

Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM) 2012

Auswertung: Jobcenter Gesamt
Zeitraum: Q1_2011 - Q4_2011
Zielgruppe: Arbeitnehmer



Bundesagentur für Arbeit

Zum Projekt:

- * **Auftraggeber:** Zentrale der Bundesagentur für Arbeit, CF 1
- * **Zielgruppe:** Arbeitnehmerkunden der Jobcenter
- * **Befragungszeitraum:** Turnusmäßig wiederkehrende Quartalsbefragung
- * **Befragungsform:** Telefoninterviews, durchgeführt vom externen Dienstleister
- * **Datenquelle:** Zufallsstichprobe aus VerBIS
- * **Auswertung:** Auswertung auf Gesamt- und Jobcenter-Ebene als gleitender Jahreswert
- * **Zusatzattribute:** Geschlecht, Alter, Kundengruppe (Auswertung nur auf Gesamtebene)
- * **Sonstiges:** Zeitreihenbefragung
- * Eine barrierefreie Form der Ergebnisdarstellung wird von ZKM über die jeweiligen Excel-Auswertungen bereitgestellt

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-Jobcenter.html

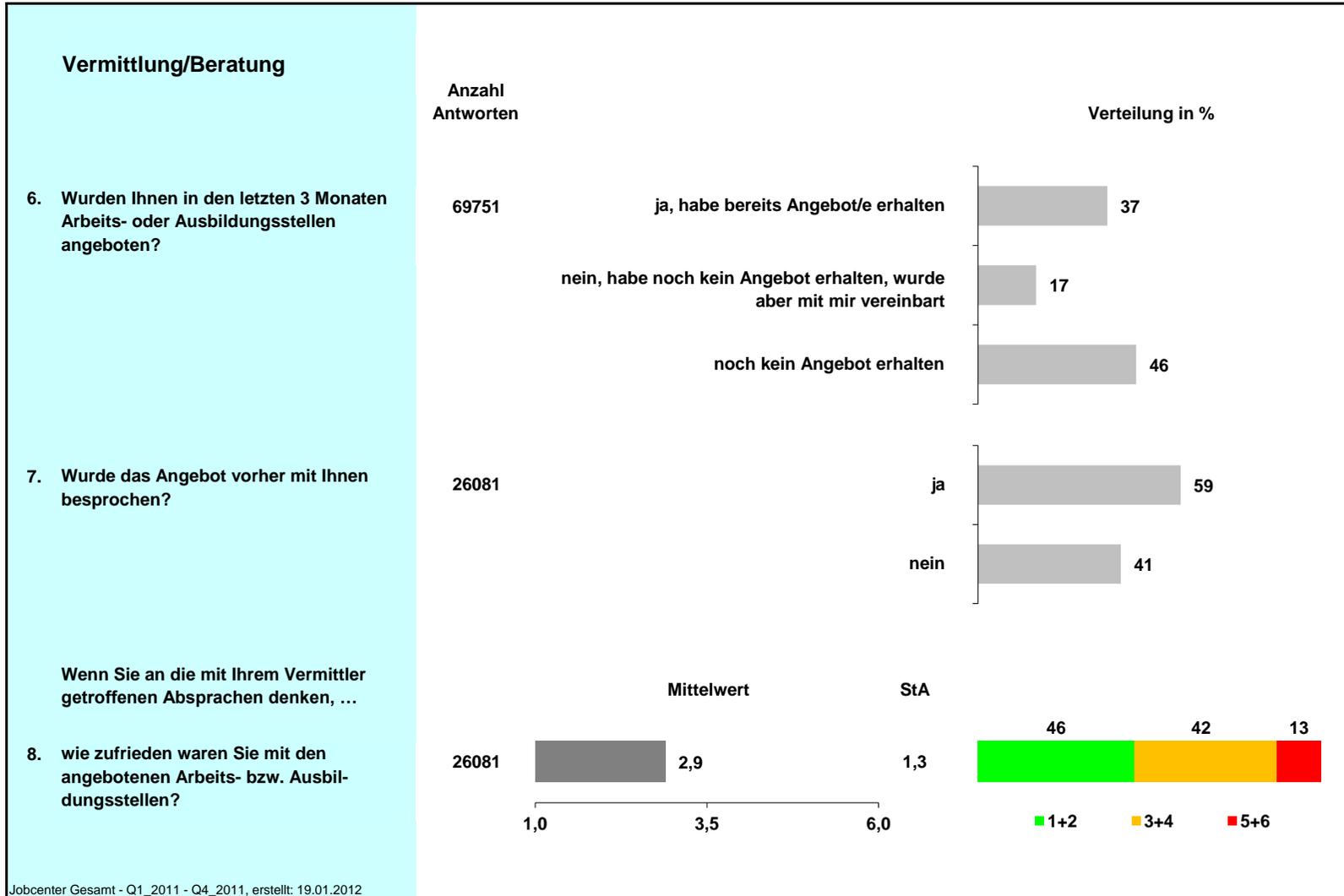
Zur Darstellung der Ergebnisse:

- * **Anzahl Antworten:** Gesamtzahl 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 eine hohe Einheitlichkeit, Werte > 1 zeigen eine geringe Übereinstimmung der Urteile
- * **Verteilung in %:** Darstellung als TOP/MIDDLE/BOTTOM-Boxes (1+2, 3+4, 5+6), Antworten, die mit „9“ codiert sind, werden nicht in die Basis eingerechnet
- * **Anteile in %:** Darstellung der Verteilung von Antworten bei Mehrfachnennungen

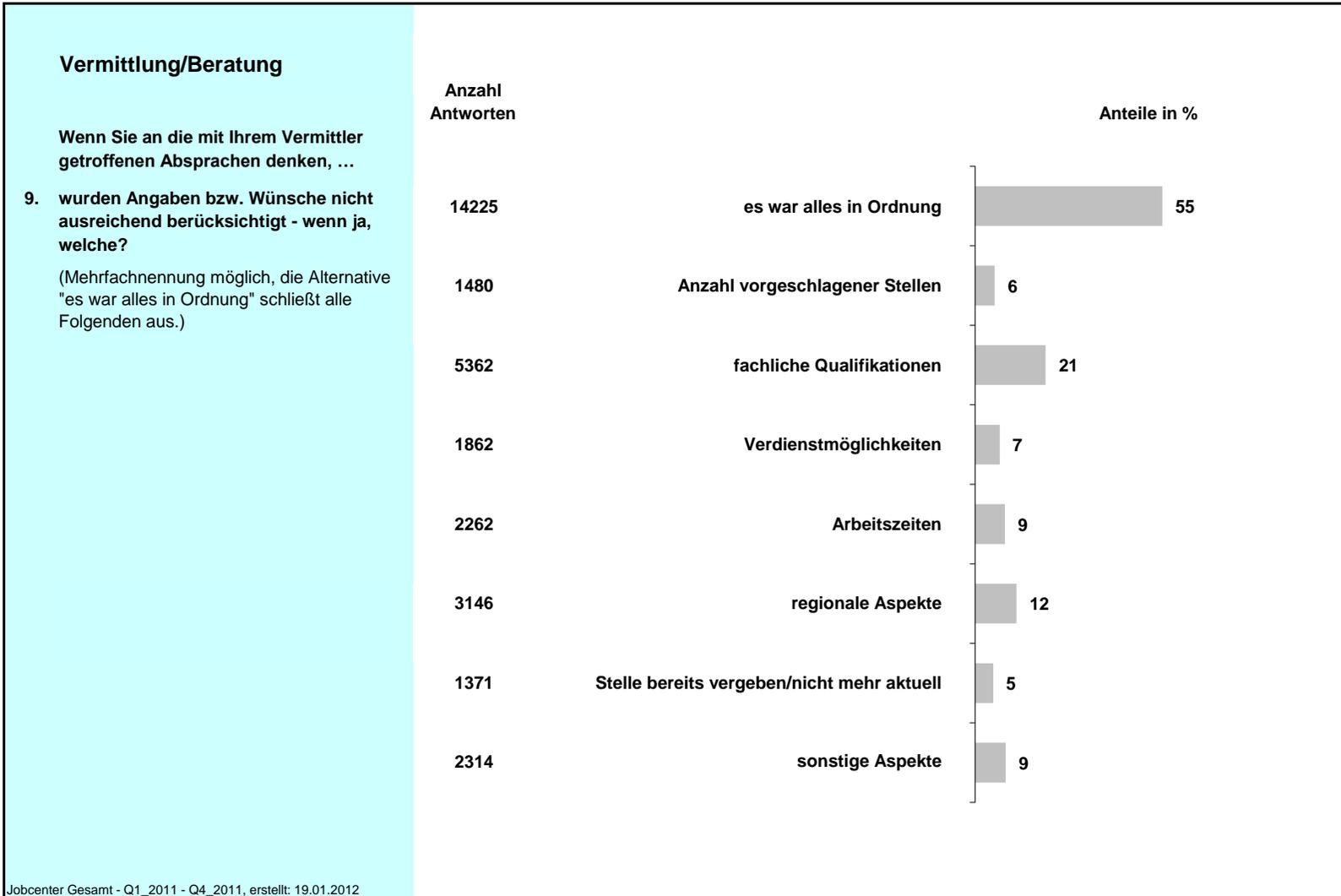
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



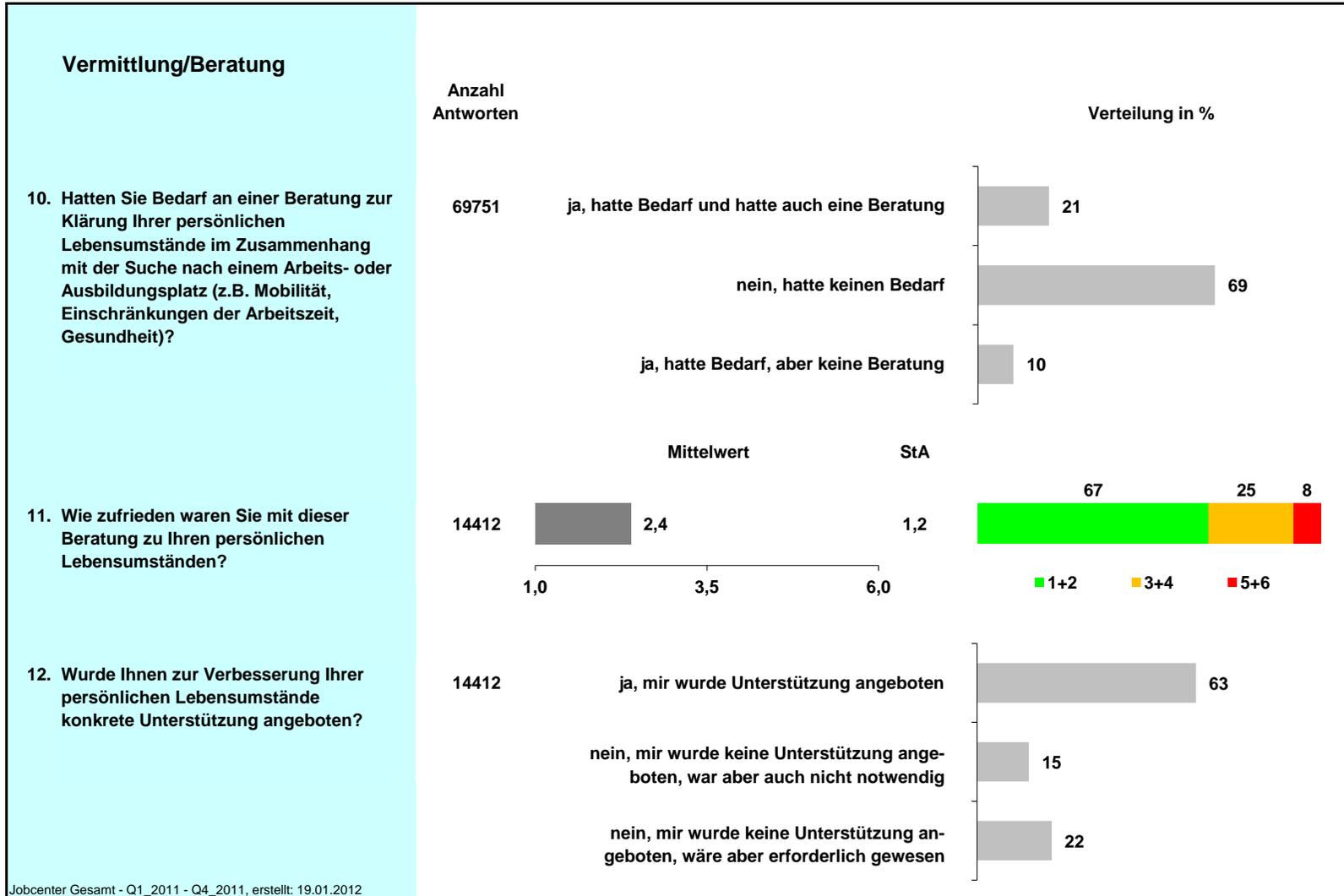
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



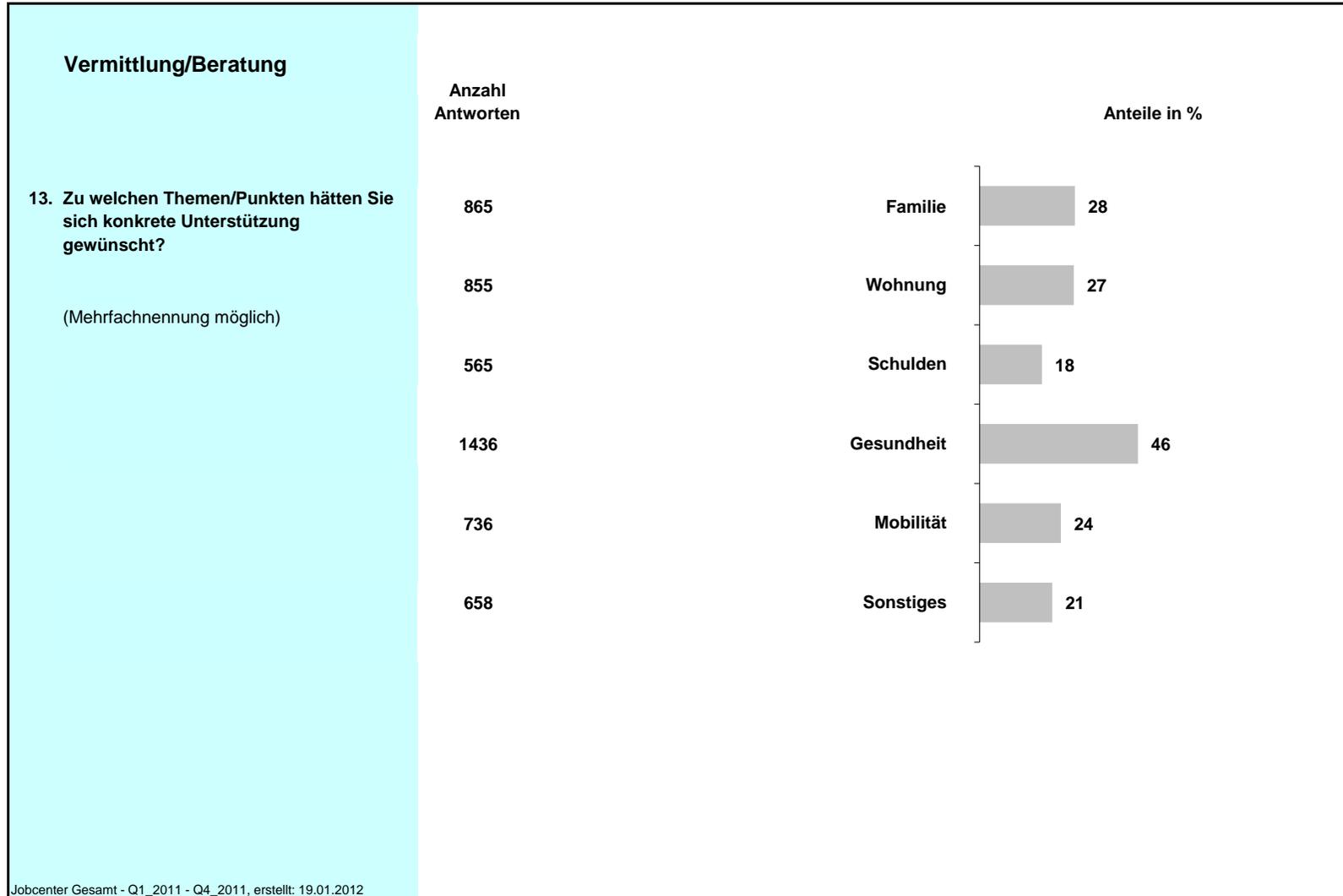
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



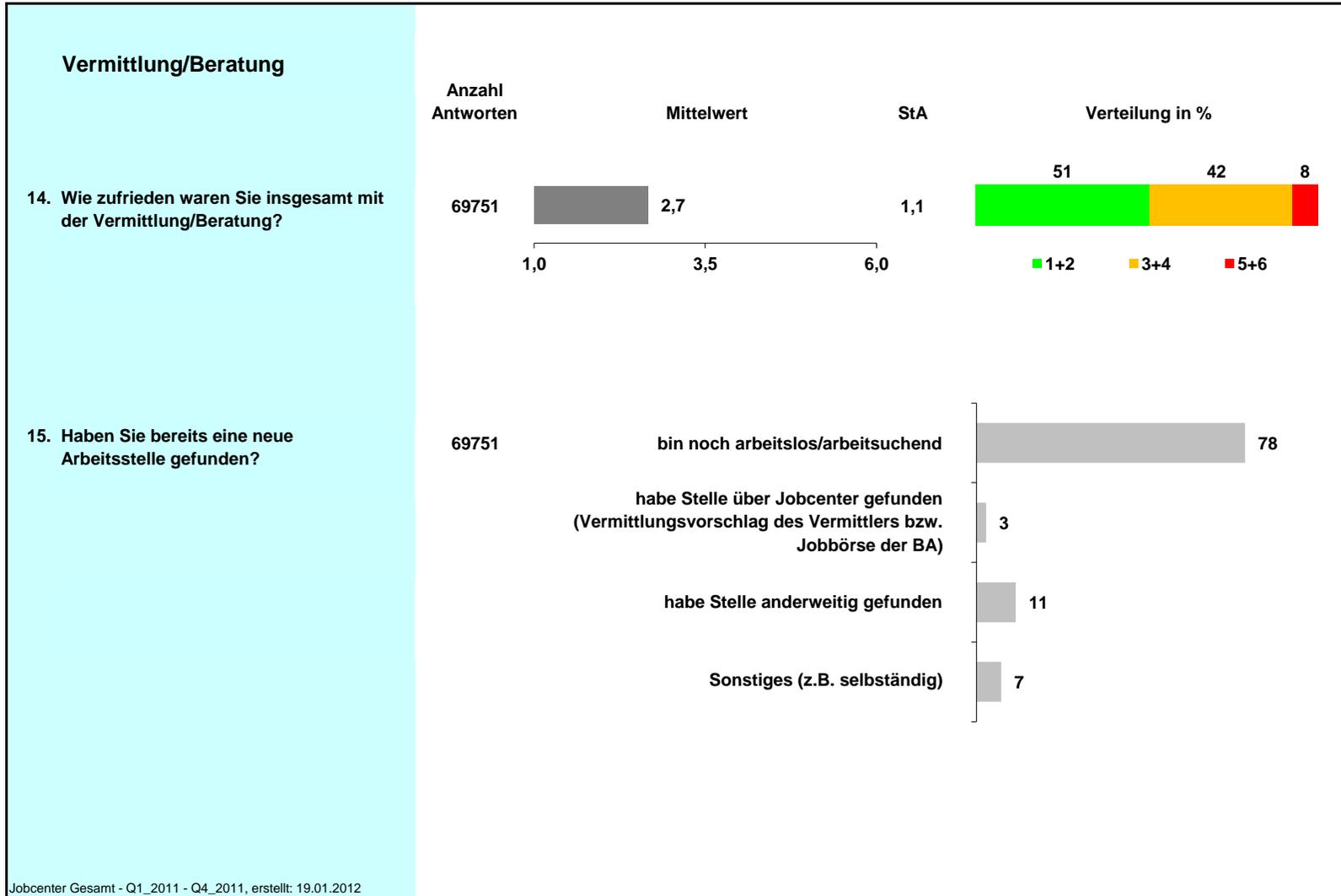
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



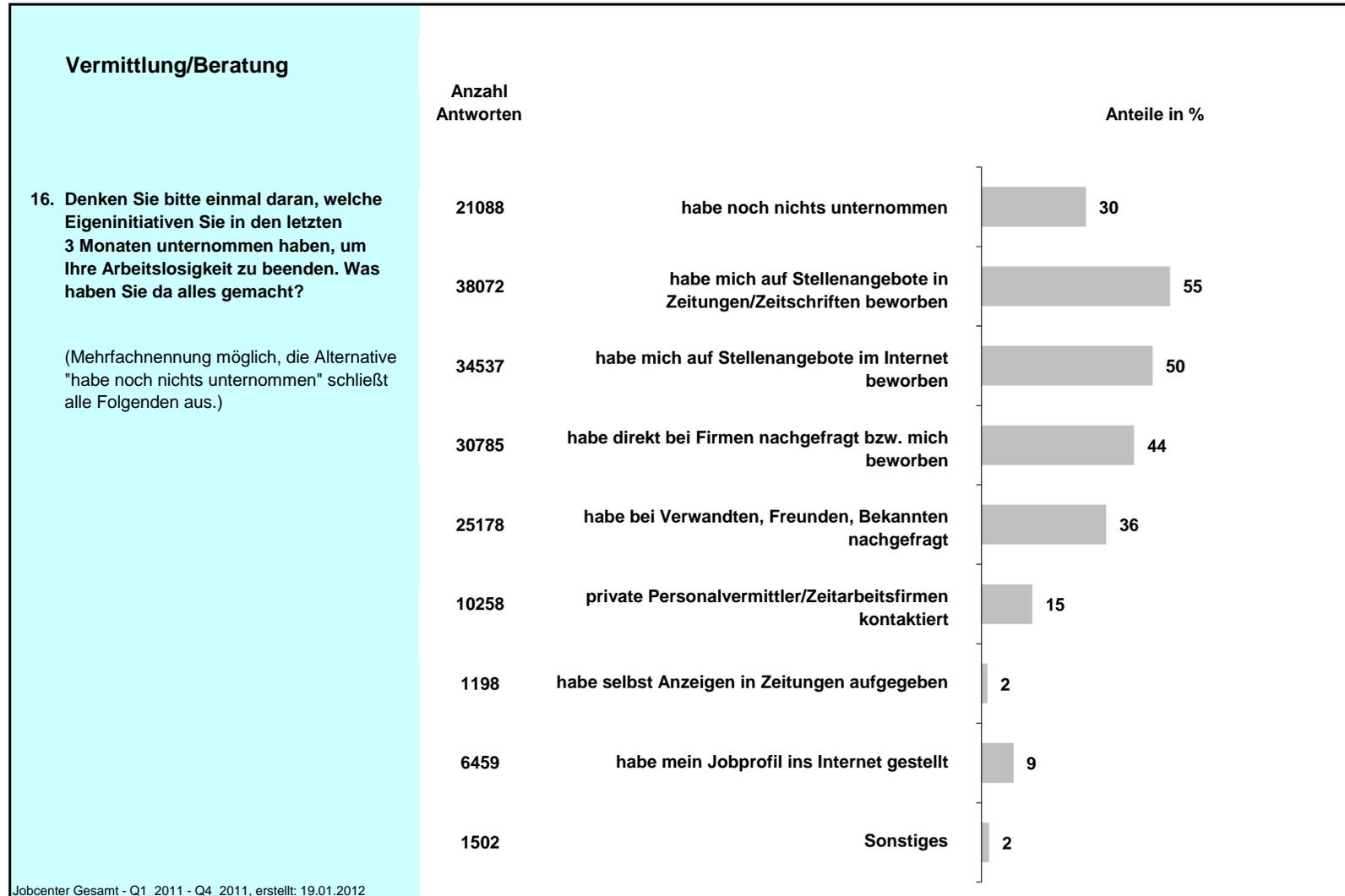
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



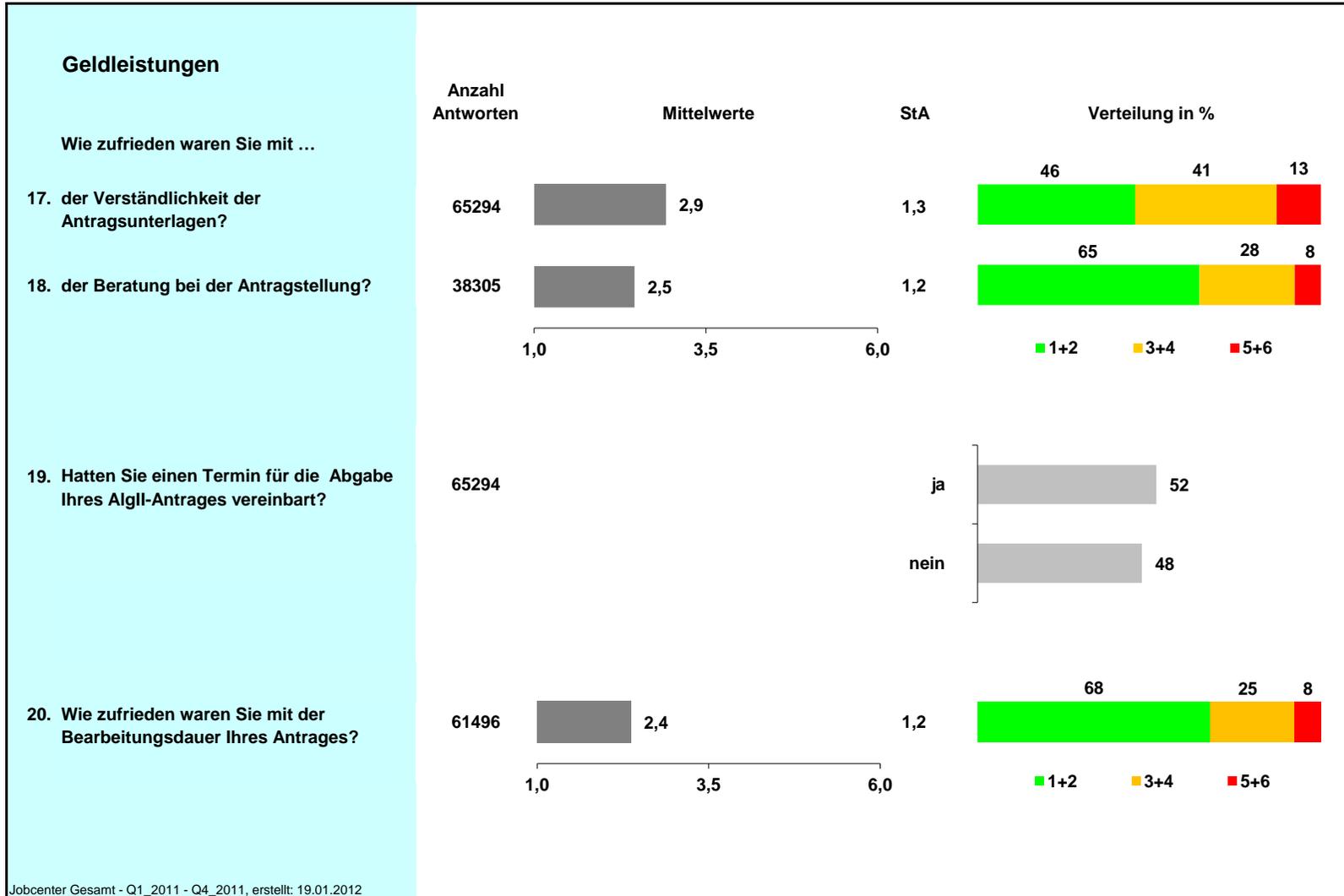
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



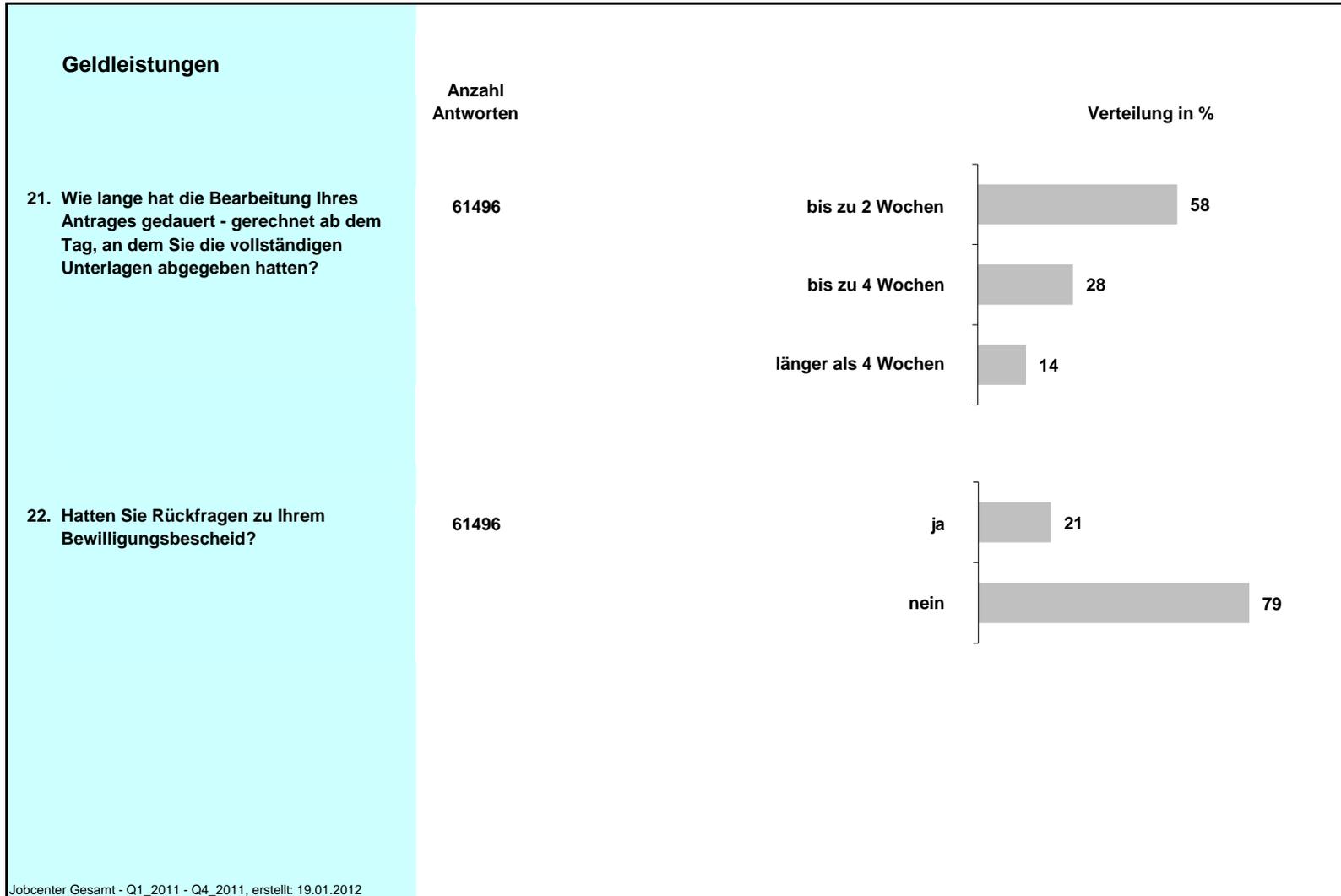
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



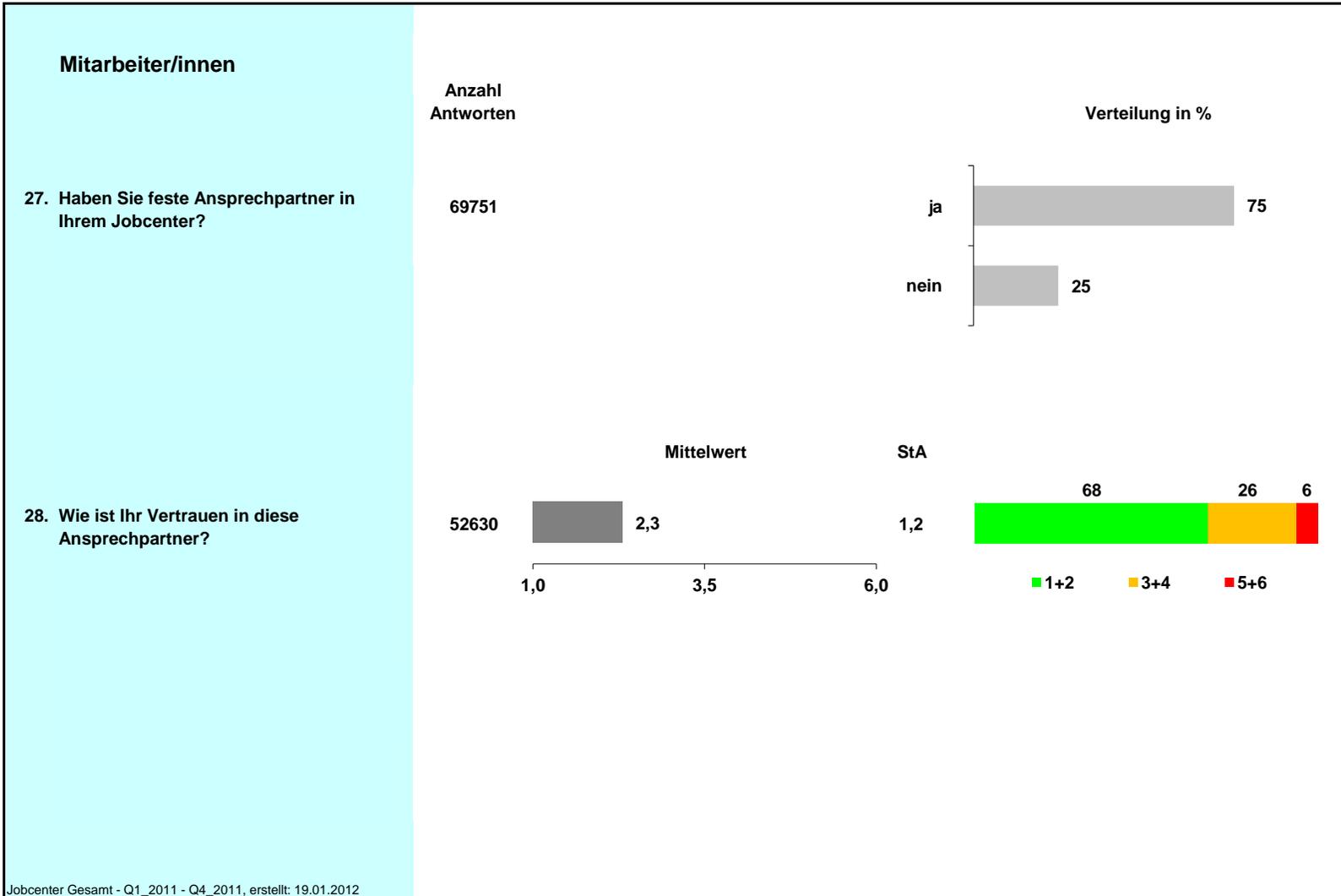
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



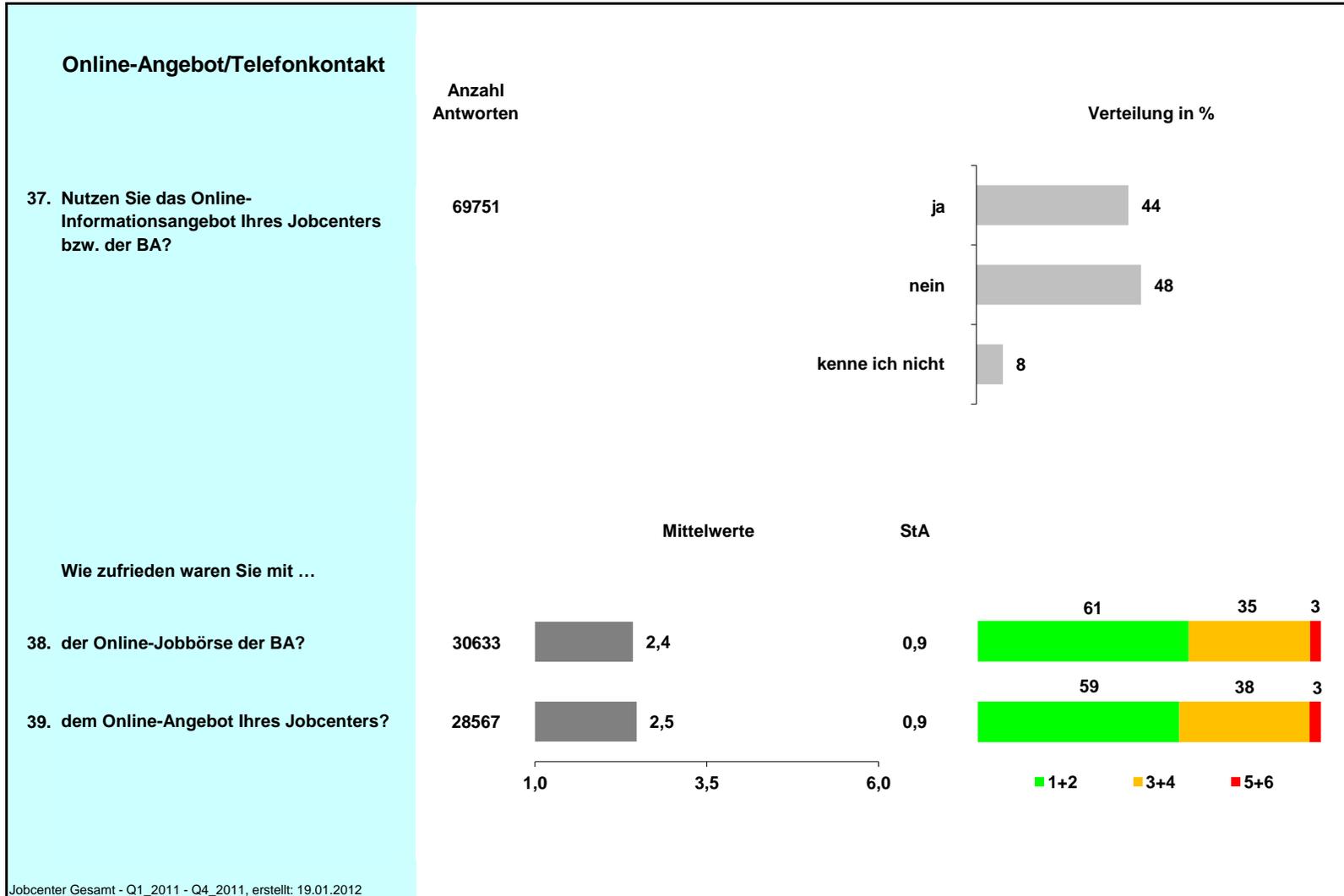
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



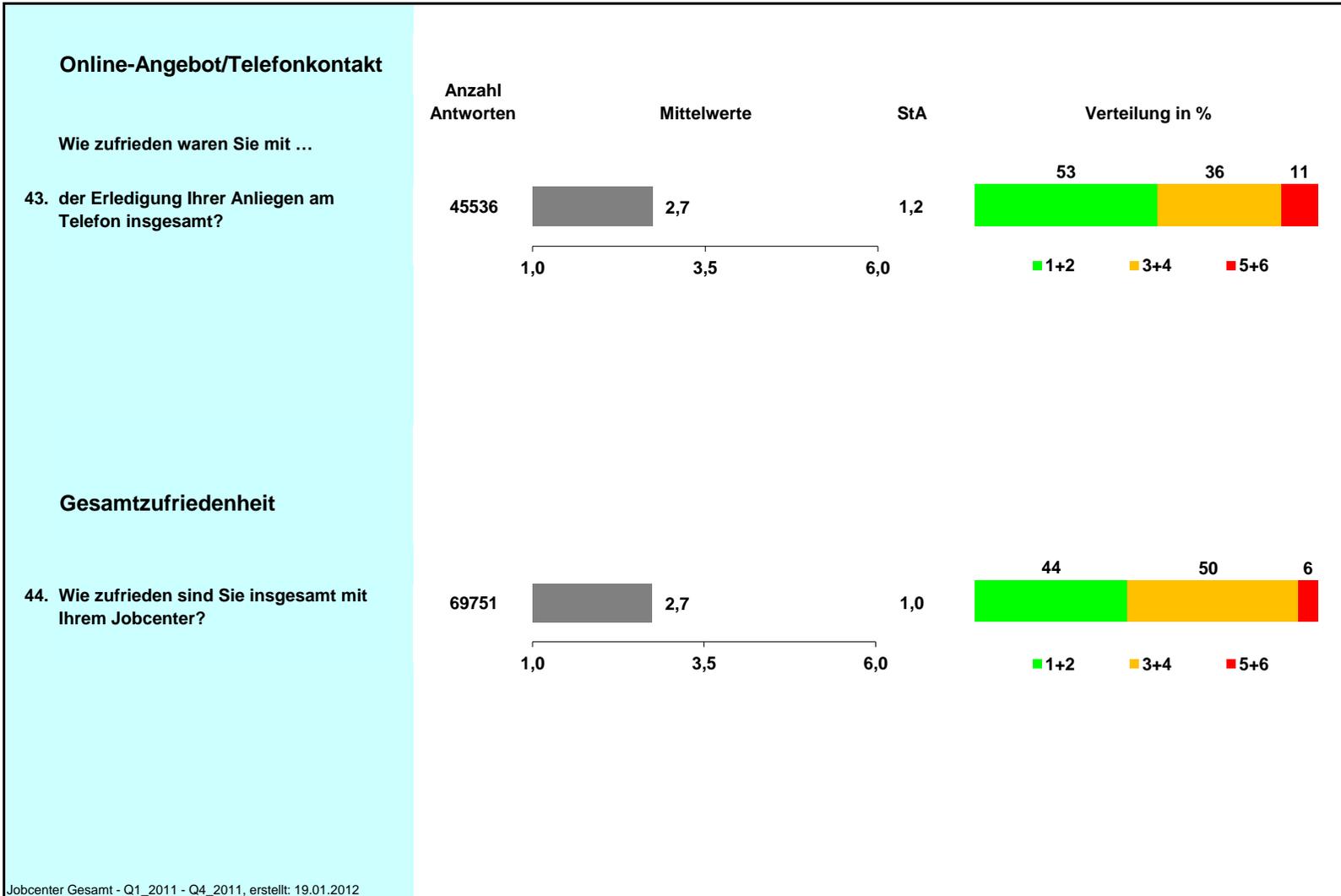
Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern



Impressum:

Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM)

Thomas-Mann-Straße 50

D 90471 Nürnberg

Leitung: Dr. Klaus Kaden

Projektmanagement: Patricia Lütke

Weitere Informationen zum Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen finden Sie im BA-Intranet unter:

http://www.baintern.de/nn_30822/Navigation/Interner-Service/Kommunikation/Kunden-Mitarbeiterbefragung