



Familie & Erziehung

**Beratungszentrum
Gifhorn**

Oldastr. 32 • 38518 Gifhorn • Tel.: 0 53 71 / 72 47 41
beratungszentrum-gf@awo-bs.de • www.awo-bs.de

Evaluation und Kundenbefragung im Jahr 2010 im AWO-Beratungszentrum Gifhorn

Carsten Bromann
(veröffentlicht: Jahresbericht 2010)

Beim Träger des AWO-Beratungszentrums Gifhorn, dem AWO-Bezirksverband Braunschweig e.V. wird ein Qualitätsmanagementsystem für alle Einrichtungen vorgeschrieben.

Zwei wesentliche Bestandteile des Qualitätsmanagementsystems bilden Kundenbefragungen und Evaluationen.

Bei Kundenbefragungen interessiert die Zufriedenheit der Dienstleistungsempfänger mit den Rahmenbedingungen und den Dienstleistungen der Institution.

Bei der Evaluation werden drei Formen von Evaluationen unterschieden: die Struktur-, die Prozess- und die Ergebnisevaluation.

Die Strukturqualität beschreibt wesentliche strukturelle Notwendigkeiten einer Beratungsstelle, von denen die meisten Fachleute annehmen, dass dies eine Beratungsstelle vorhalten sollte, um qualitativ gut zu arbeiten (z.B. ausreichend große und schallgedämmte Arbeitsräume).

Die Prozessqualität befasst sich mit den Arbeitsabläufen einer Stelle. In der Beratungsarbeit geht man beispielsweise davon aus, dass ein regelmäßiger kollegialer Fallaustausch für die qualitätsvolle Arbeit notwendig ist und durch eine externe Fallsupervision ergänzt werden sollte.

Die Ergebnisqualität stellt eine Bewertung des Produktes Beratung dar. Sie kann durch eine Selbstevaluation (Bewertung des Beraters) oder durch eine Fremdevaluation (Bewertung des Ratsuchenden) erfolgen.

Auf diesem Hintergrund wurde im AWO-Beratungszentrum Gifhorn im Jahr 2010 eine

Kundenbefragung und Ergebnisevaluation durchgeführt, die in diesem Fachartikel vorgestellt und ausgewertet werden soll.

Das Team der Beratungsstelle hat sich aus ökonomischen Gründen für eine Kombination aus Kundenbefragung und Evaluation in einer Untersuchung entschieden und dazu einen einseitigen Fragebogen entwickelt (siehe Ende des Fachartikels).

Der Zeitaufwand für die Ratsuchenden sollte gering gehalten werden (5 Minuten), um einen hohen Rücklauf zu erhalten, deshalb wurden hauptsächlich Skalierungsfragen verwendet.

Die Skalierungsfragen wurden in Aussagesätze gefasst, denen die Beantworter auf einer 9-stufigen Skala zustimmen oder nicht zustimmen konnten. „1“ bedeutet in diesem Zusammenhang „sehr zufrieden“, „9“ bedeutet „unzufrieden“.

Eine offene Mitteilungsmöglichkeit am Ende des Fragebogens, eröffnete individuelle Rückmeldemöglichkeiten.

Für die Kundenbefragung interessierten 7 verschiedene mögliche Aspekte der Beratungsstelle:

- leichter Zugang zur Beratungsstelle / Verfügbarkeit der Informationen über die Beratungsstelle
- Freundlichkeit bei der Anmeldung
- Kompetentes Aufnahmeverfahren
- Erreichbarkeit der Beratungsstelle / Öffnungszeiten
- Wartezeit auf einen Termin
- Termine bei der Beratung – Dauer, Abstand
- Atmosphäre der Beratungsstelle

Für die Ergebnisevaluation wurden ebenfalls 7 Aspekte der Bewertung der Beratungsarbeit formuliert:

3 Aspekte bezogen sich auf die Beratungsperson oder den Beratungsprozess:

- Wertschätzung des Beraters
- Fachlichkeit des Beraters
- Problemänderung durch Beratung

3 Aspekte bezogen sich auf die Beratungsmethode (was genau hilfreich war):

- Hilfreich: Wertschätzung des Beraters
- Hilfreich: Konkrete Hilfestellungen
- Hilfreich: Neue Sicht auf Themen oder Probleme

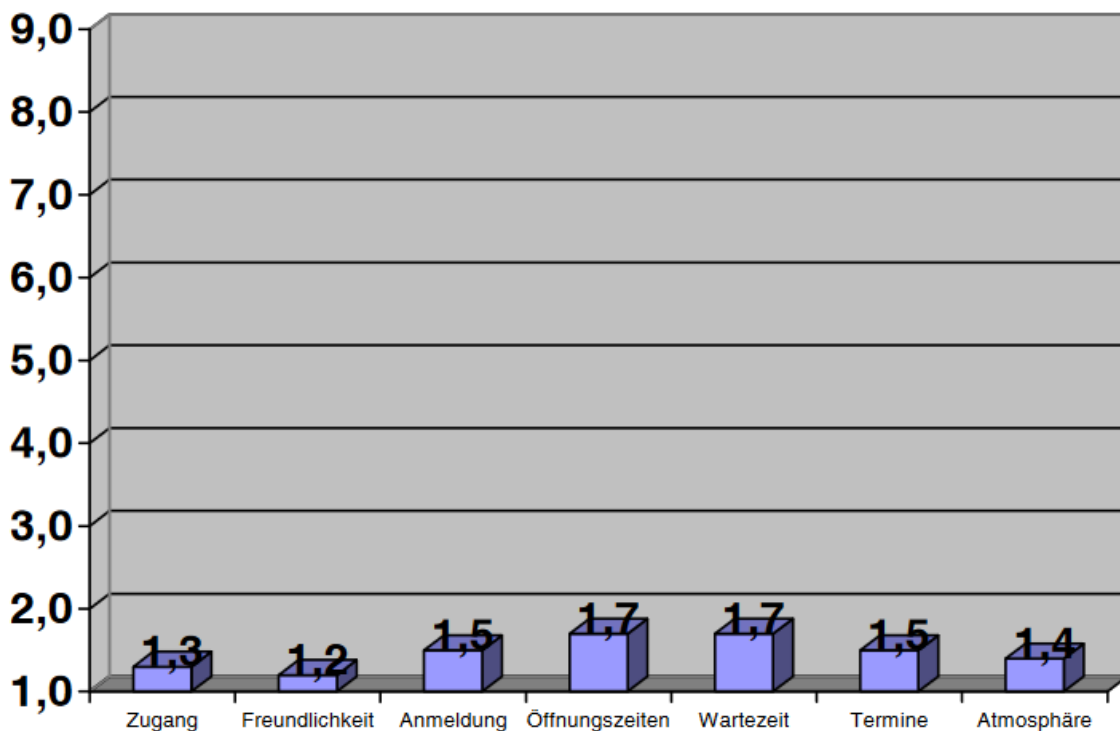
Die 7. Frage bezog sich auf die allgemeine Zufriedenheit mit der Beratung, die sich daraus ergeben sollte, ob die Beratungsstelle weiterempfohlen wird.

Die Befragung wurde von allen Beratern von September bis November 2010 durchgeführt. In

jedem Abschlussgespräch einer Beratung wurde in allen Arbeitsbereichen ein Rückmeldebogen ausgegeben und um sofortige Ausfüllung und Rückgabe, bei Bedarf verschlossen im Briefumschlag, gebeten. 87 ausgefüllte Bögen konnten durch diese verbindliche Umgehensweise in die Auswertung eingehen.

Diese Befragung umfasst damit alle persönlichen Abschlussgespräche in einem gewissen Zeitraum. Wenn ein Beratungsprozess durch telefonischen Abschluss oder nicht Erscheinen endet, wurde auf eine Befragung verzichtet.

Auswertung der Kundenbefragung



Die Kunden sind insgesamt hoch zufrieden mit den allgemeinen Bedingungen der Beratungsstelle. Auf Skala von 1-9 werden alle sieben Aspekte zwischen 1,2 und 1,7 bewertet.

Besonders positiv wird von den Klienten die Freundlichkeit, die Informationen über die Beratungsstelle und die Atmosphäre wahrgenommen.

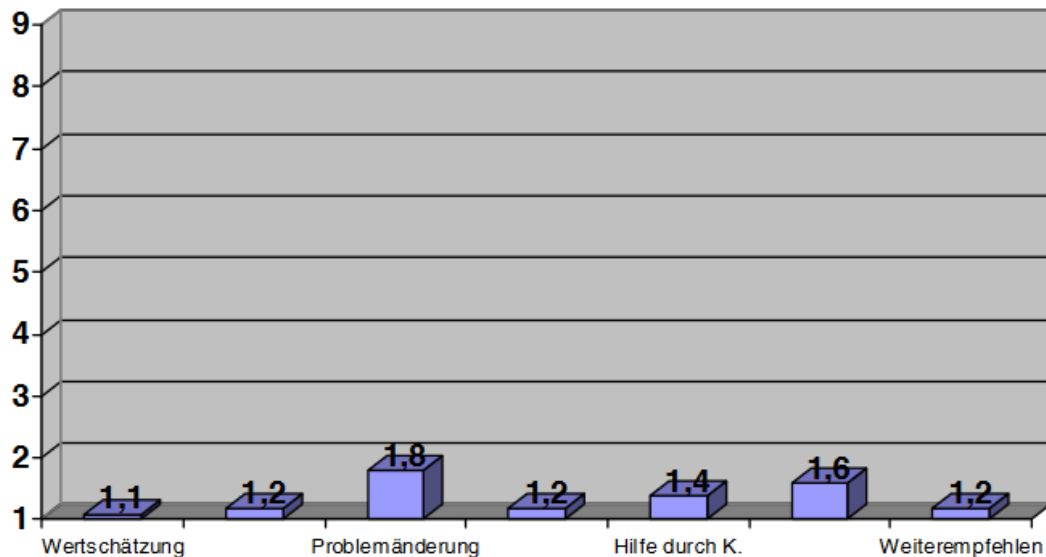
Eine leichte Unzufriedenheit kann man eventuell in der Bewertung der Öffnungszeiten und der Wartezeit mit jeweils 1,7 ablesen.

Die Beratungsstelle ist nur mit einer halben Sekretariatsstelle besetzt. Bei 6 Beratern ist diese Besetzung als unzureichend zu bewerten, ergibt sich allerdings aus den Finanzierungsbedingungen.

Die Wartezeit wird bei wenigen Ratsuchenden negativer als die anderen Kriterien bewertet. Diese Bewertung lässt sich mit der Warteliste im Bereich der Ehe-, Familien- und

Lebensberatung erklären, die im Jahr 2010 leider vorherrschte und sich ebenfalls aus einer Begrenzung des Beraterpersonals ergibt.

Auswertung der Ergebnisevaluation



Die Ratsuchenden bewerten die Beratungsleistung insgesamt als sehr gut. Auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 9 (sehr schlecht) werden die sieben Aspekte der Beratungsleistung zwischen 1,1 bis 1,8 eingeschätzt. Damit liegen alle Werte im Bereich zwischen 1 und 2.

Am besten werden die Wertschätzung der Berater und die Fachlichkeit der Berater empfunden. Die Wertschätzung schneidet auch bei der Bewertung, was bei der Beratung hilfreich war (1,2), am besten ab.

Insgesamt würden fast alle Klienten, die Beratungsstelle weiterempfehlen oder erneut aufsuchen (Wert: 1,2).

Aus der Beratungsforschung ist bekannt, dass die Bewertung von Beratung bei Klienten nicht unbedingt damit zusammenhängt, ob sich das Problem tatsächlich auch geändert hat. So wundert es bei diesem Ergebnis nicht, dass die Problemänderung mit einem Wert von 1,8 am schlechtesten abschneidet, aber immer noch sehr positiv gesehen wird.

Fazit:

Diese Ergebnisse der Kundenbefragung und Evaluation belegen eindrücklich, dass Klienten sich sehr wohl fühlen in der Beratungsstelle, eine reibungslose Organisation erleben, die Berater als wertschätzend und fachkompetent erleben und eine Änderung ihrer Problemlagen feststellen.