

**Zwischenauswertung der Befragung im Jobcenter Erlangen zur Kundenzufriedenheit**  
 Auszug der Antworten zur Beratungsqualität – Stand 7.8.2014 - 248 von 300 angezielten Fragebögen

Das Zwischenergebnis ist in der Tendenz zu interpretieren – es wird voraussichtlich noch einige leichte Verschiebungen hinsichtlich der Prozentwerte geben.

**Fallmanagement**

**ausreichende Zeit für die Beratung genommen**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	57,6
	stimme zu	19,6
	teils/teils	7,6
	stimme weniger zu	9,8
	stimme überhaupt nicht zu	5,4
	Gesamt	100,0

**Arbeitsvermittlung**

**ausreichende Zeit für die Beratung genommen**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	52,0
	stimme zu	34,7
	teils/teils	9,3
	stimme weniger zu	2,7
	stimme überhaupt nicht zu	1,3
	Gesamt	100,0

**Beratung auf individuelle Bedürfnisse abgestimmt**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	51,1
	stimme zu	20,0
	teils/teils	13,3
	stimme weniger zu	7,8
	stimme überhaupt nicht zu	7,8
	Gesamt	100,0

**Beratung auf individuelle Bedürfnisse abgestimmt**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	44,0
	stimme zu	33,3
	teils/teils	12,0
	stimme weniger zu	8,0
	stimme überhaupt nicht zu	2,7
	Gesamt	100,0

**klares und verständliches Gespräch**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	58,7
	stimme zu	23,9
	teils/teils	12,0
	stimme weniger zu	3,3
	stimme überhaupt nicht zu	2,2
	Gesamt	100,0

**klares und verständliches Gespräch**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	60,5
	stimme zu	28,9
	teils/teils	7,9
	stimme überhaupt nicht zu	2,6
	Gesamt	100,0

**Eindruck kein x-beliebiger Antragssteller zu sein**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	45,5
	stimme zu	26,1
	teils/teils	12,5
	stimme weniger zu	8,0
	stimme überhaupt nicht zu	8,0
	Gesamt	100,0

**Eindruck kein x-beliebiger Antragssteller zu sein**

		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	50,7
	stimme zu	31,5
	teils/teils	13,7
	stimme weniger zu	4,1
	Gesamt	100,0

**Fallmanagement**

Eindruck willkommen zu sein		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	44,3
	stimme zu teils/teils	27,3
	stimme weniger zu	5,7
	stimme überhaupt nicht zu	10,2
	Gesamt	100,0

jederzeit freundlich		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	53,8
	stimme zu teils/teils	25,3
	stimme weniger zu	4,4
	stimme überhaupt nicht zu	5,5
	Gesamt	11,0
	Gesamt	100,0

Kunde konnte immer ausreden		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	52,9
	stimme zu teils/teils	28,7
	stimme weniger zu	3,4
	stimme überhaupt nicht zu	6,9
	Gesamt	8,0
	Gesamt	100,0

Ermutigung zum Nachfragen		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	47,8
	stimme zu teils/teils	21,1
	stimme weniger zu	13,3
	stimme überhaupt nicht zu	5,6
	Gesamt	12,2
	Gesamt	100,0

auf das Gesagte wurde eingegangen		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	57,8
	stimme zu teils/teils	18,9
	stimme weniger zu	11,1
	stimme überhaupt nicht zu	6,7
	Gesamt	5,6
	Gesamt	100,0

**Arbeitsvermittlung**

Eindruck willkommen zu sein		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	49,3
	stimme zu teils/teils	32,0
	stimme weniger zu	12,0
	stimme überhaupt nicht zu	4,0
	Gesamt	2,7
	Gesamt	100,0

jederzeit freundlich		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	55,4
	stimme zu teils/teils	32,4
	stimme weniger zu	8,1
	stimme überhaupt nicht zu	2,7
	Gesamt	1,4
	Gesamt	100,0

Kunde konnte immer ausreden		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	59,7
	stimme zu teils/teils	29,2
	stimme weniger zu	4,2
	stimme überhaupt nicht zu	5,6
	Gesamt	1,4
	Gesamt	100,0

Ermutigung zum Nachfragen		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	43,8
	stimme zu teils/teils	35,6
	stimme weniger zu	12,3
	stimme überhaupt nicht zu	5,5
	Gesamt	2,7
	Gesamt	100,0

auf das Gesagte wurde eingegangen		Gültige Prozente
Gültig	stimme vollkommen zu	52,7
	stimme zu teils/teils	29,7
	stimme weniger zu	10,8
	stimme überhaupt nicht zu	4,1
	Gesamt	2,7
	Gesamt	100,0