



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		€

2) **Laufende Kosten / Erträge**

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

Dr. Kurz

Grötsch

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 ARGEen 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 arbeitsmarktlicher 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.

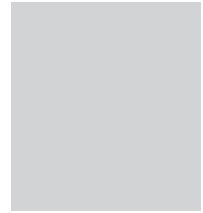
Anlage

Umfrageergebnisse der ARGE Job-Center Mannheim



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den ARGE n/AAGAw

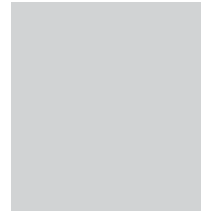
**Auswertung: ARGE Mannheim,
Universitätsstadt
Zeitraum: Q1 (März-Mai 2008)
Zielgruppe: Arbeitnehmer**



Zum Projekt:

- **Auftraggeber:** Zentrale der Bundesagentur für Arbeit
- **Zielgruppe:** Arbeitnehmerkunden der ARGEn/AAgAw
- **Befragungszeitraum:** Turnusmäßig wiederkehrende Quartalsbefragung
- **Befragungsform:** Telefoninterviews, durchgeführt von einem externen Dienstleister
- **Datenquelle:** Zufallsstichprobe aus VerBIS
- **Auswertung:** Auswertung auf Gesamt- und ARGEn/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/nn_283324/zentraler-Content/A-01-Allgemeine-Informationsbereitstellung/A-017-Information-von-Mitarbeiterinnen-und-Mitarbeitern/Dokument/Projektkurzbeschreibung-Evaluation-ARGEn-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

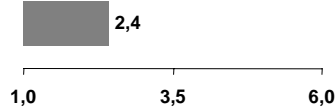
Wie zufrieden waren Sie mit ...

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

Anzahl
Antworten

100

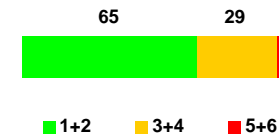
1,0 3,5 6,0



StA

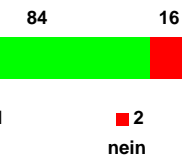
1,1

Verteilung in %



2. Haben Sie einen festen Ansprechpartner?

100

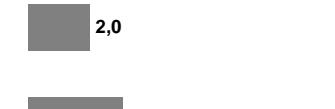


Wie zufrieden waren Sie mit ...

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

100

1,0 3,5 6,0



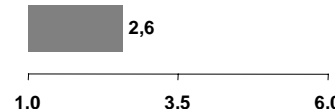
0,8



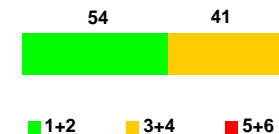
4. ... der Herausarbeitung Ihrer Stärken und Schwachpunkte?

100

1,0 3,5 6,0



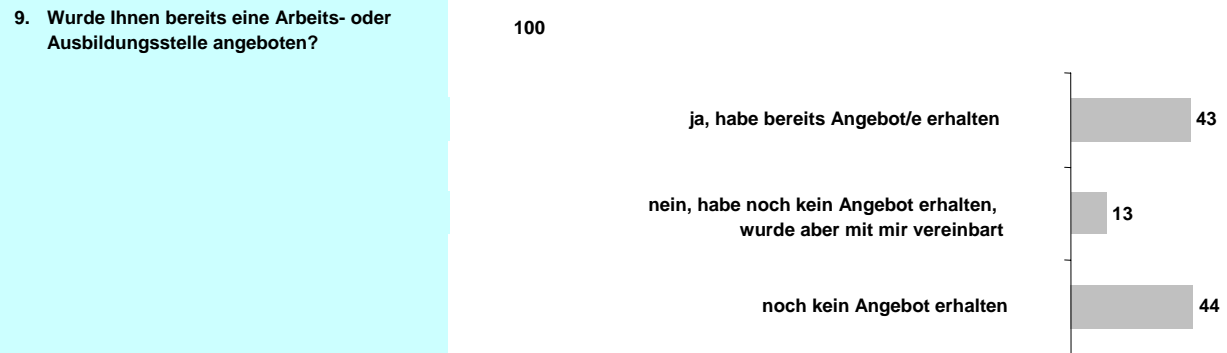
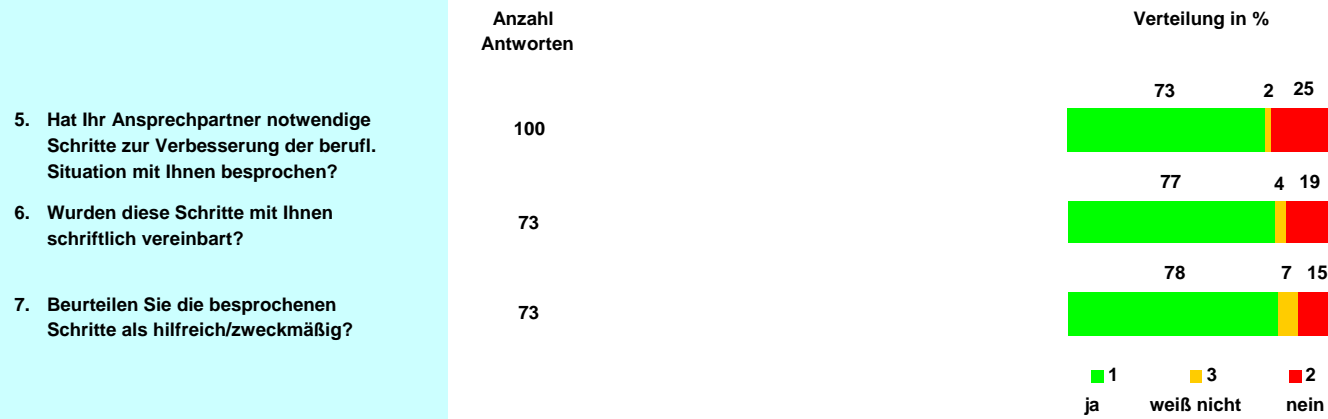
1,1



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



Beratung/Vermittlung



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

1

4

1

2

3

es war alles in Ordnung

Anzahl vorgeschlagener Stellen

fachliche Qualifikation

Verdienstmöglichkeiten

Arbeitszeiten

regionale Aspekte

sonstige Aspekte

Anteile in %

77

2

9

2

5

7

0

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



Beratung/Vermittlung

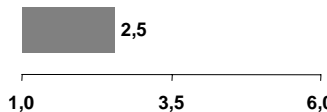
Wie zufrieden waren Sie mit ...

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

Anzahl
Antworten

100

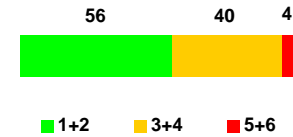
1,0 3,5 6,0



StA

1,0

Verteilung in %



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

(Mehrfachnennung)

7

Familie

9

4

Wohnung

5

1

Schulden

1

2

Gesundheit

3

6

Mobilität

8

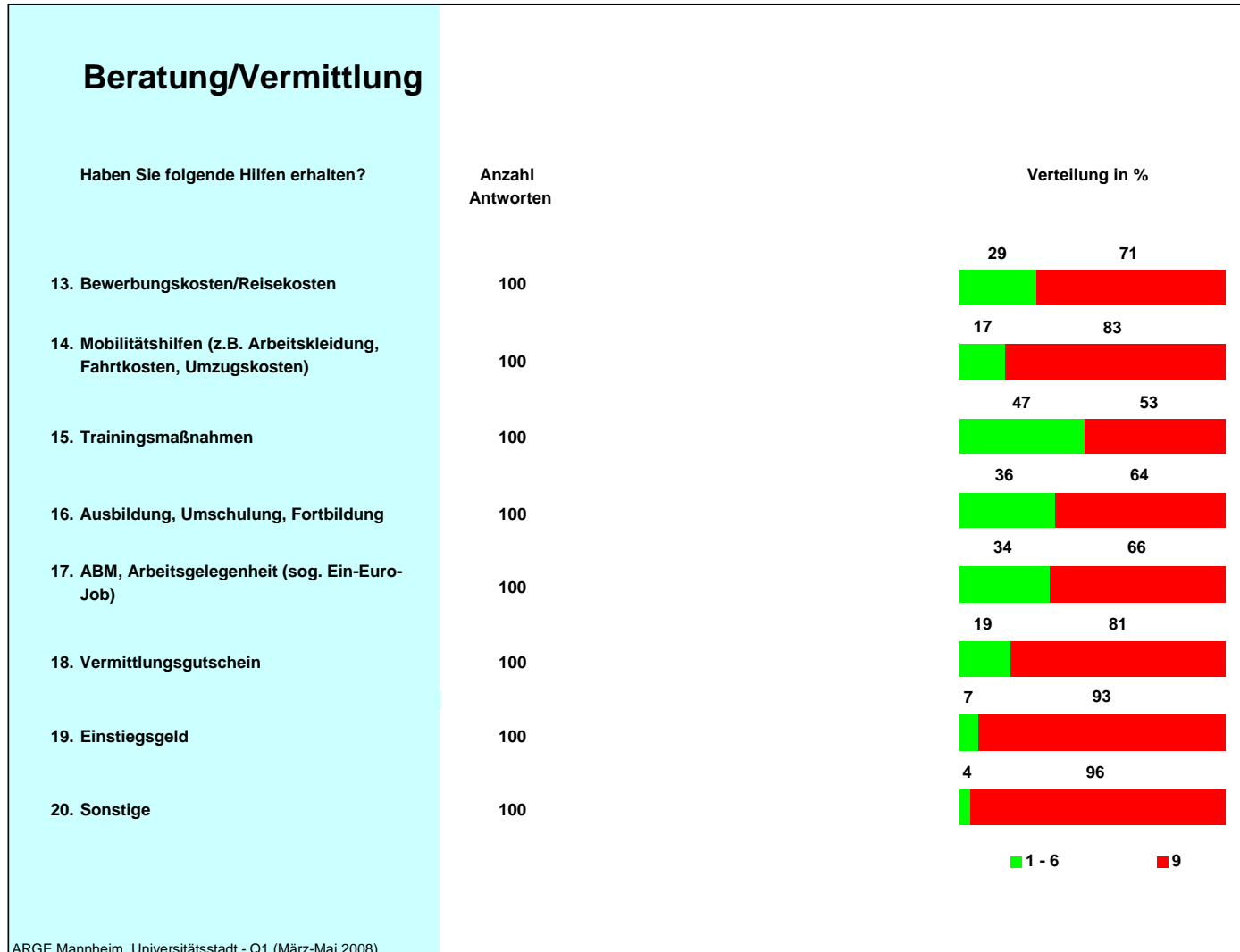
3

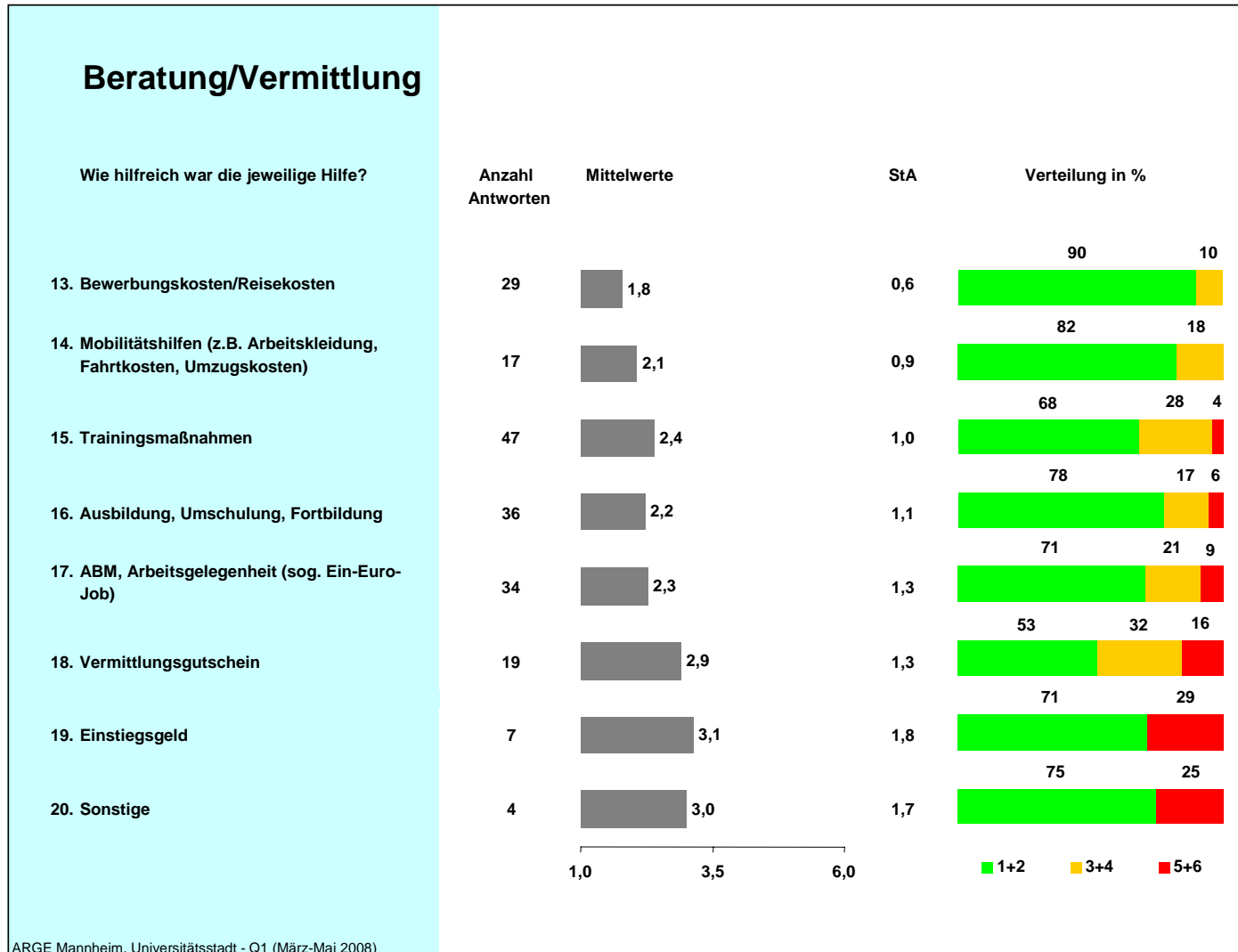
Sonstiges

4

Anteile in %

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

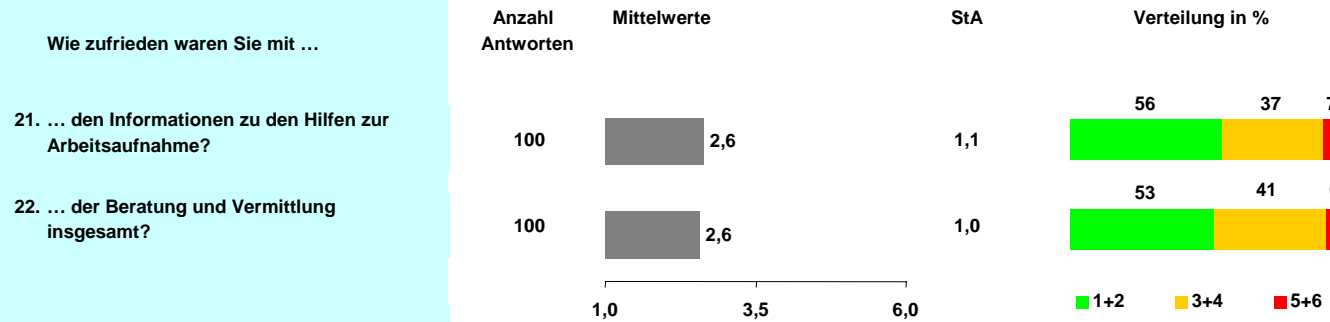






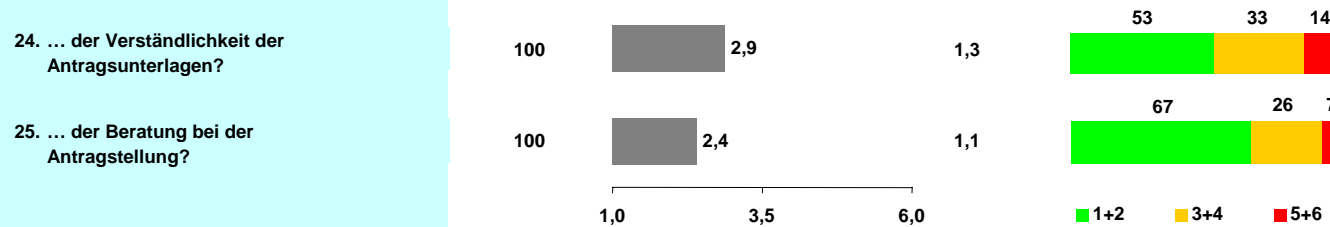
Beratung/Vermittlung

Wie zufrieden waren Sie mit ...

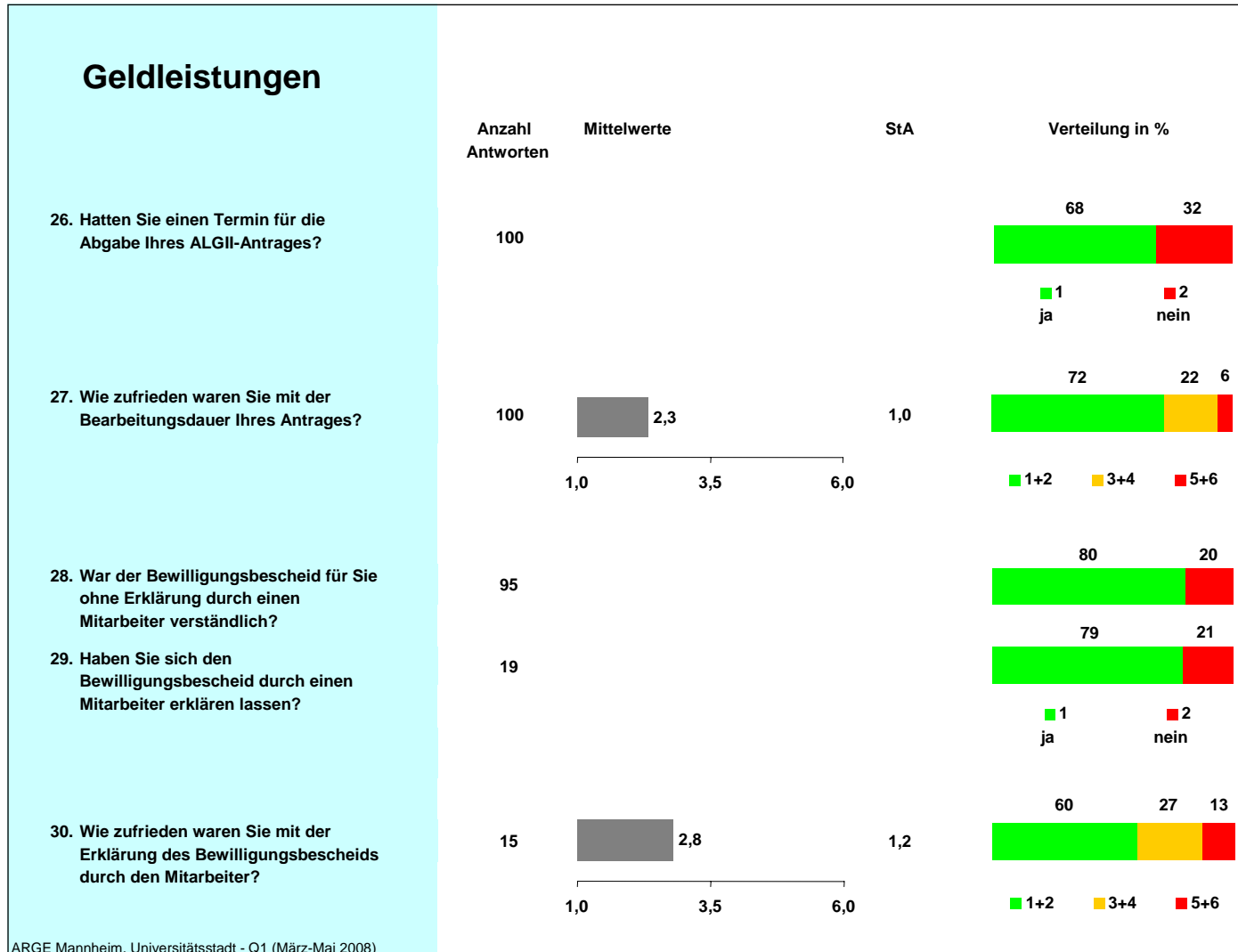


Geldleistungen

Wie zufrieden waren Sie mit ...

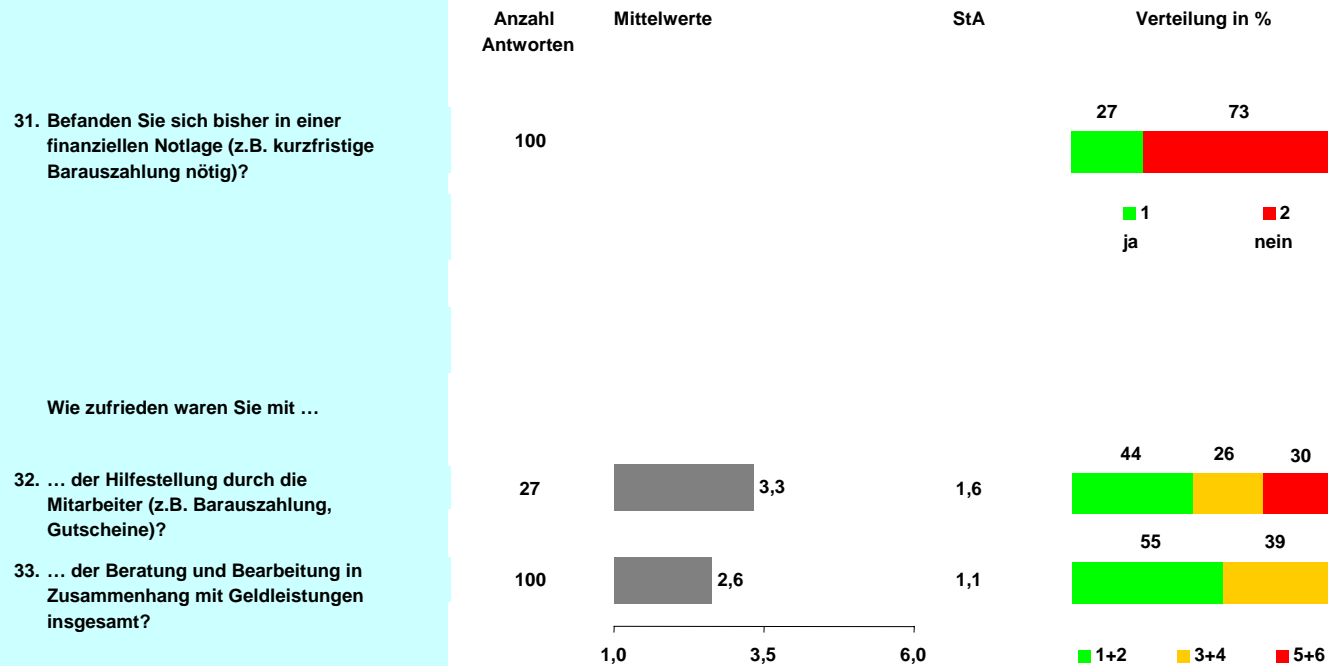


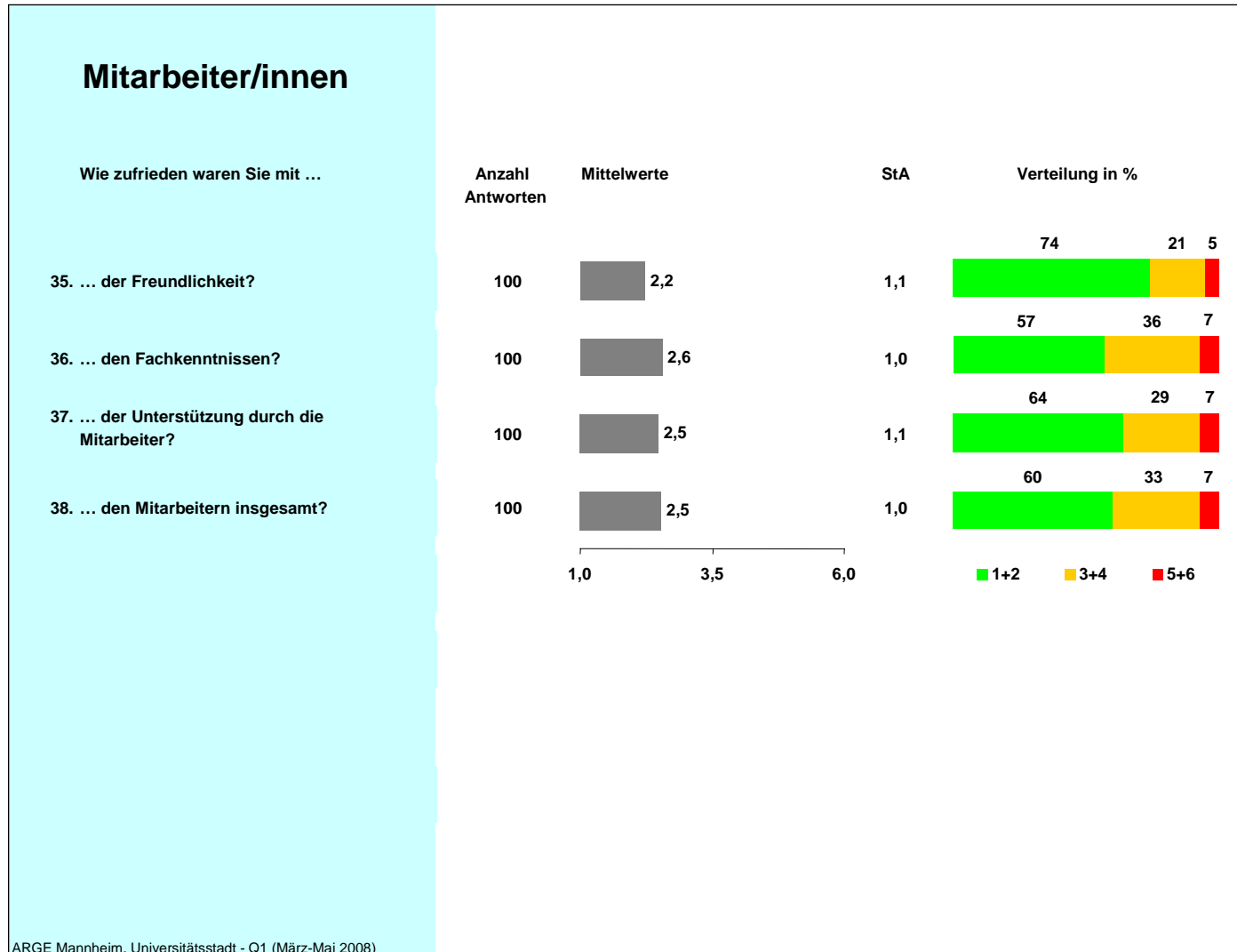
ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)





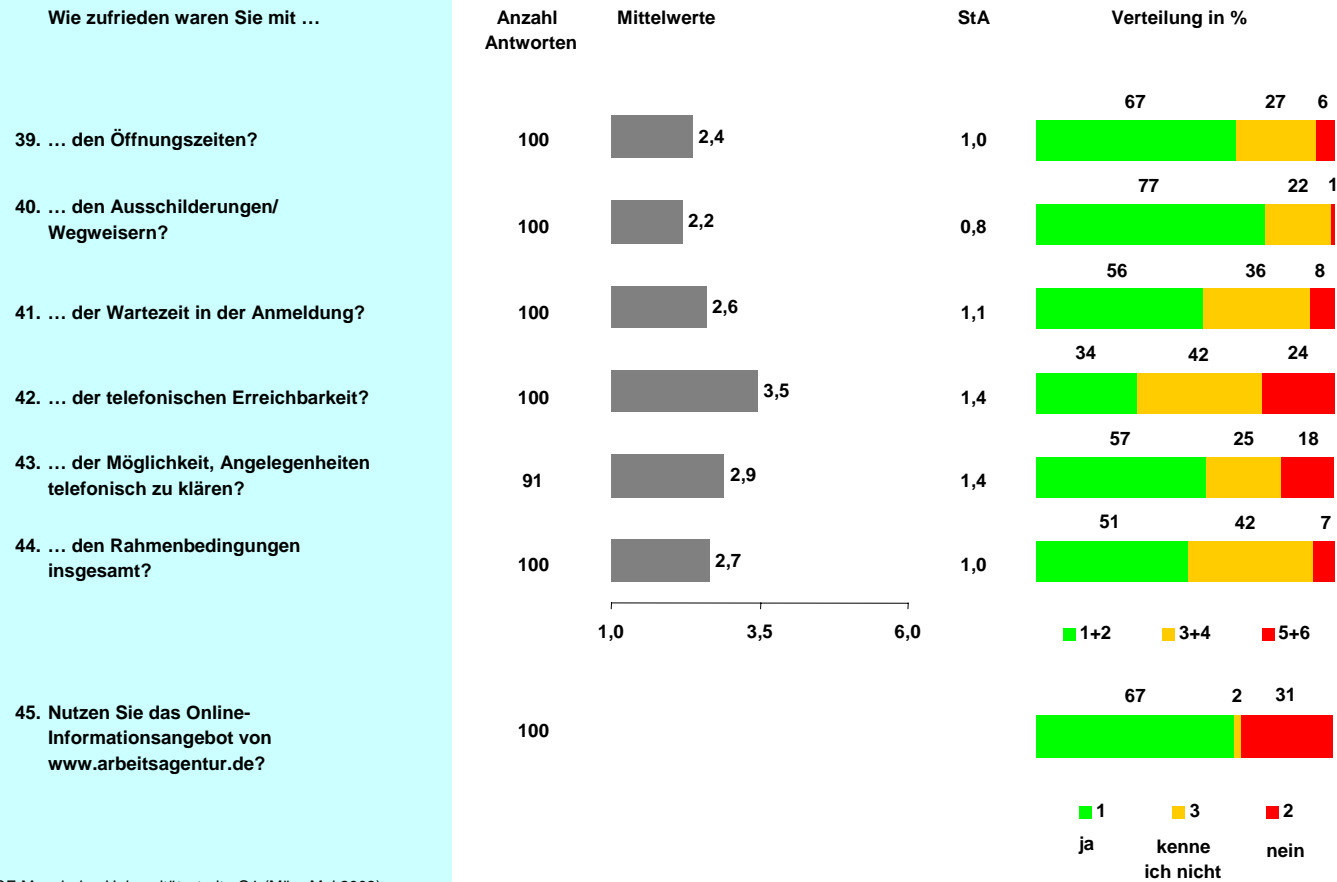
Geldleistungen







Rahmenbedingungen

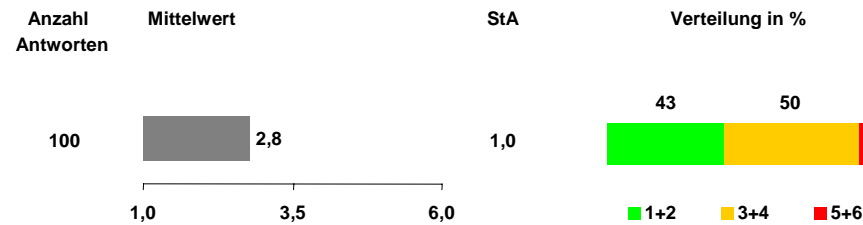


ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Gesamtzufriedenheit

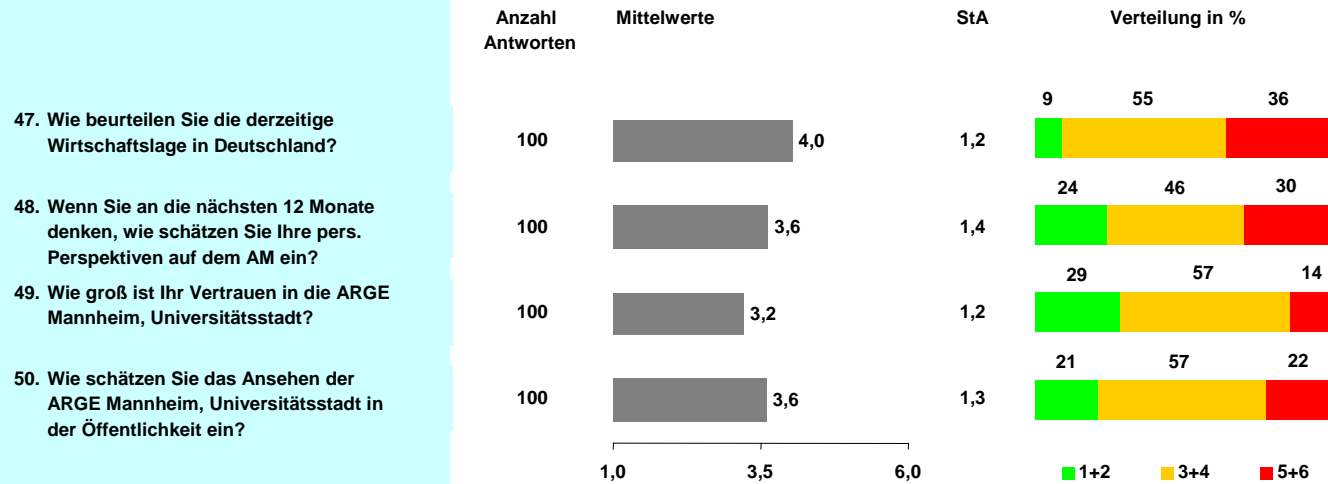
46. Wenn Sie abschließend das komplette Service- und Dienstleistungsangebot betrachten. Welche Bewertung vergeben Sie insgesamt dafür?



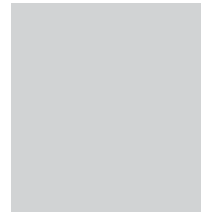
ARGE Mannheim, Universitätsstadt - Q1 (März-Mai 2008)



Wirtschaftliche Entwicklung / Image



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