Sozialagentur Ostvorpommern
Kundenbefragung Dezember 2006 – Januar 2007

- Ergebnisse -

Die diesjährige Kundenbefragung zielte auf zwei Schwerpunkte. Erstens sollte in Fortsetzung der Befragung zum Jahreswechsel 2005 – 2006 die Zufriedenheit mit der Arbeit der Sozialagentur gemessen werden. Zweitens ging es uns um die Nutzung von Informationsquellen zum Arbeitsmarkt, zu gesetzlichen Regelungen und zur Tätigkeit der Sozialagentur.

Aus jedem der fünf Standorte sollten 100 Bürgerinnen und Bürger um die Beantwortung des Fragebogens auf das Geratewohl gebeten werden. 608 kamen dieser Bitte nach. 549 Bögen waren hinreichend vollständig und konnten somit in die Auswertung einbezogen werden. Als hinreichend vollständig galt ein Fragebogen, wenn mindestens einer der beiden Schwerpunkte beantwortet hinreichend worden war und die Angaben zu Alter, Geschlecht und Dauer des Kontaktes zur Sozialagentur enthalten waren.

Im Verhältnis zur Gesamtheit der von der Sozialagentur Ostvorpommern zu betreuenden Personen beteiligten sich an der Befragung mehr Frauen als Männer. Die Altersstruktur der Stichprobe entspricht etwa der Verteilung in der Grundgesamtheit. 75% der Befragten haben seit mehr als 1 Jahr Kontakt zur Sozialagentur. Somit ist davon aus zu gehen, dass sich die getroffenen Aussagen auf einen hinreichenden Erfahrungshintergrund stützen.

	Eingänge gesamt	davon auswertbar
Anklam	105	98
Greifswald	132	122
Gützkow	116	98
Koserow	128	114
Wolgast	127	117
Gesamt	608	549

Verteilung nach Altersgruppen und Geschlechtern in der Stichprobe					Grundgesamtheit in %
Altersgruppen	Männer	Frauen	Gesamt	in %	
unter 25	51	80	131	24%	20
25 bis 34	57	60	117		
35 bis 44	46	92	138		
45 bis 54	50	68	118		
55 und älter	25	20	45	8%	9
Gesamt	229	320	549		
in Prozent	42%	58%			
Grundgesamtheit in %	53%	47%			

Dauer des Kontaktes zur Sozialagentur						
	Anklam	Greifswald	Gützkow	Koserow	Wolgast	Gesamt
seit Januar 2005	66	59	67	51	68	311
mind. 1 Jahr	12	27	16	25	21	101
mind. 6 Monate	10	21	9	19	20	79
mind. 1 Monat	8	11	5	5	7	36
noch keinen Monat	2	4	1	14	1	22
Gesamt	98	122	98	114	117	549

Aussagen zur Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Sozialagentur

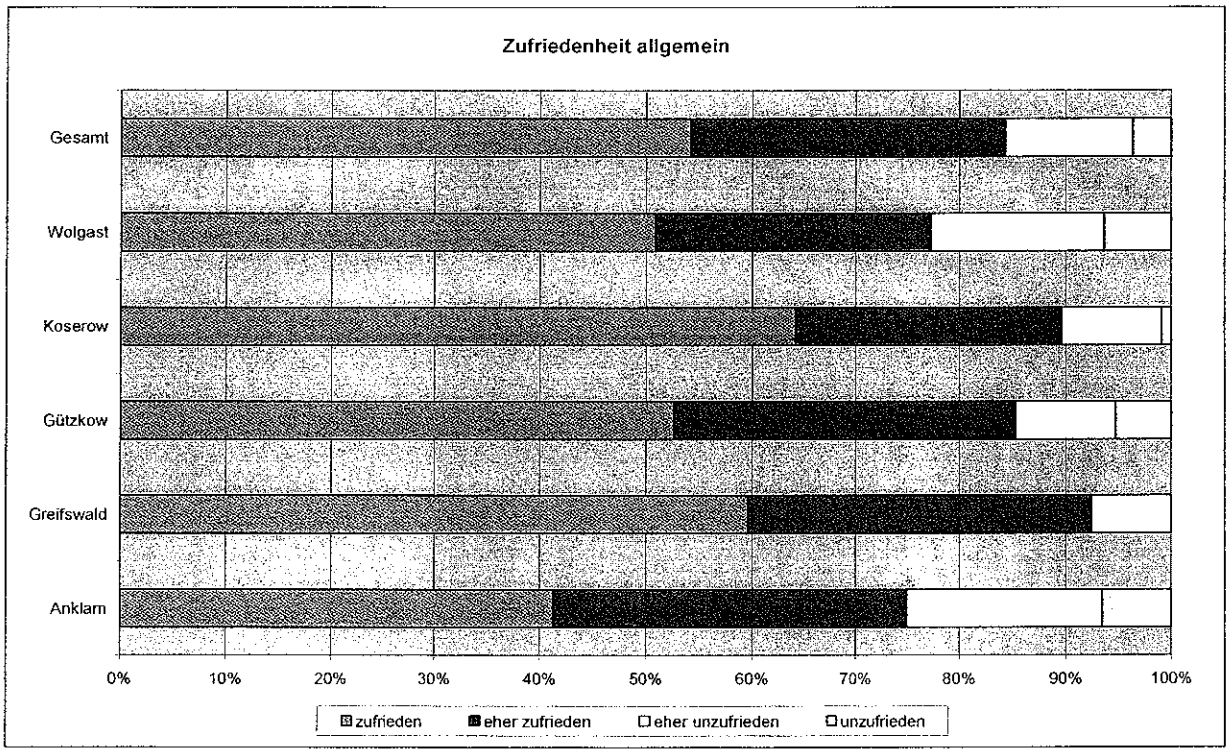
Wie in der Vorjahresbefragung fallen die Zufriedenheitswerte fast durchgehend positiv aus. Über 50 Prozent der Befragungsteilnehmer vergaben den Wert 1 (zufrieden). Fasst man die beiden Werte „zufrieden" und „eher zufrieden" zusammen, schneiden die kleineren Standorte in Greifswald, Gützkow und Koserow besser ab als die beiden großen in Wolgast und Anklam.

Zufriedenheit mit der Arbeit der Sozialagentur im Allgemeinen
Verteilung nach Standorten (absolute Zahlen)

Bewertungen der Aussage:
Mit der Betreuung durch die Sozialagentur bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.

	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	Keine Angabe	Gesamt	Mittelwert*
Anklam	38	31	17	6	6	98	1,9
Greifswald	71	39	9		3	122	1,48
Gützkow	50	31	9	5	3	98	1,67
Koserow	68	27	10	1	8	114	1,47
Wolgast	56	29	18	7	7	117	1,78
Gesamt	**283**	**157**	**63**	**19**	**27**	**549**	**1,65**

*Skala von 1 =zufrieden bis 4 = unzufrieden

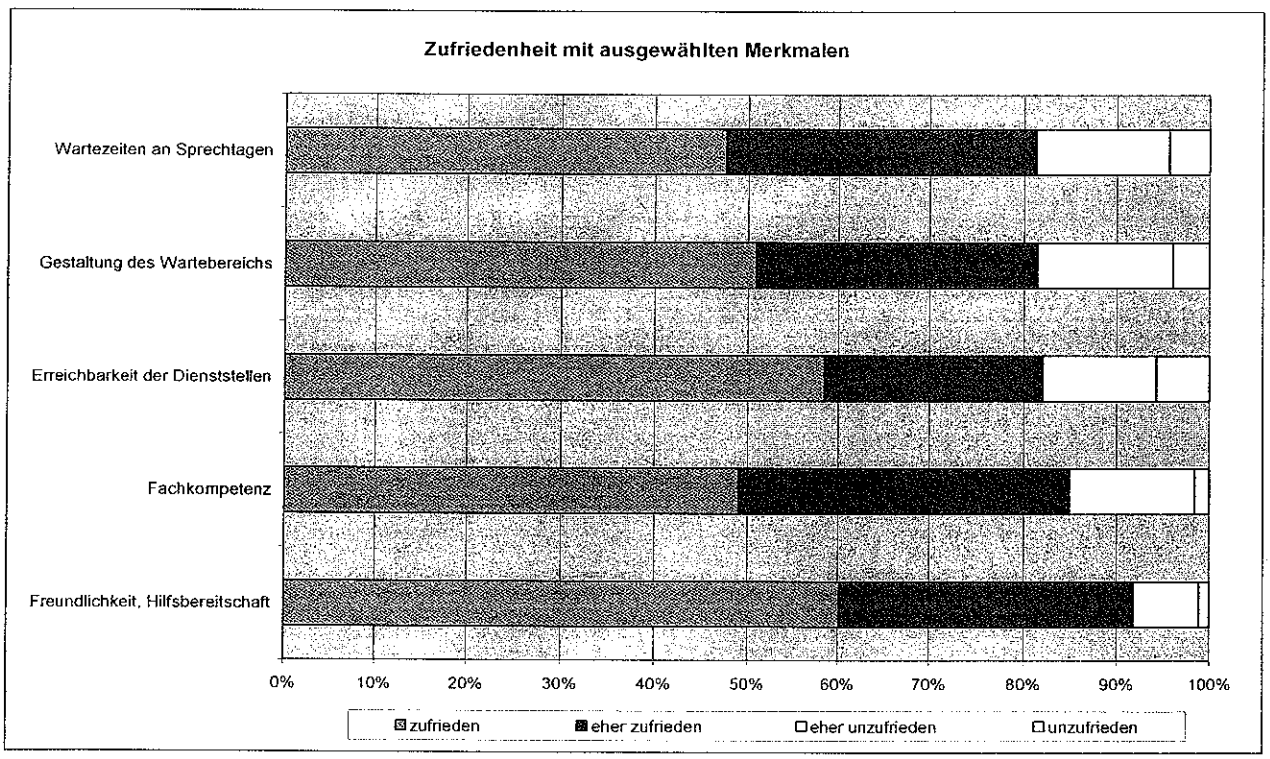


Diese Aussage kann an Hand der Bewertungen einiger ausgewählter Merkmale der Tätigkeit der Sozialagentur untersetzt werden. Obwohl auch bei dieser Betrachtung alle Werte im positiven Bereich liegen, zeichnen sich hier geringfügige Differenzierungen ab. So werden Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwas besser bewertet als ihre Fachkompetenz. Die Erreichbarkeit der Dienststellen stellt für ein knappes Fünftel der Befragten ein Problem dar. Ähnlich verhält es sich mit der Gestaltung der Wartebereiche und mit den Wartezeiten.

Zufriedenheit mit ausgewählten Merkmalen der Tätigkeit der Sozialagentur

	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	Keine Angabe	Mittelwert*
Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft	322	169	38	6	14	1,49
Fachkompetenz	247	181	68	8	45	1,68
Erreichbarkeit der Dienststellen	313	126	65	31	14	1,65
Gestaltung des Wartebereichs	252	151	72	20	54	1,72
Wartezeiten an Sprechtagen	234	166	70	22	57	1,76

*Skala von 1 =zufrieden bis 4 = unzufrieden

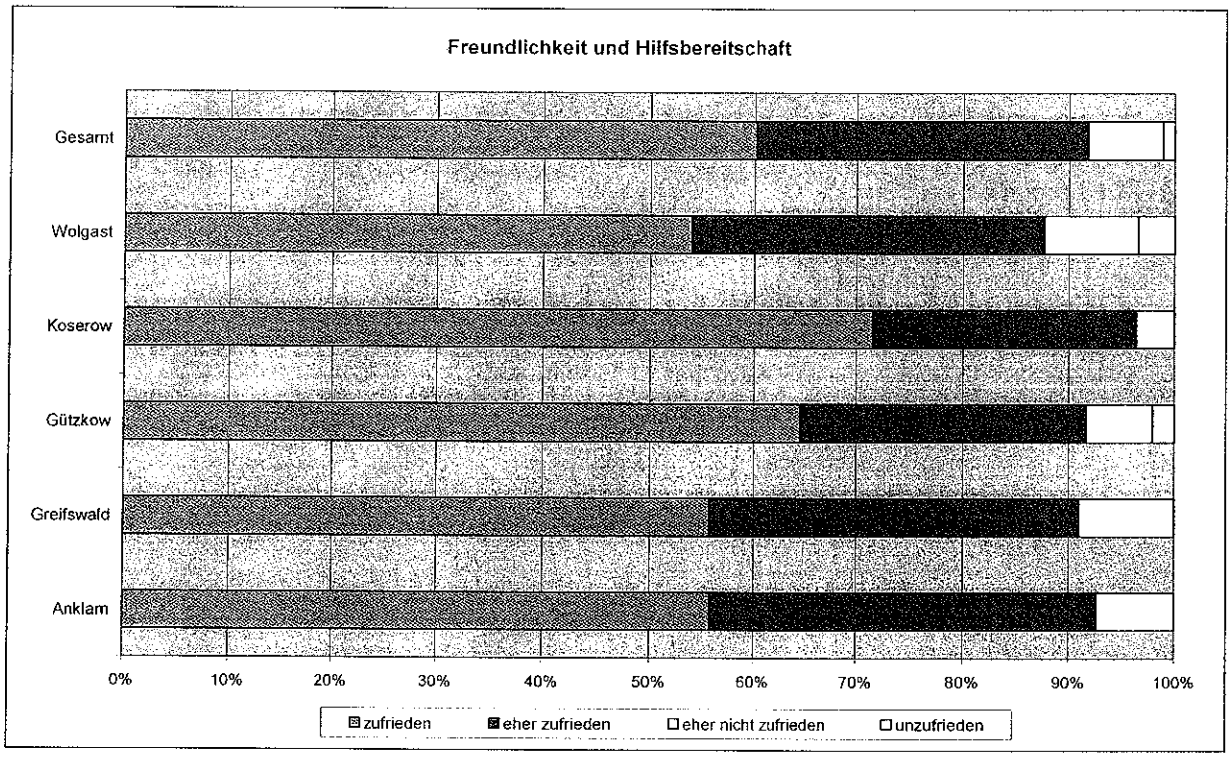


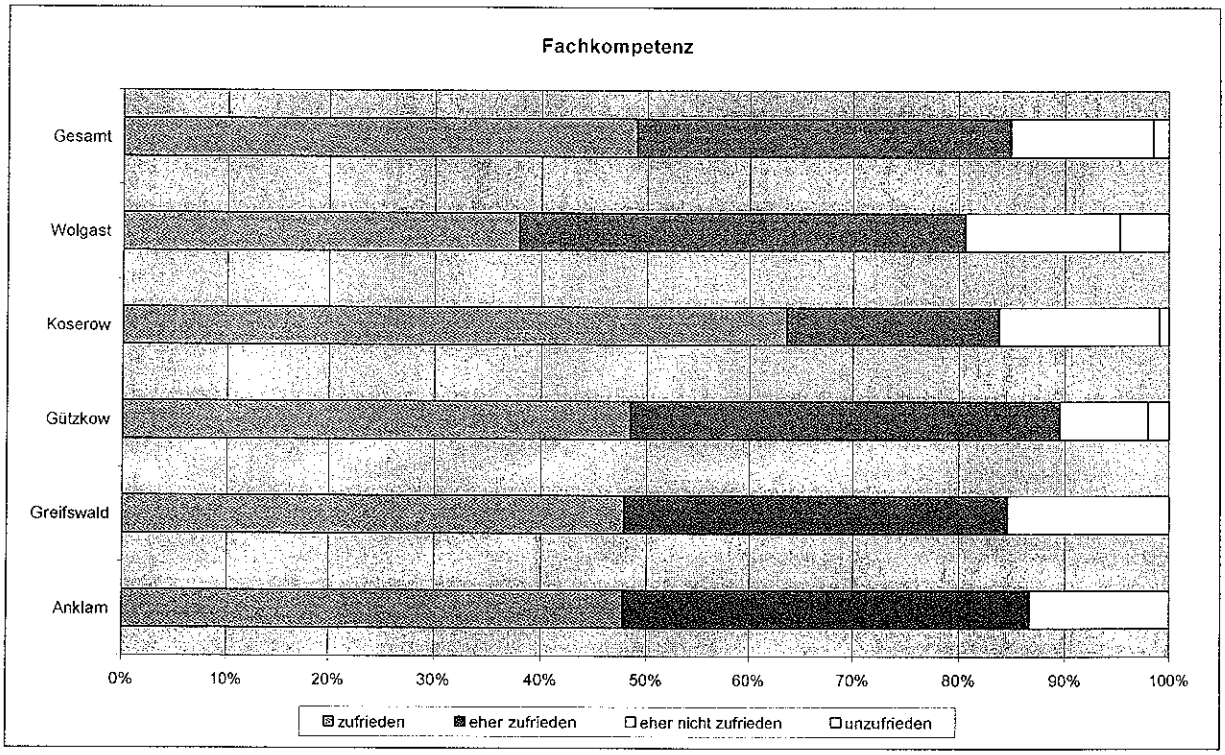
Diese Differenzierungen werden im Standortvergleich noch deutlicher. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft werden in Koserow auffallend (noch) besser beurteilt als in den großen Standorten Wolgast und Anklam. Die Bewertung der Fachkompetenz fällt für Wolgast etwas schlechter aus als im Durchschnitt, während Koserow überdurchschnittlich gute Noten erhält. Probleme mit der Erreichbarkeit bestehen in den großen Standorten weniger als in den kleineren. Die Wartezeiten werden in Koserow überdurchschnittlich gut bewertet, während die Beurteilung des Wartebereichs hier deutlich schlechter ausfällt als an den anderen Orten.

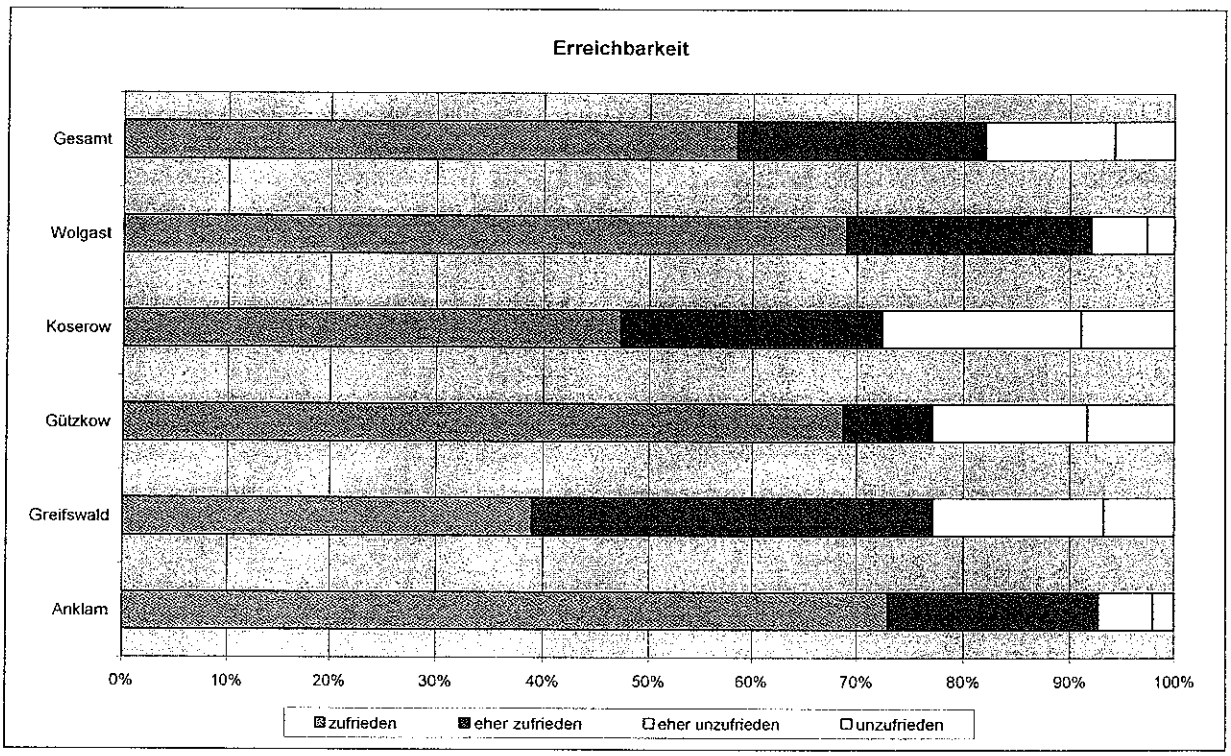
Beurteilung der Mitarbeiter/innen nach Merkmalen im Standortvergleich nach Mittelwerten*

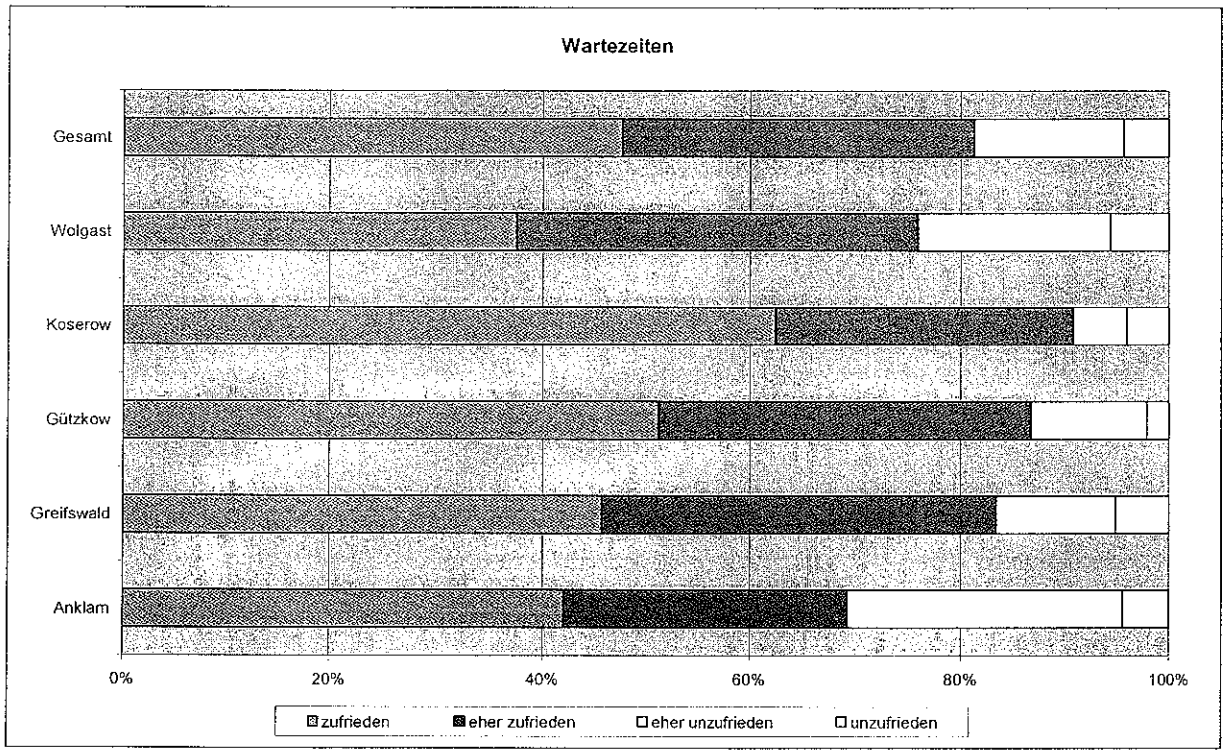
	Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft	Fachkompetenz	Erreichbarkeit	Wartezeiten	Wartebereich
Anklam	1,41	1,58	1,36	1,93	1,62
Greifswald	1,45	1,56	1,91	1,76	1,71
Gützkow	1,41	1,53	1,63	1,64	1,58
Koserow	1,28	1,51	1,89	1,51	2,00
Wolgast	1,52	1,73	1,42	1,92	1,67
Gesamt	**1,42**	**1,58**	**1,65**	**1,76**	**1,72**

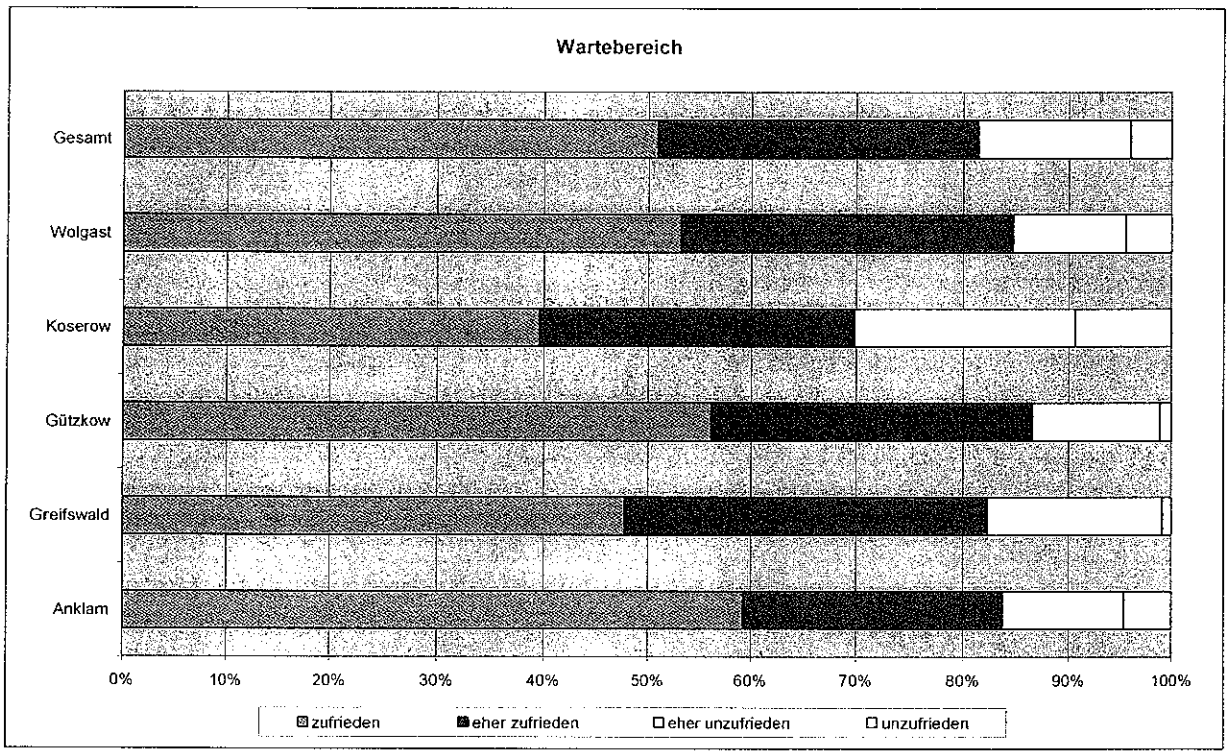
*Skala von 1 =zufrieden bis 4 = unzufrieden




Fachkompetenz
Gesamt
Wolgast
Koserow
Gützkow
Greifswald
Anklam
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
zufrieden
eher zufrieden
eher nicht zufrieden
unzufrieden


Erreichbarkeit
Gesamt
Wolgast
Koserow
Gützkow
Greifswald
Anklam
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
zufrieden
eher zufrieden
eher unzufrieden
unzufrieden


Wartezeiten
Gesamt
Wolgast
Koserow
Gützkow
Greifswald
Anklam
0%
20%
40%
60%
80%
100%
zufrieden
eher zufrieden
eher unzufrieden
unzufrieden


Wartebereich
Gesamt
Wolgast
Koserow
Gützkow
Greifswald
Anklam
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
zufrieden
eher zufrieden
eher unzufrieden
unzufrieden

Aussagen zur Nutzung von Informationsquellen

Anders als bei den Aussagen zur Zufriedenheit ist hier der Anteil der nicht Antwortenden sehr hoch. Es muss vermutet werden, dass viele von diesen damit zum Ausdruck bringen wollen, die angegebenen Medien überhaupt nicht zu nutzen. Deshalb werden in den folgenden Übersichten die fehlenden Angabe mit angezeigt.

Als die wichtigste Informationsquelle nennen die befragten die Zeitung. 70 bis 80 Prozent geben an, Informationen zu Stellenangeboten sowie Hinweise auf gesetzliche Regelungen hier oft bzw. meistens (also regelmäßig) zu verfolgen.
Aushänge in der Sozialagentur bzw. Gespräche mit den Mitarbeitern werden zum Zwecke der Stellensuche von etwa der Hälfte der Befragten genutzt. Hinsichtlich der gesetzlichen Regelungen werden diese Quellen jedoch stärker in Anspruch genommen.

Die private Kommunikation im Freundes- und Bekanntenkreis scheint bei der Beschaffung aller hier angesprochenen Informationen eine mittlere Bedeutung zu haben.

Das Internet wird von der Hälfte der Befragten zur Stellensuche genutzt. Die anderen hier angeprochenen Themen nur von etwa einem Drittel.

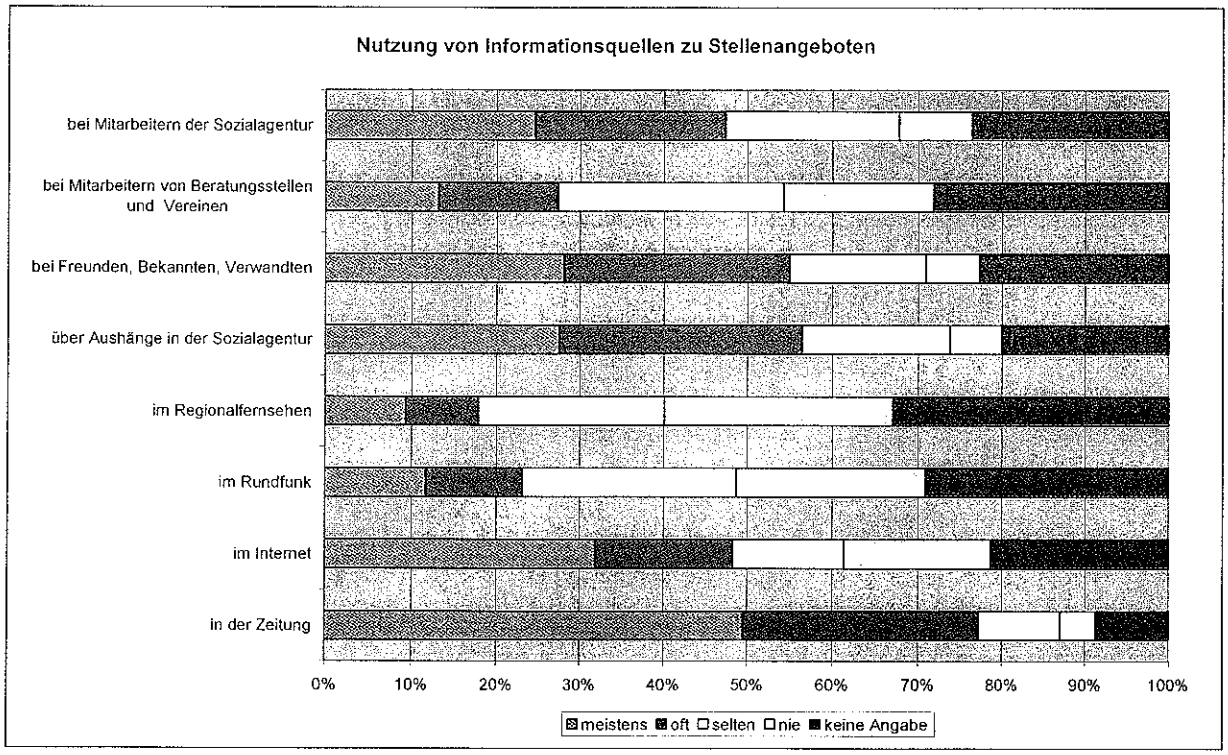
Rundfunk und Regionalfernsehen, spielen bei der Stellensuche eine geringere Rolle als andere Quellen, werden aber bei der Information zu gesetzlichen Regelungen sowie zu den Aktivitäten der Sozialagentur immerhin von einem Drittel der befragten genutzt.

Die Beratungsstellen der freien Träger werden zu allen hie behandelten Themen von 20 bis 30 Prozent der Befragten genutzt.

Dieses Nutzungsverhalten soll bei der weiteren Auswertung unserer Befragung näher zu untersetzt werden. Von Interesse könnte dabei das Verhalten verschiedener Nutzergruppen sein.

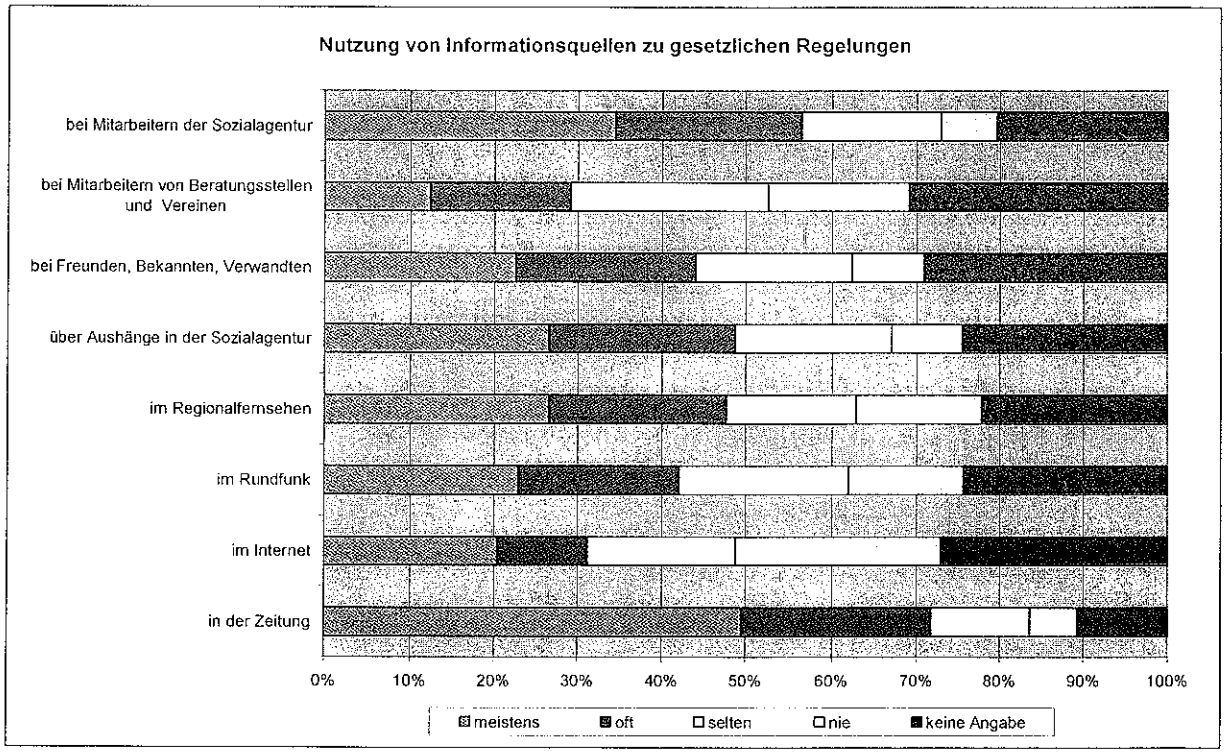
Nutzung von Informationsquellen zu Stellenangeboten (n=549, absolute Zahlen)

	meistens	**oft**	**selten**	**nie**	**keine Angabe**
in der Zeitung	272	152	54	23	48
im Internet	175	90	72	95	117
im Rundfunk	64	63	140	122	160
im Regionalfernsehen	51	47	122	148	181
über Aushänge in der Sozialagentur	151	159	95	34	110
bei Freunden, Bekannten, Verwandten	154	148	87	35	125
bei Mitarbeitern von Beratungsstellen und Vereinen	72	78	148	96	155
bei Mitarbeitern der Sozialagentur	135	125	112	47	130



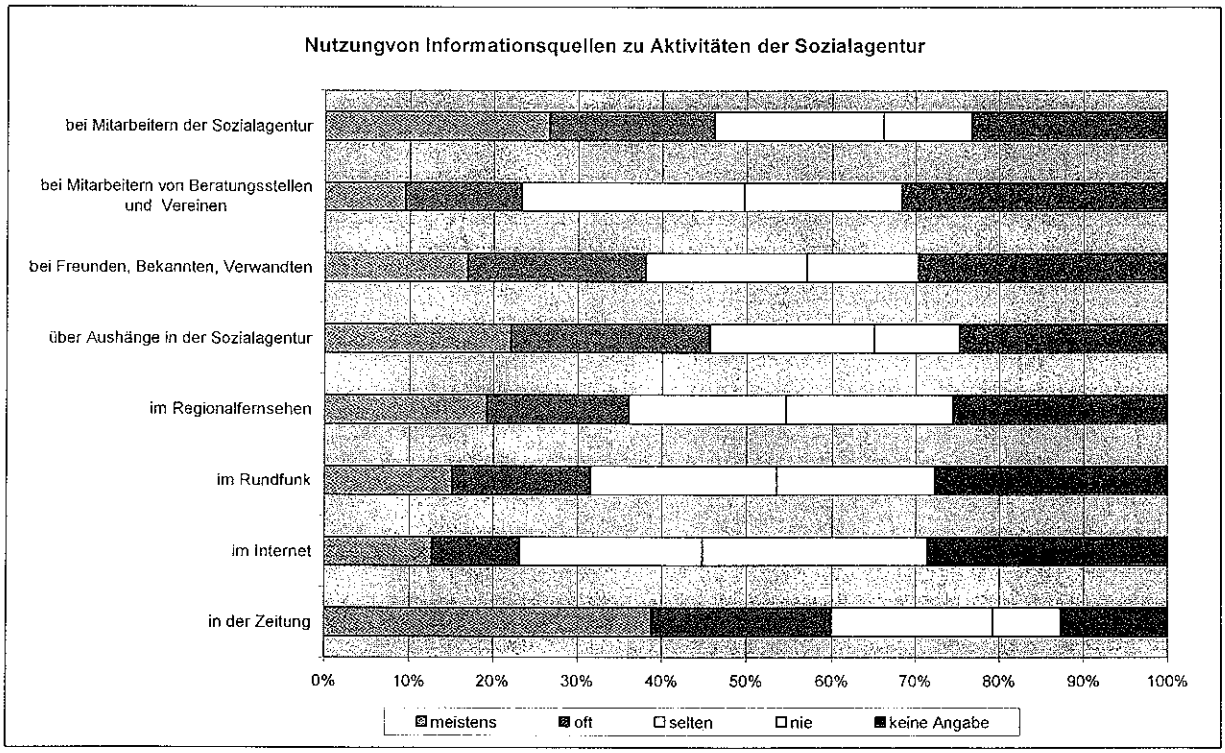
Nutzung von Informationsquellen zu gesetzlichen Regelungen (n=549, absolute Zahlen)

	meistens	**oft**	**selten**	**nie**	**keine Angabe**
in der Zeitung	272	122	65	31	59
im Internet	112	59	97	132	149
im Rundfunk	126	105	109	75	134
im Regionalfernsehen	146	116	83	82	122
über Aushänge in der Sozialagentur	146	122	100	46	135
bei Freunden, Bekannten, Verwandten	124	118	100	47	160
bei Mitarbeitern von Beratungsstellen und Vereinen	68	92	129	90	170
bei Mitarbeitern der Sozialagentur	189	121	90	37	112



Nutzung von Informationsquellen zu Aktivitäten der Sozialagentur ((n=549, absolute Zahlen)

	meistens	oft	selten	nie	keine Angabe
in der Zeitung	213	116	106	44	70
im Internet	70	57	119	146	157
im Rundfunk	83	90	121	103	152
im Regionalfernsehen	106	92	102	109	140
über Aushänge in der Sozialagentur	121	130	106	56	136
bei Freunden, Bekannten, Verwandten	93	116	104	73	163
bei Mitarbeitern von Beratungsstellen und Vereinen	52	76	145	102	174
bei Mitarbeitern der Sozialagentur	146	108	109	58	128


Nutzungvon Informationsquellen zu Aktivitäten der Sozialagentur
bei Mitarbeitern der Sozialagentur
bei Mitarbeitern von Beratungsstellen und Vereinen
bei Freunden, Bekannten, Verwandten
über Aushänge in der Sozialagentur
im Regionalfernsehen
im Rundfunk
im Internet
in der Zeitung
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
meistens
oft
selten
nie
keine Angabe