

A photograph showing four hands holding microphones in a circle against a white background. The hands are positioned at the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right. The microphones are black with silver mesh heads. The hands are of different skin tones and are wearing light-colored clothing. The top-left hand is holding a handheld microphone. The top-right hand is holding a handheld microphone with a black foam pop filter. The bottom-left hand is holding a handheld microphone. The bottom-right hand is holding a handheld microphone with a black foam pop filter.

Wie es Euch gefällt ... Die Besucherbefragung 2008 des KJR München-Stadt

Wolfgang Kraus



KREISJUGENDRING
MÜNCHEN-STADT

Inhalt

Die „lernende Organisation“ braucht Feedback.....	3
Die Konzeption: Ein Spagat zwischen widersprüchlichen Zielen	4
... und was kam raus? Ergebnisse der Jugendeinrichtungen	6
Veränderungen der Bewertungen gegenüber 2004 und 2006.....	10
Wer hat teilgenommen? Das Profil der Besucher/innen	11
Weibliche und männliche Besucher: Gibt es Unterschiede?	13
Die „Jahresfrage“ – Lebenszufriedenheit.....	14
... und jetzt? Aus dem Feedback lernen.....	15

Im Jahr 2008 führte der Kreisjugendring München-Stadt zum dritten Mal – nach den Jahren 2004 und 2006 – eine Besucherbefragung durch. Solche periodischen Befragungen sind Teil der Qualitätsentwicklung des KJR. Denn Lernen braucht Feedback. Eine Organisation, die wissen möchte, wie ihre Arbeit bei ihrer Zielgruppe ankommt, muss sich ein Feedback einholen – und das nicht nur gelegentlich und zufällig, sondern systematisch und geordnet. Nur dann ergibt sich ein Gesamtbild, nur dann sind Vergleiche der Einrichtungen möglich, nur dann lassen sich Veränderungen über einen längeren Zeitraum erfassen.

Die „lernende Organisation“ braucht Feedback

Natürlich wissen die Fachleute des KJR nicht nichts von ihren Besucher/innen. Sie schöpfen im Gegenteil aus vielen Informationsquellen: Aus alltäglichen Beobachtungen, den Tagesjournalen und Quartalsberichten der Freizeitstätten, aus Gesprächen mit Besucher/innen und Kolleg/innen weben sie ein feines Netz an Informationen, Einschätzungen, Schlussfolgerungen. Hinzu kommen die Fachdiskussionen im KJR und in der Fachöffentlichkeit. Auch sie schärfen den Blick

auf die eigene Praxis. Aus der Sicht der Gesamtorganisation KJR zeigt sich aber auch, was trotz des Reichtums des – auf viele verteilten – Wissens schwerfällt: das Zusammenführen dieser Vielzahl von Wissensschnipseln und die Beurteilung ihrer Vergleichbarkeit. Qualität als gemeinsamer Anspruch aller Mitarbeiter/innen des KJR braucht aber genau dieses: einen Blick auf die Gesamtorganisation und ihre Beurteilung durch die Besucher/innen.

Besucherbefragungen sind also ein Instrument der Qualitätssicherung. Ihr Ziel ist es, Überblick zu verschaffen, die Besucher/innen selbst zu Wort kommen zu lassen und anekdotische Einzelwahrnehmungen zu fundieren oder auch zu relativieren. Sie ersetzen nicht die alltäglichen Gespräche mit den Besucher/innen, das fachliche Urteil der Mitarbeiter/innen und ihre intime Kenntnis des konkreten Arbeitsfeldes. Besucherbefragungen können solche Wahrnehmungen ergänzen und in größere Zusammenhänge stellen.

Die Konzeption: Ein Spagat zwischen widersprüchlichen Zielen

Ziele von Kundenbefragungen stehen in einem Spannungsverhältnis zueinander:

- Sie sollen einerseits ressourcenschonend sein: knapp, standardisiert, unaufwendig; andererseits sollen sie umfassend sein: facettenreich und detailliert.
- Sie sollen einerseits die Kundenerfahrungen solide abbilden; andererseits sollen sie die Besucher/innen, ihre Geduld, ihre Zeit, ihre Mitwirkungsbereitschaft nicht über Gebühr strapazieren.
- Sie sollen einerseits den Mitarbeiter/innen hilfreiche Informationen über die Einrichtung liefern; andererseits sollen sie einzelne Einrichtungen bzw. Mitarbeiter/innen nicht öffentlich bloßstellen.
- Sie sollen einerseits einheitlich sein; andererseits sollen sie dezentral durchgeführt werden, denn die Ortskundigen tun sich leichter, die BesucherInnen zur Teilnahme zu animieren. Außerdem soll das ganze Befragungsprojekt auf möglichst vielen Schultern ruhen, damit der Anspruch einer lernenden Organisation nicht zum Anliegen einiger weniger verkommt.

So macht(e) es der KJR: Konzept und Durchführung der Besucherbefragung 2008

- **Gleichzeitigkeit:** Die diesjährige Befragung fand im April und Mai 2008 gleichzeitig in 33 Einrichtungen der offenen Kinder- und Jugendarbeit statt.
- **Einheitlicher Fragebogen:** Befragt wurde mit einem standardisierten Fragebogen, jeweils altersgerecht aufbereitet für die Kinder und Jugendlichen.
- **Kurzer Fragebogen:** Beide Fragebögen, der für die Jugendlichen wie der für die Kinder, umfassen fünfzehn Fragen; sechs davon sind Bewertungsfragen; sieben erfassen soziodemographische Charakteristika der Kinder und Jugendlichen. Zwei Fragen beziehen sich nicht auf die Einrichtungen. Sie erkunden die Lebenszufriedenheit der Jugendlichen, zum einen schul- und ausbildungsbezogen, zum anderen allgemein.
- **Definierte Stichprobe:** Befragt wurden nicht alle Besucher/innen, sondern eine Stichprobe. Die wird so gebildet: Die Anzahl der Fragebögen pro Einrichtung entspricht in etwa der durchschnittlichen Tagesbesucherzahl, dabei wurde eine Höchstgrenze von 60 Fragebögen festgelegt.

- **Fokus auf Besucher/innen, die mit der Einrichtung vertraut sind.** Einbezogen wurden nur solche Besucher/innen, die schon mehrfach die Einrichtung besucht haben.
- **Dezentrale Datenerfassung – zentrale Datenverarbeitung:** Die Daten wurden dezentral erhoben (Priorität Feldkenntnis), aber zentral verarbeitet (Priorität EDV-Programmkenntnis). Zur Verarbeitung wurde das Fragebogen-Programm „Grafstat“ verwendet (Dierner 2004). Es ist für nichtkommerzielle Nutzer umsonst und reicht aus für die allermeisten Auswertungen. Für komplexere Auswertungen besteht die Möglichkeit, die Daten in andere, mächtigere Programme zu exportieren.

Fragebogen

Die drei Teile des Fragebogens:

- Im **Bewertungsteil** mit sechs Fragen werden die Befragten zu Bewertungen der Einrichtung nach einem Schulnotensystem (1 bis 6) aufgefordert. Sie haben bei jeder

Frage zudem die Möglichkeit, eine Notenbegründung selbst zu formulieren.



- Der zweite Teil des Fragebogens besteht aus **soziodemographischen Fragen** wie Alter, Geschlecht, Nationalität. Damit lässt sich überprüfen, ob die Einrichtungen die richtige Zielgruppe erreichen und ob sich Teilgruppen, z. B. Mädchen und Jungen, hinsichtlich ihrer Bewertung unterscheiden. Nach ausführlicher Debatte über die Erhebung eines Migrationshintergrundes wurde entschieden, die Jugendlichen nach ihrem Pass zu fragen und die Kinder nach den Sprachen, die sie sprechen.

- Der dritte Teil schließlich besteht aus zwei „**Jahresfragen**“. Das sollen Fragen sein, die bei jedem Befragungsturnus wechseln und die ein aktuelles Thema der lokalen und/oder nationalen Jugenddebatte aufgreifen. Auf diese Weise kann der KJR unaufwändig aktuelle Daten aus der Lebenswelt seiner Klientel liefern und sich damit in aktuelle Diskussionen einmischen.

Bei der aktuellen Befragung wurde das Thema **Lebenszufriedenheit** gewählt, verstanden einerseits im Hinblick auf die schulische bzw. berufliche Situation der Jugendlichen und andererseits im Hinblick auf ihr Leben im Allgemeinen.

Ergebnisaufbereitung

Die Aufbereitung der Ergebnisse geschieht in **zwei Berichtsformen**:

- Die **Gesamtauswertung** bezieht sich auf die Gesamtheit der Ergebnisse, differenziert also nicht nach Einrichtungen. Sie wird öffentlich gemacht. Sie soll der interessierten Öffentlichkeit und v.a. auch dem

Vorstand und der Geschäftsleitung des KJR einen Gesamtüberblick verschaffen. Dazu verzichtet sie auf die Darstellung mancher Details, die für die einzelnen Einrichtungen wichtig sind.

- Die **einrichtungsbezogenen Auswertungen** richten sich an die Pädagog/innen jeder einzelnen Kinder- und Jugendfreizeitstätte sowie an ihre Abteilungsleitung. Was konkret läuft in dieser Einrichtung gut, was kann verbessert werden und wie sehen die Daten im Vergleich zu anderen Einrichtungen aus? Auch die Diskussion der Ergebnisse mit den Besucherinnen und Besuchern der Einrichtung kann den Pädagog/innen wertvolle Hinweise liefern.

... und was kam raus? Ergebnisse der Jugendeinrichtungen

Von den jugendlichen Besucherinnen und Besuchern – auf die wir uns hier beschränken – wurden 1178 Fragebögen ausgefüllt. Die Ergebnisse der sechs einrichtungsbezogenen Bewertungsfragen sind durchwegs positiv. Bildet man die Durchschnittsnoten der Bewertungen, so ergeben sich folgende Werte:

Die Durchschnittsnoten

1,8 für die Gesamtbewertung

1,6 für die Pädagog/innen

1,8 für das Wohlfühlen in der Einrichtung

2,0 für die Räumlichkeiten

2,1 für das Angebot/Programm

2,3 für die Partizipationsmöglichkeiten.

Die Durchschnittsnote sagt nichts über die Streuung der Werte, also darüber, wie sich die Bewertungen über die sechs Notestufen verteilen. Einen näheren Eindruck davon bekommt man durch den Blick auf die Gruppe der sehr Zufriedenen (Noten 1 und 2) einerseits und der sehr Unzufriedenen (Noten 5 und 6) andererseits. Aus dieser Perspektive zeigt sich, dass die Gruppe der sehr Zufriedenen je nach Frage einen Prozentsatz von 64% bis 85% umfasst: Den unteren Rand des Spektrums markiert die Mitbestimmung: 64% der Befragten bewerten die Möglichkeiten zur Mitbestimmung mit gut und sehr gut. Die Zufriedenheit mit den Pädagog/innen bildet den oberen Rand des Wertespektrums. 85% der Befragten sind mit den Pädagog/innen zufrieden und sehr zufrieden. Beim Blick auf den negativen Skalenpol (Noten 5 und 6) zeigt sich, dass die Unzufriedenen bei jeder Frage nur einen sehr geringen Prozentsatz

darstellen. Er geht bei keiner Frage über 7% hinaus, ein Wert, der bei den Antworten zur Mitbestimmung erreicht wird.

Beginnen wir den Durchgang durch die Ergebnisse mit der resümierenden Frage 6. Sie erbittet ein **Gesamturteil**: „*Alles zusammen genommen, wie gefällt es dir hier?*“ Wie bereits erwähnt, finden wir eine hohe Grundzufriedenheit. 83% der Befragten gefällt es gut oder sehr gut. Schlecht (Noten 5 und 6) werden die Einrichtungen von bloßen 0,4% bewertet. Diese hohe Grundzufriedenheit gilt für alle Altersgruppen. Sie liegt bei der stärksten Altersgruppe, der 15- bis 17-Jährigen, bei 82%.



Der positive Generaltenor wird auch in den Detailfragen bestätigt. Bei der Frage 1 nach dem **Wohlfühlen in der Einrichtung** vergeben 82% sehr gute Noten, nur 1% die Noten 5 und 6. Bei dieser wie bei den anderen Detailfragen gab es die Möglichkeit, Begründungen für die Bewertung niederzuschreiben. Die Wertungen 1 und 2 werden u. a. damit begründet, dass „*ich hier Spaß habe*“, „*es entspannend ist, hier zu sein*“, „*ihr alle nett seid*“, „*es gemütlich ist*“, „*ich hier Freunde treffen kann*“. Schlechte Noten wiederum gibt es z. B., weil „*alles alt ist*“, „*es nichts zu tun gibt*“, „*der Kraftraum repariert gehört*“.

Note	Nennungen	Prozent
1	14	(45,16%)
2	12	(38,71%)
3	5	(16,13%)
4	0	(0,00%)
5	0	(0,00%)
6	0	(0,00%)

Bei der **Bewertung der Räume** sinkt der Prozentsatz der sehr Zufriedenen um 12% auf 70%. Schlechte Noten vergeben hier 3%. Sehr gute Bewertungen gibt es hier u.a. weil „*es sehr schön hier ist*“, „*sie sauber sind*“, „*es bequem ist*“, „*sie sehr chillig eingerichtet sind*“. Andererseits finden sich auch negative Stimmen: „*Ein paar Räume passen scho aba wie gesagt leer*“, „*zu wenig Sitzräume*“, „*zu wenig Dekoration*“.

Note	Nennungen	Prozent
1	22	(70,97%)
2	8	(25,81%)
3	1	(3,23%)
4	0	(0,00%)
5	0	(0,00%)
6	0	(0,00%)

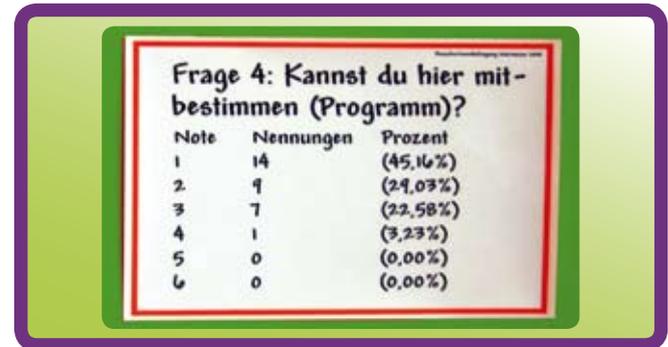
Bei der Beurteilung des **Programmangebots** beträgt der Anteil der sehr Zufriedenen 67%. Die Noten 5 und 6 vergeben hier 6%. Positiv wird gesehen, weil „*alles dabei ist, verschiedene Tanzrichtungen*“, dass es genügend Partys gibt, „*die*

Zeiten stimmen, allerdings auch nur, wenn man unter 19 ist“, dass es vielfältige Ausflüge gibt oder auch, weil ein PC vorhanden ist. Als Gründe für schlechte Noten wird angeführt, dass es zu wenige Tanzveranstaltungen gibt, das Internet etwas kostet, ein Musikraum fehlt, kein Tonstudio vorhanden ist, überhaupt nichts los ist, seit der (Pädagoge) gegangen ist oder auch, dass für über 20-Jährige nichts dabei ist.

Die niedrigsten Werte werden bei der Frage nach den **Mitbestimmungsmöglichkeiten** erreicht. Hier sind 64% sehr zufrieden; unzufrieden sind 7%. Positiv wird u. a. gesehen, dass *„ich sagen kann, was ich möchte“, „ich nicht immer mitbestimmen kann“, „ich es meistens kann“, „alles gut gemacht wird“, „ich gerade in der Teeniegruppe viel mitbestimmen kann“*. Schlechte Noten werdend damit begründet, dass *„ich nicht viel entscheiden kann“, „ich nicht mehr so oft da bin“*. Aber auch *„keine Ahnung, „noch nie probiert“* wird hier angemerkt. Und ein Kommentar fragt: *„Warum mitbestimmen, wenn [die Sozialpädagogin] X alles organisiert?“*

Auffallend ist, dass 14% der Befragten die Mitbestimmungsfrage *nicht* beantworten. Das sind erheblich mehr als bei den anderen Fragen. Eine mögliche Erklärung dafür ist, dass ein beträchtlicher Teil sie nicht verstanden hat. Die These wird

gestützt durch die Beobachtungen von Mitarbeiter/innen: zu der Frage gab es viele Nachfragen und Diskussionen. Auch die Kommentare deuten darauf hin, dass es letztlich nicht so ohne weiteres klar ist, was Mitbestimmung in einer Jugendfreizeitstätte heißen kann. In welcher Einrichtung werden die Grenzen eines solchen Konzeptes vielleicht zu eng gesteckt, in welcher werden sie vielleicht ideenreich gemeinsam ausgelotet. Unterm Strich heißt das, dass in den Einrichtungen wohl noch Diskussions- und Klärungsbedarf mit den Jugendlichen und den MitarbeiterInnen besteht. Während Jugendliche Mitbestimmung leicht einmal mit Bestimmen verwechseln, sehen Pädagoginnen und Pädagogen es als ihre pädagogische Aufgabe, den Jugendlichen auch Grenzen zu setzen.



Die besten Noten bekommen weder Programme noch Strukturen, sondern die Menschen, nämlich die **Mitarbeiter/innen** der Einrichtungen. 85% der Befragten sind mit ihnen sehr zufrieden. Die Noten 5 und 6 vergeben hier nur 3%. Die Wertungen 1 und 2 werden u. a. damit begründet, dass *„sie sehr nett und einfühlsam sind“, „alle cool sind“, „hilfsbereit sind“ und weil „sogar die geheimsten Geheimnisse bei euch geheim bleiben!“* Schlechte Noten gibt es, weil *„die guten Leute alle gehen“, „ich die net kenn“*.

Geht es aufwärts oder abwärts? Veränderungen der Bewertungen gegenüber 2004 und 2006.

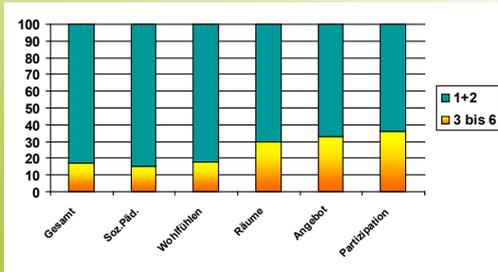
Bei allen Bewertungsfragen ist die Tendenz gegenüber der Besucherbefragungen von 2004 und 2006 eindeutig: Die Bewertungen sind besser geworden. Fasst man die Noten 1 und 2 zusammen, so gibt es gegenüber 2004 Verbesserungen zwischen 3% bei der Frage 6 „wie gefällt es Dir hier alles in allem?“ bis 10% bei der Mitbestimmungs-Frage (Frage 4). Der Anteil derer, die täglich kommen, liegt 2008 im Übrigen um 7% höher.

Bei den soziographischen Fragen zeigt sich, dass der Anteil der 12- bis 14-Jährigen um 6% gestiegen ist. Ebenfalls gestiegen ist der Anteil der Hauptschüler/innen und zwar um 8%. Der Anteil der Jugendlichen mit einer anderen Staatsangehörigkeit liegt 2008 um 6% höher als 2004.

Alles paletti (?) fast!

Auch wenn die Besucherzufriedenheit hoch bis sehr hoch ist, so ist doch zu festzuhalten, dass bei den Themenbereichen Räume, Programmangebot und Mitbestimmung immerhin jeweils ca. ein Drittel der Besucher/innen Bewertungen schlechter als 2, also in der Regel 3 und 4 vergibt (die Werte 5 und 6 werden nur von jeweils maximal 7% vergeben) (vgl. Abb. 1). Ein Überblick wie dieser hier kann die Gründe dafür nicht klären. Die richtige Analyseebene dafür sind die einzelnen Einrichtungen und ihre spezifischen Ergebnisse. Auf dieser Ebene muss man die Themenbereiche überprüfen und gegebenenfalls Veränderungen vornehmen.

Abb. 1:
Zufriedenheit in den Einzelbereichen. Zusammenfassung in 2 Gruppen: (Sehr) zufrieden (Note 1 + 2) versus weniger bis unzufrieden (3 bis 6) (in %)



Wer hat teilgenommen? Das Profil der Besucher/innen

Die Besucher/innen wurden im Fragebogen gebeten, Angaben zu ihrer Person zu machen. Aus diesen Informationen lässt sich ein ungefähres Bild der Besucher/innen der Jugendfreizeitstätten ableiten. Wer also sind die Besucher/innen?

Ein Faktum ist offensichtlich: Die Mehrzahl von ihnen ist männlich. Fast zwei Drittel (64%) sind Jungen, die Mädchen stellen 36% der Befragten. Die Altersgruppe zwischen 12 und 17 Jahren stellt die übergroße Mehrheit der Befragten, wobei die Gruppe der 12- bis 14-Jährigen (37%) und der 15- bis 17-Jährigen (39%) sich die Waage halten. Drei Viertel aller Besucher/innen sind in diesem Alter (vgl. Abb. 2). Die Jugendlichen mit deutschem Pass sind in der Minderheit. Sie sind mit 43% aller Besucher/innen vertreten. Entsprechend haben 57% eine andere Staatsangehörigkeit. Wahrscheinlich ist ihr realer Anteil jedoch größer, denn bei der Frage nach der Staatsangehörigkeit wurde die Antwort in großem Umfang offen gelassen. 20% der Befragten haben diese Frage nicht beantwortet. Möglicherweise spielt hier eine Rolle, dass Jugendliche mit einem fragilen Aufenthaltsstatus mit dieser Information vorsichtig umgehen. Eine andere Hypothese ist, dass sie schlicht nicht wissen, welche Staatsangehörigkeit sie besitzen. In jedem Fall scheint es plausibel, dass der Anteil der Besucher/innen ohne deutschen Pass noch höher ist, als diese Zahlen wiedergeben. Wie schon allein von der Altersverteilung her zu erwarten, geht die große Mehrheit der Befragten in die Schule (82%).

Die Freizeitstätte hat einen festen Platz im Leben der befragten Jugendlichen. Mindestens einmal pro Woche kommt die Mehrzahl der Befragten (83 %) in die Freizeitstätte. Knapp die Hälfte (43 %) kommt fast jeden Tag. Was hält sie ab, noch öfter zu kommen? Bei über der Hälfte ist es der Zeitmangel (60 %). Ein gutes Drittel würde öfter kommen, wenn mehr Freunde bzw. Freundinnen da wären. Auch andere Öffnungszeiten wären – für ein Drittel – ein Anreiz für häufigere Besuche.



Was wissen wir, wenn wir das wissen: Was sagt uns das Besucherprofil?

Diese kurze Betrachtung der soziodemographischen Daten kann nur ein Beginn sein. Die Daten des Besucherprofils sprechen nämlich nicht von selbst. Sie müssen befragt werden. Die Ergebnisse sind in Beziehung zu setzen mit den Zielsetzungen der Einrichtungen. Wir müssen uns also fragen: Entsprechen z. B. Geschlechterverteilung, Altersstruktur, Besuchsfrequenz, die Verteilung der Besucher/innen nach Schultyp bzw. Arbeitssituation oder auch das Verhältnis von (Pass-)Deutschen zu Besucher/innen mit Migrationshintergrund den Programmzielen des KJR für seine Freizeitstätten? Sind einige Teilgruppen unzufriedener? Aus welchen Gründen? Fehlen eine bzw. mehrere Gruppen von Jugendlichen, für die die Einrichtungen auch da sein wollen?

Die Fragen an die Daten müssen also von den (Programm) Zielen her formuliert werden. Auch anekdotische Eindrücke der Fachleute können dazu dienen, solche Fragen und Hypothesen an den Datensatz zu richten und dann zu überprüfen. Der Datensatz enthält also Antworten für diejenigen, die Fragen an ihn stellen.

Weibliche und männliche Besucher: Gibt es Unterschiede?

Ein Beispiel dafür, wie man fachlich hergeleitete Fragen an den Datensatz stellen kann, ist die Frage nach möglichen Unterschieden zwischen weiblichen und männlichen Nutzern. Hintergrund ist natürlich das Ziel der Freizeitstätten, Angebote für beide Geschlechter zu machen. Gibt es also Unterschiede zwischen Mädchen und Jungen in der Bewertung und Nutzung von Freizeitstätten?

... in der Bewertung: KAUM!

Bei keiner der sechs Bewertungsfragen gibt es große Unterschiede. Allerdings sind die Mädchen durchgängig etwas zufriedener als die Jungen. Bei den sehr Zufriedenen (Noten 1 und 2) betragen diese Differenzen zwischen den Geschlechtern zwischen 2% und 5%. Lediglich bei der Mitbestimmungsfrage liegt die Differenz etwas höher, nämlich bei 7%. Auch sie wird von den Mädchen positiver gesehen als von den Jungen (69% vergeben die Noten 1 und 2 gegenüber 62% der Jungen). Das ist erfreulich, zeigt es doch, dass

die Mädchen, die ja in allen Altersgruppen in der Minderzahl sind, sich gut aufgehoben fühlen.

... bei den soziodemographischen Daten: JA!

Hier finden wir in der Tat einige Unterschiede. Zum einen kommen Mädchen tendenziell weniger oft in die Einrichtungen (vgl. Abb. 3). Sie sind also nicht nur – mit 37% der Besucher/innen – anteilig in der Minderheit, sondern auch numerisch weniger präsent im Einrichtungsalltag. Zum zweiten kommen Mädchen jünger und gehen früher wieder ab. Die besucherstärkste Altersgruppe stellen die 12- bis 14-Jährigen. Ab dieser Altersgruppe (43% der Mädchen) sinkt ihr Anteil mit jeder Altersgruppe. Dagegen sind bei den Jungen die 15- bis 17-Jährigen die besucherstärkste Altersgruppe. 39% der Jungen gehören zu dieser Gruppe. Der Mädchenanteil sinkt hier dagegen schon wieder (36% der Mädchen).

Zum dritten gibt es auch im Hinblick auf die Staatsangehörigkeit Unterschiede zwischen den Geschlechtern. Während sich bei den Mädchen (Pass-)Deutsche und Ausländerinnen in etwa die Waage halten (48% zu 52%), stellen bei den Jungen die Be-

sucher mit einer anderen Staatsangehörigkeit beinahe 2/3 der Besucher (61 % zu 39%). Zum vierten schließlich ist der Schüleranteil bei den Mädchen höher als bei den Jungen: 86 % der Mädchen gegenüber 79% der Jungen gehen in die Schule.

Abb. 3:
Besuchshäufigkeit nach Geschlecht

Häufigkeit des Besuchs	Fast jeden Tag	1-2 Mal pro Woche	Seltener	Summe
Mädchen	36,2	43,0	20,8	100%
Jungen	46,9	37,6	15,5	100%

Die „Jahresfrage“ – Lebenszufriedenheit

In der Befragung 2008 hat der KJR zum ersten Mal damit experimentiert, ein jugendspezifisches Thema mit einzubeziehen, das nichts mit der Zufriedenheit mit dem Angebot des KJR zu tun hat, sondern vielmehr mit der allgemeinen Lebenssituation der Besucher/innen. Zwei Fragen gab es hierzu, zum einen die Frage nach der Zufriedenheit in Schule bzw. Beruf;

zum anderen die nach der allgemeinen Lebenszufriedenheit. Die Antwortskala hatte drei Stufen: sehr zufrieden, geht so, nicht zufrieden.

Über die Hälfte der Befragten ist sehr zufrieden mit ihrem Leben (54%). Ein gutes Drittel sagt, es ginge so (37%). Nicht zufrieden sind 9%. Jungen sind dabei zufriedener als Mädchen: 58% der Jungen sind sehr zufrieden gegenüber 48% der Mädchen. Die Nationalität hat auf die Zufriedenheit keine Auswirkungen.

Im Vergleich mit anderen Ergebnissen zur Lebenszufriedenheit (vgl. Meyers Lexikon Online 2008) fällt auf, dass in der KJR-Befragung die Skalenpole wesentlich markanter ausgeprägt sind. Die Zufriedenheit fällt hier von 54% über 37% auf 8%. Der Anteil der sehr Zufriedenen ist hier wesentlich höher, ebenso der nicht Zufriedenen als in anderen Untersuchungen. So platziert sich etwa in einer bundesweiten Studie aus dem Jahre 2002 die große Mehrzahl der Teilnehmer/innen im „lauwarmen“ Mittelbereich: 64% sind zufrieden. Die Skalenpole sind dort wesentlich schwächer besetzt: Sehr zufrieden sind 33%, sehr unzufrieden gar bloße 2% (Meyers Lexikon Online 2008).

Die zweite „Jahresfrage“ richtet sich auf den Bereich Schule, Ausbildung oder Arbeit und fragt danach, wie zufrieden die Befragten dort sind. 58% fühlen sich in ihrer Schule bzw. Arbeit/Ausbildung gut, 32% antworten mit „geht so“, 10% fühlen sich nicht so gut. Am größten ist der Anteil der Zufriedenen in den Teilgruppen, die mindestens „mit einem Bein“ im Berufsleben stehen. Am zufriedensten sind die Auszubildenden, gefolgt von den Berufstätigen. Eine Gruppe ist noch zufriedener als die Azubis: In der Gruppe „Beruf: Sonstige“ sind 74% mit ihrer Arbeitssituation zufrieden. Allerdings ist unklar, wer sich dieser „Restekategorie“ zugeordnet hat.

Nach den im Berufsleben Stehenden kommen die Schüler/innen, angeführt von den Gymnasiast/innen. Deren Anteil ist übrigens bei den Besucher/innen mit Migrationshintergrund beinahe genauso hoch wie bei den „Pass-Deutschen“ (10% zu 12%). Die Hauptschüler/innen sind die unzufriedenste Schülergruppe (53% zufrieden). Am Unzufriedensten sind erwartungsgemäß die Arbeitslosen. Hier beträgt der Anteil der Zufriedenen bloße 25%.

Abb. 5:
Zufriedenheit mit der Situation in Beruf, Ausbildung, Schule

In der Schule, Ausbildung, Arbeit	geht es mir gut
Beruf: Sonstige	74 %
Azubi	68 %
Berufstätig/Jobben	65 %
Gymnasium	63 %
Realschule	60 %
Hauptschule	53 %
Arbeitslos	25 %

... und jetzt? Aus dem Feedback lernen

Liegen die Rückmeldungen vor, gilt es daraus Schlüsse zu ziehen und Veränderungen einzuleiten. Das Gesamtergebnis der Befragung gibt im Hinblick auf die Aufgaben der offenen Kinder- und Jugendarbeit des KJR in den Einrichtungen ein zufrieden stellendes Feedback. Dies aber gilt nur für den be-

schriebenen Durchschnitt von 33 Einrichtungen. Die eigentliche Analyse kann nur vor Ort in den Einrichtungen erfolgen.

Ein großer Teil der Pädagoginnen und Pädagogen hängt die Ergebnisse der Befragung in ihrer Einrichtung aus und nutzt die Möglichkeit der unmittelbaren Nachfrage, der Diskussion und der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen gemeinsam mit den Jugendlichen.

Hilfreich für die Analyse kann auch der Vergleich mit den anderen Einrichtungen sein, wobei der Vergleichsmaßstab der jeweilige Mittelwert der Gesamtergebnisse ist. Berücksichtigt man also, dass es sich um eine Vergleichsgröße handelt, muss es auch nicht unangenehm sein, „schlechter“ als andere zu sein. Solange die Gründe dafür nachvollziehbar sind, ist das kein Problem. Denn natürlich gibt es Häuser, die neuer und besser eingerichtet sind als andere, natürlich gibt es welche, die personelle Wechsel verkraften mussten, natürlich gibt es welche, die ein schwierigeres Besucherspektrum haben als andere, natürlich gibt es welche, die einen neuen Programmsatz ausprobieren, der noch nicht „rund“ läuft. Solange schlechtere Werte also plausibel sind, weiß man ja, woran es liegt und kann entsprechende Konsequenzen ziehen.

Schwieriger wird es, wenn die Erklärung für Unterschiede in der Bewertung nicht so ohne weiteres auf der Hand liegt. Dann ist in der Tat genaues Hinschauen und eine engagierte Ursachenforschung nötig.

Dann werden aus der Ergebnisanalyse Ziele entwickelt für die nächste Runde der innerorganisatorischen Zielvereinbarung. Damit schließt sich die Feedbackschleife: Das fachliche Angebot wurde per Feedback von den Jugendlichen beurteilt; dieses Feedback wurde analysiert und ist in die nächste Runde der Zielvereinbarungen eingeflossen. Deren Umsetzung führt in einem definierten zeitlichen Abstand dann zur nächsten Besucherbefragung.

Fragebogen für Jugendliche



Einrichtung:

Bitte fülle den Fragebogen aus, weil wir gerne wissen möchten, wie es dir hier gefällt. Vielen Dank fürs Ausfüllen!

Wie im Zeugnis verteile bitte Noten von **Note 1 bis Note 6**.
Schreibe eine 0, wenn du nichts dazu sagen kannst.

1. Wie wohl fühlst du dich hier?

Für mein Wohlfühlen hier vergebe ich die Note.....
weil

2. Wie findest du die Räume hier, z. B. Einrichtung, Gemütlichkeit

Für die Räume hier vergebe ich die Note
weil

3. Wie findest du das Programm hier? Ist für dich genügend dabei?

Für das Angebot gibt es von mir die Note.....
weil

4. Kannst du mitbestimmen, was hier gemacht wird?

Für meine Möglichkeit hier mitzubestimmen,
vergebe ich die Note.....
weil

5. Wie zufrieden bist du mit den Pädagoginnen und Pädagogen hier?

Die Pädagoginnen und die Pädagogen
bekommen von mir die Note.....
weil

6. Alles zusammen genommen: Wie gefällt es dir hier?

Insgesamt gebe ich die Gesamtnote

7. Wie oft kommst du im Durchschnitt hierher? Bitte nur ein Kästchen ankreuzen:

Ich komme
fast jeden Tag
1 – 2 mal in der Woche
seltener, nicht so oft.....

8. Ich würde häufiger hierher kommen, hier kannst du mehrere Kästchen ankreuzen

wenn mehr Freunde und Freundinnen hier wären
wenn ich mehr Zeit hätte.....
wenn meine Eltern es mir erlauben würden.....
wenn ich hier noch mehr/andere Dinge machen könnte
wenn die Öffnungszeiten anders wären?
andere Gründe.....
Ich würde sowieso nicht häufiger kommen.....

9. Ein paar Fragen zu dir:

Ich bin Jahre alt. Ich bin weiblich Ich bin männlich

Meine Nationalität (Pass) ist

Ich bin Schüler / Schülerin
In welcher Schule?

	Ich fühle mich dort	
Hauptschule..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Realschule..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Gymnasium..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Sonstige..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Ich bin Azubi..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Ich bin berufstätig / jobbe..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Ich bin zurzeit arbeitslos..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>
Sonstiges..... <input type="checkbox"/>	gut <input type="checkbox"/>	geht so <input type="checkbox"/> nicht so gut <input type="checkbox"/>

10. Wie zufrieden bist du mit deinem Leben?

Ich bin zurzeit sehr zufrieden.....
es geht so.....
Ich bin zurzeit nicht zufrieden.....

Danke fürs Ausfüllen.

Fragebogen für Kinder



Einrichtung:

Bitte fülle den Fragebogen aus, weil wir gerne wissen möchten, wie es dir hier gefällt. Vielen Dank fürs Ausfüllen!

Bitte ankreuzen:

	😊	☹️	😞	?
	ganz gut	geht so	nicht so gut	weiß ich
Gefällt es dir hier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die anderen Kinder nett?	<input type="checkbox"/>	ja mal so mal so	weniger	nicht weiß ich
Gefallen dir die Spielmöglichkeiten hier?	<input type="checkbox"/>	ja geht so	nicht so gut	nicht weiß ich
Sind die Betreuerinnen und Betreuer nett zu euch?	<input type="checkbox"/>	ja mal so mal so	weniger	nicht weiß ich
Dürfen die Kinder auch bestimmen, was gemacht wird?	<input type="checkbox"/>	oft manchmal	selten	nicht weiß ich

Wie oft kommst du hierher? Bitte nur ein Kästchen ankreuzen:

Ich komme

fast jeden Tag

1 – 2 mal in der Woche

seltener, nicht so oft

Würdest du öfter hierher kommen, (hier kannst du mehrere Kästchen ankreuzen)

wenn du hier mehr Freunde und Freundinnen hättest

wenn du mehr Zeit hättest.....

wenn deine Eltern es erlauben würden

wenn du hier noch mehr/andere Dinge machen könntest.....

wenn öfter offen wäre?.....

andere Gründe.....

welche?

Ich bin Jahre alt.

Ich bin ein Mädchen Ich bin ein Junge

Welche Sprachen sprichst du?

.....

In welche Schule gehst du?

Ich fühle mich da

Grundschule gut geht so nicht so gut

Förderschule..... gut geht so nicht so gut

Hauptschule..... gut geht so nicht so gut

Realschule..... gut geht so nicht so gut

Gymnasium gut geht so nicht so gut

andere gut geht so nicht so gut

Wie zufrieden bist du mit deinem Leben?

Ich bin sehr zufrieden 😊

es geht so 😐

Ich bin nicht zufrieden..... 😞

Literatur

Diener, Uwe (2004). Grafstat. Das Fragebogenprogramm.
<http://www.grafstat.de/>

Meyers Lexikon online (2008). Jugend (Tabellen).
<http://lexikon.meyers.de/beosearch/permlink.action?pageld=32974063&version=1>



Der KJR München-Stadt wird gefördert
aus Mitteln der LH München.

Impressum

Kreisjugendring München Stadt
im Bayerischen Jugendring;
Körperschaft des öffentlichen Rechts



Paul-Heyse-Str. 22, 80336 München
Telefon: 089/51 41 06 - 0
Telefax: 089/51 41 06 - 45
E-Mail: info@kjr-m.de
www.kjr-m.de

Verleger: Kreisjugendring München-Stadt
Verantwortlich: Karin Ruckdäschel, Vorsitzende
Autor: Wolfgang Kraus
Projektleitung: Silvia Meyer-Schiele
Schlussredaktion: Angelika Baumgart-Jena
Layout: project plan B Werbeagentur
Fotos: Die Fotos der Bildtafeln der Besucherbefragung stammen aus dem Intermezzo. Die Ergebnisse wurden dort so aufbereitet, um mit den jugendlichen Besucherinnen und Besuchern über die Bewertungen ins Gespräch zu kommen.

