

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Abteilung 19 - Arbeit

Amt 19.1 – Amt für Arbeitsmarktbeobachtung



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione 19 - Lavoro

Ufficio 19.1 – Ufficio osservazione mercato del lavoro

TAGUNG zum Thema *Qualität im Fokus: von der Idee zur Umsetzung*

Messung der Kundenzufriedenheit in der Arbeitsvermittlung

Bozen, am 29.03.2018
Stefan Luther



Beratungsgespräch



....
....
Datum Gespräch
E-Mail
....
....

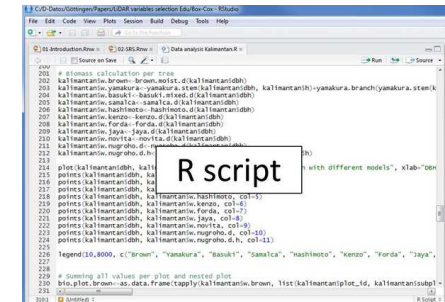


From: Autonome Provinz Südtirol <thomas.benelli@provinz.bz.it>
Sent: Monday, January 15, 2018 12:00:11 PM
To: emekamamolo@outlook.com
Subject: Arbeitsvermittlung: Ihre Bewertung zählt / Mediazione lavoro: la Sua opinione conta

(segue testo in lingua italiana)
Sehr geehrter Herr Amamolo,
Sie hatten am 10.01.2018 ein Beratungsgespräch im Arbeitsvermittlungszentrum Bozen. Bitte geben Sie uns dazu ein Feedback. Hier geht es zum Fragebogen:

<https://www.sosciurvey.de/km/?id=5HBUXZN3ZTGT9YLYD>

Die Beantwortung nimmt weniger als eine Minute in Anspruch, ist aber für die Verbesserung der Dienstleistung sehr hilfreich. Ihre Daten werden im Sinne des Datenschutzkodexes erfasst und intern verarbeitet.
Mit freundlichen Grüßen
Hildegard Stuppner



AUTONOME PROVINZ SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO SÜDTIROL
Abteilung Arbeit
Ripartizione Lavoro



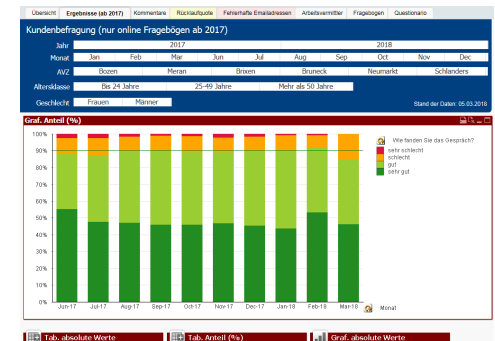
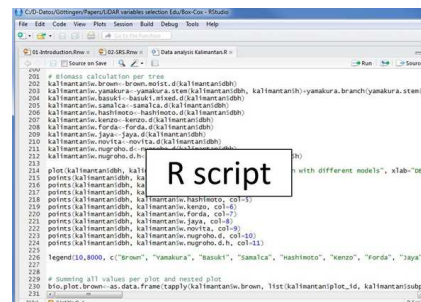
Deutsch



Italiano



Ladin





From: Autonome Provinz Bozen Südtirol <thomas.benelli@provinz.bz.it>

Sent: Monday, January 15, 2018 12:00:11 PM

To: emekaamamolo@outlook.com

Subject: Arbeitsvermittlung: Ihre Bewertung zählt / Mediazione lavoro: la Sua opinione conta

(segue testo in lingua italiana)

Sehr geehrter Herr Amamolo,

Sie hatten am 10.01.2018 ein Beratungsgespräch im Arbeitsvermittlungszentrum Bozen. Bitte geben Sie uns dazu ein Feedback. Hier geht es zum Fragebogen:

<https://www.soscsisurvey.de/krm/?d=5H8UXZN3ZTGT9YLD>

Die Beantwortung nimmt weniger als eine Minute in Anspruch, ist aber für die Verbesserung der Dienstleistung sehr hilfreich. Ihre Daten werden im Sinne des Datenschutzkodexes erfasst und intern verarbeitet.

Mit freundlichen Grüßen

Hildegard Stuppner



Deutsch



Italiano



Ladin

Hildegard Stuppner
Autonome Provinz Bozen-Südtirol
19 - Arbeit
19.3 - Arbeitsservice
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen
Tel.0471-418600, Fax 0471-418619
Steuer-Nr. 00390090215

Hildegard Stuppner
Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige
19 - Lavoro
19.3 - Ufficio Servizio lavoro
Via Canonico Michael Gamper 1
39100 Bolzano
Tel.0471-418600, Fax 0471-418619
Cod.fisc. 00390090215

1. Wie fanden Sie das Gespräch?



2. Die Arbeitsvermittler sind:

					kann ich nicht beurteilen
kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kundenfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
können Informationen gut vermitteln	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. War der Ablauf klar? (Organisation, nächste Schritte, ...)



4. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?



5. Wie zufrieden waren Sie mit der Wartezeit?



6. Wurde ihr Anliegen berücksichtigt?

☒ ja

☐ nein

1. Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

Kundenbefragung (nur online Fragebögen ab 2017)

Jahr	2017												2018											
Monat	Jan	Feb	Mär	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mär	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
AVZ	Bozen				Meran				Brixen				Bruneck				Neumarkt				Schlanders			
Altersklasse	Bis 24 Jahre				25-49 Jahre				50-64 Jahre				Mehr als 50 Jahre											
Geschlecht	Frauen												Männer											

Stand der Daten: 11.01.2018 16:18:31

Graf. Anteil (%)



Staa
Auslä
Italien

Info finden Sie den Fragebogen

Die Arbeitsvermittler sind kompetent

Die Arbeitsvermittler sind kundenfreundlich

Die Arbeitsvermittler können Informationen gut vermitteln

Der Ablauf ist klar? (Organisation, nächste Schritte, ...)

Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?

Wie zufrieden waren Sie mit der Wartezeit?

Wurde Ihr Anliegen berücksichtigt?



Tab. absolute Werte

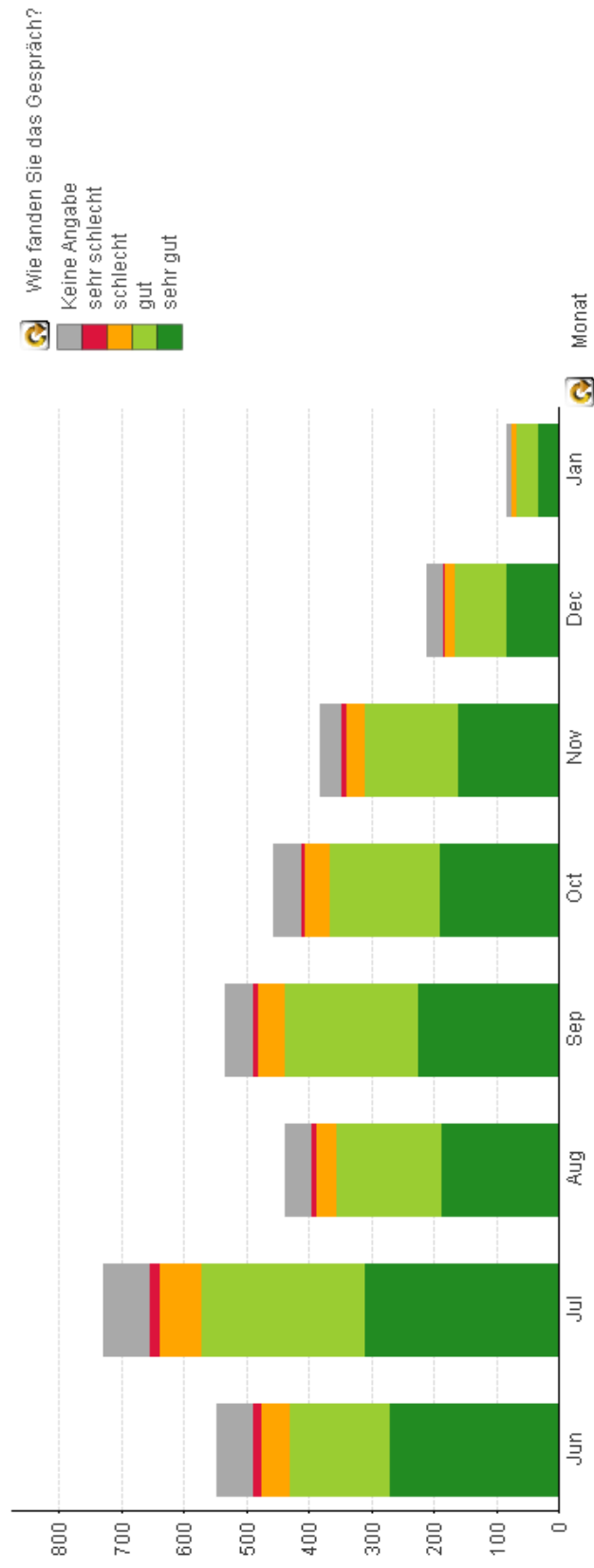


Tab. Anteil (%)



Graf. absolute Werte

Graf. absolute Werte



Rücklaufquote nach Geschlecht						
Geschlecht	Angeschrieben	Geantwortet	Rücklaufquote			
Frauen	4.099	1.876	45,8%			
Männer	3.058	1.206	39,4%			
Total	7.157	3.082	43,1%			

Rücklaufquote nach Alter						
Altersklasse	Angeschrieben	Geantwortet	Rücklaufquote			
Bis 24 Jahre	1.371	402	29,3%			
25-49 Jahre	4.565	2.010	44,0%			
Mehr als 50 Jahre	1.221	670	54,9%			
Total	7.157	3.082	43,1%			

Rücklaufquote nach Staatsbürgerschaft						
Staatsbürgerschaft	Angeschrieben	Geantwortet	Rücklaufquote			
Ausländer	1.777	606	34,1%			
Italien	5.380	2.476	46,0%			
Total	7.157	3.082	43,1%			

Rücklaufquote nach Arbeitsvermittlungszentrum						
Arbeitsvermittlungszentrum	Angeschrieben	Geantwortet	Rücklaufquote			
Bozen	3.154	1.326	42,0%			
Brixen	1.113	491	44,1%			
Bruneck	902	381	42,2%			
Meran	1.162	561	48,3%			
Neumarkt	513	209	40,7%			
Schlanders	313	114	36,4%			
Total	7.157	3.082	43,1%			

Rücklaufquote nach Tag des Gesprächs								
Erstes Mail am	Angeschrieben	Geantwortet	Rücklaufquote					
20.06.2017	401	140	34,9%					
26.06.2017	467	212	45,4%					
04.07.2017	327	142	43,4%					
11.07.2017	460	233	50,7%					
17.07.2017	326	144	44,2%					
24.07.2017	259	118	45,6%					
31.07.2017	281	139	49,5%					
07.08.2017	285	135	47,4%					
16.08.2017	235	112	47,7%					
21.08.2017	102	39	38,2%					
28.08.2017	191	84	44,0%					
04.09.2017	262	118	45,0%					
12.09.2017	344	154	44,8%					
18.09.2017	221	93	42,1%					
25.09.2017	217	93	42,9%					
02.10.2017	201	93	46,3%					
09.10.2017	378	145	38,4%					
16.10.2017	225	92	40,9%					
23.10.2017	187	75	40,1%					
30.10.2017	165	71	43,0%					
06.11.2017	212	97	45,8%					
13.11.2017	250	89	35,6%					
20.11.2017	189	83	43,9%					
27.11.2017	162	67	41,4%					
04.12.2017	164	74	45,1%					
11.12.2017	112	47	42,0%					
18.12.2017	133	44	33,1%					
29.12.2017	147	50	34,0%					
02.01.2018	69	22	31,9%					
08.01.2018	185	77	41,6%					
Total	7.157	3.082	43,1%					

Es werden nur Vermittler mit mindestens 20 Bewertungen angezeigt.

