

Übersicht der Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen 2015 - 2018

Ausschuss für Arbeit und Soziales

Sitzung am 30.04.2019

↪ Anlage zur Tagesordnung

	2015		2016		2017		2018		positivster Wert	negativster Wert	Durchschnitt
	1. Befragung	2. Befragung									
Themenblock Beratung und Vermittlung	2,40	2,40	2,41	2,52	2,03	2,31	2,08	2,18	2,03	2,52	2,29
Themenblock Geldleistungen	2,36	2,22	2,35	2,46	2,20	2,44	2,43	2,30	2,20	2,46	2,35
Themenblock Mitarbeiter	2,16	2,14	2,31	2,24	2,20	2,12	2,25	2,10	2,10	2,31	2,19
Themenblock Rahmenbedingungen	1,86	1,83	1,92	2,07	2,00	1,97	1,86	2,09	1,83	2,09	1,95
Themenblock Online-Angebot / Telefonische Erreichbarkeit	2,91	2,74	2,84	2,94	2,70	2,54	2,66	2,53	2,53	2,94	2,73
Gesamtzufriedenheit	2,45	2,33	2,48	2,37	2,12	2,22	2,26	2,17	2,12	2,48	2,30