

Monographien zur konstruktiven Erziehungs- wissenschaft

Herausgegeben von der
Arbeitsgruppe konstruktive Erziehungswissenschaft
am Institut für Pädagogik

Arbeitsgruppe konstruktive Erziehungswissenschaft (AKE)
am Institut für Pädagogik
der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel (Hg.)

Monographien
zur konstruktiven Erziehungswissenschaft
Heft 5

Martina Felst, Peter Kroppe, Knut Latus, Johannes Peter Petersen, Wiebke Skala, Dennis Stender,
Tina Weis

Wie zufrieden sind Jugendliche mit der Beratung?

**Abschlußbericht einer Evaluationsstudie auf methodisch-konstruktiver
Grundlage**

Kiel 2004

Inhalt

1	Einleitung	5
1.1	Das Jugendsofortprogramm.....	6
1.2	Theoretische Grundlage der Untersuchung.....	6
1.3	Der Zufriedenheitsbegriff.....	7
1.4	Das Moderationsverfahren	8
2	Der Fragebogen	11
2.1	Konstruktion des Fragebogens	11
2.2	Güte des Fragebogens.....	11
2.2.1	Die Hauptgütekriterien	11
2.2.2	Die Vollständigkeit des Fragebogens	12
3	Die Befragung	14
3.1	Das Projekt „Jugend in Arbeit“	14
3.2	Setting der Durchführung	15
3.3	Zeitungsumfang der Erhebung:.....	15
3.4	Die Teilnehmenden.....	15
3.5	Teilnahme	16
3.6	Durchführung:	17
4	Ergebnisse	17
4.1	Datencharakteristik.....	17
4.2	Personalangaben	18
4.3	Der Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient – Berechnungsgrundlage.....	21
4.4	Die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten – Ergebnisse.....	23
4.5	Die Fragen an das Beratungs-Team.....	23
4.6	Wovon hängen die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten im einzelnen ab?	25
4.7	Wovon hängen die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten insgesamt ab?	27
4.8	Die wichtigste Frage.....	29
5	Diskussion	30
5.1	Grenzen der Interpretation.....	30
5.2	Woran das Team arbeiten kann	31
5.3	Der Team-Erfolg.....	32
6	Zusammenfassung	33
7	Literatur	34

Anlagen:

- Fragebogen
- Itemliste (Kategorien / Wahlhäufigkeiten)

Leitfaden zur Durchführung
e.V.

4
Einladungsschreiben der AWO Neumünster

1 Einleitung

Das Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft hat für die Arbeiterwohlfahrt - Kreisverband Neumünster e.V. - die Evaluation des Projektes „Jugend in Arbeit“ durchgeführt.

„Jugend in Arbeit“ ist ein Projekt, das durch die Stadt Neumünster an den freien Träger AWO vergeben wurde. Die Rechtsgrundlagen bestehen in dem Jugendsofortprogramm Art. 11 und der Leistungsvereinbarung mit der Stadt Neumünster. Das Jugendsofortprogramm wird durch die Bundesanstalt für Arbeit und die Kommunen finanziert. Aufgrund der Leistungsvereinbarung mit der Stadt Neumünster ist „Jugend in Arbeit“ dazu verpflichtet, eine jährliche Kundenbefragung durchzuführen. In diesem Rahmen wurde das Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft beauftragt, eine Zufriedenheitsbefragung der betreuten Jugendlichen durchzuführen.

Das Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft (ZKE) ist eine ständige Forschungsgruppe um Prof. Dr. Peter Kroepe am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel. Das ZKE besteht aus Angehörigen des Lehrkörpers der Hochschule, aus pädagogischen Fachleuten in Einrichtungen der Sozialwirtschaft und aus Studierenden des Fachs Pädagogik. Orientiert am wissenschaftstheoretischen Paradigma des Methodischen Konstruktivismus (s. S. 6), verbindet die Forschungsgruppe die Vermittlung insbesondere empirischer Forschung mit praxisrelevanten Arbeitsfeldern zu dem didaktischen Ansatz des „forschenden Lernens“. Das ZKE hat in diesem Zusammenhang vor allem im Bereich der Zufriedenheitsforschung, der Qualitätssicherung in Non-Profit-Unternehmen und in Arbeitsfeldern der pädagogischen Zielplanung gearbeitet.

Die Aufgaben des Zentrums für Konstruktive Erziehungswissenschaft in der Zusammenarbeit mit der Arbeiterwohlfahrt Neumünster e.V. bestanden in der Konstruktion eines geeigneten Messinstruments, der Durchführung und der Auswertung der Befragung.

Die Aufgabenstellung wurde durch den Wunsch des Teams von „Jugend in Arbeit“ ergänzt, mit den Ergebnissen der Untersuchung auch eine Möglichkeit zur Reflexion der eigenen Tätigkeit zu erhalten. Es war deshalb sinnvoll, die Kategorien des Fragebogens unter Rückgriff auf die pädagogischen Fachkräfte entwickeln zu lassen, da durch diesen Zugang sichergestellt werden kann, dass die Ergebnisse im Bezug zur vor Ort geleisteten Arbeit stehen.

Die Untersuchung, die sich insgesamt über einen Zeitraum von sechs Monaten erstreckte, durchlief verschiedene Phasen:

1. Zusammen mit dem Beratungsteam von „Jugend in Arbeit“ wurde die Grundlage für einen Fragebogen erarbeitet.
2. Der daraus entwickelte Fragebogen wurde in der langen Fassung mit 60 Items in einem ähnlichen Projekt der AWO – dem Freiwilligen Sozialen Trainingsjahr - zweimal getestet.
3. Mit Hilfe des Verfahrens der Itemanalyse wurde die Langfassung des Fragebogens auf einen akzeptablen Befragungsumfang von 40 Items reduziert.

4. Mit diesem Fragenbogen (s. Anhang) wurde die Befragung vor Ort in den Räumen der AWO durch einen Mitarbeiter des ZKE innerhalb eines Monats durchgeführt.
5. Es folgten die Auswertung der Befragungsergebnisse und Erstellung des Berichtes für „Jugend in Arbeit“.

1.1 Das Jugendsofortprogramm

Zweck des Jugendsofortprogramms ist die Bekämpfung der Jugendarbeitslosigkeit. Im Art.11 werden soziale Grenzfälle thematisiert. Hier geht es neben der Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt auch darum, langfristiger Arbeitslosigkeit und sozialer Ausgrenzung vorzubeugen. D.h. sozial benachteiligte Jugendliche, die nicht sofort vermittelbar sind, müssen pädagogisch so betreut werden, dass ihre Zugangschancen für den Arbeitsmarkt verbessert werden. Diese Aufgabe nimmt „Jugend in Arbeit“ u.a. durch eine zielgerichtete Beratung wahr.

Das Klientel von „Jugend in Arbeit“ besteht zumeist aus Jugendlichen, denen ein allgemeinbildender Schulabschluss fehlt oder die in einem schwierigen sozialen Umfeld leben. Sozialhilfeempfänger vom 16. bis zum 21. Lebensjahr werden „Jugend in Arbeit“ zugewiesen und sind verpflichtet, dem Beratungsangebot nachzukommen, wenn sie nicht eine Kürzung oder Streichung der Sozialhilfe in Kauf nehmen wollen. Neben dieser Klientengruppe, die nicht freiwillig das Beratungsangebot wahrnimmt, besteht das Klientel auch aus Jugendlichen, die auf Vorschlag des Jugendamtes oder ihrer Eltern die Beratung nutzen.

Es war also davon auszugehen, dass die Beratungssituation durch einen Zwangscharakter gekennzeichnet ist. Ob sich diese Situation in den Befragungsergebnissen niederschlägt, bleibt zu klären.

Weiter war davon auszugehen, dass der Bildungsstand der Jugendlichen niedrig sein würde. Bei der Konstruktion des Messinstrumentes war deshalb darauf zu achten, sprachliche Formulierungen zu wählen, die von den Jugendlichen verstanden werden. Ebenfalls konnte vermutet werden, dass ein Teil der Jugendlichen Probleme im Umgang mit der Schriftsprache haben würde. In der Pretest-Phase, in der das Befragungsinstrument mit Jugendlichen der gleichen Bezugsgruppe besprochen wurde, konnten sprachliche Ungeheimheiten weitgehend ausgeräumt werden. Die Befragung der Zielgruppe wurde durch einen Mitarbeiter des ZKE durchgeführt, der falls notwendig, Fragebögen auch vorlesen konnte.

1.2 Theoretische Grundlage der Untersuchung

Anspruch des Zentrums für Konstruktive Erziehungswissenschaft ist es, empirische Sozialforschung auf einer wissenschaftstheoretischen Grundlage – dem Methodischen Konstruktivismus¹ – zu begründen. Der Methodische Konstruktivismus zeichnet sich durch seine sprachkritische und handlungstheoretische Orientierung aus. Ausgehend von der Annahme, dass Wissenschaft aus der Lebenspraxis hervorgeht und wieder nutzbringend in diese einmündet, besteht das Bemühen des Methodischen Konstruktivismus in einer undogmatischen, zirkelfreien und plausiblen Begründung von Wissenschaft auf einem einheitlichen Paradigma.

¹ Kamlah / Lorenzen (1973)

Für die praktische Anwendung dieses Paradigmas ist der lebensweltliche Anfang, welcher sich auf dem Handeln begründet, sowie die Verwendung sprachlich präziser Begrifflichkeiten – der Termini – handlungsleitend.

Soll nun die Kundenzufriedenheit, hier definiert als die Zufriedenheit der Jugendlichen mit der Beratungsleistung von „Jugend in Arbeit“, gemessen werden, ist es nach Vorgabe des Methodischen Konstruktivismus notwendig, zu wissen, was unter Zufriedenheit zu verstehen ist. Es ist davon auszugehen, dass das lebensweltliche Verständnis von Zufriedenheit wesentlich breiter ist, als dies der Fall ist, wenn ein wissenschaftlich eingeführter Terminus verwendet wird.

1.3 Der Zufriedenheitsbegriff

Aus diesem Grund wird bei der Zufriedenheitsmessung auf den bereits durch das Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft entwickelten Terminus der ZUFRIEDENHEIT₂ zurückgegriffen.

Zufriedenheit wird als Gegenteil zur Unzufriedenheit betrachtet². Die Bestimmung des Terminus³ wird von UNZUFRIEDENHEIT₂ abgeleitet:

Eine Person ist in einer bestimmten Situation unzufrieden₂ mit einem bestimmten Gegenstand genau dann, wenn sie in dieser Situation diesen Gegenstand begehrt und sie nicht über diesen Gegenstand verfügt bzw. dieser nicht verwirklicht ist.

Der Index „2“ an Unzufriedenheit₂ weist auf den Umstand hin, dass die Person diesen Gegenstand oder Sachverhalt zu Recht begehrt.⁴

Damit wird darauf verwiesen, dass die Person sozusagen „mit Recht“ unzufrieden ist. Dies entspricht z.B. der Unzufriedenheit eines Kunden, der beim Einkauf eine defekte Ware erhalten hat, obwohl er aufgrund des zustande gekommenen Kaufvertrags einen funktionsfähigen Gegenstand erwarten durfte.

An diesem Beispiel wird deutlich, dass der Kunde in der aktuellen Situation in Bezug zu seinem Einkauf nicht gleichzeitig zufrieden und unzufrieden sein kann. Aus diesem Grunde kann hier von einem „kontradiktorischen Gegensatz“ gesprochen werden. Durch einfache Negation kann aus diesem Begriff der Unzufriedenheit₂ Zufriedenheit₂ abgeleitet werden:

¬ unzufrieden	wird definiert als	zufrieden _i
---------------	--------------------	------------------------

² In diesem Untersuchungszusammenhang reicht es aus, Unzufriedenheit und Zufriedenheit als ein sich gegenseitig aufhebendes Gegensatzpaar (kontradiktorisches Gegenteil) zu betrachten. Dabei ist Unzufriedenheit die Negation von Zufriedenheit, also Nicht-Zufriedenheit. In anderen Zusammenhängen mag es sinnvoll erscheinen, auch Nicht-Unzufriedenheit, also die sog. doppelte Negation, von Zufriedenheit zu unterscheiden.

³ Unter „Terminus“ wird ein Begriff verstanden, der für einen bestimmten Forschungs- oder Untersuchungszweck eindeutig mit den am Forschungsprozess Beteiligten vereinbart worden ist.

⁴ „Zufriedenheit₁“ bezeichnet einen Umstand der Zufriedenheit, bei dem die Frage der Berechtigung des die Zufriedenheit begründeten Begehrens noch nicht entschieden ist. Die Frage, ob eine Person zu Recht einen Gegenstand begehrt, ist also noch offen. Ist das „Begehren“ gerechtfertigt, wird es als „Bedarf“ bezeichnet, um diesen Umstand terminologisch zu unterscheiden.

Zufriedenheit und Unzufriedenheit stehen somit in einem kontradiktorischen Verhältnis, d.h. sie schließen sich gegenseitig aus. Wird einer Person Zufriedenheit mit einem bestimmten Gegenstand in einer bestimmten Situation zugesprochen, ist es nicht mehr möglich, ihr gleichzeitig Unzufriedenheit bezüglich dieses Gegenstandes zuzusprechen.

Ausgehend von der Beratungssituation bei „Jugend in Arbeit“ war anzunehmen, dass die dort betreuten Jugendlichen viele Begehungen⁵ haben. Von Interesse für eine Zufriedenheitsmessung, in welcher die Qualität des Beratungsangebotes beurteilt werden sollte, ist aber lediglich die Frage, ob der Bedarf, also die legitimierte Begehungen der Jugendlichen, erfüllt sind. Als legitimierte Begehungen werden hier die verstanden, welche sich auf das Beratungsangebot des pädagogischen Teams beziehen.

Die Aufgabenstellung für das Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft bestand darin, möglichst umfassend zu ermitteln, welches Beratungsangebot den Jugendlichen durch die dort Beschäftigten gemacht wird. Ausgehend von den tatsächlichen Handlungen des Teams kann ermittelt werden, inwieweit diese zur Zufriedenheit der Jugendlichen erfüllt werden.

Das Risiko, das diese Vorgehensweise beinhaltet, besteht darin, dass die angebotene Leistung für die Jugendlichen nicht von Interesse ist. D.h. es bestehen keine Begehungen der Jugendlichen. Aufgrund der Beratungssituation, in die die Jugendlichen sich nicht durchweg freiwillig begeben, ist dieses Risiko nicht auszuschließen.

Durch die Konstruktion des Fragebogens und die anschließende Auswertungskonvention kann allerdings davon ausgegangen werden, dass lediglich Ergebnisse in die abschließende Berechnung eingingen, die für die Jugendlichen tatsächlich relevant waren.

Die Festlegung auf einen bestimmten Begriff der Zufriedenheit verweist lediglich auf die formale Struktur des Terminus, eine inhaltliche Bestimmung dessen, was Zufriedenheit₂ ist oder nicht ist, ist damit noch nicht getroffen.

Um inhaltliche Aussagen über die Zufriedenheit von Auszubildenden treffen zu können, ist es nötig, durch ein exploratives Verfahren in Erfahrung zu bringen, welche Inhalte für sie von Bedeutung sind.

1.4 Das Moderationsverfahren

Ziel des Moderationsverfahrens war es, gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von „Jugend in Arbeit“ die Grundlage für den Fragebogen zu erstellen. Dazu wurden Teammoderationstechniken erarbeitet und an die besondere Arbeitssituation des Teams „Jugend in Arbeit“ angepasst. Das Moderationsverfahren bestand aus folgenden Arbeitsschritten:

- a. Bestimmen der Tätigkeiten: Tätigkeitsbeschreibung auf Kärtchen und anschließend Anbringen dieser an einer Wand
- b. Kategorisieren der Tätigkeiten (Powerclustern): Gemeinsames Sortieren der Karten durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von „Jugend in Arbeit“

⁵ Mit dem etwas altertümlichen Wort „Begehren“ ist nach Lorenzen das Streben definiert, das wir mit unserem bewussten Handeln und unserem Verhalten unterstützen. Ist ein bestimmter Sachverhalt, den wir in einer bestimmten Situation begehren, nicht erfüllt bzw. verwirklicht, dann sind wir mit diesem Sachverhalt in dieser Situation unzufrieden. Siehe: Kroppe et al., 2002.

- c. Benennung der Kategorien
- d. Überprüfung der Vollständigkeit: Kategorien und entsprechende Tätigkeiten auf Vollständigkeit prüfen und gegebenenfalls ergänzen
- e. Perspektivwechsel (Kleingruppenarbeit): Schritt zum Herausfinden, was den Jugendlichen an der Beratungsleistung wichtig sein könnte.
- f. Vorstellung der Ergebnisse aus den Kleingruppen
- g. Priorisierung durch Punktabfrage

Aufgabe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von „Jugend in Arbeit“ war es also, in einem ersten Schritt die eigene Tätigkeit zu beschreiben. Dabei sollten die Tätigkeiten, die im Zusammenhang mit der Zielgruppe stehen, auf Karten notiert werden⁶. Ziel war es so herauszufinden, wie das Arbeitsfeld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aussieht und was dabei für die Kunden, d.h. die Jugendlichen getan wird. Ausgeschlossen wurden allgemeine Angaben wie „Beratung“, was sich in einer Beratungseinrichtung von selbst versteht und zu spezielle Tätigkeiten wie „Aktenordner beschriften“, was in jedem Büro getan wird. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von „Jugend in Arbeit“ wurde folgender Arbeitsauftrag gegeben: „Schreiben sie auch auf, was für das Klientel getan wird, z. B. Kaffee kochen.“ Im Fokus des gesamten Verfahrens stand dabei die Bestimmung des Arbeitsfeldes, der Tätigkeiten, bei denen der Klientenkontakt eine zentrale Rolle spielt.

Nachdem alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Tätigkeitsbeschreibung abgeschlossen hatten, wurden die verschiedenen genannten Tätigkeiten durch das Team von „Jugend in Arbeit“ sortiert und die dabei entstanden Bereiche benannt sowie relevante Begriffe erläutert. Die verschiedenen Tätigkeiten wurden gruppiert und Nennungen, die die gleichen Tätigkeiten beschrieben, übereinander gehängt. Relevante Anmerkungen und Erläuterungen, mit denen für die Gruppierung argumentiert wurde sowie die Begründungen für das Zusammenlegen einiger Tätigkeiten wurden durch das ZKE protokolliert, um diese später nachvollziehen zu können.

Nachdem alle Tätigkeiten bestimmten Gruppen zugeordnet waren, wurden diese Gruppen durch die Mitarbeiter benannt, so entstanden folgende 16 Kategorien:

- Kontakt mit Dritten
- Dokumentation
- Kurzmitteilungen
- Einladungswesen
- Teilnehmerbegleitung
- Hausbesuche
- Bewerbungsverfahren
- Teamentwicklung
- Motivation

⁶ Wurden bestimmte Tätigkeiten mehrfach genannt, wurden diese übereinander gehängt, um so auf die Gewichtung der Tätigkeit aufmerksam zu machen.

- Stellenvermittlung
- Struktur
- Beratungs- / Gesprächssetting
- Einzelfallhilfe
- Planung
- Inhalt
- Erstkontakt

Die nächste Aufgabe des Teams war es, sich in Kleingruppen mehrere der gebildeten Kategorien näher anzuschauen und sich damit zu beschäftigen, wie relevant dieser Tätigkeitsbereich für die Jugendlichen nach Einschätzung des Teams ist.

Die Kategorien „Dokumentation“, „Kurzmitteilungen“, „Einladungswesen“, „Hausbesuche“, „Teamentwicklung“ und „Inhalt“ wurden als nicht relevant aus der Perspektive der Jugendlichen eingestuft, diese Kategorien haben in der Abfrage keine Punkte bekommen. Die anderen Kategorien wurden wie folgt bewertet und wurden als Kategorien⁷ in den Fragebogen übernommen.

Kategorie	Punktwert
1. Motivation	7
2. Einzelfallhilfe	6
3. Bewerbungsverfahren	5
4. Erstkontakt	5
5. Beratungs- / Gesprächssetting	4
6. Kontakt mit Dritten	4
7. Stellenvermittlung	4
8. Teilnehmerbegleitung	2
9. Struktur	2
10. Planung	1

Tabelle 1: Die Kategorien des Fragebogens

Im Anschluss an die Kategorienbildung, die mit diesem Verfahren abgeschlossen wurde, war es Aufgabe des ZKE, auf Grundlage dieser Kategorien und den dazu gehörenden Tätigkeitsbeschreibungen einen Fragebogen zu konstruieren. Die in der Moderation mit dem Team entwickelten Kategorien gelten als die relevanten Lebensbereiche für die Jugendlichen in Bezug auf die von ihnen beanspruchten Dienstleistungen von „Jugend in Arbeit“. Diesen 10 Kategorien wurden anhand der Beschreibungen der Mitarbeiter 60 Items zugeordnet.

⁷ Der Ausdruck „Kategorie“ wird hier synonym gebraucht zu Ausdrücken wie „Dimension“ oder „Lebensbereich“

Das Untersuchungsinstrument wurde mit zwei Gruppen von Jugendlichen getestet. Mit dem Verfahren der statistischen Trennschärferechnung wurden die Items isoliert, die die deutlichsten Positionen markierten. Auf diese Weise konnte der Itemsatz von 60 auf 40 Fragen reduziert werden.

2 Der Fragebogen

2.1 Konstruktion des Fragebogens

Der Fragebogen der Zufriedenheit ist konstruiert nach den Prinzipien der klassischen Testtheorie (GULLIKSEN 1950), die auf der Grundlage einer Konstruktiven Pädagogischen Diagnostik (KROPE 2000) interpretiert wird.

Der Fragebogen strukturiert sich in 3 Bereiche:

Der erste Bereich erhebt Daten zur Person und zum sozialen Status der befragten Person. Bei diesen unabhängigen Variablen waren neben der Angabe des Alters und des Geschlechtes insbesondere Informationen zum Bildungsstand und zur aktuellen Beschäftigungssituation relevant. Da die Befragung anonym durchgeführt werden sollte, wurden keine Namen und keine weiteren persönlichen Merkmale erfasst, sodass eine Identifizierung einzelner Probandinnen und Probanden ausgeschlossen ist.

Der zweite Bereich enthält insgesamt 40 Aussagen, die stereotyp dem gleichen syntaktischen Muster folgen und jeweils durch die Formulierung „Ich wünsche, ...“ eingeleitet werden. Zu den Aussagen sollte durch Ankreuzen bei „Ja“ oder „Nein“ Stellung genommen werden. Die Aussagen mit der Formulierung „wie bisher“ oder „genauso“ verweisen auf „zufriedenheitsgepolte“ Items. Aussagen mit „als bisher“ oder Komparativen verweisen auf „unzufriedenheitsgepolte“ Items.⁸ Das System der 10 relevanten Lebensbereiche (Kategorien) ist für die Probanden nicht zu erkennen. Die im Fragebogen präsentierten Items sind nicht weiter untergliedert. Die einzelnen Items sind jedoch nach der in Tabelle 1 dargelegten Struktur jeweils zu viert angeordnet. In der Auswertung werden sie den angegebenen Kategorien zugeordnet.

Als Hinweise auf Zufriedenheit oder Unzufriedenheit wurden nur die „Ja“-Antworten gewertet, da nur Zustimmung als eindeutige Stellungnahme zu der befragten Aussage zu interpretieren ist.

Die Items sind im Fragebogen durchmischt; zufriedenheits- und unzufriedenheitsgepolte Fragen treten in zufälliger Folge auf.

Der dritte und letzte Bereich bot den Probanden die Möglichkeit, sich in offener und nicht vorstrukturierter Form darüber zu äußern, ob im Fragebogen bestimmte wesentliche Aspekte vergessen wurden. Darüber hinaus wurde nach der wichtigsten Frage aus dem Itemsetting 1 – 40 gefragt.

2.2 Güte des Fragebogens

2.2.1 Die Hauptgütekriterien

Bei dem für den Zweck der Zufriedenheitsmessung entwickelten Fragebogen handelt es sich um ein objektives, reliables und valides Messinstrument.

⁸ Siehe Anhang: Fragebogen der Zufriedenheit Form NMS 8

Im Hinblick auf die Anweisungen zur Durchführung, Auswertung und Interpretation liegt ein objektives Messinstrument vor.

Die Reliabilität wurde berechnet nach der Methode split-half, odd-even, nach SPEARMAN-BROWN zu $r = 0,8883$. Damit sind die von LIENERT (1967, S. 309) vorgegebenen Anforderungen an die Höhe des Reliabilitäts-Koeffizienten für den Zweck der Studie erfüllt.

Der hier gemessene Reliabilitäts-Koeffizient kann einen Wertebereich von - 1,00 bis + 1,00 annehmen. Je mehr der Wert gegen 1,00 geht, desto höher ist die Reliabilität. Bei einer Wertelage von 0,8883 kann davon ausgegangen werden, dass die gewählte Messmethode zuverlässig ist.⁹

Durch die methodisch-konstruktive Methode der Fragen-Generierung ist eine Inhaltsvalidität gesichert. In traditioneller Ausdrucksweise stellen die Fragebogen-Inhalte eine Auswahl der Grundgesamtheit der Inhalte dar (GRONLUND 1971, S. 78).

Der Fragebogen erfüllt die Hauptgütekriterien. Er ist objektiv, zuverlässig und gültig. Damit stellt er ein hochwertiges Messinstrument dar.

2.2.2 Die Vollständigkeit des Fragebogens

Die Gefahr bei einem Fragebogen, dessen Fragen nicht aus der Sicht der Befragten, sondern aus der Sicht der Befragenden (das ist das Beratungs-Team) entworfen wurden, besteht darin, dass bei der Befragung Aspekte ausgelassen werden, die für die Befragten wichtig sind.

Zur Kontrolle wurde den Befragten folgende Frage vorgelegt:

„Haben wir einen wichtigen Punkt vergessen? Bitte schreiben Sie hier auf, was Sie sonst noch von einem Beratungsgespräch wünschen: ... (Bitte schreiben Sie hier den Wunsch auf, der für Sie noch wichtig ist)“.

Die Jugendlichen hatten Gelegenheit, ihre im Fragebogen möglicherweise übergangenen Begehungen in freier Formulierung zu äußern. Die vollständige Wiedergabe aller freien Antworten auf diese Frage in Tabelle 2 lässt nach Augenschein erwarten, dass der Fragebogen auch aus der Sicht der befragten Personen vollständig ist.

⁹ Ein Test wird dann als *reliabel* bezeichnet, wenn es bei einer Wiederholung der Messung unter denselben Bedingungen und an denselben Gegenständen zu demselben Ergebnis kommt. Die *Validität* gibt den Grad der Genauigkeit an, mit dem ein Testverfahren das misst, was es messen soll. Ein Test ist dem Maße *objektiv*, in dem er unabhängig von Ort, Zeit und Person in der Durchführung, Auswertung und Interpretation zu identischen Ergebnissen führt.

- So Soll es sein Es ist Alles Super Danke
- Das sie mir mehr Selbstvertrauen schenken das ich doch was schaffen kann
- Eigentlich läuft es hier alles dufte!
- Ich wünsche mir dass mein Berater hilft eine Ausbildungsstelle zu finden
- Erfolg, Glück, Zufriedenheit
- Mit Nein meine ich das diese Kriterien nicht ganz oder sogar nur teilweise erfüllt worden sind. Der Berater sollte ein eher freundschaftlicher Kumpel sein. Vertrauen soll dadurch entstehen
- Die Termine nicht so schnell hintereinander durchführen
- Ich wünsche eine Gleichberechtigung
- Es wäre für mich besser wenn sie für mich eine Praktikumsstelle zu finden Als Zahnarthelferin
- Dankeschön für alles aber ich bin schon mit euch zufrieden. Ich wünsche euch nur Gesundheit
- Ich wünsche dass mein Berater/in seine Arbeit liebt.
- Eine kleine besser Suche für Ausbildung
- Weiß nichts mehr wurde alles schon genannt
- nichts
- Ich bin sehr zufrieden nach meine Beurteilung arbeitet das Team sehr gut
- Ich bin sehr zufrieden mit den Mitarbeitern hier.
- Das ihn Team mehr Möglichkeiten bietet Haupt-Realschulabschluss zu machen! Ab Alter 18 J.
- Ich finde, dass man bei einem Beratungsgespräch erfahren sollte, was man für das "Problem" wissen sollte. Und vor allem welche Wege einem offen stehen
- Ich wünsche mir eine Ausbildungsstelle
- Das sie ein helfen wegen Arbeit
- Die Beratung soll sich öfter melden
- Dass sich andere Beraterinnen aus dem Fall heraushalten!!! Simple Infos ausgeschlossen. Wenn die Beraterin zu der Jugendlichen gerade ein gutes Verhältnis aufbauen konnte, indem sie ihr Vertrauen schenkt und sie ermutigt hat, alles schaffen zu können und die Jugendlichen gerade anfängt daran zu glauben, dann sollte keine andere "besserwisserische" Beraterin daherkommen und die Jugendliche niedermachen, sodass diese wieder glaubt, sie sei ein nichts. Meiner Meinung nach ein pädagogischer Fehltritt. Mehr Geduld und Verständnis der Berater/innen
- Es gefällt mir im Ganzen eigentlich alles sehr gut
- Nichts. Es ist alles super wie es ist!!
- Ich wünsche dass man direkt an einen Lehrstellenplatz vermittelt werden kann
- Keine Ahnung
- Das man immer alleine entscheiden kann
- Es war alles in Ordnung

Tabelle 2: Antworten der befragten Jugendlichen auf die Frage, was im Fragebogen noch wichtig war und nicht angesprochen wurde. Wiedergabe der Äußerungen nach dem Original; Personen ohne Kommentar sind ausgelassen. (Die Texte wurden wörtlich aus den Fragebögen übernommen)

Die von den Jugendlichen zu beantwortende offene Frage wurde insgesamt von 28 Teilnehmerinnen und Teilnehmern beantwortet. Nach Wortlistenanalyse¹⁰ wurde in 11 Fällen das Thema „Arbeit / Ausbildung“ angesprochen, in 7 Fällen wurde das Team „Jugend in Arbeit“ thematisiert. 10x äußerten die Jugendlichen Bewertungen zur Teamarbeit („gut, „alles in Ordnung“ etc.).

Zwei weitere Gefahren sind in einem Fragebogen zu beachten:

Erstens werden in einem Fragebogen im Allgemeinen mehrfach Fragen gestellt, die sich inhaltlich nur in Nuancen unterscheiden und für die befragten Personen deshalb möglicherweise überflüssig zu sein scheinen.

Zweitens können die Befragten der Befragung gegen Ende zunehmend überdrüssig werden. Beide Momente sind durch Registrierung der Auslassungen kontrolliert worden. Die Daten in Tabelle 3 lassen nach Augenschein keine der angesprochenen Tendenzen erkennen.

Frage Nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
f	2	6	6	4	10	5	5	4	4	9	6	4	8	3	5	4	4	4	6	9
Frage Nr.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
f	5	4	10	6	5	6	6	9	4	7	8	7	9	8	4	5	5	4	8	5

Tabelle 3: Häufigkeit (f) der Auslassung der einzelnen Fragen. Die Auslassungen bewegen sich zwischen 1% und 7%.

3 Die Befragung

3.1 Das Projekt „Jugend in Arbeit“

Das Projekt „Jugend in Arbeit“ ist eine Maßnahme des AWO-Kreisverband Neumünster e.V.

Erklärtes Ziel ist es, „...alle ausbildungs- bzw. arbeitsfähigen Jugendlichen und Heranwachsenden bis zum 31.12.2004 in Arbeit bzw. in Ausbildung zu bringen und (noch) nicht ausbildungs- bzw. arbeitsfähige Jugendliche in arbeitsanbahnende und tagesstrukturierende Maßnahmen zu integrieren“ (aus dem Konzept von „Jugend in Arbeit“).

Diese Vereinbarung wurde getroffen vom AWO-Kreisverbandes Neumünster e.V. und dem Sozialamt der Stadt Neumünster. Für die Aufgabe stehen dem Projektleiter sieben Beraterinnen und Berater zur Verfügung. Die Mitarbeiter des Projektes pflegen guten Kontakt zu den Berufsberaterinnen und –beratern des Arbeitsamtes, den Mitarbeitern des Allgemeinen Sozialen Dienstes und des Sozialamtes und einigen Unternehmen der freien

¹⁰ Die „Wortlistenanalyse“ sucht Begriffe eines semantischen Feldes, z.B. Arbeit, Beruf, Ausbildung und zählt die Häufigkeit ihrer Verwendung in einem freien Text. Mit ihrer Hilfe lässt sich eine thematische Tendenz der Texte feststellen.

Wirtschaft, sowie anderer Projekte, Institutionen und Maßnahmen der Sozialarbeit. Das Projekt versucht, die Jugendlichen schon im letzten Schuljahr zu erreichen, und übernimmt auch die weitere Betreuung in der Ausbildung.

3.2 Setting der Durchführung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden an der Tür empfangen und von ihrer Beraterin oder ihrem Berater begrüßt. Ihnen wurde in einigen Sätzen gesagt, worum es in dem Fragebogen geht, und dass die Erhebung anonym verläuft. Dann wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu dem separaten Raum in der Einrichtung begleitet, in der die Erhebung durchgeführt wurde, und die Beraterin oder der Berater stellte den Versuchsleiter vor. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten jeweils einen eigenen Tisch und saßen sich gegenüber, wobei versucht wurde, sie an getrennte Tische zu setzen.

Im Raum konnte bei sonnigem Wetter auf elektrisches Licht verzichtet werden. Der Raum wurde gut gelüftet, die Fenster mussten allerdings zum Befragungszeitpunkt geschlossen werden, da vor dem Gebäude Straßenbauarbeiten durchgeführt wurden. Die Raumtemperatur steigerte sich dadurch merklich.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden einmal zur Befragung schriftlich eingeladen. Außerdem war die Erhebung auf der Internetseite der AWO – „Jugend in Arbeit“ – angekündigt. Einige Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten in der Zeit der Erhebung zusätzlich einen Routinetermin bei der zuständigen Beraterin oder dem Berater, der telefonisch vereinbart wurde. Dabei wurde explizit auf die Erhebung hingewiesen. Teilnehmerinnen oder Teilnehmer, die nicht zur Pflichtberatung erschienen, wurden erneut mit dem Hinweis auf die Rechtsfolge eingeladen.

3.3 Zeitumfang der Erhebung:

Die Erhebung wurde zwischen dem 15. September 2003 und dem 10. Oktober 2003 in vier Werkwochen durchgeführt.

3.4 Die Teilnehmenden

Die Teilnehmenden waren zur Zeit der Erhebung Klientinnen oder Klienten des Projekts. Klient war, wer mindestens zwei Gespräche bei seinem Berater oder seiner Beraterin hatte. Es sind Jugendliche im Alter zwischen 15 und 21 Jahren, die meist auf Weisung des Sozialamtes zu dem Projekt gekommen sind und sich nach ihren Voraussetzung in wesentlich drei Gruppen einteilen lassen:

- Teilnehmende mit einem funktionierenden familiären Unterstützungssystem und geringen psychosozialen Belastungen,
- Teilnehmende mit geringer familiärer Unterstützung und geringen psychosozialen Belastungen,
- Teilnehmende mit fehlender familiärer Unterstützung und hohen psychosozialen Belastungen.

Außer den Zuweisungen, die das Sozialamt zum Projekt macht, kommen noch verschiedene Arten der Zugänge dazu:

- Jugendliche, die vom ASD dem Projekt zugewiesen werden und keine Sozialhilfe bekommen,
- Jugendliche, bei denen eine intensive Betreuung angezeigt ist, können vom Berufsberater oder –beraterin mit einem „besonderen Überweisungsformular“ zum Projekt zu gewiesen werden,
- Jugendliche, die „freiwillig“ zum Projekt kommen.

Dadurch wird sichergestellt, dass nahezu jeder benachteiligte Jugendliche in Neumünster Unterstützung durch „Jugend in Arbeit“ erhält.

Für die Jugendlichen, die vom Sozialamt zugewiesen werden, besteht eine Mitwirkungspflicht nach § 25 BSHG auf dem Prinzip des „Förderns und Forderns“. Diese Mitwirkungspflicht impliziert auch eine Sanktion bei Nichtmitwirkung oder Nichterscheinen.

3.5 Teilnahme

Die Einladung zur Teilnahme an der Befragung erfolgte schriftlich.¹¹ Es wurden auf diesem Wege circa 509 Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingeladen. Im Oktober 2003 wurden 148 Jugendliche des Projekts mit Hilfe des Fragebogens befragt.

Als Gründe für das Fernbleiben der übrigen Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurde angenommen:

- das schlechter werdende Wetter,
- Beginn einer Ausbildung oder Maßnahme zum 01. Oktober,
- Urlaubs-/Krankheitsbedingte Abwesenheit der Berater und Beraterinnen und damit die entfallene persönliche Verpflichtung, den Beratungstermin wahrzunehmen,
- eine verkürzte dritte Erhebungswoche durch den Feiertag am 03. Oktober,
- Herbstferien in der vierten Erhebungswoche,
- Desinteresse der „Abgänger“, das sind Teilnehmende, die sich in einer Ausbildung befinden oder diese gerade beginnen.

Von besonderem Interesse ist ein Vergleich zwischen den Lebens- und Arbeitsverhältnissen der von „Jugend in Arbeit“ während des Befragungszeitraum begleiteten Jugendlichen und den Jugendlichen, die an der Befragung teilgenommen haben. „Jugend in Arbeit“ erfasst nach den Kategorien „versorgt“ = berufliche Tätigkeit o.ä; „anderer Status“ = Therapie, JVA, WfbM u.a.; „unversorgt“ = arbeitslos, keine Tätigkeit u.a.; „Förderung“ = spez. Fördermaßnahmen.¹²

Nach diesen Kategorien zeigt sich, dass die Stichprobe von 148 Jugendlichen sich deutlich von der Gesamtheit aller Jugendlichen unterscheidet:

¹¹ Das Einladungsschreiben ist dem Bericht als Anlage beigelegt

¹² Diese Vergleichsdaten wurden freundlicherweise von „Jugend in Arbeit“ zur Verfügung gestellt.

	Betreute Jugendliche in „Jugend in Arbeit“	An der Befragung teilgenommene Jugendliche
Versorgt	123	16
Anderer Status	118	14
Unversorgt	168	100
Förderung	100	18
Gesamt	509	148

Tabelle 4: Statusvergleich zwischen der Gruppe aller betreuter Jugendlicher und der befragten Jugendlichen

Aus der Tabelle ist deutlich ersichtlich, dass die „unversorgten“ Jugendlichen im Personenkreis der an der Befragung Teilnehmenden deutlich überrepräsentiert sind.

3.6 Durchführung:

Der Versuchsleiter stellte sich vor, verwies auf die Anonymität der Erhebung, erläuterte den Zweck der Erhebung und bot seine Hilfe bei auftretenden Probleme bei der Beantwortung der Fragen an.

4 Ergebnisse

4.1 Datencharakteristik

Die Verteilung der Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten (Q_{ZU}) ist in Abbildung 1 wiedergegeben. Nach Augenschein beurteilt sind die Ergebnisse normalverteilt.

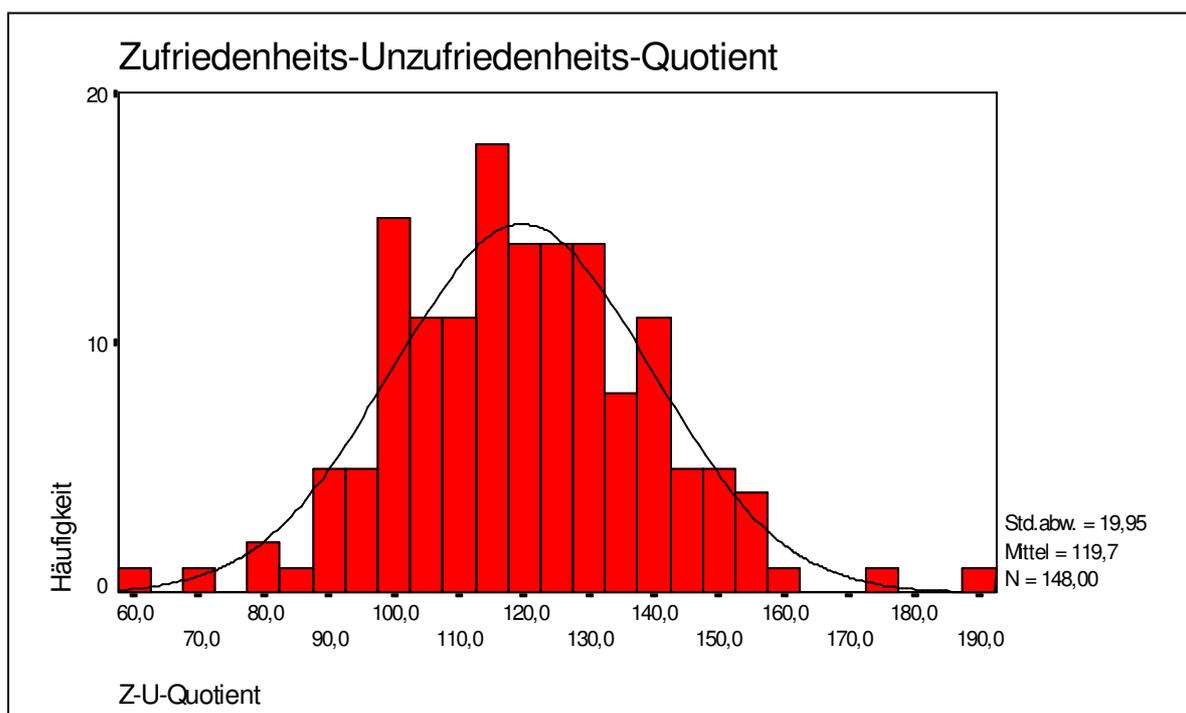


Abbildung 1: Verteilung der Ergebnisse (Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten).

Bei den Daten dieser Studie handelt es sich in methodisch-konstruktiver Interpretation um ratioskalierte Daten¹³.

Normalverteilung und Ratioskala sind methodisch relevante Voraussetzungen für die gewählten statistischen Auswertungsverfahren.¹⁴

Normalverteilung und Ratioskala sind das Ergebnis einer sorgfältigen und aufwändigen Entwicklung, die für die vorliegende Studie theoretisch und empirisch durchgeführt worden ist. Sie sind die Grundlagen dafür, dass die Resultate nachvollziehbar interpretiert werden können.

4.2 Personalangaben

Die Antworten zu den Fragen nach dem Geschlecht der befragten Jugendlichen, nach ihrem Alter, nach dem Schulbesuch, nach dem Sozialhilfebezug und nach der aktuellen Tätigkeit sind in den folgenden Tabellen wiedergegeben.

Der Fragebogen ist mit der Statistik-Software SPSS ausgewertet worden. Die folgenden Tabellen geben die SPSS-Ausdrucke wieder. Dabei bezeichnet „value“ die Verschlüsselung einer Antwort. In Tabelle 5 ist z.B. „1“ die Verschlüsselung für die Kennzeichnung („value label“) „weiblich“. Mit „frequency“ wird die absolute Häufigkeit des Vorkommens bezeichnet, mit „percent“ die prozentuale Häufigkeit, mit „valid percent“ die prozentuale Häufigkeit nach Abzug der Fehldaten („missing data“), die in Tabelle 5 „0“ betragen. „Valid cases“ bezeichnet die Zahl der insgesamt gültig berechneten Beobachtungen, im Fall der Tabelle 5 sind das 148 Teilnehmende. In diesem Fall haben alle Befragten eine gültige Antwort gegeben. „Keine Angabe“ ist mit „9“ verschlüsselt, was in Tabelle 6 einmal vorkommt.

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
weiblich	1	83	56,1	56,1	56,1
männlich	2	65	43,9	43,9	100,0
		-----	-----	-----	
	Total	148	100,0	100,0	
Valid cases	148	Missing cases	0		

Tabelle 5: Geschlecht der befragten Jugendlichen.

¹³ Ratioskalierte Daten lassen sich auf einer Skala abbilden, die einen absoluten Nullpunkt hat und bei der die Skalenabstände zueinander gleich sind, z.B. ist die Länge eines Gegenstands, gemessen in Zentimetern, ratioskaliert, nicht aber die Temperatur, da 30° Celsius nicht doppelt so viel wie 15° Celsius sind.

¹⁴ „Normalverteilung“: Bei vielen Messungen treten bestimmte Messwerte sehr häufig und andere wiederum sehr selten auf. Im Normalfall treten mittlere Messwerte am häufigsten und extreme Messwerte am seltensten auf. Trägt man in einem Koordinatensystem auf der Abszisse (x-Achse) die Messzahlen ein und auf der Ordinate (y-Achse) die Häufigkeit, so häufen sich im Normalfall die Messwerte im mittleren Bereich und nehmen mit Entfernung vom Mittelwert symmetrisch ab. Es entsteht eine glockenförmige Kurve, die eingipflig und symmetrisch verläuft.

In der Statistik werden verschiedene Skalenniveaus unterschieden. Bei einer „Ratioskala“ ist ein sinnvoll interpretierbarer Nullpunkt vorhanden. Daher kann man Verhältnisse zwischen verschiedenen Werten berechnen.

	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	9	1	,7	,7	,7
	15	3	2,0	2,0	2,7
	16	12	8,1	8,1	10,8
	17	24	16,2	16,2	27,0
	18	36	24,3	24,3	51,4
	19	36	24,3	24,3	75,7
	20	26	17,6	17,6	93,2
	21	9	6,1	6,1	99,3
	22	1	,7	,7	100,0
		-----	-----	-----	
	Total	148	100,0	100,0	
Valid cases	148	Missing cases	0		

Tabelle 6: Alter der befragten Jugendlichen.

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Förderschule	1	22	14,9	16,2	16,2
Hauptschule	2	51	34,5	37,5	53,7
Realschule	3	15	10,1	11,0	64,7
Gymnasium	4	8	5,4	5,9	70,6
sonstige	5	31	20,9	22,8	93,4
Berufsschule	6	9	6,1	6,6	100,0
	,	10	6,8	Missing	
keine Angabe	9	2	1,4	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	148	100,0	100,0	
Valid cases	136	Missing cases	12		

Tabelle 7: Schulbesuch der befragten Jugendlichen.

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
ja	1	46	31,1	31,7	31,7
nein	2	77	52,0	53,1	84,8
betrifft mich nicht	3	22	14,9	15,2	100,0
keine Angabe	9	3	2,0	Missing	
		-----	-----	-----	
		Total	148	100,0	100,0
Valid cases	145	Missing cases	3		

Tabelle 8: Sozialhilfebezug der befragten Jugendlichen. Frage: „Wurde Ihnen Ihre Sozialhilfe schon einmal gekürzt?“.

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
arbeitslos	1	46	31,1	42,2	42,2
gar nichts	2	21	14,2	19,3	61,5
Lehrgang	3	11	7,4	10,1	71,6
Arbeit	4	15	10,1	13,8	85,3
Ausbildung	5	7	4,7	6,4	91,7
weiterführende Schule	6	6	4,1	5,5	97,2
sonstiges	7	3	2,0	2,8	100,0
	,	39	26,4	Missing	
		-----	-----	-----	
		Total	148	100,0	100,0
Valid cases	109	Missing cases	39		

Tabelle 9: Aktuelle Tätigkeit der befragten Jugendlichen. Frage: „Was machen Sie zur Zeit?“.

Zu der Befragung waren etwa 509 Jugendliche eingeladen. 148 Fragebögen sind ausgefüllt worden. Die Jugendlichen, die an der Befragung teilgenommen haben, setzen sich zusammen aus:

- Jugendlichen, die sich derzeit in einer Ausbildung befinden oder eine Beschäftigung aufgenommen haben oder eine Förderung angetreten haben,
- Jugendlichen, die rechtlich verpflichtet sind, der Beratung nachzukommen und unversorgt sind,
- Jugendlichen, die „freiwillig“ das Beratungsangebot wahrnehmen.

Jugendliche, die entweder während des Befragungszeitraums eine Arbeit oder einen Ausbildung aufgenommen haben oder zur Schule gingen, gelten als „versorgt“.

Jugendliche, die keiner Tätigkeit nachgingen, gelten als „unversorgt“.

Aufgrund der durch das Projekt „Jugend in Arbeit“ zur Verfügung gestellten Kundendaten wurde die Frage der Repräsentativität wie folgt geklärt.

Erstens. Die Gruppe der 148 befragten Jugendlichen unterscheidet sich nicht signifikant von der Gruppe der vom Beratungs-Team insgesamt betreuten Gruppe in Bezug auf das Alter, das Geschlecht und die Schulbildung (betrachtet nach Gymnasium und Sonderschule).

Im Hinblick auf Sozialhilfebezug konnte ein Unterschied beobachtet werden: In der untersuchten Gruppe waren rund fünfmal soviel Jugendliche vertreten, die angaben, keine Sozialhilfe zu beziehen, wie in der Gesamtgruppe. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass einige Jugendliche nicht über die Tatsache ihres Sozialhilfebezugs informiert sind, etwa wenn sie als Haushaltsangehörige im Sozialhilfebezug ihrer Eltern erfasst sind.

Ein weiterer Unterschied zwischen beiden Gruppen ist im beruflichen Status („versorgt“ / „unversorgt“) zu erkennen. Darauf wurde bereits auf S. 17 eingegangen.

Zweitens. Die vier zuerst genannten Faktoren wirken sich nachweislich nicht auf das Antwortverhalten aus. Damit kann angenommen werden, dass die in der Studie an 148 Jugendlichen ermittelten Ergebnisse in dieser Hinsicht auf die gesamte vom Beratungs-Team betreute Gruppe Jugendlicher übertragen werden kann. Die Auswirkungen in Bezug auf den Status („versorgt“ / „unversorgt“) können nicht beschrieben werden.

4.3 Der Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient – Berechnungsgrundlage

Mit Hilfe des Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten soll die Vergleichbarkeit verschiedener Aussagen sichergestellt werden. Er ermöglicht es, eine Vielzahl verschiedener Aussagen auf eine Wertebasis zurückzuführen, die bei verschiedenen Messungen oder bei verschiedenen Personen zueinander ins Verhältnis gesetzt werden kann.

Das Vorgehen ist aus dem Alltag bekannt. Wir stellen im Allgemeinen wohl nicht die Behauptung auf, London sei eine verregnete Stadt, weil es gerade in diesem Augenblick regnet. Vielmehr zählen wir etwa die Sonnentage eines Jahres und teilen sie durch die Anzahl der Regentage eines Jahres. Das Verhältnis, das sich aus den beiden Zahlen ergibt, gibt die Grundlage für eine Aussage über die Regenhäufigkeit in der Stadt ab.

Ähnlich wie in diesem Beispiel sind die Berechnungen in der vorliegenden Studie durchgeführt worden.

Der Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient wird berechnet, indem die durchschnittliche Zahl der Zufriedenheitsaussagen durch die durchschnittliche Zahl der Unzufriedenheitsaussagen geteilt wird.

Mathematisch betrachtet, liegt das Minimum des Zufriedenheit-Unzufriedenheits-Quotienten bei 0 und das Maximum bei „unendlich“.

Durchschnittliche Zufriedenheit	Durchschnittliche Unzufriedenheit	Quotient	Beispiel
wie durchschnittliche Unzufriedenheit	wie durchschnittliche Zufriedenheit	1	$\frac{20}{20} = 1$
minimal	maximal	gegen Null	$\frac{0,0}{20} = 0,0$
maximal	minimal	gegen Unendlich	$\frac{20}{0,0} = \infty$

Tabelle 10: Rechnerische Ermittlung von Extremwerten für den Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten

Um zu vermeiden, mit Dezimalstellen zu operieren, wird der Quotient mit dem Faktor 100 multipliziert. Auf diese Weise erhält man Werte in einem Zahlenraum, die gut miteinander vergleichbar sind. Mathematisch betrachtet, liegt das Minimum bei 0 und das Maximum bei „unendlich“. Der statistische Mittelwert des Quotienten liegt bei 100.

Als Symbol für den Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten wird $Q_{Z/U}$ gewählt:

$$Q_{Z/U} = \frac{\bar{X}_Z}{\bar{X}_U} \times 100.$$

Dabei bedeuten:

\bar{X}_Z - Durchschnittliche Zahl der Personen, die Zufriedenheit geäußert haben.

\bar{X}_U - Durchschnittliche Zahl der Personen, die Unzufriedenheit geäußert haben.

$Q_{Z/U}$ wird nur in ganzen Zahlen angegeben.

Der höchste Wert für $Q_{Z/U}$ wurde in der vorliegenden Studie mit 144 für die Kategorie „Bewerbungsverfahren“ ermittelt. Der niedrigste Wert liegt hier für die Kategorie „Einzelfallhilfe“ bei 70. Als empirisches arithmetisches Mittel ist in dieser Studie ein Wert von 120 $Q_{Z/U}$ ermittelt worden. Da der $Q_{Z/U}$ und die dazugehörigen Messverfahren nicht standardisiert sind, ist es sinnvoll, bei der Bewertung der jeweiligen Kategorien vom empirischen Durchschnittswert und nicht vom mathematischen auszugehen. Dies ist entsprechend in Tabelle 21 umgesetzt worden.

Bei der Interpretation des Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten ist neben der rechnerischen Seite die Bedeutung des Quotienten zu berücksichtigen. In der vorliegenden Studie soll geklärt werden, ob das Klientel zufrieden mit den Leistungen des Beratungsteams ist. Weitere Aspekte sind aus der Untersuchung ausgeschlossen. Beispielsweise geht es nicht darum, wie viele Vermittlungserfolge das Team aufweisen kann. Diese Frage gehört nicht zum Aufgabenkatalog der vorliegenden Studie. Ähnliche Aufteilungen sind etwa zu beobachten, wenn die Leistungen der Autohersteller evaluiert werden. „Produziert das Unternehmen zuverlässige Autos?“ mag eine Frage sein, „Produziert das Unternehmen zufriedene Kunden?“ eine andere. Dabei zeigt sich wiederholt, dass die Nobelmarken deutscher Firmen in der Zuverlässigkeit Spitzenstellungen einnehmen, während Autos von Billigmarken oftmals trotz bemerkenswerter Unzuverlässigkeit die zufriedeneren Besitzer haben. Zu klären ist dann, wie die Aspekte zusammenhängen. Dabei ist Zufriedenheit aber kein nachrangiger Aspekt. Wenn es um Partizipation geht, ist es sinnvoll, nach Zufriedenheit zu fragen.

4.4 Die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten – Ergebnisse

In Tabelle 11 sind die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten aufgeführt, gesondert nach den zehn Kategorien des Fragebogens. Aus der Reihenfolge ist zu ersehen, dass die Jugendlichen mit der Beratung aus dem Bereich „Einzelfallhilfe“ am unzufriedensten waren und mit der Beratung im Bereich „Bewerbungsverfahren“ am zufriedensten.

Kategorie (mit Kategorien-Nummer im Fragebogen)	\bar{X}
Einzelfallhilfe (2)	70
Stellenvermittlung (6)	96
Teilnehmerbegleitung (8)	101
Beratungssetting (7)	109
Planung (10)	125
Struktur (9)	131
Erstkontakt (4)	139
Motivation (1)	139
Kontakt mit Dritten (5)	143
Bewerbungsverfahren (3)	144

Tabelle 11: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten in den 10 Kategorien des Fragebogens (arithmetisches Mittel).

4.5 Die Fragen an das Beratungs-Team

Dem Beratungs-Team war vor der Erhebung folgende Frage zur schriftlichen Einzelbeantwortung vorgelegt worden: „In welcher der 10 Kategorien wird das Beratungs-Team vermutlich am besten abschneiden, in welcher am schlechtesten? Bitte tragen Sie die entsprechende Zahl ein!“. Das Ergebnis ist in folgender Tabelle wiedergegeben.

Nr. der Kategorie	Kategorie des Fragebogens	am besten	am schlechtesten
1.	Motivation	1	1
2.	Einzelfallhilfe	1	
3.	Bewerbungsverfahren		
4.	Erstkontakt		
5.	Kontakt mit Dritten		
6.	Stellenvermittlung		4
7.	Beratungssetting	1	
8.	Teilnehmerbegleitung	3	
9.	Struktur		1
10.	Planung		

Tabelle 12: Befragung des Beratungsteams. Zahl der Nennungen.

Setzt man wie in Tabelle 13 dazu die Wertelage des Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten in Beziehung, ergibt sich daraus folgendes Bild: Vier Mitglieder des Teams schätzten die Kategorie „Stellenvermittlung“ als den Lebensbereich ein, mit dem die Jugendlichen am unzufriedensten sein würden. Diese Kategorie hat in der Befragung in Relation zu den anderen Lebensbereichen deutlich schlechtere Werte erhalten, war allerdings nicht die am schlechtesten bewertete Kategorie (Einzelfallhilfe mit 70 $Q_{Z/U}$). In diesem Zusammenhang kann man von einer relativ hohen Übereinstimmung zwischen der Einschätzung der Teammitglieder und der der Jugendlichen sprechen. Bei der Positivbeurteilung ist allerdings eine erhebliche Abweichung zu verzeichnen: Drei Mitglieder des Teams waren der Auffassung, die „Teilnehmerbegleitung“ würde am günstigsten beurteilt. Diese Kategorie beurteilten die Jugendlichen allerdings mit dem Wert von 101 $Q_{Z/U}$ im Vergleich zu der Gesamtwertlage unterdurchschnittlich.

Insgesamt besteht zwischen den Einschätzungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von „Jugend in Arbeit“ und den Beurteilungen der befragten Jugendlichen keine hohe Übereinstimmung.

Nr. der Kategorie	Kategorie des Fragebogens	am besten	am schlechtesten	$Q_{Z/U}$
1.	Motivation	1	1	139
2.	Einzelfallhilfe	1		70
3.	Bewerbungsverfahren			144
4.	Erstkontakt			139
5.	Kontakt mit Dritten			143
6.	Stellenvermittlung		4	96
7.	Beratungssetting	1		109
8.	Teilnehmerbegleitung	3		101
9.	Struktur		1	131
10.	Planung			125

Tabelle 13: Vergleich der Teameinschätzungen mit dem Zufriedenheits-Unzufriedenheitsquotienten

4.6 Wovon hängen die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten im einzelnen ab?

In den folgenden Tabellen ist beschrieben, wie die einzelnen Angaben zur Person und die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten zusammenhängen. In den SPSS-Ausdrucken werden die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten mit „Q_{Z/U}“ bezeichnet, „Std Dev“ ist die Bezeichnung für die Standardabweichung, „Mean“ bezeichnet den (arithmetischen) Mittelwert, „Cases“ ist die Anzahl der Fälle. Die Tabellen sind eine gute Grundlage für die Bildung weiterer Hypothesen. Die Ergebnisse sollten aber nicht überinterpretiert werden.

Summaries of		Q _{Z/U}			
By levels of		SEX	Geschlecht		
Variable	Value	Label	Mean	Std Dev	Cases
For Entire Population			119,6781	19,9491	148
SEX	1	männlich	118,5433	20,1116	83
SEX	2	weiblich	121,1270	19,7999	65
Total Cases = 148					

Tabelle 14: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient in Abhängigkeit vom Geschlecht.

Summaries of		Q _{Z/U}			
By levels of		ALTER	alter		
Variable	Value	Label	Mean	Std Dev	Cases
For Entire Population			119,8119	19,9504	147
ALTER	15		106,9002	16,4725	3
ALTER	16		119,3282	18,6379	12
ALTER	17		117,9751	26,5533	24
ALTER	18		125,6829	19,5361	36
ALTER	19		121,7441	16,8289	36
ALTER	20		115,3529	18,1171	26
ALTER	21		113,5288	18,8087	9
ALTER	22		100,0000	,	1
Total Cases = 148					
Missing Cases = 1 or ,7 Pct					

Tabelle 15: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient in Abhängigkeit vom Alter.

Summaries of		QZU			
By levels of		SCHULE	Schulbesuch		
Variable	Value	Label	Mean	Std Dev	Cases
For Entire Population			119,9491	19,8836	146
SCHULE	1	Förderschule	118,1129	18,4040	22
SCHULE	2	Hauptschule	118,3327	18,4075	53
SCHULE	3	Realschule	121,6746	26,0893	16
SCHULE	4	Gymnasium	114,0605	14,3317	8
SCHULE	5	Berufsschule	123,2781	17,6717	37
SCHULE	6	Sonstige	122,1878	31,1032	10
Total Cases = 148					
Missing Cases = 2 or			1,4 Pct		

Tabelle 16: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient in Abhängigkeit vom Schulbesuch.

Summaries of		QZU			
By levels of		SOZHI	Kürzung Sozialhilfe		
Variable	Value	Label	Mean	Std Dev	Cases
For Entire Population			119,6711	19,8373	145
SOZHI 1	ja		117,7614	20,3480	46
SOZHI 2	nein		118,9874	18,1523	77
SOZHI 3	bet mich nicht		126,0567	23,7961	22
Total Cases = 148					
Missing Cases = 3 or			2,0 Pct		

Tabelle 17: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient in Abhängigkeit vom Sozialhilfebezug.

Summaries of		QZU			
By levels of		ZURZEIT		was wird zur Zeit	
gemacht					
Variable	Value	Label	Mean	Std Dev	Cases
For Entire Population			119,6781	19,9491	148
ZURZEIT	1	arbeitslos	119,4122	21,8154	58
ZURZEIT	2	gar nichts	118,6664	16,2313	22
ZURZEIT	3	Lehrgang	127,3431	20,7956	21
ZURZEIT	4	Arbeit	112,2571	17,8218	18
ZURZEIT	5	Ausbildung	124,1235	21,9352	10
ZURZEIT	6	we Schul	119,1527	12,1367	7
ZURZEIT	7	sonstiges	117,1375	19,1875	12
Total Cases = 148					

Tabelle 18: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient in Abhängigkeit von der aktuellen Tätigkeit.

4.7 Wovon hängen die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten insgesamt ab?

In Tabelle 14 bis Tabelle 18 ist aufgeführt, wie die Angaben zur Person und die Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten zusammenhängen. Die Tabellen sind eine geeignete Grundlage für die Hypothesengenerierung.

Aber sie enthalten zwei Gefahren:

Erstens können die Differenzen überinterpretiert werden.

Zweitens können die Leser und Leserinnen den Überblick verlieren.

Diesen Gefahren wird durch die Berechnung einer Varianzanalyse begegnet. Die Ergebnisse sind in Tabelle 19 zusammengefasst.

Wie aus Tabelle 19 hervorgeht, ändert der Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotient sich weder in Abhängigkeit vom Alter noch vom Geschlecht noch vom Schulbesuch noch vom Sozialhilfebezug noch von der aktuellen Tätigkeit signifikant.

Daraus ist ersichtlich, dass die einzelnen unabhängigen Variablen für sich keinen signifikanten Einfluss auf die Zufriedenheit der Jugendlichen in Bezug zu den gemessenen Kategorien nehmen. Die Wechselwirkungen zwischen den unabhängigen Variablen wurden wegen der zu geringen Teilnehmerzahlen nicht berechnet (vgl. Anmerkungen am Fuß der Tabelle 19).

* * * A N A L Y S I S O F V A R I A N C E * * *					
QZ/U					
by	SEX	Geschlecht			
	SCHULE	Schulbesuch			
	SOZHI	Kürzung Sozialhilfe			
	ZURZEIT	was wird zur Zeit gemacht			
	ALTER1	Alter dichotomisiert			
UNIQUE sums of squares					
All effects entered simultaneously					
Source of Variation	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig of F
Main Effects	3925,275	15	261,685	,644	,833
SEX	353,547	1	353,547	,871	,353
SCHULE	571,506	5	114,301	,281	,923
SOZHI	711,539	2	355,769	,876	,419
ZURZEIT	1920,670	6	320,112	,788	,581
ALTER1	84,112	1	84,112	,207	,650
Explained	3925,275	15	261,685	,644	,833
Residual	51166,877	126	406,086		
Total	55092,152	141	390,724		
148 cases were processed.					
6 cases (4,1 pct) were missing.					
Due to empty cells or a singular matrix, higher order interactions have been suppressed.					

Tabelle 19: Ergebnisse der Berechnung einer einfachen mehrfaktoriellen Varianzanalyse¹⁵.

Im Folgenden wird eine Lesehilfe für Tabelle 19 gegeben. Es handelt sich um die Wiedergabe der Ergebnisse einer Berechnung mit dem Verfahren der Varianzanalyse. In der Analyse ist berechnet worden, ob die 5 Faktoren, die im Fragebogen als Angaben zur Person erhoben wurden, die Zufriedenheit signifikant beeinflussen. Die Ergebnisse stehen in Zeile 12 bis 8 (von unten gelesen). In Spalte 1 finden sich die Angaben SEX, SCHULE, usw. Die Zahlen in der letzten Spalte sind für die Interpretation von Bedeutung. Mit 100 multipliziert geben sie die Irrtumswahrscheinlichkeit an, mit der ein signifikanter Zusammenhang besteht. Im Allgemeinen werden 5% oder 1% Irrtumswahrscheinlichkeit zugrunde gelegt. Die Zahlenangaben der letzten Spalte sind sehr viel größer. Sie reichen

¹⁵ Eine „mehrfaktorielle Varianzanalyse“ untersucht den Einfluss von mehreren Faktoren auf eine Variable

von 35,3% (SEX) bis 92,3% (SCHULE). Wegen dieser Zahlenverhältnisse ist gesagt worden, dass Zufriedenheit nicht von den genannten Faktoren abhängt. Die letzten beiden Zeilen der Tabelle geben die Begründung dafür, dass keine weiteren Berechnungen mit der Varianzanalyse angestellt wurden. Die Zahl der Fragebögen reichte dafür nicht aus („...empty cells or a singular matrix ...“).

4.8 Die wichtigste Frage

Die letzte Frage im Fragebogen der Zufriedenheit lautete: „Im vorangegangenen haben Sie viele Fragen beantwortet. Welche Frage war für Sie die allerwichtigste? Bitte tragen Sie hier die Nummer ein: “.

In Tabelle 20 sind die Antworthäufigkeiten wiedergegeben. Zwanzig Jugendliche haben keine Antwort gegeben. Mit deutlich größerem Abstand am häufigsten gewählt wurden die Fragen 24 (13 mal) und 22 (15 mal):

- Frage 24: Ich wünsche, dass mir mehr Arbeitsplätze angeboten werden als bisher.
- Frage 22: Ich wünsche mehr Hilfe bei der Praktikums- und Arbeitssuche als bisher.

Die Fragen gehören zur Kategorie „Stellenvermittlung“ und drücken Unzufriedenheit aus. Vergleicht man die Antworten mit den Antworten, die in Tabelle 11 wiedergegeben sind, dann ist ein wichtiges Ergebnis dieser Studie: Die Sorgen der Jugendlichen um einen (Praktikums- und) Arbeitsplatz stehen oben an.

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	4	1	,7	,8	,8
	11	1	,7	,8	1,6
	12	1	,7	,8	2,3
	13	1	,7	,8	3,1
	14	1	,7	,8	3,9
	36	1	,7	,8	4,7
	7	2	1,4	1,6	6,3
	15	2	1,4	1,6	7,8
	21	2	1,4	1,6	9,4
	29	2	1,4	1,6	10,9
	32	2	1,4	1,6	12,5
	33	2	1,4	1,6	14,1
	34	2	1,4	1,6	15,6
	35	2	1,4	1,6	17,2
	39	2	1,4	1,6	18,8
	3	3	2,0	2,3	21,1
	5	3	2,0	2,3	23,4
	17	3	2,0	2,3	25,8
	18	3	2,0	2,3	28,1
	19	3	2,0	2,3	30,5
	31	3	2,0	2,3	32,8
	37	3	2,0	2,3	35,2
	25	4	2,7	3,1	38,3
	38	4	2,7	3,1	41,4
	6	5	3,4	3,9	45,3
	1	6	4,1	4,7	50,0
	8	6	4,1	4,7	54,7
	27	6	4,1	4,7	59,4
	2	7	4,7	5,5	64,8

	9	8	5,4	6,3	71,1
	40	9	6,1	7,0	78,1
	24	13	8,8	10,2	88,3
	22	15	10,1	11,7	100,0
	99	20	13,5	Missing	
		-----	-----	-----	
	Total	148	100,0	100,0	
Valid cases	128	Missing cases	20		

Tabelle 20: Die wichtigste Frage des Fragebogens. Antworthäufigkeit in aufsteigender Reihenfolge. „99“ ist der Schlüssel für „keine Antwort“.

5 Diskussion

5.1 Grenzen der Interpretation

Für die vorliegende Studie ist die folgende Zielsetzung vereinbart worden. Das Team des Projekts „Jugend in Arbeit“ soll Auskunft darüber erhalten, wie zufrieden die von ihm beratenden Jugendlichen in zehn vom Team selbst festgelegten Kategorien sind.

Zu diesem Zweck kann die in der Studie ermittelte Zufriedenheit der Jugendlichen nach den im Fragebogen erhobenen Personalangaben aufgeschlüsselt werden. Das sind Geschlecht, Alter, Schulbesuch, Kürzung der Sozialhilfe und derzeitige Tätigkeit. Da bei der Zufriedenheit in Abhängigkeit von den Personalangaben keine signifikanten Unterschiede festgestellt wurden (vgl. Tabelle 19), wird dieser Aspekt im Folgenden nicht mehr aufgegriffen.

Zur Erreichung des Ziels der Studie wird vielmehr von zwei weiteren Möglichkeiten Gebrauch gemacht. Erstens werden die zehn Kategorien des Fragebogens entsprechend der jugendlichen Zufriedenheit in eine Reihenfolge gebracht und interpretiert. Zweitens wird die tatsächlich ermittelte Zufriedenheit mit der vom Team erwarteten Zufriedenheit konfrontiert.

Aussagen über die Leistungsfähigkeit des Projekt-Teams „Jugend in Arbeit“, die über die beiden zuletzt genannten Möglichkeiten hinausgehen, dürfen von der Studie nicht erwartet werden. Dazu ist die Untersuchung nicht angelegt. Derartige Äußerungen würden der Beweisbarkeit entbehren.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist schließlich zu berücksichtigen, dass die Studie als hypothesengenerierende Untersuchung angelegt ist.

5.2 Woran das Team arbeiten kann

Für die Interpretation wird Tabelle 11 aufgegriffen und als Tabelle 21 bearbeitet. Und zwar wird die durchschnittliche Zufriedenheit markiert, die für alle 10 Kategorien des Fragebogens und für alle 148 befragten Jugendlichen mit 120 ermittelt wurde. Bei der Frage, was als „durchschnittlich“, „überdurchschnittlich“ und „unterdurchschnittlich“ eingestuft werden soll, wird die Fehlerhaftigkeit berücksichtigt, mit der eine jede Messung behaftet ist, also auch die Messung mit dem Fragebogen der Zufriedenheit. Dazu wird der Standardmessfehler berechnet, in den die Reliabilität des Fragebogens und die Standardabweichung des Gesamt-Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten eingehen. Über den Standardmessfehler wird sodann das Vertrauensintervall der Punktwerte für 5% Irrtumswahrscheinlichkeit definiert. Als Ergebnis lässt sich sagen: Erst wenn zwei Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten mehr als 13 Punkte auseinander liegen, unterscheiden sie sich signifikant bei 5% Irrtumswahrscheinlichkeit. Alle Interpretationen von Unterschieden, die kleiner als 13 sind, würden eine Überschätzung der Messgenauigkeit des Fragebogens der Zufriedenheit darstellen.

Kategorie (mit Kategorien-Nummer im Fragebogen)	\bar{X}
Einzelfallhilfe (2)	70
Stellenvermittlung (6)	96
Teilnehmerbegleitung (8)	101
Beratungssetting (7)	109
Durchschnitt	120
Planung (10)	125
Struktur (9)	131
Erstkontakt (4)	139
Motivation (1)	139
Kontakt mit Dritten (5)	143
Bewerbungsverfahren (3)	144

Tabelle 21: Zufriedenheits-Unzufriedenheits-Quotienten in den 10 Kategorien des Fragebogens (arithmetisches Mittel), wie Tabelle 11, aber mit Einfügung des Gesamt-Mittelwerts (120) und Markierung unterdurchschnittlicher Ergebnisse (hellgrau unterlegt) und überdurchschnittlicher Ergebnisse (dunkelgrau unterlegt).

Aufgrund des Gesamtdurchschnittes des Zufriedenheits–Unzufriedenheits–Quotienten von 120 kann das Team ersehen, dass insgesamt von den Jugendlichen mehr Zufriedenheit als Unzufriedenheit geäußert wurde. Da allerdings eine vergleichbare Kennzahl fehlt, ist es nicht möglich, hier weiterführende Aussagen zu machen. Diese könnten erst durch eine Wiederholungsmessung interpretierbar werden. Für diese einmalige Messung erscheint es sinnvoll, sich auf das Ranking der einzelnen Kategorien zu konzentrieren und über- bzw. unterdurchschnittliche Werte zu interpretieren.

Wie ein Blick auf Tabelle 20 zeigt, gehört mit fast 20% aller Nennungen der Wunsch nach einem (Praktikums- und) Arbeitsplatz zu den wichtigsten Anliegen der Jugendlichen. Aus Tabelle 21 geht hervor, dass das Beratungs-Team das Anliegen der Jugendlichen überdurchschnittlich zufrieden stellt mit persönlicher Hilfestellung in den Kategorien „Erstkontakt“ und „Motivation“ und mit Vermittlungsbemühungen in den Kategorien „Kontakt mit Dritten“ und „Bewerbungsverfahren“. Weit unter dem Durchschnitt dagegen liegen die persönlichen Hilfestellungen in den Kategorien „Einzelfallhilfe“ und „Teilnehmerbegleitung“.

Tabelle 12 macht dreierlei deutlich. Erstens schätzt das Team die Wirkung seiner eigenen Arbeit außerordentlich uneinheitlich ein. Durch den Vergleich der Ergebnisse von Tabelle 21 und Tabelle 12, wie er in Tabelle 13 vorgestellt wurde, kann das Beratungs-Team seine Eigeneinschätzung mit einer Fremdeinschätzung konfrontieren und auf diesem Weg einen Anhaltspunkt für eine Analyse der eigenen Arbeit gewinnen. Zweitens beurteilen immerhin vier von sechs Team-Mitgliedern die jugendliche Zufriedenheit mit der Stellenvermittlung in Übereinstimmung mit den Untersuchungsergebnisse als schlecht. Drittens schließlich erwarten vier der sechs Mitglieder des Teams entgegen dem Befund der Studie positive Ergebnisse bei den persönlichen Hilfen in den Kategorien „Einzelfallhilfe“ und „Teilnehmerbegleitung“.

Mit Blick auf diese Ergebnisse wird dem Beratungs-Team empfohlen, seine Arbeit in den Kategorien „Einzelfallhilfe“ und „Teilnehmerbegleitung“ zu analysieren, wenn es die Zufriedenheit seines Klientels mit den Beratungsleistungen verbessern möchte.

Aus Tabelle 21 geht schließlich hervor: Ebenfalls unterdurchschnittlich ist die Zufriedenheit der Befragten in der Kategorie „Stellenvermittlung“. Ob das Team seine Erfolge in diesem Bereich aus eigener Kraft verbessern kann, kann im Rahmen dieser Studie nicht ohne weiteres beantwortet werden.

Die deutliche Aussage über die relative Unzufriedenheit mit der Stellenvermittlung und die häufige Thematisierung in der offenen Frage verweisen darauf, dass die Jugendlichen eine Arbeit oder eine Ausbildung finden wollen.

Das Team „Jugend in Arbeit“ leistet nach Einschätzung der Jugendlichen gute Arbeit in der Qualifikation der Jugendlichen selbst. Das drückt sich insbesondere in der positiven Bewertung des Trainings in Bewerbungsverfahren aus. In Bezug auf die Vermittlung in Arbeit sind dem Team jedoch hier deutliche Grenzen durch die aktuelle Arbeitssituation gesteckt. Offen bleibt die Frage, inwieweit strukturelle Probleme des Arbeitsmarktes durch individuell orientierte Förderprogramme behoben werden können.

5.3 Der Team-Erfolg

Aufgrund der Tabelle 21 kann nicht nur ein Hinweis auf die zukünftige Arbeit des Teams gegeben, sondern auch der Erfolg seiner bisherigen Arbeit beschrieben werden.

Gemessen an einer rechnerischen Durchschnittszufriedenheit von 100 kann gesagt werden, dass die Jugendlichen mehr Zufriedenheit als Unzufriedenheit mit der Arbeit des Beratungs-Teams geäußert haben.

Zu den Bereichen, die überdurchschnittliche Zufriedenheit erfahren, gehört die motivationale Zufriedenheit. Mit dem Ausdruck „Motivation“ wird in den Sozialwissenschaften das „Warum“ unseres Handelns erklärt. Motivation ist eine der wichtigsten Größen für den Antrieb und die Steuerung eines Menschen. In der Pädagogik wird dieser Zusammenhang auch in die Redensart gekleidet: „Man kann die Pferde zum Wasser führen. Aber saufen müssen sie alleine“. Mit der überdurchschnittlichen motivationalen Zufriedenheit legt das Beratungs-Team die optimale Grundlage für die Erfüllung seines Auftrages.

6 Zusammenfassung

Die Arbeiterwohlfahrt - Kreisverband Neumünster e.V. - hat das Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel (ZKE) beauftragt, für das Projekt „Jugend in Arbeit“ eine Zufriedenheitsbefragung der betreuten Jugendlichen durchzuführen.

Das ZKE hat gemeinsam mit dem Projekt „Jugend in Arbeit“ ein Befragungsinstrument entwickelt und dies nach Kriterien der klassischen Testtheorie geprüft. Das Befragungsverfahren erwies sich als objektiv, zuverlässig und gültig.

Befragt wurden aus einer Gesamtgruppe von 509 Teilnehmern von „Jugend in Arbeit“ insgesamt 148 Personen. Ziel der Befragung war, festzustellen wie zufrieden die Jugendlichen mit der Arbeit von „Jugend in Arbeit“ waren. Weitere Aspekte waren aus der Untersuchung ausgeschlossen. Es ging also nicht darum, die Vermittlungserfolge zu prüfen.

Gemessen wurde in 10 vorher mit dem Team festgelegten Kategorien. Die Messergebnisse sind in Tabelle 21 auf Seite 31 zusammengefasst. Die ermittelte Gesamtzufriedenheit der Jugendlichen lag über dem Durchschnitt (120 Q_{ZU}). Die vom Durchschnitt abweichenden Beurteilungen können dem Team Auskunft darüber geben, wo die Arbeit besonders intensiviert werden könnte. Damit stellt das Befragungsinstrument nicht nur ein Verfahren dar, die Zufriedenheit der betreuten Jugendlichen zu erfassen und bei einer möglichen Folgemessung zu vergleichen, sondern auch eine konkrete Hilfe zur Verbesserung der pädagogischen Arbeit.

7 Literatur

GRONLUND, N. E.: Measurement and Evaluation in Teaching. 2nd edn. New York/London 1971.

GULLIKSEN, H.: Theory of Mental Tests. New York 1950.

KAMLAH, W., LORENZEN, P.: Logische Propädeutik. Vorschule des vernünftigen Redens. Mannheim usw. ²1973.

KROPE, P.: Konstruktive Pädagogische Diagnostik. Münster usw. ²2000.

KROPE, P. et al.: Die Kieler Zufriedenheitsstudie. Evaluation und Intervention auf konstruktiver Grundlage. Münster 2002.

LIENERT, G. A.: Testaufbau und Testanalyse. Weinheim/Berlin ²1967.

Richtlinien zur Durchführung des Sofortprogramms zum Abbau der Jugendarbeitslosigkeit – Ausbildung, Qualifizierung und Beschäftigung Jugendlicher (Sofortprogramm – Richtlinien – SPR), Stand 01.12.1999.

Vereinbarung zwischen der Stadt Neumünster und der Arbeiterwohlfahrt – Kreisverband Neumünster e.V.. Stand 20.06.2002.



Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft

am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität Kiel

Zu diesem Fragebogen

Das Beratungs-Team „Jugend in Arbeit“ möchte wissen, was Sie von seiner Arbeit halten und wie sie verändert werden kann. Dafür ist Ihre Meinung wichtig. Helfen Sie mit, indem Sie den Fragebogen ausfüllen. Alle Angaben bleiben vertraulich.

Danke für Ihre Mitarbeit!

Angaben zur Person

Bitte beantworten Sie die Fragen zur Person.

Geschlecht? männlich
weiblich

Wie alt sind Sie?Jahre

Welche Schule besuchen Sie jetzt oder haben Sie zuletzt besucht?

Förderschule
Hauptschule
Realschule
Gymnasium
Berufsschule
Sonstige

Wurde Ihnen Ihre Sozialhilfe schon einmal gekürzt?

Ja

Nein

Betrifft mich nicht

Was machen Sie zur Zeit?

Arbeitslos

Gar nichts

Lehrgang

Arbeit

Ausbildung

Weiterführende Schule

Sonstiges

.....

(bitte eintragen)

Anweisung

Mit dem Fragebogen soll festgestellt werden, wie zufrieden Sie mit der Arbeit des Beratungs-Teams sind. Bitte machen Sie bei jeder Feststellung ein Kreuz. Wenn „JA“ und „NEIN“ nicht ganz genau stimmen, kreuzen Sie an, was am ehesten zutrifft.

			Ich wünsche	
			JA	Nein
1	Ich wünsche,	dass mir die Mitarbeiter / die Mitarbeiterinnen genauso zuhören wie bisher.		
2	Ich wünsche,	dass in jedem Gespräch soviel gelacht wird wie bisher.		
3	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mir mehr Mut macht als bisher.		
4	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin sich mehr Mühe gibt, mich zu verstehen, als bisher.		
5	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mir mehr Halt gibt, wenn es mir nicht gut geht.		
6	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin mir in schwierigen Situationen mehr hilft.		
7	Ich wünsche,	genauso informiert zu werden wie bisher.		
8	Ich wünsche,	dass ich immer so ernst genommen werde wie bisher.		
9	Ich wünsche,	dass ich jedes Mal soviel Hilfe bei der Stellensuche bekomme wie bisher.		
10	Ich wünsche,	dass mir die Internetsuche genauer erklärt wird als bisher.		
11	Ich wünsche,	dass ich mehr Tipps für den Lebenslauf bekomme als bisher.		
12	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mir bei Bewerbungsunterlagen genauso hilft wie bisher.		
13	Ich wünsche,	so begrüßt zu werden wie beim ersten Treffen.		
14	Ich wünsche,	dass mein Beratungsgespräch genauso freundlich ist wie beim ersten Treffen.		

			Ich wünsche	
			JA	NEIN
15	Ich wünsche,	dass mir besser als beim ersten Termin erklärt wird, was „Jugend in Arbeit“ macht.		
16	Ich wünsche,	dass mir genauer als beim ersten Mal erzählt wird, was eine Zwangsberatung ist.		
17	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin mir genauso Tipps für das Arbeitsamt gibt wie bisher.		
18	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater immer so viel über interessante Berufe weiß wie bisher.		
19	Ich wünsche,	dass mir mehr über meinen Stand beim Sozialamt erklärt wird als bisher.		
20	Ich wünsche,	dass meine Termine schneller vereinbart werden als bisher.		
21	Ich wünsche,	dass ich immer so gut vermittelt werde wie beim letzten Mal.		
22	Ich wünsche	mehr Hilfe bei der Praktikums- und Arbeitssuche als bisher.		
23	Ich wünsche,	dass mir immer so viele Praktikumsplätze angeboten werden wie bisher.		
24	Ich wünsche,	dass mir mehr Arbeitsplätze angeboten werden als bisher.		
25	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin mir weiterhin ein Getränk anbietet.		
26	Ich wünsche,	dass es häufiger ein freies Zimmer für die Beratung gibt.		
27	Ich wünsche,	dass ich immer so begrüßt werde wie bisher.		
28	Ich wünsche,	dass die Stimmung angenehmer ist als bisher.		
29	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mich beim Ausfüllen von Papieren immer so unterstützt wie bisher.		
30	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin mich zu schwierigen Terminen immer so häufig begleitet wie bisher.		

		Ich wünsche	
		JA	NEIN
31	Ich wünsche, dass meine Beraterin / mein Berater mir vor wichtigen Terminen häufiger ein sicheres Gefühl gibt.		
32	Ich wünsche, dass mein Berater / meine Beraterin häufiger nachfragt, wie ein wichtiger Termin gelaufen ist.		
33	Ich wünsche, dass mir mehr Wege im Beratungsgespräch aufgezeigt werden als bisher.		
34	Ich wünsche mir mehr Klarheit im Beratungsgespräch als bisher.		
35	Ich wünsche, dass mir die Gespräche genauso viel bringen wie bisher.		
36	Ich wünsche, dass die Gespräche genauso organisiert sind wie bisher.		
37	Ich wünsche, dass die Ziele immer so erarbeitet werden wie bisher.		
38	Ich wünsche, dass wir immer so genau besprechen, woran gearbeitet wird, wie bisher.		
39	Ich wünsche, dass wir genauer festlegen, was wir das nächste Mal machen.		
40	Ich wünsche, dass ich stärker mitbestimmen darf, woran demnächst gearbeitet wird.		

Haben wir einen wichtigen Punkt vergessen? Bitte schreiben Sie hier auf, was Sie sonst noch von einem Beratungsgespräch wünschen:

.....
.....
.....

(Bitte schreiben Sie hier den Wunsch auf, der für Sie noch wichtig ist)

Im vorangegangenen haben Sie viele Fragen beantwortet. Welche Frage war für Sie die allerwichtigste? Bitte tragen Sie hier die Nummer ein:



Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft

am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität Kiel

Itemliste (Kategorien / Wahlhäufigkeiten)

Bereich	Nr.	Frage		N	Z
Motivation	1	Ich wünsche,	dass mir die Mitarbeiter / die Mitarbeiterinnen genauso zuhören wie bisher.	142	+
	2	Ich wünsche,	dass in jedem Gespräch soviel gelacht wird wie bisher.	122	+
	3	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mir mehr Mut macht als bisher.	79	-
	4	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin sich mehr Mühe gibt, mich zu verstehen, als bisher.	63	-
Einzelfallhilfe	5	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mir mehr Halt gibt, wenn es mir nicht gut geht.	78	-
	6	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin mir in schwierigen Situationen mehr hilft.	97	-
	7	Ich wünsche,	genauso informiert zu werden wie bisher.	137	+
	8	Ich wünsche,	dass ich immer so ernst genommen werde wie bisher.	133	+
Bewerbungsverfahren	9	Ich wünsche,	dass ich jedes Mal soviel Hilfe bei der Stellensuche bekomme wie bisher.	131	+
	10	Ich wünsche,	dass mir die Internetsuche genauer erklärt wird als bisher.	63	-
	11	Ich wünsche,	dass ich mehr Tipps für den Lebenslauf bekomme als bisher.	63	-
	12	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater mir bei Bewerbungsunterlagen genauso hilft wie bisher.	121	+
Erstkontakt	13	Ich wünsche,	so begrüßt zu werden wie beim ersten Treffen.	112	+
	14	Ich wünsche,	dass mein Beratungsgespräch genauso freundlich ist wie beim ersten Treffen.	130	+
	15	Ich wünsche,	dass mir besser als beim ersten Termin erklärt wird, was „Jugend in Arbeit“ macht.	57	-
	16	Ich wünsche,	dass mir genauer als beim ersten Mal erzählt wird, was eine Zwangsberatung ist.	88	-
Kontakt mit Dritten	17	Ich wünsche,	dass mein Berater / meine Beraterin mir genauso Tipps für das Arbeitsamt gibt wie bisher.	126	+
	18	Ich wünsche,	dass meine Beraterin / mein Berater immer so viel über interessante Berufe weiß wie bisher.	125	+
	19	Ich wünsche,	dass mir mehr über meinen Stand beim Sozialamt erklärt wird als bisher.	94	-
	20	Ich wünsche,	dass meine Termine schneller vereinbart werden als bisher.	54	-

Bereich	Nr.	Frage	N	Z
Stellenvermittlung	21	Ich wünsche, dass ich immer so gut vermittelt werde wie beim letzten Mal.	113	+
	22	Ich wünsche mehr Hilfe bei der Praktikums- und Arbeitssuche als bisher.	98	-
	23	Ich wünsche, dass mir immer so viele Praktikumsplätze angeboten werden wie bisher.	101	+
	24	Ich wünsche, dass mir mehr Arbeitsplätze angeboten werden als bisher.	110	-
Beratungs-/ Gesprächssetzung	25	Ich wünsche, dass mein Berater / meine Beraterin mir weiterhin ein Getränk anbietet.	74	+
	26	Ich wünsche, dass es häufiger ein freies Zimmer für die Beratung gibt.	97	-
	27	Ich wünsche, dass ich immer so begrüßt werde wie bisher.	132	+
	28	Ich wünsche, dass die Stimmung angenehmer ist als bisher.	69	-
Teilnehmerbegleitung	29	Ich wünsche, dass meine Beraterin / mein Berater mich beim Ausfüllen von Papieren immer so unterstützt wie bisher.	129	+
	30	Ich wünsche, dass mein Berater / meine Beraterin mich zu schwierigen Terminen immer so häufig begleitet wie bisher.	94	+
	31	Ich wünsche, dass meine Beraterin / mein Berater mir vor wichtigen Terminen häufiger ein sicheres Gefühl gibt.	106	-
	32	Ich wünsche, dass mein Berater / meine Beraterin häufiger nachfragt, wie ein wichtiger Termin gelaufen ist.	102	-
Struktur	33	Ich wünsche, dass mir mehr Wege im Beratungsgespräch aufgezeigt werden als bisher.	91	-
	34	Ich wünsche mir mehr Klarheit im Beratungsgespräch als bisher.	83	-
	35	Ich wünsche, dass mir die Gespräche genauso viel bringen wie bisher.	131	+
	36	Ich wünsche, dass die Gespräche genauso organisiert sind wie bisher.	135	+
Planung	37	Ich wünsche, dass die Ziele immer so erarbeitet werden wie bisher.	129	+
	38	Ich wünsche, dass wir immer so genau besprechen, woran gearbeitet wird, wie bisher.	132	+
	39	Ich wünsche, dass wir genauer festlegen, was wir das nächste Mal machen.	88	-
	40	Ich wünsche, dass ich stärker mitbestimmen darf, woran demnächst gearbeitet wird.	106	-

Tab.: JA-Antworten. In Spalte 1 ist angegeben, welcher der 10 Bereiche mit der jeweiligen Frage abgefragt wird. In Spalte 2 ist die Nummer der Frage angegeben. Die Reihenfolge in der Tabelle entspricht der Reihenfolge in der Erhebung. - In der Tabelle wird für jede Frage angegeben, wie viele der 148 befragten Jugendlichen jeweils mit JA geantwortet haben. Die Zahlen sind in der vorletzten Spalte unter „N“ aufgeführt. In der letzten Spalte unter „Z“ ist angegeben, ob die JA-Antwort Zufriedenheit (Markierung mit „+“) oder Unzufriedenheit (Markierung mit „-“) ausdrückt. Der Fragebogen ist so konstruiert, dass NEIN-Antworten aus logischen Gründen nicht interpretiert werden.



Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft

am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität Kiel

Leitfaden zur Durchführung der Zufriedenheitsbefragung „Jugend in Arbeit“

Vorbereitung:

Bereitstellen von Fragebögen und Stiften für die Jugendlichen.

Einrichten eines Arbeitsplatzes für die Jugendlichen.

Verschlossener Kasten (Wahlurne) für die ausgefüllten Fragebögen.

Durchführung der Befragung:

Der Fragebogen kann einzeln oder in Gruppen erhoben werden.

Erklärung des Sinns und Zwecks der Befragung. (Nutzung des bereits erstellten Anschreibens an die Jugendlichen).

Sorge tragen für eine angenehme Atmosphäre.

Anonymität gewährleisten und den Jugendlichen gegenüber darauf hinweisen.

Abklären, ob Jugendlicher Hilfe wünscht bzw. das Angebot machen, den Fragebogen vorzulesen.

Beantwortung von Verständnisfragen.

Die Jugendlichen darauf hinweisen, dass alle Fragen beantwortet werden.

Die Jugendlichen darauf hinweisen, dass nur eine Antwortalternative angekreuzt wird.

Die Jugendlichen darauf hinweisen, dass nicht wahllos angekreuzt wird.

Standardisierte Anweisungen auf Seite 1 und Seite 2 vorlesen.

Die Jugendlichen zur Beantwortung der Fragen auffordern.

Beantwortung von Verständnisfragen. Die Jugendlichen nicht zu einer bestimmten Antwort drängen, wenn sie unentschieden sind. Möglicherweise durch Fragen (Wollen Sie, dass Ihr Berater / Ihre Beraterin Ihnen besser zuhört?) helfen, die Meinung zu klären.

Sammeln der ausgefüllten Fragebögen in einem verschlossenen Behälter.

Die Befragung ist zeitlich nicht beschränkt.

Das Angebot machen / die Bitte äußern, den Fragebogen nochmals am Computer auszufüllen.



Zentrum für Konstruktive Erziehungswissenschaft

am Institut für Pädagogik der Christian-Albrechts-Universität Kiel



Kreisverband
Neumünster e.V.
Jugend in Arbeit
Kieler Str. 2
24534 Neumünster

Telefon: 04321-7076-0
Telefax: 04321-7076-20
jugend-in-arbeit@awo-neumuenster.de
www.awo-jugendinarbeit.de

AWO-Jugend in Arbeit * Kieler Str. 2 * 24534 Neumünster

Herrn/Frau
«Vorname» «Name»
«Straße» «Hausnr»

«PLZ» «Neumünster»

09.09.03

Sehr geehrte(r) «Vorname» «Name»,

sicher haben Sie schon über die Beratung von „Jugend in Arbeit“ nachgedacht. Sie haben sich überlegt, was Ihnen gefällt und womit Sie nicht einverstanden sind.

Wir wollen nun Ihre Meinung erfahren!

Wir bitten Sie, in der nächsten Woche einen Fragebogen auszufüllen. In diesem Fragebogen können sie Zufriedenheit und Unzufriedenheit äußern.

Äußern Sie Ihre Meinung in unserer Beratungsstelle

von Montag, den 15.09.03 bis Donnerstag, den 18.09.03
in der Zeit von 12.00 Uhr bis 18.00 Uhr!

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von „Jugend in Arbeit“ ist es wichtig zu erfahren, was Sie über die Beratungsarbeit denken.

Sie soll so gut wie möglich sein. Durch Ihre Mithilfe geben Sie dem Beratungsteam die Möglichkeit, die Arbeit zu verbessern.

Alle Angaben, die Sie machen, sind anonym und bleiben vertraulich.

Falls Sie zu keinem der Termine Zeit haben, informieren Sie uns bitte unter der Telefonnummer 7076-0.

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. *B. Vof*

Bürozeiten:
Montag bis Mittwoch: 09:00 – 12:00 Uhr 14:00 – 16:00 Uhr
Donnerstags 14:00 – 16:00 Uhr
Freitags 09:00 – 12:00 Uhr
Ausserhalb der Bürozeiten nach Vereinbarung!

Die Monographien zur konstruktiven Erziehungswissenschaft werden unter der folgenden Adresse als Word-Dateien elektronisch publiziert und kostenlos zur Verfügung gestellt:

<http://www.uni-kiel.de:/8080/Paedagogik/Krope>

Die Monographien zur konstruktiven Erziehungswissenschaft werden inhaltsgleich in geringer Auflage in traditioneller Weise gedruckt und vorrätig gehalten. Auf diese Weise soll in Zweifelsfällen die Autorenschaft gesichert und der Originalzustand der Textdateien überprüft werden können.

Informationen zur Arbeitsgruppe konstruktive Erziehungswissenschaft sind ebenfalls über die oben genannte Adresse zu erhalten.