

Qualitätsmanagement wird bei **NEUSTART** zunehmend relevant. In einer Studie der Universität Innsbruck (SOWI) wurde die von den Geschädigten subjektiv wahrgenommene Qualität des ATA („Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im ATA“) erhoben.

## **INTERESSEN UND QUALITÄTSWAHRNEHMUNG DER GESCHÄDIGTEN IM ATA**

Mag. Andrea Altweger und Mag. Evelyn Hitzl, beide Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlerinnen, Studium der Wirtschaftspädagogik an der Universität Innsbruck, führten vom Juni 1998 bis November 2000 Interviews mit Geschädigten und Konfliktreglern sowie eine Gruppendiskussion. Thema: Qualität des Außergerichtlichen Tatausgleichs im Zusammenhang mit den Geschädigten.

[a.altweger@medel.com](mailto:a.altweger@medel.com)

[evelyn.hitzl@gmx.at](mailto:evelyn.hitzl@gmx.at)

Die gesamte Arbeit ist an der Universitätsbibliothek Innsbruck unter dem Titel „Kundenzufriedenheit der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich“ verfügbar.

Die Studie belegt eine sehr hohe allgemeine Zufriedenheit: 83 Prozent der Geschädigten beurteilen den ATA (Außergerichtlicher Tatausgleich) mit „Sehr Gut“ oder „Gut“. Ein Zusammenhang zwischen positiver Beurteilung und positiver Erledigung der Fälle besteht dabei nur bedingt: noch 55 Prozent der Geschädigten ohne positiven Ausgang vergeben ein „Sehr Gut“ oder „Gut“.

Differenziert nach Geschlecht bewerten 9 Prozent mehr Frauen als Männer den ATA mit „Sehr Gut“: der ATA erhält als Konfliktlösungsinstrument in Partnerschaft, Familie und Verwandtschaft große Zustimmung - überwiegend Frauen sind in diesen Konfliktsituationen die Geschädigten. Ihre Erwartung, auch emotional bei der Bewältigung des Konflikts unterstützt zu werden, wird in hohem Maße erfüllt.

Generell erwarten sich Geschädigte vom Konfliktregler Allparteilichkeit und eine kompetente Gesprächsführung. Darüber hinaus besteht großes Interesse an juristischer Beratung. Kooperationsformen, die eine solche Beratung im Rahmen des ATA ermöglichen, sind für die Zukunft zu erwägen.

Die Zufriedenheit der Geschädigten im ATA wird von mehreren Faktoren bestimmt, die unmittelbar zusammenwirken: Das Ausgleichsgespräch beeinflusst die subjektiv wahrgenommene Konfliktbereinigung positiv. Schadenswiedergutmachung und Konfliktbereinigung stehen wiederum in engem Zusammenhang: 93,5 Prozent der Geschädigten, die angeben, dass ihr Schaden vollständig wieder gut gemacht wurde, sehen auch den Konflikt gelöst. Eine rasche Erledigung der Fälle sowie die Qualität der getroffenen Vereinbarung und deren Einhaltung tragen ebenfalls zur positiven Wahrnehmung des ATA bei.

Als Gradmesser der Zufriedenheit lassen sich ablesen: 77 Prozent der Geschädigten stellen für sich einen Lerneffekt durch den ATA fest (interessant auch hier die Bedeutung des Ausgleichsgesprächs!), 75 Prozent würden in einem ähnlichen Fall erneut einem ATA zustimmen. Für die Arbeit im ATA stellt die Studie eine erfreuliche Zwischenbilanz dar, wie auch folgendes Statement einer Geschädigten bestätigt: „Durch diese außergerichtliche Konfliktregelung war es uns möglich, wieder miteinander reden und leben zu können. Wir feiern am 17.4. unseren 30. Hochzeitstag. Ich möchte mich auf diesem Weg für Ihre kompetente Hilfe bedanken.“