Anlage 3 zur GRDrs 633/2015

**Wissenschaftliche Begleitung „Welcome Center Stuttgart“**

***Auswertung der Befragung „Perspektive der Kundinnen und Kunden auf das Welcome Center Stuttgart“***

**Durchführung der Befragung:**

Im Zeitraum vom 13. Mai 2015 bis zum 18. Juni 2015 wurden von einer studentischen Mitarbeiterin der PH Schwäbisch Gmünd 31 Interviews mit 17 Kundinnen und 14 Kunden des Welcome Centers Stuttgart durchgeführt. Die Rekrutierung der Interviewpartner/innen erfolgte direkt im Anschluss an die Beratungsgespräche, d.h. die Kundinnen/ Kunden wurden am Ende der Beratung von der jeweiligen Beraterin/ dem jeweiligen Berater kurz über die Befragung informiert und die Interviewerin, die sich in Sichtweite befand, per Handzeichen vorgestellt. Daraufhin trat die Interviewerin auf die Kundin/ den Kunden zu und fragte, ob sie/ er sich für ein Interview zur Zufriedenheit mit der Beratung zur Verfügung stellen würde. Die Interviews wurden im Weltcafé durchgeführt. Die Interviews dauerten zwischen 10 und 20 Minuten und wurden auf Deutsch oder Englisch durchgeführt.

**Hintergrundinformationen zu den Befragten:**

Das Gros der Befragten war zwischen 25 und 35 Jahre alt und hatte das Welcome Center am jeweiligen Befragungstag zum ersten Mal besucht.

Die 31 Befragten kamen aus 23 unterschiedlichen **Herkunftsländern**. Jeweils eine Person kam aus: Armenien, Australien, Bolivien, Bosnien-Herzegowina, Gambia, Kolumbien, Mexiko, Peru, Polen, Rumänien, Südkorea, Togo, Tschechien, Türkei, Ungarn und Vietnam. Mit drei Befragten war Brasilien am stärksten vertreten, jeweils zwei Befragte kamen aus nachfolgenden Ländern: Italien, Kroatien, Nepal, Pakistan, Serbien und Syrien.

Die **Aufenthaltsdauer** der Befragten schwankte relativ stark, wobei die Mehrzahl mit 24 Befragten angab, seit ca. einem Jahr in Deutschland zu leben. Drei Personen lebten seit zwei Jahren und drei weitere Personen zwischen 8 und 10 Jahren in Deutschland und eine Person seit über 25 Jahren.

**Berufliche Qualifikation**: Das Gros der Befragten hatte ein Studienabschluss (17 Personen) erworben bzw. studierten zum Zeitpunkt der Befragung (4 Personen). Acht der Befragten hatten eine abgeschlossen Berufsausbildung, eine Person hatte keine Ausbildung und eine Person, die noch ziemlich jung war, bislang nur eine Hochschulzugangsberechtigung erworben.

**Auswertung der Interviews:**

***Frage: Wie haben Sie vom Welcome Center Stuttgart erfahren?***

Der Großteil der Befragten (20 Personen) gab an, dass sie von Personen aus ihrem **Freundes- und Bekanntenkreis** von der Existenz sowie den Dienstleistungen des Welcome Centers erfahren haben. Vor allem Freundinnen und Freunde, die selbst schon zu einer Beratung im Welcome Center waren, hatten durch ihre Empfehlungen einen Einfluss auf den Besuch des Centers seitens der Befragten. Familienmitglieder wurden hingegen nur in wenigen Fällen als Quelle angegeben, z.B. „Deutscher Ehemann, der vom Welcome Center wusste.“ Nachfolgend ein paar Interviewzitate zu den Aussagen, die sich auf den Freundeskreis beziehen, zur Illustration:

* *Ein Freund in Stuttgart hat nach Englischkurs gesucht. War deswegen schon hier und ihm wurde mit seinen Fragen geholfen.*
* *Freunde haben es empfohlen, waren schon zuvor hier.*

Die **Medien** wurden von den Befragten am zweithäufigsten als Informationsquelle genannt, erwähnt wurden: Radiobeiträge und -interviews; Zeitungsartikel; und das Internet (darunter auch das soziale Netzwerk Facebook). Dezidiert **städtische Informationsmaterialien** wurden nur in wenigen Fällen als Quelle genannt, so z.B. vereinzelt die Homepage der Stadt Stuttgart.

In drei Fällen ergab sich der Besuch des Welcome Centers ohne vorherige Kenntnisse/ Empfehlungen des Beratungsangebots. Eine Person sagte z.B.: „Ich kam hier auf dem Weg zu einer Einrichtung aus Versehen vorbei“. Eine weitere Person gab an: „Ich bin Anfang des Jahres am Welcome Center vorbeigekommen und habe direkt nachgefragt, was hier angeboten wird“.

***Frage: Wurde Ihnen von Mitarbeitern einer anderen Einrichtung gesagt, dass Sie zum Welcome Center gehen sollten?***

Fast ein Drittel der Befragten (11 Personen) wurde von anderen Einrichtungen an das Welcome Center verwiesen bzw. vermittelt. Folgende Einrichtungen wurden hier von den Befragten benannt: Ausländerbehörde, Bürgerbüro, Industrie- und Handelskammer, das Italienische Konsulat, Jobcenter, das Rathaus, Sprachkursträger sowie die Volkshochschule.

***Frage: Aus welchem Grund haben Sie das Welcome Center besucht?***

Die Gründe für den Besuch des Welcome Centers verteilen sich auf die abgefragten Kategorien wie folgt (Mehrfachnennungen möglich):

* Arbeitssuche 18 Nennungen
* Spracherwerb 12 Nennungen
* Wohnung 6 Nennungen
* Anerkennung ausl. Quali. 4 Nennungen
* Schule 2 Nennungen
* Kinderbetreuung keine Nennung

Neben den vorgegeben Kategorien konnten unter der Rubrik „Sonstiges“ weitere Besuchsgründe genannt werden. Hier wurden v.a. Gründe genannt, die sich auf den Bereich „Bildung und Ausbildung“ beziehen, konkret waren dies die Stichworte: Studium und Ausbildung. Fragen, die sich auf den „Alltag“ beziehen, wurden ebenfalls als Besuchsanlässe angeführt, wie z.B. allgemeine Informationen zum Leben in Stuttgart, zur Anmeldung bei den Einwohnermeldeämtern und zu Versicherungen. Unter „Sonstiges“ wurden auch einige der abgefragten Kategorien von den Befragten konkreter benannt, in erster Linie zum Thema „Arbeit“, so gaben die Befragten hier nachfolgende Gründe an: Praktikumssuche, ehrenamtliche Arbeit und Hilfe beim Ausfüllen von Formularen für das Jobcenter.

***Frage: Welche Fragen haben Sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Welcome Centers z.B. gestellt?***

Die meisten Befragten kamen mit ganz konkreten Fragen ins Welcome Center, die sie zielgerichtet gestellt haben. Weitere Themen ergaben sich überwiegend aus dem Gesprächsverlauf. Nachfolgend die Darstellung der gestellten Fragen in thematisch kategorisierter Form und zur Illustration jeweils ein paar Fragen, die von den Befragten zum jeweiligen Thema gestellt wurden.

***Themenkategorie „Arbeit“:***

Diese Kategorie wurde mit Abstand am häufigsten als Besuchsanlass genannt, entsprechend häufig berichteten die Befragten von konkret zu diesem Thema gestellten Fragen. Die Fragen lassen sich in die Unterkategorien „Arbeitssuche/ Bewerbung“, „Ausbildung“, „Arbeitserlaubnis“, „Anerkennung ausländischer Qualifikationen“ und „Ehrenamt“ einordnen:

* Arbeitssuche/ Bewerbung:
* *Können Sie mir bei der Jobsuche helfen?*
* *Wo kann ich einen Job finden?*
* *Wo kann ich Arbeit finden? Wo gibt es Infos über Arbeit?*
* *Was sind meine Möglichkeiten, um in Deutschland und Stuttgart zu arbeiten?*
* *Was sind meine Möglichkeiten mit meinem Studium?*
* *Meine Voraussetzungen: Was können Sie empfehlen? (Qualifikation und Zeugnis vorgelegt)*
* *Welche Firmen und Bereiche sind mit meiner Ausbildung möglich?*
* *Welche Dokumente brauche ich für eine Bewerbungsmappe?*
* *Wie sieht guter Lebenslauf aus?(Beraterin half mit Korrekturen)*
* *Gibt es Computerprogrammkurs für einen bestimmten Arbeitsbereich?*
* *Was braucht man für einen Termin bei der Agentur für Arbeit?*
* Ausbildung:
* *Welche Möglichkeiten gibt es für jemanden ohne Zeugnis, eine Ausbildung zu machen?*
* *Infos über Praktika und Ausbildungsplätze*
* *Vorteile Ausbildung/Praktikum/ Trainee?*
* Arbeitserlaubnis:
* *Brauche ich eine Arbeitserlaubnis?*
* *Arbeit mit Studentenvisum möglich?*
* *Arbeitsgenehmigung ohne erneute Ausreise möglich?*
* *Nach Besuchervisum ein Arbeitsvisum möglich?*
* Anerkennung ausländischer Abschlüsse:
* *Wie funktioniert Zeugnisanerkennung?*
* *Muss man hier (in Deutschland) Diplome anerkennen lassen?*
* Ehrenamt:
* *Gibt es eine freiwillige Arbeit, die ich tun kann?*
* *Wo kann ich eine freiwillige Arbeit suchen?*

***Themenkategorie „Spracherwerb“:***

Wiederum im Einklang mit dem Besuchsanlass stellten die Befragten am zweithäufigsten Fragen zum Thema „Spracherwerb“, hier zielten die meisten Fragen auf entsprechende Kurse ab:

* *Können Sie mir helfen, einen Deutschkurs zu finden?*
* *Welche Schulen bieten den Kurs an?*
* *Wo sind die nächsten Sprachkurse?*
* *Wo gibt es den besten Sprachkurs?*
* *Wie lange dauert der Sprachkurs?*
* *Wann beginnt der Kurs und wie viel kostet er?*
* *Wer übernimmt die Kosten für die Sprachkurse?*
* *Wie funktioniert der Antrag auf Zulassung?*
* *Wie viele Leute nehmen teil und wie ist der Aufbau vom Kurs?*
* *Wo kann man einen Integrationskurs machen?*
* *Wo kann ich einen Englischkurs machen?*

***Themenkategorie „Leben in Deutschland/ Stuttgart“:***

Die meisten Fragen, die zu dieser Kategorie gestellt wurde, bezogen sich auf das Thema „Wohnung“. Ferner wurde vereinzelt nach Themen wie Sozialversicherung, Anmeldung bei den Meldeämtern sowie der Übersetzung von Dokumenten gefragt. Nachfolgend einige beispielhafte Aussagen:

* *Allgemeine Informationen zum Mietrecht.*
* *Wohn-/Mietrecht: Wo muss ich damit hingehen?*
* *Wo kann man nach Wohnungen suchen?*
* *Ablehnung bei der Wohnungssuche – Gibt es vielleicht Unternehmen, die Wohnungen vermitteln?*
* *Auf welcher Homepage findet man Informationen zur Sozialversicherungsnummer?*
* *Was brauchen wir für die Anmeldung [beim Einwohnermeldeamt]?*
* *Wo kann man den Führerschein übersetzen lassen?*

***Themenkategorie „Aufenthaltsrecht“:***

Zu dieser Kategorie gestellte Fragen, zielten in erster Linie darauf ab, in Erfahrung zu bringen, welche Möglichkeiten es gibt, in Deutschland zu bleiben:

* *Kann ich hier bleiben mit einer kroatischen Staatsbürgerschaft?*
* *Wie funktioniert der Prozess für den Antrag vom Visum?*
* *Bin eigentlich illegal hier. Was kann man da tun?*
* *Will nicht nach Hause, was kann ich stattdessen tun?*

***Themenkategorie „Schule“:***

Hierzu gestellte Fragen bezogen sich zum einen auf die Bildungsmöglichkeiten für Kinder und zum anderen auf die konkrete Schulwahl:

* *Wie kann ich meine Kinder einschulen?*
* *Was sollen wir machen, damit Verwandter in die Schule kann?*
* *Welche Schule kann ich für meine Kinder wählen?*

***Frage: Haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle Fragen beantworten können, die Sie gestellt haben?***

**29 der Befragten bejahten diese Frage**. Bei den beiden Befragten, die diese Frage verneinten, geschah die Verneinung aufgrund dessen, dass die von Ihnen an die Mitarbeiter/innen gerichteten Fragen, deutlich über den Zuständigkeitsbereich der Berater/innen des Welcome Centers hinausgingen.

Insgesamt bleibt aber festzuhalten, dass die Kundinnen und Kunden regelmäßig Fragen an die Berater/innen richten, die eigentlich in die Zuständigkeit anderer Institutionen fallen. Wie die Auswertung der quantitativen Daten sowie der Interviews zeigt, nehmen Fragen dieser Art, v.a. den Bereich „Arbeitssuche“ betreffend, einen recht großen Raum ein, da der Beratungsbedarf bzw. der Unterstützungsbedarf besonders groß ist. Somit entlastet das Welcome Center andere Institutionen, in besonders starkem Maße die Agentur für Arbeit bzw. die Jobcenter.

***Frage: Wurden Sie von den Mitarbeiter/innen des Welcome Centers an weitere Stellen oder Einrichtungen vermittelt?***

23 der 31 Befragten gaben an, dass sie von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Welcome Centers an andere Einrichtungen zu einer weitergehenden Beratung verwiesen wurden. Am häufigsten wurden die Befragten (zwölfmal) an die Agentur für Arbeit weitervermittelt, was im Einklang damit steht, dass das Thema „Arbeit“ bei den Beratungen die größte Rolle spielte. Zweimal wurden Befragte zudem an ein Jobcenter vermittelt und einmal an Jobconnection. Zum zweitwichtigsten Beratungsthema „Sprache“ erfolgten vier Vermittlungen an Sprachkursträger. Ferner wurden zwei Befragte an die Ausländerbehörde vermittelt und jeweils eine Person an die nachfolgenden Einrichtungen: Arbeiterwohlfahrt, Schulen, Beratungsstellen für Zuwanderer, Mieterverein, Caritas und die Volkshochschule.

***Frage: Haben Sie zusätzliche Informationen erhalten, nach denen Sie nicht gefragt haben?***

18 der 31 Befragten antworteten, dass sie im Lauf des Beratungsgesprächs über ihre Fragen hinausgehende zusätzliche Informationen erhalten haben. Die erhaltenen Zusatzinformationen lassen sich unterteilen in solche, die zwar über die gestellten Fragen hinausgingen, sich aber auf den Beratungsgegenstand bezogen und solchen, die neue Themen anschnitten, in erster Linie zum Thema „soziale Kontakte/ Freizeit“. Nachfolgend exemplarische Antworten zu den jeweiligen Kategorien:

***Themenkategorie „Arbeit“:***

* *Bewerbungsmappe/ Tipps zum Schreiben des Lebenslaufs*
* *Webseiten für Arbeitssuche/ Links zu Jobportalen*
* *Broschüre für eine Arbeitsmesse*
* *Informationen zur Fort- und Weiterbildung*
* *Hilfe bei Entscheidung für eine Ausbildung oder ein Masterstudium (Vor- und Nachteile)*
* *Agentur für Arbeit im Welcome Center*

***Themenkategorie „Spracherwerb“:***

* *Antrag auf Zulassung zum Integrationskurs*
* *Informationen zu verschiedenen Schulen für Deutschkurse*
* *Möglichkeiten zur Kostenreduzierung (Sprachkurse)*
* *Sprachkurse können vom Jobcenter bezahlt werden*

***Themenkategorie „soziale Kontakte/ Freizeit“:***

* *Informationen zu Freizeitmöglichkeiten*
* *Freizeitgestaltung und -betreuung für Kinder*
* *Informationen zum Deutsch-Türkischen Forum*
* *Informationen zum Ankommen in Deutschland*

**Zufriedenheit der Befragten mit dem Welcome Center:**

***Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Welcome Centers?***

Die weitaus meisten Befragten zeigten sich mit den Öffnungszeiten zufrieden, wobei viele ihre Zufriedenheit mit Verweis auf ihre zeitliche Flexibilität begründeten und darauf hinwiesen, dass für Personen, die voll berufstätig sind, der Besuch schwierig sein könnte. Nachfolgend einige exemplarische Antworten zur Verknüpfung der Zufriedenheit mit der zeitlichen Flexibilität:

* *OK, weil ich keinen Job habe und keine anderen Verpflichtungen im Moment.*
* *OK, weil ich viel Freizeit habe am Vormittag.*
* *OK, da bisher kein Job bindet.*
* *Wer neu herkommt, hat immer Zeit.*
* *Mache gerade nur einen Sprachkurs und hatte deswegen heute Zeit.*

Zur Zufriedenheit trug in starkem Maße darüber hinaus bei, dass das Welcome Center nicht nur vormittags oder nachmittags geöffnet ist:

* *Gut, vor allem dass es Öffnungszeiten vormittags und nachmittags abwechselnd gibt.*
* *Gut, dass sich vormittags und nachmittags abwechselt und offen bis 18 Uhr ist.*
* *Jeden Tag ist ein paar Stunden geöffnet.*
* *Abwechslung zwischen vormittags und nachmittags ist gut.*
* *Sehr, man muss nicht warten und alles ist gut.*

Das Gros der Befragten hatte sich aber im Vorfeld informiert, entweder über die Homepage oder mittels der Flyer: „*Öffnungszeiten sind auf dem Flyer gut sichtbar, hat gepasst“; „Habe mir dazu* *Informationen auf der Homepage geholt“.* Unzufriedenheit mit den Öffnungszeiten wurde v.a. von Personen geäußert, die sich im Vorfeld nicht darüber informiert hatten:

* *Nicht so zufrieden, war heute Morgen schon da und da hatte das Welcome Center zu.*
* *Nicht optimal – spontan geht nicht, war vormittags schon mal da, war geschlossen.*
* *Gestern war ich hier und stand vor verschlossenen Türen.*

Nur eine Person empfand die Öffnungszeiten unabhängig von eingeholten Vorinformationen als unzureichend: „*Öffnungszeiten sehr begrenzt, was schwierig ist. Man muss, wenn es doof läuft, viele Tage warten, bis ein Problem gelöst werden kann.“*

Im Gegensatz zu den obenstehenden Aussagen antwortete eine Reihe der Befragten, dass die Öffnungszeiten auch deshalb zu ihrer Zufriedenheit seien, da der Besuch des Welcome Centers zufällig geschah, z.B.:

* *Öffnungszeiten sind normal und passen so, ich bin ja sowieso nur zufällig vorbeigekommen.*
* *Ich war beim Vorbeigehen und zufällig da, deswegen hat es gut gepasst.*
* *Kannte keine Öffnungszeiten, bin einfach vorbeigegangen und es hatte offen.*

***Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Beratungen?***

Ganz besonders hoben die Befragten, die Kompetenz und Freundlichkeit der Beraterinnen und Berater als Zufriedenheitsfaktor hervor, so sagten sie beispielsweise:

* *Sehr kompetent, sehr zufrieden, sehr freundlich, alles ganz perfekt.*
* *Sehr gut. Beraterin sehr freundlich, nett, hat alles super erklärt, alles komplett erklärt.*
* *Klare Informationen, hatten viele Informationen und kannten sich in vielen Bereichen gut aus.*
* *Sehr nett. Beraterinnen empfangen hier alle mit Geduld, sind sehr nett. Man fühlt sich gut aufgehoben.*
* *Sehr nett, hilfsbereit, keine Eile, hat sich Zeit genommen.*

Ein weiterer zentraler Zufriedenheitsfaktor war für die Befragten, dass Beratungsgespräche in der Muttersprache oder in einer anderen Sprache als Deutsch durchgeführt werden. Ferner schätzten die Befragten sehr, dass die Berater/innen in gemäßigtem Tempo und deutlich sprechen:

* *Beratung in Muttersprache war toll.*
* *Beratung in Muttersprache, alles gut zu verstehen.*
* *Bin sehr zufrieden, Beratung auf Englisch, besser verständlich.*
* *Dame ist sehr nett gewesen, alle Fragen wurden beantwortet auf Deutsch und Englisch, habe alles verstanden.*
* *Alles sehr verständlich, spricht langsam und deutlich.*
* *Sehr gut. Freundlich, versuchen zu helfen, sprechen langsam, habe fast alles verstanden, bei Nachfrage wurde es noch einmal erklärt.*

Die Befragten, deren Anliegen nicht im Welcome Center geklärt werden konnten, zeigten Verständnis dafür, dass sie, um die gewünschten Informationen zu erhalten, an eine andere Einrichtung verwiesen wurden: „*Sehr zufrieden. Beraterin hat sehr geholfen. Nur manches konnte nicht geklärt werden, weil es nicht möglich war.“*  Und: „*Soweit es möglich war, wurde alles geklärt. Der Rest als Verweisberatung ist in Ordnung.“*

Abschließend noch einige allgemeine Stimmen zur Zufriedenheit der Befragten mit den Beratungen:

* *Ganz zufrieden, weil Wahrheit gesagt wurde.*
* *Alles ist super.*
* *Alles gut, alles was ich wollte, habe ich bekommen.*
* *Habe Tipps für das Leben in Stuttgart, ganz persönliche Tipps bekommen.*

***Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Informationsmaterialien?***

Im Welcome Center liegt eine große Bandbreite an Informationsmaterialien in Form von Broschüren, Heften und Flyern aus. Die Interviewerin konnte beobachten, dass sich verhältnismäßig selten, die Ratsuchenden aus eigener Initiative Materialien nahmen, sondern deutlich häufiger die Mitarbeiter/innen im Verlauf des Beratungsgesprächs gezielt Informationsmaterial für die Kundin/ den Kunden aus der Auslage holten.

Insgesamt waren die Befragten mit dem Informationsmaterial zufrieden. Da es sich bei den Befragten allerdinge überwiegend um Erstbesucher/innen handelte, die im Vorfeld außer der Homepage wenig Kontakt mit den Informationsmaterialien des Welcome Centers hatten, konnten die meisten zum Zeitpunkt der Befragung nur im Hinblick auf die Quantität des verfügbaren Materials eine Aussage zu ihrer Zufriedenheit treffen. Eine qualitative Bewertung, darauf wiesen die Befragten explizit hin, sei erst möglich, wenn sie das Material gelesen hätten.

***Kategorie „Homepage“:***

* *Die Homepage ist gut verständlich.*
* *Habe mir Homepage für Adresse angeschaut, war für mich gut verständlich.*
* *Informationen, die genannt wurden, so z.B. Suchmaschine hatte ich bereits.*
* *Die Sprache auf der Homepage war gut verständlich, einfache Navigation.*
* *Habe dort zusätzliche Informationen und Material über Links bekommen.*

***Kategorie „Gedrucktes Informationsmaterial“:***

Da die Befragten dieses Material fast in allen Fällen erst im Welcome Center bekommen haben, konnten sie dazu keine bewertenden inhaltsbezogenen Aussagen machen:

* *Alles Weitere weiß ich, wenn ich es gelesen habe.*
* *Die Informationen, die ich bekommen habe, habe ich noch nicht gelesen, das wird sich dann herausstellen, wenn ich es gelesen habe, ob es reicht.*
* *Wird man sehen, ob es hilfreich ist, aber ist schon gut, dass überhaupt etwas da ist.*
* *Ist nützlich, muss es aber erst lesen.*
* *Haben mir viel ausgedruckt, habe viel bekommen, aber noch nicht alles gelesen.*
* *Erst mal anschauen und dann sehen, wie gut die Informationen sind.*

***Kategorie „Sprache“:***

Die Befragten zeigten sich bzgl. der Frage, in welchen Sprachen das Informationsmaterial angeboten werden sollte, recht zweigeteilt, wobei insgesamt das Angebot auf Deutsch und Englisch als ausreichend betrachtet wird und dies obwohl, die meisten Befragten erst seit ca. einem Jahr in Deutschland leben:

* *Homepage auf Muttersprache wäre gut.*
* *Andere Webseiten sind manchmal nur auf Deutsch, aber nicht beim Welcome Center, das ist gut.*
* *Infos gibt es nur auf Deutsch und Englisch, was gut ist.*
* *Auch gut, dass es auf Deutsch ist, will es ja lernen.*
* *Ich will Deutsch lernen ohne Unterstützung meiner Frau.*
* *Gut verständlich auch auf Deutsch, das ausreicht aus.*

***Aussagen zur Gesamtzufriedenheit mit den Informationsmaterialien:***

Die nachfolgenden Aussagen verdeutlichen, dass sich die Befragten insgesamt mit den Informationsmaterialien zufrieden zeigten, sofern sie diese inhaltlich schon kannten bzw. sich auf deren allgemeine Verfügbarkeit bezogen:

* *Alles was ich brauche, steht drin, Telefonnummern und Adressen für weitere Infos. Habe alles schnell bekommen und war gut zugänglich.*
* *Reicht völlig aus für meine Bedürfnisse.*
* *Ist gut genug, um weiterzumachen.*
* *Informationen ausreichend, helfen für genaue Beantwortung der Frage, die ich gestellt habe.*
* *Alles passt, nichts zu beanstanden.*
* *Sehr gut. Habe viele Links und Broschüren bekommen.*
* *Ich bekam viel ausgedruckt, habe ein Buch mitbekommen.*
* *VHS hat mir Flyer gegeben, da stand drauf, wohin man muss, war gut und einfach.*
* *Bisher habe ich nur einen Infoflyer im Sprachkurs erhalten. Das reicht aber aus.*

***Frage: Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Welcome Center?***

Fast alle Befragten zeigten sich sehr zufrieden oder zufrieden mit den Dienstleistungen des Welcome Centers. Deutlich mehr als die Hälfte – 18 von 31 Befragten – sagten, dass sie „sehr zufrieden“ seien. 11 antworteten, dass sie „zufrieden“ seien und lediglich 2 sagten, dass ihre Zufriedenheit bei „teils/ teils“ liege. In Schulnoten ausgedrückt (1= sehr zufrieden; 2 = zufrieden und 3 = teils/ teils) ergibt sich eine Gesamtzufriedenheit von 1,48.

***Frage: Würden Sie das Welcome Center weiterempfehlen?***

Alle 31 Befragten sagten, dass sie Personen aus ihrem Freundes- und Bekanntenkreis, die sich in einer ähnlichen Lebenslage wie sie selbst befänden, eine Beratung im Welcome Center empfehlen würden. Dabei erwähnten die Befragten eine Bandbreite an Themen, wie Sprachkurse, Arbeitssuche, Wohnungssuche, alltagsbezogene Fragen, zu denen sie ihren Freunde und Bekannten empfehlen würden, im Welcome Center um Rat zu fragen.

**Optimierungs-/ Verbesserungsvorschläge:**

Die von den Befragten insgesamt eher vage formulierten Optimierungs-/ Verbesserungsvorschläge bezogen sich schwerpunktmäßig auf drei Bereiche: „Erweiterung der Öffnungszeiten“, „bessere Informationen“ und „Erweiterung des sprachlichen Angebots“. Sechs Befragte schlugen vor, die Öffnungszeiten für berufstätige Ratsuchende zu erweitern, z.B. indem das Welcome Center zusätzlich mittwochs geöffnet wird oder am Abend verlängerte Öffnungszeiten bis 20 Uhr anbietet. Fünf Befragte äußerten Optimierungsvorschläge im Hinblick darauf, dass andere Einrichtungen, v.a. Sprachkursträger, mehr Informationen zu den Dienstleistungen des Welcome Center geben sollten. Zudem wünschten sie sich mehr Informationsmaterial in den Muttersprachen der Ratsuchenden sowie auf Englisch oder in leichter deutscher Sprache. Einzelne weitere Punkte, die genannt wurden, waren: mehr Tipps und Unterstützung für Menschen, die schon länger in Deutschland leben und Beratungen durch spezifisch qualifizierte Personen (z.B. Fachwissen Arbeitsmarkt).