

KONZEPT

zur Mitarbeiter- und Kundenbefragung

im Rahmen des Projektes „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“
bei der AWO Schleswig-Holstein gGmbH

„**Qualität bedeutet, auch bei Gegenwind auf dem Kurs zu bleiben**“. – Die zukunftssichere Gestaltung von Personal- und Organisationsentwicklung im Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung der AWO Schleswig-Holstein gGmbH setzt eine reale Abbildung der derzeitigen Ausgangslage innerhalb des Unternehmensbereiches voraus. Das Ziel ist es, die Qualität der Kindertageseinrichtungen unter den Aspekten Führung, Gesundheit und Teilhabe darzustellen. Mit dem Instrument der Mitarbeiter- und Kundenbefragung wird die Qualität der Dienstleistung, des Arbeitsplatzes, die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiter*innen transparent dargestellt.

Zeitraum:

Die Mitarbeiter- und Kundenbefragung ist in den 2. Meilenstein „Qualitätsbefragung“ integriert und beginnt am 01.09.2016 und endet am 31.05.2017.

Zielgruppe:

Die Befragung definiert zwei Zielgruppen, welche die Qualität und damit verbunden Kriterien der Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH bewerten. Die Befragung unterscheidet zwischen Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden, um im weiteren Verlauf des Projekts zielgruppenspezifische Konzepte, Methoden und Techniken zu entwickeln.

Mitarbeiter*innen:

Die Mitarbeiter*innen sind die Grundlage für die Erstellung qualitativer Dienstleistungen. Mitarbeiter*innen zu fördern ist eine Aufgabe, zu der sich die AWO verpflichtet und dies umfänglich unterstützt. Anhand der Befragung haben alle pädagogischen Mitarbeiter*innen der AWO

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Schleswig-Holstein gGmbH die Möglichkeit, ihren Arbeitsplatz und die damit verbundenen Aufgaben sowie die Qualität ihrer Arbeit und des Arbeitsplatzes zu bewerten. Es werden insgesamt 833 pädagogische Mitarbeiter*innen befragt.

Kundinnen und Kunden:

Die AWO hat das Ziel, sich den verschiedenen und stetig wechselnden Ansprüchen der Kundinnen und Kunden anzupassen und Dienstleistungen hinsichtlich der Anspruchsgruppen zu optimieren. Um die Individualität und Diversität der Kundinnen und Kunden zu unterstützen und somit Vielfalt zu fördern, steht die AWO einer permanenten und angepassten Weiterentwicklung offen gegenüber. Damit sich die AWO qualitätsbewusst weiterentwickeln kann, ist die Erhebung der Bedarfe der Kundinnen und Kunden unerlässlich. Für den Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung nahm jeweils ein Elternteil als Befragte*r teil. Die Befragung findet in allen 58 Kindertageseinrichtungen der AWO Schleswig-Holstein gGmbH statt. Insgesamt werden 3985 Eltern befragt.

Grundlagen der Befragung:

Den Kindertageseinrichtungen kommt durch die Anforderung verschiedener Anspruchshalter*innen mit ihren verschiedenen Interessen eine besondere Rolle zu. Der daraus entstehenden Verantwortung verpflichtet sich die AWO. Um der Vielfältigkeit der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, bedarf es einer individuellen Dienstleistung. Nur so kann z.B. Herkunft, Religion und Kultur der Kundinnen und Kunden Beachtung geschenkt und dabei die eigenen Grundwerte der AWO vertreten werden. Ebenso verlangen öffentliche Anforderungen durch Bund, Land und Kommunen dem Personal ein hohes Maß an Fachlichkeit, Professionalität, Flexibilität und Empathie ab.

Der Bereich der Kindertagesbetreuung verzeichnet ein überdurchschnittlich hohes Maß an Fehlzeiten, einen gehobenen Altersdurchschnitt und Personalmangel. Um Mitarbeiter*innen bei der Erstellung qualitativer Dienstleistungen, trotz der genannten Herausforderungen, zu unterstützen, muss ein genaues Profil des Unterstützungsbedarfes erstellt werden.

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Im Rahmen des Projektes erfolgt eine zweite Feldphase im Februar 2019, bei der die Wirksamkeit des Projekts bzw. der Projektmaßnahmen im Rahmen einer weiteren Befragung evaluiert werden sollen.

Ziele der Befragung:

Aufgrund der Durchführung einer Kunden- und Mitarbeiterbefragung muss bei der Zielsetzung zwischen Mitarbeiter*in sowie Kundin und Kunde unterschieden werden, um beiden Anspruchsgruppen gerecht zu werden.

Mitarbeiter*innen:

- ✓ Differenzierte Qualitätsabfrage
- ✓ Einbezug der Mitarbeiter*innen in die Personal- und Organisationsentwicklung
- ✓ Einschätzungen zum Arbeitsplatz
- ✓ Einschätzungen zu Führungskräften
- ✓ Einschätzungen zu Arbeitsabläufen
- ✓ Statistische Erhebung
- ✓ Grundlagen zur Entwicklung weiterer Projektschritte
(u.a. Multiplikatorentraining, Markt der Ideen, Training „Gesunde Führung“, etc.)

Kundin und Kunde:

- ✓ Differenzierte Abfrage der Qualitätswahrnehmung
- ✓ Kundinnen und Kunden können sich an der Personal- und Organisationsentwicklung beteiligen
- ✓ Einschätzungen zur Einrichtung bzw. den Mitarbeiter*innen wird erfragt
- ✓ Darstellung der subjektiven Mitarbeitergesundheit
- ✓ Abfrage zur Umsetzung partizipativer Verfahren
- ✓ Einbezug der Kundinnen und Kunden (Partizipation) soll dargestellt werden

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

- ✓ Darstellung der Kundenbindung und Identifikation mit der Einrichtung
- ✓ Darstellung der Gesamtzufriedenheit
- ✓ Statische Erhebung
- ✓ Grundlage für die Entwicklung von Konzepten und Strategien

Methode:

Das Ziel ist es, möglichst viele Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden in die Befragung mit einzubeziehen. Um besonders Kundinnen und Kunden mit einem Migrationshintergrund den Zugang zu Befragung zu erleichtern, hat sich das Projektteam Q³ in Absprache mit dem Projektbeirat für eine quantitative Onlinebefragung entschieden. Da besonders Menschen mit einem Migrationshintergrund und Flüchtlinge eine hohe Affinität zu Smartphones besitzen, stützt dies die Wahl der Methode. Als Alternative stand eine quantitative schriftliche Befragung (Paper-Pencil-befragung) zur Auswahl, welche jedoch mit erschwerten datenschutzrechtlichen und auch sprachlichen Barrieren verbunden gewesen wäre.

Der Fragebogen wird in Zusammenarbeit mit der Consulimus AG erstellt. Der Fragebogen teilt sich in die Bereiche Führung, Gesundheit und Teilhabe auf. Die Ergebnisse der qualitativen Befragung an der „Zukunftswerkstatt A“ fließen mit in die Fragebogenerstellung ein.

Der Onlinefragebogen arbeitet mit einer Filterfunktion. Mitarbeiter*innen und Kundinnen und Kunden werden unterschieden und erhalten somit z.T. unterschiedliche, aber vergleichbare Fragen. Eine weitere Unterscheidung findet zwischen Mitarbeiter*innen und Führungskräften statt. Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit zwischen den Sprachen Deutsch, Englisch, Russisch, Türkisch und Arabisch zu wählen.

Die Fragen sind in die Themenbereiche Führung, Gesundheit, Teilhabe und Gesamtzufriedenheit aufgeteilt und gekennzeichnet. Die Teilnehmer*innen können zwischen den Antwortmöglichkeiten „trifft voll zu“, „trifft eher zu“, „trifft teilweise zu“, „trifft eher nicht zu“ und „trifft nicht zu“ wählen, wodurch die Möglichkeit besteht, eine neutrale Antwort zu geben.

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Für die Fortsetzung des Fragebogens ist die Beantwortung aller Fragen nicht zwingend erforderlich. Die Mitarbeiter*innen erhalten einen Fragebogen mit insgesamt 40 Fragen; die Kundinnen und Kunden erhalten einen Fragebogen mit insgesamt 27 Fragen. Alle Teilnehmer*innen erhalten zufällig generierte Zugangsdaten, welche eine Nachverfolgung der Daten sowie eine Zuordnung der Daten zu einzelnen Personen nicht ermöglichen.

Im Februar 2019 wird eine zweite Erhebungsphase stattfinden, bei der identische Fragen sowie ausgewählter Zusatzfragen verwendet werden. Anhand der zweiten Feldphase soll eine Wirksamkeitsevaluation dargestellt werden. Die zweite Welle erfolgt weiterhin mit der Consulimus AG.

Auswertung:

Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt über das Projektteam Q³. Das Projektteam Q³ erhält die Daten verschlüsselt, so dass der Datenschutz gewährleistet ist und keine Rückschlüsse auf Personen gezogen werden können. Die Daten werden statistisch ausgewertet und korreliert. Bei der Auswertung der Daten wird der Kolmogorov-Smirnov-Test angewandt, um die Verteilung zu überprüfen. Je nach Verteilung wird anschließend bei ausgewählten Fragen der t-Test bzw. u-Test angewandt.

Die Ergebnisse werden in einem Bericht grafisch sowie schriftlich dargestellt. Der Ergebnisbericht wird für alle Teilnehmer*innen und die Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Dies geschieht als Kurzübersicht sowie als ausführlicher Bericht in gedruckter sowie digitaler Form.

AWO Schleswig-Holstein gGmbH
Bildungszentrum Preetz
QUALITÄT³
0 43 42 – 88 60 6
info@qualitaet-hoch-drei.eu
www.qualitaet-hoch-drei.eu

Das Projekt „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ wird im Rahmen des Programms „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.