

# Ergebnisse

# Tess- Kundenumfrage 2020

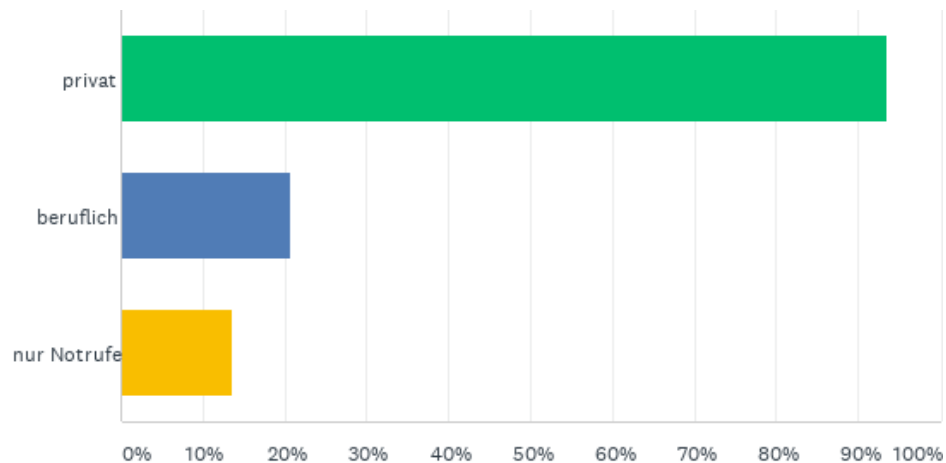
# 1032

Beantwortungen Insgesamt

Das sind 30 Prozent der Tess-Kunden.

# Wie nutzen Sie Tess?

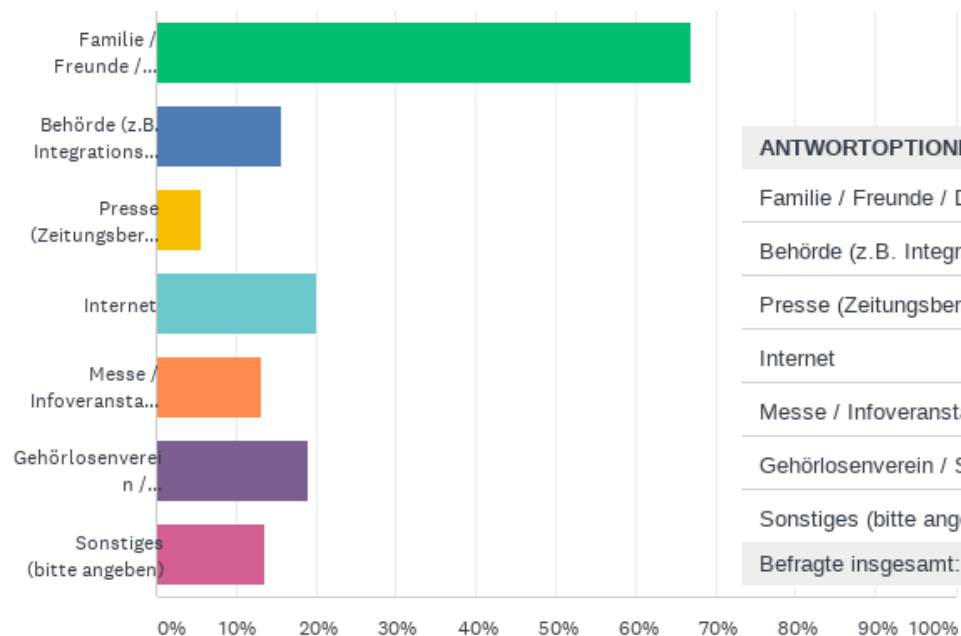
Beantwortet: 1,028 Übersprungen: 4



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
privat	93.58%	962
beruflich	20.72%	213
nur Notrufe	13.62%	140
Befragte insgesamt: 1,028		

# Wie sind Sie auf Tess aufmerksam geworden?

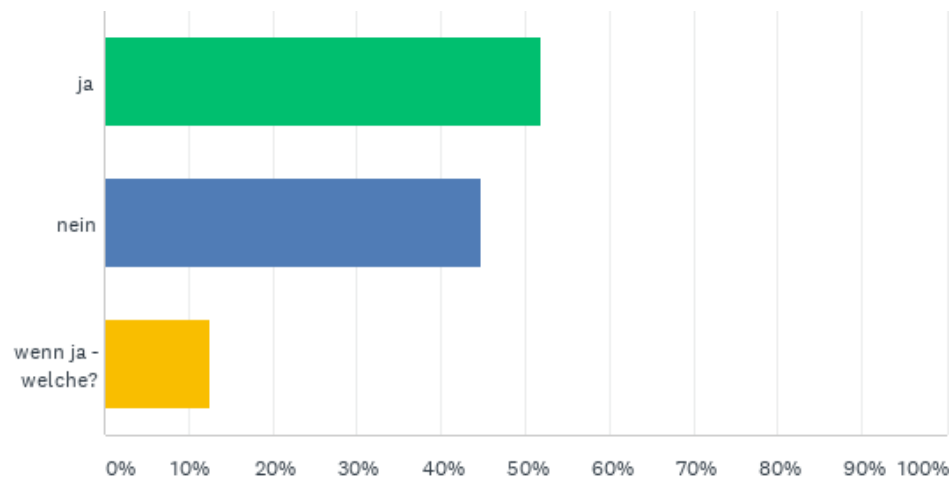
Beantwortet: 1,020 Übersprungen: 12



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Familie / Freunde / Dolmetscher	66.86%	682
Behörde (z.B. Integrationsamt, Integrationsfachdienst, Arbeitsamt)	15.78%	161
Presse (Zeitungsbericht, Fernsehen)	5.69%	58
Internet	20.10%	205
Messe / Infoveranstaltung	13.14%	134
Gehörlosenverein / Schwerhörigenverein	19.02%	194
Sonstiges (bitte angeben)	13.63%	139
Befragte insgesamt: 1,020		

# Soll sich Tess auch in den sozialen Medien präsentieren (z.B. Facebook, Instagram, Twitter etc.)?

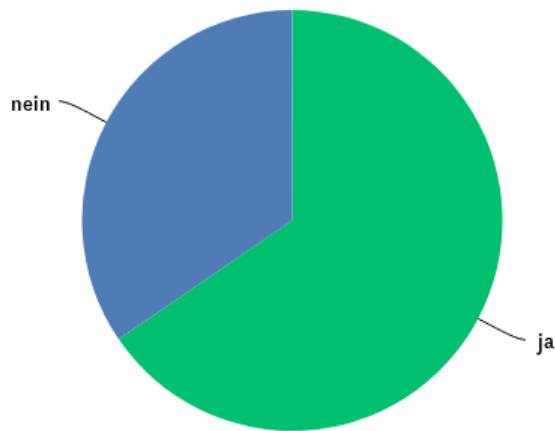
Beantwortet: 1,001 Übersprungen: 31



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	51.85%	519
nein	44.86%	449
wenn ja - welche?	12.49%	125
Befragte insgesamt: 1,001		

## Für berufliche Telefonate sind wir montags-donnerstags von 08:00 – 18:00 Uhr und freitags von 08:00 – 17:00 Uhr erreichbar. Sind Sie mit den Öffnungszeiten im beruflichen Dienst zufrieden?

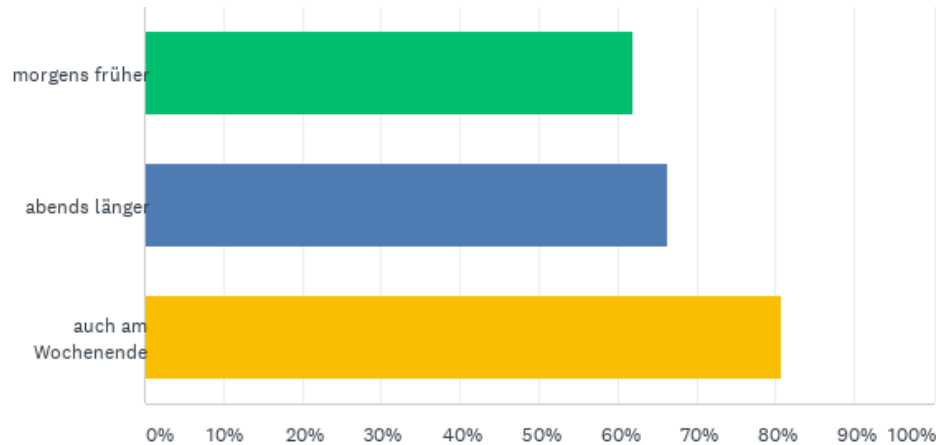
Beantwortet: 909 Übersprungen: 123



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	65.46%	595
nein	34.54%	314
GESAMT		909

# Wie hätten Sie die Öffnungszeiten lieber?

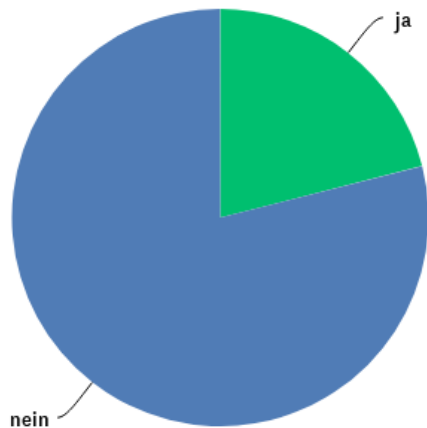
Beantwortet: 386 Übersprungen: 646



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
morgens früher	61.92%	239
abends länger	66.32%	256
auch am Wochenende	80.83%	312
Befragte insgesamt: 386		

# Haben Sie schon einmal den Notruf über Tess genutzt?

Beantwortet: 1,017 Übersprungen: 15

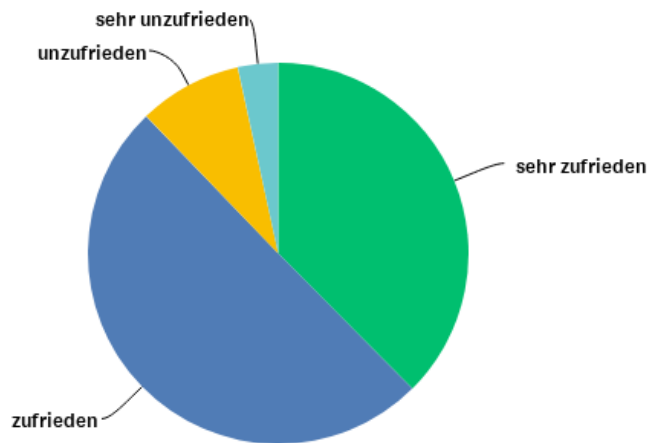


ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	21.04%	214
nein	78.96%	803
<b>GESAMT</b>		<b>1,017</b>



# Wie zufrieden waren Sie mit dem Notruf-Telefonat?

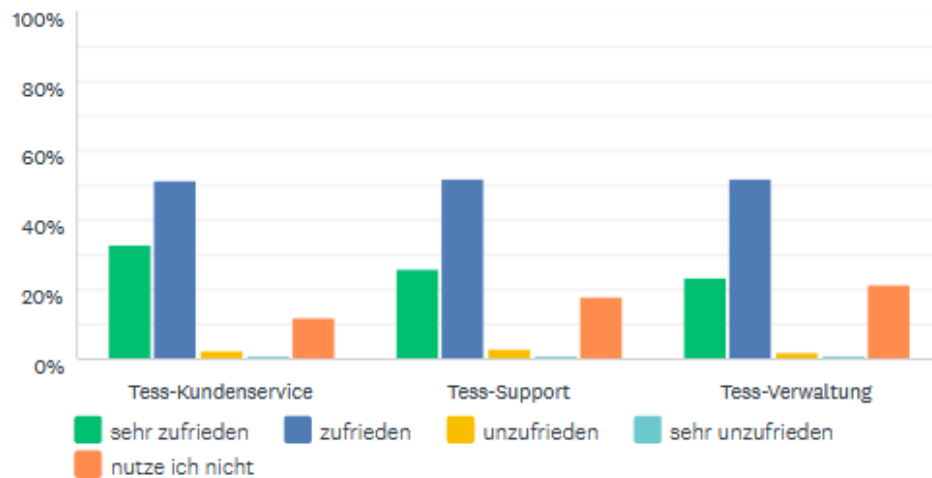
Beantwortet: 205 Übersprungen: 827



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr zufrieden	37.56%	77
zufrieden	50.24%	103
unzufrieden	8.78%	18
sehr unzufrieden	3.41%	7
GESAMT		205

# Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Services von Tess?

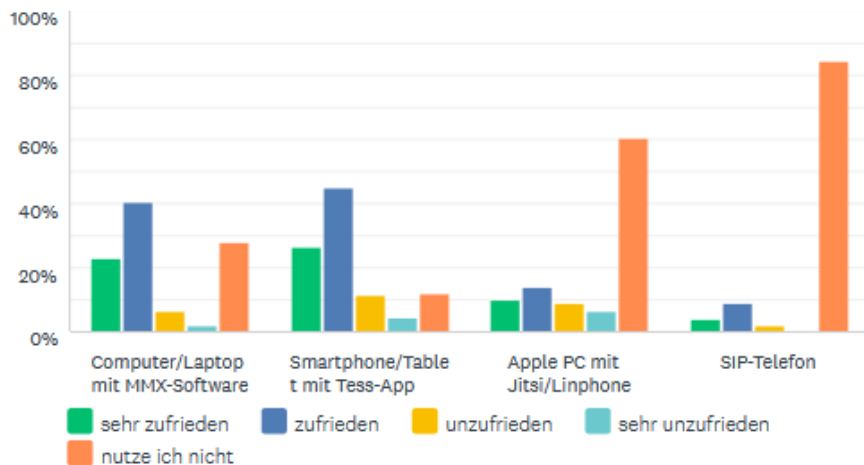
Beantwortet: 957 Übersprungen: 75



	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN	SEHR UNZUFRIEDEN	NUTZE ICH NICHT	INSGESAMT
Tess-Kundenservice	32.95% 313	51.58% 490	2.74% 26	0.84% 8	11.89% 113	950
Tess-Support	26.21% 243	51.78% 480	3.24% 30	0.86% 8	17.91% 166	927
Tess-Verwaltung	23.28% 213	51.91% 475	2.19% 20	0.87% 8	21.75% 199	915

# Wie zufrieden sind Sie mit folgender Technik, mit der Sie Tess nutzen?

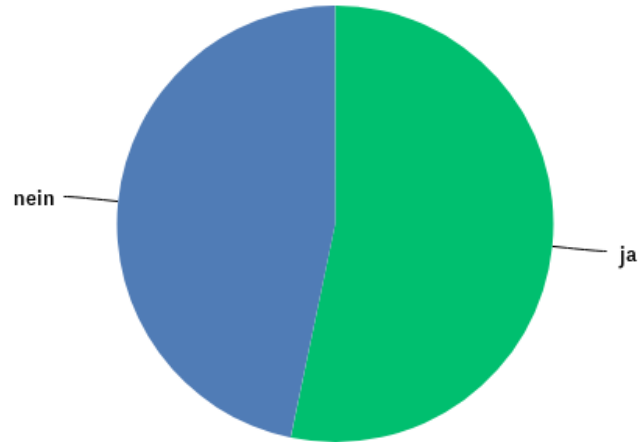
Beantwortet: 954 Übersprungen: 78



	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN	SEHR UNZUFRIEDEN	NUTZE ICH NICHT	INSGESAMT
Computer/Laptop mit MMX-Software	23.11% 196	40.33% 342	6.72% 57	2.00% 17	27.83% 236	848
Smartphone/Tablet mit Tess-App	26.67% 235	45.06% 397	11.58% 102	4.65% 41	12.03% 106	881
Apple PC mit Jitsi/Linphone	10.15% 75	13.94% 103	8.93% 66	6.63% 49	60.35% 446	739
SIP-Telefon	4.14% 28	8.86% 60	1.92% 13	0.44% 3	84.64% 573	677

# Nutzen Sie eine Lichtsignalanlage?

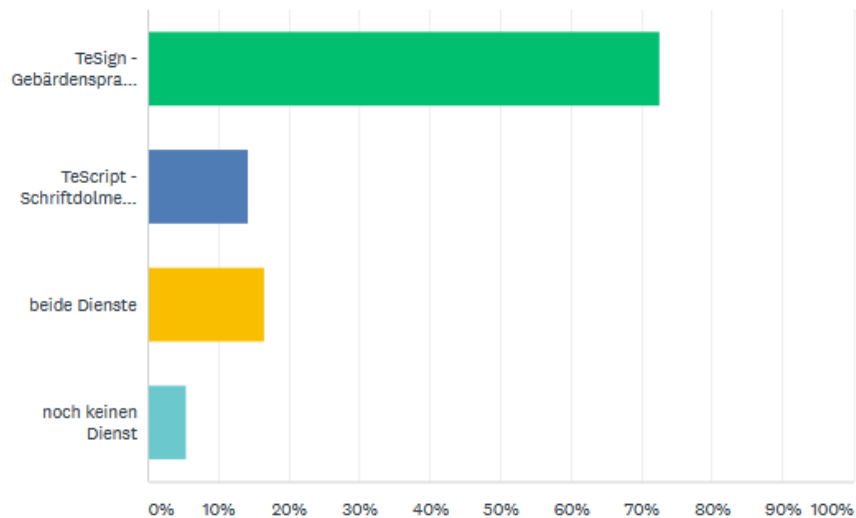
Beantwortet: 959 Übersprungen: 73



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	53.28%	511
nein	46.72%	448
GESAMT		959

# Welchen Dienst von Tess nutzen Sie?

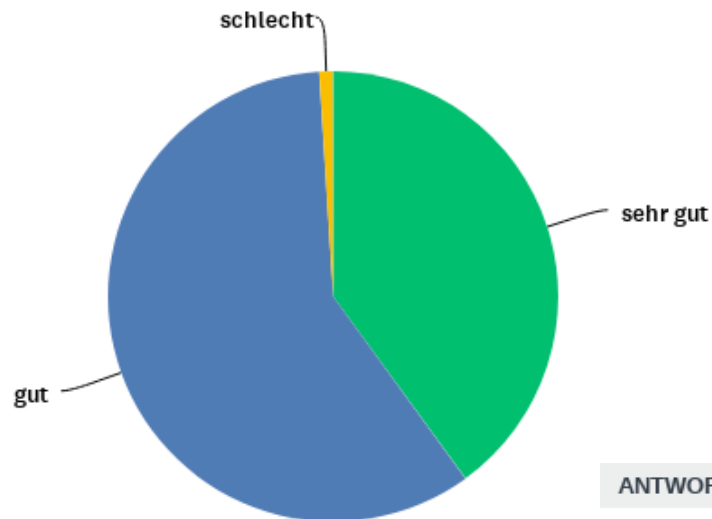
Beantwortet: 967 Übersprungen: 65



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
TeSign - Gebärdensprachdolmetschdienst	72.49%	701
TeScript - Schriftdolmetschdienst	14.27%	138
beide Dienste	16.55%	160
noch keinen Dienst	5.48%	53
Befragte insgesamt: 967		

# Wie beurteilen Sie die DGS-Kompetenz der Gebärdensprachdolmetscher?

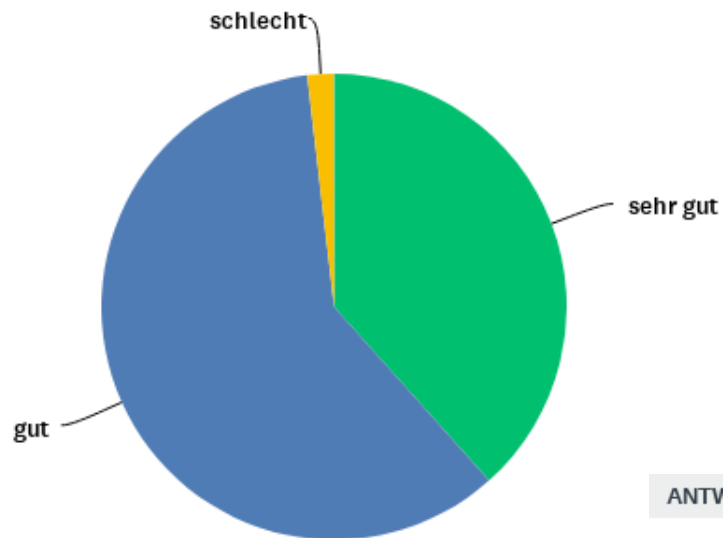
Beantwortet: 815 Übersprungen: 217



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr gut	40.00%	326
gut	59.02%	481
schlecht	0.98%	8
sehr schlecht	0.00%	0
<b>GESAMT</b>		<b>815</b>

# Verstehen die Gebärdensprachdolmetscher Ihre DGS gut?

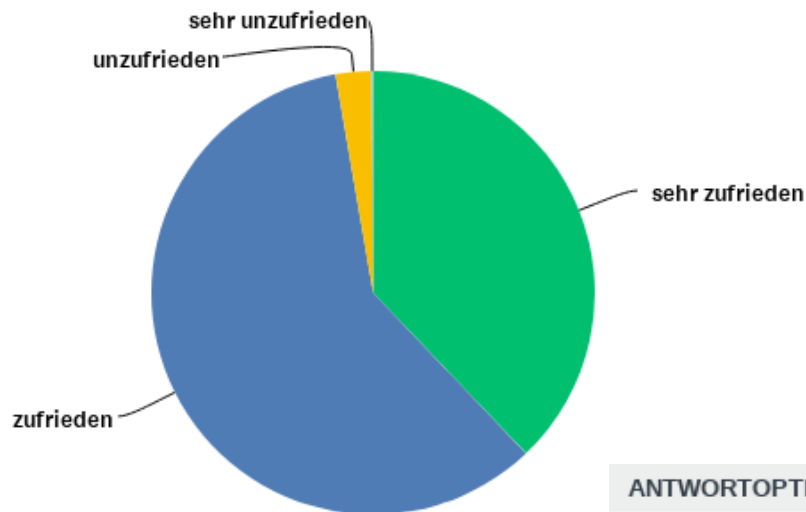
Beantwortet: 815 Übersprungen: 217



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr gut	38.40%	313
gut	59.75%	487
schlecht	1.84%	15
sehr schlecht	0.00%	0
GESAMT		815

# Wie zufrieden sind Sie mit dem optischen Auftreten der Gebärdensprachdolmetscher? (z. B. Kleidung, Namensschild, Lichtverhältnisse)

Beantwortet: 813 Übersprungen: 219



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr zufrieden	37.88%	308
zufrieden	59.41%	483
unzufrieden	2.58%	21
sehr unzufrieden	0.12%	1
GESAMT		813



# Wie häufig müssen Sie in der Warteschleife bei TeSign warten?

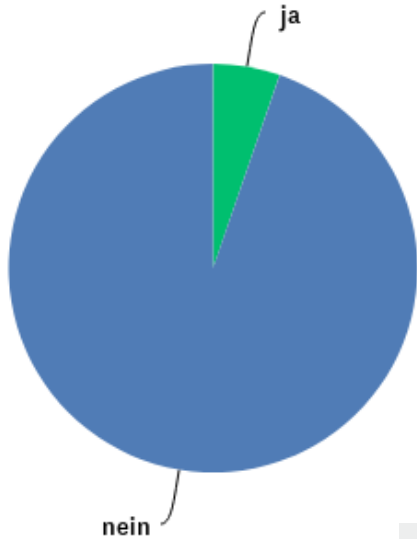
Beantwortet: 814 Übersprungen: 218



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr oft	5.65%	46
oft	32.43%	264
selten	56.14%	457
noch nie	5.77%	47
GESAMT		814

# Nutzen Sie im Dienst TeSign "Voice Carry Over - Selbst Sprechen" (VCO)?

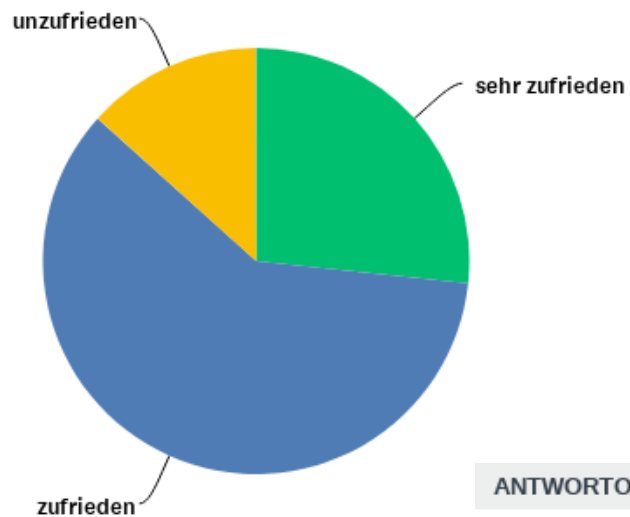
Beantwortet: 792 Übersprungen: 240



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	5.30%	42
nein	94.70%	750
GESAMT		792

# Wie zufrieden sind Sie mit den Telefonaten über "VCO"?

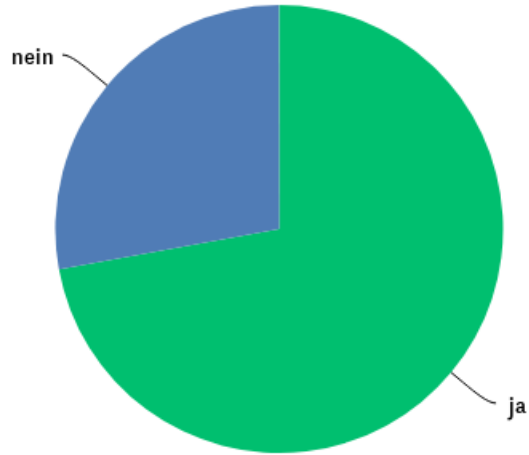
Beantwortet: 45 Übersprungen: 987



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr zufrieden	26.67%	12
zufrieden	60.00%	27
unzufrieden	13.33%	6
sehr unzufrieden	0.00%	0
GESAMT		45

# Nutzen Sie nur TeSign?

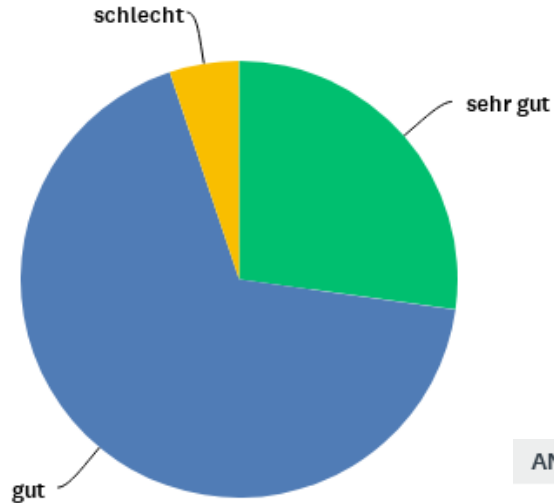
Beantwortet: 800 Übersprungen: 232



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	72.13%	577
nein	27.88%	223
GESAMT		800

# Wie beurteilen Sie die Schreibgeschwindigkeit der Schriftdolmetscher?

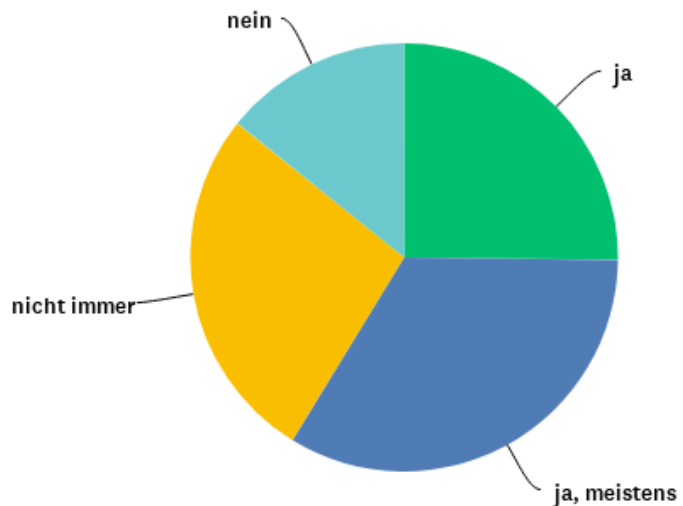
Beantwortet: 272 Übersprungen: 760



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr gut	27.21%	74
gut	67.65%	184
schlecht	5.15%	14
sehr schlecht	0.00%	0
GESAMT		272

# Haben Sie den Eindruck, Ihre Gespräche über Tess verlaufen gut, das heißt mit wenigen Unterbrechungen oder Nachfragen der Schriftdolmetscher?

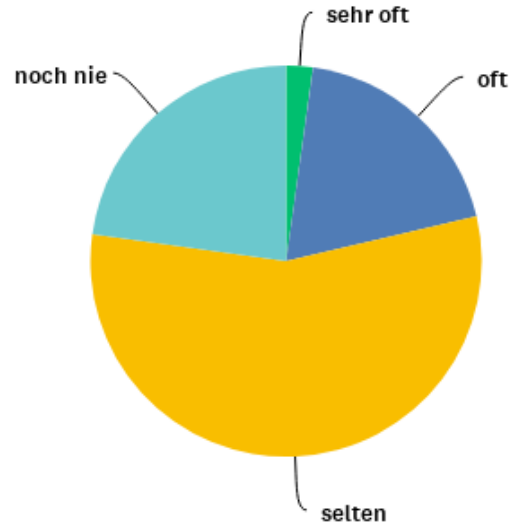
Beantwortet: 274 Übersprungen: 758



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	25.18%	69
ja, meistens	33.58%	92
nicht immer	27.01%	74
nein	14.23%	39
GESAMT		274

# Wie häufig müssen Sie in der Warteschleife bei TeScript warten?

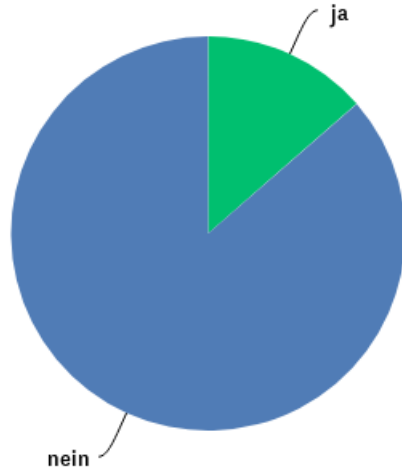
Beantwortet: 272 Übersprungen: 760



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr oft	2.21%	6
oft	19.12%	52
selten	55.88%	152
noch nie	22.79%	62
GESAMT		272

# Nutzen Sie im Dienst TeScript "Voice Carry Over - Selbst sprechen" (VCO)?

Beantwortet: 287 Übersprungen: 745

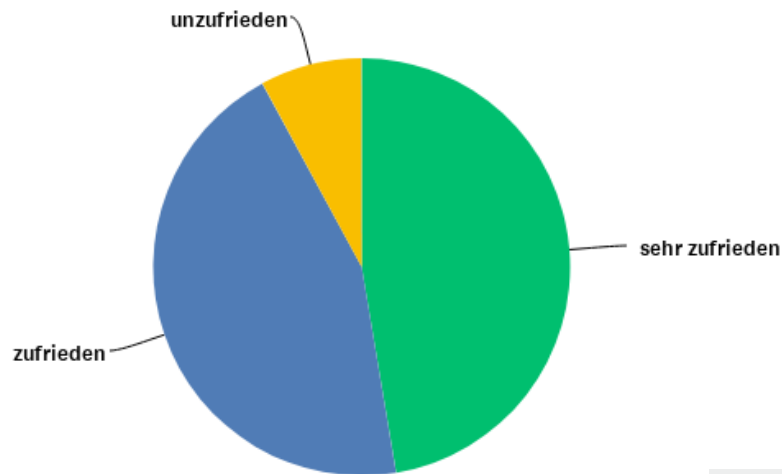


ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	13.59%	39
nein	86.41%	248
GESAMT		287



# Wie zufrieden sind Sie mit den Telefonaten über "VCO"?

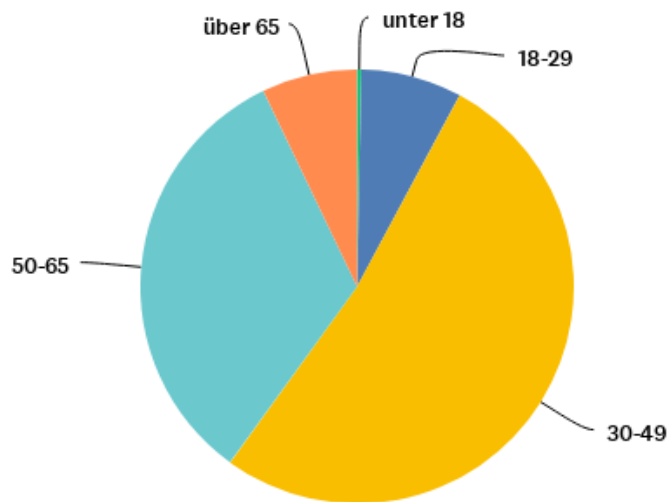
Beantwortet: 38 Übersprungen: 994



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
sehr zufrieden	47.37%	18
zufrieden	44.74%	17
unzufrieden	7.89%	3
sehr unzufrieden	0.00%	0
GESAMT		38

# Wie alt sind Sie?

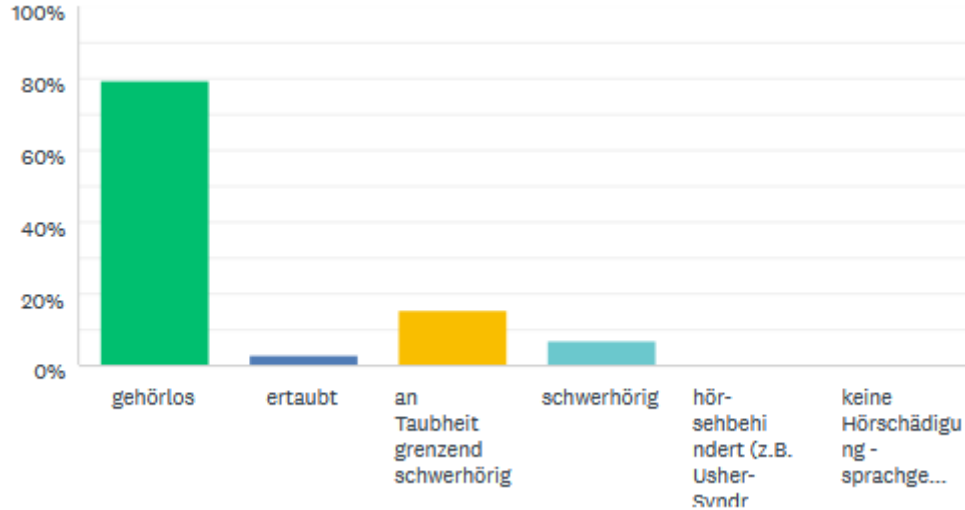
Beantwortet: 942 Übersprungen: 90



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
unter 18	0.32%	3
18-29	7.54%	71
30-49	52.12%	491
50-65	32.91%	310
über 65	7.11%	67
GESAMT		942

# Welche Art Hörschädigung haben Sie?

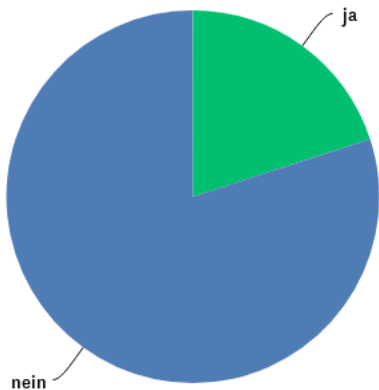
Beantwortet: 941 Übersprungen: 91



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
gehörlos	79.49%	748
ertaubt	3.08%	29
an Taubheit grenzend schwerhörig	15.73%	148
schwerhörig	7.23%	68
hör-sehbehindert (z.B. Usher-Syndrom)	0.53%	5
keine Hörschädigung - sprachgeschädigt	0.00%	0
Befragte insgesamt: 941		

# Haben Sie aufgrund Ihrer Sehbehinderung besondere Wünsche an die Dienstleistung von Tess?

Beantwortet: 5 Übersprungen: 1,027



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
ja	20.00%	1
nein	80.00%	4
GESAMT		5