Frage zu Projekt:

PIAAC Runde 1

Thema der Frage:

Arbeit & Beruf/ Arbeitssituation & Berufstätigkeit

Konstrukt:

Problemlösung bei der Arbeit

Fragetext:

Wie oft lösen Sie bei Ihrer Arbeit selbstständig unvorhergesehene Probleme?

Antwortkategorien:

Mindestens einmal pro Tag
Mindestens einmal pro Woche
Mindestens einmal pro Monat
Seltener als einmal pro Monat
Nie
Weiß nicht
Verweigert

Eingesetzte kognitive Technik/en:

General Probing

Befund zur Frage:

Hier haben die TP offensichtlich alle möglichen Probleme – auch eher kleine - dazu gezählt: Die Kategorie "Mindestens 1x pro Tag" wurde von 13 TP genannt.

Auch die Lösung von Kundenproblemen wurden dazu gezählt (Callcenter/Hotline).
"Ich muss dauernd Probleme von Kunden lösen; deshalb rufen die ja an."(TP 09)
Ist das auch gemeint mit "Lösung unvorhergesehener Probleme"?

Empfehlungen:

Es sollte näher erläutert werden, was mit "Lösung unvorhergesehener Probleme" gemeint ist.