

**Nachfrage / Kundenzufriedenheit<sup>1</sup>**

<b>Leistungsmenge</b>	<b>in</b>	<b>2009</b>	<b>2013</b>	<b>Abweichung %</b>
Beratungskontakte Individualberatung, davon:	Anz.	12519	9302	-25,5
Schullaufbahnberatung	Anz.	7480	4710	-37,0
Psychologische Beratung	Anz.	0	30	
Weiterbildungsberatung	Anz.	5039	4562	-9,5
Veranstaltungen	Anz.	58	106	+82,8
Gruppenberatung	Anz.	7	15	+114,3
<b>Qualitäten / Kennzahlen</b>				
Beratungskontakte Individualberatung, davon:	Anz.	12519	9302	-25,5
Informationsweitergabe (z.B. Weitergabe von Adresse, Aushändigung von Broschüre)	Anz.	5550 <sup>2</sup>	2032	-63,4
Kurzberatung (bis 15 Minuten Dauer)	Anz.	3479	2161	-37,9
Einzelberatung (ab 15 Minuten, Durchschnitt 1h) (davon Face-to-face-Beratungen)	Anz.	2169 (1291)	3992 (2683)	+84,0 (+107,8)
Onlineberatung	Anz.	1321	1117	-15,4

<b>Wartezeit auf Beratungstermin</b>	<b>in</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>Abweichung Prozentpunkte</b>
Bis 2 Wochen	%	45	71	+26
Bis 4 Wochen	%	9	20	+11
Mehr als 4 Wochen	%	46	9	-37
Fremdsprachliche Beratungskontakte	%.	10	17	+7
<b>Wirkungen / Kennzahlen</b>				
Kundenmonitoring Beratung				
Rücklaufquote	%	97	96	-1
Kundenzufriedenheit				
Sehr zufrieden	%	89	96	+7
zufrieden	%	11	4	-7
Weniger zufrieden	%	0	0	---
<b>Zielgruppenprofil</b>				
Geschlecht weiblich	%	64	59	-5
Geschlecht männlich	%	36	41	+5
Alter:				
Unter 10 Jahre	%	5	12	+7
10 – 17 Jahre	%	21	38	+17
18 – 24 Jahre	%	19	16	-3
25 – 45 Jahre	%	42	25	-17
Über 45 Jahre	%	13	9	-4
Migrationshintergrund (mind. 1 Elternteil zugewandert)	%	43	55	+12

1 Die Angaben zu Wartezeiten, Kundenmonitoring, Zielgruppenprofil wurden erst ab 2010 einheitlich incl. der Zahlen der 2009 integrierten Bildungsberatung International erhoben.

2 Da 2009 die Weiterbildungsmesse stattfand, ergab sich eine besonders hohe Anzahl an Informationsweitergaben.