

Informationsvorlage



STADT **MANNHEIM**²

Der Oberbürgermeister

Dezernat II

Az.

Datum 10.09.2008

Nr. 496 / 2008

Betreff:

ARGE Job-Center Mannheim

Ergebnisse der Kundenbefragung

Betrifft Antrag/Anfrage Nr.

Antragsteller/in:

Beratungsfolge	TOP	Sitzungstermin	Öff.	N.Ö.
1. Sozialausschuss	07.00	22.10.2008	X	
2.				
3.				

Einladung an Bezirksbeirat/ Sachverständige

Finanzielle Auswirkungen ?

ja

nein

Nr.	496 / 2008
Blatt	- 2 -

Finanzielle Auswirkungen (falls "ja": zumindest geschätzt):

1) Einmalige Kosten/ Erträge

Gesamtkosten der Maßnahme	€
Objektbezogene Einnahmen (Zuschüsse usw.)	./.
Kosten zu Lasten der Stadt	€
	<hr/>

2) Laufende Kosten / Erträge

Laufender Betriebs- und Unterhaltungsaufwand- (einschl. Finanzierungskosten)	€
zu erwartende Erträge	./.
jährliche Belastung	€
	<hr/>

Dr. Kurz

Grötsch

Sachverhalt

Für das Job-Center Mannheim wurde erstmals eine Kundenbefragung durchgeführt. Diese Erhebung wurde parallel auch für andere Arbeitsgemeinschaften durchgeführt.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die an der Kundenbefragung beteiligten ARGEs besser beurteilt werden, als vielfach öffentlich dargestellt.

Die ARGE Job-Center Mannheim lag bei der Gesamtzufriedenheit mit der Note 2,8 über dem Bundesdurchschnitt von 2,9.

Besonders positiv beurteilt wurde in Mannheim das freundliche Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die kompetente Erstberatung.

Verbesserungsbedarf besteht insbesondere bei der telefonischen Erreichbarkeit und dem Einsatz arbeitsmarktl. Förderinstrumente.

Alle Beurteilungen lagen aber deutlich über ausreichend.

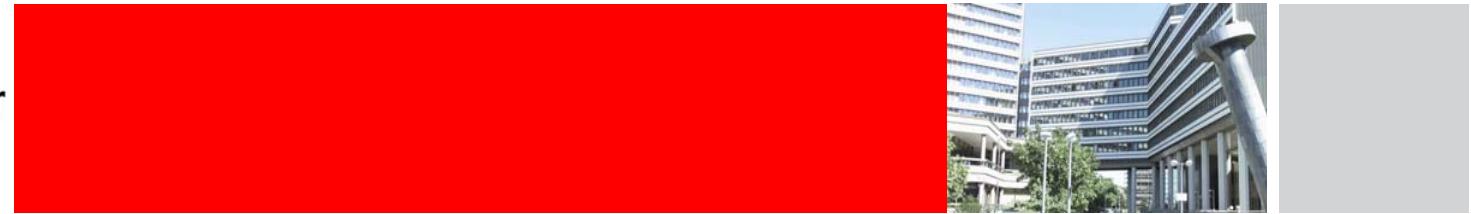
Die Detailergebnisse sind aus der Anlage ersichtlich.

Das Ergebnis ist ein gutes Spiegelbild der engagierten Arbeit der Bediensteten im Job-Center.

Die Geschäftsführung der ARGE beabsichtigt, die Kundenbefragung in Zukunft kontinuierlich weiter fortzuführen.

Anlage

Umfrageergebnisse der ARGE Job-Center Mannheim



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGEn/AAgAw

**Auswertung: ARGE Mannheim,
Universitätsstadt**

Zeitraum: Q1 (März-Mai 2008)

Zielgruppe: Arbeitnehmer



Zum Projekt:

- **Auftraggeber:** Zentrale der Bundesagentur für Arbeit
- **Zielgruppe:** Arbeitnehmerkunden der ARGEs/AAgAw
- **Befragungszeitraum:** Turnusmäßig wiederkehrende Quartalsbefragung
- **Befragungsform:** Telefoninterviews, durchgeführt von einem externen Dienstleister
- **Datenquelle:** Zufallsstichprobe aus VerBIS
- **Auswertung:** Auswertung auf Gesamt- und ARGEs/AAgAw-Ebene als gleitender Jahreswert
- **Zusatzattribute:** Geschlecht, Alter, Kundengruppe (Auswertung nur auf Gesamtebene)
- **Sonstiges:** Zeitreihenbefragung

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie im BA-Intranet unter

http://www.baintern.de/nr_283324/zentraler-Content/A-01-Allgemeine-Informationsbereitstellung/A-017-Information-von-Mitarbeiterinnen-und-Mitarbeitern/Dokument/Projektkurzbeschreibung-Evaluation-ARGEs-AAgAw-kn.html



Zur Darstellung der Ergebnisse:

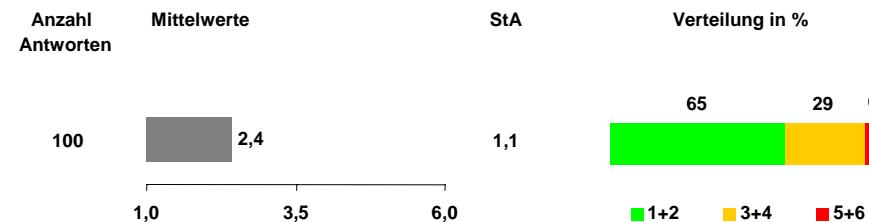
- **Anzahl Antworten:** Gesamtanzahl n der Antworten zur betreffenden Frage
- **Darstellung der Mittelwerte:** berechnet als Durchschnittswert (Arithmetisches Mittel) über alle Antworten
- **Standardabweichung (StA):** Maßzahl für die Streuung der abgegebenen Beurteilungen; Werte < 1 zeigen hohe Einheitlichkeit, Werte > 1 zeigen eine geringe Übereinstimmung der Urteile
- **Verteilung in %:** Darstellung als TOP/MIDDLE/BOTTOM-Boxes (1+2, 3+4, 5+6)
- **Anteile in %:** Darstellung der Verteilung von Antworten bei Mehrfachnennungen



Beratung/Vermittlung

Wie zufrieden waren Sie mit ...

1. ... der Dauer bis Sie einen Beratungstermin wegen Ihrer beruflichen Situation hatten?



2. Haben Sie einen festen Ansprechpartner?

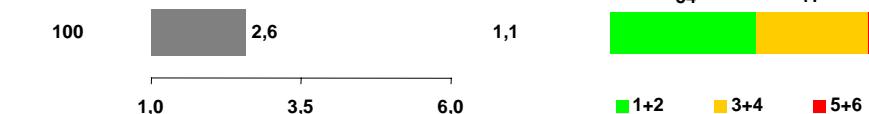


Wie zufrieden waren Sie mit ...

3. ... der Zeit, die sich Ihr Anspr.partner zur Klärung/Erörterung Ihrer beruflichen Situation genommen hat?



4. ... der Herausarbeitung Ihrer Stärken und Schwachpunkte?



ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Beratung/Vermittlung

5. Hat Ihr Ansprechpartner notwendige Schritte zur Verbesserung der berufl. Situation mit Ihnen besprochen?

Anzahl
Antworten

100

Verteilung in %

73 2 25



6. Wurden diese Schritte mit Ihnen schriftlich vereinbart?

73

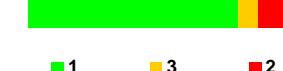
77 4 19



7. Beurteilen Sie die besprochenen Schritte als hilfreich/zweckmäßig?

73

78 7 15



1 weiß nicht 2 nein
ja

9. Wurde Ihnen bereits eine Arbeits- oder Ausbildungsstelle angeboten?

100

ja, habe bereits Angebot/e erhalten

43

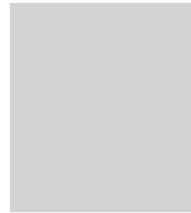
nein, habe noch kein Angebot erhalten,
wurde aber mit mir vereinbart

13

noch kein Angebot erhalten

44

ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Beratung/Vermittlung

10. Wenn Sie an die mit Ihrem Ansprechpartner getroffenen Absprachen denken, wurden Angaben/Wünsche nicht ausreichend berücksichtigt?

(Mehrfachnennung, "es war alles in Ordnung" schließt andere Nennungen aus)

Anzahl
Antworten

33

es war alles in Ordnung

77

1

Anzahl vorgeschlagener Stellen

2

4

fachliche Qualifikation

9

1

Verdienstmöglichkeiten

2

2

Arbeitszeiten

5

3

regionale Aspekte

7

sonstige Aspekte

0

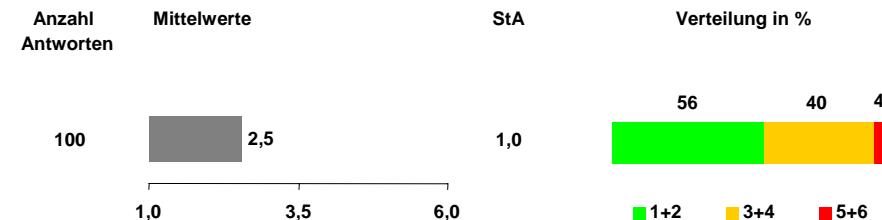
ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Beratung/Vermittlung

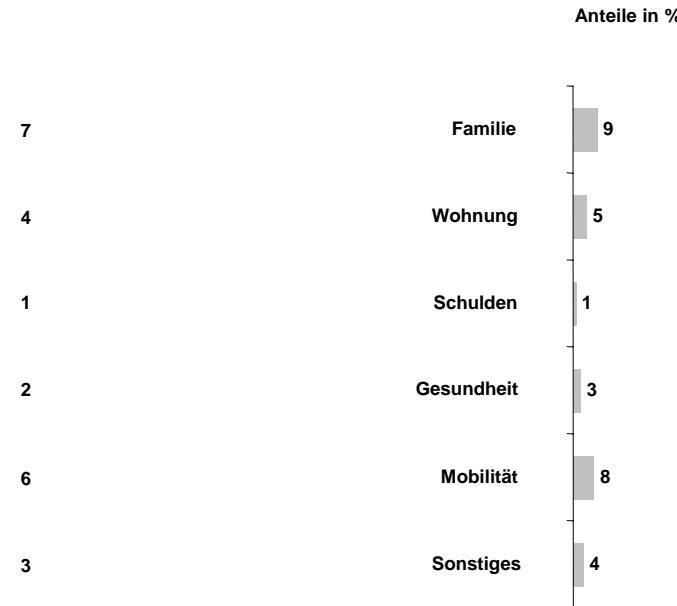
Wie zufrieden waren Sie mit ...

11. ... der Beratung zu Ihrer persönlichen
Situations? (z.B. fehlende
Kinderbetreuung, Schulden, etc.)

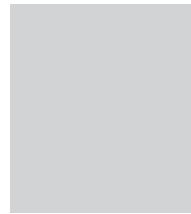


12. Wurden für Sie wichtige
Punkte/Themen zu wenig behandelt,
wenn ja, welche?

(Mehrfachnennung)



ARGE Mannheim, Universitätstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Beratung/Vermittlung

Haben Sie folgende Hilfen erhalten?

Anzahl
Antworten

Verteilung in %

13. Bewerbungskosten/Reisekosten

100



14. Mobilitätshilfen (z.B. Arbeitskleidung,
Fahrtkosten, Umzugskosten)

100



15. Trainingsmaßnahmen

100



16. Ausbildung, Umschulung, Fortbildung

100



17. ABM, Arbeitsgelegenheit (sog. Ein-Euro-
Job)

100



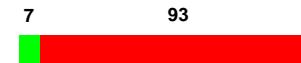
18. Vermittlungsgutschein

100



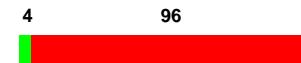
19. Einstiegsgeld

100



20. Sonstige

100



■ 1 - 6 ■ 9

ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Beratung/Vermittlung

Wie hilfreich war die jeweilige Hilfe?

13. Bewerbungskosten/Reisekosten

Anzahl
Antworten

29

Mittelwerte

1,8

StA

0,6

Verteilung in %

90 10

14. Mobilitätshilfen (z.B. Arbeitskleidung,
Fahrtkosten, Umzugskosten)

17

2,1

0,9

82 18

15. Trainingsmaßnahmen

47

2,4

1,0

68 28 4

16. Ausbildung, Umschulung, Fortbildung

36

2,2

1,1

78 17 6

17. ABM, Arbeitsgelegenheit (sog. Ein-Euro-
Job)

34

2,3

1,3

71 21 9

18. Vermittlungsgutschein

19

2,9

1,3

53 32 16

19. Einstiegsgeld

7

3,1

1,8

71 29

20. Sonstige

4

3,0

1,7

75 25

1,0 3,5 6,0

■ 1+2 ■ 3+4 ■ 5+6

ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Beratung/Vermittlung

Wie zufrieden waren Sie mit ...

21. ... den Informationen zu den Hilfen zur Arbeitsaufnahme?

22. ... der Beratung und Vermittlung insgesamt?

Anzahl
Antworten

100

Mittelwerte

2,6

StA

1,1

Verteilung in %

56 37 7

53 41 6

1,0 3,5 6,0

■ 1+2 ■ 3+4 ■ 5+6

Geldleistungen

Wie zufrieden waren Sie mit ...

24. ... der Verständlichkeit der Antragsunterlagen?

25. ... der Beratung bei der Antragstellung?

100

2,9

1,3

53 33 14

100

2,4

1,1

67 26 7

1,0 3,5 6,0

■ 1+2 ■ 3+4 ■ 5+6

ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)

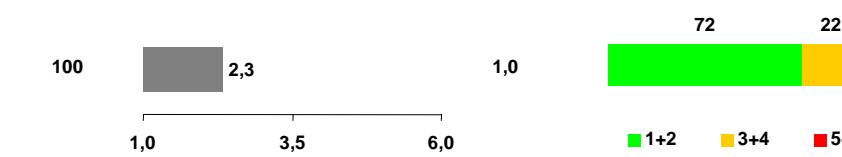


Geldleistungen

26. Hatten Sie einen Termin für die Abgabe Ihres ALGII-Antrages?



27. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages?



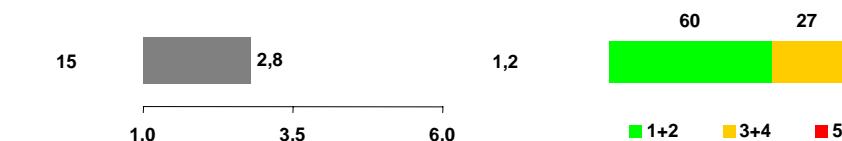
28. War der Bewilligungsbescheid für Sie ohne Erklärung durch einen Mitarbeiter verständlich?



29. Haben Sie sich den Bewilligungsbescheid durch einen Mitarbeiter erklären lassen?



30. Wie zufrieden waren Sie mit der Erklärung des Bewilligungsbescheids durch den Mitarbeiter?



ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



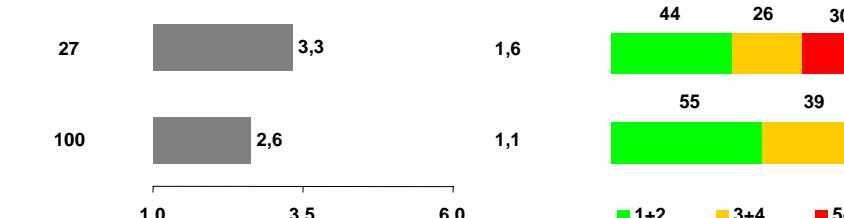
Geldleistungen

31. Befanden Sie sich bisher in einer finanziellen Notlage (z.B. kurzfristige Barauszahlung nötig)?



Wie zufrieden waren Sie mit ...

32. ... der Hilfestellung durch die Mitarbeiter (z.B. Barauszahlung, Gutscheine)?



33. ... der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?



Mitarbeiter/innen

Wie zufrieden waren Sie mit ...

35. ... der Freundlichkeit?

Anzahl
Antworten

100

Mittelwerte

2,2

StA

1,1

Verteilung in %

74 21 5



36. ... den Fachkenntnissen?

100

2,6

1,0

57 36 7



37. ... der Unterstützung durch die
Mitarbeiter?

100

2,5

1,1

64 29 7



38. ... den Mitarbeitern insgesamt?

100

2,5

1,0

60 33 7



1,0 3,5 6,0

1+2 3+4 5+6

ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Rahmenbedingungen

Wie zufrieden waren Sie mit ...

39. ... den Öffnungszeiten?

40. ... den Ausschilderungen/
Wegweisern?

41. ... der Wartezeit in der Anmeldung?

42. ... der telefonischen Erreichbarkeit?

43. ... der Möglichkeit, Angelegenheiten
telefonisch zu klären?

44. ... den Rahmenbedingungen
insgesamt?

45. Nutzen Sie das Online-
Informationsangebot von
www.arbeitsagentur.de?

Anzahl
Antworten

100 2,4

100 2,2

100 2,6

100 3,5

91 2,9

100 2,7

1,0 3,5 6,0

100

Mittelwerte

StA

Verteilung in %

1,0 67 27 6

0,8 77 22 1

1,1 56 36 8

1,4 34 42 24

1,4 57 25 18

1,0 51 42 7

■ 1+2 ■ 3+4 ■ 5+6

67 2 31

■ 1 ■ 3 ■ 2

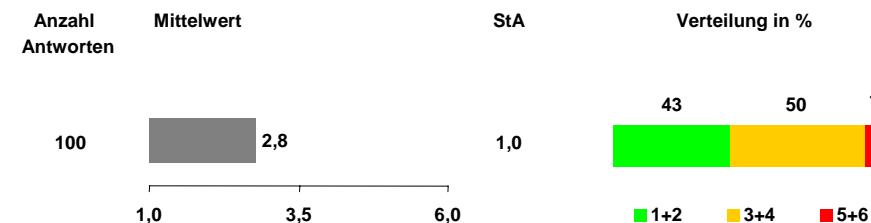
ja kenne
ich nicht nein

ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Gesamtzufriedenheit

46. Wenn Sie abschließend das komplette Service- und Dienstleistungsangebot betrachten. Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?

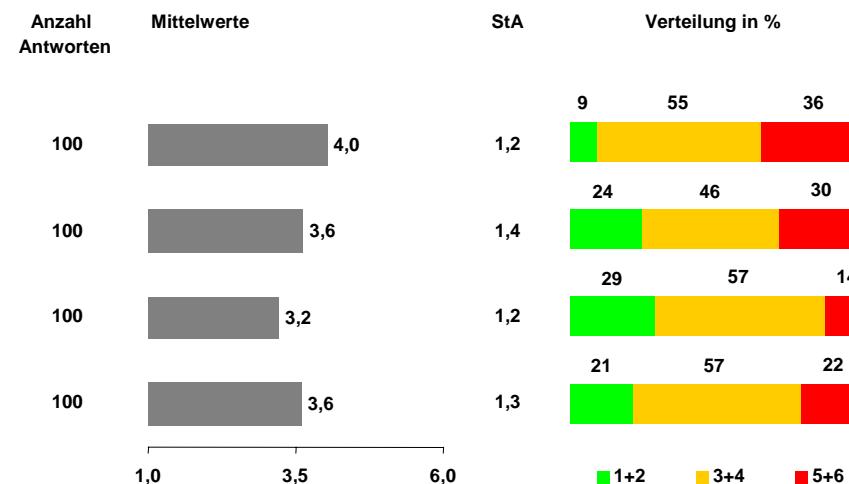


ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Wirtschaftliche Entwicklung / Image

47. Wie beurteilen Sie die derzeitige Wirtschaftslage in Deutschland?
48. Wenn Sie an die nächsten 12 Monate denken, wie schätzen Sie Ihre pers. Perspektiven auf dem AM ein?
49. Wie groß ist Ihr Vertrauen in die ARGE Mannheim, Universitätsstadt?
50. Wie schätzen Sie das Ansehen der ARGE Mannheim, Universitätsstadt in der Öffentlichkeit ein?



ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Impressum:

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM)

Wirthstraße 16-18
D 90459 Nürnberg

■ **Leitung:** Dr. Klaus Kaden

Weitere Informationen zum Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen finden Sie im BA-Intranet unter
http://www.baintern.de/nn_30472/Navigation/Interner_Service/Kommunikation/Kunden_Mitarbeiterbefragung/Index.html_nnn=true