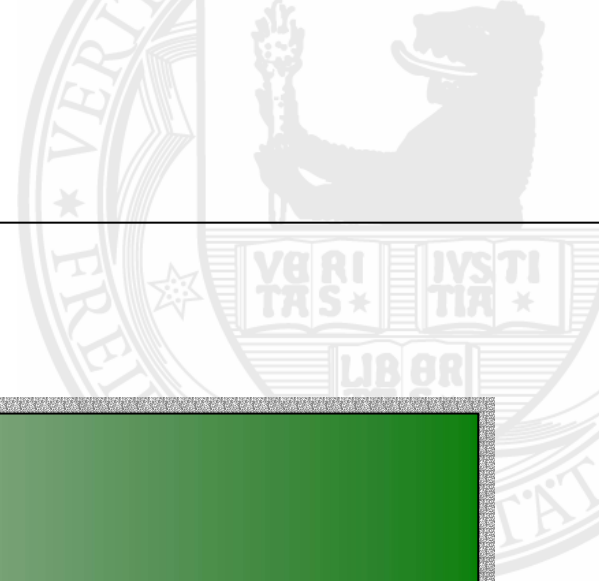


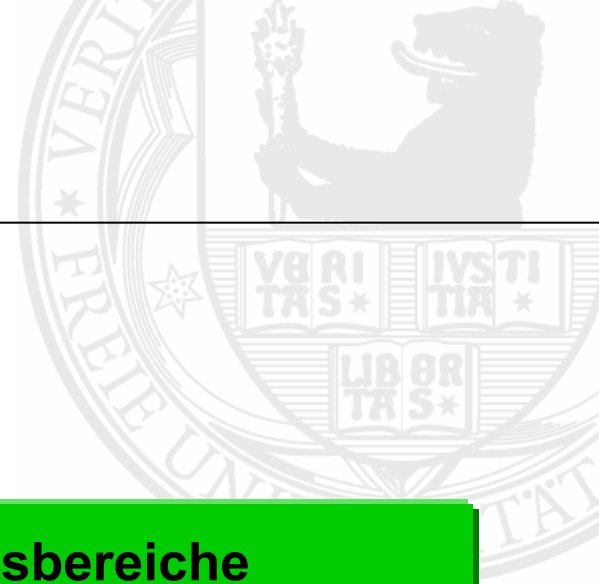
veritas
iustitia
libertas



FREIE UNIVERSITÄT BERLIN



Kundenbefragung der Personalstelle 2004



1

Übersicht über die abgefragten Inhaltsbereiche

2

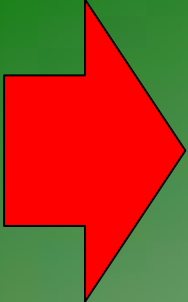
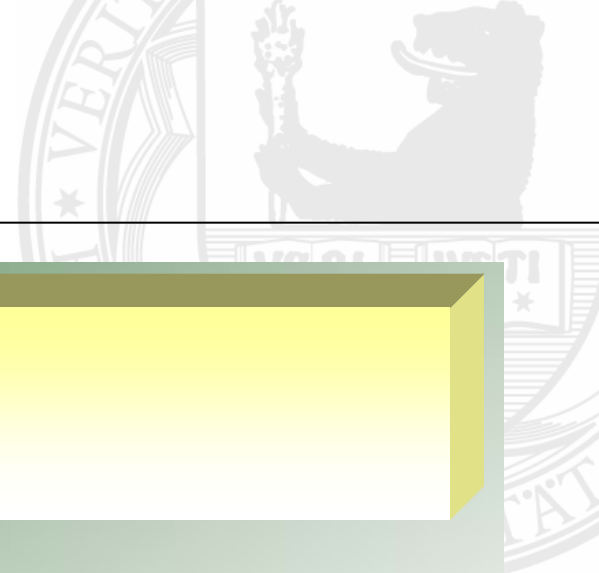
Demographische Daten

3

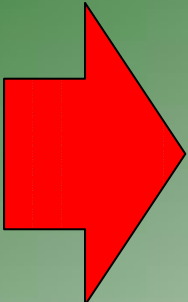
Deskriptiva der Einzelitems

4

Deskriptiva der Gesamtskalen



I Kommunikation



II Bearbeitung von Vorgängen



III Informationsdienste

veritas
iustitia
libertas

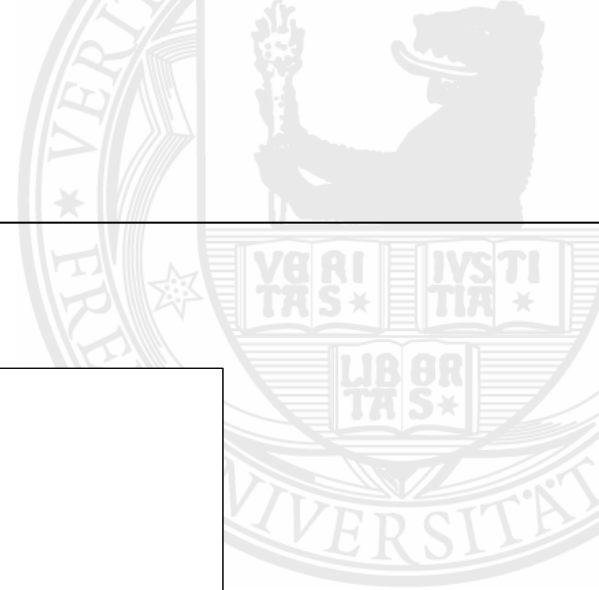


FREIE UNIVERSITÄT BERLIN

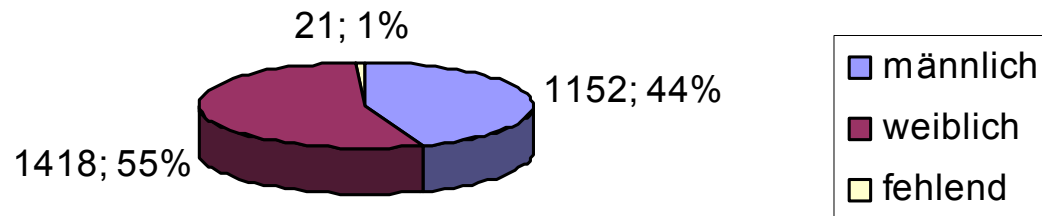


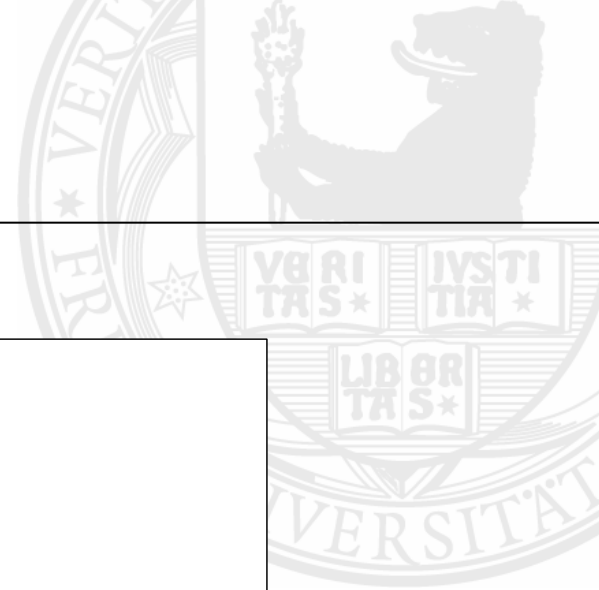
2 Demographische Daten



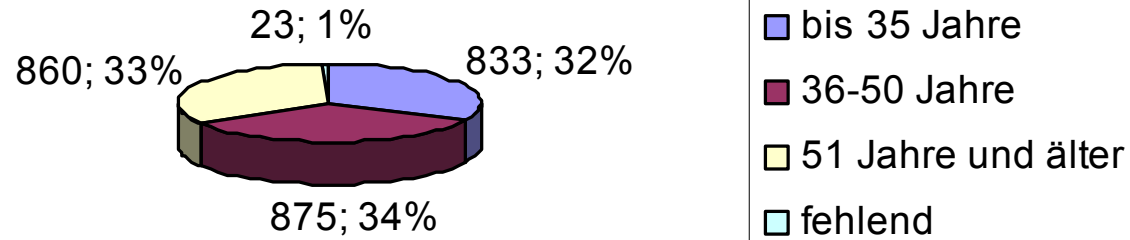


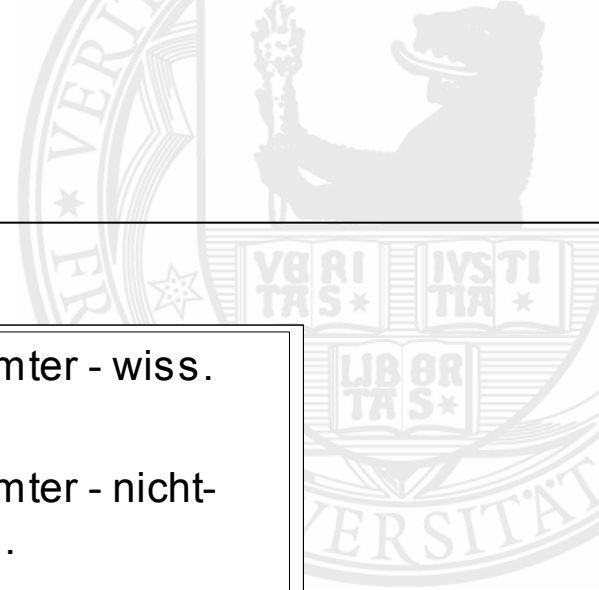
Geschlecht



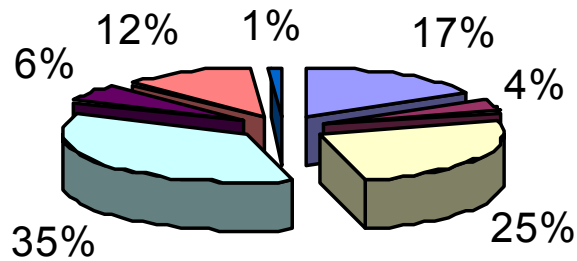


Alter





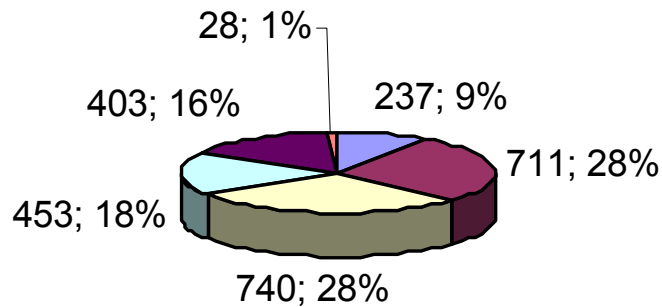
Status



- Beamter - wiss.
- Beamter - nicht-wiss.
- Angestellter - wiss.
- Angestellter - nicht-wiss.
- Lohnempfänger
- Student. Hilfskraft
- fehlend



Kontakt mit der Personalstelle

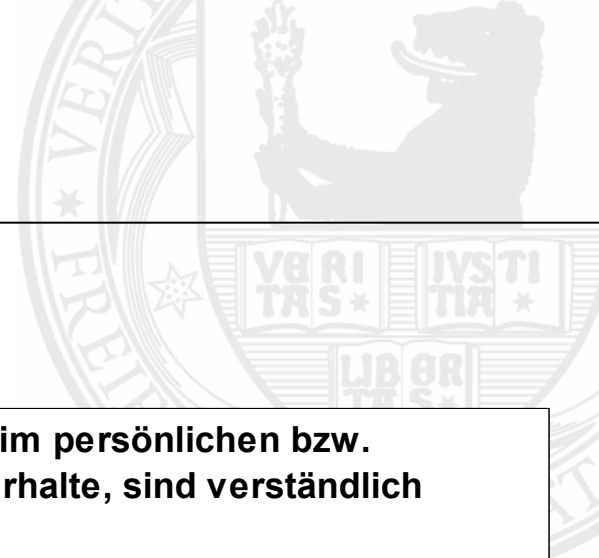


- monatlich oder häufiger
- vierteljährlich
- halbjährlich
- jährlich
- seltener als jährlich
- fehlend



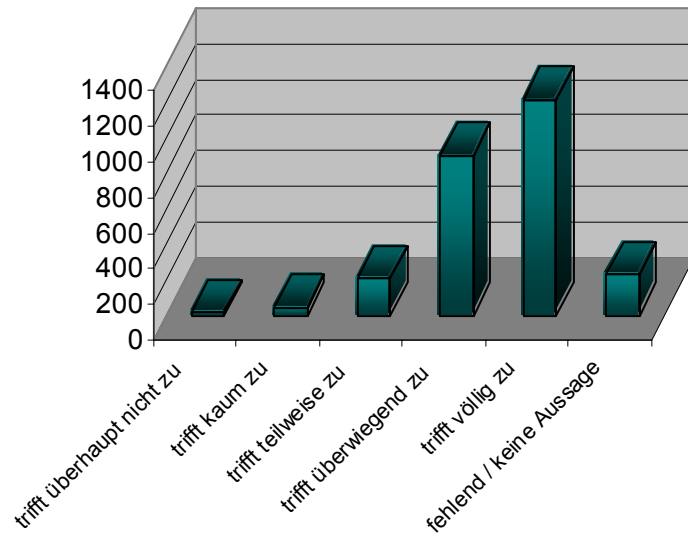
3 Deskriptiva der Einzelitems

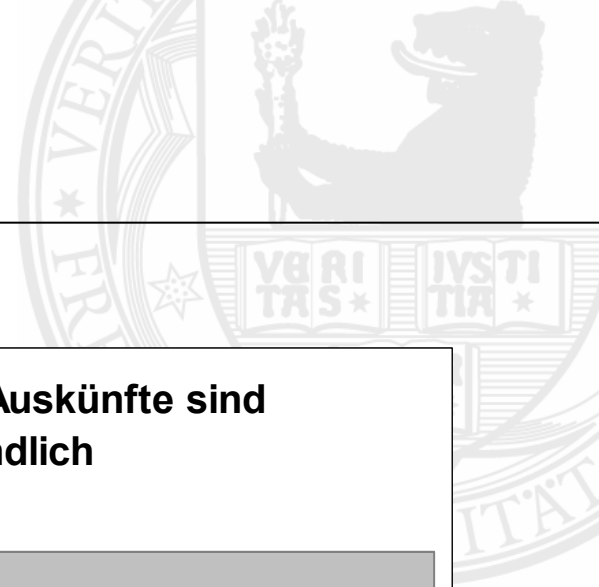




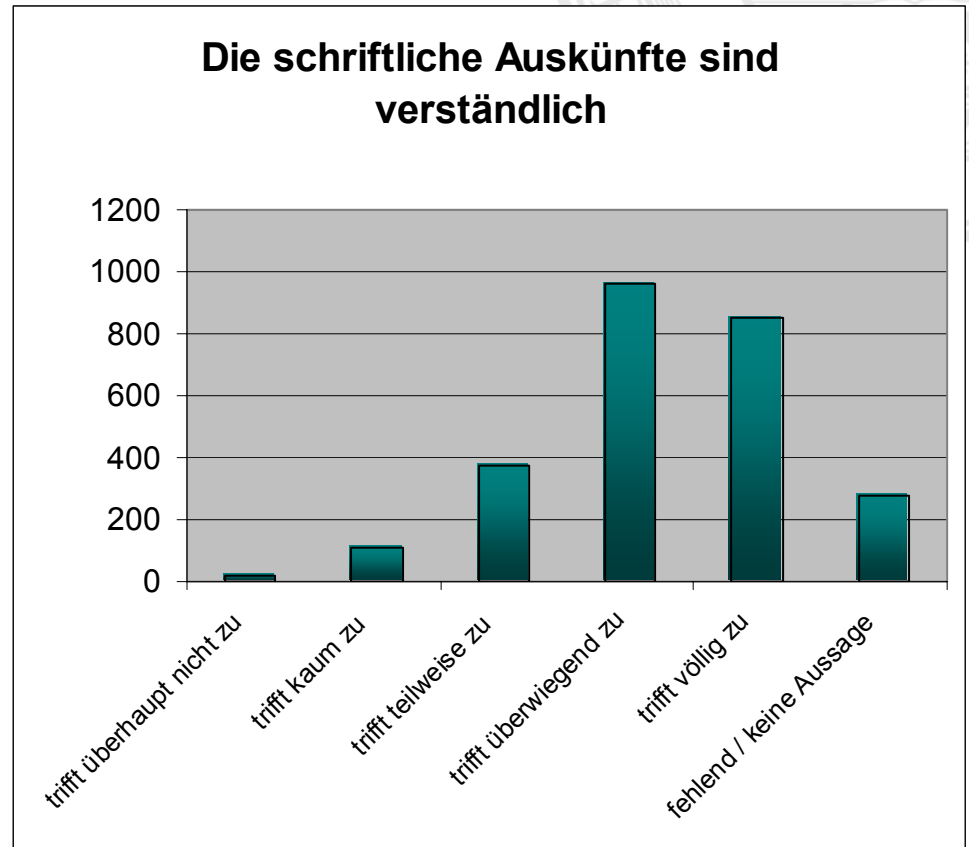
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	13	0,5
trifft kaum zu	45	1,7
trifft teilweise zu	203	7,8
trifft überwiegend zu	895	34,5
trifft völlig zu	1209	46,6
fehlend / keine Aussage	227	8,8

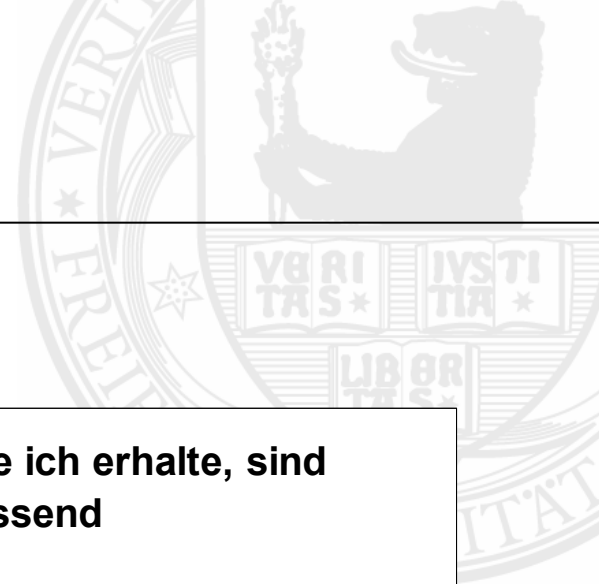
Die Auskünfte, die ich im persönlichen bzw. telefonischen Gespräch erhalte, sind verständlich



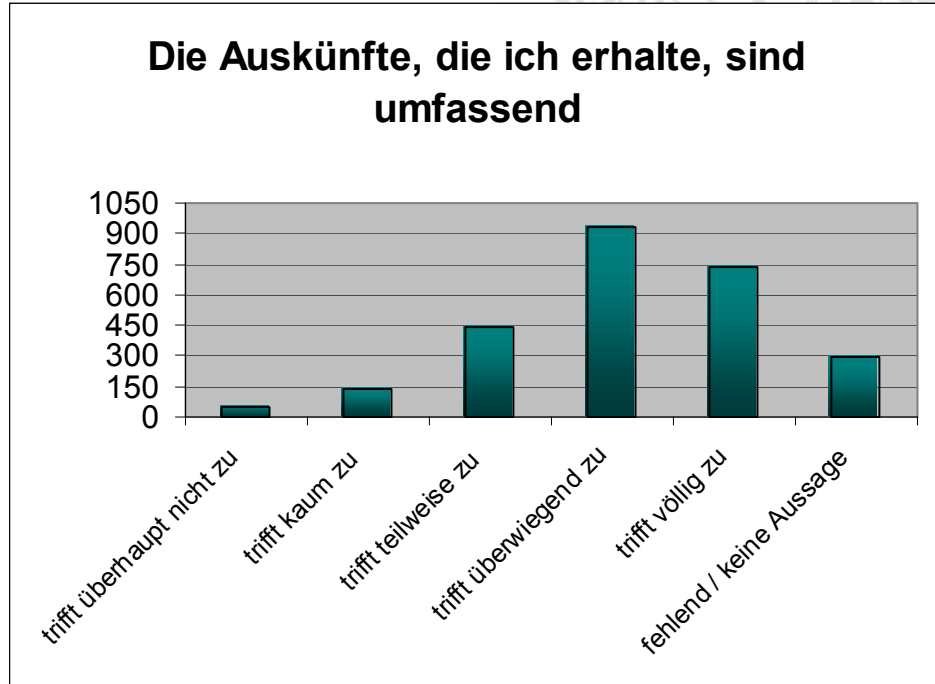


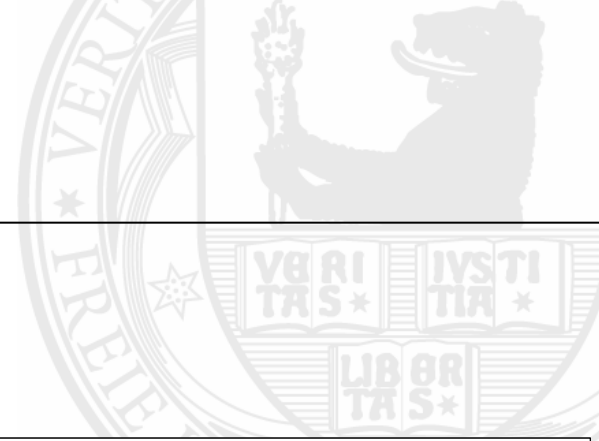
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	20	0,8
trifft kaum zu	110	4,2
trifft teilweise zu	374	14,4
trifft überwiegend zu	959	37
trifft völlig zu	850	32,8
fehlend / keine Aussage	279	10,8





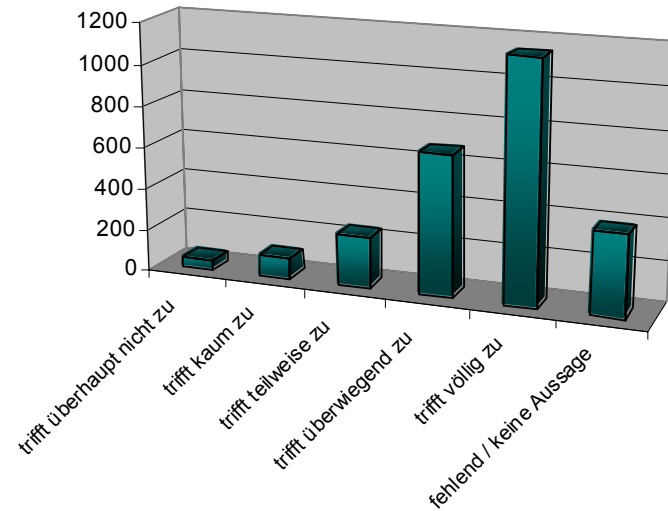
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	45	1,7
trifft kaum zu	141	5,4
trifft teilweise zu	445	17,2
trifft überwiegend zu	934	36
trifft völlig zu	733	28,3
fehlend / keine Aussage	294	11,3

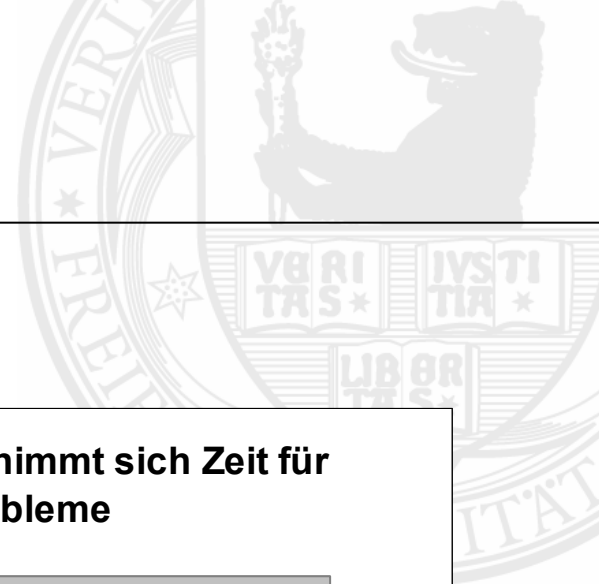




Meine Personalstelle nimmt sich meiner Anliegen an

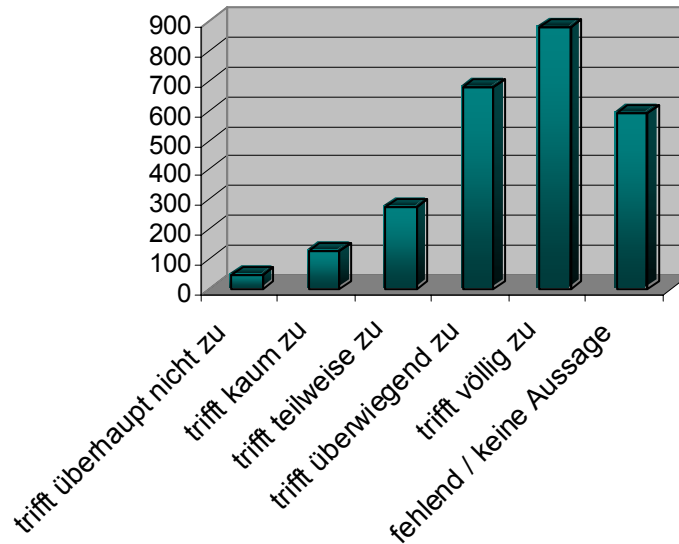
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	46	1,8
trifft kaum zu	97	3,7
trifft teilweise zu	246	9,5
trifft überwiegend zu	673	26
trifft völlig zu	1142	44,1
fehlend / keine Aussage	388	14,9





Meine Personalstelle nimmt sich Zeit für meine Probleme

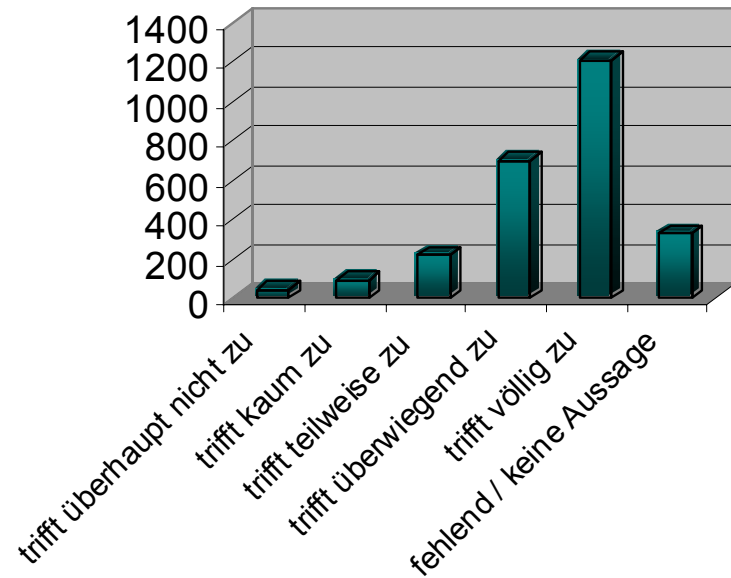
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	47	1,8
trifft kaum zu	129	5
trifft teilweise zu	276	10,6
trifft überwiegend zu	675	26
trifft völlig zu	877	33,8
fehlend / keine Aussage	588	22,6





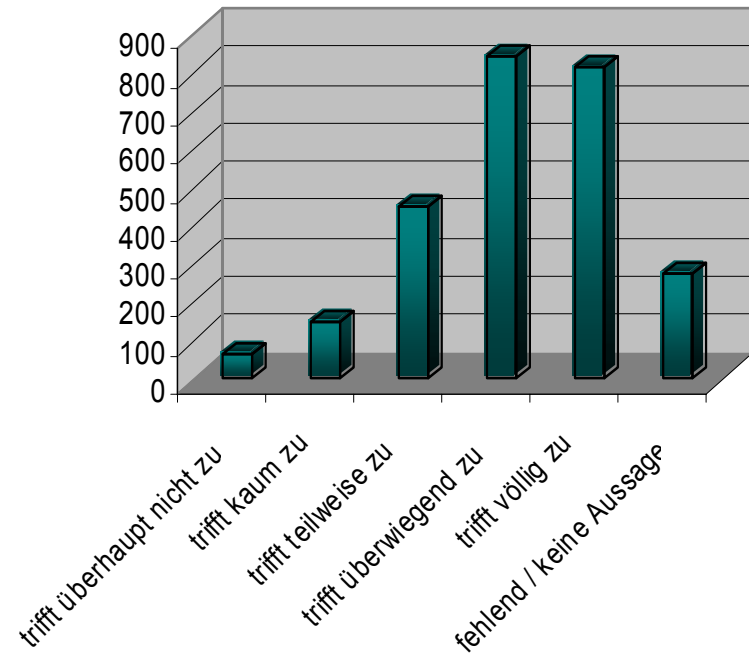
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	42	1,6
trifft kaum zu	95	3,7
trifft teilweise zu	220	8,5
trifft überwiegend zu	698	26,9
trifft völlig zu	1209	46,6
fehlend / keine Aussage	328	12,7

Meine Personalstelle ist hilfsbereit



Meine Personalstelle ist telefonisch gut erreichbar

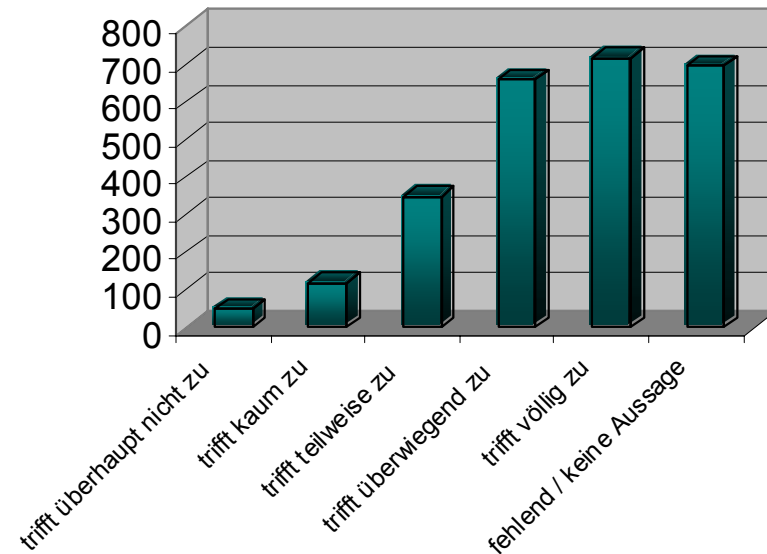
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	64	2,5
trifft kaum zu	149	5,7
trifft teilweise zu	451	17,4
trifft überwiegend zu	839	32,4
trifft völlig zu	811	31,3
fehlend / keine Aussage	278	10,7





Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	49	1,9
trifft kaum zu	119	4,6
trifft teilweise zu	349	13,5
trifft überwiegend zu	659	25,4
trifft völlig zu	718	27,7
fehlend / keine Aussage	698	26,9

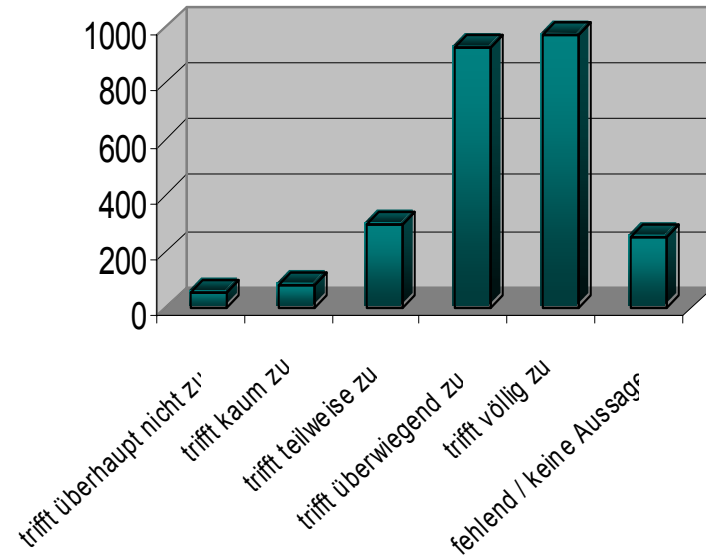
Meine Personalstelle ist persönlich gut erreichbar

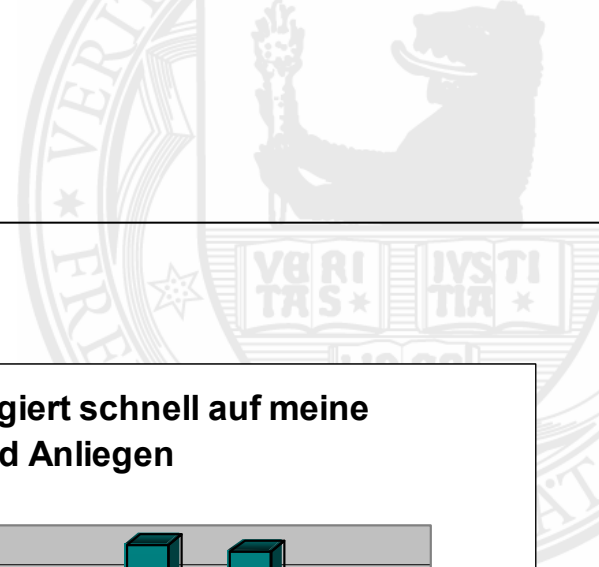




Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	55	2,1
trifft kaum zu	79	3
trifft teilweise zu	298	11,5
trifft überwiegend zu	930	35,9
trifft völlig zu	977	37,7
fehlend / keine Aussage	253	9,8

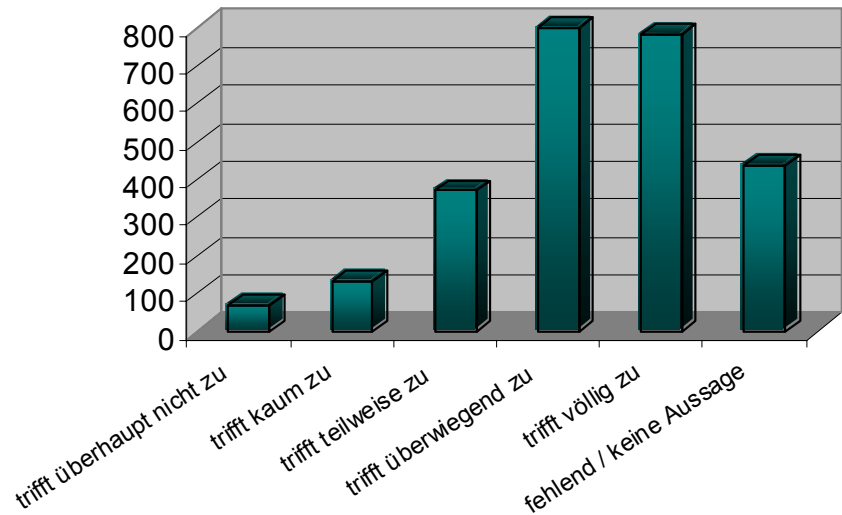
Ich bin mit der Qualität der Bearbeitung der mich betreffenden Vorgänge zufrieden

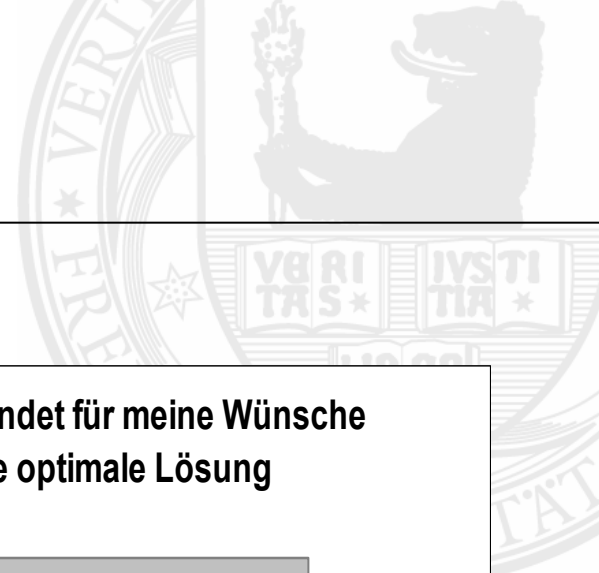




Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	67	2,6
trifft kaum zu	133	5,1
trifft teilweise zu	371	14,3
trifft überwiegend zu	799	30,8
trifft völlig zu	783	30,2
fehlend / keine Aussage	439	16,9

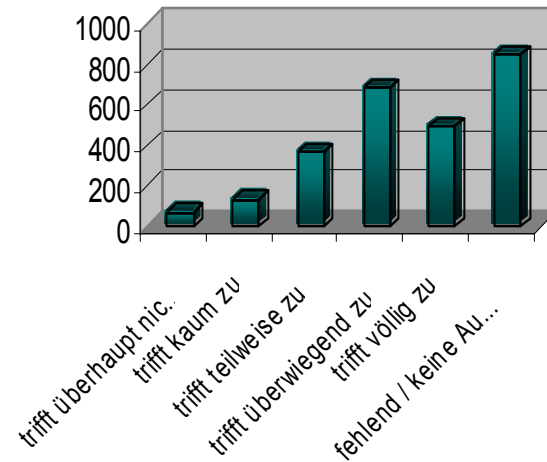
Meine Personalstelle reagiert schnell auf meine Wünsche und Anliegen





Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	65	2,5
trifft kaum zu	129	5
trifft teilweise zu	369	14,2
trifft überwiegend zu	682	26,3
trifft völlig zu	497	19,2
fehlend / keine Aussage	850	32,8

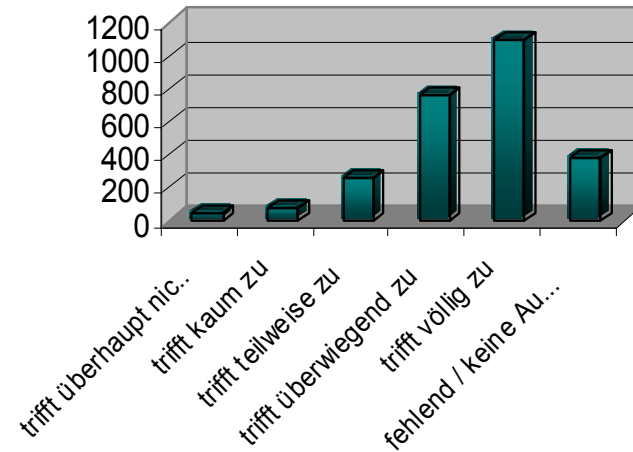
Meine Personalstelle findet für meine Wünsche und Anliegen die optimale Lösung





Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	38	1,5
trifft kaum zu	70	2,7
trifft teilweise zu	259	10
trifft überwiegend zu	756	29,2
trifft völlig zu	1093	42,2
fehlend / keine Aussage	376	14,5

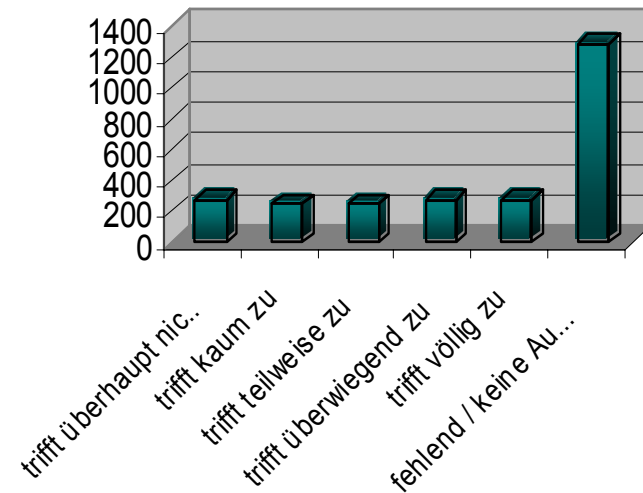
Mich betreffende Vorgänge werden zuverlässig bearbeitet

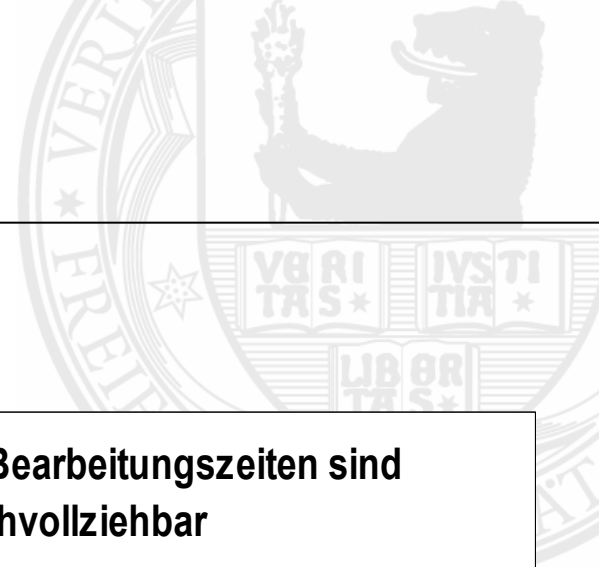




Bei länger andauernden Vorgängen erhalte ich Zwischenmitteilungen zum Bearbeitungsstand

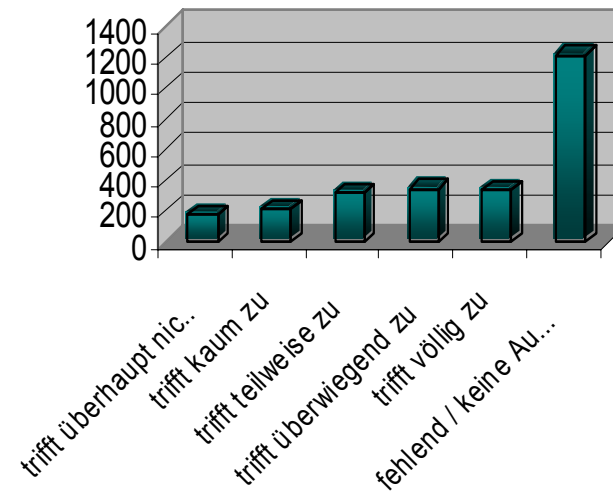
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	270	10,4
trifft kaum zu	243	9,4
trifft teilweise zu	241	9,3
trifft überwiegend zu	273	10,5
trifft völlig zu	274	10,6
fehlend / keine Aussage	1291	49,8





Die Gründe für längere Bearbeitungszeiten sind für mich nachvollziehbar

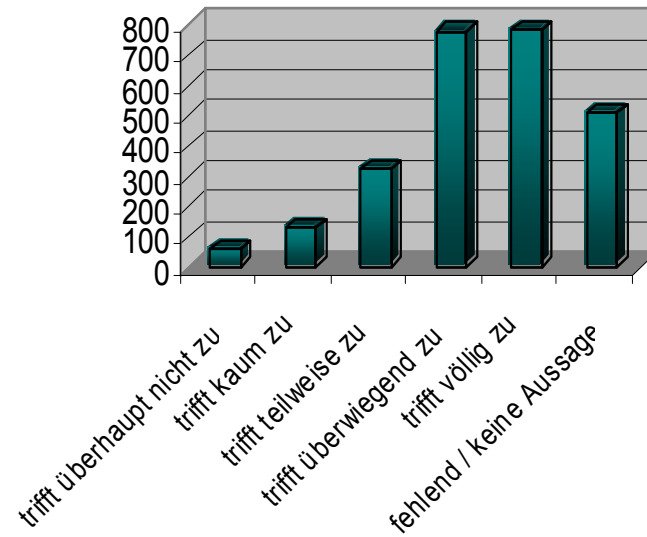
Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	179	6,9
trifft kaum zu	205	7,9
trifft teilweise zu	314	12,1
trifft überwiegend zu	340	13,1
trifft völlig zu	334	12,9
fehlend / keine Aussage	1220	47,1

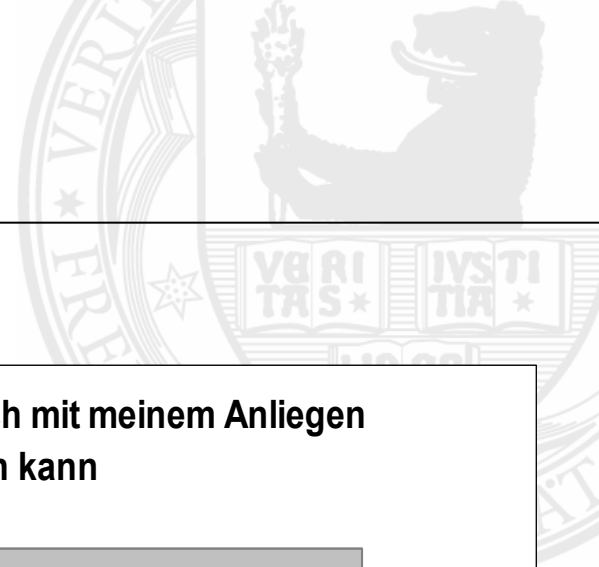




Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	58	2,2
trifft kaum zu	130	5
trifft teilweise zu	326	12,6
trifft überwiegend zu	780	30,1
trifft völlig zu	787	30,4
fehlend / keine Aussage	511	19,7

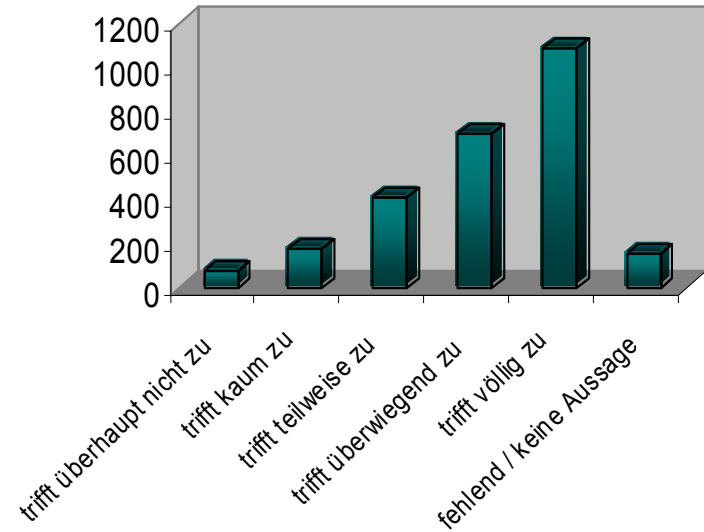
Ich werde kompetent beraten





Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	75	2,9
trifft kaum zu	174	6,7
trifft teilweise zu	407	15,7
trifft überwiegend zu	696	26,9
trifft völlig zu	1086	41,9
fehlend / keine Aussage	154	5,9

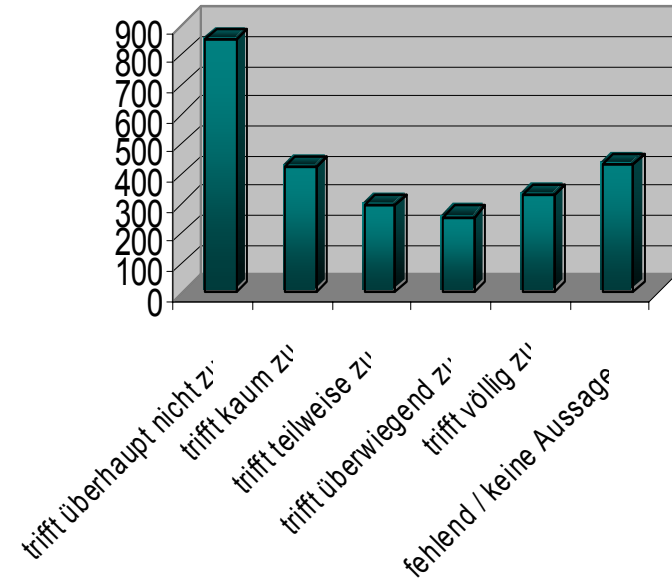
Ich weiß, an wen ich mich mit meinem Anliegen wenden kann

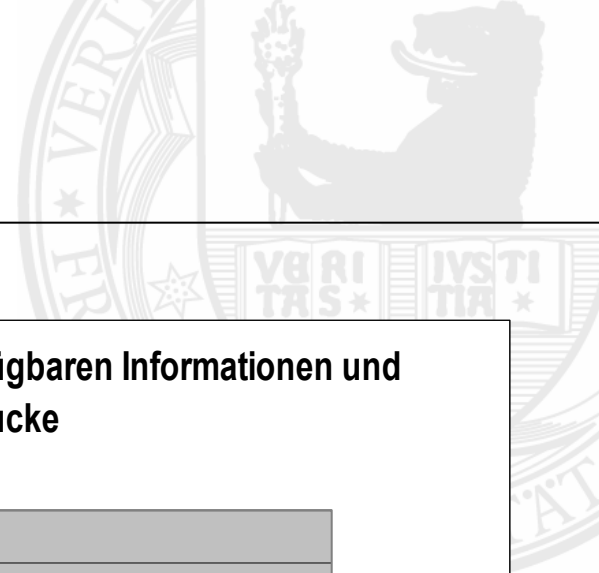




Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	854	32,9
trifft kaum zu	427	16,5
trifft teilweise zu	297	11,5
trifft überwiegend zu	257	9,9
trifft völlig zu	328	12,7
fehlend / keine Aussage	429	16,6

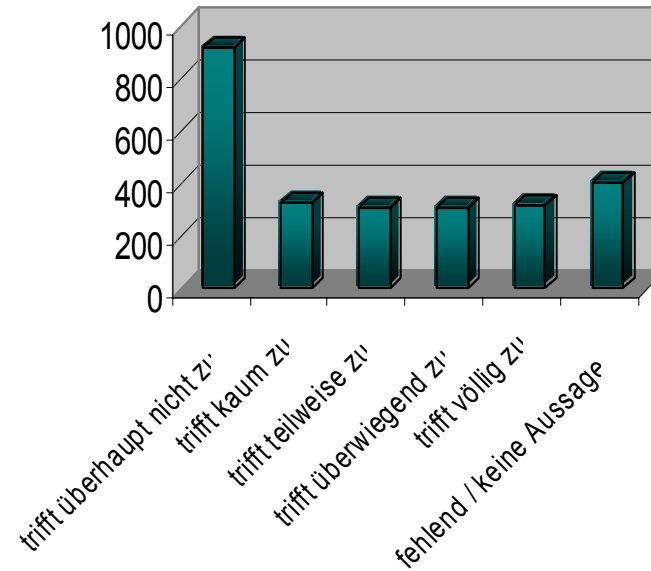
Ich bin über das Internetangebot der Personalstelle informiert





Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	915	35,3
trifft kaum zu	330	12,7
trifft teilweise zu	308	11,9
trifft überwiegend zu	313	12,1
trifft völlig zu	318	12,3
fehlend / keine Aussage	408	15,7

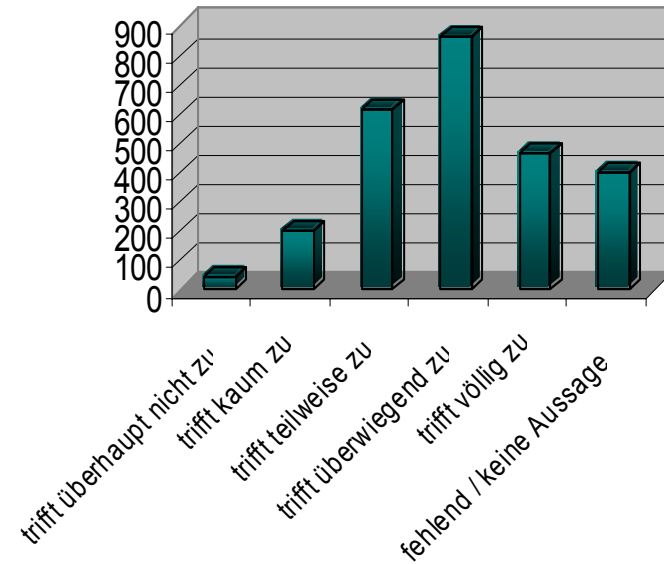
Ich nutze die im Internet verfügbaren Informationen und Vordrucke





Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	42	1,6
trifft kaum zu	199	7,7
trifft teilweise zu	614	23,7
trifft überwiegend zu	867	33,4
trifft völlig zu	469	18,1
fehlend / keine Aussage	401	15,5

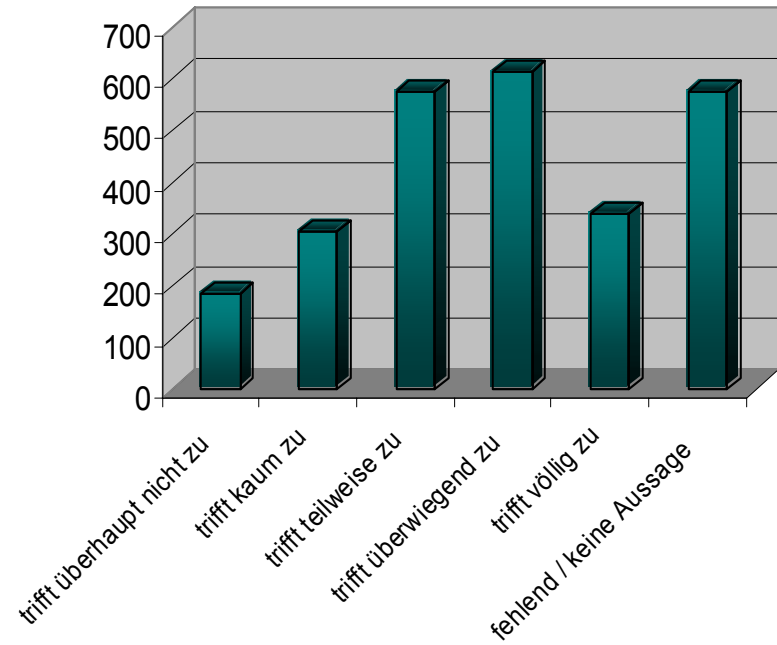
Veröffentlichungen meiner Personalstelle sind verständlich

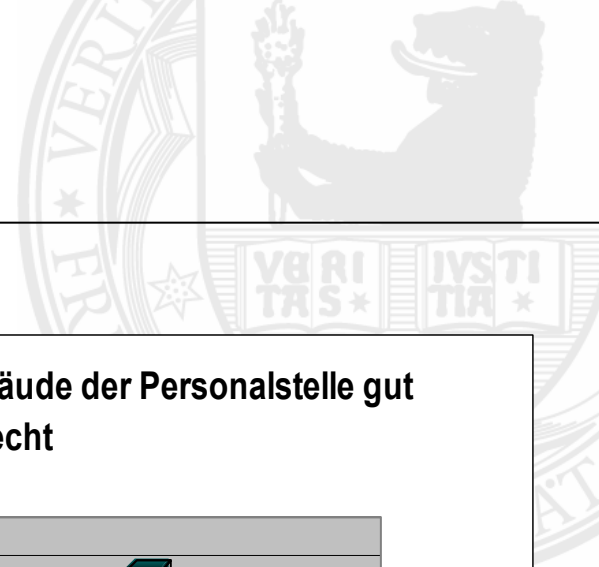




Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	184	7,1
trifft kaum zu	303	11,7
trifft teilweise zu	576	22,2
trifft überwiegend zu	615	23,7
trifft völlig zu	341	13,2
fehlend / keine Aussage	573	22,1

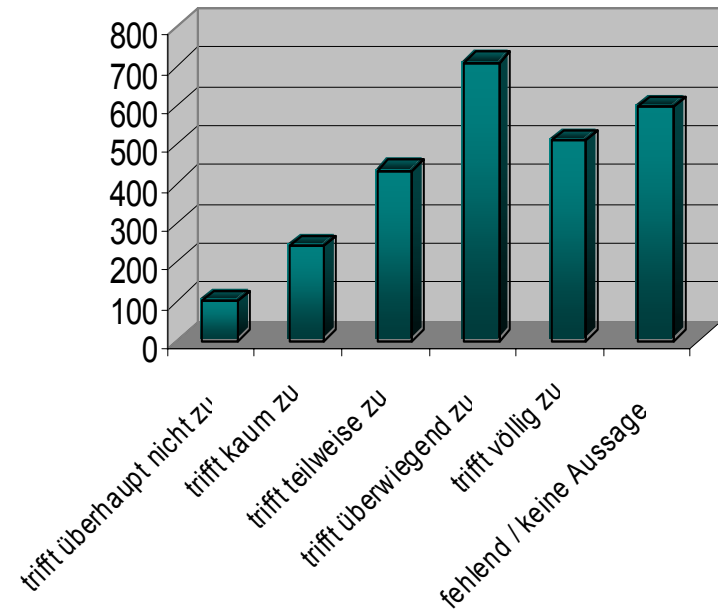
Ich werde von meiner Personalstelle über aktuelle Themen zeitnah informiert



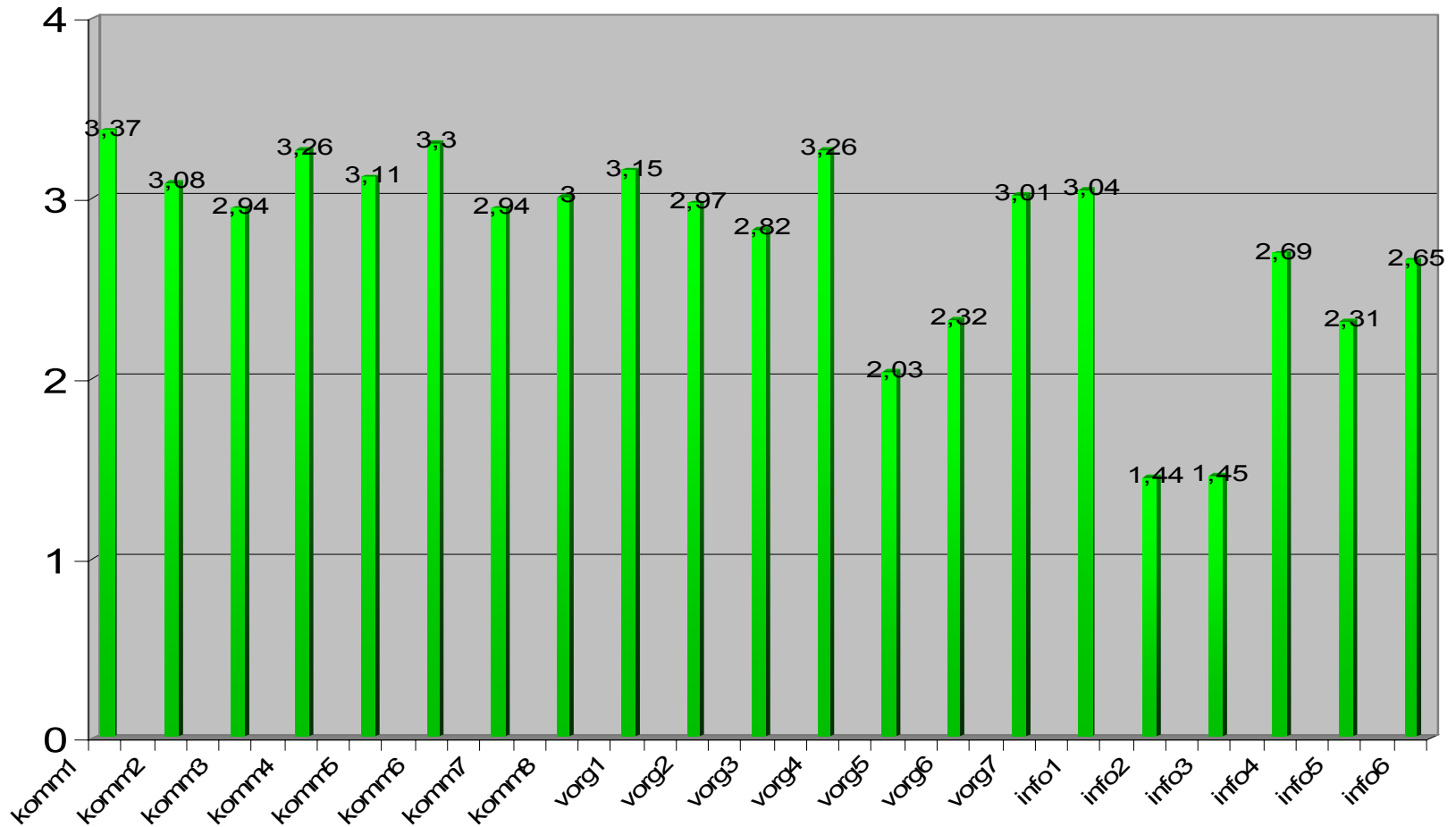


Bewertung	N	%
trifft überhaupt nicht zu	101	3,9
trifft kaum zu	240	9,3
trifft teilweise zu	435	16,8
trifft überwiegend zu	710	27,4
trifft völlig zu	510	19,7
fehlend / keine Aussage	596	23

Ich finde mich im Dienstgebäude der Personalstelle gut zurecht



Durchschnittswerte der Items





4 Deskriptiva der Gesamtskalen





Skala	Durchschnitt
Kommunikation	3,12
Bearbeitung von Vorgängen	2,67
Informationsdienste	2,31

Durchschnittswerte der Gesamtskalen

