

Student Accounts Customer Satisfaction

Actual vs. CSU Mean 2005/06

Measure (Location)	CSU		Channel Islands		Chico		Sacramento		San Bernardino		San Jose		San Luis Obispo		San Marcos	
	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean	Actual	CSU Mean
Q- Clarity of Bill Statement	3.61	3.61	3.61	3.61	3.81	3.61	3.48	3.61	3.55	3.61	3.44	3.61	3.64	3.61	3.74	3.61
Q- Courtesy Student Accounts Staff	3.86	3.86	4.18	3.86	4.17	3.86	3.38	3.86	4.00	3.86	3.55	3.86	4.00	3.86	3.75	3.86
Q- How to get refund information	3.09	3.09	3.14	3.09	2.93	3.09	3.08	3.09	3.31	3.09	2.80	3.09	3.14	3.09	3.26	3.09
Q- Information on Installment Plan	3.33	3.33	3.26	3.33	3.73	3.33	3.44	3.33	--	3.33	2.95	3.33	--	3.33	3.28	3.33
Q- Length of line/wait time	3.37	3.37	3.88	3.37	3.40	3.37	2.85	3.37	3.19	3.37	3.13	3.37	3.56	3.37	3.60	3.37
Q- Office hours	3.62	3.62	3.86	3.62	3.81	3.62	3.48	3.62	3.52	3.62	3.47	3.62	3.54	3.62	3.63	3.62
Q- Overall Services - Student Financial Services	3.67	3.67	3.95	3.67	3.97	3.67	3.30	3.67	3.76	3.67	3.36	3.67	3.75	3.67	3.60	3.67
Q- Payment deadline information	3.62	3.62	3.68	3.62	3.73	3.62	3.47	3.62	3.59	3.62	--	3.62	--	3.62	3.65	3.62
Q- Resolving problems quickly	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Q- Timeliness of refund	3.42	3.42	3.51	3.42	3.51	3.42	--	3.42	--	3.42	--	3.42	3.53	3.42	3.13	3.42