

8	Insgesamt betrachtet: Halten Sie die Gesprächsdauer zur Klärung Ihres Anliegens für ...	zu kurz 1 <input checked="" type="checkbox"/>	angemessen 2 <input checked="" type="checkbox"/>	zu lang 3 <input checked="" type="checkbox"/>	11																				
9	<p>Versetzen Sie sich nun bitte noch einmal in die konkrete Gesprächssituation, die Sie eben mit der/ dem für Sie zuständigen Sachbearbeiter/in hatten.</p> <p>► Skizzieren Sie bitte zunächst dieses Gespräch anhand der vorgegebenen Merkmale.</p> <p>► Darüber hinaus möchten wir gerne erfahren, wie Sie persönlich diese einzelnen Merkmale rückblickend bewerten.</p> <p style="text-align: right;"><i>(jeweils 2 Kreuze pro Zeile)</i></p> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">So habe ich es erlebt.</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Ich bewerte dies als ...</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">trifft nicht zu</td> <td style="text-align: center;">teils/teils</td> <td style="text-align: center;">trifft zu</td> <td style="text-align: center;">unan- genehm</td> <td style="text-align: center;">egal</td> <td style="text-align: center;">an- genehm</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </table> <p>Andere Kunden konnten unser Gespräch mithören. 12</p> <p>Schreibutensilien für meine Notizen waren vorhanden. 14</p> <p>Der/ die Sachbearbeiter/in trat mir freundlich und hilfsbereit gegenüber. 16</p> <p>Der/ die Sachbearbeiter/in bemühte sich um einen persönlichen Kontakt (bspw. durch namentliche Ansprache). 18</p> <p>Das Gespräch wurde durch Anrufe oder andere Personen unterbrochen. 20</p> <p>Der/ die Sachbearbeiter/in machte auf mich einen fachkundigen Eindruck. 22</p> <p>Die Formulare waren gut gegliedert und verständlich aufgebaut. 24</p> <p>Von dem/ der Sachbearbeiter/in ausgefüllte Formulare/ Eingaben in den Computer wurden mir erläutert. 26</p> <p>Der/ die Sachbearbeiter/in gab mir unaufgefordert ergänzende/ weitere Informationen. 28</p> <p>Meine Fragen wurden umfassend beantwortet. 30</p>		So habe ich es erlebt .		Ich bewerte dies als ...				trifft nicht zu	teils/teils	trifft zu	unan- genehm	egal	an- genehm		1	2	3	1	2	3				
	So habe ich es erlebt .		Ich bewerte dies als ...																						
	trifft nicht zu	teils/teils	trifft zu	unan- genehm	egal	an- genehm																			
	1	2	3	1	2	3																			
10	<p>Trotz allen Bemühens kann manchmal ein Anliegen nicht immer zur Zufriedenheit des Kunden erledigt werden. Wie war das bei Ihnen?</p> <p><i>Konnten Sie bei Ihrem heutigen Besuch alles erledigen, was Sie sich vorgenommen hatten?</i></p>		nein 1 <input checked="" type="checkbox"/>	ja 2 <input checked="" type="checkbox"/>	32																				
11	<p>Welches Verkehrsmittel haben Sie gewählt, um hierher zu kommen?</p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">PKW 1</td> <td style="width: 20%;">Öffentl. Verkehrsmittel 2</td> <td style="width: 20%;">Fahrrad 3</td> <td style="width: 20%;">zu Fuß 4</td> <td style="width: 20%;">Sonstiges 5</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	PKW 1	Öffentl. Verkehrsmittel 2	Fahrrad 3	zu Fuß 4	Sonstiges 5	<input checked="" type="checkbox"/>				33														
PKW 1	Öffentl. Verkehrsmittel 2	Fahrrad 3	zu Fuß 4	Sonstiges 5																					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																					
12	<p>Einmal unabhängig von der Wahl Ihres Verkehrsmittels: Wie bewerten Sie folgend genannte Gegebenheiten?</p> <p>Die Anzahl an PKW-Parkplätzen ist ausreichend. 34</p> <p>Abstellmöglichkeiten für Fahrräder sind gegeben. 35</p> <p>Haltestellen des öffentlichen Personennahverkehrs sind in unmittelbarer Nähe. 36</p> <p>Das Amt ist für mich auch zu Fuß gut erreichbar. 37</p>	trifft nicht zu 1	trifft zu 2	kann ich nicht beurteilen 3																					
13	<p>Wenn Sie einmal Bilanz Ihres heutigen Besuchs ziehen: Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit...</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">unzufrieden</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">sehr zufrieden</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4 5</td> <td></td> </tr> </table> <p>der Bürgerfreundlichkeit dieses Amtes 38</p> <p>der fachlichen Bearbeitung Ihres Anliegens 39</p> <p>den Öffnungszeiten 40</p> <p>der verkehrstechnischen Anbindung 41</p>		unzufrieden		sehr zufrieden			1 2 3 4 5																	
	unzufrieden		sehr zufrieden																						
		1 2 3 4 5																							
14	<p>Dürfen wir Sie noch nach Ihrer Erwerbstätigkeit fragen? Sind Sie gegenwärtig...</p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">in Vollzeit erwerbstätig 1</td> <td style="width: 33%;">in Teilzeit erwerbstätig 2</td> <td style="width: 33%;">nicht erwerbstätig 3</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	in Vollzeit erwerbstätig 1	in Teilzeit erwerbstätig 2	nicht erwerbstätig 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			42															
in Vollzeit erwerbstätig 1	in Teilzeit erwerbstätig 2	nicht erwerbstätig 3																							
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																							
15	<p>Sind Sie abschließend so freundlich, uns Ihr Geburtsjahr zu nennen?</p>	19	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	43																					