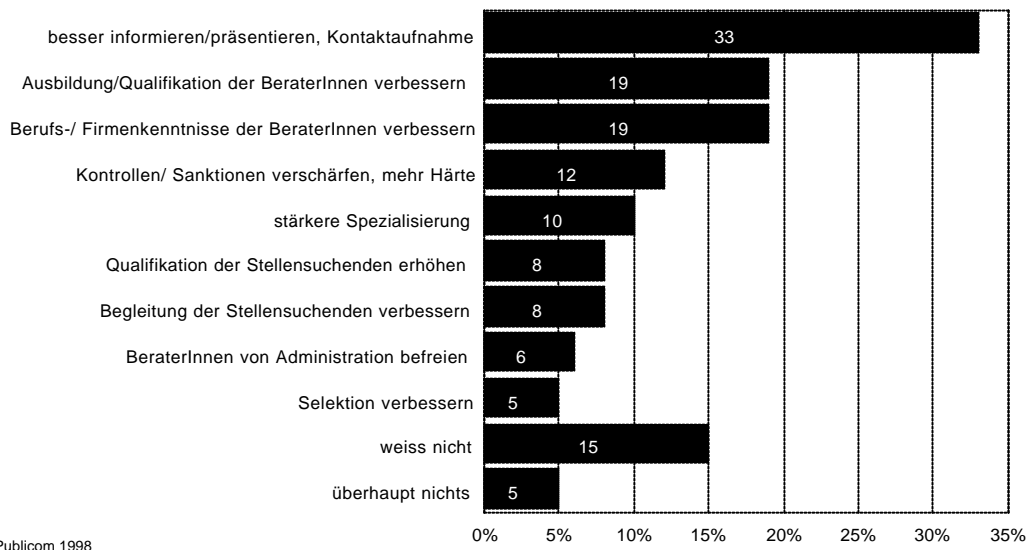
Der meistgeäusserte Verbesserungsvorschlag beinhaltet eine bessere Präsentation der RAV nach aussen, mehr Informationen über das RAV und eine aktivere Kontaktaufnahme mit Wirtschaftsunternehmen (Grafik 45). Dieses Ergebnis unterstreicht einmal mehr, dass eine aktivere und marktgerechtere Kommunikation der RAV dringend erforderlich ist.

Bereits deutlich weniger wird eine Verbesserung der Ausbildung und der Branchenkenntnisse der PersonalberaterInnen gefordert. Kritik an der Organisationsstruktur der RAV wird vergleichsweise wenig laut.

**Grafik 45: Verbesserungsvorschläge für RAV**

Basis: Befragte, deren Firma sich für Stellenbesetzung(en) an RAV wandten (n=476)  
(ohne Unternehmungen, die bezüglich Meldung freier Stellen lediglich einen Versuch machen wollen)

Nennungen mit mindestens 5%



Publicum 1998