

| | |
|--|----|
| Umgang mit Einzelfällen und Schwierigkeiten | 33 |
| Wünsche und Verbesserungsbedarf | 34 |
| 4.2.4.3 Interview 3: Bernhard | 35 |
| Allgemeines über die Tätigkeit | 35 |
| Regelberatungsablauf | 36 |
| Umgang mit Einzelfällen und Schwierigkeiten | 37 |
| Wünsche und Verbesserungsbedarf | 38 |
| 4.2.4.4 Interview 4: Jana | 38 |
| Allgemeines über die Tätigkeit | 38 |
| Umgang mit Einzelfällen und Schwierigkeiten | 38 |
| Wünsche und Verbesserungsbedarf. | 39 |
| 4.2.4.5 Interview 5: Gruppeninterview mit Katja und Markus | 40 |
| Allgemeines über die Tätigkeit | 40 |
| Beratungsablauf | 40 |
| Umgang mit Schwierigkeiten | 42 |
| Verbesserungsmaßnahmen | 44 |
| 4.2.5 Resümee der qualitativen Ergebnisse | 44 |
| Rechtlicher Rahmen | 45 |
| Interaktion | 45 |
| Verständigungsschwierigkeiten | 47 |
| Informationsdefizit | 47 |
| Angst beim Behördengang | 48 |
| Zeitfaktor | 49 |
| 4.3 Quantitative Analyseverfahren | 49 |
| 4.3.1 Aufstellen von Hypothesen | 49 |
| 4.3.2 Erhebungsverfahren | 51 |
| 4.3.2.1 Aufbau und Gestaltung des Fragebogens | 51 |
| 4.3.2.2 Die Stichprobe | 51 |
| 4.3.2.3 Analyseverfahren | 52 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.3.3 | Ergebnisse | 53 |
| | Antragshäufigkeit und Ausmaß gemachter Erfahrungen | 53 |
| | Stimmung beim Behördengang | 61 |
| | Informationsfluss beim Behördengang | 64 |
| | Vertrauensfaktoren | 68 |
| 4.3.4 | Resümee der quantitativen Ergebnisse | 71 |
| 5. | Fazit | 75 |
| | Anhang | 79 |
| | Interview 1: Viktoria | 80 |
| | Interview 2: Katrin | 86 |
| | Interview 3: Bernhard | 94 |
| | Interview 4: Jana | 101 |
| | Interview 5: Gruppeninterview mit Katja und Markus | 104 |
| | Literaturverzeichnis | 111 |
| | Internetquellen | 113 |