

Kontaktstellen Frau und Beruf in Baden-Württemberg

Ergebnisse der Kundinnenbefragung 2019 (Auszug)

Hintergrund & Zielsetzung

Im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden Württemberg wurde die Basisbefragung zur **Beratungsqualität** in den 12 Kontaktstellen „Frau und Beruf“ innerhalb Baden-Württembergs nach Grundsätzen des **Qualitätsmanagements** durchgeführt.

Ziel der Untersuchung ist es, die Qualität der Beratungen in den „Kontaktstellen Frau und Beruf“ regelmäßig zu überprüfen und sicherzustellen. Das standardisierte Befragungskonzept wurde zum zweiten Mal umgesetzt, so dass im Sinne eines kontinuierlichen Monitorings ein Wellenvergleich vorgenommen werden kann (Welle 1 in 2016 im Vergleich zu Welle 2 in 2019).

- Gesamtbewertung
- Standardisiertes Vorgehen, um Vergleichbarkeit von Ergebnissen zu erzielen (Zeitreihen)
- Basisuntersuchung für Folgeuntersuchungen in kommenden Jahren, die die Kontaktstellen dann in Eigenregie durchführen können
- Nutzen: Die einzelnen Kontaktstellen erhalten Aufschluss darüber, wo ihre Stärken, Schwächen und Optimierungsmöglichkeiten in der Beratung liegen.

Methode

- Befragungsmix aus schriftlicher - und Onlinebefragung
- Befragung der Kundinnen der Kontaktstellen, die zwischen Juni 2017 und (einschl.) Januar 2019 beraten wurden
- Hosting des Onlinefragebogens durch Hagstotz ITM
- Anschreiben, Erinnerungsschreiben, Überarbeitung der Fragebögen, Wochenreports und Auswertungen durch die Service- und Koordinierungsstelle Landesprogramm Kontaktstellen Frau und Beruf
- Versand der Befragungsunterlagen (schriftlich und online) durch die jeweiligen Kontaktstellen der Kundinnen am 11./ 12. März 2019
- Versand des Erinnerungsschreibens (schriftlich und online) durch die Kontaktstellen am 01. April 2019
- Feldzeit: 11. März 2019 bis 07. Mai 2019
- Durchschnittliche Interviewzeit: 5-6 Minuten.

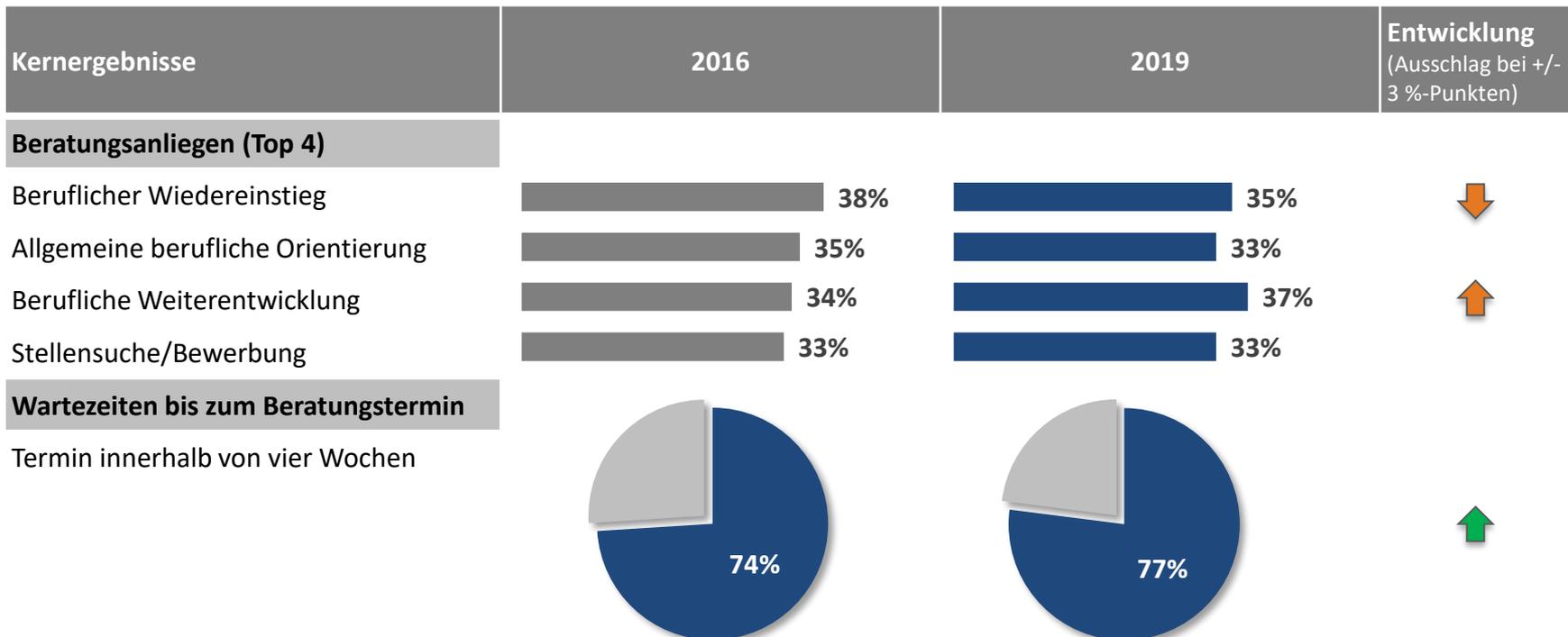
Stichprobe



Beratungsstelle	Zahl der Aussendungen			Zahl der ausgefüllten Fragebögen	Rücklaufquote
	online	postalisch	gesamt		
Freiburg – Südlicher Oberrhein	724	13	737 (557)	235	31,9% (30,7%)
Heilbronn-Franken	228	0	228 (0)	100	43,9% (0,0%)
Karlsruhe – Mittlerer Oberrhein	425	0	425 (409)	137	32,2% (38,1%)
Mannheim – Rhein-Neckar-Odenwald	408	20	428 (426)	89	20,8% (25,4%)
Neckar-Alb	223	32	255 (281)	75	29,4% (25,6%)
Nordschwarzwald	193	0	193 (33)	67	34,7% (60,6%)
Ostwürttemberg	45	234	279 (245)	148	53,0% (40,0%)
Ravensburg – Bodensee-Oberschwaben	262	48	310 (386)	105	33,9% (26,9%)
Schwarzwald-Baar-Heuberg	217	7	224 (53)	57	25,4% (52,8%)
Ludwigsburg – Region Stuttgart	234	2	236 (336)	72	30,5% (32,1%)
Stuttgart – Region Stuttgart	366	43	409 (520)	139	34,0% (29,6%)
Ulm-Alb-Donau-Biberach	180	35	215 (449)	55	25,6% (29,6%)
Sonstige				4	
GESAMT	3.505	434	3.939 (3.695)	1.283	32,9% (31,4%)

Werte in (...): Ergebnisse der Kundinnenbefragung 2016 (1. Welle)

Ergebnisse im Trend 2016-2019 I

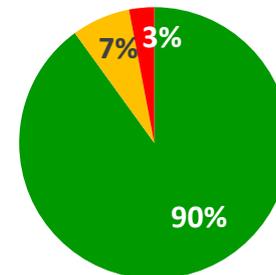
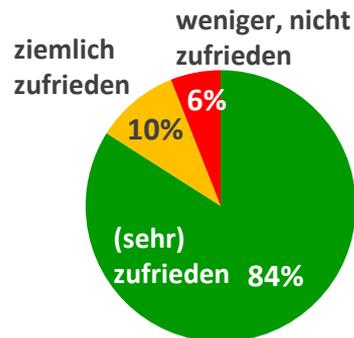


Ergebnisse im Trend 2016-2019 II

Kernergebnisse	2016	2019	Entwicklung (Ausschlag bei +/- 3 %-Punkten)
----------------	------	------	---

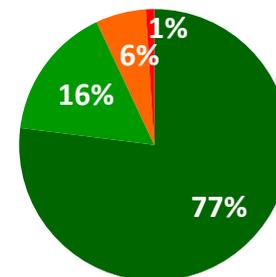
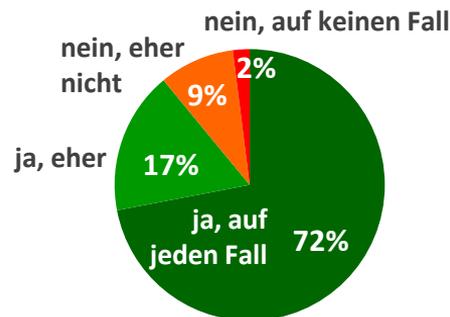
Zufriedenheit mit der Beratung

Wenn Sie sich an Ihren Besuch bei der Kontaktstelle Frau und Beruf zurückerinnern, wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?



Weiterempfehlung

Würden Sie eine Beratung in der von Ihnen aufgesuchten Kontaktstelle FuB an bekannte, befreundete oder verwandte Frauen weiterempfehlen?



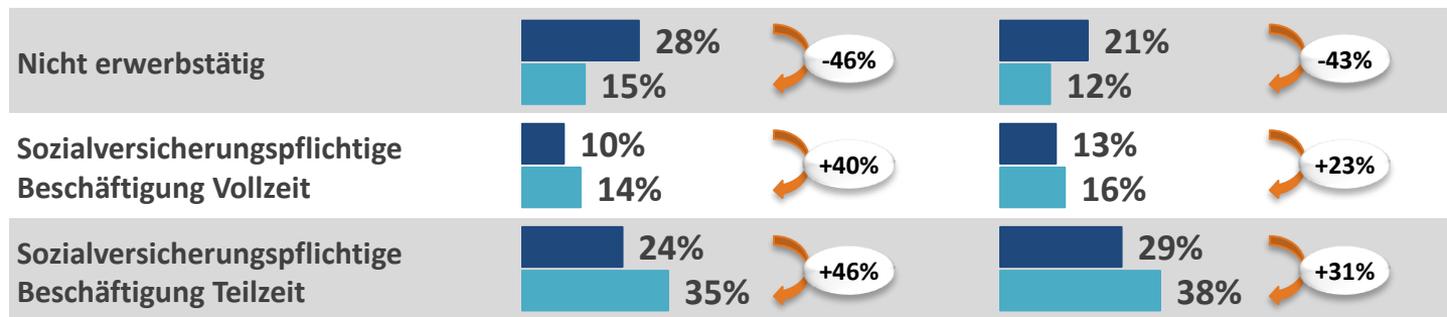
Ergebnisse im Trend 2016-2019 II

Kernergebnisse Zufriedenheit mit Teilaspekten der Beratung	2016	2019	Entwicklung (Ausschlag bei +/- 3 %-Punkten)
Berücksichtigung des konkreten Beratungsanliegens	<i>(sehr) zufrieden</i> 84%	86%	
Kompetenz der Beraterin	88%	91%	↑
Berücksichtigung der persönlichen Situation und Bedürfnisse	83%	87%	↑
Bereitstellung von weiterführenden Informationsmaterialien	79%	81%	
Erarbeitung konkreter Handlungsempfehlungen für mich	72%	75%	↑
Klarer und strukturierter Ablauf der Beratung	83%	88%	↑
Nennung weiterer Stellen, bei denen man sich informieren kann	72%	74%	
Nützliche Informationen bzw. Hilfestellungen	77%	80%	↑

Ergebnisse im Trend 2016-2019 III

Kernergebnis	2016	2019
Beratungserfolg		

■ Erwerbssituation bei Beratung
■ Situation zum Befragungszeitpunkt



Handlungsrelevanz

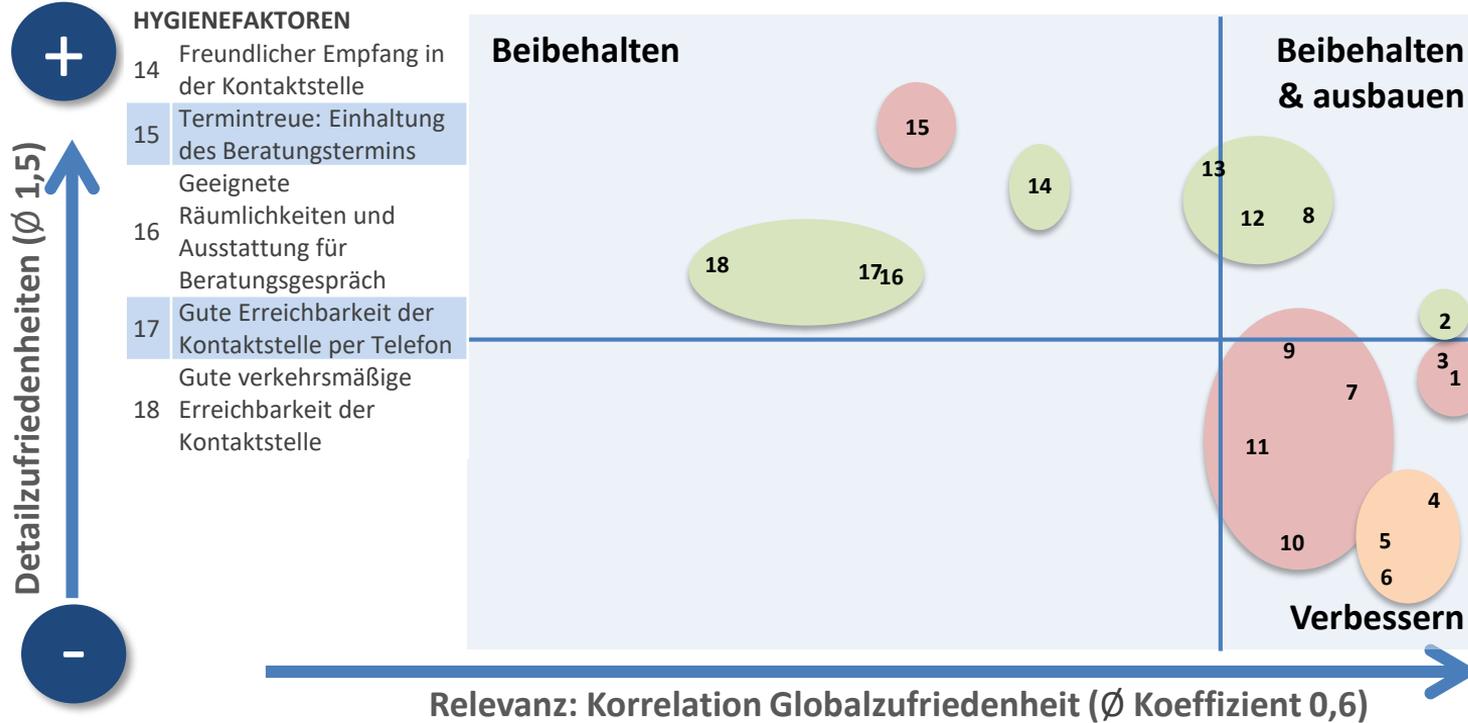
- Struktur
- Prozess
- Ergebnis

POSITIVE TREIBER

- 2 Kompetenz der Beraterin
- 8 **Gespräch auf Augenhöhe**
- 12 Vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre
- 13 **Freundlichkeit der Beraterin**

HANDLUNGSBEDARF

- 1 Berücksichtigung meines konkreten Beratungsanliegens
- 3 Berücksichtigung meiner persönlichen Situation
- 4 **Nützliche Informationen bzw. Hilfestellungen**
- 5 **Ausführliche Informationen zu Möglichkeiten u. Perspektiven**
- 6 **Erarbeitung konkreter Handlungsempfehlungen**
- 7 Klarer und strukturierter Ablauf der Beratung
- 9 Möglichkeiten und Grenzen der Beratung offen angesprochen
- 10 **Nennung weiterer Stellen für Informationen**
- 11 **Bereitstellung weiterführender Informationsmaterialien**



Detailzufriedenheit (Ø 1,5)

Relevanz: Korrelation Globalzufriedenheit (Ø Koeffizient 0,6)

Wichtigste Ergebnisse: Trend 2016-2019

- Die wichtigsten Beratungsanliegen der Kundinnen bleiben im Vergleich zu 2016 nahezu identisch. Lediglich der berufliche Wiedereinstieg wird etwas seltener und die berufliche Weiterentwicklung etwas häufiger als Anliegen aufgeführt.
- Korrespondierend mit der leichten Verschiebung bei den Beratungsanliegen ist der Anteil an nicht erwerbstätigen Kundinnen 2019 zum Zeitpunkt des Beratungsgesprächs deutlich niedriger als 2016 (und entsprechend die Anteile an sozialversicherungspflichtig beschäftigten Frauen in Vollzeit und Teilzeit höher).
- Die Kennzahlen für den Beratungserfolg (Transferraten im Bezug auf eine Reduktion der Erwerbslosigkeit und eine Erhöhung der Beschäftigung in Teil- und Vollzeit) fallen im Trendvergleich (etwas) niedriger aus, was allerdings den erhöhten Ausgangsniveaus geschuldet ist und nicht negativ gewertet werden kann.
- Positive Entwicklungen zeigen sich zum einen bei den Wartezeiten bis zum Termin: Es gelingt den Kontaktstellen insgesamt etwas häufiger, einen Termin innerhalb von vier Wochen zu vergeben.
- Des Weiteren hat sich die Qualität der Beratung aus Sicht der Kundinnen (noch) weiter verbessert: Sie sind zufriedener mit der Beratungsleistung insgesamt und würden die Kontaktstellen häufiger uneingeschränkt weiterempfehlen. Die Kompetenz der Beraterinnen und die Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse im Rahmen der Beratung überzeugen noch mehr als in 2016.

Fazit

- Von Seiten ihrer Kundinnen erfahren die Kontaktstellen Frau & Beruf eine sehr positive Resonanz auf ihre Beratungsarbeit.
- Über alle Stationen der Befragung hin wird deutlich, dass die Einrichtung als große Hilfe für Frauen beim (Wieder-)Einstieg in den Arbeitsmarkt angesehen wird.
- Auch wenn es graduelle Unterschiede zwischen den Kontaktstellen gibt, wird deren Arbeit insgesamt von der überwältigenden Mehrheit als sehr gut bis gut beurteilt.
- Die Stärke der Kontaktstellen sind deren Beraterinnen: sie werden als freundlich und fachlich sowie sozial kompetent wahrgenommen.
- Die persönliche Situation der Kundinnen mag dazu führen, dass die Erwartungen an das Ergebnis der Beratung bisweilen sehr hoch sind und aufgrund dessen nicht erfüllt werden können (keine direkte Arbeitsvermittlung).
- Tendenziell fällt die Beratung für Frauen mit hohem Bildungsabschluss zufriedenstellender aus als für diejenigen mit niedrigerer Bildung. Aufgrund der unterschiedlichen Chancen dieser Gruppen auf dem Arbeitsmarkt ist dieses Ergebnis nachvollziehbar, aber wahrscheinlich nur schwer veränderbar.
- Die extrem hohe Weiterempfehlungsbereitschaft, der hohe Aktivierungsgrad, den die Beratung bei den Kundinnen bewirkt und schließlich die erfolgreiche (Wieder-) Eingliederung eines nicht unerheblichen Anteils von Frauen in den Arbeitsmarkt unterstreicht den Stellenwert der Beratung.