

Tipps aus der Praxis von Jugendberufsagenturen für Jugendberufsagenturen

Bezeichnung des Praxistipps

Umfrageaktion zur Zufriedenheit mit der JBA Neumünster

Name der Jugendberufsagentur (JBA)

JBA Neumünster

Kontakt in der JBA

Name:

Frau Varchmin-Schindlbeck

Telefon:

04321/9424663

Mail:

**Inge.varchmin-
schindlbeck@neumuenster.de**

Handlungsfeld und Teilaspekt

Fachliches Handlungsfeld:

Unterstützungsangebot

Fachlicher Teilaspekt:

Leistungsangebot der Kooperation

Kurzbeschreibung

Zur Einschätzung 1. der Zufriedenheit der jungen Menschen mit dem Unterstützungsangebot und dem Auftritt der JBA Neumünster und 2. der Zufriedenheit der Netzwerkpartner mit der JBA Neumünster wurde von Juli bis Oktober 2019 eine Umfrageaktion anhand von Fragebögen („Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Netzwerkpartner Jugendberufsagentur Neumünster und „Deine Meinung zählt! Wie zufrieden bist Du mit der Jugendberufsagentur Neumünster?“) durchgeführt. Beabsichtigt war, die Auswertung in den Jahresbericht 2019, der zum 28.02.2020 veröffentlicht werden soll, eingehen zu lassen. Die Zielsetzung der Umfrageaktion zur Zufriedenheit der jungen Menschen mit der JBA und mit dem Netzwerkpartner JBA Neumünster liegt in dem Selbstverständnis aller beteiligten JBA-Kooperationsparteien begründet, mit der JBA eine lernende Organisation zu betreiben und Anregungen und Kritik auszuwerten, um das Konzept JBA weiterzuentwickeln.

Die Messung der Zufriedenheit wurde jeweils nach einer Bewertungsskala mit 4 Ausprägungen von sehr - gut - mäßig bis wenig vorgenommen. Außerdem erhielten die an der Umfrage Teilnehmenden die Gelegenheit, sich in einem freitextlichen Zusammenhang zu äußern. Die Einzelabfragen in „Deine Meinung zählt!“ thematisieren den Grund der Anwesenheit, das Anliegen, den beratenden JBA-Fachbereich, die Beratungsatmosphäre (Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Fachkompetenz), eine Stellungnahme/Benotung im Skalenformat und einen Platz für Freitext.

Die Einzelabfragen in „Zufriedenheit mit dem Netzwerkpartner JBA“ richten sich thematisch auf die Einschätzung des Nutzens der Einrichtung, auf die Potenziale der Kooperation mit der JBA vor Ort und auf die Effektivität der Teilnahme an regelmäßigen Netzwerktreffen.

Die Ergebnisse werden in dem Jahresbericht veröffentlicht und sind von daher noch nicht autorisiert.

Adressatinnen bzw. Adressaten des umgesetzten Praxistipps:

Vorwiegend Kundinnen und Kunden

Ggf. Ergänzungen:

Wie hoch wird der Aufwand für die Umsetzung des Praxistipps in einer anderen Jugendberufsagentur eingeschätzt?

Mittel

Ggf. Ergänzungen:

Praxistipp

[Deine Meinung zählt! Umfrage Kundenzufriedenheit](#)

[Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Netzwerkpartner JBA Neumünster](#)

Stand

2020
