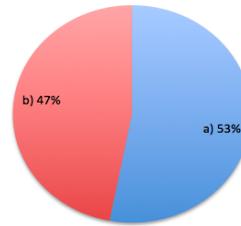


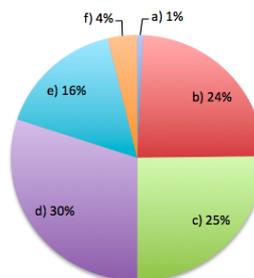
Projekt: Kundenakquise bei Tess-Relay-Dienste GmbH: Eine Bestandsaufnahme

2 Metadaten

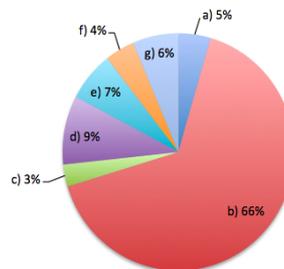
Sind Sie männlich oder weiblich?	
	Gesamt
Geschlecht	
a) männlich	141
b) weiblich	125
Anzahl der Teilnehmer	266



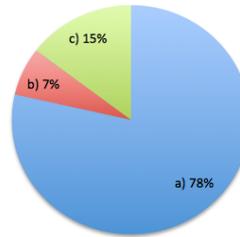
Wie alt sind Sie?	
	Gesamt
Altersgruppe	
a) bis 17 Jahre alt	2
b) 18 - 30	64
c) 31 - 40	67
d) 41 - 50	80
e) 51 - 60	43
f) 61 oder älter	10
Anzahl der Teilnehmer	266



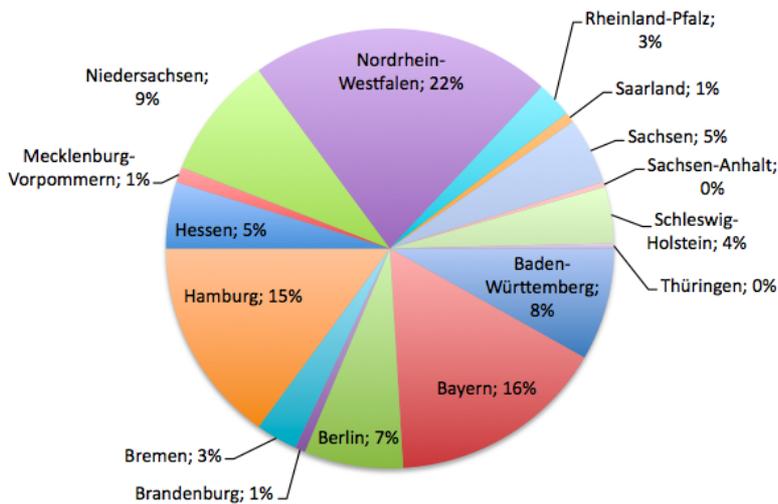
Welchen Berufsstand haben Sie?	
	Gesamt
Berufsstand	
a) selbstständig	12
b) Angestellte/r	175
c) Auszubildende/r	8
d) Student/in oder Schüler/in	25
e) arbeitssuchend	18
f) Rentner/in	11
g) Sonstiges	17
Anzahl der Teilnehmer	266



Welche Sprache nutzen Sie am häufigsten?	
Sprache	Gesamt
a) Deutsche Gebärdensprache (DGS)	209
b) Lautsprachbegleitende Gebärden (LBG)	18
c) Deutsche Lautsprache	39
Anzahl der Teilnehmer	266

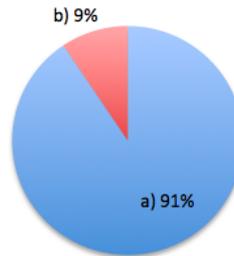


In welchem Bundesland wohnen Sie?	
Wohnort	Gesamt
Baden-Württemberg	22
Bayern	42
Berlin	19
Brandenburg	2
Bremen	8
Hamburg	40
Hessen	13
Mecklenburg-Vorpommern	3
Niedersachsen	24
Nordrhein-Westfalen	58
Rheinland-Pfalz	7
Saarland	2
Sachsen	13
Sachsen-Anhalt	1
Schleswig-Holstein	11
Thüringen	1
Anzahl der Teilnehmer	266



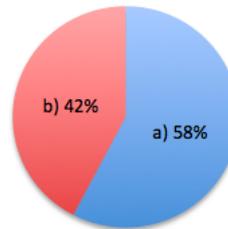
3 Bekanntheit der Dienste

Kennen Sie Tess Relay-Dienste, den in Deutschland angebotenen Telefonservice für Hörgeschädigte?	
	Gesamt
a) Ja	241
b) Nein	25
Anzahl der Teilnehmer	266



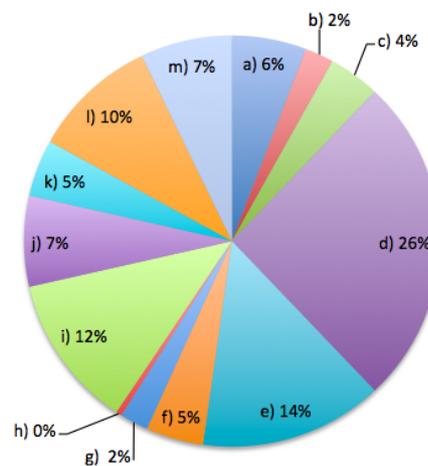
4.1 Tess-Kunde?

Sind Sie Kunde bei Tess Relay-Dienste?	
	Gesamt
a) Ja	139
b) Nein	102
Anzahl der Teilnehmer	241



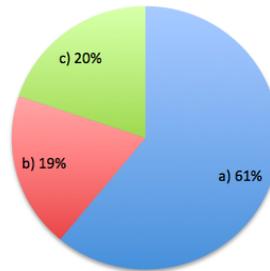
4.2.1 Gründe für Nichtanmeldung

Bitte geben Sie einige Gründe an, warum Sie kein Tess Kunde sind.	
	Gesamt
a) Ich habe zu wenig Information über Tess in Deutscher Gebärdensprache oder leichter Sprache.	13
b) Die Informationen sind nicht verständlich genug.	5
c) Für die berufliche Anmeldung wurde der Antrag beim Amt noch nicht bewilligt.	9
d) Der Tarif ist zu teuer.	58
e) Die Öffnungszeiten sind nicht optimal.	32
f) Ich habe schlechten Internetempfang am Wohnort oder Arbeitsplatz.	10
g) Es gab Kommunikationsprobleme mit den Dolmetschern (Gebärdensprach- oder Schriftdolmetscher).	5
h) Ich nutze den Telefonservice vom Gehörlosen-Verband.	1
i) SMS, E-Mail, Fax reichen mir.	27
j) Ich nutze einen anderen Telefondolmetschdienst, und zwar	16
k) Tess ist mir technisch zu aufwendig, weil (Stichworte reichen aus)	10
l) Sonstige Gründe (Stichworte reichen aus):	22
m) Ich habe keinen Bedarf.	16
Anzahl der Teilnehmer	102



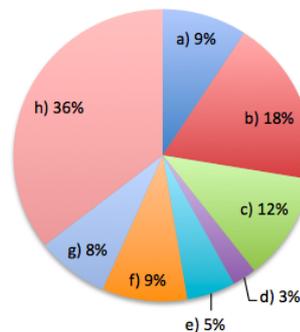
4.3 Private oder berufliche Nutzung?

Nutzen Sie Tess privat oder beruflich?	Gesamt
a) privat	86
b) beruflich	27
c) beides	28
Anzahl der Teilnehmer	141



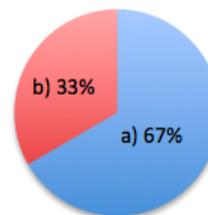
4.4.1 Für Tess-Beruf

Gab es bei der beruflichen Anmeldung Schwierigkeiten?	Gesamt
a) Ja, mit dem Arbeitgeber.	7
b) Ja, mit der Firewall.	14
c) Ja, mit der Internetgeschwindigkeit.	9
d) Ja, mit der Tess-Software.	2
e) Ja, mit dem WLAN-Router.	4
f) Ja, mit dem Integrationsamt.	7
g) Ja, andere Probleme. Bitte eingeben (Stichworte reichen aus)	6
h) Nein, es gab keine Probleme.	27
Anzahl der Teilnehmer	55



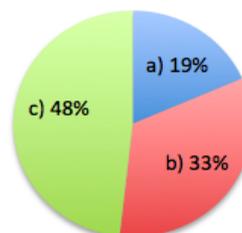
4.5 TeSign oder TeScript

Welchen Service nutzen Sie am häufigsten?	Gesamt
a) TeSign (Gebärdensprachdolmetschen)	94
b) TeScript (Schriftdolmetschen)	47
Anzahl der Teilnehmer	141



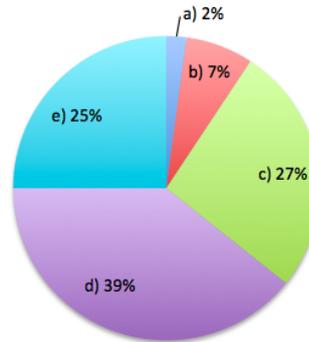
4.6 Nutzungsdauer

Wie lange nutzen Sie Tess Relay-Dienste schon?	Gesamt
a) bis zu 1 Jahr	26
b) 1-3 Jahre	47
c) mehr als 3 Jahre	68
Anzahl der Teilnehmer	141



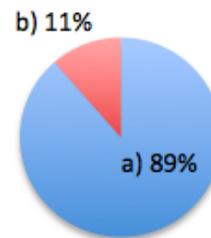
4.7 Softwareinstallation

Wie verlief die Installation der Tess-Software? (sehr schwer - sehr gut)		Gesamt
a) sehr schwer	3	
b) schwer	10	
c) normal	37	
d) gut	55	
e) sehr gut	35	
Anzahl der Teilnehmer		140



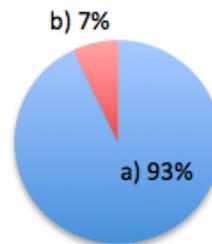
4.8 Alltagsleben angenehmer?

Lässt sich durch das Benutzen von Tess Ihr Berufs- bzw. Alltagsleben angenehmer gestalten?		Gesamt
a) Ja	124	
b) Nein	16	
Anzahl der Teilnehmer		140



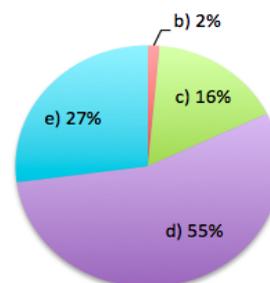
4.9 Kundeninformation

Sind die Kundeninformationen oder -umfragen, die Sie von Tess erhalten, für Sie verständlich genug?		Gesamt
a) Ja	130	
b) Nein	10	
Anzahl der Teilnehmer		140



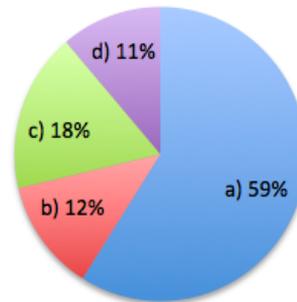
4.10 Kommunikation

Wie ist die Kommunikation zwischen Ihnen und den Dolmetschern (Gebärdensprach- bzw. Schriftdolmetscher)?(sehr schwierig - sehr gut)		Gesamt
a) sehr schwierig	0	
b) schwierig	2	
c) normal	23	
d) gut	77	
e) sehr gut	38	
Anzahl der Teilnehmer		140



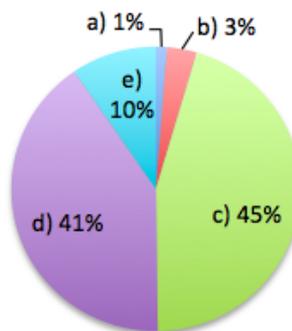
4.11 Probleme mit Tess-Dolmetschern?

Gibt es Schwierigkeiten mit Tess-Gebärdensprach- und/oder Schriftdolmetschern?	Gesamt
a) Nein	158
b) Ja, ich habe Vertrauensprobleme mit Tess-Gebärdensprach- und/oder Schriftdolmetschern.	33
c) Ja, ich möchte nur bestimmte Gebärdensprach- und/oder Schriftdolmetscher in Anspruch nehmen.	47
d) Ja, Sonstiges (Stichworte reichen aus)	30
Anzahl der Teilnehmer	241



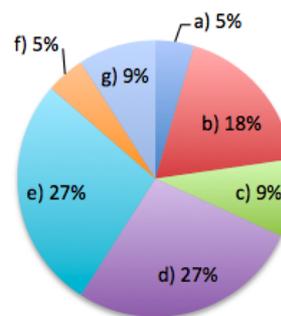
4.12 Tess-Präsentanten

In der Öffentlichkeitsarbeit stellen Präsentanten den Service von Tess Relay-Dienste vor. Sie halten unter anderem bei Schul-, KoFo-, Vereins- oder Sportveranstaltungen einen Vortrag oder stehen mit einem Infostand zu Verfügung. So können Interessierte persönlich Informationen (meistens in DGS) über die Dienste einholen. Wie verständlich sind die Informationen für Sie? (sehr schlecht - sehr gut, Hinweis: mittlerer Smiley steht für: keine Erfahrung)	Gesamt
a) sehr schlecht	3
b) schlecht	8
c) keine Erfahrung mit Tess-Präsentanten	109
d) gut	98
e) sehr gut	23
Anzahl der Teilnehmer	241



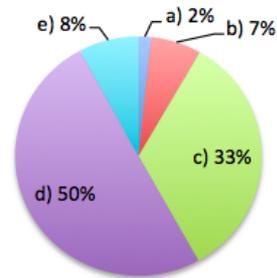
4.13.1 Unzufrieden, warum?

Warum waren Sie nicht zufrieden?	Gesamt
a) Gebärdensprachliche Präsentation war nicht verständlich genug.	1
b) Zu der Präsentation fehlten Visualisierungen, z.B. Filme.	4
c) Präsentant ist nicht auf meine Frage eingegangen.	2
d) Informationen auf den Flyern waren unübersichtlich.	6
e) Alles zu kompliziert.	6
f) Weiß ich nicht.	1
g) Sonstiges, bitte eingeben (Stichworte reichen aus)	2
Anzahl der Teilnehmer	11



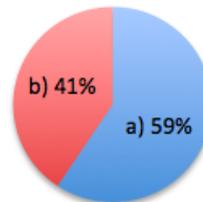
4.14 Tess-Homepage

Bitte beurteilen Sie die Homepage von Tess. www.tess-relay-dienste.de (Sehr schlecht - sehr gut)	
	Gesamt
a) sehr schlecht	4
b) schlecht	16
c) normal	81
d) gut	121
e) sehr gut	19
Anzahl der Teilnehmer	241



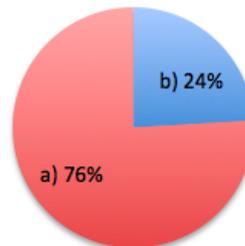
4.15 Tess-Angebote

Wussten Sie, dass Tess Relay-Dienste diverse Anrufe, wie z.B. Notruf, Rentenversicherung, Bundesamt für Arbeit etc. kostenfrei anbietet?	
	Gesamt
a) Ja	143
b) Nein	98
Anzahl der Teilnehmer	241



4.16 Umfrage und Informationen

Tess-Kunden erhalten sowohl aktuelle Kundeninformationen, als auch die Möglichkeit an Umfragen teilzunehmen. Sollten Personen, die nicht Tess-Kunden sind, auch aktuelle Informationen erhalten und an Umfragen teilnehmen können?	
	Gesamt
b) Nein, nur Tess-Kunden sollten Zugang zu den Informationen und Umfragen haben.	64
a) Ja, es sollten alle Personen Zugang zu den Informationen und Umfragen haben.	202
Anzahl der Teilnehmer	266



4.17 Marke

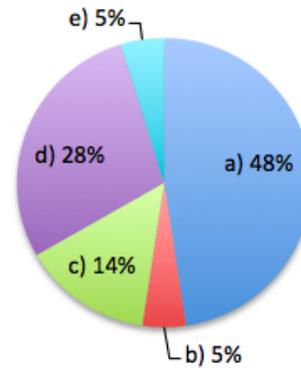
Es gibt Dienstleistungsunternehmen, mit denen Kunden sich identifizieren können (z.B. Telekom, Vodafone, Base usw.) Können Sie sich vorstellen, sich mit der Marke "Tess Relay-Dienste" zu identifizieren?	
	Gesamt
a) Ja	166
b) Nein	100
Anzahl der Teilnehmer	266



5.1 Tess unbekannt

Wie kontaktieren Sie in dringenden oder wichtigen Fällen Ihre Ansprechpartner?(Zum Beispiel bei Fragen an eine Behörde, zur Vereinbarung eines Arzttermins, bei der Jobsuche, etc.)

	Gesamt
a) Per SMS, E-Mail, Fax o.ä.	20
b) Präsenzdolmetscher (auch Arbeitsassistentz)	2
c) Meine Verwandten/Freunde/Bekanntnen/ Nachbarn rufen in meinem Auftrag an	6
d) Ich erscheine persönlich vor Ort	12
e) Sonstiges (Stichworte reichen aus)	2
Anzahl der Teilnehmer	25



5.2 Probleme mit Dolmetschern

Sind Sie mit Ihrer Situation bezüglich Gebärdensprach- und/oder Schriftdolmetscher zufrieden?

	Gesamt
a) Ich nehme keine Gebärdensprach- und/oder Schriftdolmetscher in Anspruch.	8
b) Ja, ich bin zufrieden.	7
c) Nein, da es oftmals nicht möglich ist, zeitnah oder spontan einen Dolmetscher zu bestellen.	10
d) Nein, weil (Stichworte reichen aus)	2
Anzahl der Teilnehmer	25

