



ato

Nr. 2, Februar 2014

Informationen für Mitarbeitende



Ergebnisse der Dienstleistungsanalyse

488 Antworten wurden für die Dienstleistungsanalyse der Landeskirchlichen Dienste ausgewertet. Diese gaben im Schnitt die Note 4,75. Freundlichkeit, Fachkompetenz und Kundenorientierung wurden gelobt, aber es gab auch kritische Hinweise.

Aargauer Konferenz der Religionen gegründet

Am 22. Januar gründeten die Leitungen von drei Landeskirchen und zwei Religionsgemeinschaften die Aargauer Konferenz der Religionen. Sie wollen das friedliche Zusammenleben fördern und gemeinsame Anliegen sowie aktuelle Themen besprechen.

Singtag mit modernen Liedern

Am zweiten Aargauer Singtag in Schöftland lernten rund 80 Personen einen bunten Strauss moderner, neuer Lieder kennen und singen, um die Populärmusik in den Kirchgemeinden und Gottesdiensten zu fördern.

Dienstleistungsanalyse

Landeskirchliche Dienste gelten als freundlich, kompetent und kundenorientiert

Ergebnisse der Umfrage zur Dienstleistungsanalyse

488 Antworten konnten für die im Oktober 2013 online durchgeführte Dienstleistungsanalyse der Landeskirchlichen Dienste ausgewertet werden. Diese gaben für die Zufriedenheit mit den Leistungen im Schnitt die Note 4,75 auf einer Skala von 1 bis 6 (Bestnote). Vor allem Freundlichkeit, Fachkompetenz und Kundenorientierung wurden positiv vermerkt. Als wichtigste Erfolgsfaktoren für die Zukunft wurden Orientierung an den Bedürfnissen der Kirchgemeinden, an den gesellschaftlichen Entwicklungen und an der Bibel genannt. Bei den Bildungsangeboten sind die Ergebnisse etwas durchwachsener, was wohl vor allem auf ein «zu viel» zurückzuführen ist. Die Beratungsfirma rät der Landeskirche: nicht «zu viel» anzubieten und den Gemeinden «nichts aufzudrängen».

Im Zusammenhang mit der Anpassung des Stellenplans der Landeskirchlichen Dienste führt der Kirchenrat 2013 und 14 eine Analyse der Dienstleistungen und Strukturen der Landeskirchlichen Dienste durch. Im Oktober 2013 hat die Firma B'VM, Beratergruppe für Verbands-Management, Bern (s. a+o September 2013, S. 8) im Auftrag des Kirchenrates eine Online-Umfrage zu den Dienstleistungen und Angeboten der Landeskirchlichen Dienste durch-

geführt. Dabei ging es um Fragen wie: Entspricht das Dienstleistungsangebot den Bedürfnissen und Erwartungen der Kirchgemeinden, von welchen Angeboten gibt es zu viel, was wird zu wenig gemacht? Wie ist die Qualität der Dienstleistungen und sind die Zielgruppen damit zufrieden?

Zu der Befragung wurden Ehrenamtliche in den Kirchenpflegen und der Synode, die verschiedenen Berufs-

gruppen in den Kirchgemeinden und freiwillige Mitarbeitende, die Angebote der Landeskirche genutzt haben, eingeladen. Eine erfreulich grosse Zahl von 488 der 2063 eingeladenen Personen hat detailliert geantwortet. Das ist ein hoher Rücklauf von 23,7 %. Allerdings wurde der sehr umfangreiche Online-Fragebogen auch von 77 Personen abgeschickt, die ihn nicht ausgefüllt haben. Eingegangen sind also insgesamt 565 Fragebogen (27,4 %). Von den 565 Antwortenden waren 53 % weiblich, 35 % männlich, 12 % machten keine Angabe zum Geschlecht. Die Altersgruppen waren bei den Antworten gleichmässig mit Schwerpunkt über 50 Jahren vertreten: 40 % 51–65 Jahre alt, 33 % 36–50 Jahre, 11% über 6% unter 35 (Mittelwert: 52 Jahre).

Ausserdem wurden 22 Partner und Organisationen, mit denen die Landeskirche zusammenarbeitet, zur Beurteilung eingeladen, von denen 19 geantwortet haben.

Gesamtbeurteilung

Insgesamt erhalten die Landeskirchlichen Dienste von den 488 Antwortenden bei der Zufriedenheit die Note 4,75 auf einer Skala von 1 bis 6 (Bestnote), und bei der Beurteilung der Entwicklung die Note 4,6. Uneingeschränkt positiv werden die Landeskirchlichen Dienste hinsichtlich Freundlichkeit, Fachkompetenz und Kundenorientierung und der Art, wie sie die Landeskirche repräsentieren, bewertet. Auch die zeitliche Erreichbarkeit, die Bearbeitungsfrist von Anfragen und die klare Zuordnung von Ansprechpersonen werden sehr positiv bewertet.

Das Image der Landeskirchlichen Dienste wird vor allem als sympathisch (4,78), zuverlässig (4,8), fachkundig (4,76) und vertrauenswürdig (4,57) eingeschätzt (Skala von 1-6). Kritischer sind die Einschätzungen des Image vor allem hinsichtlich bürokratisch (3,72), verschwenderisch (3,73) und innenorientiert (3,89). Ebenfalls positiv werden Eigenschaften wie modern, aktiv, zielorientiert, leistungsfähig, zukunftsorientiert, informationsfreudig, persönlich und schnell bewertet (alle mit Werten zwischen 4,2 und 4,5). Kritischer sind die Einschätzungen des Image vor allem hinsichtlich bürokratisch



REFORMIERTE LANDESKIRCHE AARGAU

7 Pfarrer – ein Theaterstück Oder: Wer weiss noch, wo Gott hockt?

**Premiere am 21. Februar, 20.15 Uhr
Theater Tuchlaube, Metzgergasse 18, Aarau**

Sieben Pfarrerrinnen und Pfarrer, reformiert und katholisch, haben in einem halbjährigen Prozess ein Theaterstück erarbeitet und breiten auf der Bühne ihr Stück aus, das sich mit dem Drama des heutigen Menschen in Bezug auf Glauben und Spiritualität befasst.

Eine Produktion von Szenart und Theater Tuchlaube, Aarau, mit Unterstützung der Reformierten Landeskirche

Begrüssung: Jürg Hochuli, Einleitung ins Theaterstück: Peter Kelting

Reservation aarauinfo: 062 834 10 34, Eintritt Fr. 30,-, Informationen: www.tuchlaube.ch

Weitere Termine: 22. (20.15 h) und 23. Februar (17 h), 27. und 28. Mai (20.15 h), Brugg, Odeon: 20. März (20.15 h)



Karin Stuhlmann von der Firma B'VM erläutert an einem Mitarbeiterkonvent der Landeskirchlichen Dienste im Januar 14 die Ergebnisse der Analyse

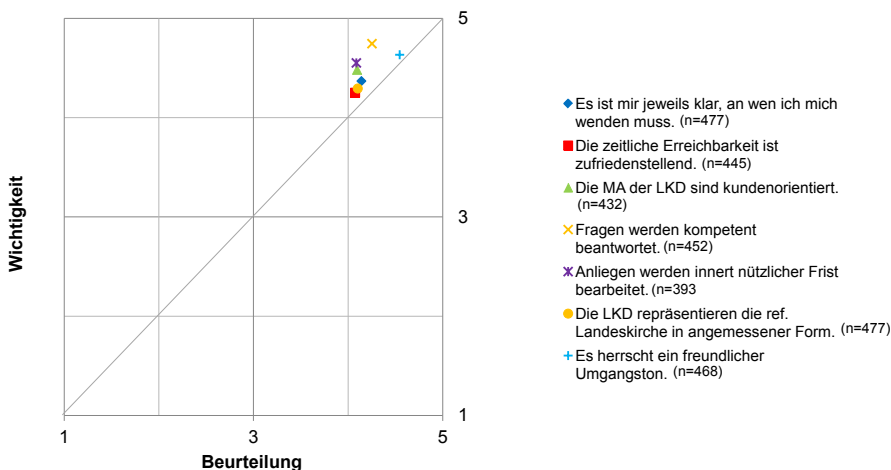
tisch (3,72), verschwenderisch (3,73) und innenorientiert (3,89).

Bei den wichtigsten Erfolgsfaktoren für die Zukunft wurden v.a. drei genannt: Orientierung an den Bedürfnissen der Kirchgemeinden, an den gesellschaftlichen Entwicklungen und an der Bibel.

Beurteilung von Dienstleistungen und Angeboten in zwei Aufgabenfeldern
Beurteilt und analysiert wurden insgesamt 110 Dienstleistungen und

Angebote in zwei grossen Aufgabenfeldern: 1. Dienstleistungen zugunsten der Kirchgemeinden, 2. regionale und kantonale Leistungen ergänzend zu den Kirchgemeinden. In beiden Feldern wurden Dienstleistungen und Angebote in den Bereichen 1. *Beratung*, 2. *Bildung*, 3. *Information und Verwaltung* beurteilt. Bei jeder der 110 Dienstleistungen wurde gefragt, wie zufrieden die Befragten sind und wie wichtig sie diese für die Zukunft beurteilen.

Servicequalität der Landeskirchlichen Dienste



Infolge Pensionierung der bisherigen Stellentinhaberin suchen wir

Sozialdiakonin/Diakon

(80 % Penum, Stellenantritt per 1. Juni 2014 oder nach Vereinbarung)

Ihre Aufgaben

- Allgemeine sozialdiakonische Dienste
- Weiterführung und Ausbau der Begleitung von Jugendlichen
- Organisation von Jugendgottesdiensten
- Unterstützung des Pfarrers beim Konfirmandenunterricht
- Programmaufbau und Betreuung von jungen Erwachsenen

Sie

- sind ein/e Sozialdiakon/Diakonin mit abgeschlossener Ausbildung, ordiniert und wählbar.
- haben Erfahrung in der pädagogischen Betreuung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen.
- haben kommunikative und animatorische Fähigkeiten sowie Organisations- und Umsetzungstalent.
- sind bereit, an Abenden und an Wochenenden zu arbeiten.
- haben Freude am Kontakt mit Jugendlichen und sind motiviert, einen neuen Bereich für junge Erwachsene aufzubauen.
- sind bereit, im schönen Dorf Würenlos zu wohnen.

Wir

- sind eine aktive und aufgeschlossene Kirchgemeinde an der Grenze zum Kanton Zürich.
- bieten eine Anstellung nach den allgemeinen Anstellungsbedingungen der Evang.-Reform. Landeskirche des Kantons Aargau und die Mitarbeit in einem motivierten Team.
- freuen uns auf Ihre Bewerbung, welche Sie bis am 31. März 2014 an: Evang.-Reform. Kirchgemeinde Würenlos, c/o Erich Thommen, Vizepräsident, Buechelglistrasse 80, 5436 Würenlos senden, der unter Tel. 056 424 19 63 Auskünfte erteilt.

Weitere Infos zur Kirchgemeinde finden Sie unter www.ref-wuerenlos.ch.

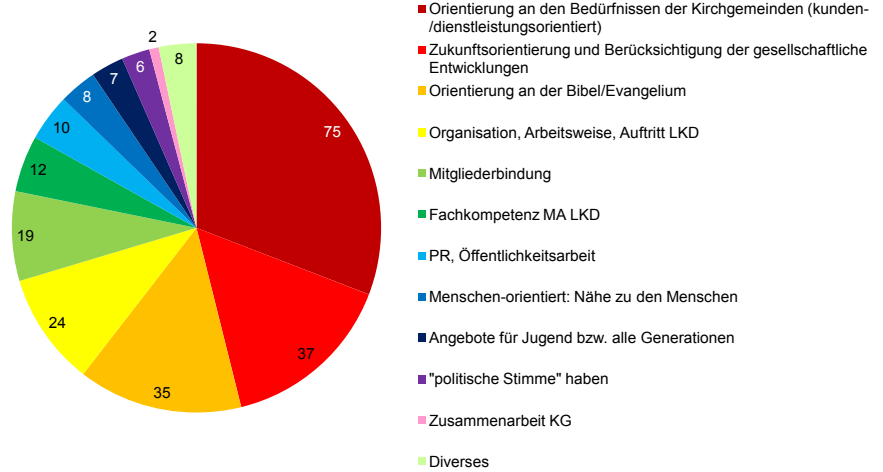
Generell fallen zwei Ergebnisse auf: Wer eine Dienstleistung nicht beansprucht, stuft diese auch als weniger wichtig ein. Wer bereits eine Erfahrung mit einem Angebot gemacht hat, ist in der Regel sehr zufrieden damit.

Dienstleistungen und Angebote zugunsten der Kirchgemeinden

Im Bereich Beratung der Kirchgemeinden ragen die uneingeschränkt positiven Bewertungen bei Beratungen im Finanzwesen und bei rechtlichen Fragen deutlich heraus. Auch Palliative Care und Begleitung, Fachauskünfte zum Pädagogischen Handeln und die Katechetische Medienstelle werden sehr positiv hinsichtlich Wichtigkeit und Zufriedenheit bewertet. Weniger wichtig werden Beratungen zum Gottesdienst, zur Populärmusik, zu Kommunikationskonzepten und zu OeME-Fragen eingeschätzt, auch wenn man damit zufrieden ist.

Im Bereich Bildung sind vor allem die Aus- und Weiterbildungsangebote für Palliative Care, und für Freiwilligenarbeit (Fachstelle Diakonie) gefragt. Auch die Angebote für Verwaltung und Führung der Kirchgemeinden sind sehr hoch bewertet: Leitung, Organisation und Basiswissen für Kirchenpflegen, Personalführung und Finanzen (Finanzplanung und Rechnungsprüfung). Etwas weniger wichtig werden trotz durchwegs hoher Zufriedenheit Singtag, Gospelweekend, OeME-Themen, Pace-Kurse, AaReli-Angebote und die Tagung Kommunikation in der Kirche bewertet.

Kritische Erfolgsfaktoren für die Zukunft



Wichtig aber weniger zufrieden werden Angebote zu den eher spannungsvollen Themen Partnerschaftliche Gemein-deleitung und Konfliktmanagement beurteilt.

Im Bereich Information und Verwaltung fallen vor allem der Leitfaden Baustelle KRU und die Prospekte zu Kasualien (Taufe, Patenamnt, Konfirmation, Hochzeit), Finanz-Unterlagen und Unterlagen zu Begleit- und Besuchsdiensten auf. Die Synodeunterlagen und überhaupt die Vorbereitung und Organisation der Synodesitzungen werden top bewertet. Die wichtigsten Kommunikationsmittel der Landeskirche, der Internetauftritt und die Mitarbeiterzeitung a+o, werden als sehr gut hinsichtlich Wichtigkeit und Zufriedenheit beurteilt.

In diesem Bereich gibt es keine negativen Beurteilungen. Lediglich der Newsletter der Landeskirche und die Radiosendung 90 Sekunden fallen etwas ab.

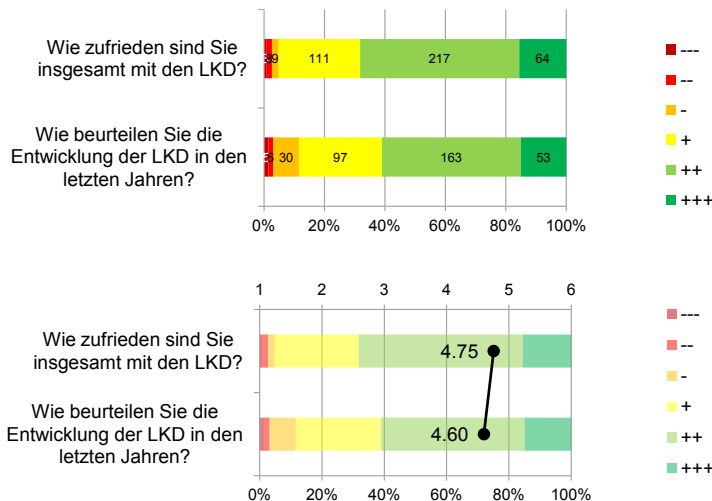
Regionale und kantonale Leistungen der Landeskirchlichen Dienste

Bei regionalen und kantonalen Leistungen geht es im Bereich Beratung vor allem um die Seelsorge in den Spitälern und Kliniken und den Bezirksgefängnissen, um Gehörlosen- und Polizeiseelsorge, Seelsorge für Menschen mit Behinderungen und um die Begleit- und Besuchsdienste von Freiwilligen. Ausnahmslos erhalten alle diese Angebote Top-Bewertungen. Sie werden als sehr wichtige Dienstleistungen angesehen, mit denen die Befragten – dazu zählen hier auch andere Organisationen und Institutionen – sehr zufrieden sind. Auch die Gottesdienste, Begleitung im Todesfall und in Krisensituationen, interdisziplinäre Zusammenarbeit und Betreuung des Spitalpersonals erhalten die gleichen Top-Bewertungen.

Sehr gut werden auch die Beratung durch das Dienstleistungszentrum Finanzen und die kantonale Medien- und Öffentlichkeitsarbeit bewertet. Etwas umstritten sind dagegen die Öffentlichkeitskampagnen der reformierten Kirchen und die Dokumentation der reformierten Kirchengebäude im Internet.

Im Bereich Bildung sind die Ergebnisse etwas durchwachsener. Sehr

Gesamtnote für die Landeskirchlichen Dienste



gut kommt der Ev. Theologiekurs weg, während beim Rügelprogramm, bei den Angeboten der Männerarbeit und der Veranstaltungsreihe «Religion im 21. Jh.» die Wichtigkeit weniger hoch (aber noch über dem Mittelwert) bei eher hoher Zufriedenheit eingestuft wird. Speziell ist auch die Bewertung der drei interdisziplinären Kongresse: Sehr hohe Zufriedenheit, aber nur mittelmässige Wichtigkeit für die Zukunft.

Zusätzliche Dienstleistungen und Fazit der Beratungsfirma

Befragt nach möglichen Dienstleistungen, die die Landeskirchlichen Dienste in Zukunft zusätzlich anbieten sollten, wurden aus einer vorgegebenen Palette vor allem vier ausgewählt: Personalentwicklung (Wert 2,1 auf einer Skala von 1 bis 3), breites Spektrum von Musik in den Gottesdiensten (2,07), administrative Bausteine für Kirchgemeinden (2,03) und übergemeindliche Zusammenarbeit (2,01). Eher weniger gefragt waren Projekte mit und für Kirchgemeinden (Wert 1,88) und überregionale Chor- und Populärmusik-Projekte (1,7).

Die Beratungsfirma gibt aufgrund der Umfrageergebnisse folgende Empfehlungen ab: an den Bedürfnissen und der Aufnahmekapazität der Kirchgemeinden orientieren – nicht «zu viel» und nichts «aufdrängen». Neue Angebote im Dialog und zusammen mit den Kirchgemeinden entwickeln. Mit den Ressourcen sorgsam umgehen. Einzelne Dienstleistungen kritisch hinterfragen, andere besser kommunizieren. Unterstützung durch Fachkompetenz ist vor allem in den Bereichen Recht, Personal und Immobilien gefragt und geschätzt.

Wie geht es weiter?

Der Kirchenrat wird die Synode im Juni 2014 über die Ergebnisse informieren. Nach der Auswertung der Dienstleistungsanalyse gibt der Kirchenrat den zweiten Schritt, die Organisationsanalyse der Landeskirchlichen Dienste in Auftrag. Die Resultate beider Analysen werden zusammen mit den entsprechenden Konsequenzen der Synode im Juni 2015 vorgelegt.



Reformierte Kirchgemeinde Zofingen

Für den **Kirchkreis Zofingen-Mühlethal** der reformierten Kirchgemeinde Zofingen suchen wir auf den 1. August 2014 oder nach Vereinbarung

eine Sozialdiakonin in Ausbildung (w/m)

60%

**mit Schwerpunkt Kinder und- Jugendarbeit.
Aufgrund der aktuellen Teamkonstellation bevorzugen wir eine weibliche Person.**

Als erfolgreiche Bewerberin, erfolgreicher Bewerber

- leben Sie den christlichen Glauben offen und engagiert.
- haben Sie Erfahrung in der Kinder- und Jugendarbeit.
- stehen Sie in der Ausbildung zur Sozialdiakonin oder Soziokulturellen Animatorin.

Ihr Aufgabengebiet umfasst

- die Koordination und Durchführung verschiedener Projekte im Bereich Kinder- und Jugendarbeit.
- die Begleitung und Betreuung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Umfeld der Kirchgemeinde.
- die Möglichkeit zur Mitarbeit in anderen Bereichen unserer Kirchgemeinde.

Wir bieten

- eine praxisorientierte Begleitung durch unseren erfahrenen Sozialdiakon.
- die Chance zur Entwicklung neuer Ideen und Angebote für Kinder und Jugendliche.
- ein motiviertes und offenes Team.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen (Lebenslauf, Zeugniskopien, Referenzen und Foto).

Auskunft Beat Maurer, Stelle für Kinder und Jugend | Diakonie, 062 745 00 95

Bewerbung Ref. Kirchgemeinde Zofingen, Verwaltung,
Hintere Hauptgasse 19, 4800 Zofingen

www.ref-zofingen.ch