



NETZWERK BERUFLICHE
ASSISTENZ
BETRIEBSSERVICE

Ergebnisse der Kund*innenzufriedenheitsbefragung des NEBA Betriebsservice 2024

Zentrale
Koordinierungsstelle
Arbeit Inklusiv

Siebensterngasse 21/4
1070 Wien

04.07.2024

Ergebnisse der Kund*innenzufriedenheitsbefragung des NEBA Betriebsservice 2024

Zusammenfassung

Für die heuer erstmals in der Form von der Zentralen Koordinierungsstelle Arbeit Inklusiv durchgeführte Kund*innenzufriedenheitsbefragung des NEBA Betriebsservice wurden im März 2024 929 Kund*innen des NEBA Betriebsservice kontaktiert, die sich zu diesem Zeitpunkt in einer Intensivberatung (Stufe 3) befanden. Insgesamt wurden 272 abgeschlossene Befragungen und damit ein Rücklauf von fast 30% verzeichnet. Es nahmen Kund*innen aus allen Bundesländern an der Befragung teil.

Kontakt vor allem über NEBA

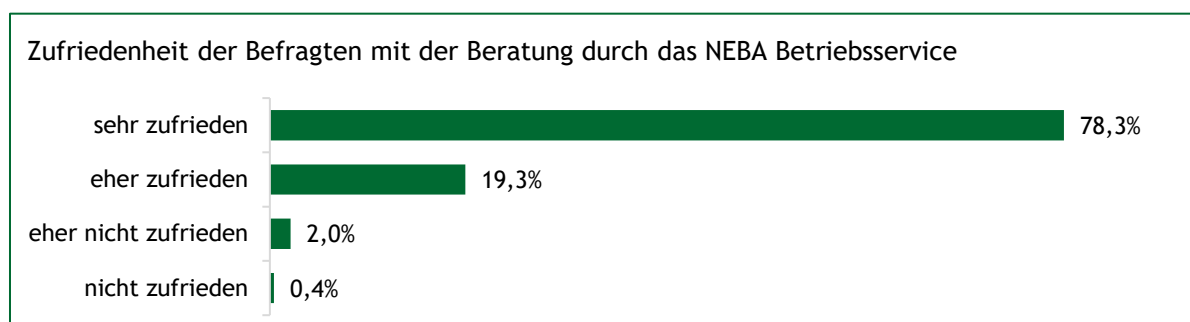
Die Ergebnisse zeigen, dass bei diesen 272 Befragten der Kontakt in den meisten Fällen über das Betriebsservice selbst oder ein anderes NEBA-Projekt hergestellt wurde.

Inklusion von Menschen mit Behinderung als zentrales Motiv für die Beratung

Inklusion von Menschen mit Behinderungen wurde von knapp 60% der Befragten (n=272) als Motiv für die Beratung ausgewählt und ist damit mit Abstand das zentralste Motiv für die Zusammenarbeit - und das sehr bewusst, denn mehr als die Hälfte der 272 Befragten gab an, sich schon länger mit dem Thema auseinanderzusetzen. Rund ein Drittel der Befragten gab an, das Angebot in Anspruch zu nehmen, um sich am Markt als attraktive*n Arbeitgeber*in zu positionieren. Jeweils rund ein Viertel der Befragten führten als Motiv für die Inanspruchnahme das Interesse die Arbeitsfähigkeit ihrer Mitarbeiter*innen erhalten zu wollen bzw. das Interesse an Förderungen für begünstigt behinderte Mitarbeiter*innen an.

Zufriedenheit mit Beratung hoch

Mit der durch das NEBA Betriebsservice erhaltenen Beratung insgesamt sind fast ausnahmslos alle Befragten zufrieden - über drei Viertel (n=244) sehr zufrieden:



Besonders zufrieden zeigten sich die Befragten hinsichtlich folgender Aussagen:

- „Mit der Kompetenz der Berater*innen bin ich sehr zufrieden“ - 83,9% trifft sehr zu; 13,1% trifft eher zu (n=267)
- „Ich bin mit dem Beratungsprozess des NEBA Betriebsservice insgesamt sehr zufrieden“ - 77,8% trifft sehr zu; 19,2% trifft eher zu (n=266)

- „In der Beratung wird ausreichend auf unsere unternehmensspezifischen Anliegen und Bedarfe eingegangen“ - 74,7% trifft sehr zu; 20,8% trifft eher zu (n=265)

Ziele werden mit Unterstützung durch das Betriebsservice großteils erreicht

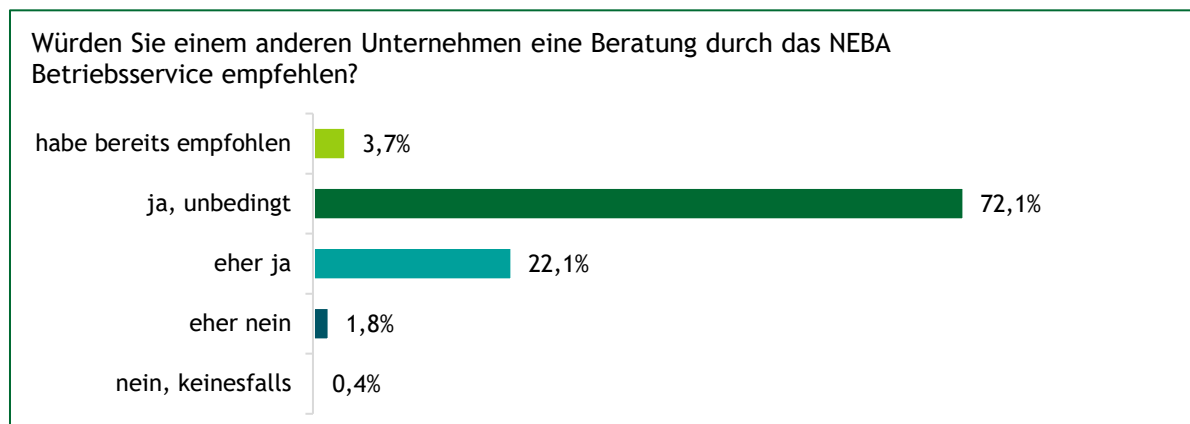
Befragt danach, wie die Kund*innen die Zielerreichung in Zusammenhang mit der Beratung des NEBA Betriebsservice einschätzen, gaben mehr als 40% einen Zielerreichungsgrad von 80% oder höher an (n=272). Ein gutes Viertel der Befragten schätzen die Erreichung ihrer Beratungsziele bei 50% ein.

Insgesamt attestieren 57,4% der Befragten (n=188) der Beratung durch das NEBA Betriebsservice eine eher starke Wirkung, 28,2% eine sehr starke Wirkung. Die stärksten Wirkungen sind in folgenden Bereichen beobachtbar:

- „Der Wissensstand zum Thema Arbeit und Behinderung ist in unserem Unternehmen aufgrund der Beratung gestiegen“ - 40,5% trifft sehr zu; 44,2% trifft eher zu (n=242)
- „Es wurde im Zuge der Beratung Schritte gesetzt, die die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen bzw. Jugendlichen mit Assistenzbedarf fördern“ - 35,6% trifft sehr zu; 46,2% trifft eher zu (n=247)
- „Führungskräfte haben nun ein gesteigertes Bewusstsein für das Thema Arbeit und Behinderung“ - 34,4% trifft sehr zu; 49,3% trifft eher zu (n=227)

Weiterempfehlungsrates hoch

Es zeigt sich, dass 94,2% der 272 Befragten das NEBA Betriebsservice eher bzw. unbedingt weiterempfehlen würden und zusätzliche 3,7% dies sogar bereits getan haben:



Website betriebsservice.info

Rund die Hälfte der Befragten gab an, die Website des NEBA Betriebsservice - betriebsservice.info - zu kennen. Jene Befragten, die den Webauftritt des NEBA Betriebsservice kannten, wurden zu Ihrer Zufriedenheit befragt.

Generell zeigten sich 45,5% der Befragten mit der Website betriebsservice.info sehr zufrieden (n=132). 51,5% sind eher zufrieden.

Es zeigt sich kein wesentlicher Bedarf, die Inhalte und Ausrichtung der Website zu ändern.

Inhaltsverzeichnis

1	Ablauf und Rücklauf	6
2	Ergebnisse	7
2.1	Akquise und Motive	8
2.1.1	Akquise	8
2.1.1.1	Sonstiges	8
2.1.2	Motive	9
2.1.2.1	Wir hatten ein akutes Anliegen.....	10
2.1.2.2	Sonstiges	10
2.2	Vorwissen.....	10
2.3	Zufriedenheit mit der Beratung	11
2.4	Ergebnisse der Beratung	13
2.4.1	Zielerreichung	13
2.4.2	Wirkung der Beratung	13
2.4.3	Wirkung auf Wissen und Sensibilität	15
2.5	Weiterempfehlung	16
2.6	Zufriedenheit mit der Website	16
2.6.1	Freies Textfeld zur NEBA Betriebsservice Website	18

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einladungen und Rücklauf.....	6
Abbildung 2: Bundesland der Beratung der abgeschlossenen Befragungen	7
Abbildung 3: Akquisiformen (Mehrfachantworten möglich)	8
Abbildung 4: Motive (Mehrfachantworten möglich)	9
Abbildung 5: Vorwissen.....	10
Abbildung 6: Fragenbatterie zur Zufriedenheit mit der Beratung	11
Abbildung 7: Zufriedenheit mit der Beratung, berechnet aus Fragenbatterie	12
Abbildung 8: Zielerreichung in 10% Schritten	13
Abbildung 9: Fragenbatterie zu den Ergebnissen der Beratung	14
Abbildung 10: Wirkung der Beratung, berechnet aus Fragenbatterie	15
Abbildung 11: Wirkung auf Wissen und Sensibilität	15
Abbildung 12: Weiterempfehlung der Beratung	16
Abbildung 13: Kenntnis der österreichweiten Website	16
Abbildung 14: Fragenbatterie zur Zufriedenheit mit der Website	17
Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Website, berechnet aus Fragenbatterie	17

1 Ablauf und Rücklauf

Im März 2024 fand eine Kund*innenzufriedenheitsbefragung unter den Kund*innen des NEBA Betriebsservice statt. Zielgruppe der Befragung waren alle in der Betriebsservice Datenbank eingetragenen Kund*innen, welche mit Stand 22.02.2024 in einer laufenden Beratungsaktivität in Beratungsstufe 3 waren und bei denen innerhalb des letzten Jahres eine Aktualisierung der Daten stattgefunden hat. Das waren insgesamt **929 Kund*innen**.

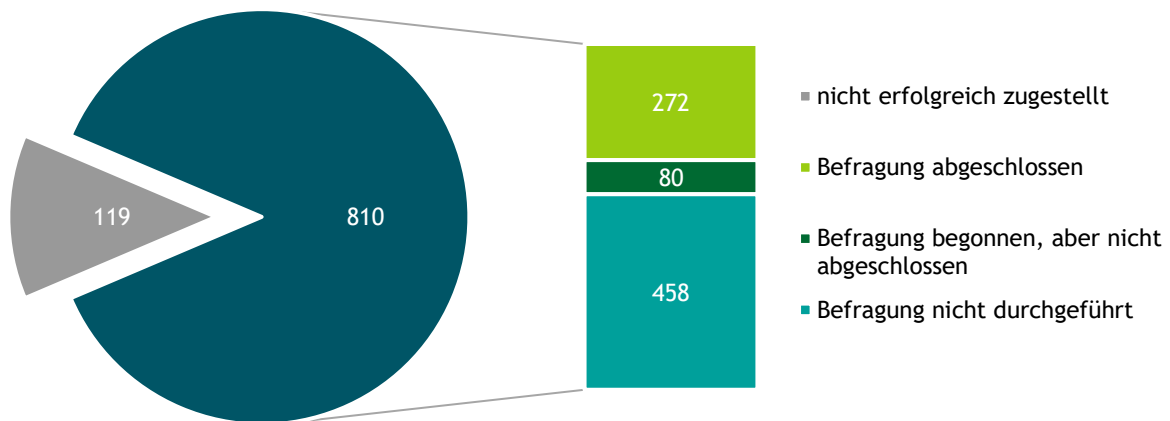
Mittels des Onlineumfragetools LimeSurvey wurden am 01.03.2024 **929 Einladungen** an die in der Betriebsservice Datenbank eingetragenen Hauptansprechpersonen der entsprechenden Kund*innen verschickt.¹ Am 11. und 19.03.2024 wurden Erinnerungen an die eingeladenen Personen ausgesendet. Mit 22.03.2024 wurde die Befragung geschlossen.

Die Berater*innen des NEBA Betriebsservice wurden vorab über die Kund*innenzufriedenheitsbefragung informiert.

Wie die folgende Grafik zeigt, wurden von den 929 Einladungen **810 erfolgreich zugestellt**. Die übrigen **119 konnten nicht zugestellt werden**.

Von den 810 erfolgreich zugestellten Einladungen, wurden **272 Befragungen durchgeführt und abgeschlossen**. **80 Befragungen** wurden begonnen, jedoch **nicht abgeschlossen**. **458 kontaktierte Kund*innen haben nicht an der Befragung teilgenommen**.

Abbildung 1: Einladungen und Rücklauf

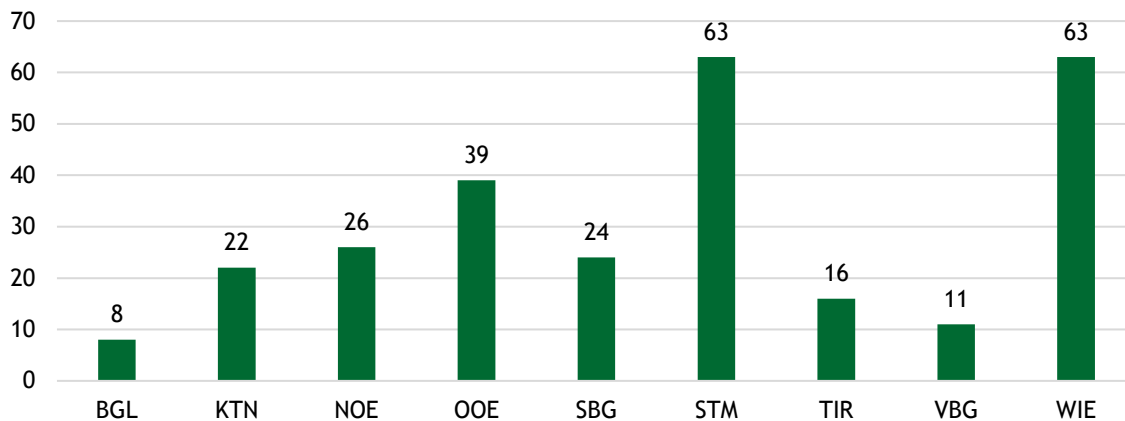


n=929

¹ Sollte eine Hauptansprechperson mehreren Kund*innen zugeordnet sein, erhielt sie nur dann mehrere Einladungen, wenn die hauptverantwortlich beratenden BK/KAM der Kund*innen aus unterschiedlichen Bundesländern kamen. Dies traf auf 20 Ansprechpersonen zu, die mehrere (max. fünf) Einladungen erhielten. Die Anzahl der tatsächlich befragten Personen ergibt abzüglich dieser doppelten Einladungen 900.

Da es sich um eine bundesweite Befragung handelt, wurden die befragten Personen nach dem Bundesland ihrer jeweiligen Beratung gefragt. Die Aufteilung der 272 abgeschlossenen Befragungen auf die Bundesländer zeigt die folgende Grafik.

Abbildung 2: Bundesland der Beratung der abgeschlossenen Befragungen



n=272

2 Ergebnisse

Folgend werden die **Ergebnisse der Befragung** auf Basis der **272 abgeschlossenen Befragungen** vorgestellt. Teilantworten wurden aufgrund der fehlenden Aussagekraft von der Auswertung ausgeschlossen. Informationen bezüglich der Grundgesamtheit und fehlender Werte sind bei allen Abbildungen unten rechts (n=...) zu finden. Dargestellt werden zunächst alle Ergebnisse, welche sich auf die Beratung beziehen entlang der Ordnung der Themenbereiche im Fragebogen:

- I. Akquise und Motive
- II. Vorwissen
- III. Zufriedenheit mit der Beratung
- IV. Ergebnisse der Beratung
- V. Weiterempfehlung

Anschließend wird das Feedback, das zur NEBA Betriebsservice Website abgefragt wurde, vorgestellt.

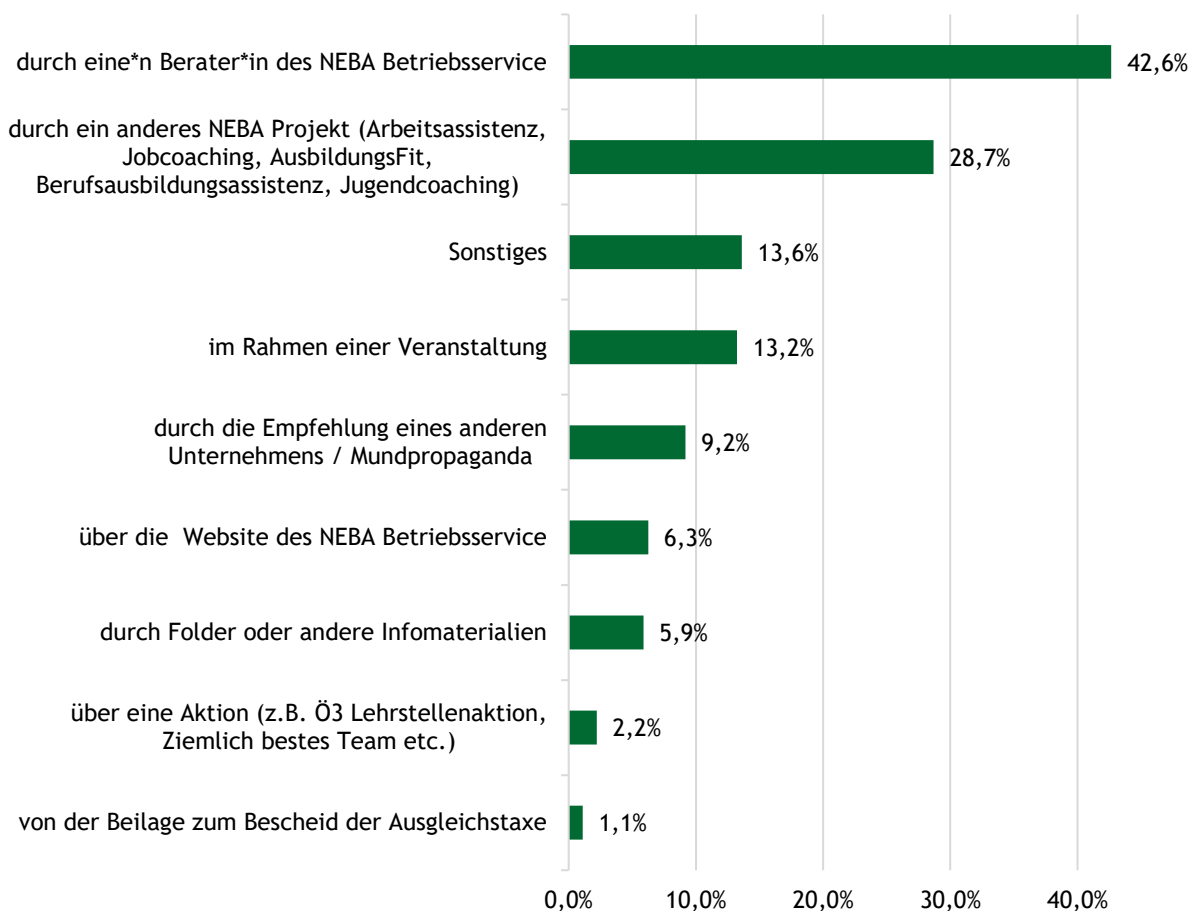
2.1 Akquise und Motive

2.1.1 Akquise

Die erste Frage - wie die Kund*innen von der Beratung durch das NEBA Betriebsservice erfahren haben - zeigt, dass die häufigste Art der Akquise der direkte Kontakt mit den Berater*innen des NEBA Betriebsservice war.

Abbildung 3: Akquiseformen (Mehrfachantworten möglich)

Wie haben Sie von der Beratung durch das NEBA Betriebsservice erfahren?



n=272

2.1.1.1 Sonstiges

Bei der Frage zur Art der Akquise hatten die Befragten die Möglichkeit unter „Sonstiges“ eigene Antworten zu spezifizieren. Die häufigsten Antworten in diesem Feld waren:

- Kontakte in der Arbeit, welche Erfahrungen mit dem NEBA Betriebsservice haben
- das AMS
- die eigene langjährige Zusammenarbeit mit dem NEBA Betriebsservice

2.1.2 Motive

Die zweite Frage, die nach den wesentlichen Motiven für die Zusammenarbeit der Unternehmen mit dem NEBA Betriebsservice fragte, macht deutlich, dass

„Inklusion von Menschen mit Behinderungen ist uns sehr wichtig und wir versuchen jede Gelegenheit zu ergreifen hier etwas voranzutreiben“

das mit Abstand stärkste Motiv für eine Beratung durch das NEBA Betriebsservice war.

Abbildung 4: Motive (Mehrfachantworten möglich)

Was waren die wesentlichen Motive für die Zusammenarbeit mit dem NEBA Betriebsservice?



n=272

2.1.2.1 Wir hatten ein akutes Anliegen

44 Mal wurde ein akutes Anliegen als Motiv für die Zusammenarbeit mit dem NEBA Betriebsservice angegeben. Die am häufigsten genannten akuten Anliegen waren:

- offene Stellen und Personalsuche
- Anliegen bestehend beschäftigter Mitarbeiter*innen (Wiedereingliederungen, Leistungswandlungen, Dauerkrankenstände, begünstigte Behinderung)
- Sensibilisierung zum Thema Inklusion und Barrierefreiheit

2.1.2.2 Sonstiges

In dem offenen Textfeld „Sonstiges“ konnten die befragten Unternehmen sonstige Motive für die Beratung weiter spezifizieren. 16 Mal wurden hier Motive genannt, darunter am häufigsten:

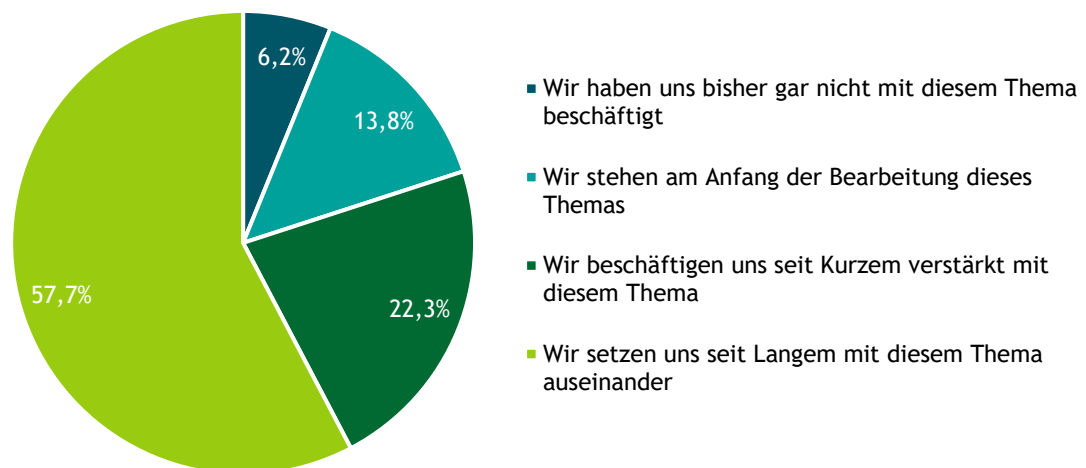
- Interesse an allgemeinen Informationen zum Thema Arbeit & Behinderung
- Sensibilisierung, Selbstreflexion und gesellschaftliche Vorbildwirkung in Bezug auf das Thema Arbeit und Behinderung
- Anliegen bestehend beschäftigter und neuer Mitarbeiter*innen

2.2 Vorwissen

Auf die Frage, wie stark sich die Unternehmen bereits vor der Beratung durch das NEBA Betriebsservice mit dem Thema Arbeit und Behinderung auseinandergesetzt haben, gaben über die Hälfte der Befragten (57,7% - n=260) an, sich bereits seit Langem mit diesem Thema zu beschäftigen. Die wenigsten Befragten haben sich bisher gar nicht mit diesem Thema beschäftigt.

Abbildung 5: Vorwissen

In welchem Ausmaß hat sich Ihr Unternehmen bereits vor der Beratung durch das NEBA Betriebsservice mit dem Thema Arbeit und Behinderung auseinandergesetzt?



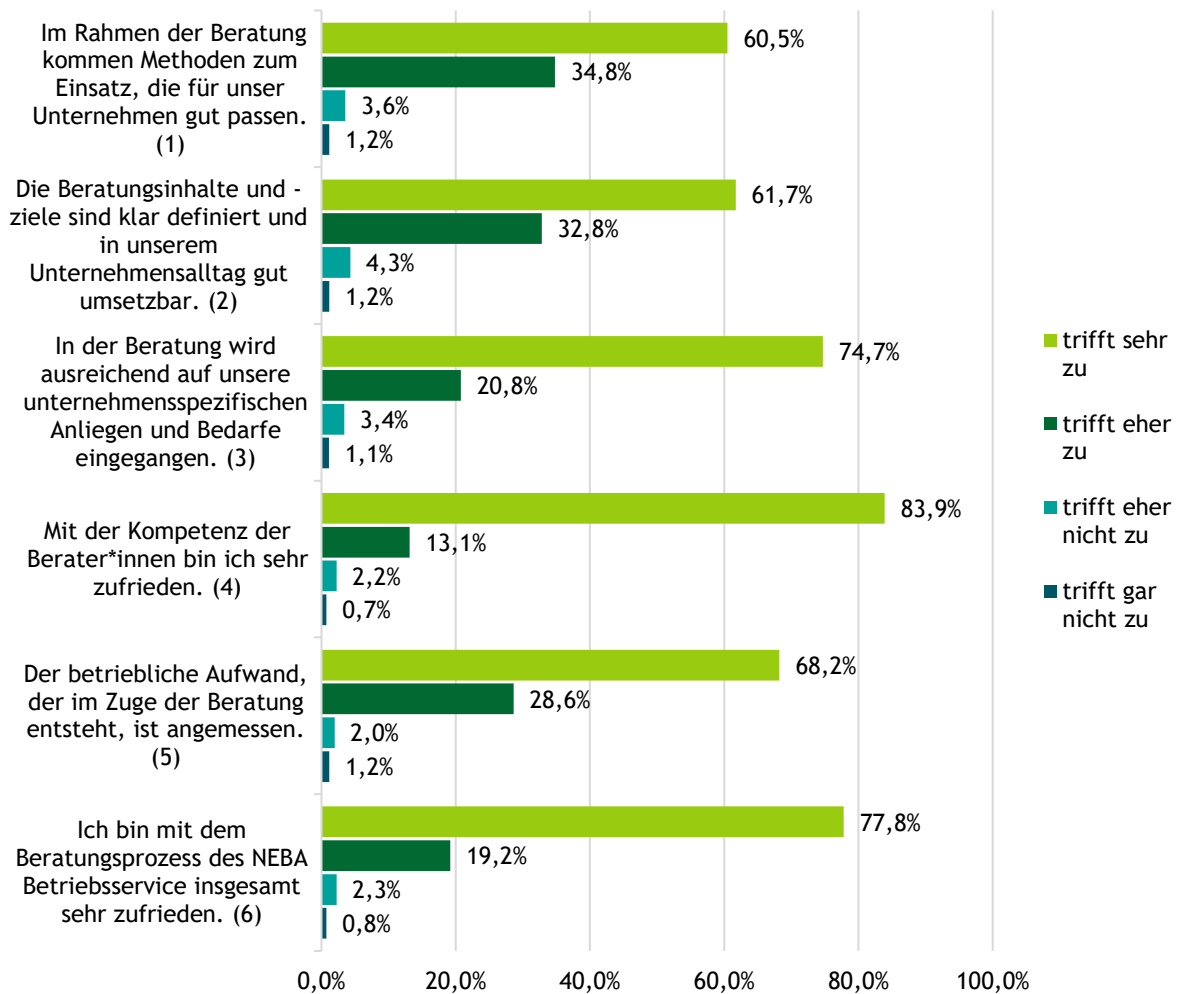
n=260 (fehlend: 12)

2.3 Zufriedenheit mit der Beratung

Die Zufriedenheit mit der Beratung wurde mittels einer Fragenbatterie mit sechs Aussagen abgefragt. Wie die folgende Grafik zeigt, wurden alle sechs Aussagen überwiegend positiv bewertet:

Abbildung 6: Fragenbatterie zur Zufriedenheit mit der Beratung

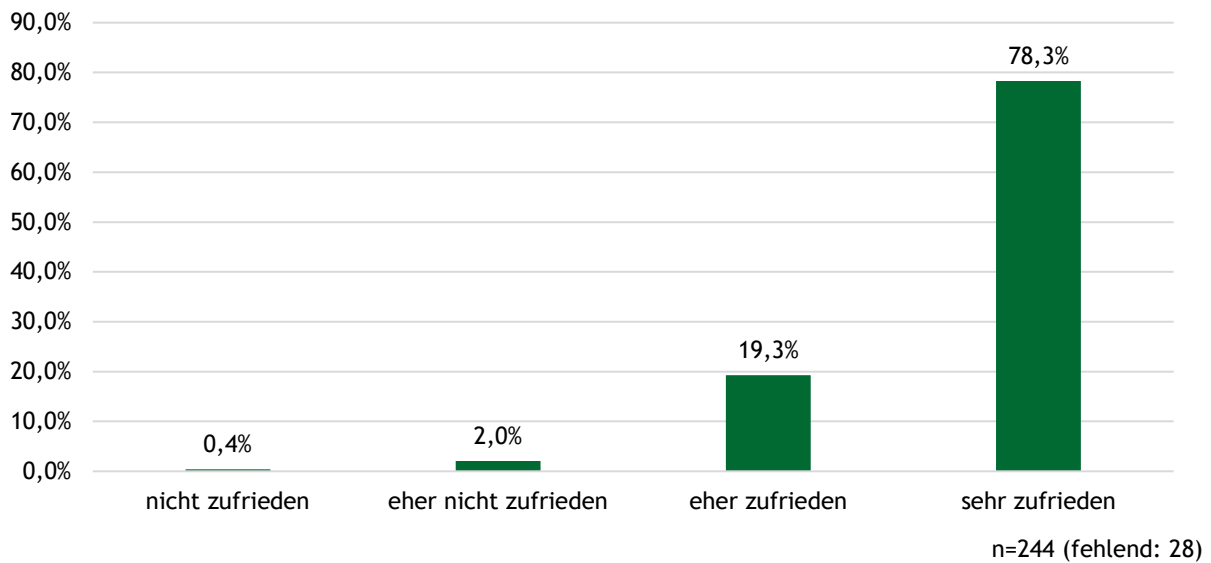
Bitte bewerten Sie, inwieweit die folgenden Aussagen auf Ihre Beratung durch das NEBA Betriebsservice zutreffen.



n (Aussage 1) = 253 (fehlend: 19)
n (Aussage 2) = 256 (fehlend: 16)
n (Aussage 3) = 265 (fehlend: 7)
n (Aussage 4) = 267 (fehlend: 5)
n (Aussage 5) = 255 (fehlend: 17)
n (Aussage 6) = 266 (fehlend: 6)

Aus diesen Aussagen der Fragenbatterie wurde der Index „Zufriedenheit mit der Beratung“ berechnet.² Diese Zufriedenheit ist, wie die folgende Grafik zeigt, sehr hoch, da mit 78,3% (n=244) eine große Mehrheit der Befragten als sehr zufrieden mit der Beratung angesehen werden kann.

Abbildung 7: Zufriedenheit mit der Beratung, berechnet aus Fragenbatterie



² Für alle Befragten, welche alle sechs Aussagen bewertet haben, wurden anschließend Mittelwerte aus den sechs Werten berechnet. Diese Mittelwerte, gerundet und zusammengefasst in die vier Kategorien „nicht zufrieden“, „eher nicht zufrieden“, „eher zufrieden“ und „sehr zufrieden“, ergeben den Index „Zufriedenheit mit der Beratung“.

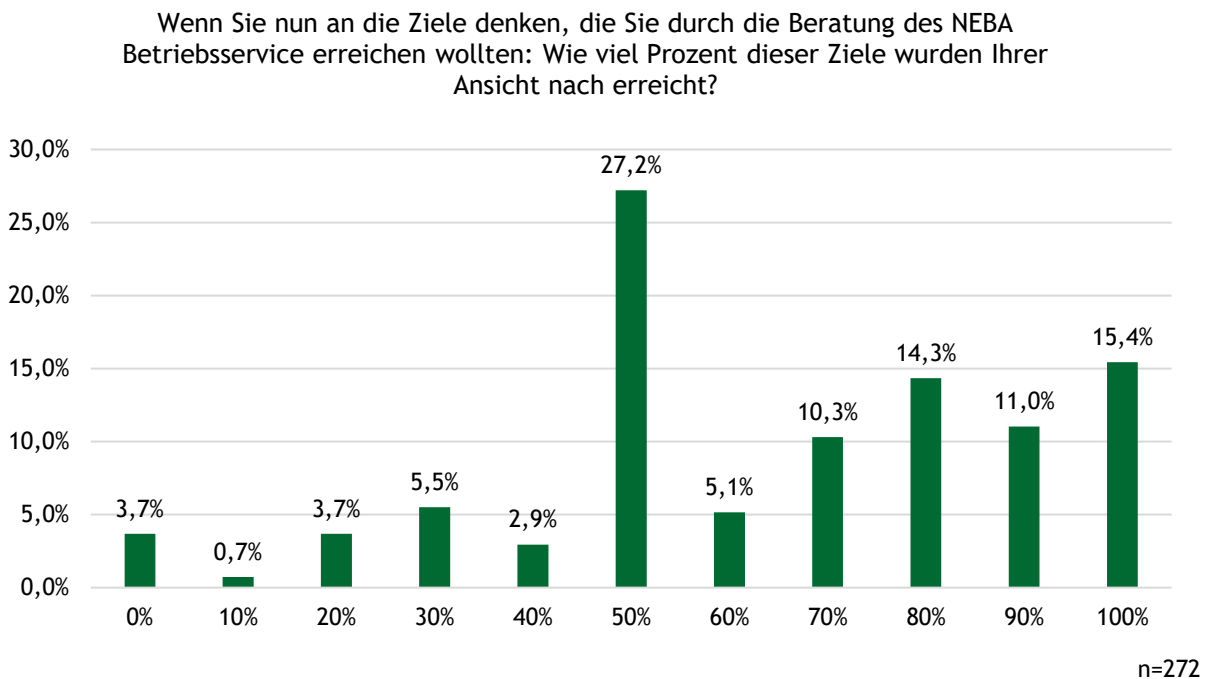
2.4 Ergebnisse der Beratung

2.4.1 Zielerreichung

Bei der Frage zur Erreichung der Ziele, welche durch die Beratung erreicht werden sollten, ist besonders zu beachten, dass sich die Befragung ausschließlich an Kund*innen in einer laufenden Beratung richtete. Aus diesem Grund ist die Zielerreichung nicht als Erfolgsmerkmal für die Beratung anzusehen. Sie hängt maßgeblich damit zusammen wie weit die Beratung bereits fortgeschritten ist und welche Ziele noch erreicht werden sollen. Das ist auch daran zu erkennen, dass bei vielen Befragten mit einer niedrigen Prozentzahl erreichter Ziele dennoch sehr hohe Werte bei der Zufriedenheit und den erzielten Ergebnissen der Beratung beobachtet werden können.

Wie die nachfolgende Grafik zeigt, schätzten mit 27,2% (n=272) ein gutes Viertel der Befragten die Erreichung ihrer Beratungsziele zum Befragungszeitpunkt bei 50% ein. Mehr als 40% gaben an, dass der Zielerreichungsgrad 80% oder höher war.

Abbildung 8: Zielerreichung in 10% Schritten

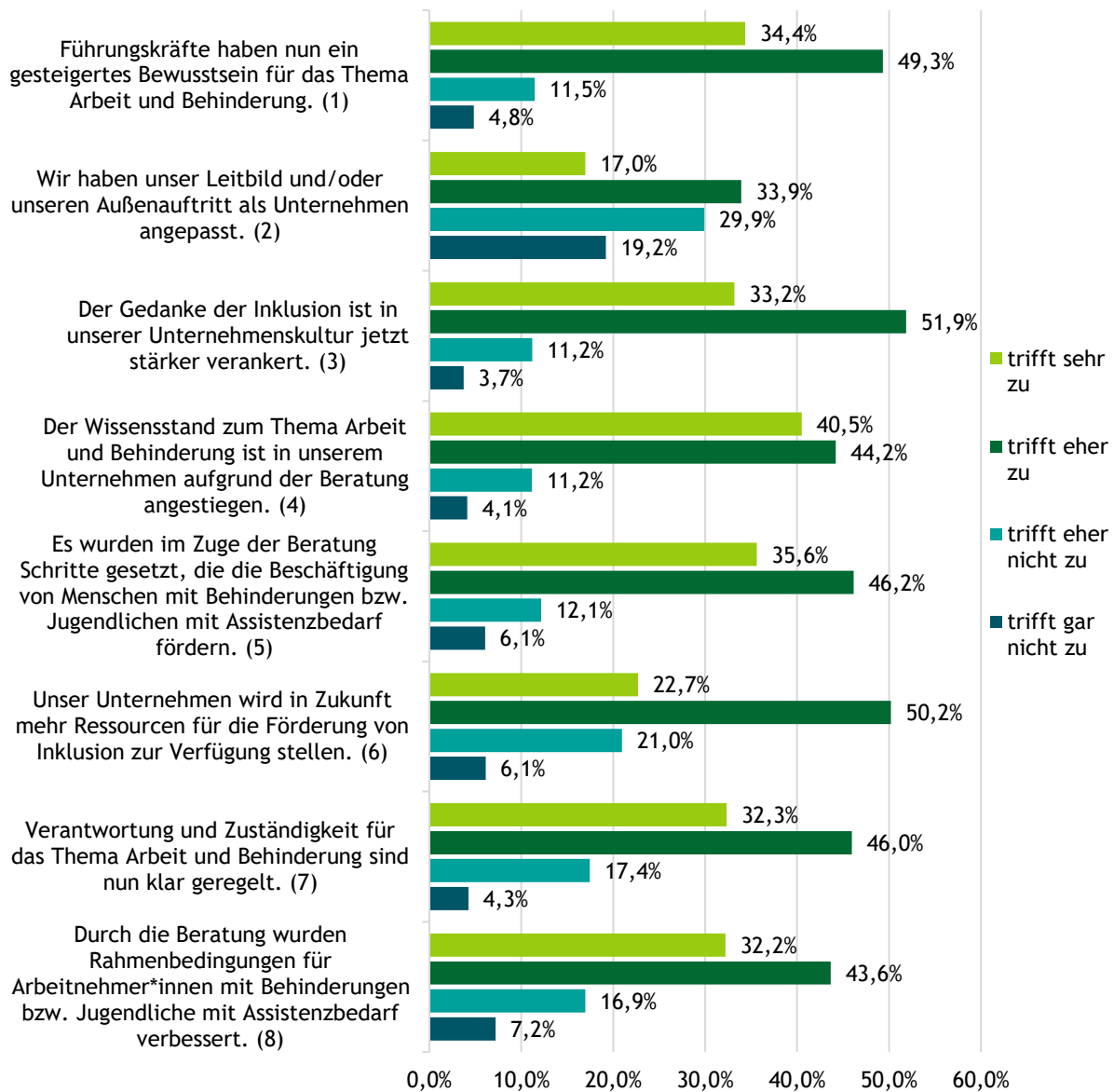


2.4.2 Wirkung der Beratung

Die Wirkung der Beratung wurde mittels einer Fragenbatterie aus acht Aussagen bzw. Ergebnissen der Beratung abgefragt. Alle acht Aussagen wurden mehrheitlich mit „trifft eher zu“ bewertet.

Abbildung 9: Fragenbatterie zu den Ergebnissen der Beratung

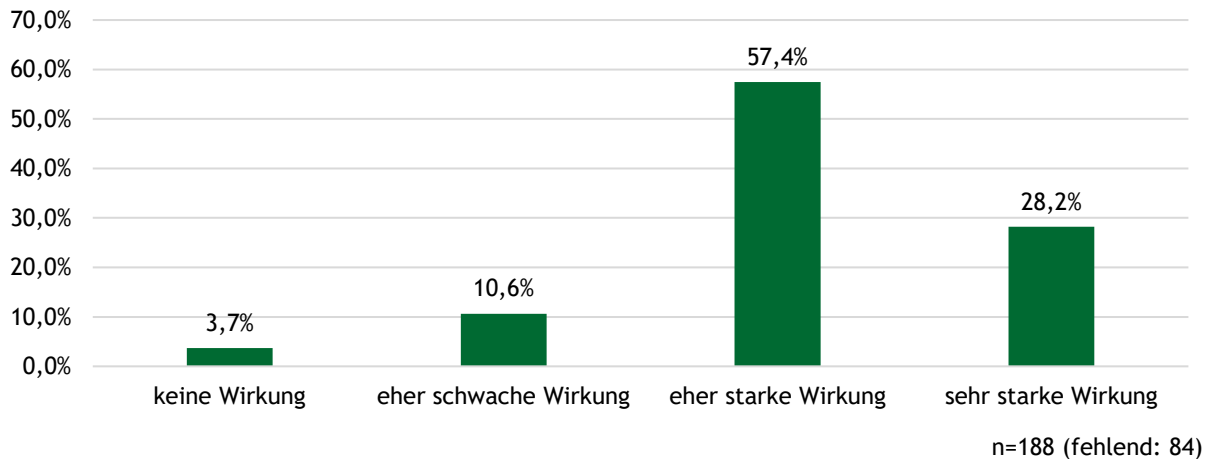
Denken Sie nun bitte an die erzielten Ergebnisse der Beratung: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zu?



n (Aussage 1) = 227 (fehlend: 45)
 n (Aussage 2) = 224 (fehlend: 48)
 n (Aussage 3) = 241 (fehlend: 31)
 n (Aussage 4) = 242 (fehlend: 30)
 n (Aussage 5) = 247 (fehlend: 25)
 n (Aussage 6) = 229 (fehlend: 43)
 n (Aussage 7) = 235 (fehlend: 37)
 n (Aussage 8) = 236 (fehlend: 36)

Aus den acht Aussagen zu den Ergebnissen der Beratung wurde ebenfalls ein Index gebildet, der eine allgemeine Bewertung der Wirkung der Beratung zulässt.³ Bei über der Hälfte (57,4% - n=188) der Befragten ist von einer eher starken Wirkung auszugehen, bei 32,7% von einer sehr starken Wirkung, wie die folgende Abbildung zeigt:

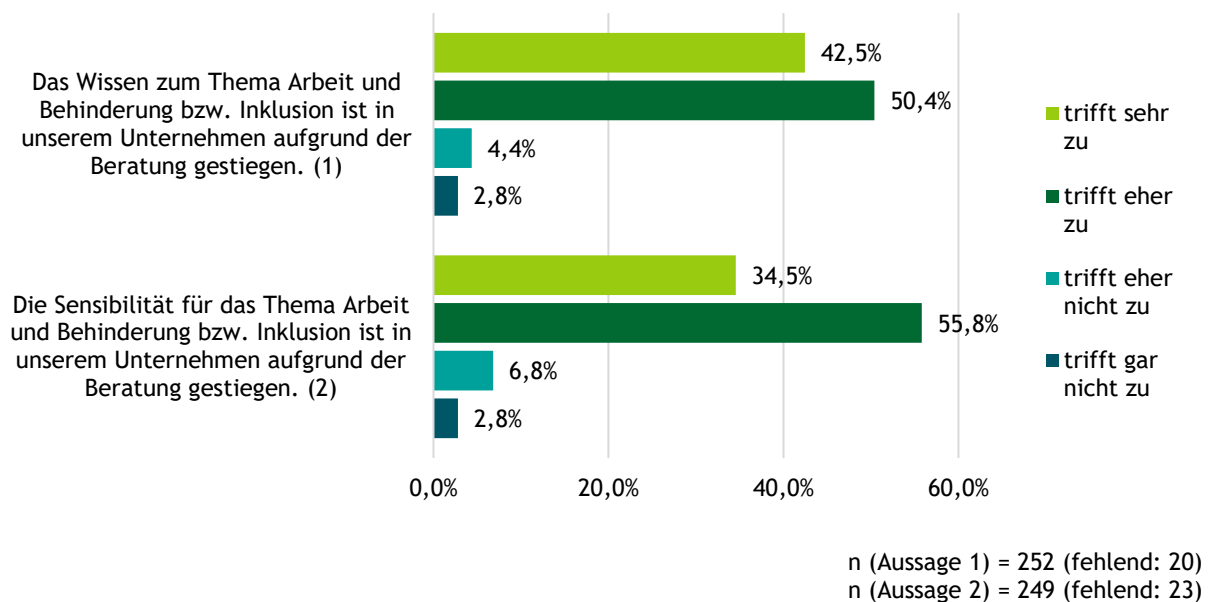
Abbildung 10: Wirkung der Beratung, berechnet aus Fragenbatterie



2.4.3 Wirkung auf Wissen und Sensibilität

Der Anstieg von Wissen und Sensibilität zum Thema Arbeit und Behinderung in den beratenen Unternehmen wurde von den Befragten mehrheitlich mit „trifft eher zu“ bewertet.

Abbildung 11: Wirkung auf Wissen und Sensibilität



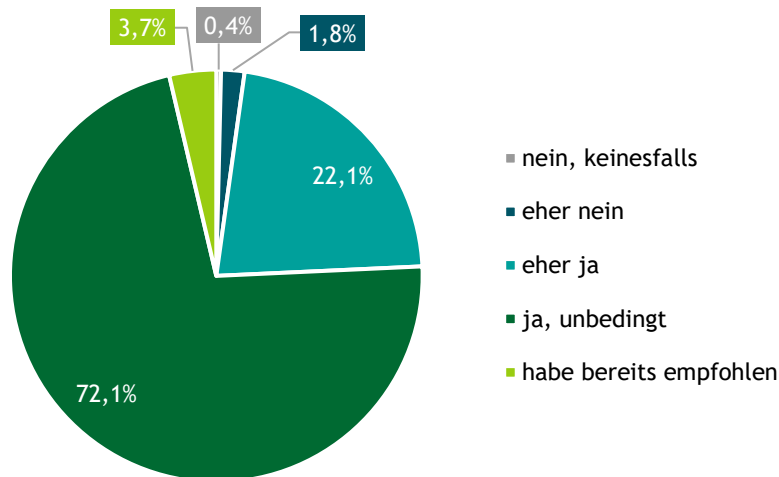
³ Für alle Befragten, welche alle acht Aussagen der Fragenbatterie bewertet haben, wurden anschließend Mittelwerte aus den acht Werten berechnet. Diese Mittelwerte gerundet und zusammengefasst in die vier Kategorien „keine Wirkung“, „eher schwache Wirkung“, „eher starke Wirkung“ und „sehr starke Wirkung“ ergeben den Index „Wirkung der Beratung“.

2.5 Weiterempfehlung

Mit 72,1% (n=272) würde eine große Mehrheit der Befragten die Beratung unbedingt weiterempfehlen. 3,7% bzw. 10 der 272 Befragten haben das NEBA Betriebsservice sogar bereits weiterempfohlen.

Abbildung 12: Weiterempfehlung der Beratung

Würden Sie einem anderen Unternehmen eine Beratung durch das NEBA Betriebsservice empfehlen?



n=272

2.6 Zufriedenheit mit der Website

Im Zuge der Kund*innenzufriedenheitsbefragung 2024 wurde ebenfalls abgefragt, wie sich die Kenntnis und Zufriedenheit mit der österreichweiten NEBA Betriebsservice Website - betriebsservice.info - darstellt. Knapp über die Hälfte - 51,7% (n=269) - der Befragten kannten die Website.

Abbildung 13: Kenntnis der österreichweiten Website

Kennen Sie die österreichweite Website des NEBA Betriebsservice (nicht zu verwechseln mit den bundeslandspezifischen Webseiten)?

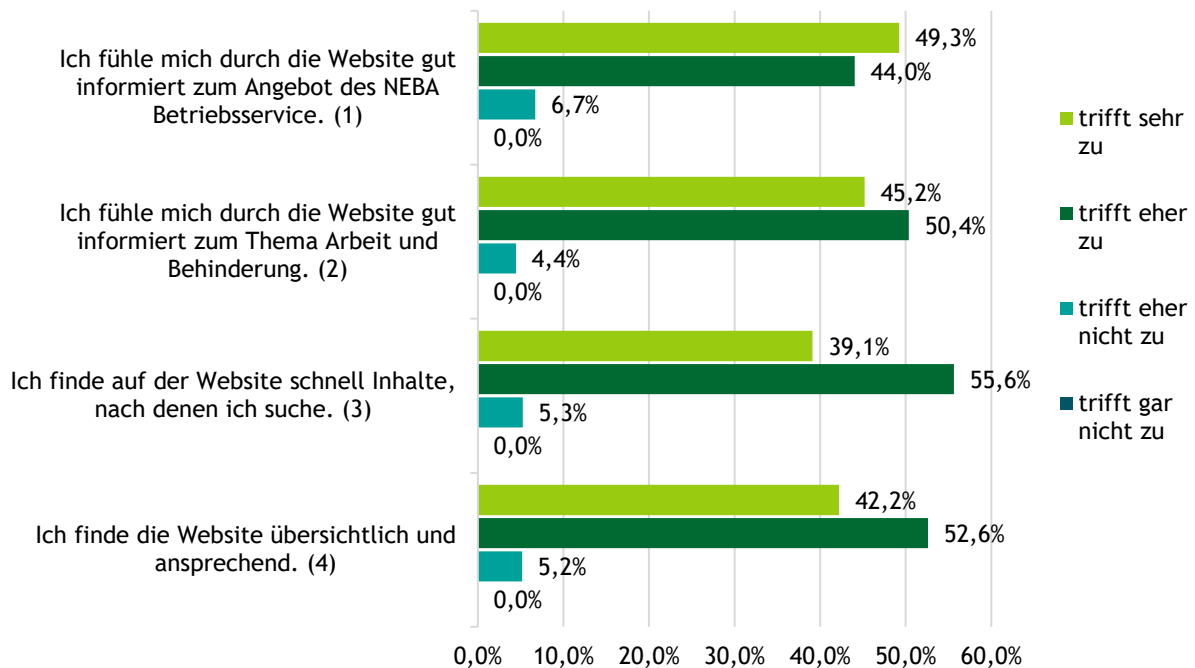


n=269 (fehlend: 3)

Die 139 Personen, die angaben, die Website zu kennen, wurden anschließend hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Website befragt, und zwar mittels einer Fragenbatterie, deren Ergebnisse in der folgenden Abbildung zu sehen sind:

Abbildung 14: Fragenbatterie zur Zufriedenheit mit der Website

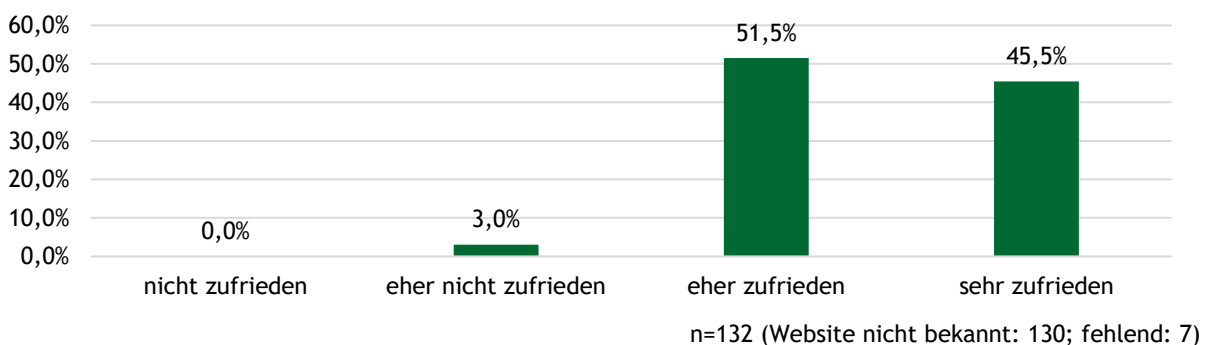
Wenn Sie an die österreichweite Website des NEBA Betriebsservice denken, inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



n (Aussage 1) = 134 (Website nicht bekannt: 130; fehlend: 5)
 n (Aussage 2) = 135 (Website nicht bekannt: 130; fehlend: 4)
 n (Aussage 3) = 133 (Website nicht bekannt: 130; fehlend: 6)
 n (Aussage 4) = 135 (Website nicht bekannt: 130; fehlend: 4)

Aus den vier Aussagen der Fragenbatterie lässt sich auf die allgemeine Zufriedenheit mit der österreichweiten Website schließen,⁴ welche in der folgenden Grafik abgebildet ist. Es zeigt sich, dass knapp über die Hälfte der Befragten, welche die Website kennen, mit dieser eher zufrieden waren. 45,5% (n=132) waren sogar sehr zufrieden mit der Website.

Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Website, berechnet aus Fragenbatterie



⁴ Für alle Befragten, die alle vier Aussagen der Fragebatterien bewertet haben, wurde je ein Mittelwert gebildet. Diese Mittelwerte wurden anschließend gerundet und in die vier neuen Kategorien „nicht zufrieden“, „eher nicht zufrieden“, „eher zufrieden“ und „sehr zufrieden“ der neuen Variable „Zufriedenheit mit der Website“ zusammengefasst.

2.6.1 Freies Textfeld zur NEBA Betriebsservice Website

In einem freien Textfeld gab es die Möglichkeit weiteres Feedback zur NEBA Betriebsservice Website zu hinterlassen. Genannt wurde hier etwa

- der Wunsch nach einer einfacheren Aufschlüsselung der Netzwerkpartner im Hintergrund
- und genauere Informationen zu Antragstellungen und Förderungen

Zudem wurde betont, dass das NEBA Netzwerk sowie das Thema Arbeit und Behinderung an sich recht komplex und auf einer Website grundsätzlich schwierig darstellbar seien.

Darüber hinaus wurde dieses Textfeld auch für allgemeines Feedback zum NEBA Betriebsservice verwendet, das durchweg positiv ist und sich beispielsweise durch folgende Aussagen auszeichnet:⁵

- „Immer sehr gute Zusammenarbeit mit kompetenten Mitarbeiter:innen“
- „Wir bedanken uns für die kompetente Beratung“
- „danke für die wunderbare persönliche Beratung in den jeweiligen Bundesländern“
- „Nicht nur spezifisch zur Website, aber einfach ein generelles, großes DANKE für Ihre tolle Arbeit!!“
- „Unsere Betreuerin ist kompetent, inspirierend und zuvorkommend. Besser geht es nicht!“
- „Das Betriebsservice ist vor allem für große Unternehmen durch das Key Account Management ein sehr wichtiger Partner. Unternehmen werden schnell, unkompliziert und kompetent beraten. Alle Key Account Manager sind sehr engagiert und offen für jegliches Anliegen“

⁵ Für allgemeines Feedback zum NEBA Betriebsservice soll es in Zukunft ein eigenes dafür vorgesehenes Textfeld geben.