

Kontaktstellen Frau und Beruf in Baden-Württemberg

Gesamtergebnisse der Kundinnenbefragung 2022

- **Hintergrund und Zielsetzung**

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**

Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen

- **Beurteilung der Beratung**

Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung

- **Entwicklung seit der Beratung**

Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation

- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**

- **Fazit**

Hintergrund & Zielsetzung

Im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg wurde die Basisbefragung zur **Beratungsqualität** in den neun* Kontaktstellen „Frau und Beruf“ innerhalb Baden-Württembergs nach Grundsätzen des **Qualitätsmanagements** durchgeführt.

Ziel der Untersuchung ist es, die Qualität der Beratungen in den „Kontaktstellen Frau und Beruf“ regelmäßig zu überprüfen und sicherzustellen. Das standardisierte Befragungskonzept wurde zum dritten Mal umgesetzt, so dass im Sinne eines kontinuierlichen Monitorings ein Wellenvergleich vorgenommen werden kann (Welle 1 in 2016, Welle 2 in 2019 und aktuelle Welle 3 in 2022).

- Gesamtbewertung
- Standardisiertes Vorgehen, um Vergleichbarkeit von Ergebnissen zu erzielen (Zeitreihen)
- Folgeuntersuchung zu 2016 und 2019
- Nutzen: Die einzelnen Kontaktstellen erhalten Aufschluss darüber, wo ihre Stärken, Schwächen und Optimierungsmöglichkeiten in der Beratung liegen.

* Um die Beratungsrealität vor Ort adäquat abzubilden, ist die Kontaktstelle Ostwürttemberg für die statistische und inhaltliche Auswertung in Ostwürttemberg – Ostalbkreis und Ostwürttemberg – Heidenheim ausdifferenziert worden.

Methode

- Hybrid aus schriftlicher Befragung und Onlinebefragung
- Befragung der Kundinnen der Kontaktstellen, die zwischen Juni 2020 und (einschl.) Januar 2022 beraten wurden
- Hosting des Onlinefragebogens durch Hagstotz ITM
- Anschreiben, Erinnerungsschreiben, Überarbeitung der Fragebögen, Wochenreports und Auswertungen durch die Service- und Koordinierungsstelle Landesprogramm Kontaktstellen Frau und Beruf
- Versand der Befragungsunterlagen (schriftlich und online) durch die jeweiligen Kontaktstellen der Kundinnen am 04./ 05. April 2022
- Versand des Erinnerungsschreibens (schriftlich und online) durch die Kontaktstellen am 25./ 26. April 2022
- Feldzeit: 04. April 2022 bis 30. Mai 2022
- Durchschnittliche Interviewzeit: 8-9 Minuten

Stichprobe (n=853)

Beratungsstelle	Zahl der Aussendungen		Gesamtrücklaufquote		Gesamtrücksendungen		
	online	postalisch	online	postalisch	online	postalisch	gesamt
Freiburg – Südlicher Oberrhein	825	13	27,0%	38,5%	223	5	228
Heilbronn-Franken	215	0	35,3%	0,0%	76	0	76
Ludwigsburg – Region Stuttgart	149	0	34,9%	0,0%	52	0	52
Mannheim – Rhein-Neckar-Odenwald	338	5	22,8%	0,0%	77	0	77
Neckar-Alb	287	20	27,9%	55,0%	80	11	91
Nordschwarzwald	282	0	25,2%	0,0%	71	0	71
Ostwürttemberg – Heidenheim	108	20	25,0%	45,0%	27	9	36
Ostwürttemberg – Ostalbkreis *	61	70	16,4%	67,1%	10	47	57
Ravensburg – Bodensee-Oberschwaben	233	29	22,3%	31,0%	52	9	61
Stuttgart – Region Stuttgart	375	0	27,2%	0,0%	102	1	103
Sonstige	0	0	0,0%	0,0%	1	0	1
GESAMT	2.873	157	26,8%	52,2%	771	82	853

Wellenvergleich kompakt: Brutto- und Nettostichprobe 2019/2022

	2019	2022
Zahl der Aussendungen	3.939	3.030
Gesamtrücklaufquote	32,6 %	28,2%
Gesamtrücksendungen	1.283	853

* Bei der Zahl der Aussendungen wurde der Durchschnitts- bzw. Mittelwert als Basis genommen:

1. Aussendung: 8 online, 139 postalisch / 2. Reminder: 113 online, 0 postalisch → Im Mittel: 61 online, 70 postalisch

- Hintergrund und Zielsetzung

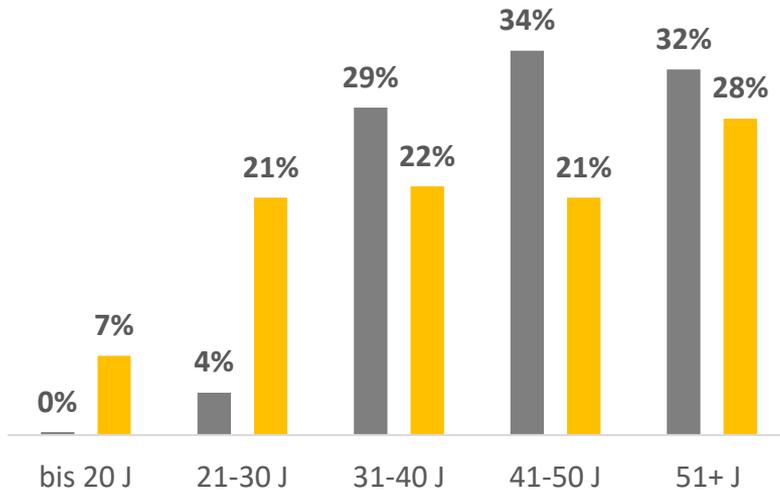
Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**
Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen
- **Beurteilung der Beratung**
Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung
- **Entwicklung seit der Beratung**
Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation
- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**
- **Fazit**

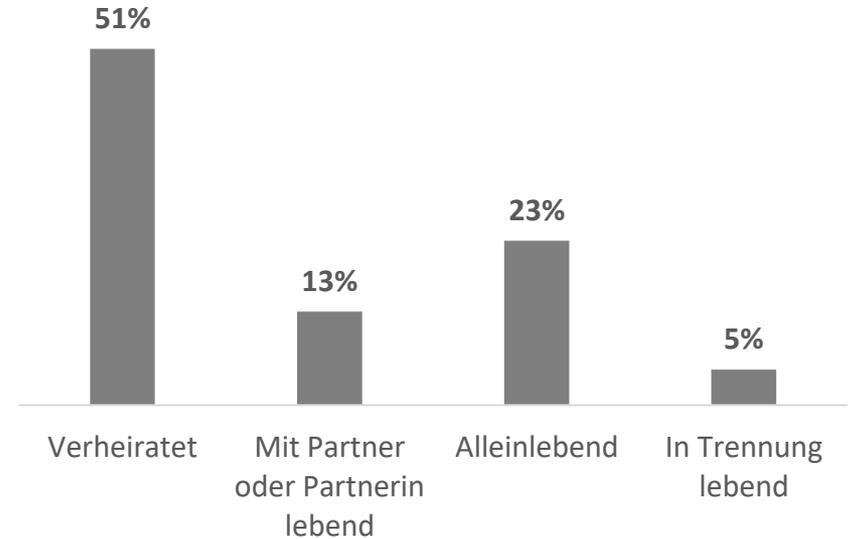
Soziodemografie der Kundinnen

Alter

■ Befragung ■ Baden-Württemberg 16-60 Jährige*



Familienstand



* [Statistisches Landesamt Baden-Württemberg](https://www.statistik.bwlt.de/), Stand 31.12.2020

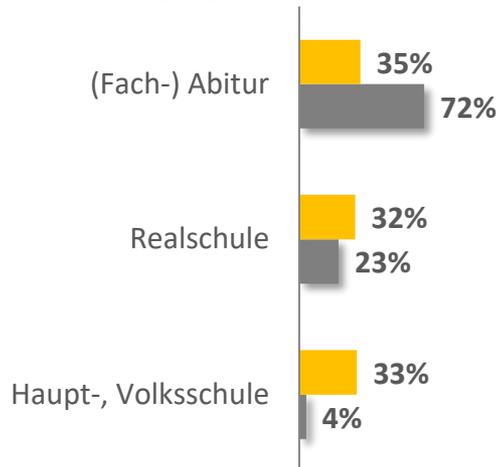
Basis: Alle | Wie alt sind Sie? (keine Angabe: 1%) | Was ist Ihr Beziehungsstatus? (keine Angabe: 8%)

Soziodemografie der Kundinnen (2/4)

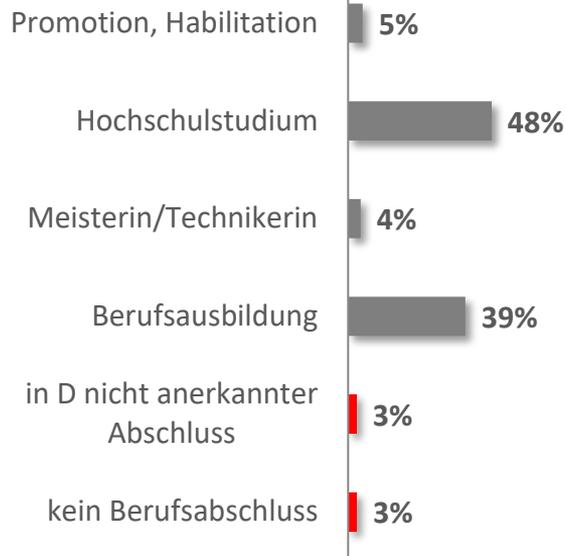
Schulabschluss

■ Baden-Württemberg Frauen 2019*

■ Befragung



Berufsabschluss

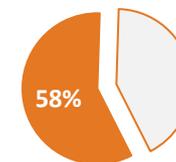


...nicht in Deutschland gemacht



110 der befragten Kundinnen

Berufsabschluss in Deutschland anerkannt

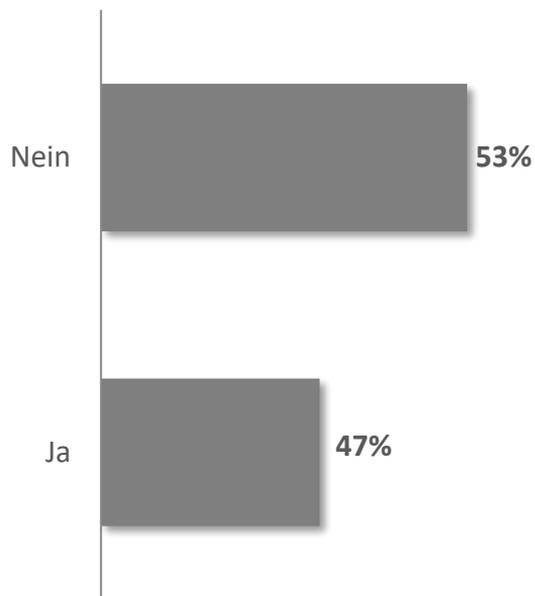


* [Statistisches Landesamt Baden-Württemberg](https://www.statistik.landesamt-bw.de), 2019

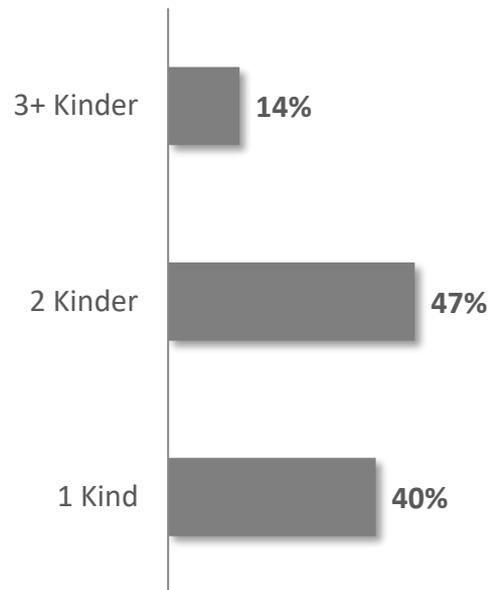
Basis: Alle | Welchen Schulabschluss haben Sie? (keine Angabe: 1%) | Welchen Berufsabschluss haben Sie? (keine Angabe: 1%)

Soziodemografie der Kundinnen (3/4)

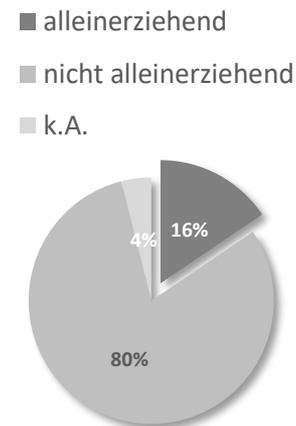
Kinder < 16 im Haushalt



Anzahl der Kinder < 16



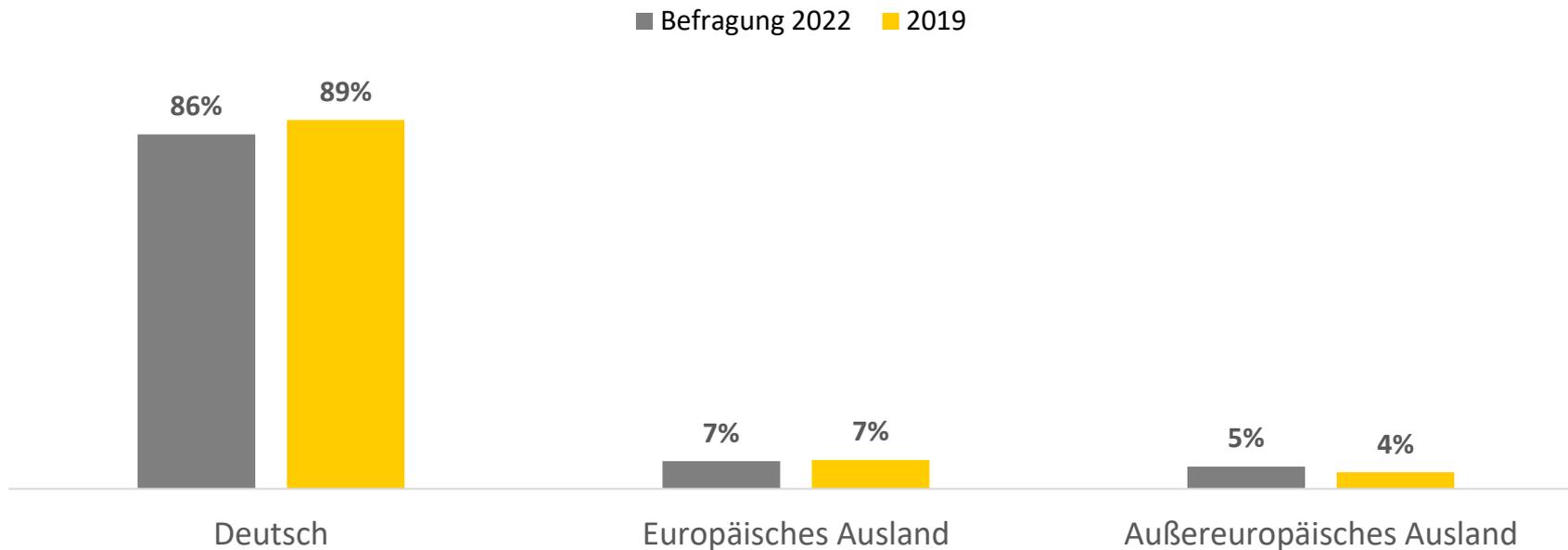
Erziehungsstatus



Basis: Alle | Leben Kinder unter 16 Jahren in Ihrem Haushalt? | Wenn Kinder vorhanden (n=405): Wie viele Kinder leben in Ihrem Haushalt? | Sind Sie alleinerziehend?

Soziodemografie der Kundinnen (4/4)

Staatsangehörigkeit



Basis: Alle | Welche Staatsangehörigkeit haben Sie? (inkl. offenes Textfeld für eine nicht-deutsche Staatsangehörigkeit)
2022: 2% nicht-deutsche Staatsangehörigkeit, Zuordnung in „europäisch“ bzw. „außer-europäisch“ nicht möglich

Wichtigste Ergebnisse: Soziodemografie

- Im Vergleich zur Altersstruktur der weiblichen Bevölkerung Baden-Württembergs weist die Stichprobe der Befragung einen überproportional hohen Anteil in der Altersgruppe zwischen 41 und 50 Jahren auf. Sie stellen die Kernzielgruppe für Beratungen in den Kontaktstellen Frau und Beruf dar (und befinden sich in der Lebensphase, die klassisch den Wiedereinstieg nach der Familienphase markiert).
- Gemessen an der Struktur der weiblichen Bevölkerung in Baden-Württemberg haben Kundinnen der Kontaktstellen überdurchschnittlich häufig einen hohen Bildungsabschluss (72 Prozent (Fach-)Abitur, 48 Prozent Hochschulstudium).
- Bei 47 Prozent der befragten Frauen leben Kinder (<16 Jahre) im Haushalt. 16 Prozent dieser Frauen sind alleinerziehend.
- Bei jeder achten Kundin in der Befragung handelt es sich um eine Frau mit Migrationsgeschichte. Mehr als die Hälfte (knapp 60 Prozent) in dieser Zielgruppe stammen aus dem europäischen Ausland. Gegenüber 2019 ist der Anteil der Frauen mit nicht-deutscher Staatsangehörigkeit um knapp 5 Prozent gestiegen.

- Hintergrund und Zielsetzung

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**

Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen

- **Beurteilung der Beratung**

Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung

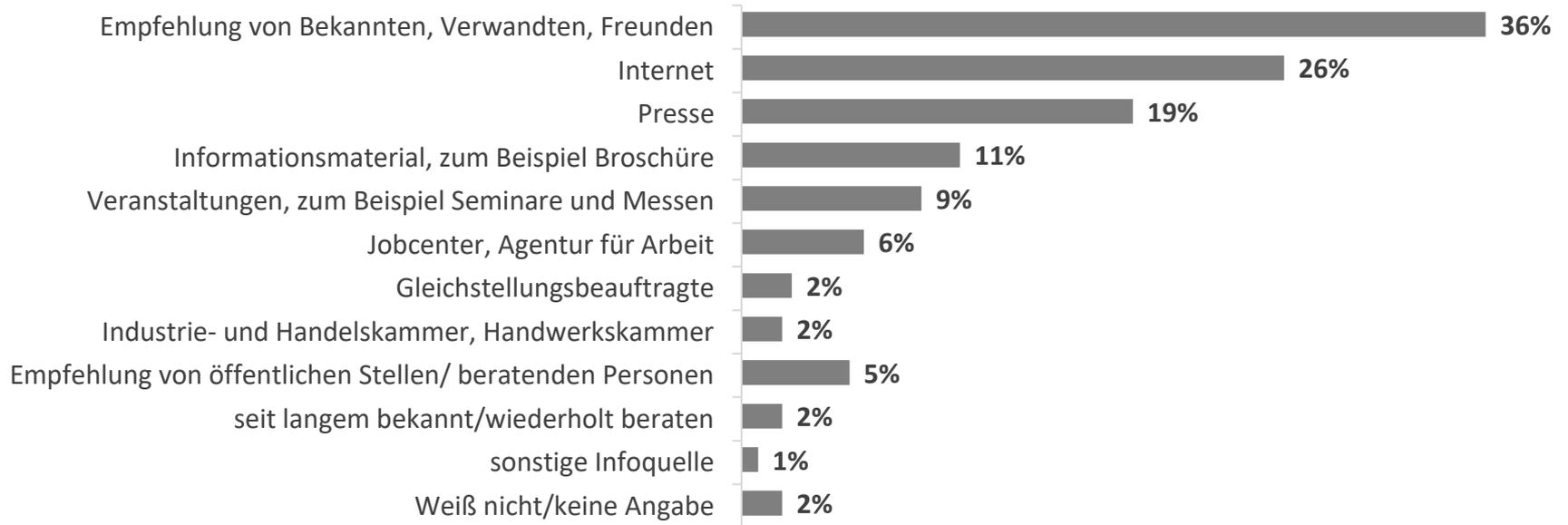
- **Entwicklung seit der Beratung**

Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation

- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**

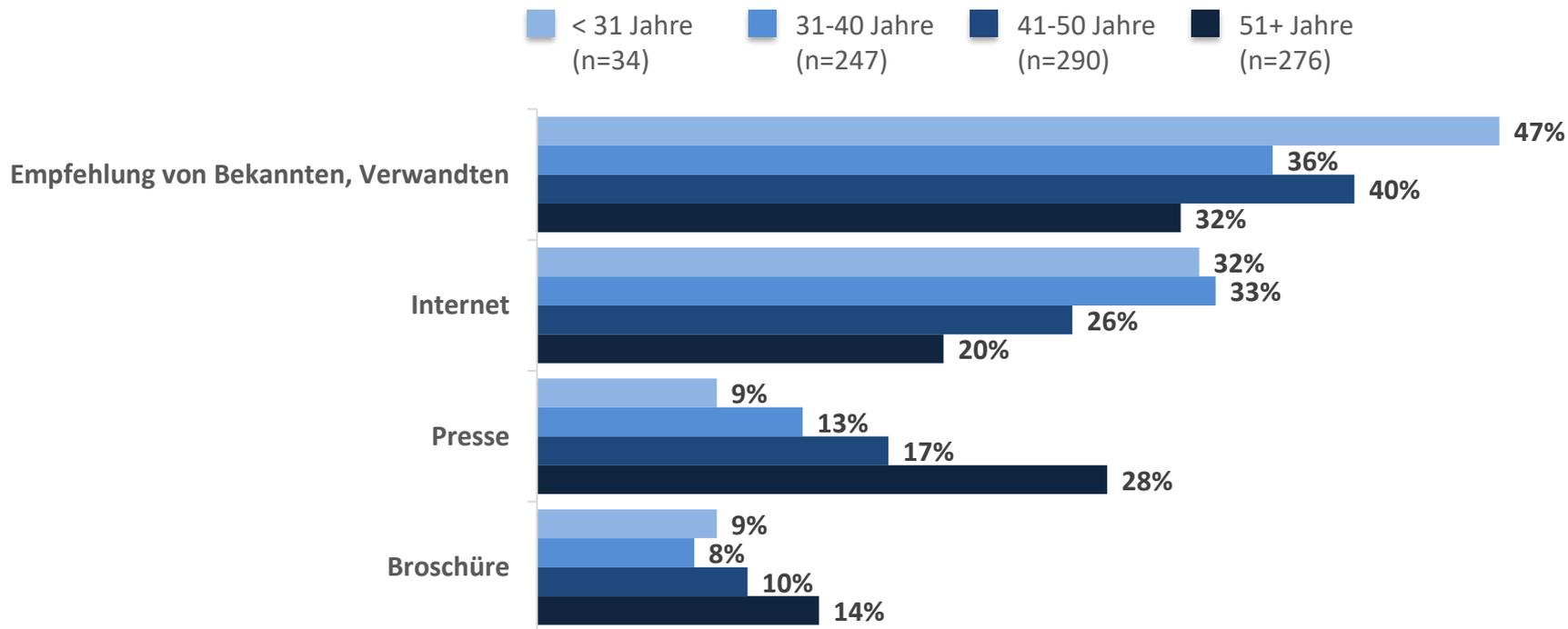
- **Fazit**

Beratungszugang



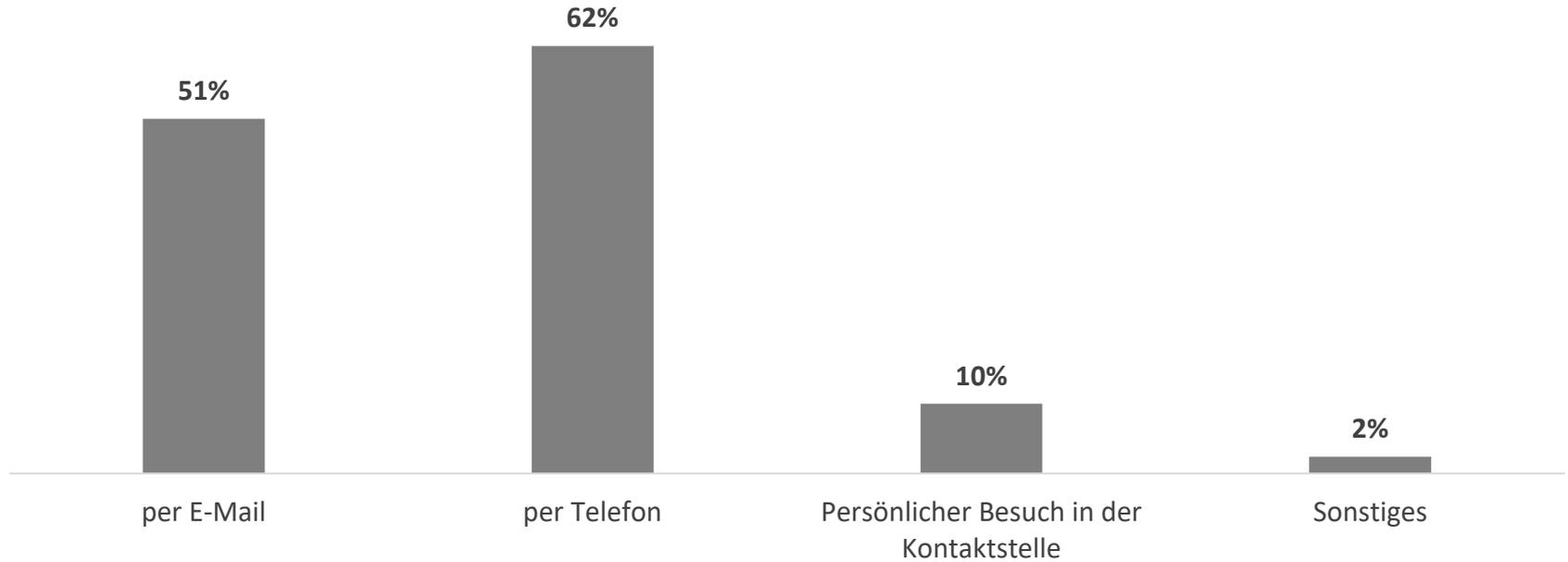
Basis: Alle | Wie haben Sie von der Kontaktstelle Frau und Beruf erfahren? (mehrere Antworten möglich)

Beratungszugang nach Alter



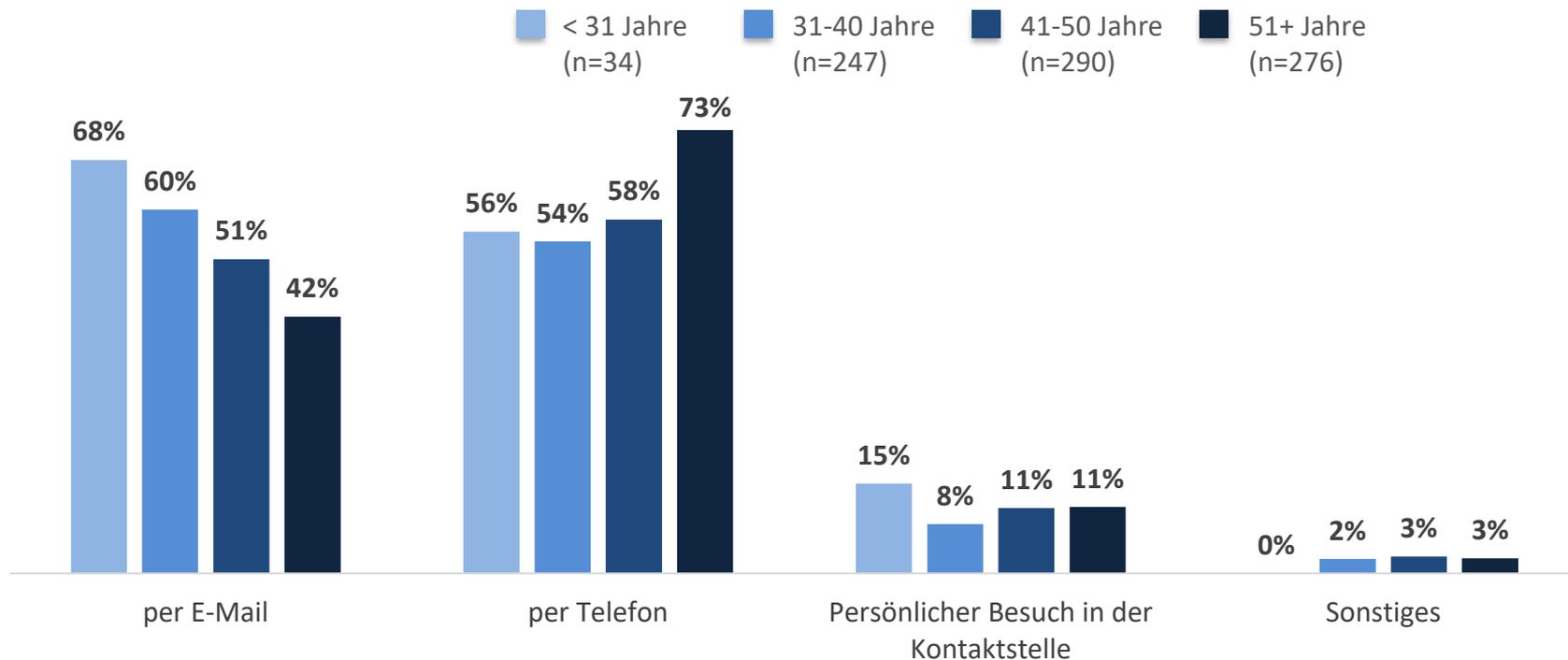
Basis: Alle | Wie haben Sie von der Kontaktstelle Frau und Beruf erfahren? (mehrere Antworten möglich)

Kontaktaufnahme mit der Kontaktstelle



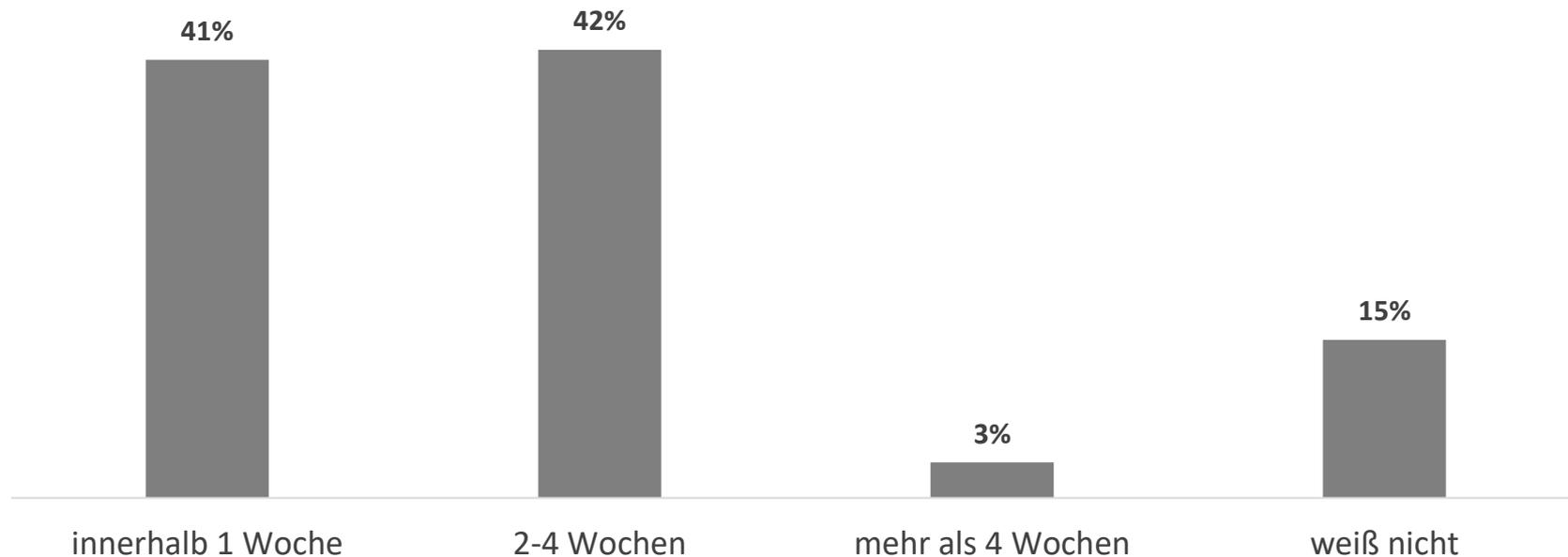
Basis: Alle | Wie haben Sie Kontakt mit der Kontaktstelle Frau und Beruf aufgenommen? (mehrere Antworten möglich)

Kontaktaufnahme mit der Kontaktstelle



Basis: Alle | Wie haben Sie Kontakt mit der Kontaktstelle Frau und Beruf aufgenommen? (mehrere Antworten möglich)

Wartezeit bis zum Beratungstermin



Basis: Alle | Wie lange mussten Sie auf einen Beratungstermin warten?

Wichtigste Ergebnisse: Organisation im Vorfeld

- Mehr als ein Drittel der befragten Kundinnen bekamen die jeweilige Kontaktstelle Frau und Beruf von Bekannten, Verwandten oder Freunden empfohlen. Im Vergleich zu allen übrigen Informationsmöglichkeiten haben Empfehlungen die größte Bedeutung. Dies ist ein positives Indiz für den Stellenwert, den die Kontaktstellen sich seit Beginn ihrer Tätigkeit erarbeiten konnten.
- Etwa jede vierte Kundin hat via Internet von der Kontaktstelle erfahren, wobei dieser Informationskanal speziell in der Altersgruppe der 31 bis 40 Jährigen verbreitet ist (jede Dritte aus dieser Gruppe).
- Informationen durch die Presse folgen mit 19 Prozent auf dem dritten Platz, gefolgt von Informationsmaterialien (wie Broschüren o.ä.) mit 11 Prozent. Beide Medienformen wurden überdurchschnittlich häufig von Älteren genannt (Presse: 28 Prozent, Broschüren: 14 Prozent) .
- Mit über 60 Prozent erfolgt die Kontaktaufnahme am häufigsten übers Telefon, gefolgt von dem Kontakt über E-Mail von rund der Hälfte der Kundinnen (telefonisch eher von Seiten der Älteren, per E-Mail eher von Seiten der Jüngeren).
- Rund 40 Prozent der befragten Kundinnen haben kurzfristig innerhalb einer Woche einen Beratungstermin erhalten. Bei 42 Prozent der Kundinnen erfolgte der Beratungstermin innerhalb von zwei bis vier Wochen nach Terminanfrage. Lediglich 3 Prozent der Frauen mussten länger als 4 Wochen auf einen Termin warten.

- **Hintergrund und Zielsetzung**

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**

Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | **Beratungsmotiv und -anliegen**

- **Beurteilung der Beratung**

Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung

- **Entwicklung seit der Beratung**

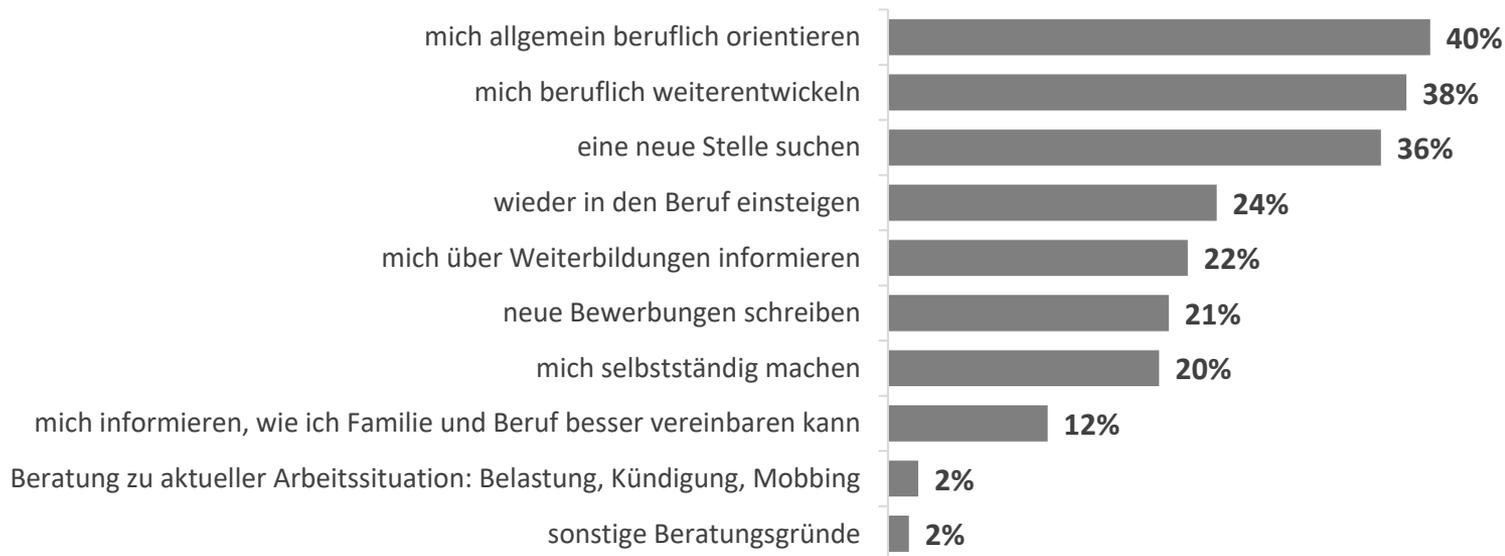
Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation

- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**

- **Fazit**

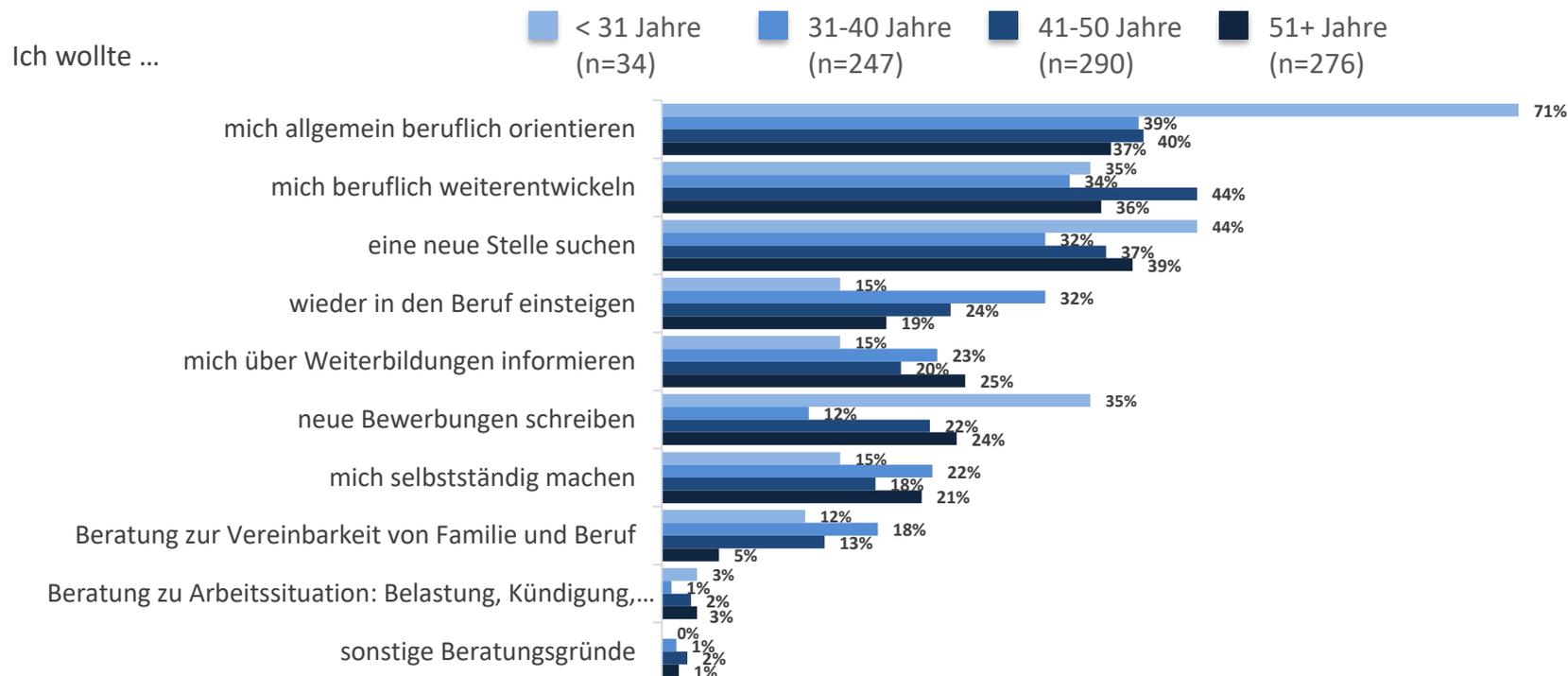
Beratungsmotiv und -anliegen

Ich wollte ...



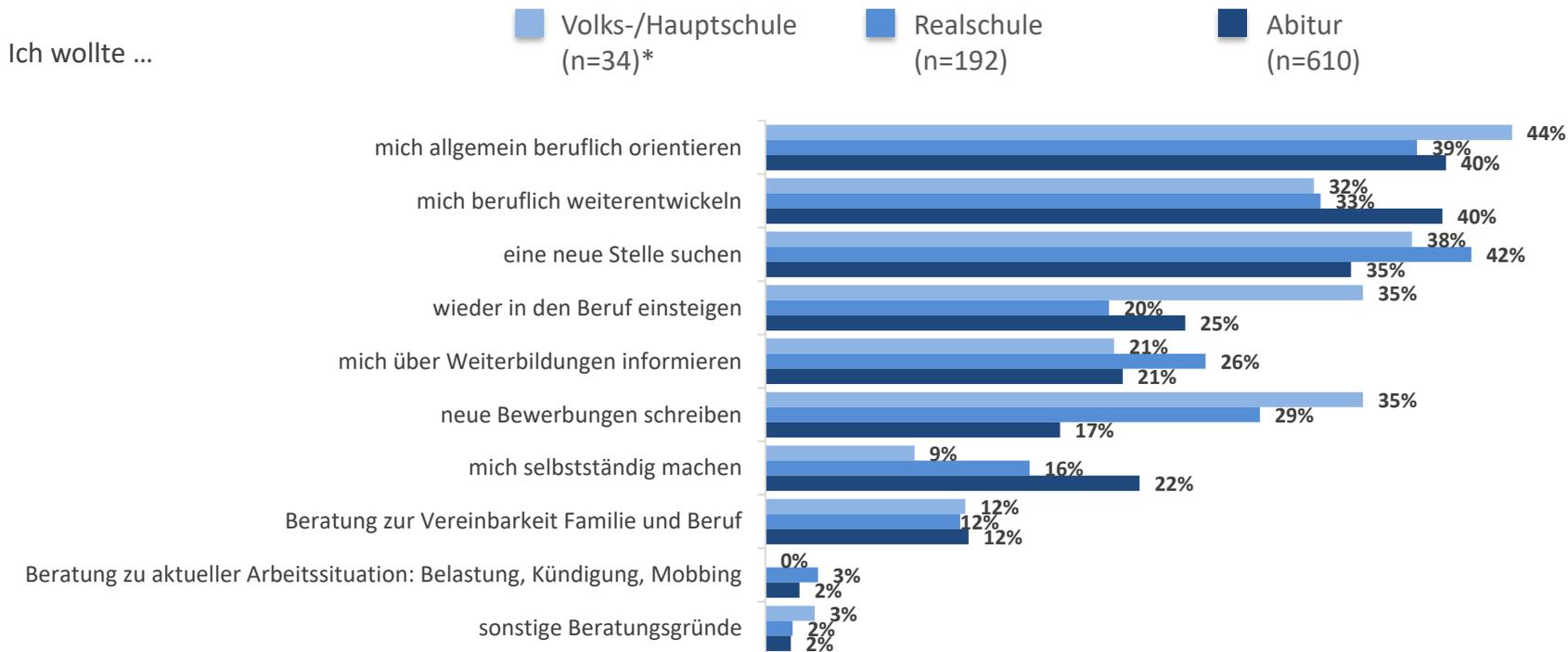
Basis: Alle | Warum haben Sie einen Beratungstermin gemacht? (mehrere Antworten möglich)

Beratungsmotiv und –anliegen nach Alter



Basis: Alle | Warum haben Sie einen Beratungstermin gemacht? (mehrere Antworten möglich)

Beratungsmotiv und –anliegen nach Bildung



Basis: Alle | Warum haben Sie einen Beratungstermin gemacht? (mehrere Antworten möglich) | *Achtung: geringe Fallzahl!

Wichtigste Ergebnisse: Beratungsmotiv/-anliegen

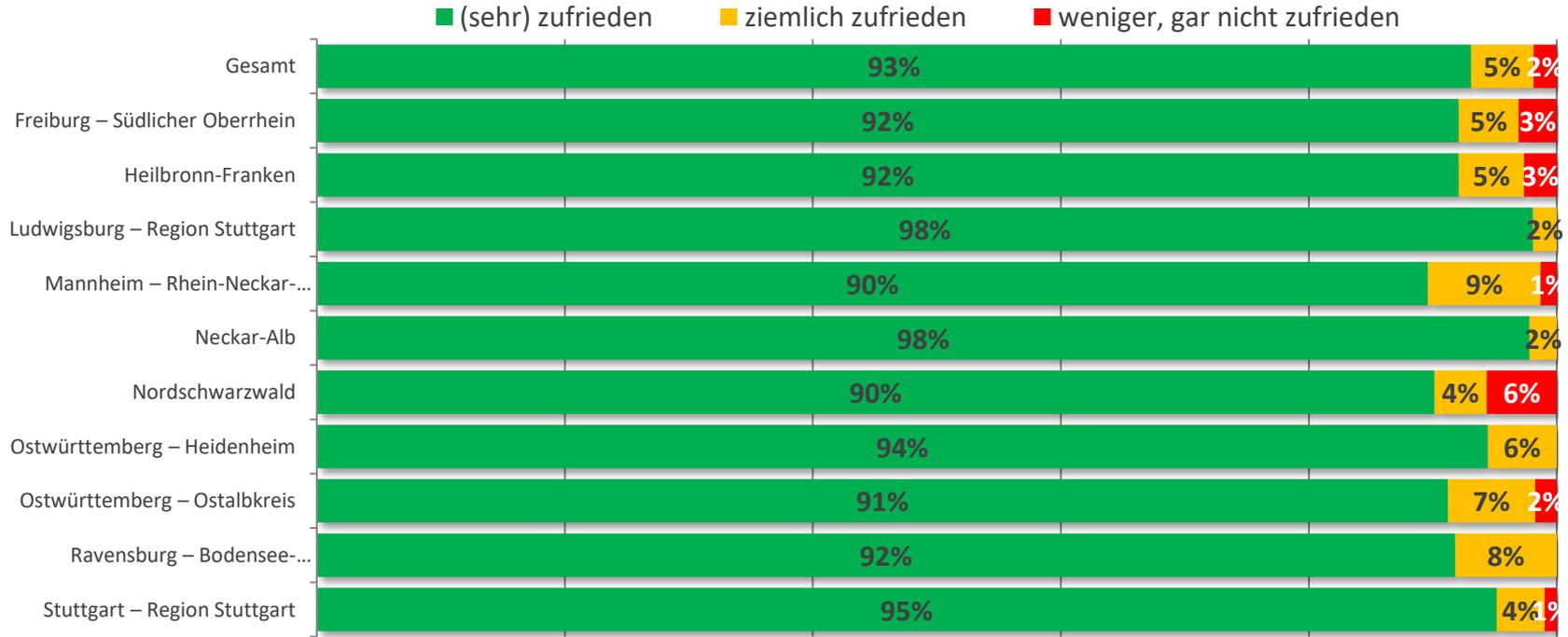
- Die allgemeine berufliche Orientierung, die berufliche Weiterentwicklung sowie die Stellensuche stellen die wichtigsten Motive für die Kontaktaufnahme dar.
- Jede vierte Frau gibt den beruflichen Wiedereinstieg als Beratungsanliegen an.
- Das Informieren über Weiterbildungsoptionen, die Unterstützung beim Schreiben von Bewerbungen sowie der Wunsch nach beruflicher Selbstständigkeit nehmen als Beratungsmotive eine relativ gleichwertige Bedeutung ein und werden jeweils von etwa einem Fünftel der befragten Kundinnen genannt.
- Informationen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf (12 Prozent) haben einen eher nachgeordneten Stellenwert.
- Je nach Lebensphase haben die Motive eine unterschiedliche Gewichtung:
 - Bei den bis zu 30-Jährigen spielen die allgemeine berufliche Orientierung (71 Prozent), Stellensuche (44 Prozent) und das Schreiben von Bewerbungen (35 Prozent) eine relativ große Rolle.
 - Für die mittleren Altersgruppen sind beruflicher Wiedereinstieg, berufliche Weiterentwicklung sowie die Vereinbarkeit von Familie und Beruf von höherer Bedeutung.
 - Das Thema Weiterbildung, aber auch das Verfassen neuer Bewerbungen haben für die Älteren besondere Relevanz.
- Beratungsmotive variieren ebenso nach Bildungsgrad: Für Frauen mit niedrigerem Bildungsabschluss sind der berufliche Wiedereinstieg und die Unterstützung beim Schreiben neuer Bewerbungen besonders wichtig. Berufliche Weiterentwicklung und Selbstständigkeit sind dagegen eher Themen für Frauen mit höherem Bildungsabschluss.

- **Hintergrund und Zielsetzung**

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**
Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen
- **Beurteilung der Beratung**
Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung
- **Entwicklung seit der Beratung**
Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation
- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**
- **Fazit**

Gesamtzufriedenheit mit der Beratung



Basis: Alle | Bitte erinnern Sie sich an Ihre Beratung durch die Kontaktstelle Frau und Beruf. Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?
 Skalierung visualisiert über Icons 1 = sehr zufrieden bis 5 = überhaupt nicht zufrieden.

Lob und Anerkennung – Zitate

„Ich bin **vollauf** zufrieden und wüsste nicht, was man verbessern könnte. Es ist wirklich ein **Glück, dass es so eine Beratungsstelle gibt**. Ich bin sehr dankbar für die persönliche Beratung, die sehr freundlich und kompetent war. Das tut einfach gut! Vielen herzlichen Dank!“

„Es ist alles nach meiner **vollsten Zufriedenheit** gewesen und ich empfehle die Kontaktstelle gerne und jederzeit weiter. Herzlichen Dank!“

„Ich hatte das Glück, eine sehr gute und überaus kompetente Beraterin zu bekommen - auch **psychologische, persönliche Hintergründe zum Thema Arbeit** wurden sehr effizient und hilfreich besprochen.“

„Es war rundum perfekt. Die Beraterin hat meine Situation **voll verstanden** und hatte unfassbar viele **gute Ideen** für mich. Zusätzlich bekam ich im Anschluss eine Mail mit einer Art **Zusammenfassung und ganz vielen Links und Tipps** (Dateien). Ich hätte viel früher wissen müssen, dass es so eine Beratungsstelle für Frauen gibt. Weiter so!“

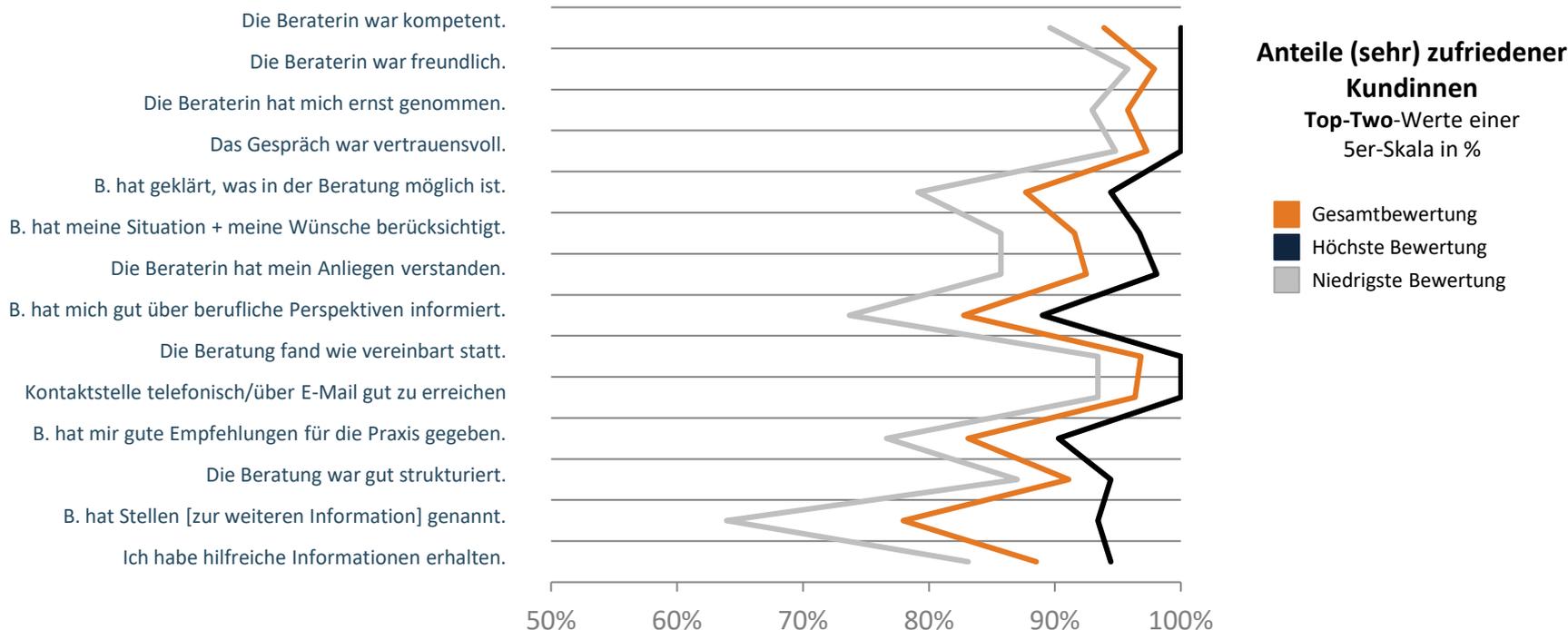
„Es ist alles perfekt organisiert. Einfach **genau so weiter machen**. Diese Einrichtung für Frauen ist so wichtig und die Beraterinnen ein echter Schatz.“

„Von A=Z perfekt! Die Beratungsstelle hat ein **umfassendes und wirklich vielseitiges Angebot**, es fällt mir nichts ein, was noch besser gemacht werden könnte!“



Quelle: pixabay

Detailbeurteilung der Beratung I



Basis: Alle | Wie waren Ihre Erfahrungen mit der Kontaktstelle Frau und Beruf?
 Skalierung visualisiert über Icons 1 = sehr zufrieden bis 5 = überhaupt nicht zufrieden.

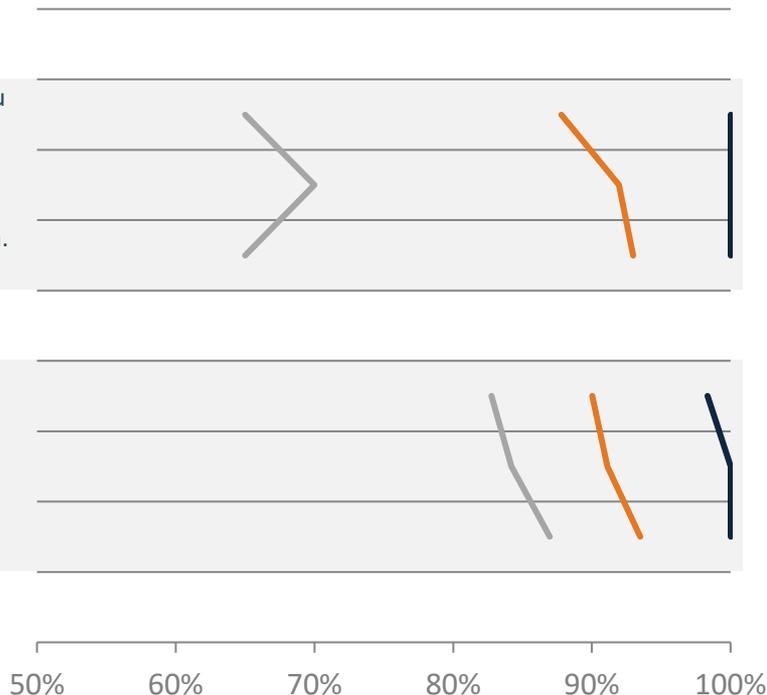
Detailbeurteilung der Beratung II

Beratung vor Ort

Die Kontaktstelle war mit Bus, Bahn oder Auto gut zu erreichen.

Die Räume waren für die Beratung passend.

Ich wurde in der Kontaktstelle freundlich empfangen.



Anteile (sehr) zufriedener Kundinnen
Top-Two-Werte einer 5er-Skala in %

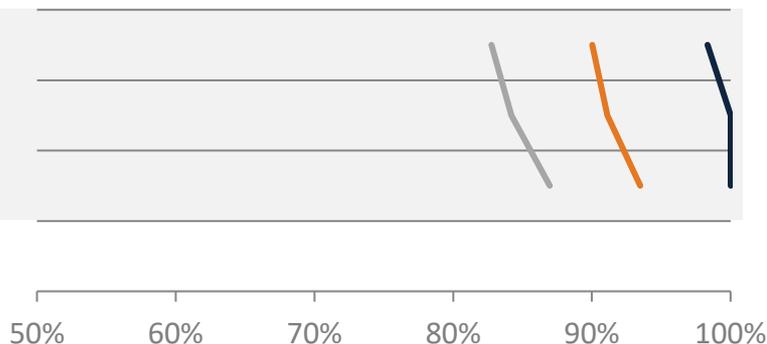
-  Gesamtbewertung
-  Höchste Bewertung
-  Niedrigste Bewertung

Online Beratung

Meine persönlichen Angaben wurden vertraulich behandelt.

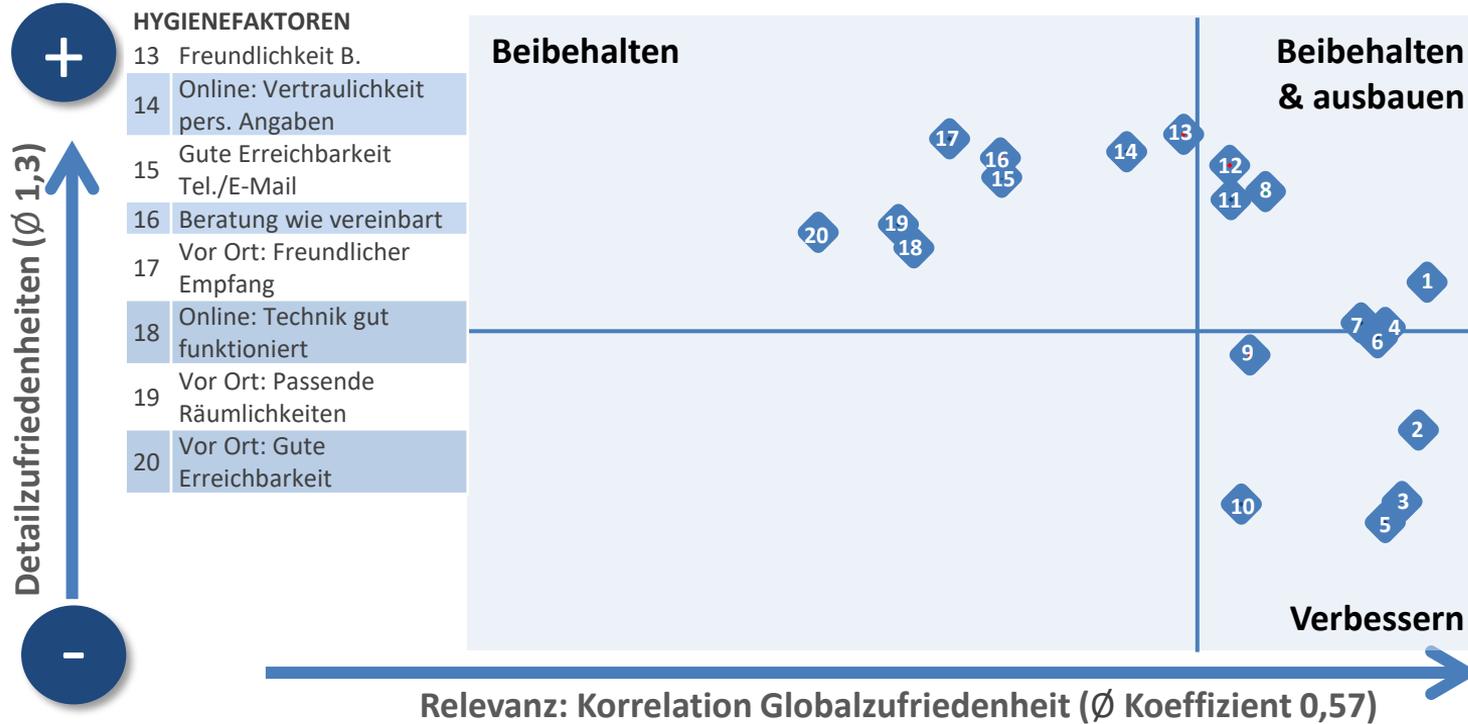
Die Technik hat gut funktioniert.

Die Gesprächsatmosphäre war gut.



Basis: Alle | Wie waren Ihre Erfahrungen mit der Kontaktstelle Frau und Beruf?
Skalierung visualisiert über Icons 1 = sehr zufrieden bis 5 = überhaupt nicht zufrieden.

Handlungsrelevanz



POSITIVE TREIBER

- 1 Kompetenz
- 4 Berücksichtigung pers. Situation und Wünsche
- 6 Beratung gut strukturiert
- 7 Anliegen verstanden
- 8 Ernst genommen
- 11 Online: Gute Gesprächsatmosphäre
- 12 Vertrauensvolles Gespräch

HANDLUNGSBEDARF

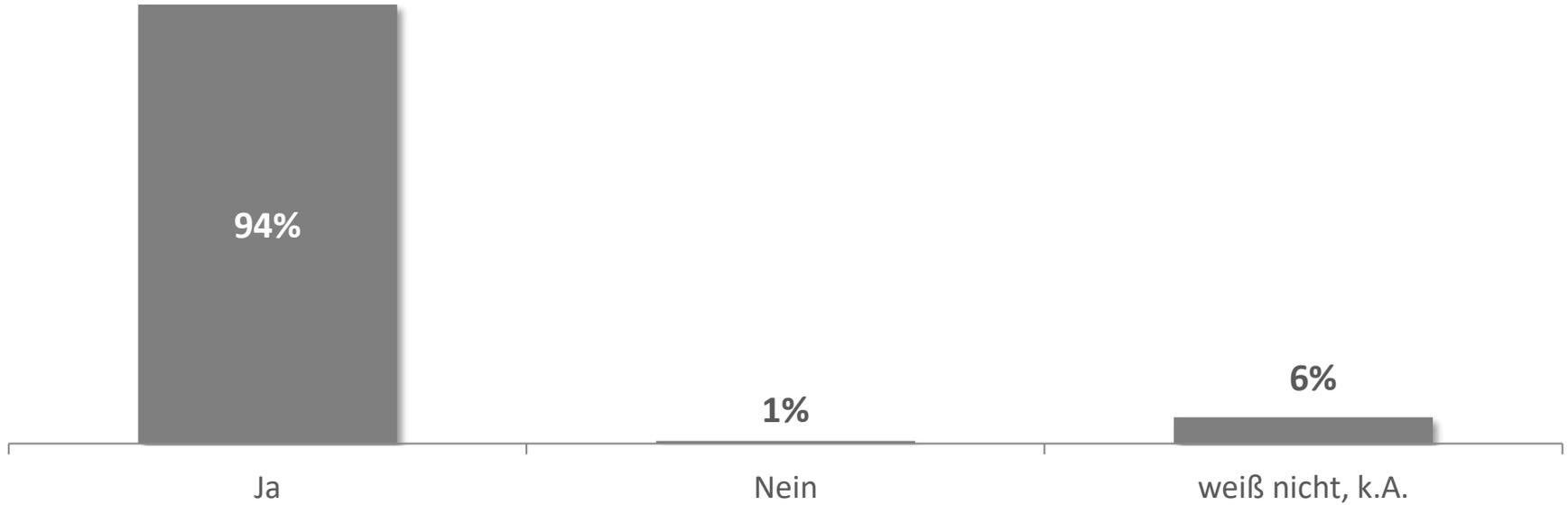
- 2 Hilfreiche Informationen
- 3 Gute Praxis-Empfehlungen
- 5 Information zu beruflichen Perspektiven
- 9 Klärung, was möglich ist
- 10 Nennung weiterer Stellen für Information



Detailzufriedenheiten (Ø 1,3)

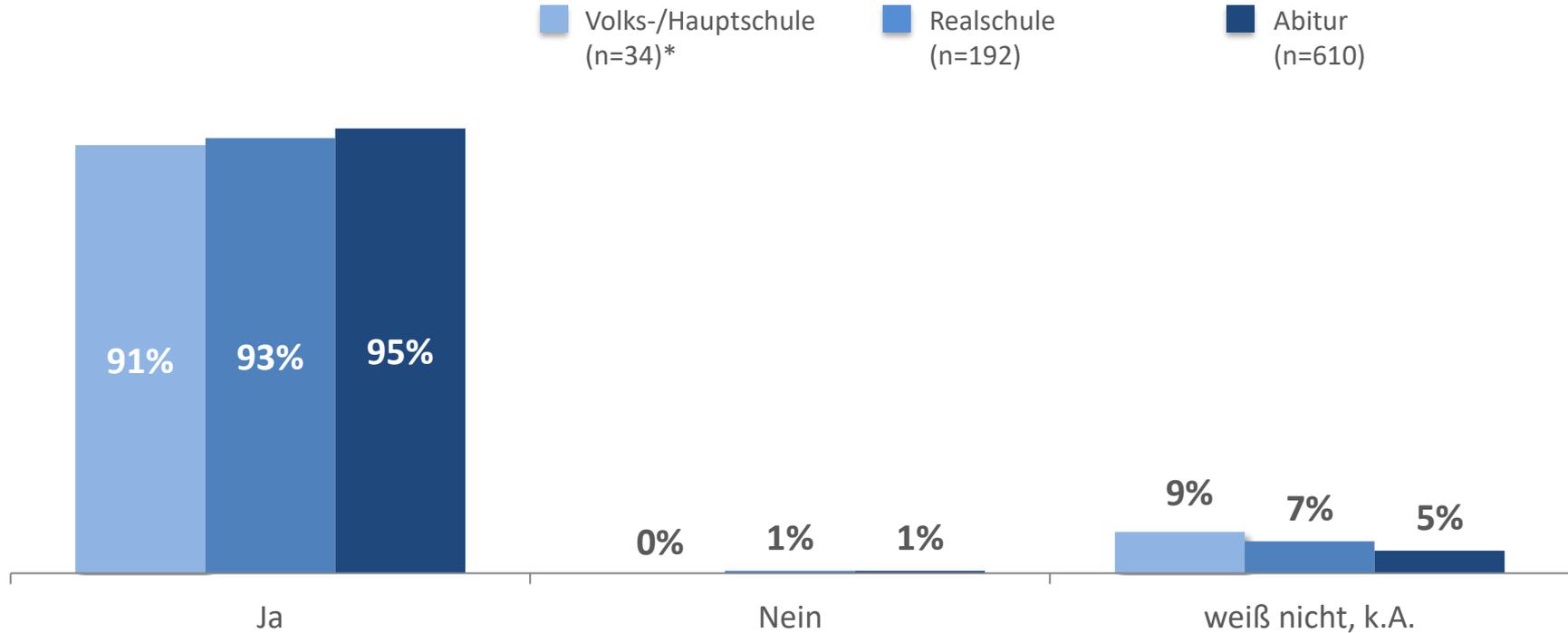


Klärung des Anliegens zu Beratungsbeginn



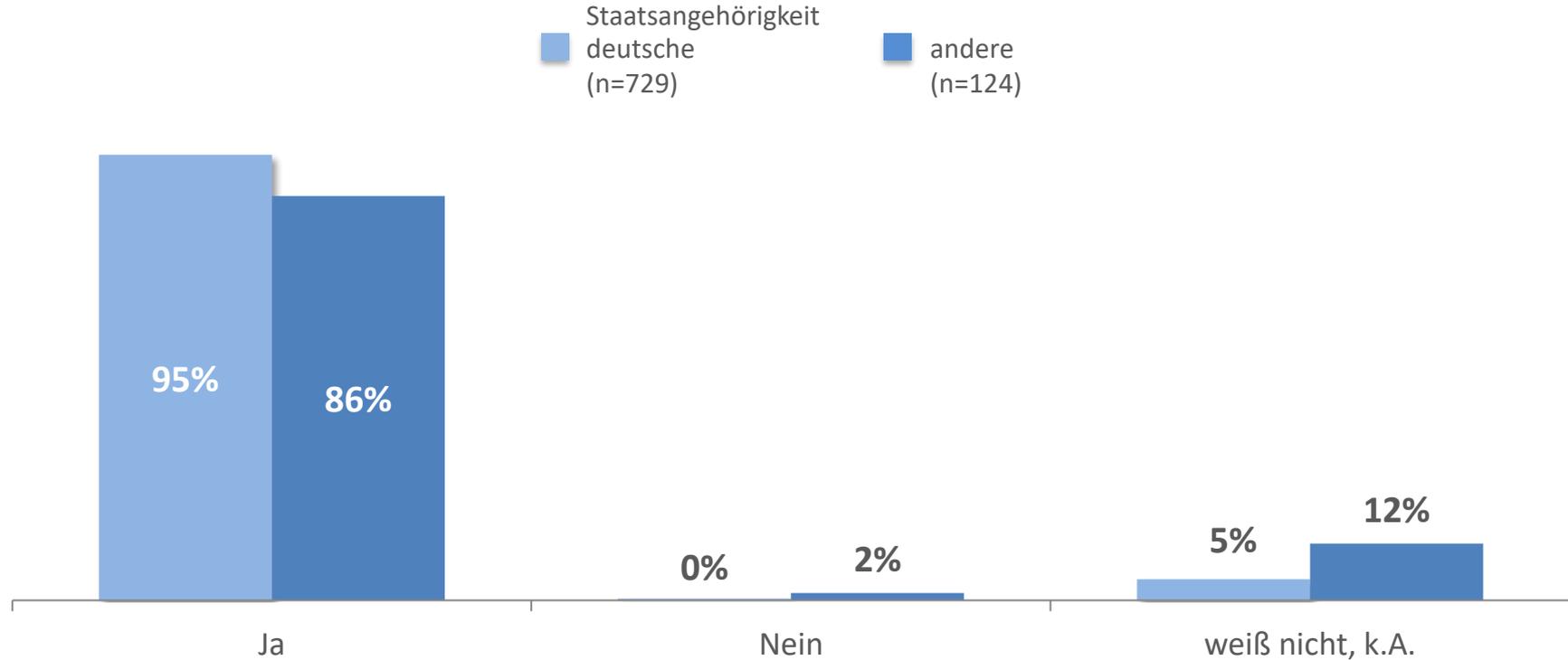
Basis: Alle | Hat die Beraterin zu Beginn der Beratung Ihr Anliegen mit Ihnen besprochen?

Klärung des Anliegens zu Beratungsbeginn nach Bildung



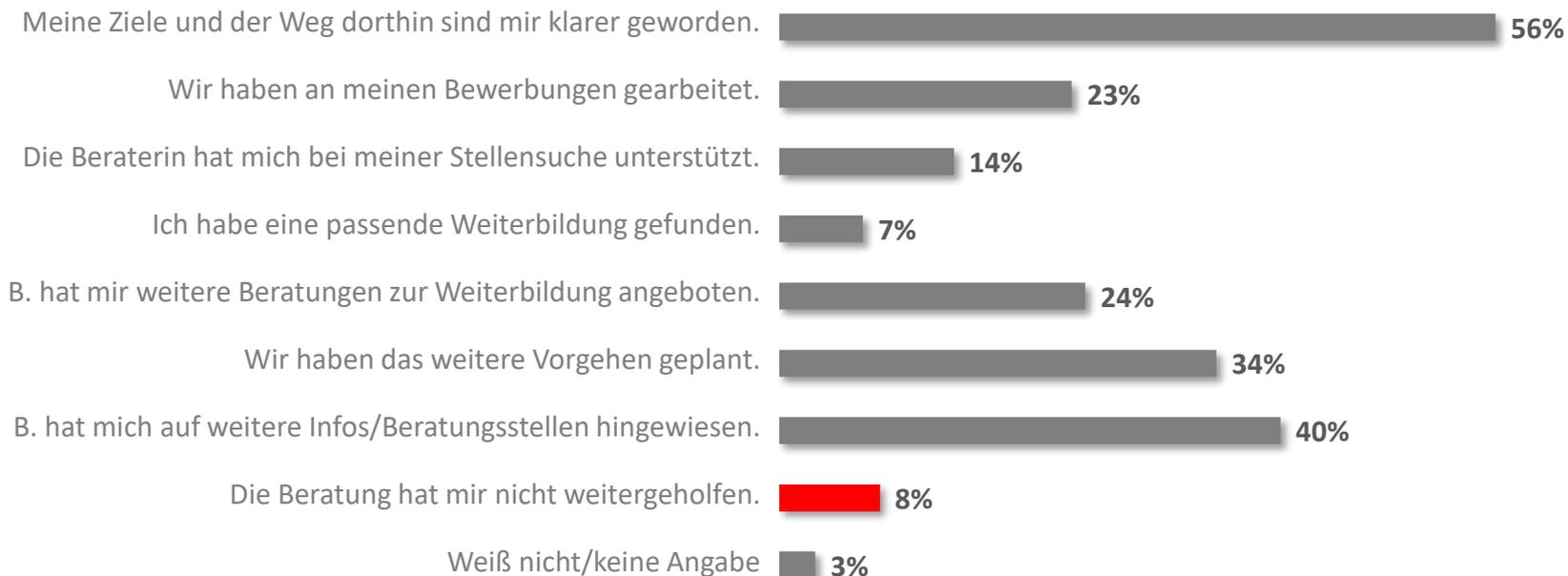
Basis: Alle | Hat die Beraterin zu Beginn der Beratung Ihr Anliegen mit Ihnen besprochen? | *Achtung: geringe Fallzahl!

Klärung des Anliegens zu Beratungsbeginn nach Staatsangehörigkeit



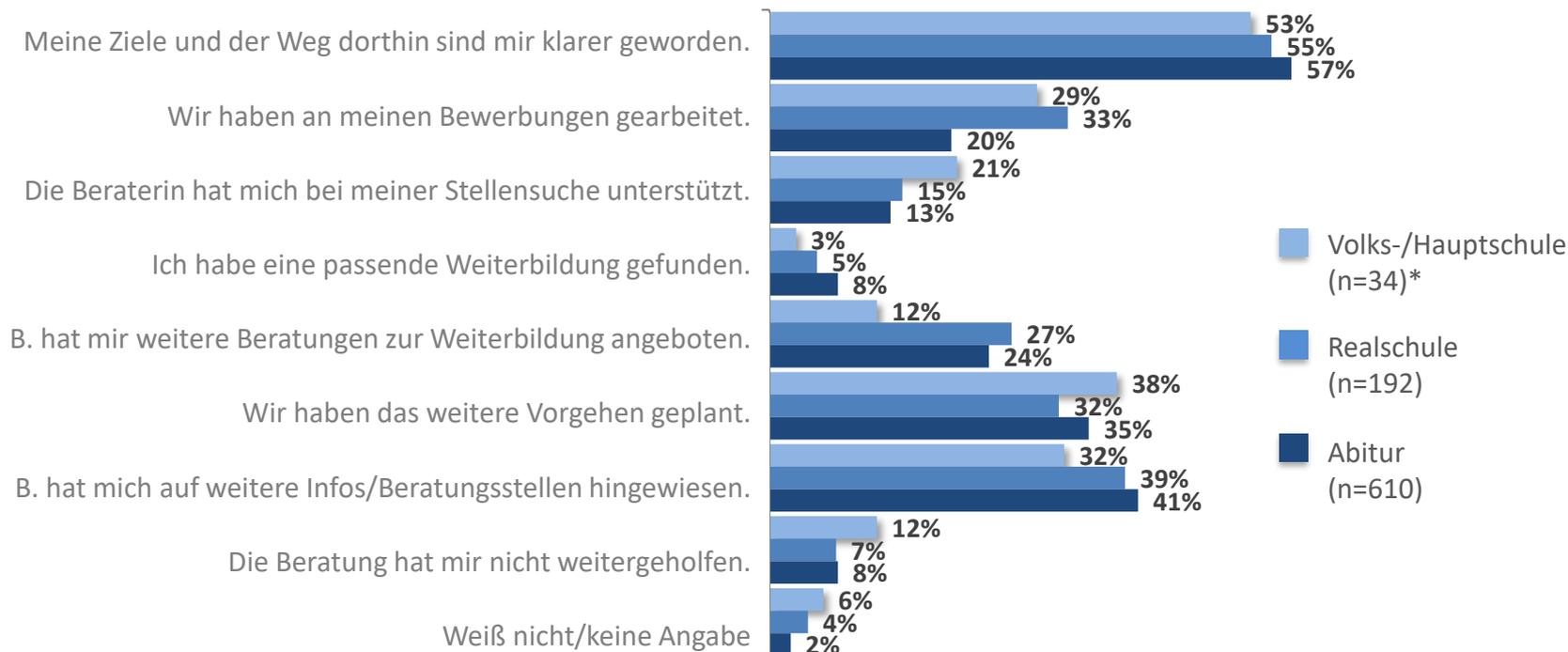
Basis: Alle | Hat die Beraterin zu Beginn der Beratung Ihr Anliegen mit Ihnen besprochen?

Hilfe der Beratung beim Anliegen



Basis: Alle | Wie hat Ihnen die Beratung weitergeholfen? (mehrere Antworten möglich)

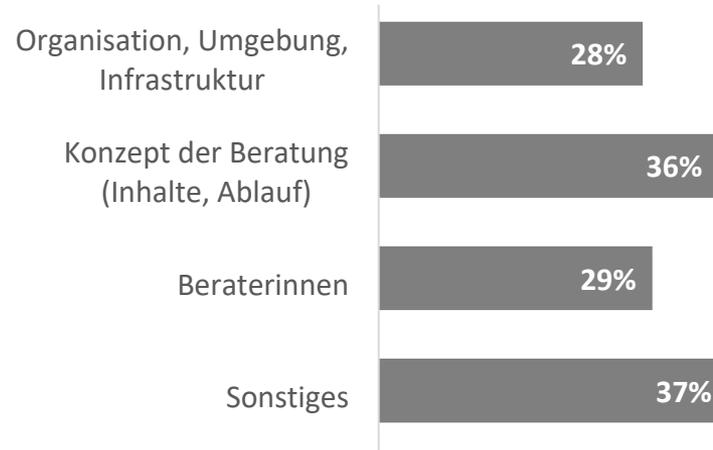
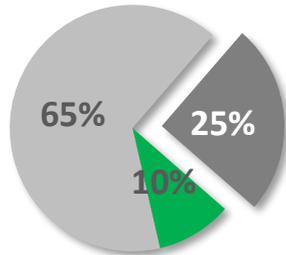
Hilfe der Beratung beim Anliegen nach Bildung



Basis: Alle | Wie hat Ihnen die Beratung weitergeholfen? (mehrere Antworten möglich) | *Achtung: geringe Fallzahl!

Anregungen & Verbesserungsvorschläge I

- alles gut
- Keine Angabe
- Verbesserungsvorschläge



Basis: Alle | 215 Kundinnen geben Anregungen: Was kann die Kontaktstelle besser machen? Wir freuen uns über Ihre Vorschläge.

Anregungen & Verbesserungsvorschläge II

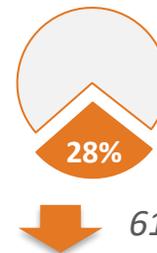
„Dort wird ein richtig guter Job gemacht, vor allem wenn man das **kleine Budget** berücksichtigt. Verbesserungen sind immer ein laufender Prozess.“

„Bekannter werden, z.B. durch direkte **Kooperationsangebote mit Personalabteilungen** von Unternehmen, besonders in solchen, die mit Familienfreundlichkeit werben.“

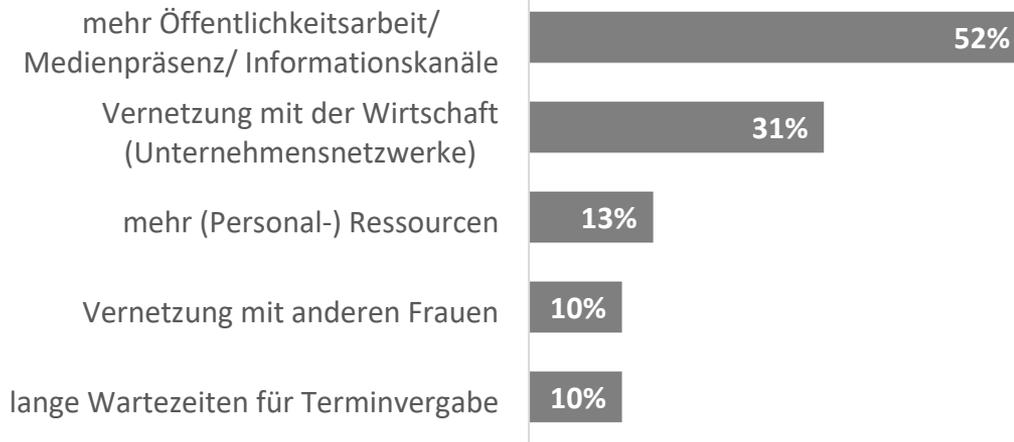
„Mehr **werben und sichtbar** werden! Auch auf Messen, in Berufsschulen und überall da, wo Frauen im Arbeitsleben stehen.“

„Mehr **Kontakte in die Wirtschaft, Industrie und Vorstände aufbauen** und unterstützen, dass Frauen in Leitungspositionen kommen. Ich habe den Eindruck, es geht häufig nur um die Beschäftigung der Frau nach der Familienzeit, aber es braucht auch Unterstützung - gerade für Akademikerinnen und hochqualifizierte Frauen -, um dann wirklich in qualitativ hochwertig und passend bezahlte Arbeitsverhältnisse und Leitungspositionen zu kommen.“

Top5 Anregungen zu Organisation, Umgebung, Infrastruktur



61 der befragten Kundinnen:



Basis: Alle | 215 Kundinnen geben Anregungen: Was kann die Kontaktstelle besser machen? Wir freuen uns über Ihre Vorschläge.

Anregungen & Verbesserungsvorschläge III

„Mehr auf die individuelle persönliche Situation eingehen. Einen **genauen Plan erstellen für die nächsten Schritte** und diese auch weiter begleiten.“

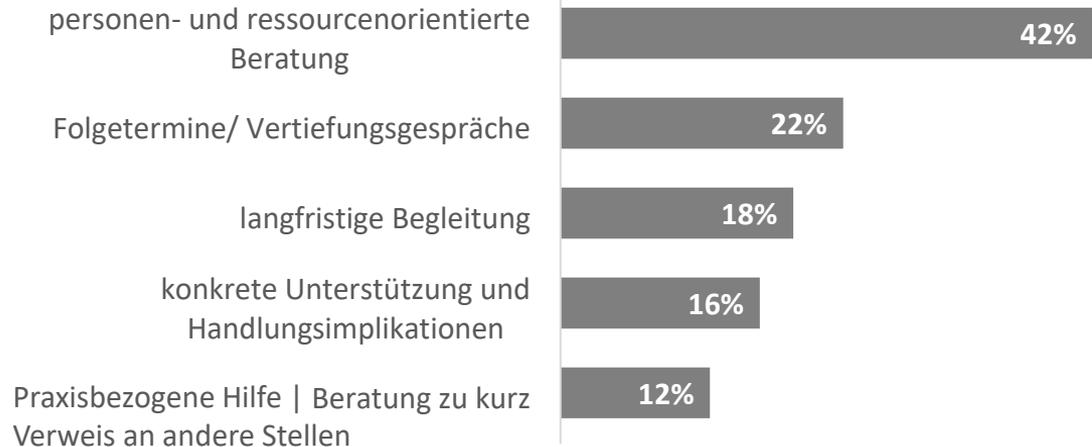
„Einen dazu ermutigen, ganz eigene **individuelle Lösungen für das eigene Problem** zu suchen und finden, bzw. auszuprobieren. Wenn nichts wirklich passt, herausfinden welche noch so kleine Nische passen könnte.“

„**Klare und konkrete Begleitung** anbieten, sodass man wirkliche und realistische Fortschritte bei der Arbeitssuche machen kann. Also z.B.: Welche Kurse oder Weiterbildungen muss ich machen, um bestimmte Stelle zu bekommen? Welche Einrichtungen bieten diese Kurse an? Bekommt man finanzielle Hilfe? usw.“

„Zeitlich bieten sich nicht allzu viele Möglichkeiten; der Zeitrahmen erlaubt nur eine rudimentäre Beratung. Auf **Folgetermine muss man zu lange warten**; das geht nicht, wenn die Zeit drängt.“

„Konkreteres, methodisches Arbeiten an Richtzielen. Beim **Definieren von konkreten, empowerment-gestützten Schritten** unterstützen. Lösungsorientierte Ansätze trainieren. Personenzentrierte Methoden anwenden. Ressourcenaktivierung.“

Top5 Anregungen zu Konzept der Beratung (Inhalte, Ablauf)



Basis: Alle | 215 Kundinnen geben Anregungen: Was kann die Kontaktstelle besser machen? Wir freuen uns über Ihre Vorschläge.

Anregungen & Verbesserungsvorschläge IV

„Die Arbeit der Kontaktstellen ist superwertvoll und immer hängt das Ergebnis v.a. von den Personen ab. Wichtig finde ich, dass die Beraterinnen **professionell, kompetent und authentisch** sind, so können sie am wirksamsten unterstützen. Ich habe diese positive Erfahrung gemacht und freue mich darüber!“

„Individueller auf die Bedürfnisse eingehen, **emphatischer beraten**. Berufstätigkeit einer jungen Mutter bedeutet nicht gleich Karriere steil nach oben...“

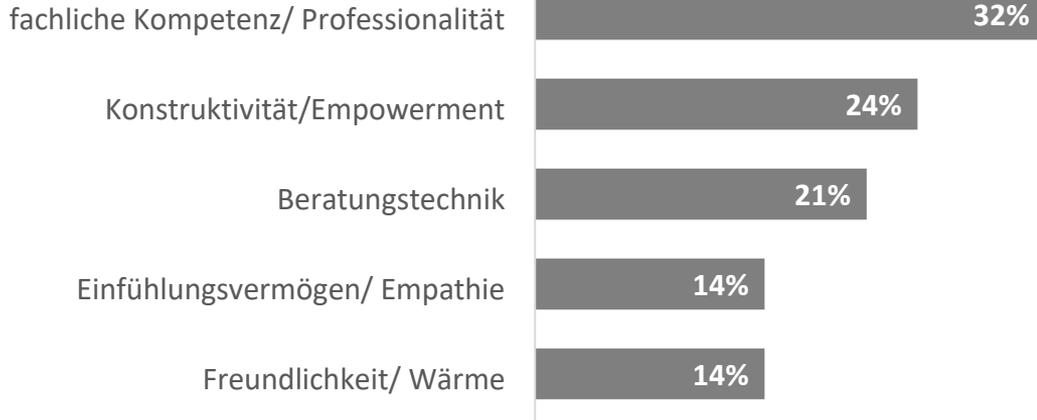
„Beratung war kompetent und professionell. Hilfreich wäre es, die **individuelle Biografie und Persönlichkeit der Frau** mehr zu berücksichtigen und Vor- und Nachteile bei einzelnen Entscheidungen genau abzuwägen.“

„Die Homepage des gewünschten Arbeitgebers vor dem Beratungsgespräch angucken. Sich mit den **Anforderungen auskennen**, die die gewünschte Tätigkeit mit sich bringt. Ein **Netzwerk an Beziehungen** zu Leuten haben, die diese Tätigkeit schon ausüben. Vielleicht können die auch noch Tipps geben. 0815- Beratungen bringen einem nicht weiter.“

Top5 Anregungen zu Beraterinnen



63 der befragten Kundinnen:



Basis: Alle | 215 Kundinnen geben Anregungen: Was kann die Kontaktstelle besser machen? Wir freuen uns über Ihre Vorschläge.

Anregungen & Verbesserungsvorschläge IV

„Noch mehr Angebote für selbstständige Frauen anbieten, [z.B.] ein **Netzwerk für selbstständige Frauen** gründen, sodass man sich regelmäßig treffen, austauschen und unterstützen kann.“

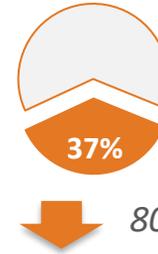
„Wegen Corona wurde mir ein Online-Gespräch oder ein Telefongespräch angeboten. Ich kann mich weder online noch am Telefon so konkret unterhalten, wie es notwendig gewesen wäre. Bei mir ist es so, dass nur ein **persönliches Gespräch einen Sinn** macht. Das Gespräch ging dann in die ganz falsche Richtung, es hat keinen Sinn gemacht.“

„Die Kursangebote und Beratungen sind sehr gut, die **begleitenden Unterstützungsangebote** (Peer to Peer, Coaching) könnte man ausbauen.“

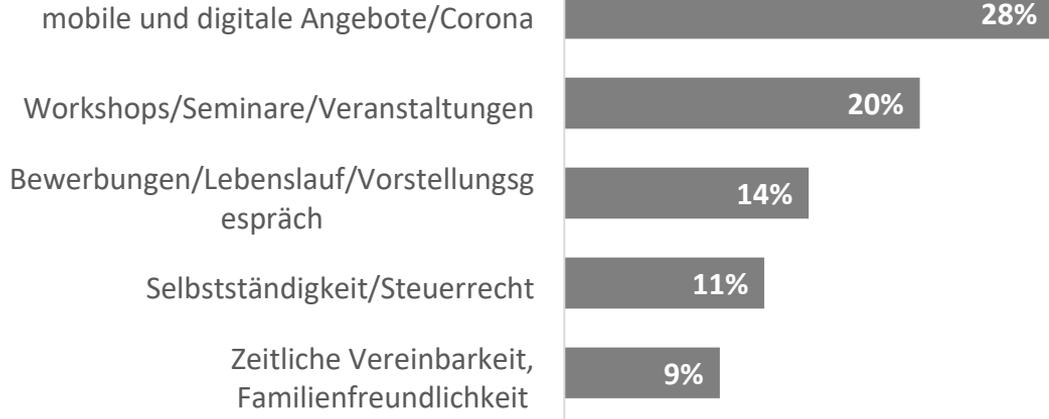
„Die Seminare und Infoveranstaltungen sind äußerst hilfreich, sollten aber **abends stattfinden**. Wenn man eine Weiterbildung belegt, sind Termine am Vormittag und frühen Nachmittag äußerst ungünstig.“

„Ich wünsche mir mehr **praktische Bewerbungstrainings** mit Workshopcharakter. Toll wären auch Best Cases und ein **Erfahrungsaustausch** von Frauen für Frauen: Wie habe ich den neuen Job gefunden? Welche Unternehmen sind familienfreundlich? usw.“

Top5 Anregungen Sonstiges

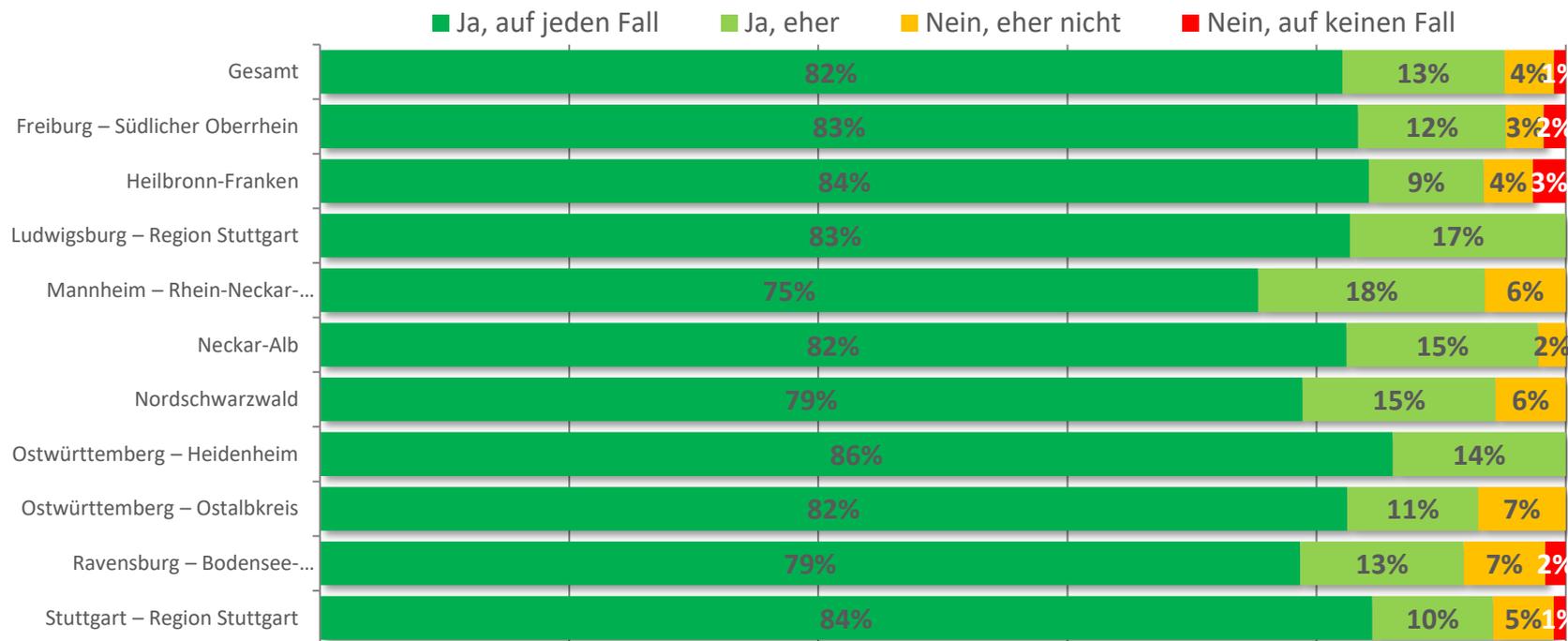


80 der befragten Kundinnen:



Basis: Alle | 215 Kundinnen geben Anregungen: Was kann die Kontaktstelle besser machen? Wir freuen uns über Ihre Vorschläge.

Weiterempfehlung der Kontaktstelle



Basis: Alle | Würden Sie eine Beratung durch die Kontaktstelle Frau und Beruf anderen Frauen weiterempfehlen?
Skalierung: 1 = ja, auf jeden Fall bis 4 = nein, auf keinen Fall

Wichtigste Ergebnisse: Beurteilung der Beratung

- Die Gesamtzufriedenheit der Beratung für alle Kontaktstellen zusammen genommen fällt ausgesprochen positiv aus: 93 Prozent der befragten Kundinnen sind sehr zufrieden oder zufrieden!
- Alle Kontaktstellen erreichen ein hohes Zufriedenheitsniveau. Gleichwohl lässt sich ein leichtes Gefälle von 8 Prozentpunkten bei dem Anteil der (sehr) zufriedenen Kundinnen zwischen den Kontaktstelle mit dem besten und dem schlechtesten Ergebnis feststellen. Am besten schneiden die Kontaktstellen Ludwigsburg – Region Stuttgart und Neckar-Alb mit jeweils 98 Prozent Zufriedenheit ab. Die Kontaktstellen Mannheim – Rhein-Neckar-Odenwald und Nordschwarzwald erreichen ein durchaus respektables Zufriedenheitsniveau von 90 Prozent.
- Die Detailbeurteilung macht deutlich, dass die Stärke der Beratung in der zwischenmenschlichen Begegnung liegt: Die Beraterinnen werden in hohem Maße als freundlich und kompetent wahrgenommen und schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre auf Augenhöhe. Auch die Termintreue und gute Erreichbarkeit (per Mail oder Telefon) werden äußerst positiv bewertet.
- Tendenziell schwächer beurteilt werden dagegen Kriterien, die mit dem Beratungsergebnis zu tun haben: Einigen Kundinnen fehlen bisweilen konkrete Empfehlungen für die Praxis und ausführliche Informationen zu beruflichen Möglichkeiten und Perspektiven. Am schwächsten wurde das Nennen von Anlaufstellen zur weiteren Information bewertet.
- Folgerichtig wird im Rahmen der Anregungen vielfach genannt, dass ein Beratungstermin im Grunde zu wenig ist und dass die Konzeption der Beratung mehr auf die individuellen Voraussetzungen der Kundinnen (Ältere, Jüngere, gut Ausgebildete...) zugeschnitten sein müsste.

Wichtigste Ergebnisse: Beurteilung der Beratung

- Ein positiv zu wertender Verbesserungsvorschlag stellt die Forderung einiger Kundinnen dar, die Kontaktstellen durch Medienpräsenz und gezielte Öffentlichkeitsarbeit bekannter zu machen. Sie ist im Grunde Ausdruck höchster Zufriedenheit. Einige Frauen regen eine stärkere Vernetzung mit der Wirtschaft und anderen (Bildungs-)Trägern an.
- Über 9 von 10 Kundinnen geben an, dass zu Beginn des Beratungsgesprächs ihr Anliegen geklärt wurde. Verständliche Kommunikation (in Form einfacher Sprache) gelingt und sollte auch weiterhin als Leitprinzip gelten, besonders in der Beratung sprachlich weniger versierter Zielgruppen.
- Über die Hälfte der befragten Kundinnen verschaffte die Beratung mehr Klarheit in Bezug auf die (beruflichen) Ziele sowie den Weg dorthin. Weitere 40 Prozent wurden durch die Beratung auf weiterführende Informationen und Beratungsstellen aufmerksam. Dies ist speziell bei Frauen mit höherer Bildung der Fall.
- Jede zwölfte Kundin erfuhr durch die Beratung keine nützliche Hilfestellung (8 Prozent). Davon sind überdurchschnittlich häufig Frauen mit Volks- bzw. Hauptschulabschluss betroffen (12 Prozent).

Wichtigste Ergebnisse: Beurteilung der Beratung

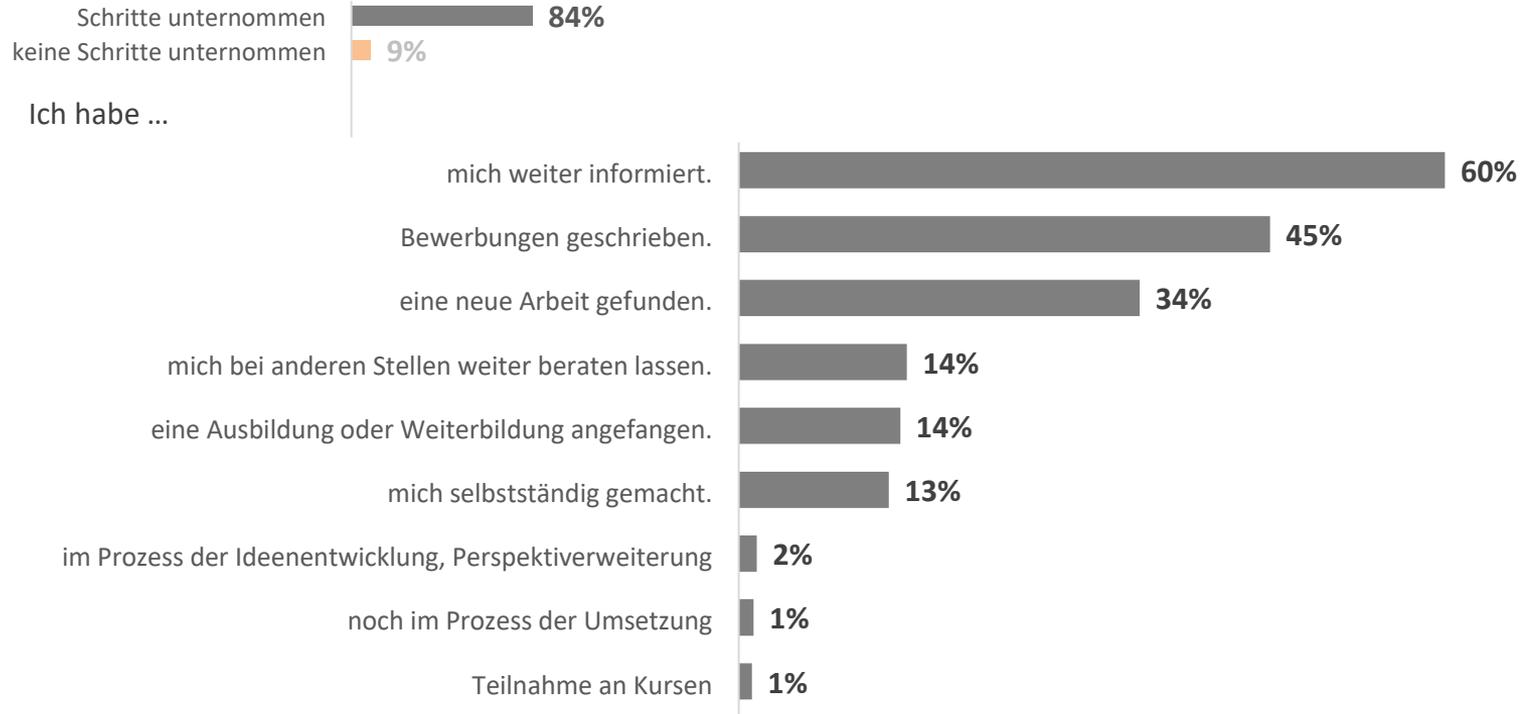
- Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist hoch: In Übereinstimmung mit der ausgesprochen positiven Beurteilung der Beratung würden 95 Prozent der Kundinnen die Beratung weiterempfehlen (82 Prozent uneingeschränkt, weitere 13 Prozent zumindest „eher“).
- Ebenfalls in Übereinstimmung mit der Gesamtbeurteilung der Beratung fallen die Weiterempfehlungsraten zwar insgesamt für alle Kontaktstellen recht hoch aus, doch zeigen sich zwischen den einzelnen Kontaktstellen zumindest bei der uneingeschränkten Empfehlung große Unterschiede (von 11 Prozentpunkten zwischen dem besten und dem schlechtesten Ergebnis):
 - Einen Top-Wert bei der uneingeschränkten Weiterempfehlungsbereitschaft erreicht die Kontaktstelle Ostwürttemberg – Heidenheim (86 Prozent).
 - Immer noch hohe, jedoch im Vergleich unterdurchschnittliche Werte (unter 80 Prozent) erzielen die Kontaktstellen Mannheim – Rhein-Neckar-Odenwald, Nordschwarzwald und Ravensburg – Bodensee-Oberschwaben.

- **Hintergrund und Zielsetzung**

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**
Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen
- **Beurteilung der Beratung**
Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung
- **Entwicklung seit der Beratung**
Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation
- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**
- **Fazit**

Initiative von Kundinnen nach der Beratung - weitere Schritte unternommen

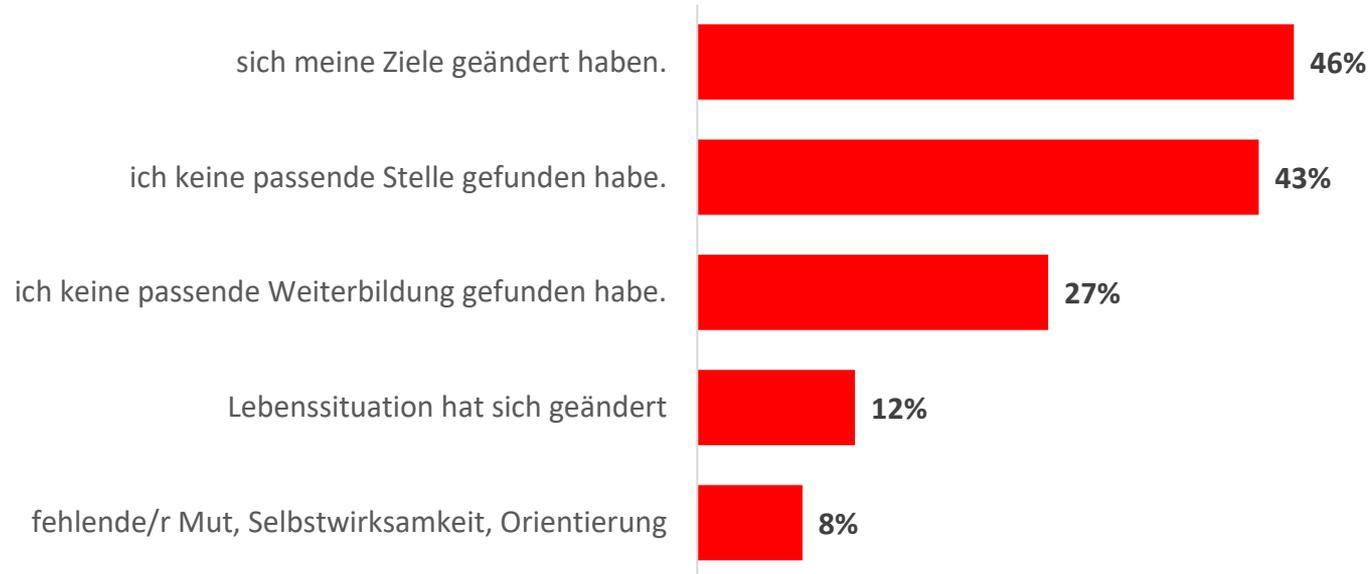


Basis: Aktive Kundinnen (n=712) | Was haben Sie nach Ihrer Beratung gemacht? (mehrere Antworten möglich)

Gründe für fehlende Initiative - keine weiteren Schritte unternommen

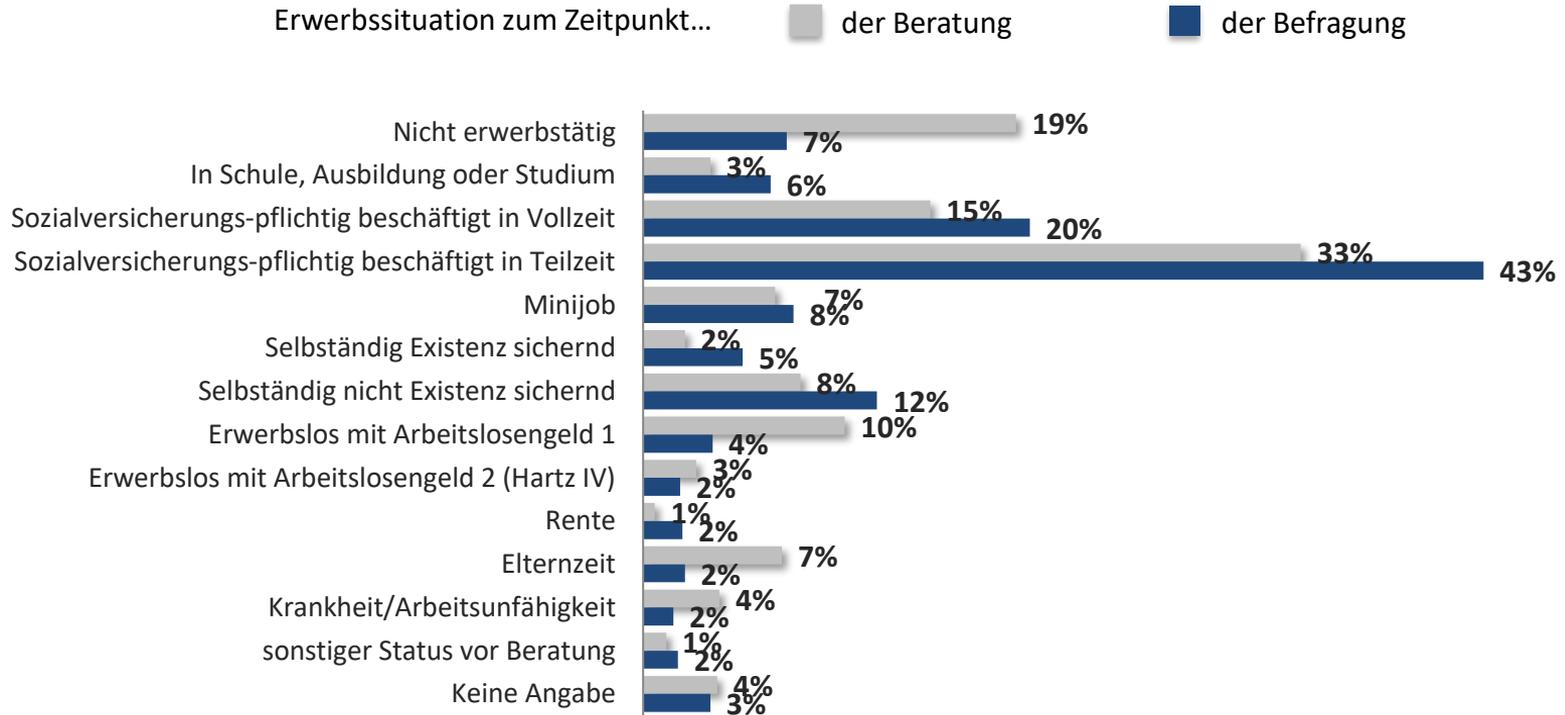
Schritte unternommen 84%
keine Schritte unternommen 9%

Ich habe nichts unternommen, weil ...



Basis: Passive Kundinnen (n=74) | Was haben Sie nach Ihrer Beratung gemacht? (mehrere Antworten möglich)

Veränderung der Erwerbssituation



Basis: Alle | Was haben Sie zum Zeitpunkt der Beratung gemacht? | Was machen Sie heute? (mehrere Antworten möglich)

Wichtigste Ergebnisse: Entwicklung seit der Beratung

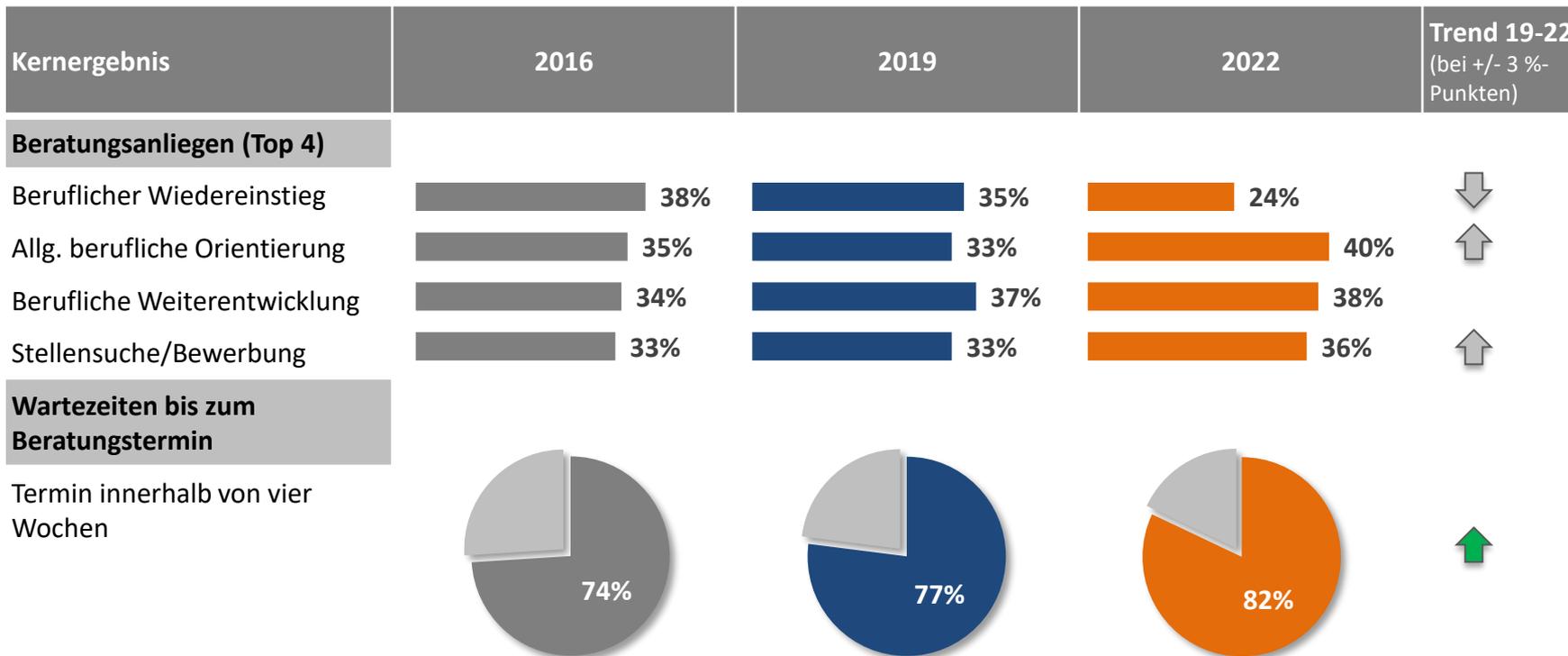
- Die Beratung in den Kontaktstellen aktiviert Kundinnen: Über 8 von 10 Kundinnen werden nach der Beratung aktiv, indem sie sich vor allem weiter informieren und Bewerbungen schreiben.
- Jede dritte Kundin gibt an, inzwischen einen neuen Arbeitsplatz zu haben; immerhin 13 Prozent haben den Sprung in die Selbständigkeit gewagt.
- Jede elfte Kundin hat keinen der genannten Schritte unternommen, hauptsächlich weil sich die eigenen Ziele verändert haben oder keine passende Stelle in Aussicht war.
- Der Vergleich der Erwerbssituation der Kundinnen vor und nach der Beratung verdeutlicht den Arbeitserfolg der Kontaktstellen:
 - Der Nichterwerbstätigenanteil sank von 19 auf 7 Prozent. Folgerichtig gingen auch die Anteile der Bezieherinnen von Arbeitslosengeld 1 und 2 zurück.
 - Im Wesentlichen gelang es, die Kundinnen in Teilzeitbeschäftigungen zu bringen: Der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Teilzeit stieg von 33 auf 43 Prozent.
 - Der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Vollzeit konnte um fünf Prozentpunkte gesteigert werden (von 15 auf 20 Prozent).

- **Hintergrund und Zielsetzung**

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**
Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen
- **Beurteilung der Beratung**
Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung
- **Entwicklung seit der Beratung**
Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation
- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**
- **Fazit**

Ergebnisse im Trend 2016-2022 I



Ergebnisse im Trend 2016-2022 II

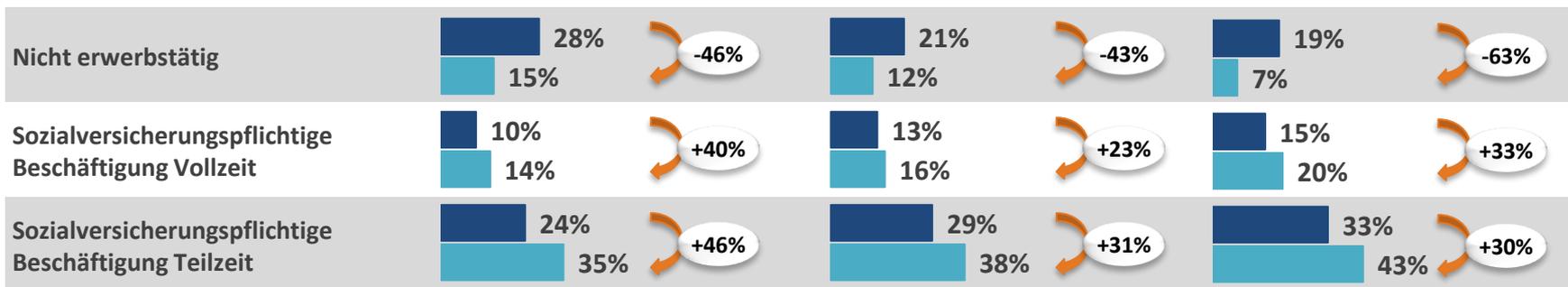
Kernergebnis	2016	2019	2022	Trend 19-22 (bei +/- 3 %- Punkten)
Zufriedenheit mit der Beratung				
Anteil (sehr) zufriedener Kundinnen	84%	90%	93%	↑
Zufriedenheit mit den wichtigsten Teilaspekten der Beratung				
B. hat mein Anliegen verstanden	84%	86%	93%	↑
Kompetenz der Beraterin	88%	91%	94%	↑
Berücksichtigung der persönlichen Situation und Wünsche	83%	87%	92%	↑
Weiterempfehlung				
Uneingeschränkt („auf jeden Fall“)	72%	77%	82%	↑

Ergebnisse im Trend 2016-2022 III

Kernergebnis	2016	2019	2022
--------------	------	------	------

Beratungserfolg

 Erwerbssituation bei Beratung
 Situation zum Befragungszeitpunkt



Wichtigste Ergebnisse: Trend 2016-2022

- Im Vergleich zu 2019 haben sich die Beratungsanliegen graduell verschoben: Der berufliche Wiedereinstieg hat an Bedeutung verloren, während die allgemeine berufliche Orientierung an Relevanz gewonnen hat.
- Korrespondierend mit der leichten Verschiebung bei den Beratungsanliegen ist der Anteil an nicht erwerbstätigen Kundinnen 2022 zum Zeitpunkt des Beratungsgesprächs etwas niedriger als 2019 (und entsprechend die Anteile an sozialversicherungspflichtig beschäftigten Frauen in Vollzeit und Teilzeit höher).
- Die Erwerbslosigkeit konnte noch einmal deutlich stärker reduziert werden als in 2019 (um mehr als 60 Prozent!).
- Die Integration von Kundinnen in ein Beschäftigungsverhältnis konnte sowohl in Vollzeit als auch in Teilzeit um rund 30 Prozent erhöht werden. Die Erhöhung der Beschäftigung in Teilzeit fällt im Trendvergleich etwas niedriger aus, was allerdings dem erhöhten Ausgangsniveau geschuldet und nicht negativ zu werten ist.
- Positive Entwicklungen zeigen sich auch bei den Wartezeiten bis zum Termin: Es gelingt den Kontaktstellen insgesamt immer besser, einen Termin innerhalb von vier Wochen zu vergeben.
- Des Weiteren hat sich die Qualität der Beratung aus Sicht der Kundinnen (noch) weiter verbessert: Sie sind zufriedener mit der Beratungsleistung insgesamt (im Vergleich zu 2016: +9 Prozentpunkte) und würden die Kontaktstellen häufiger uneingeschränkt weiterempfehlen (im Vergleich zu 2016: +10 Prozentpunkte).
- Auch die Zufriedenheit mit den wichtigsten Teilaspekten der Beratung konnte in allen Bereichen um mehr als drei Prozentpunkte gesteigert werden: die Kompetenz der Beraterinnen, die Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse und des konkreten Beratungsanliegens überzeugen noch mehr als in 2019.

- **Hintergrund und Zielsetzung**

Ergebnisse

- **Beratungsvoraussetzungen**
Soziodemografische Struktur der befragten Kundinnen | Organisatorische Aspekte im Vorfeld der Beratung (Beratungszugang, Kontaktaufnahme, Wartezeit bis zur Beratung) | Beratungsmotiv und -anliegen
- **Beurteilung der Beratung**
Gesamtbeurteilung | Detailbeurteilung | Handlungsrelevanz | Weiterempfehlung
- **Entwicklung seit der Beratung**
Ergriffene Initiativen | Veränderung der Erwerbssituation
- **Die wichtigsten Trends (Ergebnisse im Wellenvergleich 2016 - 2022)**
- **Fazit**

Fazit 2022

- Die Kontaktstellen Frau und Beruf erhalten von ihren Kundinnen eine ausgesprochen positive Bewertung ihrer Beratung. Angesichts der Corona-Pandemie und der daraus resultierenden Belastungen sowohl für die Kundinnen selbst als auch für die Arbeit der Kontaktstellen ein bemerkenswert positives Ergebnis!
 - Sowohl die hohe Gesamtzufriedenheit mit der Beratung als auch die hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung sind Indikatoren für eine insgesamt sehr gute Beratungsleistung.
 - Im Vergleich zur Vorwelle ist es gelungen, die Leistungsspanne der Kontaktstellen zu verringern, und so ein insgesamt höheres Beratungsniveau zu erzielen (Spanne Minimum – Maximum der Weiterempfehlung: 2019 70 – 88 Prozent; 2022 75 – 86 Prozent).
- Über alle Aspekte der Befragung hin wird deutlich, dass die Einrichtung Frauen in ihren beruflichen Belangen sehr gut unterstützt:
 - Die Beratungsleistung wird vor allem von den Beraterinnen selbst getragen: Sie vereinen auf sich sowohl soft skills (freundlich und empathisch) als auch fachlich begründete Kompetenz.
 - Die Beratung aktiviert Kundinnen, sie informieren sich weiter und unternehmen konkrete Schritte (z.B. Bewerbungen schreiben).
 - Die Reduktion der Nicht-Erwerbstätigkeit als „objektiver“ Indikator für den Beratungserfolg fällt in der aktuellen Welle sogar höher aus als 2019.
- Optimierbar, als relative (!) Schwäche, praktische und hilfreiche Empfehlungen: Vertiefende Beratung (Prinzip „Coaching“) und Beratung hin zu Netzwerken (Prinzip „Selbsthilfe“) erwünscht, gerade auch für die anspruchsvolle Zielgruppe der berufs- und lebenserfahrenen Akademikerinnen.
- Als Kompliment ist der Wunsch vieler Frauen zu werten, das Landesprogramm in der Öffentlichkeit sichtbarer zu platzieren und beispielsweise vermehrt auf Messen und in (Berufs-)Schulen zu werben, um auch jüngere Zielgruppen in der Berufsorientierung und -findung anzusprechen.
- Daran anknüpfend wird von den Kundinnen der Kontaktstellen angeregt, die Vernetzung mit der lokalen Wirtschaft und Industrie weiter auszubauen und beispielsweise direkte Kooperationen mit Personalabteilungen und Vorständen einzugehen, um Frauen noch gezielter in eine ihrer Qualifikation entsprechende Beschäftigung mit adäquater Bezahlung sowie in Führungspositionen zu bringen.

Kundinnenbefragung 2022

Durchgeführt im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg.

**Service- und Koordinierungsstelle Frau und Beruf
Baden-Württemberg
Haus der Wirtschaft
Willi-Bleicher-Str. 19, 70174 Stuttgart**

Trägerin:

Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit e. V.

Am Stadtholz 24

33609 Bielefeld