Landkreis Friesland

Fachbereich 56

Jobcenter Friesland

Steckbrief

Möglichkeiten zur Erhebung der Service- und Dienstleistungsqualität bei Kunden im Bereich des SGB II

Ausschuss Jobcenter Friesland

Sitzung am 19.06.2014

- Anlage zur Tagesordnung

Inhaltsverzeichnis

1. Kundenorientierung als Ziel 3
2. Zielgruppe einer Kundenbefragung 4
3. Dimension der Erhebung 4
4. Form und Methodik der Umsetzung 5
5. Fragebereiche 6
6. Auswertungskriterien 7
7. Datenschutz und Datensicherheit 7
8. Gütekriterien einer Befragung 8
9. Interpretation und Aufbereitung der Ergebnisse 8
10. Dienstleister 9
11. FAQs 9

12. Anlage 1: Fragebogen zur Kundenbefragung im Jobcenter 11

1. Kundenorientierung als Ziel

Kundenorientierung und die damit verbundene Messung der Service- und Dienstleistungsqualität gehören bei vielen Unternehmen bzw. öffentlichen Dienstleistern zu einem Standardinstrument der Qualitätssicherung und des Controllings. Geeignetes Instrument hierfür sind Kundenbefragungen.

So kann mithilfe der Erhebungen in den Jobcentern die Meinung der Kunden (Arbeitnehmer) zu den Kernelementen des Service- und Dienstleistungsangebotes sowie zu Prozessabläufen in regelmäßigen Abständen eingeholt werden. Dies ermöglicht Stärken in der Arbeit und Zusammenarbeit zu erkennen und auszubauen, aber auch Schwachpunkte im prozessualen Wirken herauszuarbeiten und zu korrigieren.

Im Zusammenhang mit den Erkenntnissen aus Kundenbefragungen, ist es erforderlich, auch Beziehungen zu weiteren Elementen der Kundenorientierung (z.B. Kundenreaktionsmanagement, Expertengespräche, etc.) herzustellen.

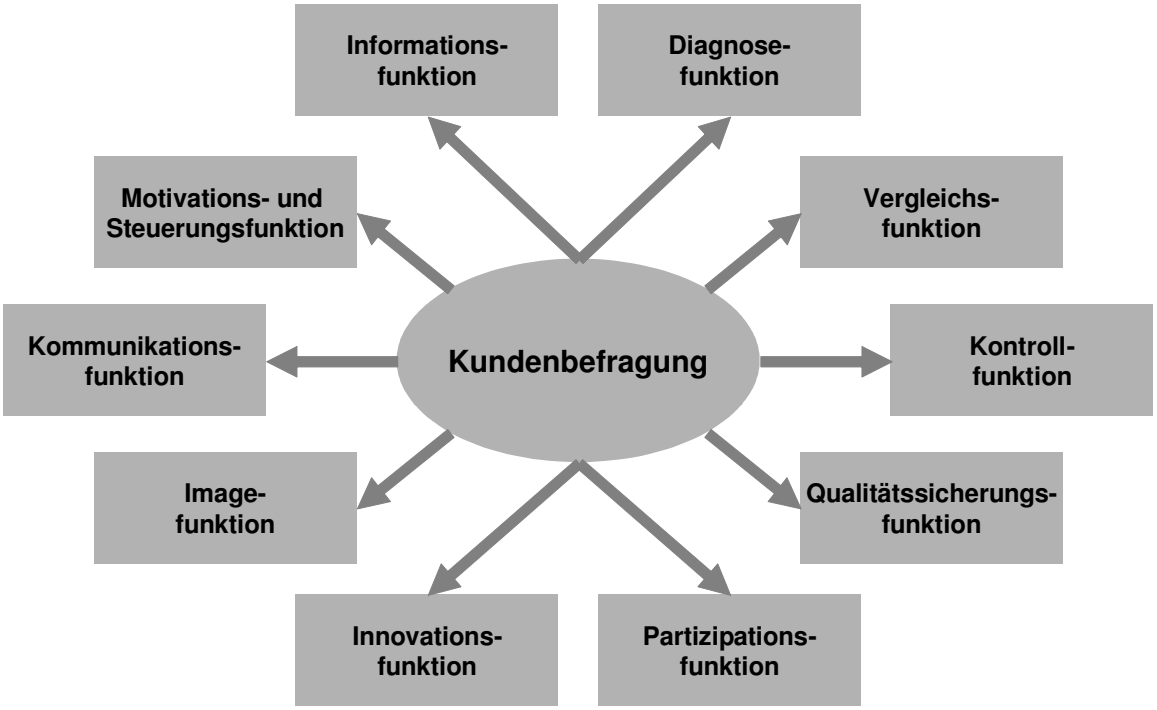


Abbildung 1: Funktion von Kundenbefragungen

2. Zielgruppe einer Kundenbefragung

Zur Erfassung der Situation vor Ort, sollte die gesamte Kundengruppe der Arbeitnehmer in die Stichprobe einbezogen werden. Diese umfasst Neu-, Wieder- und Bestandskunden.
Um verwertbare Ergebnisse zu erhalten, sollte der Fokus auf Kunden gerichtet werden, die innerhalb der letzten 4 bis 8 Wochen einen Beratungstermin hatten.

Der Teil der Kundengruppe U25, der ausschließlich auf der Suche nach einem Ausbildungsplatz ist, sollte nicht in die Zielgruppe fallen, da hier andere Fragen von Bedeutung sind.

3. Dimension der Erhebung

Die Stichprobengröße einer Erhebung ist abhängig von dem gewählten Fehler sowie den Kosten, die man auszugeben bereit ist. Der Stichprobenfehler kennzeichnet die Abweichung zwischen dem Wert einer Variablen in der Stichprobe und dem entsprechenden wahren Wert in der Grundgesamtheit (alle Arbeitnehmer im JC).

Zur Erzielung aussagekräftiger Ergebnisse, bei akzeptablen Kosten, werden je Jobcenter und Jahr 200 erfolgreiche Interviews, aufgeteilt in zwei Messpunkte (d.h. 100 Interviews pro Halbjahr) empfohlen.

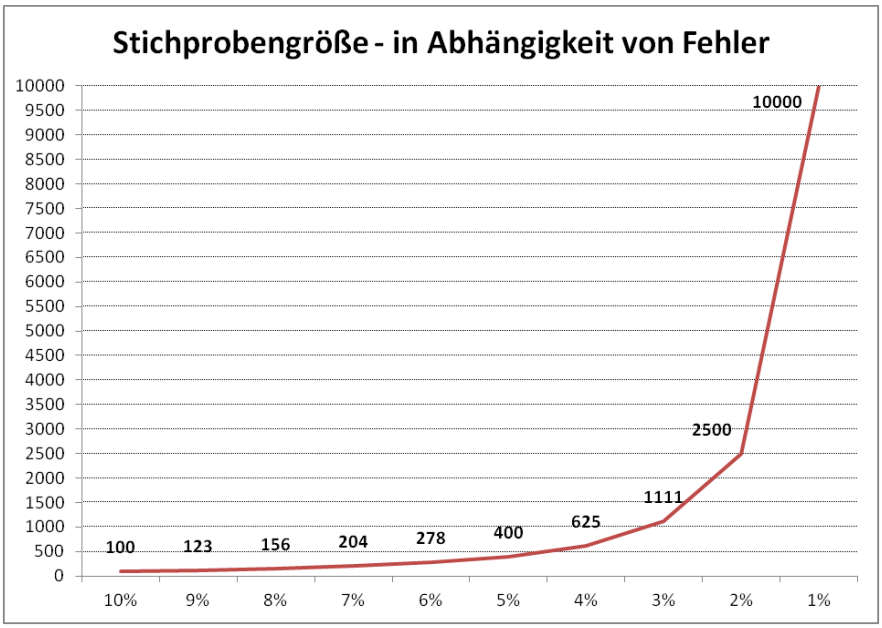


Abbildung 2: Stichprobengröße in Abhängigkeit vom Stichprobenfehler

4. Form und Methodik der Umsetzung

Zur Erzielung vergleichbarer Ergebnisse im Zeitverlauf wird die Durchführung der Befragung per Telefoninterviews (CATI-Verfahren = Computer Assisted Telephone Interview) empfohlen. Das CATI-Verfahren ist ein „intelligentes“ Erhebungsinstrument, das den Interviewer durch den Fragebogen leitet. Dabei werden, je nach Antwortverhalten, über komplexe Hintergrundstrukturen bestimmte Fragen (Filterfragen) nur an die vorher definierten Teilgruppen gestellt.

Für die Nutzung dieses Verfahrens sprechen neben der hohen Ergebnisqualität, die relativ günstigen Kosten und die Möglichkeit, Fragen zu erläutern bzw. durch sogenannte Nativ-Speaker bei Bedarf zu übersetzen.

	Quantitative Verfahren				**Qualitative Verfahren**	
	Schriftliche Befragung (Fragebogen)	**persönliche Befragung (Face-to-Face)**	**Telefonische Befragung**	**Online-Befragung**	**Qualitatives Interview**	**Gruppen-diskussion**
+	Einbezug einer großen Anzahl Befragter möglich kein Interviewereffekt	Möglichkeit der Demonstration von Beispielen, Skalen etc.	Schnell Kostengünstig	Extrem schnell Einbezug einer großen Anzahl Befragter möglich	Ausführliche, tiefe Informations-gewinnung Aufdeckung unbewusster Phänomene	Gruppendynamik führt zu offeneren, kreativeren Aussagen Sozialer Validierungs-prozess
-	Rücklaufquote Non-response-bias	Interviewereffekte	Keine komplexen Fragen möglich	Nicht repräsen-tativ für Bevölkerungs-schnitt („Infor-mationselite“) Problem der Selbst-rekrutierung	Mangelnde Objektivität und Vergleichbarkeit Hoher Aufwand Interviewereffekte	Meinungsführer-effekte
Voraus-setzungen	Kenntnis der relevanten Beurteilungskriterien aus Kundensicht Bei Befragung einer Stichprobe: Auswahlverfahren zur Repräsentativitätssicherung Bei Versand der Fragebögen: Adressdaten der Zielgruppe	Persönliche Erreichbarkeit der Zielgruppe	Telefonische Erreichbarkeit der Zielgruppe	Erreichbarkeit der Zielgruppe über das Internet	In psycho-logischer Gesprächs-führung geschulte Interviewer	Kompetenter, erfahrener Moderator
besonders geeignet für…	Quantifizierung bekannter Sachverhalte Vergleiche im Quer- und Längsschnitt Kundenzufrieden-heitserhebungen nach aktuellem Unternehmens-kontakt	Ausführlichere Befragungen mit komplexeren Fragen Produkttests	Kurze Befragungen zu einfachen Themen	Internetbezogene Produkte/Themen Konzepttests	Gewinnung neuer Informationen Gewinnung eines tiefen Einblicks in die Denkweise der Kunden	Heikle Themen/ Tabuthemen Generierung neuer Ideen

Abbildung 3: Vor- und Nachteile der verschiedenen Erhebungsformen

5. Fragebereiche

Die Zufriedenheit der Kunden mit den Jobcentern wird entscheidend durch die Service- und Dienstleistungsqualität beeinflusst. Kundenzufriedenheit ist definiert als Ergebnis eines Soll/Ist-Vergleiches. Die Sollkomponente bildet die Erwartungen des Kunden an die Jobcenter und deren Dienstleistung ab, die Ist-Komponente reflektiert die Beurteilung der realen Situation durch den Kunden.

Kundenorientierung wird als multiattributives Konstrukt verstanden. Das globale Urteil ergibt sich aus dem Ergebnis der Bewertung einer Vielzahl unterschiedlicher Aspekte (z.B.: Erfahrungen mit Mitarbeitern, Kontakte, Meinungen Dritter, etc.). Kundenzufriedenheit ist eine Einstellung, die stark vom ersten Eindruck abhängt, sich im Zeitverlauf der Kontakte mit dem Jobcenter weiter herausbildet und zeitlich relativ stabil bleibt.

Die Service- und Dienstleistungsqualität der Jobcenter steht im Zentrum der Untersuchung. Um eine hohe Praxisrelevanz und somit eine hohe Akzeptanz der Befragung zu erreichen, stehen Indikatoren wie Organisation und Ablauf von Prozessen, Umgang mit den Kunden und Qualität der Arbeit im Vordergrund.

Die Items bilden somit die wesentlichen Faktoren der Arbeit und Zusammenarbeit an der Schnittstelle Kunde-Mitarbeiter ab. Evaluiert wird die Kundenwahrnehmung in den folgenden Dimensionen (Themenblöcke):

- Vermittlung/Beratung
- Geldleistungen
- Mitarbeiter/innen
- Rahmenbedingungen
- Informationsangebot
- Gesamtzufriedenheit

Unter erhebungsökonomischen Gesichtspunkten erfolgt die Befragung in der Regel mit Hilfe von geschlossenen Fragen (Rating-Skalen). Die gewählte 6er-Skalierung ermöglicht eine ausreichende Differenzierung und Einschätzung der Situation.

6. Auswertungskriterien

Ausgewertet wird der jeweilige Halbjahreswert (Basis: 100 erfolgreiche Interviews) sowie dessen Fortschreibung als gleitender Jahreswert (arithmetisches Mittel über die Ergebnissen zweier Halbjahre, d.h. 200 Befragte). Für die Beobachtung der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität ist es grundsätzlich empfehlenswert, den gleitenden Jahreswert heranzuziehen. Auf diese Weise werden saisonale Schwankungen aus den Ergebnissen heraus gerechnet und der Stichprobenfehler reduziert.
Die reinen Halbjahreswerte dienen als zusätzliche Erklärungshilfe für beobachtete unterjährige Veränderungen.

7. Datenschutz und Datensicherheit

Bei der Durchführung von Befragungen und der Auswertung der Ergebnisse nehmen der Datenschutz und die Datensicherheit einen hohen Stellenwert ein. Der Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten ist bei der Projektumsetzung von höchster Wichtigkeit. Diesen Aspekten muss durch verschiedene Sicherungsmaßnahmen Rechnung getragen werden.

Folgende Maßnahmen sind mit dem Ansprechpartner für die Belange des Datenschutzes im JC abzustimmen:

- Identifikation der Befragten anhand weniger Merkmale (Name, Vorname, Telefonnummer)
- Personenmäßig eingeschränkter Zugriff auf die Daten (Rollenkonzept)
- Gesicherte Übertragungswege für Adress- und Ergebnisdaten
- Freiwilligkeit der Teilnahme
- Keine Reanonymisierungsmöglichkeit (aus den Ergebnissen ist kein Rückschluss auf die Person des Befragten möglich - Trennung von Teilnehmerdaten und Antworten)
- Ergebnisse werden in aggregierter Form zur Verfügung gestellt (Auswertungsgruppen kleiner als 8 Personen sind nicht gegeben)

8. Gütekriterien einer Befragung

Bei der Durchführung von Erhebungen sind gewisse Grundsätze zu beachten:

- Objektivität: Gibt es Interviewer-Einflüsse?
- Reliabilität: Wie zuverlässig ist die Messung?
- Validität: Messen wir das, was wir messen wollen?
- Repräsentativität: Eine Stichprobe (ein Teil der Grundgesamtheit, der z.B. zufällig ausgewählt wurde) ist repräsentativ, wenn von jedem Element in der Grundgesamtheit (die zu untersuchende Menge an Personen) die Wahrscheinlichkeit, dass dieses in der Stichprobe enthalten sein könnte, größer 0 ist.

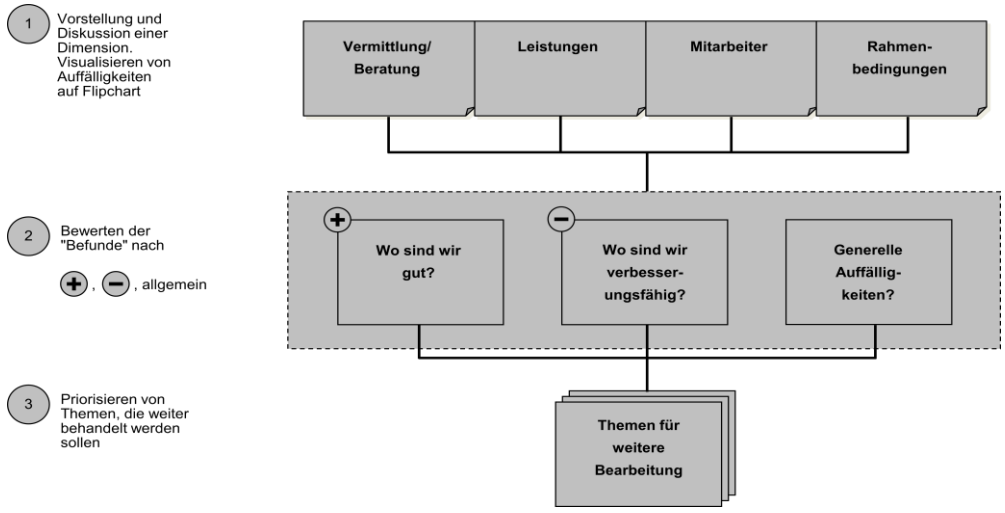
9. Interpretation und Aufbereitung der Ergebnisse

Leitfragen zur Ergebnisinterpretation:

- „Steht unser Jobcenter eher günstig oder eher ungünstig da?“
- „Wie sind die Ergebnisse zu bewerten?“
- „Wo gibt es für uns Handlungsbedarf?“
- „Wie finden wir Anhaltspunkte für konkrete Verbesserungen?“

Vorgehen:

- Die Ergebnisbetrachtung der Gesamtzufriedenheitsfragen führt den Blick zur genaueren Analyse der jeweiligen Einzelfragen
- „Welche Themen sind in meinem Jobcenter stark, welche gering relevant?“
- Vergleich mit den Gesamtergebnissen und anderen Jobcentern (wenn möglich)



10. Dienstleister

Für die Umsetzung von Jobcenterbefragungen hat die Firma TEMA-Marketing-Service hohe Kompetenz:

TEMA Gesellschaft für
Marketing-Service mbH
Dynamostraße 15
68165 Mannheim
Telefon: 06 21 / 42 33 - 0

Der Mitarbeiterstab des Dienstleisters ist auf Erhebungen mit dieser Kundengruppe eingestimmt und – bezogen auf Fragebogen und Umgang – geschult. Die Interviewer können Verständnisfragen der Befragten sofort klären.

Um Erhebungen umsetzen zu können, benötigt der Dienstleister die Angaben zur Zielgruppe (Name, Vorname und Telefonnummer), sowie einige weitere erklärende Variablen, um zu gewährleisten, dass die Telefon-Stichprobe mit der Grundgesamtheit übereinstimmt.
Diese Grundbedingungen, sowie die Erhebungszeitpunkte können mit dem Dienstleister bilateral abgestimmt werden. Die Standardisierung des Fragebogens (siehe Anlage) hält zudem Rüstzeiten und Auswertungskosten gering.
Datenschutz und Datensicherheit sind für den zertifizierten Dienstleister (DIN EN ISO 9001) oberstes Gebot.

11. FAQs

- **Anonymität**: Zur Durchführung des Interviews wird lediglich Telefonnummer und Name (dieser zur eindeutigen Identifizierung) an den Telefondienstleister weitergegeben. Diese Daten weder nach dem Trennungsgebot – sofern Interview zustande kommt – von den Aussagen getrennt (Anonymität der Ergebnisse, kein Rückschluss). Wird dem Interview nicht zugestimmt, werden die Daten sofort gelöscht.
  Es ist keine Reanonymisierungsmöglichkeit gegeben, d.h. aus Ergebnissen ist kein Rückschluss auf die Person des Befragten möglich (Trennung von Teilnehmerdaten und Antworten)
- **Anteile in %**: zeigt die prozentuale Verteilung von Antworten bei Mehrfachnennungen.

- **Anzahl Antworten**: Gesamtanzahl n der Antworten zur betreffenden Frage. Vorsicht ist geboten bei Fragen, die als Filterfragen dienen. Bei der Beantwortung solcher Fragen findet eine Verzweigung statt und unter Umständen hat nur noch ein Bruchteil der Stichprobe die folgenden Fragen (nach der Filterfrage) beantwortet. Das Aufzeigen der Anzahl der Antworten erleichtert hier die Interpretation der Ergebnisse.
- **Filterfrage**: Eine Filterfrage dient dem Zweck, Zielpersonen zu identifizieren, für die bestimmte Fragen oder Fragenblöcke irrelevant sind und diese Befragten von der Beantwortung der unzutreffenden Fragen auszuschließen. In Telefon- und Onlineinterviews üblicherweise auch als Sprunganweisung verwendet.
- **Mittelwert**: berechnet sich 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. Definitionsgemäß erreicht dieser Parameter bei Normalverteilung der Ergebnisse den Wert 1.
- **Verteilung in %**: zeigt die prozentuale Verteilung aller Antworten. Antworten, die im Fragebogen mit „9“ codiert sind, werden nicht in die Basis eingerechnet. Eine mögliche 9er-Kategorie ist die Antwortoption „kein Bedarf“.
- **Zeitreihenbefragungen**: Zeitreihenbefragungen stellen eine Unterform der Längsschnittuntersuchung dar. Da es sich hierbei um eine wiederholte Erhebung derselben Studie mit unterschiedlichen Stichproben handelt, spricht man auch von einer sog. Trendstudie. Veränderungen können zwar auf Aggregatebene erkannt werden, nicht jedoch auf Individualebene.

Anlage 1: Fragebogen zur Kundenbefragung im Jobcenter

1.	Seit wann beziehen Sie ALGII? **(Hinweis: Frage entfällt, sobald Information mit Befragungsdaten mitgezogen werden kann)**	❑ 1 noch nicht ❑ 2 bis ein halbes Jahr ❑ 3 ein halbes Jahr bis ein Jahr ❑ 4 ein bis zwei Jahre ❑ 5 mehr als zwei Jahre						
	Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?	stimme voll zu					stimme überhaupt nicht zu	trifft auf mich nicht zu
2.	Ich habe eine gute Meinung von meinem Jobcenter.	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	
3.	Ich werde von meinem Jobcenter auch in schwierigen Situationen unterstützt.	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 9

Themenblock: Vermittlung/Beratung

Zunächst einige Fragen zu Ihren Erfahrungen mit Ihrem Ansprechpartner Ihres Jobcenters bei der Vermittlung und Beratung:

	Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?	stimme voll zu					stimme überhaupt nicht zu	keine vereinbart
4.	Mein Ansprechpartner hat sich genügend Zeit genommen, um mit mir meine Stärken und Fähigkeiten herauszuarbeiten.	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	
5.	Meine Chancen wurden ausführlich besprochen.	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	
6.	Mein Ansprechpartner hat mit mir die weiteren Schritte zur Verbesserung meiner beruflichen Situation verständlich besprochen. ***Bei Antwort 9 weiter mit Frage 8.***	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 9
7.	Wurden diese Schritte mit Ihnen schriftlich vereinbart (Eingliederungsvereinbarung)?	❑ 1 ja ❑ 2 nein ❑ 3 weiß nicht						

8.	Haben Sie in den letzten 6 Monaten Angebote erhalten? ***Bei Antwort 3 und 4 weiter mit Frage 13. Bei Antwort 1, Frage 9-11 und anschließend weiter mit Frage 13.*** ***Bei Antwort 2, Frage 9-10 und anschließend weiter mit Frage 12.*** **(Hinweis: wenn sowohl Arbeits-/ Ausbildungsstellenangebot als auch Maßnahme erhalten, zählt das aktuellere Angebot)** **(kurze Erklärung, was zählt zu Maßnahme, was zu 1€-Job anfügen)**	❑ 1 ja, habe („reguläre") Arbeits-/Ausbildungs-stellenangebot(e) erhalten ❑ 2 ja, habe Angebot(e) für Maßnahme(n)/1€-Job(s) erhalten ❑ 3 nein, habe noch kein Angebot erhalten, wurde aber mit mir vereinbart ❑ 4 noch kein Angebot erhalten
9.	Wurde das Angebot vorher mit Ihnen besprochen?	❑ 1 ja ❑ 2 nein
	Wenn Sie an die mit Ihrem Ansprechpartner getroffenen Absprachen denken, …	sehr zufrieden — überhaupt nicht zufrieden
10.	wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot?	❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6
11.	wurden bei Ihrer Arbeits-/Ausbildungsstelle alle Angaben bzw. Vorstellungen berücksichtigt – wenn nein, welche nicht? ***Die Alternative „es war alles in Ordnung" schließt alle Folgenden aus.*** **(Mehrfachnennung möglich)**	❑ 1 es war alles in Ordnung ❑ 1 fachliche Qualifikationen ❑ 1 Verdienstmöglichkeiten ❑ 1 regionale Aspekte ❑ 1 sonstige Aspekte und zwar:_____(Textfeld)
12.	wurden bei Ihrer Maßnahme/1€-Job alle Angaben bzw. Vorstellungen berücksichtigt – wenn nein, welche nicht? ***Die Alternative „es war alles in Ordnung" schließt alle Folgenden aus.*** **(Mehrfachnennung möglich)**	❑ 1 es war alles in Ordnung ❑ 1 falsche Inhalte ❑ 1 war zu lange/zu kurz ❑ 1 schlechte Betreuung ❑ 1 sonstige Aspekte und zwar:_____(Textfeld)
13.	Wollten Sie über Ihre persönlichen Lebensumstände sprechen? **(Ergänzung: im Zusammenhang mit der Suche nach einem Arbeits- oder Ausbildungsplatz (z.B. Mobilität, Einschränkungen der Arbeitszeit, Gesundheit))** ***Bei Antwort 2 und 3 weiter mit Frage 17.***	❑ 1 ja, und hatte auch eine Beratung ❑ 2 ja, aber hatte keine Beratung ❑ 3 nein, hatte keinen Bedarf

	Wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden — überhaupt nicht zufrieden
14.	dieser Beratung?	❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6
15.	Wurde Ihnen zur Verbesserung Ihrer persönlichen Lebensumstände Hilfestellung angeboten? ***Bei Antwort 2 weiter mit Frage 17.*** ***(Hinweis: für Interviewer exaktere Erklärung, was ist Hilfestellung)***	❑ 1 ja, mir wurde Hilfestellung angeboten ❑ 2 nein, mir wurde keine Hilfestellung angeboten, war aber auch nicht notwendig ❑ 3 nein, mir wurde keine Hilfestellung angeboten, wäre aber erforderlich gewesen
16.	Zu welchen Themen hätten/haben Sie Hilfestellung benötigt? ***(Hinweis: Kategorien nicht vorlesen!*** ***Formulierung der Frage abhängig von Antwort bei Frage 15. „Hätten“ wenn Antwort 3; „Haben“ wenn Antwort 1)*** ***Die Alternative „weiß ich nicht mehr“ schließt alle Folgenden aus.*** **(Mehrfachnennung möglich)**	❑ 1 weiß ich nicht mehr ❑ 1 Familie ❑ 1 Kinderbetreuung/Pflege Angehöriger ❑ 1 Wohnung ❑ 1 Schulden ❑ 1 Gesundheit ❑ 1 Mobilität ❑ 1 Sonstige
	Wie zufrieden waren Sie …	sehr zufrieden — überhaupt nicht zufrieden
17.	insgesamt mit der Vermittlung/Beratung?	❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6

Themenblock: Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes

Wichtig für Sie ist die Sicherstellung Ihres Lebensunterhaltes.

	Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?	stimme voll zu — stimme überhaupt nicht zu	keine Beratung
18.	Die Antragsunterlagen/der Wiederbewilligungsantrag war(en) verständlich. ***(Hinweis: Formulierung der Frage abhängig von Antwort bei Frage 1. „Antragsunterlagen“ wenn Antwort 1 oder 2 (noch kein ALGII oder bis zu ein halbes Jahr ALGII; „Wiederbewilligungsantrag“ wenn Befragter länger als ein halbes Jahr ALGII erhält)***	❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6	
19.	Die Beratung bei dem Antrag war hilfreich.	❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6	❑ 9
	Wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden — überhaupt nicht zufrieden	Antrag noch nicht bearbeitet
20.	der Bearbeitungsdauer Ihres Antrages? ***Bei Antwort 9 weiter mit Frage 24.***	❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6	❑ 9

21.	War der Bescheid für Sie verständlich? ***Bei Antwort 1 weiter mit Frage 24.***	❑ 1 ja ❑ 2 nein, nicht verständlich weil: _____(Textfeld)					
22.	Haben Sie bei Ihrem Ansprechpartner nachgefragt/sich den Bescheid erklären lassen? ***Bei Antwort 2 weiter mit Frage 24.***	❑ 1 ja ❑ 2 nein					
	Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?	stimme voll zu				stimme überhaupt nicht zu	
23.	Die Erklärung meines Ansprechpartners war verständlich.	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
	Wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden				überhaupt nicht zufrieden	
24.	der Beratung und Bearbeitung in Zusammenhang mit Geldleistungen insgesamt?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
	Wie gut fühlen Sie sich …	sehr gut				sehr schlecht	kenne ich nicht
25.	zur Bildung und Teilhabe informiert? ***Bei Antwort 9 weiter zu Frage 29.*** ***(Hinweis: Erklärung für Interviewer was ist Bildung und Teilhabe)***	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6 ❑ 9
26.	Nutzen Sie die Leistungen der Bildung und Teilhabe? ***Bei Antwort 2 und 3 weiter zu Frage 29.***	❑ 1 ja ❑ 2 nein, benötige ich nicht ❑ 3 nein, kann ich nicht in Anspruch nehmen					
	Wie zufrieden sind Sie mit …	sehr zufrieden				überhaupt nicht zufrieden	
27.	der Leistungserbringung im Bereich Bildung und Teilhabe?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
28.	Welche Anregungen können Sie zur Leistung von Bildung und Teilhabe geben?	_____(Textfeld)					

Themenblock: Mitarbeiter/innen

29.	Wissen Sie, an wen Sie sich in Vermittlungsfragen wenden müssen?	❑ 1 ja	❑ 2 nein				
30.	Wissen Sie, an wen Sie sich in Leistungsfragen wenden müssen?	❑ 1 ja	❑ 2 nein				
	Denken Sie nun an Ihren Ansprechpartner in Vermittlungsfragen, wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden				überhaupt nicht zufrieden	
31.	der Freundlichkeit? ***Frage 31 und 32 nur, wenn bei Frage 29 die Antwort 1 „ja“.***	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
32.	den fachlichen Auskünften?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6

	Denken Sie nun an Ihren Ansprechpartner in Leistungsfragen, wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden
33.	der Freundlichkeit? ***Frage 33 und 34 nur, wenn bei Frage 30 die Antwort 1 „ja“.***	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
34.	den fachlichen Auskünften?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
	Es geht nun um Ihr Jobcenter insgesamt.	sehr hoch					sehr gering
35.	Wie ist Ihr Vertrauen in Ihre Ansprechpartner?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
	Wenn Sie an Ihre Ansprechpartner denken, wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden
36.	der Unterstützung bei Ihren Anliegen?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
37.	den Mitarbeiter/innen Ihres Jobcenters insgesamt?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6

Themenblock: Rahmenbedingungen

Ich würde gerne noch Ihre Meinung zu den Rahmenbedingungen erfahren.

	Wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden
38.	den Rahmenbedingungen (z.B. Öffnungszeiten, Zeit bis zum Termin, Orientierung) die Ihr Jobcenter bietet insgesamt?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
39.	Was war bei den Rahmenbedingungen nicht passend? **(Mehrfachnennung möglich)** ***Nur wenn Frage 38 mit 3 oder schlechter beantwortet wurde.***	❑ 1 zeitlicher Zugang zum Ansprechpartner (Öffnungszeiten und Zeit bis zu einem Termin) ❑ 1 Orientierungsmöglichkeiten (z.B. Ausschilderung, Wegweiser) ❑ 1 Sauberkeit ❑ 1 Parkplätze ❑ 1 Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel ❑ 1 Sonstiges und zwar: _____(Textfeld)					

Themenblock: Informationsangebot

40.	Nutzen Sie das Online-Angebot Ihres Jobcenters? **Bei Antwort 2 oder 3 weiter mit Frage 42**	❑ 1 ja, kenne ich und nutze ich ❑ 2 ja, kenne ich, nutze ich aber nicht ❑ 3 nein, kenne ich nicht						
	Wie zufrieden waren Sie mit …	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden	hatte keinen tel. Kontakt
41.	dem Online-Angebot Ihres Jobcenters?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	
42.	mit der telefonischen Erreichbarkeit? **Bei Antwort 9 weiter mit Frage 44.**	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	❑ 9
43.	der Erledigung Ihrer Anliegen am Telefon?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6	

Themenblock: Gesamtzufriedenheit

	Denken Sie einmal insgesamt an die Angebote Ihres Jobcenters.	sehr zufrieden					überhaupt nicht zufrieden
44.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Jobcenter?	❑ 1	❑ 2	❑ 3	❑ 4	❑ 5	❑ 6
45.	Welche Anregungen können Sie Ihrem Jobcenter geben, um das Service- und Dienstleistungsangebot zu verbessern? **(Hinweis: Wenn Frage 44 mit 3 oder schlechter beantwortet, dann bei dieser Frage nachfragen!)**	_____(Textfeld)					