



Monitoringbericht – 14.02.2023

Monitoringbericht viamia für das Jahr 2022

Beratungsleistungen und Kundenprofil

Im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und
Innovation

Impressum

Empfohlene Zitierweise

Autor: Ecoplan
Titel: Monitoringbericht viamia für das Jahr 2022
Untertitel: Beratungsleistungen und Kundenprofil
Auftraggeber: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
Ort: Bern
Datum: 14.02.2023

Projektteam Ecoplan

Philipp Walker
Sarina Steinmann
Elvira Hänni
Lukas Kunz

Der Bericht gibt die Auffassung des Projektteams wieder, die nicht notwendigerweise mit derjenigen des Auftraggebers bzw. der Auftraggeberin oder der Begleitorgane übereinstimmen muss.

ECOPLAN AG

Forschung und Beratung
in Wirtschaft und Politik

www.ecoplan.ch

Monbijoustrasse 14
CH - 3011 Bern
Tel +41 31 356 61 61
bern@ecoplan.ch

Dätwylerstrasse 25
CH - 6460 Altdorf
Tel +41 41 870 90 60
altdorf@ecoplan.ch

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Kundenprofil	6
Beratungsleistungen	12
Qualität	17

Einleitung

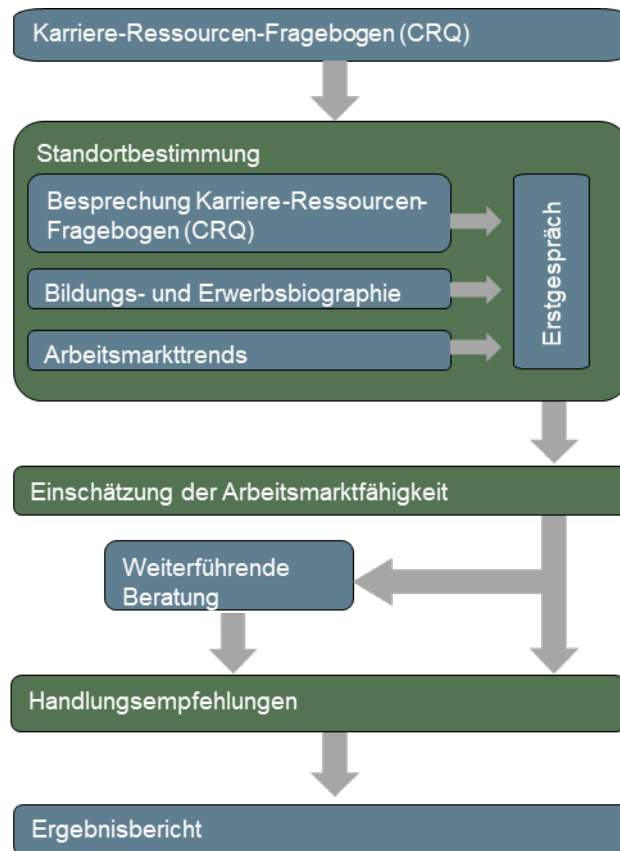
Ausgangslage

Als eine von sieben Massnahmen zur Förderung des inländischen Arbeitskräftepotenzials wurde am 1. Januar 2022 schweizweit das Produkt viamia der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eingeführt. Viamia verfolgt das Ziel, durch eine regelmässige Standortbestimmung die berufliche und persönliche Situation von Personen über 40 Jahre zu analysieren und unter Einbezug der sich verändernden Anforderungen des Arbeitsmarktes frühzeitig allfällige Massnahmen abzuleiten, um die individuelle Arbeitsmarktfähigkeit dieser Personen langfristig zu erhalten.

Das Angebot viamia

Das Beratungsangebot viamia bietet Erwachsenen über 40 Jahren eine kostenlose Standortbestimmung an. Die Teilnehmenden durchlaufen dabei einen klar definierten Prozess in Anlehnung an das GUIDE-Beratungsmodell¹ der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis. In einem persönlichen Beratungsgespräch werden gemeinsam mit den Berufs-, Studien- und Laufbahnberatern die Arbeitsmarktfähigkeit der Teilnehmenden ermittelt. Hierfür werden ein vorgängig ausgefüllter Karriere-Ressourcenfragebogen sowie die Bildungs- und Erwerbsbiografien analysiert und unter Einbezug der sich verändernden Erfordernisse des Arbeitsmarktes reflektiert. Gemeinsam werden konkrete Massnahmen zum Erhalt oder der Verbesserung der Arbeitsmarktfähigkeit der Teilnehmenden abgeleitet und falls notwendig weiterführende Beratungsgespräche vereinbart. Nach dem letzten Gespräch werden die Ergebnisse der Beratung in einem Beratungsbericht festgehalten und den Teilnehmenden zugestellt. Für die Teilnehmenden ist das Angebot viamia kostenlos.

¹ Weitere Informationen zum GUIDE-Modell sind auf der Homepage der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis enthalten, vgl. <https://www.vs.ch/web/bsl/beratungskonzept> [Stand 14.02.2023].

Abbildung 1 Bestandteile und Instrumente von viamia

Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan. Legende: Instrumente in blau, Bestandteile in grün

Grundlagen für Monitoring

Das Monitoring besteht aus zwei Instrumenten: den Daten der Kantone (Vollerhebung) sowie einem freiwilligen Kundenfeedback nach Abschluss der Beratungen (Stichprobe). Insgesamt wurden von den Kantonen 4'893 gestartete und abgeschlossene Fälle im Jahr 2022 gemeldet. Im Jahresverlauf nimmt die Anzahl gestarteter viamia-Beratungen ab: Bis im März 2022 stieg die monatliche Anzahl gestarteter Beratungen, danach begann sie zu sinken.²

Die Stichprobe enthält aktuell 2'084 gültige Rückmeldungen. Demnach beteiligen sich knapp 43% aller Teilnehmenden an der Befragung. Dieser Wert ist allerdings mit Vorsicht zu genießen. Es zeigt sich, dass nicht alle Rückmeldungen aus den Befragungen eindeutig einem Fall zugeordnet werden können. Gründe hierfür sind vielfältig:

² Die Abnahme in der Anzahl gestarteter Beratungen insbesondere zu Jahresende lässt sich u.a. damit erklären, dass in der Statistik zwar bereits gestartete aber noch nicht abgeschlossene Beratungen nicht aufgeführt werden.

- Die Personen geben in der Befragung ihre Kundennummer nicht an.
- Die eingegebene Kundennummer ist nicht korrekt.
- Die Umfrage wurde schon ausgefüllt, bevor der Fall zu Ende ist.

Werden nur die Kundenfeedbacks berücksichtigt, die effektiv zugeordnet werden können, haben wir für rund 32% der Fälle ein Kundenfeedback vorhanden. Dies ist nach wie vor ein hoher Anteil. Da die Eingabe der Kundennummer fehleranfällig und freiwillig ist, werden für die Auswertung insbesondere zur Qualität alle Feedbacks berücksichtigt, unabhängig, ob diese mit den Daten der Kantone verknüpft werden können oder nicht.

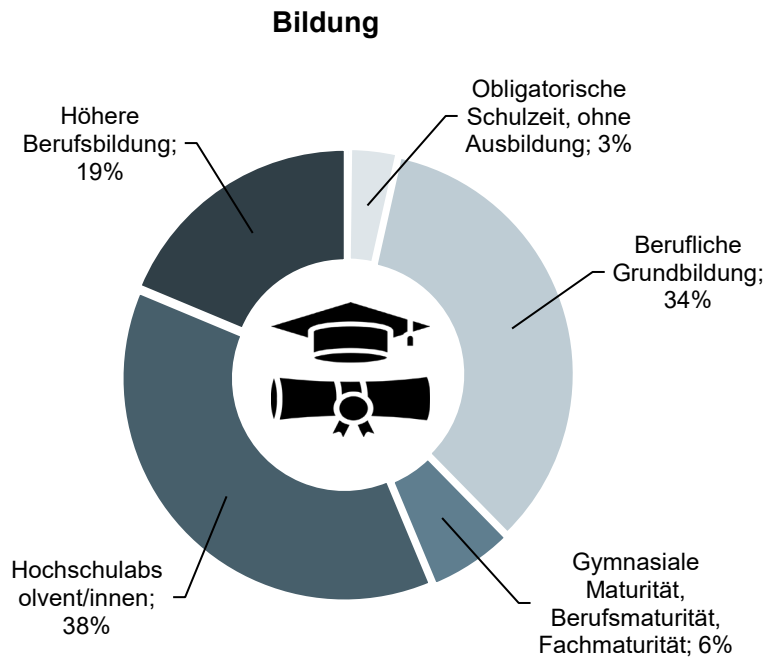
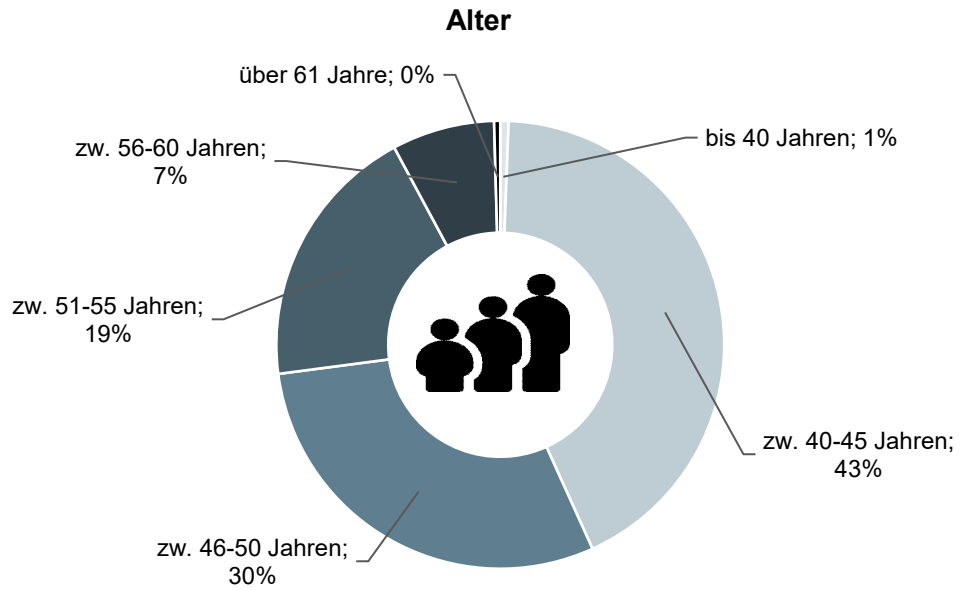
Kundenprofil

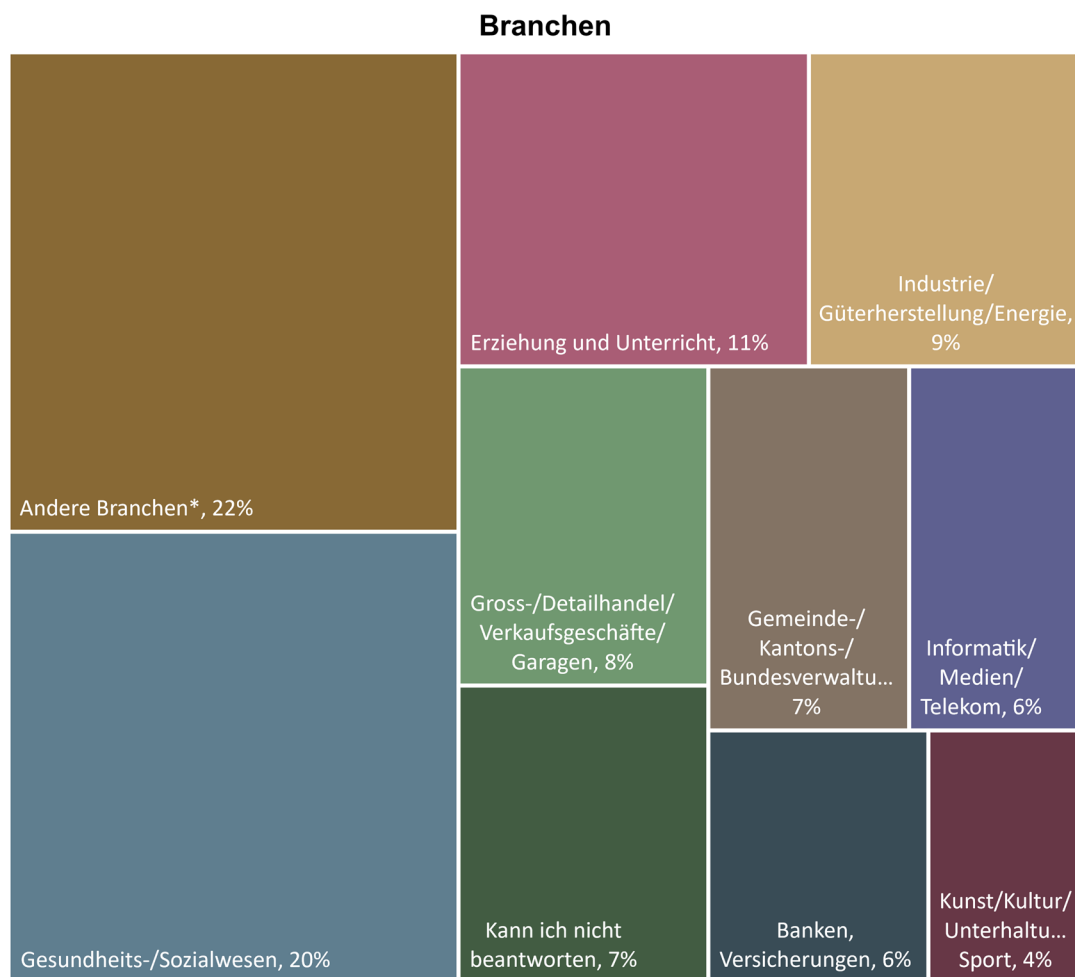
Sozioökonomische Daten

Die Teilnehmenden von viamia zeichnen sich durch folgende soziodemografischen Merkmale aus:

- **Geschlecht:** 69% der Teilnehmenden sind Frauen.
- **Alter:** Rund 43% der Teilnehmenden sind zwischen 40 – 45 Jahre alt. Weitere 30% der Teilnehmenden gehören zur Altersgruppe 46 – 50 Jahre. Die restlichen Teilnehmenden, d.h. 27% der Teilnehmenden sind älter als 50 Jahre.
- **Nationalität / Herkunft:** 87% der Ratsuchenden geben an Schweizer/in zu sein.
- **Ausbildung:** Die Teilnehmenden sind vorwiegend gut qualifiziert. 38% der Ratsuchenden haben einen Hochschulabschluss. Ein weiterer knapper Fünftel hat eine höhere Berufsbildung abgeschlossen. 6% haben als höchste Ausbildung eine gymnasiale Maturität, Berufsmaturität oder Fachmaturität absolviert. Weitere 34% der Ratsuchenden verfügen über eine berufliche Grundbildung ohne weitere Qualifikationen. 3% der Teilnehmenden haben die obligatorische Schulzeit (ohne Ausbildung) abgeschlossen.
- **Beschäftigungssituation:** 81% der Teilnehmenden von viamia sind erwerbstätig.
- **Branche:** Ein Fünftel der Teilnehmenden ist im Gesundheits- und Sozialwesen tätig. Auch häufig vertretene Branchen sind «Erziehung und Unterricht» (11%), «Industrie, Güterherstellung und Energie» (9%) sowie «Gross-/Detailhandel/Verkaufsgeschäfte/Garagen» (8%) und «Gemeinde-, Kantons- und Bundesverwaltung» (7%). 7% der Teilnehmenden konnten diese Frage nicht beantworten. Die übrigen 38% der Teilnehmenden verteilen sich auf eine Vielzahl von Branchen, wobei zwölf dieser Branchen (22%) in Abbildung 2 unter «Andere Branchen» zusammengefasst wurden.

Insgesamt lässt sich somit festhalten, dass im Vergleich zur gesamten Bevölkerung im Alter zwischen 40 und 65 Jahren die viamia-Teilnehmenden häufiger Frauen, Schweizerinnen bzw. Schweizer und erwerbstätig sind sowie über eine höhere Ausbildung verfügen.

Abbildung 2: Alter, Ausbildung und zugehörige Branche der viamia-Teilnehmenden



Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Alter = 4'802, N_Bildung = 4'889, N_Branche = 2'074

*Umfasst 12 weitere Branchen, darunter das Gastgewerbe (Hotel, Restaurant) (3%) oder die Land- und Forstwirtschaft (1%).

Arbeitsmarktfähigkeit der Teilnehmenden

Eine Einschätzung zur Arbeitsmarktfähigkeit der Teilnehmenden sowie Entwicklung von konkreten Massnahmen zum Erhalt oder zur Verbesserung der Arbeitsmarktfähigkeit der Teilnehmenden ist einer der Hauptaspekte der viamia-Beratungen. Dabei gilt es die unklare Definition des Begriffes der «Arbeitsmarktfähigkeit» zu beachten. Vielmehr existieren unterschiedliche Definitionen und Interpretationen. Im Rahmen von viamia wird die Arbeitsmarktfähigkeit definiert als die Chance eines Individuums, eine mindestens gleichwertige Stelle beim gegenwärtigen Arbeitgeber oder auf dem externen Arbeitsmarkt zu erlangen oder die aktuelle Stelle zu erhalten. Für die Messung der Arbeitsmarktfähigkeit wurde von Prof. Dr. Andreas Hirschi von der Universität Bern für viamia ein Arbeitsmodell entwickelt, welches die Arbeitsmarktfähigkeit als Kombination von fünf verschiedenen, sich gegenseitig beeinflussenden Faktoren erfasst:

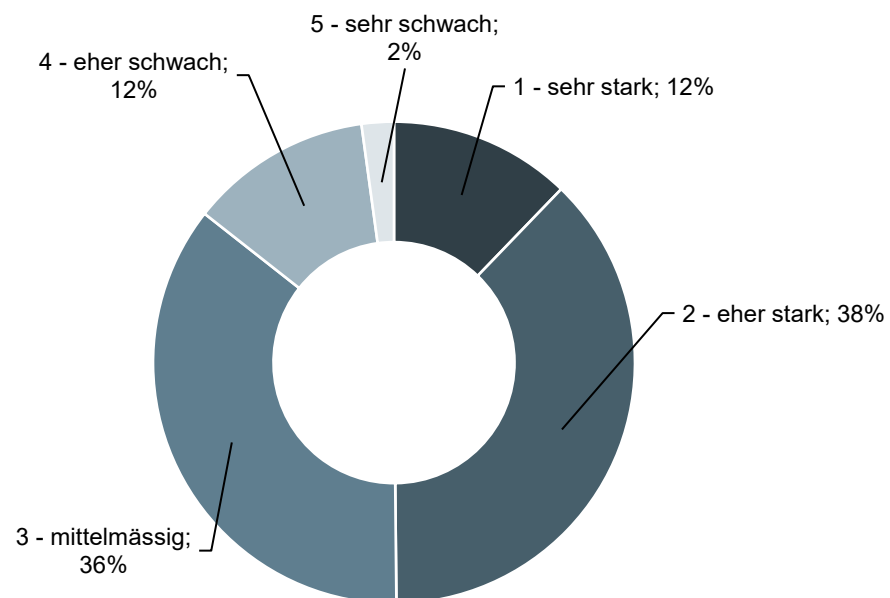
- Wissen-Kompetenzen (inkl. Humankapital, Kulturelles Kapital);
- Motivation-Persönlichkeit (inkl. Psychologisches Kapital);

- Umfeld (inkl. Soziales Kapital);
- Aktivitäten zur Laufbahngestaltung;
- Arbeitsmarkttrends.

Als wichtige Rahmenbedingung wird von Hirschi zusätzlich die körperliche und psychische Gesundheit genannt. Diese hat einen Einfluss auf die Ausbildung der fünf Aspekte der Arbeitsmarktfähigkeit und deren mögliche Anwendung im Arbeitsmarkt.³

In Abbildung 3 ist die Ausprägung der Arbeitsmarktfähigkeit über alle Teilnehmenden hinweg dargestellt. Die Hälfte der Kundinnen und Kunden von viamia weisen gemäss der Einschätzung der Beratenden eine **eher stark bis sehr stark ausgeprägte Arbeitsmarktfähigkeit** aus. Rund einem Drittel der Teilnehmenden wird eine mittelmässige Arbeitsfähigkeit attestiert. Und nur 14% der Teilnehmenden weisen eine eher schwache bis sehr schwach ausgeprägte Arbeitsmarktfähigkeit auf.

Abbildung 3: Arbeitsmarktfähigkeit gemäss der Einschätzung der Beratenden



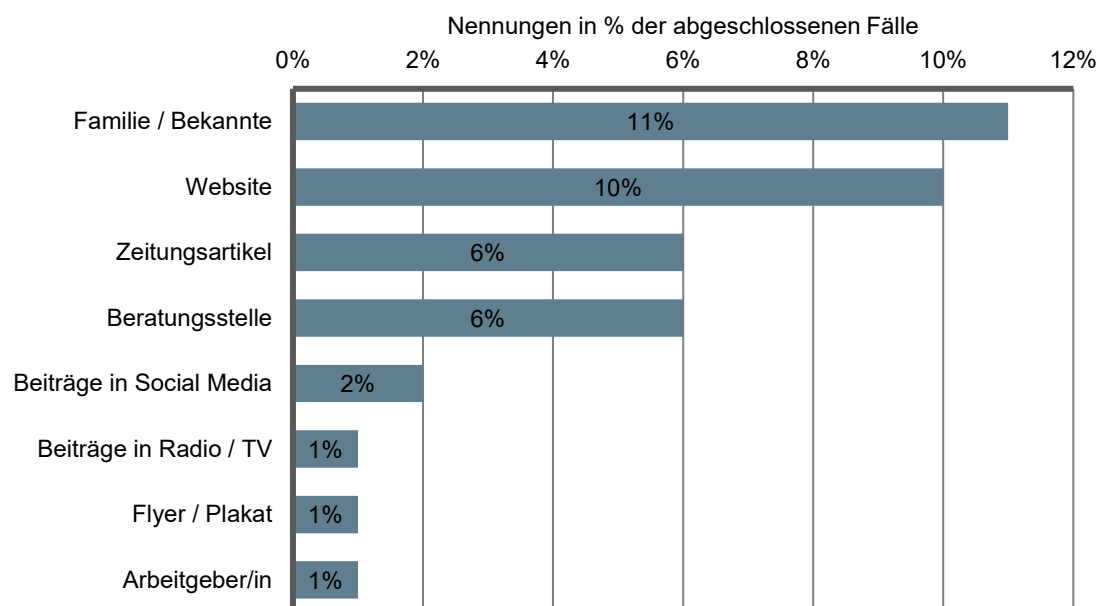
Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Arbeitsmarktfähigkeit = 4'528

³ Vgl. Hirschi A., Wilhelm F. und M. Hänggli (2022), Evaluation viamia, S.4 ff.

Gründe und Zugang für Teilnahme an viamia

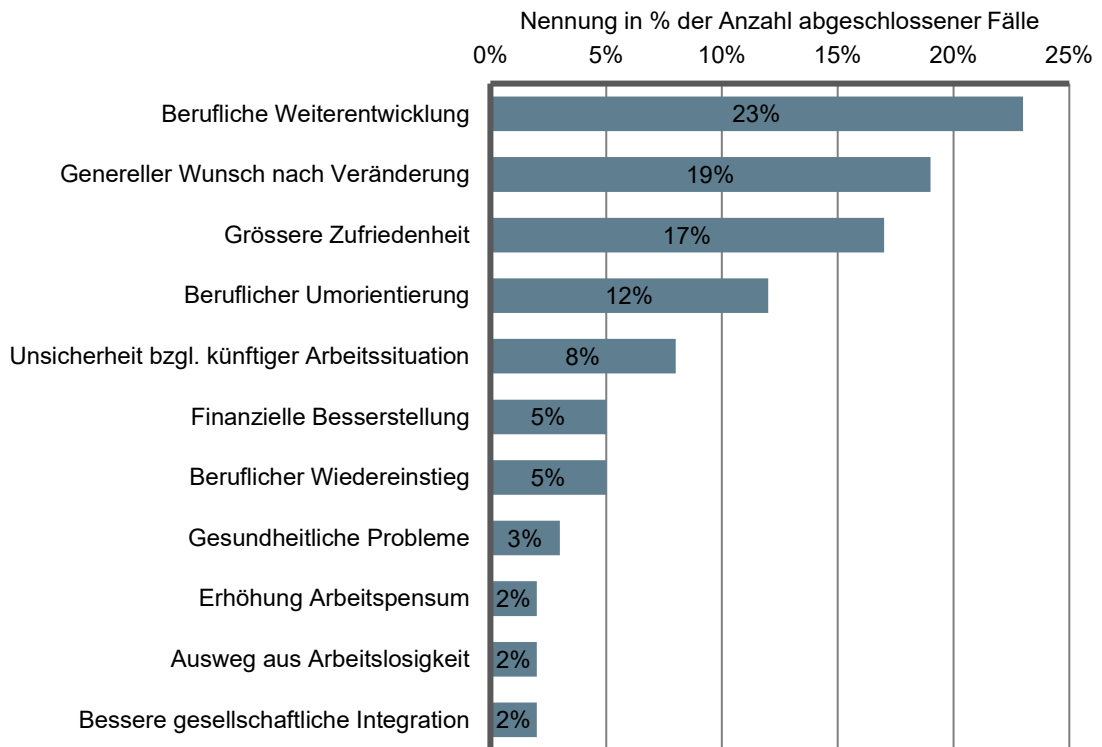
Die Kund/innen von viamia haben über mehrere Kanäle vom Angebot viamia erfahren. Bekannte und Familien (11%) sowie die Webseite (10%) haben am meisten Kunden zum Beratungsangebot viamia geführt. Aber auch Zeitungsartikel und Beratungsstellen (je 6%) haben dafür gesorgt, dass das Beratungsangebot viamia so rege genutzt wurde. Vereinzelt haben Teilnehmende den Weg zu viamia auch über Beiträge in den Sozialen Medien, im TV oder Radio, über Flyer oder über ihre/n Arbeitgeber/in gefunden (vgl. Abbildung 4).

Abbildung 4: Zugänglichkeit



Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Zugänglichkeit = 2'084

Der deutlich meistgenannte Grund für die Teilnahme an viamia ist der Wunsch nach einer **beruflichen Weiterentwicklung** (vgl. Abbildung 5). Auch der generelle **Wunsch nach Veränderung**, einer beruflichen Umorientierung, die Hoffnung auf eine grössere Zufriedenheit bei der Arbeit und eine berufliche Unsicherheit treiben die ratsuchenden Personen an. Gesundheitliche Probleme, das Aufstocken des Arbeitspensums, der Wunsch nach einer finanziellen Besserstellung, Wiedereinstieg nach einer Pause etc. werden von den Ratsuchenden seltener als Gründe für die Teilnahme an viamia angegeben.

Abbildung 5: Angegebene Gründe für Teilnahme an viamia

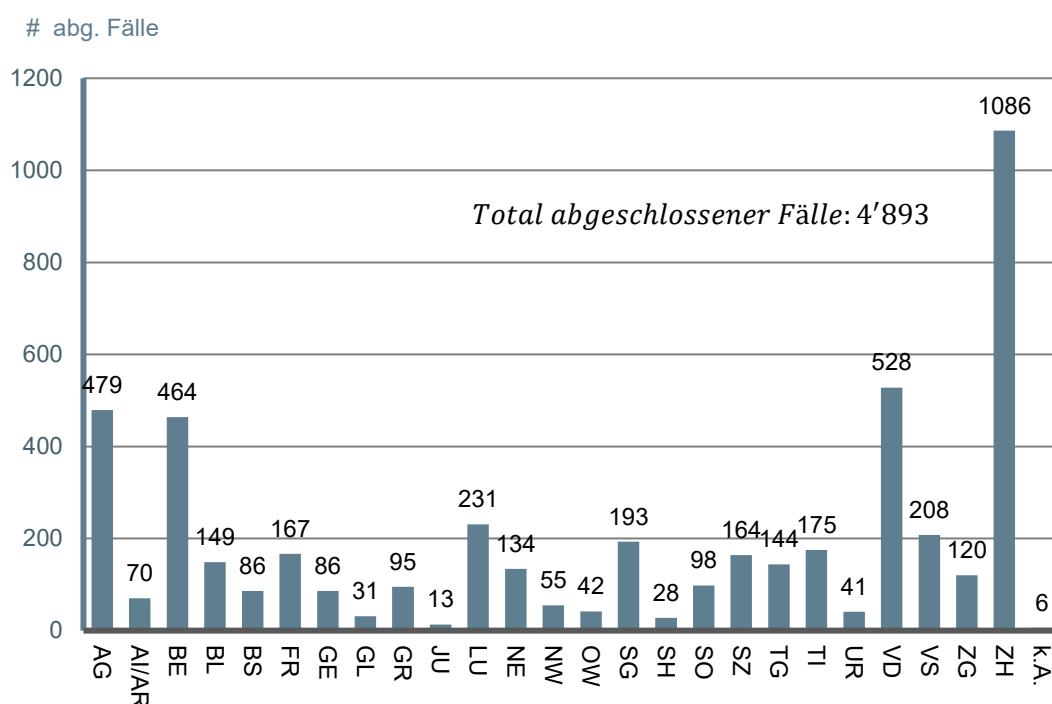
Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan.

Beratungsleistungen

Anzahl abgeschlossener Fälle

Im Zeitraum von 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 schlossen 4'893 Teilnehmende eine viamia-Beratung ab (vgl. Abbildung 6). Die Kantone ZH, VD, BE und AG, die vier bevölkerungsreichsten Kantone, verzeichnen die meisten viamia-Beratungen. 2'557 aller viamia-Beratungen (52%) fanden in einem dieser vier Kantone statt.

Abbildung 6: Anzahl abgeschlossener Fälle nach Kantonen

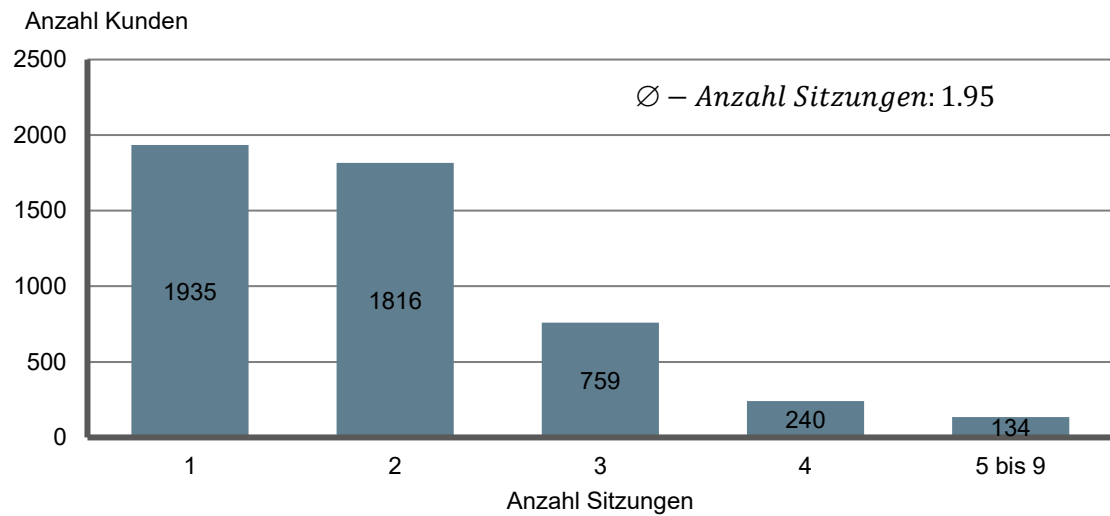


Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_abg.Fälle = 4'893

Anzahl Sitzungen

Die viamia-Beratungen sehen ein Erstgespräch vor, welches je nach Bedarf durch weiterführende Beratungen ergänzt werden kann. Im Schnitt fanden bei den 4'884 abgeschlossenen Fällen **1.95 Sitzungen** statt (Abbildung 7).

Abbildung 7 zeigt, dass in 40% aller abgeschlossenen Fälle die viamia-Beratungen bereits nach dem Erstgespräch enden. In 37% der Fälle werden zwei Sitzungen, d.h. ein Standortgespräch sowie eine weiterführende Beratungssitzung durchgeführt. In 16% der Fälle nehmen die Teilnehmenden drei Sitzungen in Anspruch. Insgesamt werden somit in 60% der abgeschlossenen Fälle mehr als eine Beratung durchgeführt.

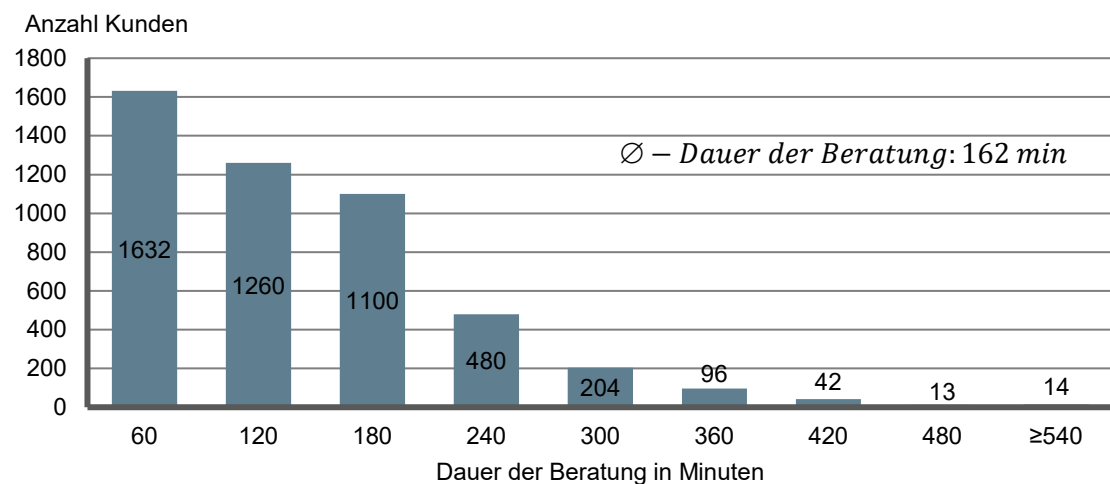
Abbildung 7: Fälle nach Anzahl Sitzungen und Häufigkeit

Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_AnzahlSitzungen = 4'884

Dauer der Beratungen

Kontaktzeit

Im Schnitt wird für die **reine Beratungszeit (Kontaktzeit) rund 162 Minuten** aufgewendet. Dabei wird die gesamte Beratungszeit pro Fall berücksichtigt, unabhängig von der Anzahl Sitzungen. 60% aller Beratungen wird in maximal zwei Stunden abgeschlossen und 83% der Fälle in maximal 3 Stunden (vgl. Abbildung 8).

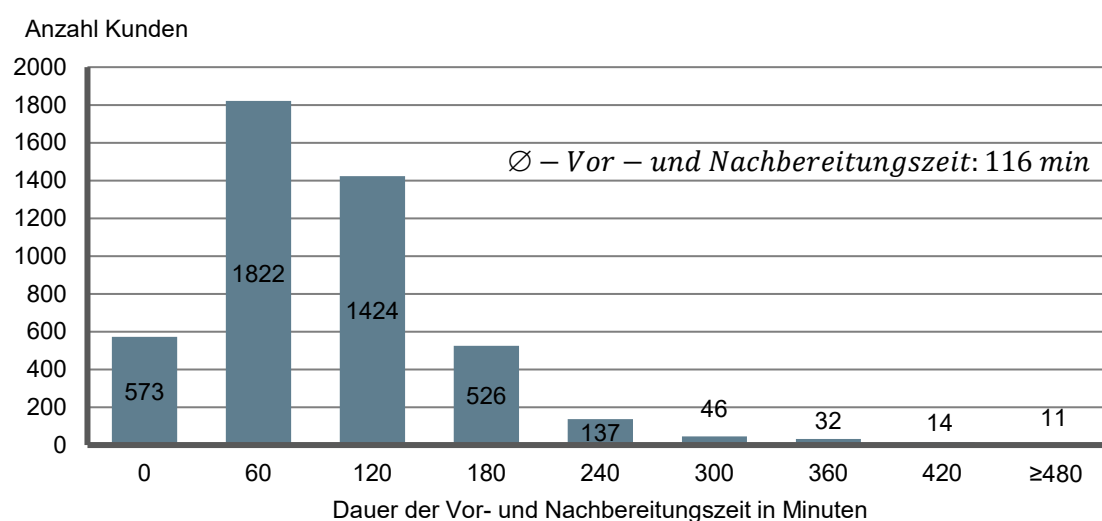
Abbildung 8: Dauer der Beratungen pro Fall in Minuten (Kontaktzeit)

Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Kontaktzeit = 4'841

Vor- und Nachbereitungszeit

Neben der Beratung, wo die Teilnehmenden und die Beratenden direkt in Kontakt kommen, spielt sich ein grosser Teil des viamia-Prozesses in der Vor- und Nachbereitung ab. Diese Phase beinhaltet u.a. die Auswertung des CRQ, die Analyse der Arbeitsmarktfähigkeit sowie die Erstellung von Handlungsempfehlungen und des Ergebnisberichts. Im Schnitt beträgt die **Vor- und Nachbereitungszeit pro Fall 116 Minuten** (vgl. Abbildung 9). Somit ist die Dauer der Beratungen (162 Min.) im Schnitt 46 Minuten höher als die Dauer der Vor- und Nachbearbeitungszeit (116 Min.), wobei dies natürlich von Fall zu Fall unterschiedlich ausfallen kann.

Abbildung 9: Vor – und Nachbereitungszeit pro Fall in Minuten



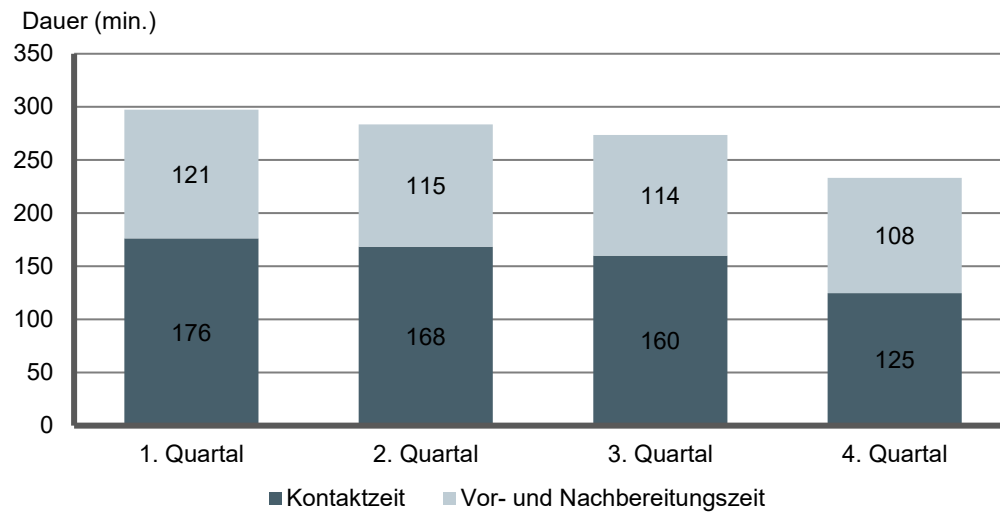
Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Vor-und Nachbereitungszeit = 4'585

Gesamte Falldauer inkl. Vor- und Nachbereitungszeit (nach Quartalen)

Zusammengefasst ergeben die Beratungszeit (162 Min) und die Vor- sowie Nachbereitungszeit (116 Min.) eine durchschnittliche **Falldauer von 278 Minuten bzw. rund 4.63 Stunden**.

Im Verlaufe des Jahres 2022 nahm sowohl die Kontaktzeit an sich, als auch die Vor- und Nachbereitungszeit ab (vgl. Abbildung 10). Dauerte eine Beratung inkl. Vor- und Nachbereitung im 1. Quartal 2022 297 Minuten (knapp 5 Stunden), reduzierte sich die Dauer laufend und betrug im 4. Quartal noch 233 Minuten (knapp 4 Stunden).

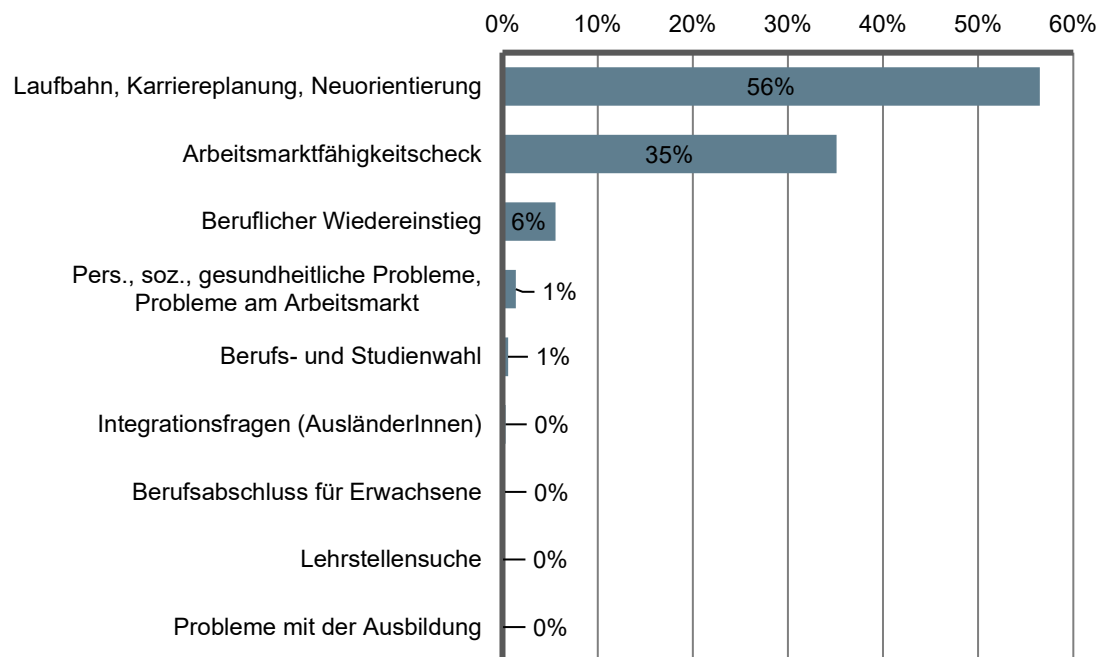
Abbildung 10: Dauer der Beratungen pro Fall in Minuten nach Quartalen (Kontaktzeit plus Vor- und Nachbereitungszeit)



Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Beratungsdauer = 4'585

Beratungsinhalt

In den Beratungen werden primär die Laufbahn, Karriereplanung und Neuorientierung (56% der Fälle) der Kunden und Kundinnen thematisiert. Auch der Arbeitsmarktfähigkeitscheck ist bei 35% der abgeschlossenen Fälle ein Thema. Der berufliche Wiedereinstieg wurde in 6% der Beratungen zum Thema. Die restlichen möglichen Beratungsinhalte wie Berufs- und Studienwahl, Integrationsfragen etc. waren nur selten Teil der Beratung.

Abbildung 11: Beratungsinhalt

Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Beratungsinhalt = 4'893

Qualität⁴

Zufriedenheit

Die viamia-Beratungen schneiden bei den Teilnehmenden sehr gut ab. Mit einer Durchschnittsnote von 5.5 ist die Kundenzufriedenheit des Beratungsprodukts viamia entsprechend hoch. Es gibt kaum Teilnehmende, welche viamia eine ungenügende Note verleihen. Kantonal schwanken die Durchschnittsnoten zwischen 5.1 und 5.7.

Weiterempfehlungsquote

Schliesslich sind viamia Kundinnen und Kunden mit dem Beratungsangebot in solchem Masse zufrieden, dass sie das Angebot auch weiterempfehlen würden: 98% der Personen, die eine viamia-Beratung abschlossen, empfehlen ebendiese auch weiter.

Zielerreichung

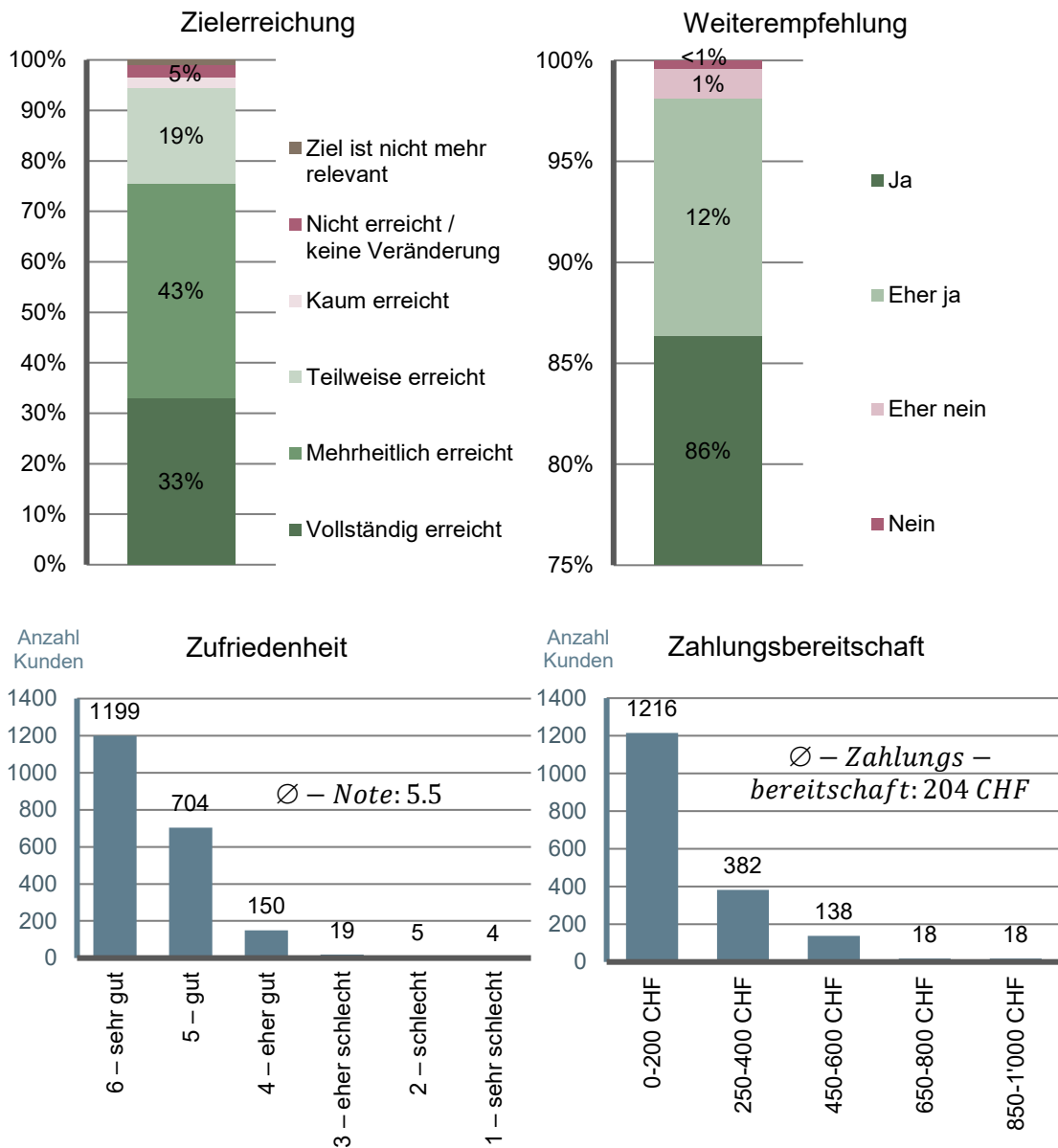
Grundsätzlich wird die **Zielerreichung** von den Teilnehmenden positiv beurteilt. 76% der Personen, die eine viamia-Beratung abgeschlossen haben, gaben an, die Ziele vollständig oder mehrheitlich erreicht zu haben, weitere 19% erreichten ihre Ziele teilweise. Die im Rahmen der viamia-Beratungen durch die Teilnehmenden gemeinsam mit den Beratungspersonen festgelegten persönliche Ziele werden demnach grossmehrheitlich umgesetzt.

Zahlungsbereitschaft

Im Schnitt wären die Teilnehmenden bereit, 204 CHF für eine viamia-Beratung zu bezahlen. Dabei variieren die Angaben von 0 bis maximal 1'000 CHF. Die Angaben zur Zahlungsbereitschaft sind mit Vorsicht zu interpretieren. Die hier erhobene Zahlungsbereitschaft bedeutet nicht unbedingt, dass die Teilnehmenden ein kostenpflichtiges Angebot in der Höhe des von ihnen angegebenen Betrages tatsächlich wahrnehmen würden.

⁴ Berücksichtigt werden alle gültigen Feedbacks, unabhängig davon, ob diese mit den Daten der Kantone verknüpft werden konnten oder nicht. Werden nur die verknüpfbaren Feedbacks berücksichtigt, bleiben die Ergebnisse sehr ähnlich.

Abbildung 12: Zielerreichung, Weiterempfehlung, Zufriedenheit und Zahlungsbereitschaft der Teilnehmenden



Quelle: Eigene Darstellung Ecoplan, N_Zahlungsbereitschaft = 1'772, N_Weiterempfehlung = 2'080, N_Zielerreichung = 2'081, N_Zufriedenheit = 2'081