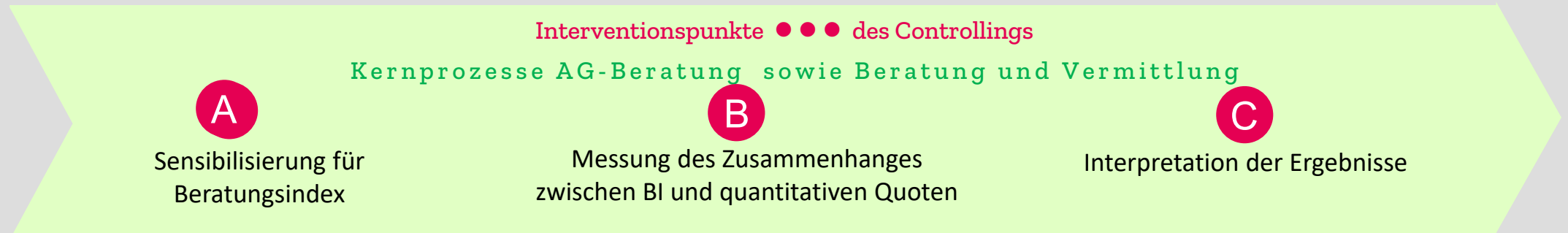


Um einen Zusammenhang zwischen dem Beratungsindex und quantitativen Performance-Kennzahlen herzustellen sind lokale Daten und die Analysefähigkeit der Controller\*innen notwendig



## Worum geht es?

Der Beratungsindex ist ein qualitatives Instrument zur Messung der Qualität in der Beratung. Ursprünglich entstammt dieser aus der Kundenzufriedenheitsumfrage.

Im Laufe der Projektarbeit war es die Aufgabe, zu messen, ob es im Rahmen der Agenda 2020 einen Zusammenhang zwischen den Wirkungs- und Wirtschaftlichkeitskennzahlen auf der quantitativen und den Qualitäts- und Wirkungskennzahlen auf der qualitativen Ebene gibt und wie sich dieser auswirken könnte.

## LEITFRAGE:

„Gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Beratungsindex der BA und der Stellenbesetzungsquote, sodass gesagt werden kann, ob eine gute Beratung zu einer guten – zügig, nachhaltig, passgenau – Stellenbesetzung führt?“

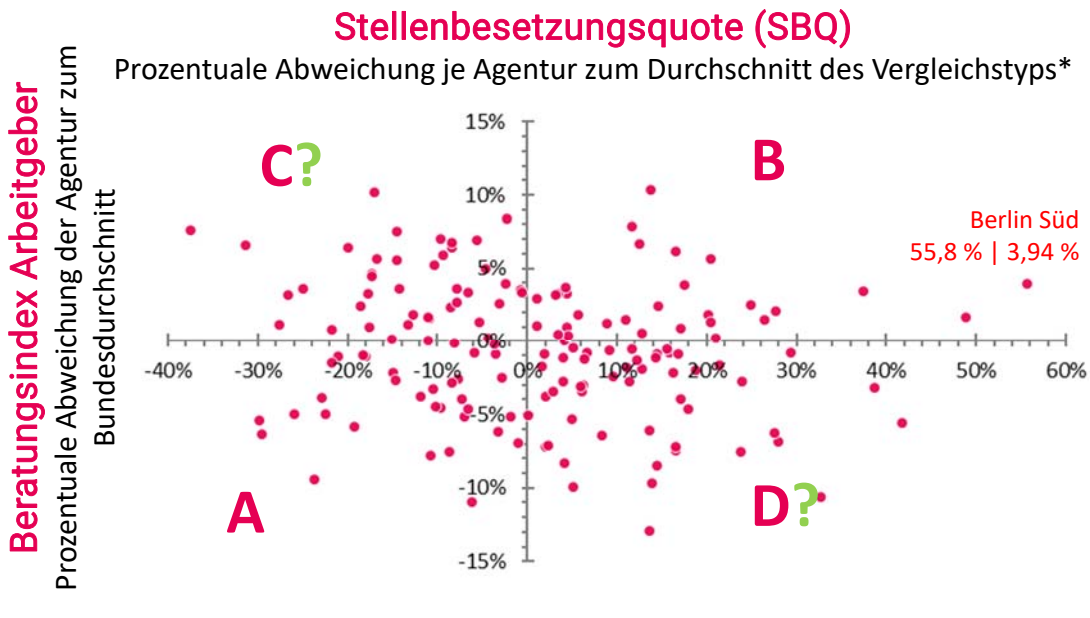
## Nutzen für die BA

Die Bundesagentur für Arbeit kann an Hand dieser Daten prüfen, inwiefern sich die vom Kunden wahrgenommene Qualität auf die Einmündung, Integration und Stellenbesetzung, also die quantitativen Kennzahlen auswirkt.

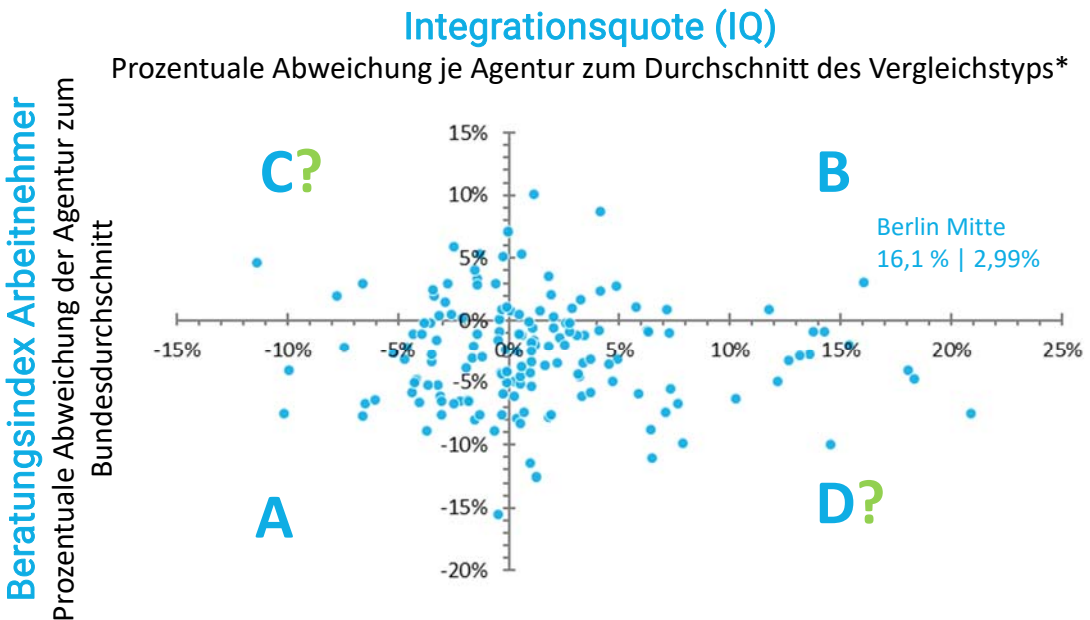
Auch stärkt es die Außenwahrnehmung der BA, wenn man die Qualität berücksichtigt und Gespräche der Kunden mit den Mitarbeiter\*innen als hochwertig angesehen werden.

## Interventionspunkte

- A** Bundesweite Sensibilisierung der oberen Managementebene sowie der Bereichs- zu Teamleitern um den Beratungsindex und dessen Bedeutung für die BA zu erläutern.
- B** Messung und Ergebnisanalyse des Prozesses
- C** Die Stellenbesetzungsquote ist mit lokalen Daten und Wissen zu ergänzen. Der Beratungsindex ist Indiz kein Beweis!



\*) Vergleichstypen sind regionale Cluster, von Großstädtischen Kreisen mit günstiger Arbeitsmarktlage bis hin zu ländlichen Bezirken mit schlechter Arbeitsmarktlage (IAB Forschungsbericht, 2018).



**A** Überdurchschnittliche Beratung und  
**B** überdurchschnittliche Performance und umgekehrt

kein mathematischer Zusammenhang  $R^2 = 0.021$

$$\text{Stellenbesetzungsquote} = \frac{\text{Stellenbesetzungen inkl. Ausbildungsstellen}}{\text{Arbeitsstellenpotenzial}}$$

**Beratungsindex Arbeitgeber** = 150 Telefoninterviews beim Arbeitgeber zu den Zeitpunkten als neuer und späterer Bestandskunde Fragen mit Bewertung nach Schulnoten von 1-5 > Mittelwert je Zeitpunkt und über die Zeitpunkte hinweg

Lokalspezifische Interpretation der/s Controller\*in ist ausschlaggebend.

Die Stellenbesetzungsquote ist mit lokalen Daten und Wissen zu ergänzen.

Der Beratungsindex ist Indiz kein Beweis!

$$\text{Integrationsquote} = \frac{\text{kumulierte Integrationen}}{\text{kumulierte Zugänge in das Kundenpotenzial}}$$

**Beratungsindex Arbeitnehmer** = 100 Telefoninterviews beim Arbeitnehmer zu den Zeitpunkten als neuer Kunde (14 Tage), Bestandskunde (6 Monate), ehemaliger Kunde (3 Monate nach Abgang) Fragen mit Bewertung nach Schulnoten von 1-5 > Mittelwert je Zeitpunkt und über die Zeitpunkte hinweg

kein mathematischer Zusammenhang  $R^2 = 0.006$

**A** Überdurchschnittliche Beratung und  
**B** überdurchschnittliche Performance und umgekehrt