



Fachbereich Sozialwesen/AMM

TN-Zufriedenheitsumfrage im "WSJ 2018/19"

Bachelor-Thesis SP

von

M. Heintze, Student Nr. 335381



*„In schwierigen Situationen wie dieser wende ich mich oft an eine Macht, die größer ist als ich es bin.“
„Die Religion?“
„Star Trek!“
(Big Bang Theory, S04E10)*



Fachbereich Sozialwesen/AMM

TN-Zufriedenheitsumfrage im "WSJ 2018"

von

M. Heintze, Student Nr. 335381

Studiengang Sozialpädagogik

Dozent: Siefen, Udo

Studiengruppe: UE

Prüfungscode: T.AMM 37489

Essen, 12. Dezember 2018

Vorwort

Verehrte Leserinnen, verehrte Leser,

vor Ihnen liegt das Ergebnis auf die zweitgrößte Herausforderung, die die Saxion bis dato an mich stellte. Da meine Familie selbst betroffen war, beabsichtigte ich ursprünglich mich mit der Sorgerechtsreform 2013 zu befassen. Allerdings stellte sich nach einiger Zeit heraus, dass es mir wegen meines persönlichen Interesses schwer fällt, die Forschungsfrage einzugrenzen. Noch dazu, dass ich leider nicht in diesem Berufsfeld tätig gewesen bin, verfügte ich weder über ein Team, noch Forschungsmittel und insbesondere die Akquise einer kooperationsbereiten Einrichtung fiel sehr schwer. Nach mehrfachen Beratungsgesprächen mit meinem Dozenten entschied ich mich also für ein weniger mit persönlicher Leidenschaft behaftetes Thema, vor allem mit Bezug zu meiner praktischen Tätigkeit. Da ich den Kinder- und Jugendhilfe-Minor belegt habe und in der offenen Jugendarbeit tätig bin, mag ein Thema in diesem Arbeitsfeld nahe gelegen haben. Dennoch entschied ich mich für mein anderes Tätigkeitsfeld und über das medienträchtigere Thema der Bildungsmaßnahmen für Kunden des JobCenters zu schreiben. Während des Verfassens dieser vermeintlich leidenschaftsloseren Arbeit entwickelte ich während der Durchführung jedoch immer mehr Begeisterung, so dass ich nun eine Wette mit meinem Dozenten Udo Siefen verloren habe, in der ich behauptete, den geforderten Mindestumfang von 35 Seiten unterbieten zu können, ohne dabei wesentliche und notwendige Teile auszulassen.

Nach all den Jahren des Studiums hoffe ich, dieses nun mit dieser Arbeit erfolgreich zu beenden. Bedanken möchte ich mich bei all meinen Dozenten, Studien- und Arbeitskollegen der rebeq GmbH mit ihrem Gladbecker Team. Für Unterstützung bedanken möchte ich mich bei meinen lieben Kolleginnen Elena Wolkow, Ramona Tanase, Marylin Wösthoff und Silke Wagner. Mein besonderer Dank für Anregungen und Austausch gilt Kerstin Guhlemann von der Sozialforschungsstelle Dortmund.

Im Dezember 2018, Heintze, M.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
Einleitung	4
1. Einführung.....	5
1.1 Anlass der Forschung	5
1.2. Forschungsumgebung.....	6
1.2.1 Beschreibung der Einrichtung.....	6
1.2.2 Qualitätsmanagement der Einrichtung	7
1.2.3 Beschreibung der zu untersuchenden Maßnahme "WSJ" (Werkstattjahr)	7
2. Relevanz der Forschung	9
3. Forschungsrahmen	12
3.1 Forschungsziel (Haupt- & Teilfragen)	12
3.2 Definitionen der Bezeichnungen in den Forschungsfragen	13
3.3 Forschungsart und -typ.....	14
3.4 Forschungsstrategie und -design	14
3.5 Forschungsmethode	15
3.6 Forschungsinstrument	15
3.7 Gütekriterien.....	17
4. Ergebnisteil	18
4.1 Deskriptive Datenauswertung	18
4.1.1 Stichprobenbeschreibung.....	19
4.1.2 Auswertung des Befindlichkeitstests.....	19
4.1.3 Auswertung der Zufriedenheitsumfrage im Einzelnen.....	20
4.1.4 Gesamtauswertung der 7 Module.....	31
4.2 Interpretation	32
4.2.1 Interpretation des WHO 5-Befindlichkeitstests	32

4.2.2 Anmerkungen zu einzelnen Fragen	32
4.2.3 Interpretation der Auswertung der 7 Module.....	36
5. Beantwortung der Forschungsfragen	41
6. Reflektion der Arbeit.....	44
6.1 Stärken und Schwächen der Forschung.....	44
6.2 Mögliche Folgearbeiten	44
7. Fazit	45
Literaturverzeichnis	46
Abbildungsverzeichnis	48
Anlagenverzeichnis	49

Zusammenfassung

Anlässlich des negativen Medien-Images von Bildungsmaßnahmen des JobCenters beschäftigt sich diese Arbeit mit der Evaluation einer Bildungsmaßnahme für Jugendliche im Übergang zwischen Schule und Beruf. Die Zielsetzung ist die Messung der Zufriedenheit und Sinnerkenntnis der Teilnehmenden. Untersucht wurde das sogenannte "Werkstattjahr 2018/19", welches sich an Jugendliche zwischen 16 und 19 Jahre richtet und zur Erlangung des Hauptschulabschlusses mit anschließender Vermittlung in Ausbildung oder Arbeit führen soll. Die Hauptfrage lautet "Wie zufrieden sind die Teilnehmer des Werkstattjahres mit der Maßnahme insgesamt?". Dazu wurde ein detailliertes Befragungsinstrument direkt auf Basis des Konzepts des Anbieters entwickelt. Obwohl das Ergebnis von durchaus zufriedenen Befragten zeugt, weist das Instrument stellenweise interessante Unzuverlässigkeiten auf, die zu weiteren Forschungen anregen, um nähere Details zu erfahren oder Vergleiche zu ziehen.

Abstract

On the occasion of the negative media-image of educational training schemes of Job-Centers, this research deals with an evaluation of such a scheme for teenagers between school and career. It aims at the rating of contentedness and insight of sense of participants. In this bachelor thesis the "Workshopyear 2018/19" is examined, which addresses teenagers between 16 and 19 years, for carrying them through a secondary modern school qualification and afterwards placement into a job training or job opportunity. The main research question is "How satisfied are the participants of Workshopyear with the training scheme in complete?" Based directly on the training concept of the educational provider a detailed survey tool was designed. Although the results testify well satisfied participants, in some places the tool shows interesting unreliabilities, which may suggest further research for gathering more details or drawing comparisons.

Einleitung

Die folgende Arbeit befasst sich mit Bildungsmaßnahmen des JobCenters. Während Job-Center-Maßnahmen in den Medien zu fragwürdigem Ruf geraten, stellt sich die Frage, ob diese Meinung tatsächlich so einfach generalisiert werden kann oder differenziert werden sollte. Daher wurde eine detaillierte Zufriedenheits- und Sinnumfrage unter den Teilnehmern einer Maßnahme des JobCenters für Jugendliche im Übergang zwischen Schule und Beruf aufgestellt. Die Arbeit beginnt mit einem Teil zum Anlass der Forschung und der Forschungsumgebung, in der die Bildungseinrichtung und die gewählte Maßnahme beschrieben werden. Nach den Ausführungen zur theoretischen Relevanz werden die gewählten Methoden und das Vorgehen der Forschung beschrieben.

Mehr als die zweite Hälfte der Arbeit macht der Ergebnisteil aus. Dieser beginnt mit der Beschreibung der gezogenen Stichprobe und der deskriptiven Auswertung der Befragung. Ohne dies im Vorfeld beabsichtigt zu haben, steckt hier der größte Teil der Arbeit, in dem ich mich ein wenig in meine Leidenschaft für die Zuverlässigkeit von Zahlen gesteigert habe und vom ursprünglichen Forschungsplan abgewichen bin. So wurden bspw. einige Fragen als nicht valide erkannt und nicht in die Ergebnisse mit einbezogen. Um meiner Verantwortung für den Forschungsprozess Genüge zu tun, wurde es an anderer Stelle erforderlich, die Auswertung der Module abzuändern, weil festgestellt wurde, dass Fragen eines Moduls auf mehrere Module zutreffen. Während der Auswertung stellte sich dann jedoch heraus, dass auch diese Fragen womöglich nicht valide sein könnten, so dass eine alternative Auswertung der Blöcke erfolgte. Ich erwarte vom Leser nicht, meine Leidenschaft zu teilen, hoffe jedoch, dass die Arbeit dennoch interessant zu lesen bleibt.

Dem deskriptiven Teil schließt sich ein interpretativer Teil an, in dem auf Besonderheiten der Umfrageergebnisse im Einzelnen und die 7 Module eingegangen wird. Daraufhin werden die Forschungsfragen beantwortet, bevor die Arbeit mit einer kritischen Reflektion abgerundet und dem Fazit abgeschlossen wird.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit verzichte ich auf die stetige Ausschreibung der Geschlechter im Sinne der Gleichberechtigung. Selbstverständlich sind dennoch beide Geschlechter sowohl gemeint, als auch in gleichem Maße von mir geschätzt.

1. Einführung

1.1 Anlass der Forschung

Die Ausgangssituation pädagogischen Handelns bildet die Beantwortung der zwei Fragen nach den Bedürfnissen, Wahrnehmungen und Fähigkeiten des Klienten und nach seinen Möglichkeiten und auferlegten Grenzen in der Gesellschaft (Hamburger, 2003). Unter anderem setzen hier regelmäßige Evaluationen an. Der Anlass dieser Forschungsarbeit ist es herauszufinden, inwieweit Teilnehmer einer Bildungsmaßnahme die Sinnhaftigkeit darin erkennen. Dies schließt die Befriedigung der jeweiligen Bedürfnisse in deren subjektiver Wahrnehmung mit ein. Ebenso wägt ein Teilnehmer seine Zufriedenheit in dem Zusammenhang ab, inwieweit die Lerninhalte seinen bisherigen Fähigkeiten entsprechen und welche Chancen sich ihm durch die Teilnahme eröffnen könnten, die er zuvor womöglich nicht für sich gesehen hat. Selbstverständlich kann auch der genau umgekehrte Fall eintreten, dass die Teilnehmer sich in der Maßnahme fehl am Platz sehen, weil dort bspw. bereits Bekanntes vermittelt wird und mit den Zielen der Bildungsmaßnahme unterhalb des eigenen Kenntnis- oder Kompetenzstandes angesetzt wird.

Zur Qualitätsüberprüfung führen die meisten Bildungsträger regelmäßig Zufriedenheitsumfragen durch. Auch die Hauptfrage dieser Forschungsarbeit beschäftigt sich mit der Zufriedenheit der Teilnehmenden. Das Anliegen dieser Arbeit geht jedoch über die schlichte Abfrage der allgemeinen Zufriedenheit hinaus, indem die Zufriedenheit auf einem umfassenderen Niveau erhoben, in ihren verschiedenen Dimensionen erfasst und mit dem individuellen Erkennen der Maßnahmenziele in Verbindung gesetzt wird. Zieht man die Zielgruppe der Jugendlichen/jungen Erwachsenen in Betracht, an die sich das untersuchte Angebot "Werkstattjahr 2018/2019" richtet, ließe sich eine Teilnehmerzufriedenheit auch dadurch herbeiführen, dass man ihnen möglichst wenig abverlangt und viele Freiräume lässt. Es soll jedoch herausgefunden werden, ob die WSJ-Teilnehmer zufrieden sind, weil sie sich gut betreut, beraten, gefördert und in ihrer Berufsfindung unterstützt fühlen. Sollte das der Fall sein, ließe sich davon ausgehen, dass die Teilnehmer den Sinn und Zweck der Maßnahme erkennen – unabhängig davon, ob ihnen immer alles gefällt oder Spaß bereitet, was ihnen durch die Erfordernisse der Maßnahmeninhalte vorgegeben wird.

Durch die Auswertung der Umfrageergebnisse hat der untersuchte Bildungsträger die Gelegenheit, sein Handlungskonzept bedarfsgerecht zu optimieren. Folgend möchte ich also zunächst auf das untersuchte Angebot eingehen.

1.2. Forschungsumgebung

In diesem Kapitel wird die Einrichtung, in der die Forschung durchgeführt wird, beschrieben und kurz auf das Qualitätsmanagement eingegangen, bevor die Bildungsmaßnahme beleuchtet wird, an der die Befragten teilnehmen. Ich selbst bin in diesem Angebot nicht involviert, so dass abgesehen von meiner Betriebszugehörigkeit keine Verbindung zwischen mir und den Probanden besteht.

1.2.1 Beschreibung der Einrichtung

Die rebeq GmbH ist ein 1999 von der Arbeiterwohlfahrt gegründetes Unternehmen mit Hauptsitz in Recklinghausen und 8 weiteren Niederlassungen in der Umgebung (rebeq GmbH, 2018). Als Bildungsträger entwickelt das Unternehmen mit besonderem Augenmerk auf junge Menschen Angebote für Kunden des JobCenters. Dies setzt die rebeq mit verschiedenen Konzepten um. So werden zum Beispiel Schüler bereits vor dem Übergang von der Schule ins Berufsleben in Kooperation mit ihrer Regelschule angesprochen, um sie sowohl beim Erreichen ihres Schulabschlusses, als auch beim Berufsfindungsprozess (z. B. Berufseinstiegsbegleitung "BerEb") zu unterstützen. Es existieren weitere Bildungsmaßnahmen für junge Menschen, die ihren Schulabschluss in einer schulexternen Prüfung nachholen möchten (z. B. Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme "BVB", Werkstattjahr "WSJ") oder durch das Ausbildungsprogramm NRW solche für diejenigen, die trotz Schulabschluss keine Berufsausbildungsgelegenheit bekommen haben. Auch für Auszubildende bietet die rebeq weitere Unterstützung zur Sicherung des Berufsausbildungsziels an (z. B. Assistierte Ausbildung "AsA", Ausbildungsbegleitende Hilfen "AbH"). Darüber hinaus existieren Angebote für Menschen mit Arbeitsvermittlungshemmnissen. So zum Beispiel Sprach- und Integrationsmaßnahmen für Geflüchtete, Fort- und Weiterbildungen mit unter anderem berufsqualifizierenden Abschlüssen für bereits berufserfahrene Menschen, sowie verschiedene Orientierungs- und Trainingsmaßnahmen als auch praktische Erprobungsmaßnahmen.

Ein weiteres Geschäftsfeld der rebeq GmbH bilden das Personalleasing und die –vermittlung für Unternehmen mit entsprechendem Bedarf. Als Tochter eines sozialen Trägers arbeitet die rebeq dabei näher am Menschen, als ausschließlich betriebswirtschaftlich motivierte Bildungseinrichtungen.

1.2.2 Qualitätsmanagement der Einrichtung

Für dieses Forschungsvorhaben ist der Zufriedenheitsbegriff eng an die subjektiv empfundene Zweckmäßigkeit geknüpft (vgl. Kapitel "Forschungsanlass" und "Definitionen"). Da mit dem Begriff der Zufriedenheit gemeinhin auch "Qualität" verbunden ist, erfolgt an dieser Stelle ein kurzer Abriss des Qualitätsmanagements der rebeq GmbH.

Als nach Arbeitsförderungsrecht zugelassener Bildungsträger bietet die rebeq Maßnahmen nach SGB III an. Entsprechend §2 SGB III ist die rebeq AZAV-akkreditiert und DIN ISO 9001:2015-zertifiziert (rebeq GmbH, 2018) und nutzt damit ein Qualitätsmanagementsystem, das auf Grund seines erheblichen Umfangs als Konkurrent um wertvolle Kontaktzeit mit den Klienten in der Kritik steht (Heisler & Schemmer, 2018). Die Einrichtung gewährleistet eine umfassende Dokumentation, den Einsatz von Verfahrensanweisungen und führt bereits regelmäßig Zufriedenheitsumfragen bei Kunden, Klienten, Kooperationspartnern, Erziehungsberechtigten und Mitarbeitern durch. Weiterhin ist die rebeq Mitglied im Bundesverband Produktionsschulen e.V. und orientiert sich an deren Qualitätsstandards.

1.2.3 Beschreibung der zu untersuchenden Maßnahme "WSJ" (Werkstattjahr)

Bei diesem Angebot handelt es sich um eine ESF-geförderte Bildungsmaßnahme nach §16 Abs. 1 SGB II in Verbindung mit §45 Abs. 1 Nr. 1 SGB III. Das Werkstattjahr "WSJ" richtet sich an die Zielgruppe der Kunden der JobCenter Gladbeck und Dorsten unter 19 Jahren mit vielfältigen und schwerwiegenden Hemmnissen, die deshalb für die Teilnahme an einer sog. Berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahme "BvB" oder einer beruflichen Ausbildung nicht oder noch nicht in Betracht kommen. Im Vergleich zum letzten Jahrhundert, welches kaum eine Generation her ist, sehen sich Jugendliche/Adoleszente immer mehr der alleinigen Verantwortung für den eigenen Lebensentwurf und das eigene Versagen bei der Umsetzung gegenüber (Charlton, Käßler, & Wetzel, 2003). Durch die sich stetig verlängernde Adoleszenzphase verlängert sich häufig auch die Phase der Berufsorientierung und –findung. Das Werkstattjahr setzt hier orientierend an. Da sich Erwerbslosigkeit auf Gesundheit und psychosoziales Wohlbefinden auswirken kann (Reddemann, 2008), achtet das Mitarbeiterteam gemäß des Angebotskonzepts bei den Teilnehmern auch hier auf Anzeichen, die Anlass zur Sorge sein könnten. Neben der Vermittlung von grundlegenden Arbeitstugenden stehen daher prophylaktisch auch Methoden zur Stressbewältigung auf dem Lehrplan. Durch positive Erfolgserlebnisse sollen die Teilnehmer gestärkt und beim Finden neuer beruflicher Ideen gefördert werden. Außerdem wird bei individuellem Bedarf Hilfestellung zur Bewältigung persönlicher Probleme geboten. So sollen sie lernen,

sich auch bei schwierigeren Herausforderungen nicht in Krankmeldungen oder unentschuldigte Fehlzeiten zu flüchten. Mit den Teilnehmern gemeinsam vereinbarte Lernziele helfen dabei, die eigenen Komfortzonen zu verlassen und sich auf neue Bedingungen einzustellen. Obgleich die Verselbständigung der Teilnehmer gefördert werden soll, kommt deren Eltern eine Schlüsselrolle bei der Berufswahl zu. Auch wenn sich manche von ihnen damit überfordert fühlen mögen, sind Eltern dennoch ein kraftvoller Faktor, der die berufliche Sozialisation ihrer Kinder beeinflusst (Joas, 2007). Die Eltern als wichtige Ressource betrachtend sucht der pädagogische Mitarbeiter daher den regelmäßigen Kontakt, um sie in den Förderplan der Teilnehmer mit einzubeziehen und ihnen Verantwortung zu übertragen.

Für einen Großteil der Teilnehmer mündet die Maßnahme in die externe Prüfung zum Hauptschulabschluss, sofern dieser noch nicht während des Besuchs einer Regelschule absolviert wurde. Als niederschwelliges Angebot baut es darauf auf, theoretische Inhalte durch die Erfordernisse der Arbeitsproduktion abzuleiten, so dass den Teilnehmern die direkte Verbindung vor Augen geführt wird. So bekommen sie Gelegenheit, ein weiteres Jahr in einer vorberuflichen Testumgebung zu wachsen. Praxiserprobungen in Form von Betriebspraktika bilden die konzertierte Indikationsebene zur Beurteilung der erlangten Reife. Hieran lässt sich erkennen, für welches anschließende Qualifizierungsangebot ein Teilnehmer in Frage kommt (z. B. Betriebliche Ausbildungsvermittlung, Außerbetriebliche Ausbildung, Einstiegsqualifizierung, weiterer Schulbesuch, ...) (rebeq GmbH, 2018).

(Die Beschreibung des Werkstattjahres unter 1.2.3 beruht auf dem vom Träger entwickelten Angebotskonzept. Da dieses dem Geschäftsgeheimnis unterliegt, ist es weder öffentlich abrufbar, noch darf es ich gemäß der zwischen der Einrichtung und mir getroffenen Vereinbarung zur Wahrung von Betriebsgeheimnissen vervielfältigen oder versenden. Es kann jedoch gegen Zeichnung einer Verschwiegenheitserklärung zu Zwecken der Beurteilung dieser Arbeit individuell bei der Standortleitung Gladbeck, Frau Silke Wagner, unter wagner@rebeq.de persönlich bei Bedarf angefordert werden. Alternativ besteht die Möglichkeit, das Konzept des Werkstattjahres persönlich vor Ort unter Aufsicht einzusehen.)

2. Relevanz der Forschung

Die Forschungsrelevanz für die Gesellschaft auf Mikro-, Meso- und Makroebene wird folgend in drei Abschnitten dargelegt. Da die drei Ebenen eng miteinander verknüpft und nur schwer zu trennen sind, lassen sich leichte Überschneidungen dabei nicht vermeiden. Die Makroebene sei die gesamtsolidarische Sozialgemeinschaft innerhalb bundesdeutscher Grenzen. Die Mesoebene bilden die Institutionen JobCenter und Bildungsträger. Auf der Mikroebene betrachten wir den Menschen: die Kunden und Mitarbeiter der JobCenter, sowie die Klienten und Mitarbeiter der Bildungsträger. Da an dieser Stelle der aktuelle Zeitgeist widergespiegelt wird, finden sich hier auch Verweise auf Zeitungsartikel und persönliche Erfahrungsberichte.

Mikroebene

Die Medien sind voll mit Berichten über Maßnahmen der JobCenter zur Vermittlung oder für den Abbau von Vermittlungshemmnissen ihrer Kunden. Die meisten davon lassen Bildungsmaßnahmen und deren Anbieter in einem schlechten Licht erscheinen. So kritisiert "Deutschlandfunk", dass die Kurse nicht zielgerichtet seien und eher die Statistiken des JobCenters, als die Bedürfnisse der Kunden bedienen (Finthammer, 2018). "Huffingtonpost" spottet über "die 5 sinnlosesten Jobcenter-Maßnahmen" (Büttner, 2018), während die "Welt" das mehrfach in den Medien erwähnte Beispiel aufgreift, bei dem Teilnehmer ein Lama spazieren führen, um gegen die eigene Arbeitslosigkeit vorzugehen (Mojecki, 2015). Fragt man in seinem eigenen Umfeld, bilden positive Berichte ebenfalls eher die Ausnahme.

Die Kritiken kommen nicht von ungefähr, sind Ämter bei öffentlichen Ausschreibungen gemäß §97 Abs. 5 GWB zwar nicht dazu verpflichtet, den günstigsten, aber dennoch wirtschaftlichsten Anbieter zu wählen. Die Gesetze der Marktwirtschaft allerdings verbieten es, höchste Qualität für den niedrigsten Preis zu erhalten. Dem Preiskampf unter den Konkurrenten ist daher geschuldet, dass am größten Kostenfaktor – den Personalkosten – auch die größten Einsparungen vorgenommen werden (Bognanni, 2010). Das hat zur Folge, dass es vielen Anbietern an kompetentem Personal mangelt. So hört man nicht selten von sinnlosen Maßnahmen, in denen Teilnehmer nicht, nicht ausreichend oder nicht angemessen betreut und gefördert, sondern die Arbeitslosen lediglich ausgetauscht, statt deren Zahlen reduziert werden (Hampel, 2006). Daher mag es wenig wundern, wenn man von Amtsaktionismus sprechen hört, um Arbeitslosenstatistiken zu schönen und Klagen

über Verschwendung der eigenen Zeit und den gemeinsam erwirtschafteten Steuergeldern. Laut einem Interview des "Spiegels" mit einer Mitarbeiterin des Jobcenters beschäftigen sich ganze Abteilungen mit statistischen Auswertungen bezüglich der amtseigenen Produktionsergebnisse (Reif, 2015). Menschen gehobenen Alters zum Beispiel fühlen sich entwürdigt (Mojecki, 2015), wenn sie mit hohen Versprechungen zu Vermittlungsmaßnahmen für Arbeitsuchende 50+ geschickt werden, um dann festzustellen, dass sie sich fünf Tage pro Woche mehrere Stunden täglich unbetreut selbst vor dem PC zu beschäftigen haben, was genauso gut bei freier Zeiteinteilung auch zu Hause funktioniert (Büttner, 2018). Bei Teilnahmeverweigerung droht eine Sanktionierung der Sozialbezüge. Den Fallmanagern und Vermittlern der Agenturen für Arbeit und JobCenter bereitet es Schwierigkeiten, ihre Kunden für solche Programme zu begeistern. Die additiv getroffenen sogenannten "Eingliederungsvereinbarungen" verpflichten Kunden zur Teilnahme. Diese sind naheliegenderweise wenig motiviert, so dass ihre ablehnende Haltung den Mitarbeitern in Bildungsträgern wiederum die Arbeit zusätzlich auf mehrere Arten erschwert. Manche dieser Klienten zu motivieren erscheint zuweilen nahezu unmöglich. Fataler jedoch ist die Auswirkung der Negativhaltung auf andere Teilnehmer in Gruppenmaßnahmen, die zum Abfall der Stimmung innerhalb der gesamten Gruppe führt. Den meisten Bildungsträgern fehlt es besonders an pädagogischen Mitarbeitern, die in solchen Fällen am ehesten befähigt wären zu intervenieren. Wegen der verhältnismäßig geringen Entlohnung und des leichten Einstiegs wird dieses Arbeitsfeld von vielen Sozialberufseinsteigern allenfalls als funktionelle Übergangsphase bis zum nächstbesser entlohnten Arbeitsangebot oder dem eigentlichen Berufswunsch betrachtet, wodurch eine geregelte, geschweige denn andauernde Betreuung der Teilnehmer häufig nicht gewährleistet werden kann (Bognanni, 2010).

Der Maßnahme-Anbieter, dem es gelingt sich im Preiskampf durchzusetzen und der gleichzeitig hohe Zufriedenheitswerte und entsprechende Erfolgs- bzw. Vermittlungsquoten belegt, hebt sich von der Konkurrenz deutlich ab. Auch wäre dies ein verlässlicher Indikator dafür, dass Fallmanager und Mitarbeiter desjenigen Trägers zielführend arbeiten.

Mesoebene

Auf der Mesoebene befinden sich die Bildungsträger als Akteure zwischen den Bedürfnissen der Teilnehmer/Klienten und dem begrenzten Staatsbudget. Auch ein sozialer als üblich ausgerichtetes Unternehmen ist ebenso auf Zuschläge seitens der Auftraggeber angewiesen, um am Markt bestehen und somit die Unterstützung von Bedürftigen fortwäh-

rend gewährleisten zu können. Die kontinuierliche Befragung der Zufriedenheit hilft einem Träger, den richtigen Kurs zu halten oder ihn präziser anzusteuern und auch ein positiveres Image nach außen zu tragen. Die vorliegende Arbeit kann zu einem positiveren Ruf über Maßnahmen des Bildungsträgers, dessen Mitarbeiter und dem Engagement der Fallmanager beitragen – oder aber umgekehrt zur Bestätigung der medialen Negativberichte. So sagt Merchel (2010), dass die Glaubwürdigkeit einer Profession unmittelbar davon abhängt, wie genau sie formuliert was sie warum zu welchem Nutzen tut. Dies gilt nicht weniger für die Konzeption eines Maßnahmenangebots.

Makroebene

Zu den primären Aufgaben der Agentur für Arbeit und des JobCenters gehört es, Leistungsempfänger einzugliedern, sprich darin zu unterstützen ein selbständiges Leben mit aus eigener Arbeitskraft erzieltm Einkommen zu führen. Man mag die Agentur für Arbeit in ihrem Handeln bezüglich Bildungsmaßnahmen zu Recht kritisieren. Die Alternative, nichts zu tun, kann jedoch keine Option sein. Mit den stetig steigenden Anforderungen des Arbeitsmarktes steigt auch der Qualifikations- und Unterstützungsbedarf bei der Berufswahl und beim Finden des passenden Arbeitsplatzes. Beispielsweise entstand um die Jahrtausendwende das Berufsbild der Fachkraft für Lagerlogistik. Wo zuvor ungelernete Hilfskräfte Arbeit fanden, werden heute entsprechend den Qualifikationsanforderungen eher Fachkräfte benötigt. Die im Lehrplan für Regelschulen enthaltene Berufsorientierung beschränkt sich ungeachtet dieser und weiterer neuer Berufszweige weiterhin auf Althergebrachtes in den Abschlussklassen, wo doch praxisbezogene Kontexte zum Unterricht sowohl dort als auch in den unteren Jahrgangsstufen wünschenswert wären. Das übliche Betriebspraktikum in der 9. Schulklasse, ein Exkurs ins Berufsbildungszentrum und das Auswendiglernen von veralteten Bewerbungsstandards sind nicht mehr zeitgemäß, um Jugendlichen den Übergang von Schule zu Beruf zu erleichtern, so die Autoren Meier, Butz & Beinke in Fink (2011). Der unterschätzte Beitrag der Bildungsträger zur Entlastung der Steuerzahler liegt in der erfolgreichen Vermittlung. In einem Artikel der Caritas ist von einer wachsenden Zahl von jungen Menschen die Rede, die zwar arbeiten wollen, jedoch in der Schwere der heutigen Zeit immer weniger Motivation aufbringen, sich um Arbeit zu bemühen (Wagenführ, 2013). Auch die Agentur für Arbeit und das JobCenter bemessen als Geldgeber die Effektivität einer Maßnahme und auch eines Trägers an der abschließenden Vermittlungsquote. Daher ist die Evaluation von wesentlicher Bedeutung, da sie die Entwicklungsgrundlage von sowohl Effektivität, als auch Effizienz von künftigen Maßnahmen darstellt.

Bei der Zielgruppe der jungen Menschen kann man weitgehend von präventiver Arbeit sprechen. Indem diese bedarfsgerecht betreut, beraten und angeleitet werden, wird bestenfalls geschaffen, dass ein Teilnehmer den für sich passenden Beruf findet und die Wahrscheinlichkeit mindert, sich im späteren Lauf seines Lebens umorientieren zu müssen – da auch die Umorientierung häufig nicht aus eigenen finanziellen Mitteln gewährleistet werden kann und dank staatlicher Unterstützung ermöglicht wird. Wenn die sozialpädagogische Lösung eines gesellschaftlichen Problems auch sein kann, den Willen eines Individuums dem der Gesellschaft anzunähern, wie Paul Natorp glaubt (Hamburger, 2003), ist es auf allen drei betrachteten Ebenen von Interesse, dass junge Erwachsene in schwierigen Lebenssituationen sich nicht von der Gesellschaft abgehängt fühlen und möglichst früh alle Chancen erhalten, ihr Berufsleben selbst zu steuern und zu gestalten. Auch wenn Deutschland nicht die Statistik der Jugendarbeitslosigkeit anführt (Bundesagentur für Arbeit, 2016), kommt der Bundesrepublik in der EU doch eine Vorbildrolle zu. Laut eines OECD-Berichts korrelieren sozioökonomischer Herkunft und Schulversagen miteinander. Letztere wird als eine der Ursachen für Jugendarbeitslosigkeit bezeichnet. Eine vorbeugende Möglichkeit wird in der Reformierung des deutschen Schulsystems gesehen (OECD, 2012). Bis diese Möglichkeit in Deutschland ausreichend diskutiert worden ist, können und müssen alternative Bildungs- und Förderangebote den Symptomen entgegenwirken.

3. Forschungsrahmen

3.1 Forschungsziel (Haupt- & Teilfragen)

Wie oben dargestellt, ist ein Ziel dieser Arbeit die Erfassung des subjektiven Sinnerlebens der Teilnehmer, sowohl auf Ebene der Gesamtmaßnahme, als auch in ihren einzelnen Bestandteilen. Als in den Niederlanden ausgebildeter, angehender Sozialpädagoge interessiert mich weiterhin, ob die Umsetzung des Maßnahmenkonzepts den agogischen Leitlinien (gezielt, bewusst, prozesshaft, systematisch) entspricht (Behrend, 2008). Konkreter wurde dazu die These formuliert, dass *"die Teilnehmer der rebeq GmbH in Gladbeck eine Sinnhaftigkeit in ihrer Teilnahme am Werkstattjahr 2018/2019 erkennen"*. Von dieser These abgeleitet sei die **Forschungshauptfrage "Wie zufrieden sind die Teilnehmer des Werkstattjahres mit der Maßnahme insgesamt?"**

Zur Beantwortung dieser sollen führen folgende sechs **Forschungsteilfragen**:

1. Wie wohl fühlen sich die Teilnehmer bei der rebeq GmbH Gladbeck allgemein?
Wie zufrieden sind die Teilnehmer mit...
2. ...der Organisation der rebeq GmbH Gladbeck im Allgemeinen?
3. ...der Maßnahmeleitung?
4. ...dem Unterricht?
5. ...dem hauswirtschaftlichen Teil der Maßnahme?
6. ...dem technischen (Werkstatt-)Teil der Maßnahme?

Diese sechs Teilfragen umreißen die jeweiligen Maßnahmenbereiche. Von diesen wiederum wurden unter Berücksichtigung des Maßnahmenkonzepts die einzelnen Fragen des Forschungsinstruments (s. Anlage) abgeleitet.

3.2 Definitionen der Bezeichnungen in den Forschungsfragen

rebeq GmbH Gladbeck: die Niederlassung auf der Stollenstraße 13 in Gladbeck

Teilnehmer: alle 15 Teilnehmer des Werkstattjahres 2018/2019 der rebeq GmbH Gladbeck

Allgemeines Wohlfühlen: grundsätzliches Wohlbefinden (Lebensfreude, Ent-/Anspannung, Aktiv- und Ausgeruhtheit)

Zufriedenheit: hier nicht zu verstehen als bedingungslose Belobigung durch die Probanden, sondern als Qualitätsmerkmal nach Harvey und Green in Schiersmann, Bachmann, Dauner & Weber (2008):

1. Qualität als Anspruch ("höchste, beste, selten" erreichte Qualität)
2. Qualität als Perfektion am Ende einer Abfolge von Handlungen
3. Qualität als Zweckmäßigkeit im Sinne der Bedarfsdeckung, nach Ermessen des Nutzers
4. Qualität als Gegenwert im Sinne des Kosten-Nutzen-Verhältnisses
5. Qualität als Transformation: Steigerung von Wissen/Fertigkeiten/Kompetenzen

Organisation der rebeq: gemeint sind die Rahmenbedingungen des Angebots "Werkstattjahr 2018/2019" durch Bildungsträgers

Maßnahmenleitung: die Maßnahmenleitung bildet die maßnahmenverantwortliche Mitarbeiterin, gestellt durch eine ausgebildete Sozialpädagogin. Sie vereinbart mit den Teilnehmenden Zielvereinbarungen, bespricht individuelle Bedürfnisse, führt Gespräche mit weiteren Mitarbeitern, Kooperationspartnern (Praxisbetriebe) und den Erziehungsberechtigten.

Unterricht: der theoretische Teil des Werkstattjahres 2018/2019, gebildet durch den am Berufskolleg stattfindenden und den eigenen Stützunterricht der rebeq GmbH in Gladbeck

Hauswirtschaftlicher Maßnahmenteil: das praktische Lernen + Anleitung in der Produktion der rebeq-eigenen Küche

Technischer/Werkstatt-Teil der Maßnahme: das praktische Lernen + Anleitung in der Produktion der rebeq-eigenen Holzwerkstatt

3.3 Forschungsart und-typ

Da es in dieser Studie nicht darum geht, Beiträge zu wissenschaftlichen Kenntnisständen zu leisten, sondern Fragen der Fachpraxis zu beantworten, spricht man hier nicht von Grundlagen-, sondern Anwendungsforschung (Schaffer, 2009). Als solche handelt es sich weiterhin um eine Evaluation. Mit speziell dieser durchgeführten Forschung befinden wir uns auf der fünften und letzten Stufe des Interventionszyklus-Modells. Mit einer solchen lässt sich herausfinden, ob eine durchgeführte Intervention das anvisierte Problem löst. Dabei ist es häufig so, dass die Ergebnisse zeigen, dass ein Problem nur teilweise gelöst wurde oder neue aufgezeigt werden. Um diese weitergehend zu untersuchen, kann man sich an den Stufen 1-4 (Problemanalyse, Diagnose, Entwurf, Intervention/Wechsel und wieder Evaluation) orientieren, um zur endgültig gewünschten Lösung zu gelangen (Verschuren & Doorewaard, 2010).

3.4 Forschungsstrategie und -design

Forschungen, die dazu dienen, Thesen aufzustellen, bedienen sich der qualitativen Strategie. Da in dieser Arbeit die unter Kapitel "Forschungsziel" aufgestellte These anhand der davon abgeleiteten Forschungsfrage überprüft werden soll, wurde hier eine quantitative Ausrichtung gewählt (Schaffer, 2009). Die Grundgesamtheit beträgt definitionsgemäß alle 15 Teilnehmer des Werkstattjahres 2018/2019, mit denen eine Vollbefragung geplant war. Auf Grund von 3 durch Krankmeldung abwesenden Teilnehmern am Tag der Befragung betrug die Rücklaufquote 12 Fragebögen. Für eine Stichprobe von 12 ergeben sich

mit großzügigen Toleranzen ein Konfidenzniveau von 80% und eine Fehlerspanne von 10%. Die Studie kann daher als bedingt repräsentativ für die Grundgesamtheit der Teilnehmer des Werkstattjahres gelten.

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Querschnittserhebung, die den derzeitigen Stand abbildet und keinen Entwicklungszeitraum behandelt (Schaffer, 2009). Zwar werden wie oben erwähnt regelmäßige Zufriedenheitsumfragen von der rebeq durchgeführt. Auch wurden bei der Untersuchungsmethode die bereits erprobten Fragen der rebeq neben eigenen mit verwendet. Vorangegangene Umfragen bleiben dennoch zumindest vorerst unbeachtet, da die Fragestellung der Arbeit nicht auf einen Entwicklungsprozess, sondern den Zustand der Zufriedenheit ausgerichtet ist.

3.5 Forschungsmethode

Um Interviewer-Effekte und sozial erwünschtes Antwortverhalten zu vermeiden, die bei Telefoninterviews oder persönlichen Befragungen auftreten können, wurde für die Befragung ein standardisierter Fragebogen zum Selbstausfüllen konzipiert. Die Befragung selbst wurde während des regulären Stützunterrichts durchgeführt. So können die zu gewinnenden Daten bei Bedarf auch in Zusammenhang mit zuvor durchgeführten Befragungen und/oder Umfragedaten aus anderen rebeq-Angeboten gebracht werden. Während der Befragung war ich persönlich zugegen, um eventuell auftretende Rückfragen seitens der Befragten beantworten zu können.

3.6 Forschungsinstrument

Für die Erhebung wurden die Fragen der Zufriedenheitsumfrage der rebeq mit verwendet und um eigene Fragen ergänzt. Der rebeq-Befragungsblock wurde vollständig belassen, obgleich einige der Fragen für die hier interessierende Auswertung nicht genutzt werden. Dies dient der weiteren Verwendung der Befragung durch die rebeq. Die von der rebeq vorgegebenen Fragen sind im Bogen mit einem roten Pfeil am linken Rand markiert. Diese Markierungen dienen lediglich zur Erleichterung der internen Erfassung und Auswertung und haben für diese Arbeit keine Bedeutung. Die Fragen 10, 18, 26, 57, 59, 60 finden in der Beantwortung der Forschungsfragen keine Berücksichtigung, da es sich um von der rebeq vorgegebene Fragen zu Betriebspraktika handelt, welches zum Erfassungszeitpunkt noch nicht stattgefunden hat oder es um Fragen zur internen Verwendung geht, die nicht die aktuelle Zufriedenheit messen – also nicht valide sind. Von den geschlossenen Fragen gibt es lediglich im Abschluss mit Frage 62 eine Ausnahme. Dort bekamen die Befragten

Gelegenheit, sich völlig frei mit Ideen, Anregungen, Kritik, Wünsche oder ähnlichem zu äußern.

Zur Gewinnung von eigenen Indikatoren erfolgte eine methodische Orientierung am Maßnahmenkonzept der rebeq und dementsprechend eine Formulierung der Fragen nach den gewünschten Handlungszielen (von Spiegel, 2011). Der Fragebogen selbst ist in Blöcke unterteilt, wobei jeder Block einer Forschungsteilfrage entspricht. So kann jede Frage im Bogen der entsprechenden Forschungsteilfrage zugeteilt werden, so dass jeder Maßnahmenteil in der Auswertung gesondert betrachtet werden kann. Ein Halo-Effekt, wovon Schaffer beim Aufbau des Forschungsinstruments bei der thematischen Kategorisierung von Fragen warnt, wurde nicht bemerkt (Schaffer, 2009). Ein solcher Effekt kann bei Frageereihen auftreten, in denen sich ein Befragter womöglich beeinflussen ließe, indem ein Sachverhalt emotional gesteigert wird.

Der Entwurf der Fragen und des Fragebogens geschah in Absprache mit der maßnahmenverantwortlichen Mitarbeiterin, um sicherzugehen, dass ihrerseits keine pädagogischen Einwände gegen bestimmte Frageninhalte oder –formulierungen vorliegen. Die Standortleitung wurde ebenso konsultiert, um eventuell rechtliche Problematiken auszuschließen. Dadurch wurde auch Wellenreuthers Warnung gefolgt und einer subjektiven und unreflektiert selektiven Konstruktion vorgebeugt (Schaffer, 2009). Da die Bezugsbetreuerinnen dazu ermahnten, den Teilnehmern mit dem Fragebogen nicht zu viel abzuverlangen und dies den allgemeinen Empfehlungen zur Konstruktion von Fragebögen entspricht, wurde auf einfache Lesbarkeit und Übersichtlichkeit geachtet, einfache Formulierungen gewählt und doppelte Verneinungen vermieden. Auch der Deckblatttext ist sehr kurz gefasst. Dieser enthält die empfohlenen Hinweise zum Auftraggeber, zur Absicht, Auswahl der Befragten und die Anonymitätssicherung (Schaffer, 2009). Da über 60 Fragen zu beantworten waren, wurden keine zu kleinen Schriftgrade verwendet und viel Platz zwischen den Zeilen gelassen, was die Übersichtlichkeit und die Lesbarkeit erhöhen, sowie der Lese-Ermüdung vorbeugen soll. Trotz der Menge von insgesamt 67 (62 + "WHO-5") aufgestellten Fragen war eine Bearbeitungszeit von nicht mehr als 30 Minuten vorgesehen, da im gewählten Rating-Verfahren pro Frage nur vier Antwortmöglichkeiten in der Ordinalskala vorgegeben sind. Die Vierer-Skalen der Einzelfragen folgen der bewussten Entscheidung der rebeq gegen eine ungerade Anzahl von Antwortmöglichkeiten, um eine klare Tendenz von den Befragten zu bekommen.

Abgesehen von der Freitext-Fragestellung am Ende gibt es eine weitere Ausnahme von den Antwortmöglichkeiten der übrigen Fragen. Als Eisbrecher-Fragen wurde der WHO-5-

Test verwendet, der fünf Fragen zu je sechs Skalierungsmöglichkeiten bietet und Hinweise zum Wohlbefinden bzw. zu möglichen Depressionen liefern kann (Nixdorff, 2009). Diese sind sehr leicht verständlich und schnell zu beantworten. Der Platzierung des WHO-5 zu Beginn des Bogens kommt eine doppelte Funktion zu: zum wird dem Maßnahmenkonzept gefolgt, wonach sowohl auf die körperliche, als auch seelische Gesundheit der Teilnehmer zu achten ist. Mit dem WHO-5-Test wird die Möglichkeit einer Einschätzung des seelischen Wohlbefindens der Teilnehmer geboten. Zum anderen wird die Bearbeitungszeit nicht durch evaluationsirrelevante Eisbrecher-Fragen verlängert. Wegen der niedrigen Anzahl der Befragten wurde bewusst auf die Abfrage von nominalen Daten (Alter, Geschlecht, usw.) verzichtet, um die versprochene Anonymität zu gewährleisten. Die Testphase absolvierte der Fragebogen durch einen Probelauf bei zwei Teilnehmern einer anderen Maßnahme mit ähnlichen Eigenschaften und wurde entsprechend den aufgetretenen Hemmnissen angepasst.

3.7 Gütekriterien

Objektivität: Da es sich um eine schriftliche Befragung und kein Interview handelt, kann ein Interviewer-Effekt ausgeschlossen werden. Durch die Vollstandardisierung des Instruments bleibt bei der Auswertung wenig Interpretationsspielraum.

Reliabilität: Mit einer Zufriedenheitsumfrage bewegt man sich auf höchst subjektiver Wahrnehmungsebene seitens der Befragten, die zudem durch den Einfluss vielerlei variabler Faktoren stark schwanken kann. Liegt so beispielsweise zum Zeitpunkt der Befragung ein Konflikt zwischen einem oder allen Befragten und einem betreuenden Mitarbeiter vor, wäre die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Maßnahmeteile dieses Mitarbeiters von den Befragten eher negativ beantwortet würden. Würde die Befragung wiederholt, einige Zeit nachdem der Konflikt gelöst oder geschlichtet wurde, mögen die Ergebnisse positiver ausfallen als zuvor. Hohe Reliabilität kann wenn überhaupt hier nur durch Standardisierung bei der Frageformulierung erfolgen. Bei den Fragen der rebeq handelt es sich um ein getestetes und bewährtes Instrument mit hoher Reliabilität. Mit dem WHO-5 wurde eine validierte, reliable Skala verwendet. Durch die Anlehnung der eigenen Fragen an die rebeq-Fragen kann auch hier, mit den o. g. Abstrichen, von einer hohen Reliabilität ausgegangen werden. Geprüft werden kann diese jedoch nur, indem die Umfrage mit künftig folgenden auf extreme Abweichungen hin bei der Beantwortung verglichen wird.

Validität: Ähnlich wie zuvor beschrieben ist die Zufriedenheit ein Maß subjektiver Wahrnehmung. Noch dazu eines, das sich nicht allgemeingültig in Zahlen messen lässt. Die Validität versuche ich dadurch herbeizuführen, dass Zufriedenheit wie unter "Definitionen" beschrieben durch die Umsetzung des Maßnahmenkonzepts definiert und die Befragung von den Maßnahmeninhalten abgeleitet wird. Können die Teilnehmer anhand der Umfrage bestätigen, dass ein Maßnahmeninhalt/-ziel hergestellt wurde, darf die jeweilige Fragestellung als valide betrachtet werden. Gleiches gilt, falls ein Maßnahmeninhalt/-ziel nicht erreicht wurde und die Teilnehmer dies in der Befragung bestätigen. Einschränkend ist zu erwähnen, dass auch hier das zuvor erwähnte Problem der Abhängigkeit von der aktuellen Stimmung greifen kann.

4. Ergebnisteil

Die folgenden Daten werden dezimalbrüchig bis auf wenige Ausnahmen auf zwei Stellen rechts vom Trennsymbol gerundet.

4.1 Deskriptive Datenauswertung

Nach der Stichprobenbeschreibung ist die folgende deskriptive Datenauswertung in vier Abschnitte aufgeteilt. Begonnen wird mit der Auswertung des WHO 5-Tests, bei dem mit einer Skala von 6 Niveaus gemessen wird. Als nächstes wird die Zufriedenheitsumfrage mit 4 Antwortoptionen im Einzelnen ausgewertet. Dabei wurde dem höchsten Ausdruck der Zufriedenheit oder Sinnverstehens der Wert 4, dem höchsten Ausdruck der Unzufriedenheit oder Nichtverstehen eines Sinns der Wert 1 zugeteilt (bspw. "sehr zufrieden" = 4, "zufrieden" = 3, "eher unzufrieden" = 2, "sehr unzufrieden" = 1). Je höher Mittelwert und Median ausfallen, umso größer ist also die Zufriedenheit der Teilnehmer.

Im Anschluss wird die offene Frage Nr. 62 kurz behandelt, bevor mit der zusammengefassten Auswertung der 7 Frageblöcke oder "Module" abgeschlossen wird.

4.1.1 Stichprobenbeschreibung

Die soziodemografischen Daten wurden, wie bereits erwähnt, zur Sicherung der Anonymität nicht erhoben. Zur Beschreibung der Stichprobe wurden die Angaben aus der Unternehmensdatenbank entnommen.

Von den zur Befragung vorgesehenen 15 Teilnehmern (TN) waren 12 (80%) anwesend, 3 (20%) befinden sich im Krankenstand. Von diesen befragten 12 TN besitzen 12 (100%) keinen Schulabschluss und leben im elterlichen Haushalt. 9 TN (75%) leben mit beiden Elternteilen zusammen, 3 TN (25%) ohne Vater.

5 TN sind Mädchen (41,67%), 7 TN Jungen (58,33%).

2 TN sind (16,67%) 16, 4 TN (33,33%) 17, 6 TN (50%) 18 Jahre alt. Der mittelwertige Altersschnitt liegt bei 17,3 Jahren, der Median ist 17,5, die Varianz beträgt 0,556, die Standardabweichung ergibt 0,75.

4 TN (33,33%) besuchten zuvor eine Gesamtschule, 8 TN (66,67%) eine Hauptschule.

6 TN (50%) haben die deutsche Staatsangehörigkeit, 6 TN (50%) eine andere.

7 TN (58,33%) sind in Deutschland, 5 TN (41,67%) im Ausland geboren.

5 TN (41,67%) nehmen seit 3,5, 5 TN (41,67%) seit 3, 1 TN (8,33%) seit 2 und 1 TN (8,33%) seit 1 Monat an der Maßnahme teil. Der Mittelwert liegt bei 2,96 Monaten, der Median ist 3 Monate, die Varianz beträgt 0,52, die Standardabweichung ergibt 0,72.

4.1.2 Auswertung des Befindlichkeitstests

Der WHO 5-Test wird pro befragter Teilnehmer ausgewertet, indem jede der fünf Fragen in ihrer Zeile von links nach rechts in absteigender Folge die Werte 5 bis 0 zugeteilt bekommt. Anschließend werden die angekreuzten Feldwerte addiert (Nixdorff, 2009).

Dadurch erreicht die Auswertung einen Wert zwischen 0 Minimum und 25 Maximum. Unter den befragten Teilnehmern wurden folgende 12 Gesamtwerte ermittelt:

6, 8, 13, 15, 16, 19, 19, 20, 21, 23, 25, 25.

Der Mittelwert liegt bei 17,5, der Median ist 19, die Varianz beträgt 34,75, die Standardabweichung ergibt 5,89.

4.1.3 Auswertung der Zufriedenheitsumfrage im Einzelnen

Bei der Berechnung der statistischen Kennwerte wurde den Antwortmöglichkeiten die Wertigkeiten 1 – 4 zugeordnet, wobei 4 den positivsten und 1 den negativsten Wert darstellt. Die Fragen werden aus Platzgründen nicht immer wortgetreu, sondern auf den Kern ihrer Sinnhaftigkeit reduziert wiedergegeben. So wird hier bspw. auf Aufzählungen verzichtet und durch den Platzhalter "(...)" ersetzt. Der Übersichtlichkeit halber wurde den Frageblöcken ähnlich wie im Fragebogen die jeweilige Überschrift übersetzt. **Rot gedruckte** Fragen sind Fragen des rebeq-Fragebogens.

Modul I. Organisation

Frage 1 *"Wie zufrieden bist Du mit der örtlichen Erreichbarkeit des Angebots?"* beantworteten 4 TN mit "sehr zufrieden", 6 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 3,08, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,74, die Standardabweichung ergibt 0,86.

Frage 2 *"Wie zufrieden bist Du mit unseren Erstinformationen über Inhalte und Ziele des von Dir besuchten Angebots?"* beantworteten 3 TN mit "sehr zufrieden", 6 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,00, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,73, die Standardabweichung ergibt 0,85.

Frage 3 *"Wie zufrieden bist Du mit der organisatorischen Abwicklung dieses Angebots?"* beantworteten 2 TN mit "sehr zufrieden", 7 TN mit "zufrieden", 3 TN mit "eher unzufrieden", 0 TN mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 2,92, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,41, die Standardabweichung ergibt 0,64.

Frage 4 *"Wie zufrieden bist Du mit den Rahmenbedingungen (...)"* beantworteten 3 TN mit "sehr zufrieden", 7 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden" 0 TN mit "sehr

unzufrieden", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,18, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,33, die Standardabweichung ergibt 0,57.

Frage 5 *"Wie zufrieden bist Du mit den Inhalten des von Dir besuchten Angebots?"* beantworteten 3 TN mit "sehr zufrieden", 5 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden", 2 TN haben die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,00, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,80, die Standardabweichung ergibt 0,89.

Frage 6 *"Wie zufrieden bist Du mit der Nutzung moderner Kommunikationsmittel durch die Mitarbeiter?"* beantworteten 5 TN mit "sehr zufrieden", 5 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 3,17, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,81, die Standardabweichung ergibt 0,90.

Frage 7 *"Sind in der Regel ausreichend Ausrüstung, (...) für alle vorhanden, wenn diese benötigt werden?"* beantworteten 7 TN mit "fast immer", 3 TN mit "meistens", 1 TN mit "öfter mal nicht", 0 TN mit "meistens nicht", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,55, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,43, die Standardabweichung ergibt 0,66.

Modul II. Fragen rebeq GmbH allgemein

Frage 8 *"Wie zufrieden bist Du mit der Betreuung durch unsere pädagogischen Fachkräfte? (...)"* beantworteten 5 TN mit "sehr zufrieden", 5 TN mit "zufrieden", 0 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,27, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,74, die Standardabweichung ergibt 0,86.

Frage 9 *"Wie zufrieden bist Du mit der Aufnahme von Verbesserungsvorschlägen, (...) oder Beschwerden?"* beantworteten 4 TN mit "sehr zufrieden", 4 TN mit "zufrieden", 3 TN mit "eher unzufrieden", 0 TN mit "sehr unzufrieden", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet.

Der Mittelwert liegt bei 3,09, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,63, die Standardabweichung ergibt 0,79.

Frage 10 *entfällt* (Praktikumsfrage).

Frage 11 *"Fühlst Du Dich von den rebeq-Mitarbeitern ernst genommen?"* beantworteten 9 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,58, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,74, die Standardabweichung ergibt 0,86.

Frage 12 *"Im Vergleich zu Deiner letzten Maßnahme oder Schule, wie gut schätzt Du Dein Verhältnis zu Deinen Maßnahmenbetreuern ein?"* beantworteten 9 TN mit "sehr gut", 2 TN mit "besser", 0 TN mit "eher schlechter", 1 TN mit "sehr schlecht". Der Mittelwert liegt bei 3,58, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,74, die Standardabweichung ergibt 0,86.

Frage 13 *"Hast Du schon mal einen rebeq-Mitarbeiter wegen eines persönlichen Problems um Rat oder Hilfe gebeten?"* beantworteten 1 TN mit "ja, häufiger", 3 TN mit "gelegentlich", 1 TN mit "ja, einmal", 6 TN mit "nein, noch nie", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Statistische Kennwerte entfallen, da Filterfrage.

Frage 14 *"Falls ja, wie zufrieden warst Du mit dessen Hilfeleistung?"* beantworteten 4 TN mit "sehr zufrieden", 4 TN mit "zufrieden", 0 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden", 3 TN haben die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,22, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,84, die Standardabweichung ergibt 0,92.

Frage 15 *"Falls nein, könntest Du Dir vorstellen, Dich mit einem persönlichen Problem an einen rebeq-Mitarbeiter zu wenden, wenn Du eines hast oder bekommst?"* beantworteten 2 TN mit "ja", 6 TN mit "vermutlich ja", 0 TN mit "eher nicht", 3 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,64, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,14, die Standardabweichung ergibt 1,07.

Frage 16 "(...) An wie vielen Tagen hast Du in dieser Maßnahme gefehlt, obwohl Du eigentlich auch hättest teilnehmen können?" beantworteten 3 TN mit "kein einziges Mal", 3 TN mit "bis zu 10 Mal", 2 TN mit "20 Mal o. mehr", 3 TN mit "keine Antwort", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,55, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,34, die Standardabweichung ergibt 1,16.

Frage 17 "Wenn Du in dieser Maßnahme an Dein bisher größtes Erfolgserlebnis denkst, warst Du zufrieden/stolz/überrascht über Dich selbst?" beantworteten 5 TN mit "ja", 7 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,42, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,24, die Standardabweichung ergibt 0,49.

Modul III. Maßnahmenleitung

Frage 18 *entfällt*. (rebeq-interne Verwendung)

Frage 19 "Findest Du die Zielvereinbarungen (...) fair?" beantworteten 5 TN mit "ja", 6 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,33, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,39, die Standardabweichung ergibt 0,62.

Frage 20 "Findest Du die Zielvereinbarungen (...) hilfreich?" beantworteten 8 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 2 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,33, der Median ist 4, die Varianz beträgt 1,22, die Standardabweichung ergibt 1,11.

Frage 21 "Findest Du die Zielvereinbarungen (...) sinnvoll?" beantworteten 5 TN mit "ja", 3 TN mit "es geht", 2 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,09, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,99, die Standardabweichung ergibt 1,00.

Frage 22 "Findest Du, Du bekommst bei den Zielvereinbarungen Mitspracherecht?" beantworteten 7 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein", 2

TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,50, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,85, die Standardabweichung ergibt 0,92.

Frage 23 *"Werden Deine Eltern in die Maßnahme mit einbezogen?"* beantworteten 1 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 2 TN mit "nicht so wirklich", 5 TN mit "nein", 2 TN hat die Frage nicht beantwortet. Statistische Kennwerte entfallen, da Filterfrage.

Frage 24 *"Falls ja, wie findest Du es, dass Deine Eltern mit einbezogen werden?"* beantworteten 1 TN mit "sehr gut", 4 TN mit "es geht", 2 TN mit "nicht so gut", 2 TN mit "gefällt mir gar nicht", 3 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,44, der Median ist 2,5, die Varianz beträgt 0,91, die Standardabweichung ergibt 0,96.

Frage 25 *"Falls ein, wie gut würdest Du es finden, wenn sie mit einbezogen werden?"* beantworteten 0 TN mit "sehr gut", 5 TN mit "es geht", 6 TN mit "nicht so gut", 1 TN mit "gefällt mir gar nicht". Der Mittelwert liegt bei 2,33, der Median ist 2, die Varianz beträgt 0,39, die Standardabweichung ergibt 0,62.

Frage 26 *entfällt* (Praktikumsfrage).

Frage 27 *Wie zufrieden bist Du mit Deiner Betreuung durch die (...) Maßnahmeleiterin?"* beantworteten 5 TN mit "sehr zufrieden", 4 TN mit "zufrieden", 2 TN mit "eher unzufrieden", 0 TN mit "sehr unzufrieden", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,27, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,56, die Standardabweichung ergibt 0,75.

Modul IV. Unterricht

Frage 28 *"Der Unterricht bei der rebeq bereitet mir Spaß:"* beantworteten 5 TN mit "ja", 6 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,33, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,39, die Standardabweichung ergibt 0,62.

Frage 29 *"Wie zufrieden bist Du mit der Menge an Unterricht am Berufskolleg?"* beantworteten 3 TN mit "sehr zufrieden", 5 TN mit "zufrieden", 4 TN mit "eher unzufrieden", 0 TN mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 2,92, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,58, die Standardabweichung ergibt 0,76.

Frage 30 *"Wie zufrieden bist Du mit den Lernbeispielen aus der Praxis, die besprochen werden?"* beantworteten 1 TN mit "sehr zufrieden", 8 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,82, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,51, die Standardabweichung ergibt 0,72.

Frage 31 *"Sofern im Unterricht schon über Stress gesprochen wurde, wie nützlich findest Du die Tipps zum Umgang mit Stress?"* beantworteten 2 TN mit "sehr gut", 6 TN mit "geht so", 2 TN mit "nicht so hilfreich", 1 TN mit "gar nicht hilfreich", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,82, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,69, die Standardabweichung ergibt 0,83.

Frage 32 *"Wie gut fühlst Du Dich durch den Maßnahme-Unterricht auf den Hauptschulabschluss vorbereitet?"* beantworteten 2 TN mit "sehr gut", 6 TN mit "besser als vorher", 2 TN mit "geht so", 2 TN mit "gar nicht gut". Der Mittelwert liegt bei 2,67, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,89, die Standardabweichung ergibt 0,94.

Frage 33 *"Wie gut schätzt Du Deine Chancen ein, den Hauptschulabschluss mit Hilfe der Maßnahme zu bekommen?"* beantworteten 4 TN mit "sehr gut", 4 TN mit "besser als vorher", 3 TN mit "geht so", 1 TN mit "gar nicht gut". Der Mittelwert liegt bei 2,92, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,91, die Standardabweichung ergibt 0,95.

Frage 34 *"Wie zufrieden bist Du mit Deinem Lehrer im rebeq-Stützunterricht?"* beantworteten 7 TN mit "sehr zufrieden", 3 TN mit "zufrieden", 2 TN mit "eher unzufrieden", 0 TN

mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 3,42, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,58, die Standardabweichung ergibt 0,76.

Modul V. Küche

Frage 35 *"Das Arbeiten in der rebeq-Küche bereitet mir Spaß:"* beantworteten 6 TN mit "ja", 4 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,25, der Median ist 3,5, die Varianz beträgt 0,85, die Standardabweichung ergibt 0,92.

Frage 36 *"Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen, wie man selbst gesund kocht (...)"* beantworteten 6 TN mit "ja", 5 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,33, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,72, die Standardabweichung ergibt 0,85.

Frage 37 *"Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen, wie und wo man die Zutaten dazu herbekommt?"* beantworteten 5 TN mit "ja", 6 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,33, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,39, die Standardabweichung ergibt 0,62.

Frage 38 *"Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen, wie man in der Küche sauber, strukturiert und organisiert arbeitet?"* beantworteten 8 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 2 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,50, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,58, die Standardabweichung ergibt 0,76.

Frage 39 *"Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen, wie man hygienisch mit Lebensmitteln umgeht?"* beantworteten 6 TN mit "ja", 4 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,45, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,43, die Standardabweichung ergibt 0,66.

Frage 40 *"Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen, wie man mit Geld sparsamer umgehen kann?"* beantworteten 6 TN mit "ja", 4 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,25, der Median ist 3,5, die Varianz beträgt 0,85, die Standardabweichung ergibt 0,92.

Frage 41 *"Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen, wie man mit behördlichen Angelegenheiten umgeht?"* beantworteten 5 TN mit "ja", 4 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,18, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,88, die Standardabweichung ergibt 0,94.

Frage 42 *"Wie findest Du die Idee mit dem Verkaufsstand auf dem Nikolausmarkt?"* beantworteten 4 TN mit "sehr gut", 4 TN mit "geht so", 1 TN mit "nicht so gut", 3 TN mit "gar nicht gut". Der Mittelwert liegt bei 2,75, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,35, die Standardabweichung ergibt 1,16.

Frage 43 *"Hast Du das Gefühl, dass Du den Verkaufsstand selbst gut mitgestalten kannst?"* beantworteten 4 TN mit "ja, sehr", 4 TN mit "ja", 2 TN mit "weniger", 2 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 2,83, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,14, die Standardabweichung ergibt 1,07.

Frage 44 *"Freust Du Dich darauf, in dem Verkaufsstand deine selbst gemachten Produkte zu verkaufen?"* beantworteten 3 TN mit "ja, sehr", 4 TN mit "ja", 1 TN mit "weniger", 4 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 2,50, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,42, die Standardabweichung ergibt 1,19.

Frage 45 *"Weißt Du, was mit den Einnahmen gemacht wird?"* beantworteten 3 TN mit "ja", 7 TN mit "nein", 2 TN haben die Frage nicht beantwortet. (Nominalskala: keine Ermittlung statistischer Kennwerte)

Frage 46 *"Wie zufrieden bist Du mit Deiner Betreuerin im Hauswirtschaftsunterricht?"* beantworteten 4 TN mit "sehr zufrieden", 5 TN mit "zufrieden", 5 TN mit "eher unzufrieden", 1 TN mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 3,00, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,83, die Standardabweichung ergibt 0,91.

Modul VI. Werkstatt

Frage 47 *"Das Arbeiten in der rebeq-Werkstatt bereitet mir Spaß:"* beantworteten 11 TN mit "ja", 0 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,83, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,31, die Standardabweichung ergibt 0,55.

Frage 48 *"Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man mit verschiedenen Materialien arbeitet?"* beantworteten 10 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,83, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,14, die Standardabweichung ergibt 0,37.

Frage 49 *"Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man selbst kleine Reparaturen vornimmt?"* beantworteten 8 TN mit "ja", 3 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,58, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,41, die Standardabweichung ergibt 0,64.

Frage 50 *"Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man Möbel aufarbeiten kann?"* beantworteten 7 TN mit "ja", 5 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 0 TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,58, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,24, die Standardabweichung ergibt 0,49.

Frage 51 *"Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man Möbel aufbaut?"* beantworteten 10 TN mit "ja", 1 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 0

TN mit "nein". Der Mittelwert liegt bei 3,75, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,35, die Standardabweichung ergibt 0,60.

Frage 52 *"Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man mit verschiedenen Werkzeugen sicher umgeht? (...)"* beantworteten 8 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 0 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,55, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,79, die Standardabweichung ergibt 0,89.

Frage 53 *"Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man Pflanzen pflegt?"* beantworteten 5 TN mit "ja", 2 TN mit "es geht", 1 TN mit "nicht so wirklich", 2 TN mit "nein", 2 TN haben die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,00, der Median ist 3,5, die Varianz beträgt 1,40, die Standardabweichung ergibt 1,18.

Frage 54 *"Wie zufrieden bist Du mit Deiner Betreuerin im Werkunterricht?"* beantworteten 7 TN mit "sehr zufrieden", 4 TN mit "zufrieden", 1 TN mit "eher unzufrieden", 0 TN mit "sehr unzufrieden". Der Mittelwert liegt bei 3,50, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,42, die Standardabweichung ergibt 0,65.

Modul VII. Abschließend

Frage 55 *"Wie gut fühlst Du Dich durch die Maßnahme auf einen Ausbildungs-/Arbeitsplatz vorbereitet?"* beantworteten 3 TN mit "sehr gut", 5 TN mit "besser als vorher", 0 TN mit "geht so", 3 TN mit "gar nicht gut", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,73, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,29, die Standardabweichung ergibt 1,14.

Frage 56 *"Wie gut schätzt Du Deine Chancen auf einen anschließenden Ausbildungs- oder Arbeitsplatz ein?"* beantworteten 4 TN mit "sehr gut", 4 TN mit "besser als vorher", 2 TN

mit "geht so", 1 TN mit "gar nicht gut", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,00, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,91, die Standardabweichung ergibt 0,95.

Frage 57 *entfällt* (Praktikumsfrage).

Frage 58 "*Glaubst Du, Dir können hier neue Ideen kommen, wie Dein Berufsleben innerhalb der nächsten 3 Jahre sein könnte?*" beantworteten 5 TN mit "ja", 3 TN mit "es geht", 2 TN mit "nicht so wirklich", 1 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,09, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,99, die Standardabweichung ergibt 1,00.

Frage 59 *entfällt*. (rebeq-interne Verwendung)

Frage 60 *entfällt*. (rebeq-interne Verwendung)

Frage 61 "*Würdest Du dieses Angebot weiterempfehlen?*" beantworteten 4 TN mit "ja", 6 TN mit "eventuell", 1 TN mit "eher nicht", 0 TN mit "nein", 1 TN hat die Frage nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,27, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,38, die Standardabweichung ergibt 0,62.

Bei Frage Nr. 62, "Möchtest Du der rebeq GmbH oder bestimmten Mitarbeitern noch etwas mitteilen, was nicht gefragt wurde? (...)" handelt es sich um eine Frage des rebeq-Fragebogens. Die gegebenen Antworten fallen kurz gefasst aus, tragen zur Beantwortung der Forschungshauptfrage bei und sind somit auch statistisch gut auszuwerten. Dazu wird sich hier der qualitativen Inhaltsanalyse in Form der Zusammenfassung (Mayring, 2002) bedient:

6 TN (50%) haben die Frage nicht beantwortet.

4 TN (33,3%) äußerten sich mit kurzen, schlichten Ausdrücken der Zufriedenheit, ähnlich "Weiter so! 😊",

3 TN (25%) wünschen sich, dass nicht erst um 1600 Uhr Feierabend gemacht wird.

4.1.4 Gesamtauswertung der 7 Module

Die Fragen des Moduls "I. Fragen zur Organisation der rebeq GmbH" wurden insgesamt 27 mal sehr positiv, 39 mal positiv, 9 mal negativ, 4 mal mit sehr negativ und 5 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,13, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,64, die Standardabweichung ergibt 0,80.

Die Fragen des Moduls "II. Fragen über die rebeq GmbH allgemein" abzüglich der Fragen 10, 13 wurden insgesamt 41 mal sehr positiv, 33 mal positiv, 5 mal negativ, 10 mal sehr negativ und 7 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,18, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,93, die Standardabweichung ergibt 0,97.

Die Fragen des Moduls "III. Fragen zur Maßnahmenleitung" zzgl. der Fragen 42, 43 und 44, abzüglich der Fragen 18, 23 und 26 wurden insgesamt 42 mal sehr positiv, 38 mal positiv, 17 mal negativ, 16 mal sehr negativ und 7 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,94, der Median ist 3, die Varianz beträgt 1,08, die Standardabweichung ergibt 1,04.

Die Fragen des Moduls "IV. Fragen zum Unterricht" wurden insgesamt 24 mal sehr positiv, 38 mal positiv, 15 mal negativ, 5 mal sehr negativ und 2 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,99, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,72, die Standardabweichung ergibt 0,85.

Die Fragen des Moduls "V. Fragen zur Produktion/Küche" abzüglich der Frage 45 wurden insgesamt 57 mal sehr positiv, 46 mal positiv, 13 mal negativ, 14 mal sehr negativ und 2 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,12, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,95, die Standardabweichung ergibt 0,98.

Die Fragen des Moduls "VI. Fragen zur (Holz-)Werkstatt" zzgl. der Fragen 42, 43 und 44 wurden insgesamt 77 mal sehr positiv, 31 mal positiv, 9 mal negativ, 12 mal sehr negativ

und 3 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,34, der Median ist 4, die Varianz beträgt 0,92, die Standardabweichung ergibt 0,97.

Die Fragen des Moduls "VII. Abschließende Fragen" abzüglich der Fragen 57, 59 und 60 wurden insgesamt 16 mal sehr positiv, 18 mal positiv, 5 mal negativ, 5 mal sehr negativ und 4 mal gar nicht beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 3,02, der Median ist 3, die Varianz beträgt 0,93, die Standardabweichung ergibt 0,97.

4.2 Interpretation

4.2.1 Interpretation des WHO 5-Befindlichkeitstests

Wie oben beschrieben, basiert die Auswertung des WHO-5 auf einer Summenkumulation, der Werte zwischen 0 (negativ) und 25 (positiv) erreichen kann. Wird dabei der Wert 13 unterschritten, könnte dies ein Hinweis auf eine Depression sein. Zwar befinden sich zwei Befragte deutlich unterhalb des und ein weiterer genau auf dem Grenzwert. Mittelwert und Median liegen fallen jedoch recht hoch aus und liegen mit einer 6%igen Abweichung recht dicht beieinander, so dass es keinen Anlass gibt, alarmiert zu sein und das gesamte WSJ kritisch zu betrachten. Man kann die zwei aufgetretenen Fälle jedoch durchaus als Anlass nehmen, das Thema Depression im Unterricht zu besprechen und bei Bedarf Gespräche anbieten.

4.2.2 Anmerkungen zu einzelnen Fragen

- Es wurde bereits erklärt, dass manche Fragen in dieser Forschung keine Anwendung finden, da sie von der rebeq zwar gewünscht sind, aber nicht zur Beantwortung der Forschungsfrage beitragen. Die Fragen 10, 26, 57 treffen erst zu einem späteren Zeitpunkt zu, nachdem die Teilnehmer in ein Praktikum eintreten.
- Bei den Fragen 13 und 23 handelt es sich um Filterfragen, die der Auswertung nicht direkt und eher ihre jeweiligen Folgefragen bedienen.

- Ob die Beantwortung der Frage 18 "Kommst Du gut mit der Tagesstruktur in der Maßnahme gut zurecht?" zur Beantwortung des Ausmaßes von Sinnerkenntnis und Zufriedenheit beiträgt ist fraglich. Dennoch ist die Frage aus dem Konzept abgeleitet und kann auf Bedürfnisse der Teilnehmer hinweisen, auf die man ggf. eingehen kann.
- Die Fragen 42 bis 44, den Verkaufsstand auf dem Nikolausmarkt betreffend, sind zwar dem Block V. "Produktion/Küche" im Fragebogen zugeteilt, betreffen jedoch ebenso die Blöcke III. "Maßnahmenleitung" und VI. "(Holz-)Werkstatt". Statt die Fragen zwei Mal im Fragebogen zu wiederholen, wurden sie in die Gesamtwertung der anderen Blöcke mit einbezogen.
- Mit Frage 45 "Weißt Du, was mit den Einnahmen gemacht wird?" verhält es sich ähnlich wie mit Frage 18. Sie mag zwar keine Zufriedenheit bemessen, ist aber wohl ein Hinweis auf Sinnerkenntnis. Es fällt an dieser Stelle auf, dass mehr als die Hälfte der Befragten über diesen Teil der Maßnahme nicht ausreichend aufgeklärt zu sein scheint.
- Frage 59 und 60 dienen der rebeq-internen Verwendung und sollen an dieser Stelle keine weitere Beachtung finden.

Hier wird auf Fragen mit Spitzenwertungen eingegangen. Die erreichten Spitzenwerte unter den einzelnen Fragen lauten wie folgt:

Tiefster Mittelwert = 2,33 (tiefstmöglicher Wert 1)

Höchster Mittelwert = 3,83 (höchstmöglicher Wert 4)

Tiefste Standardabweichung = 0,37

Höchste Standardabweichung = 1,19

Der Mittelwert der beiden Standardabweichungsspitzen liegt somit bei 0,78 und dient zur Einschätzung von extremen Abweichungen. Als unauffällig und akzeptabel könnte man somit Standardabweichungen zwischen 0,58 und 0,98 betrachten.

Frage 25 "Falls nein, wie gut würdest Du es finden, wenn Sie (Eltern) mit einbezogen (in den Entwicklungsprozess des Teilnehmers in der Maßnahme) werden?" erreichte den tiefsten Mittelwert von 2,33, begleitet vom Median 2. Ebenso erreicht die Schwesterfrage 24 "Falls ja, wie gut findest Du es, dass Deine Eltern mit einbezogen werden?" den

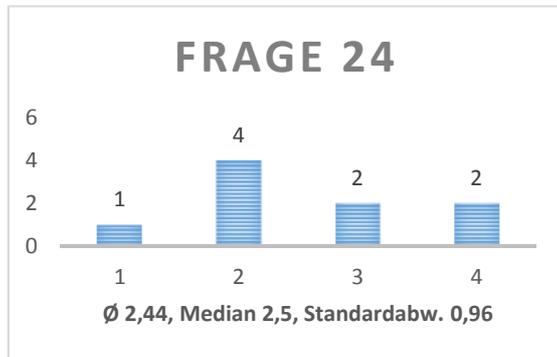


Abb. 1

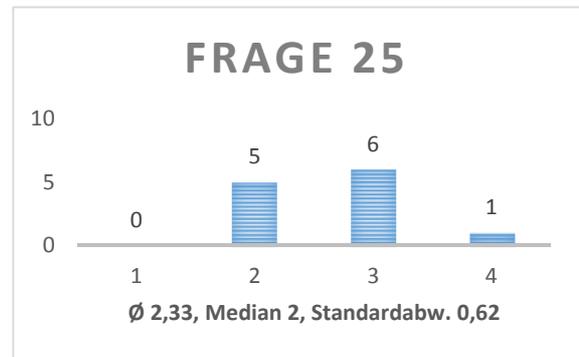


Abb. 2

zweitiefsten Mittelwert von 2,44, begleitet vom Median 2,5.

Obwohl diese Fragen die tiefsten Mittelwerte erreichten, scheinen sich die meisten Teilnehmer dem Umstand des elterlichen Einflusses arrangieren zu können. Wie sich sehen lässt, befindet sich die Masse der Antworten in den mittleren Antwortmöglichkeiten, die sich zusammen betrachtet ziemlich gleich zwischen eher positives und eher negatives Lager aufteilen. Wobei jedoch weiterhin auffällt, dass trotz der vorgeschobenen Filterfrage, die bemisst von wie vielen Teilnehmern bereits die Eltern in die Maßnahme einbezogen werden und von wie vielen Teilnehmern nicht, wurden beide zusammen ("Falls ja, (...)") und "Falls nein, (...)") insgesamt 21 mal beantwortet, obwohl nur 12 Teilnehmer befragt wurden. Das macht genau genommen jegliche Interpretation spekulativ.

Der höchste Mittelwert wurde bei den Fragen 47 "Das Arbeiten in der rebeq-Werkstatt bereitet mir Spaß:" und 48 "Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen, wie man mit verschiedenen Materialien arbeitet?" erreicht. Er beträgt 3,83, begleitet vom Median 4. Frage 48 fällt gleichzeitig auch mit der geringsten Standardabweichung auf.

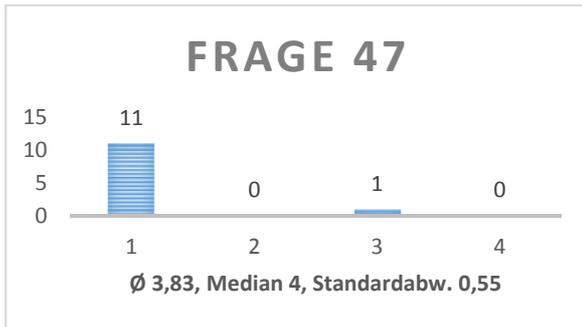


Abb. 4

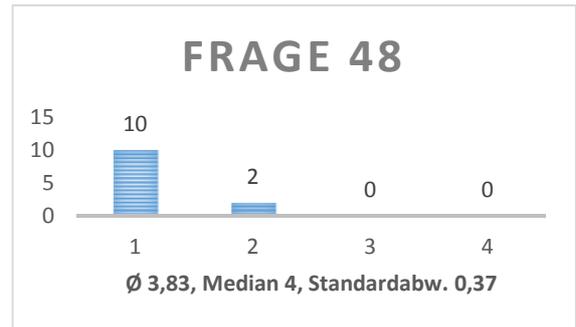


Abb. 3

Hier scheint sich eine klare Interessenspräferenz der Teilnehmenden abzuzeichnen. Mit der geringen Standardabweichung und den geringsten Differenzen zwischen Mittelwert und Median scheint die Arbeit in der Werkstatt durchgängig wertgeschätzt zu werden und ein sehr sinnvoller Teil der Maßnahme zu sein.

Die höchste Standardabweichung von 1,19 wurde erreicht von Frage 44 "Freust Du Dich darauf, in dem Verkaufsstand deine selbst gemachte Produkte zu verkaufen?".

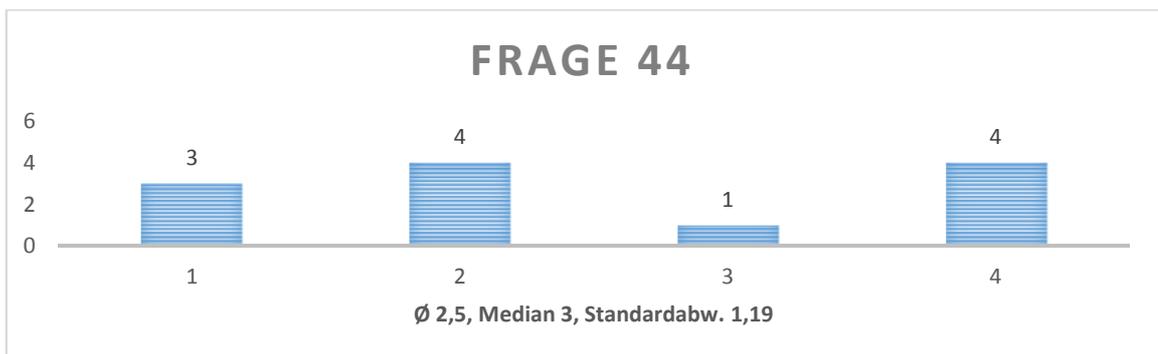


Abb. 5

Wegen der auffällig hohen Standardabweichung werden alle drei Fragen (42-44) bezüglich des Verkaufsstandes auf dem Nikolausmarkt in einem eigenen Block betrachtet. Diese lauten

42) "Wie gut findest Du die Idee mit dem Verkaufsstand auf dem Nikolausmarkt?"

43) "Hast Du das Gefühl, dass Du den Verkaufsstand selbst gut mitgestalten kannst?"

44) "Freust Du Dich darauf, in dem Verkaufsstand deine selbst gemachten Produkte zu verkaufen?"

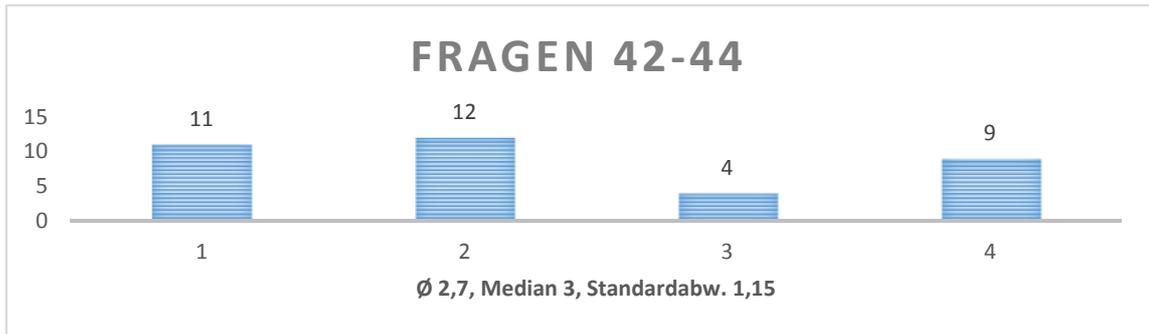


Abb. 6

Die Mehrheit bewertet den Verkaufsstand insgesamt positiv, ein Großteil jedoch auch negativ. Zieht man das Ergebnis der Frage 45 mit in Betracht, aus der hervorgeht, dass viele Teilnehmer nicht wissen, wohin die Einnahmen fließen, entsteht hier der Eindruck, dass es sich bezüglich des Verkaufsstandes um einen Maßnahmenteil handelt, zu dem sehr ambivalente Meinungen vorherrschen. Womöglich bestand hier eine große Unsicherheit oder es sehen sich nicht alle Teilnehmer gern in dem Beruf des Verkäufers. Die Vermutung ist, dass die Fragen von den Teilnehmern möglicherweise anders bewertet werden würden, nachdem der Nikolausmarkt stattgefunden hat, da sich ihnen danach neue Sinnernkenntnisse erschlossen haben könnten. Eine erneute Messung nach dem Nikolausmarkt könnte darüber mehr Aufschluss geben.

4.2.3 Interpretation der Auswertung der 7 Module

Die Gesamtwertung des Moduls "I. Fragen zur Organisation der rebeq GmbH" fällt mit einem Mittelwert von 3,13, Median 3 und einer mittelmäßigen Standardabweichung von 0,80 mehrheitlich positiv aus. Weiterhin weist das Modul gleich zwei Spitzenwerte auf. Es ist der Block mit der geringsten Anzahl an negativsten Antworten und der geringsten Standardabweichung. Man kann also davon ausgehen, dass er insgesamt betrachtet Aussagekraft besitzt und es vor allem wenig Anlass zu Kritik gibt.

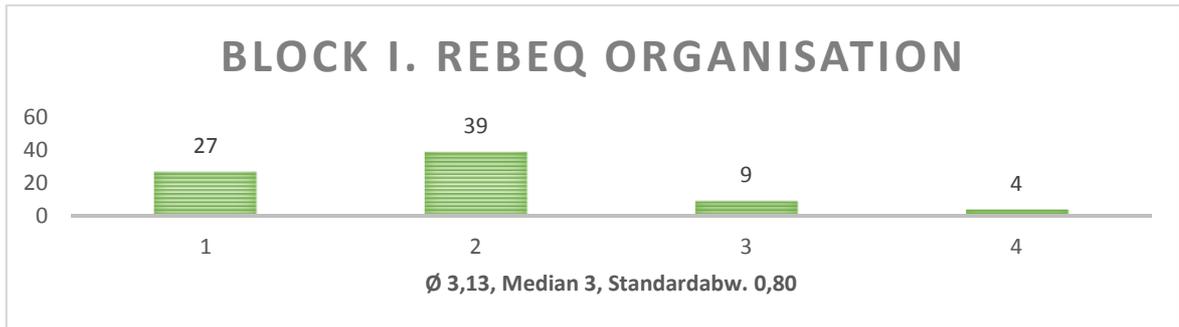


Abb. 7

Die Gesamtwertung des Moduls "II. Fragen über die rebeq GmbH allgemein" fällt mit einem Mittelwert von 3,18 (Median 3) zwar insgesamt positiv aus. Die erhöhte Standardabweichung weist jedoch auf stellenweise vermehrte Kritik hin, die Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten bieten kann.

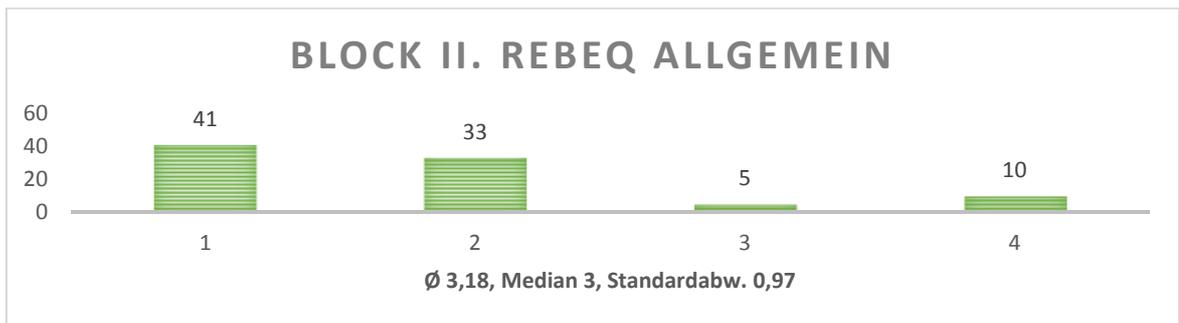


Abb. 8

Modul "III. Fragen zur Maßnahmenleitung" weist gleich drei Spitzenwerte auf. Die höchste Anzahl negativster (Wert 1) Bewertungen und der geringste Mittelwert geben im ersten Impuls Anlass zu Bedenken. Durch den dritten Spitzenwert, nämlich die hohe Standardabweichung, die größtenteils durch den Einbezug der Ergebnisse zu den Fragen zum Nikolausmarkts verzerrt wird, lassen sich Befürchtungen wieder relativieren, da diese ohnehin wie zuvor beschrieben nicht für aussagekräftig gehalten werden.

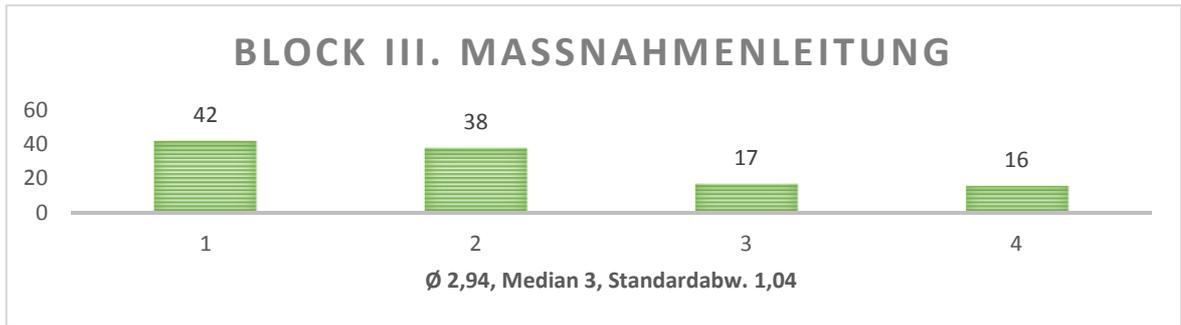


Abb. 9

Würde man Block III ohne die Ergebnisse des Nikolausmarktes betrachten, würde der der Mittelwert leicht steigen, während die Standardabweichung erheblich fallen würde, wie in der Abbildung 10 zu sehen ist.

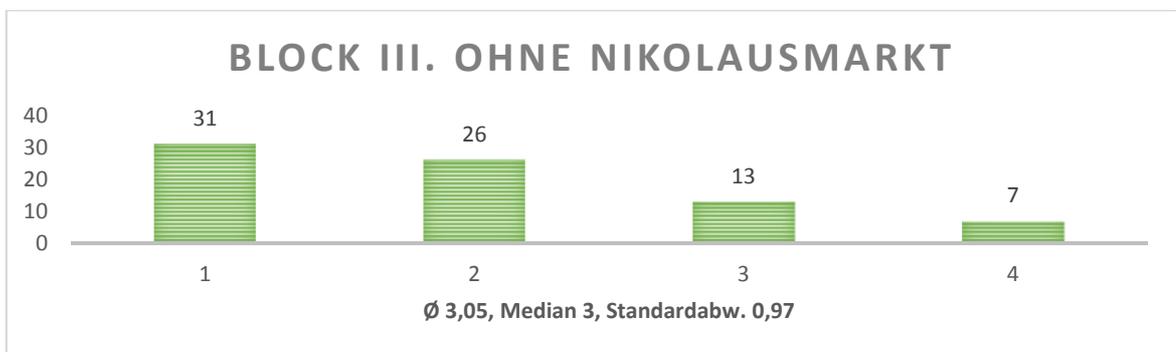


Abb. 10

Der Durchschnitt des Moduls "IV. Fragen zum Unterricht" wird mit der geringsten Abweichung zwischen Mittelwert und Median für aussagekräftig gehalten. Es stehen insgesamt 62 Positivwertungen 20 Negativwertungen gegenüber. Daher ist dieser Maßnahmenteil durchaus positiv zu bewerten. Auch die Standardabweichung gibt wenig Anlass zu Bedenken.

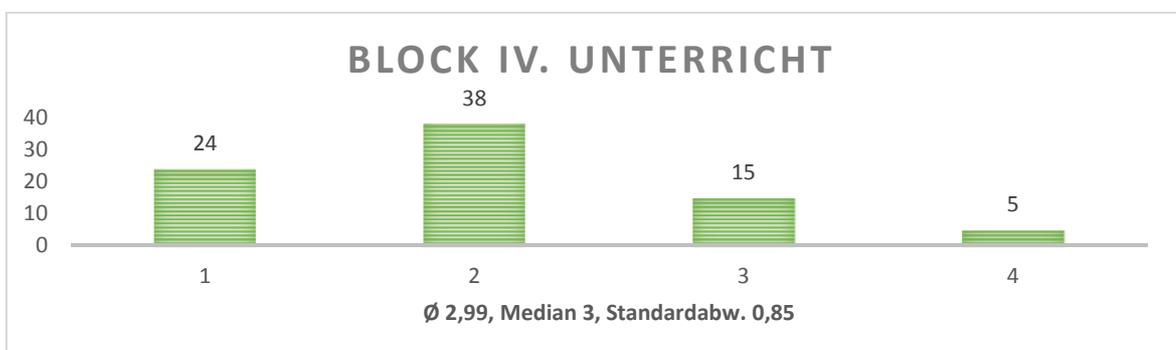


Abb. 11

Die Interpretation des Moduls "V. Fragen zur Produktion/Küche" fällt auf dem ersten Blick ähnlich wie vor aus. 103 Positivwertungen stehen 27 Negativwertungen gegenüber und die Standardabweichung bleibt im psychologisch wirksamen "Nullkomma"-Bereich. Allerdings verzerren die Ergebnisse des Nikolausmarktes auch hier die Gesamtwertung.

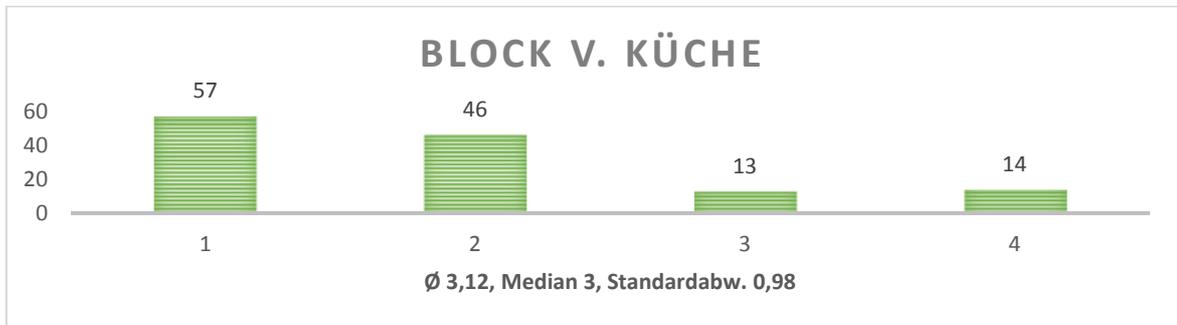


Abb. 12

Auch in diesem Beispiel lässt sich erkennen, wie die Umfrageergebnisse zum Nikolausmarkt die Gesamtwertung verzerren. Wieder steigt die Durchschnittswertung, die Standardabweichung fällt deutlich.

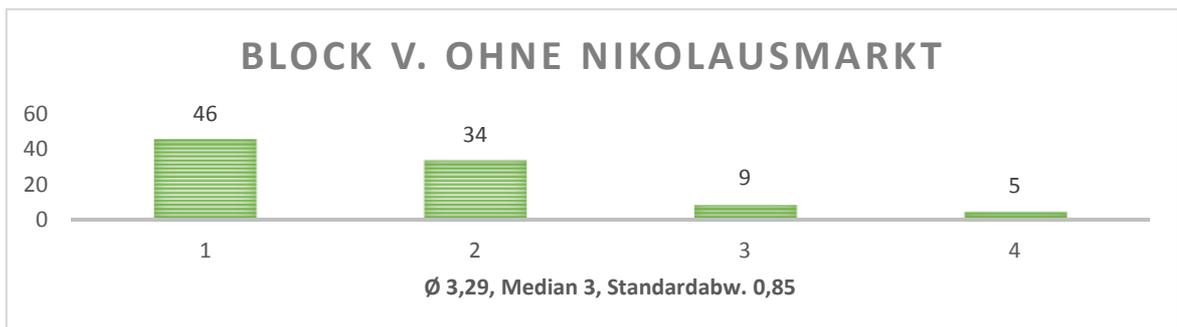


Abb. 13

Das Modul "VI. Fragen zur (Holz-)Werkstatt" glänzt mit drei Spitzenwertungen. In diesem Teil hat die rebeq die meisten Höchstwertungen erhalten. Auch der Mittelwert und Median erreichen hier die Höchstmarke. Ein Dorn im Auge dabei ist die etwas erhöhte Standardabweichung.

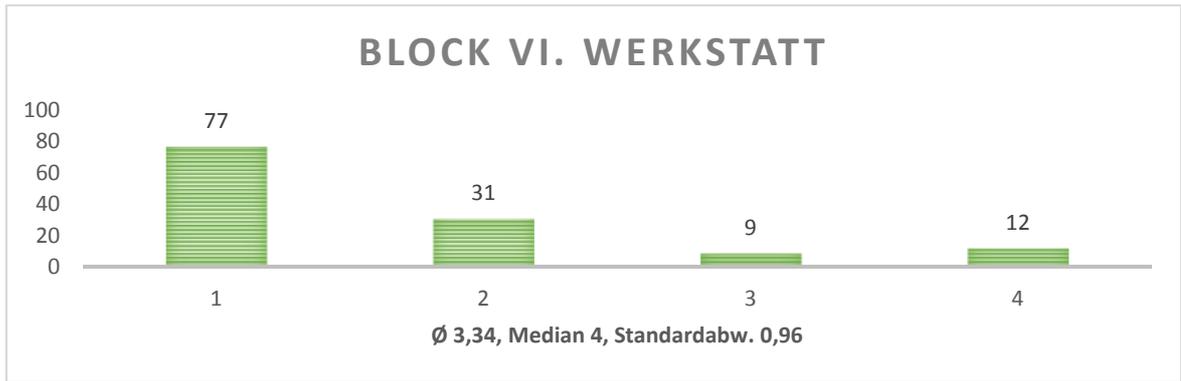


Abb. 14

Dieser Block jedoch ebenfalls einmal abzüglich der Nikolausmarkt-Ergebnisse betrachtet ergibt folgende Werte:

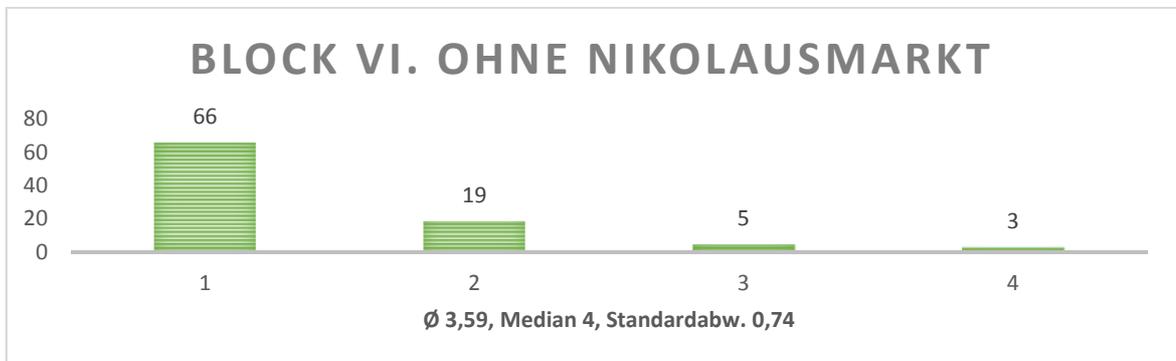


Abb. 15

Die Veränderungen von Mittelwert und Standardabweichung bewegen sich erheblich Richtung positiv. Wie schon im vorangegangenen Kapitel bei einzelnen Fragen bemerkt, zeigt sich hier nicht nur ausschließlich eine Interessenstendenz seitens der Teilnehmer. Die Ergebnisse fallen insgesamt auffällig in den eindeutig positiven Bereich, so dass angenommen werden kann, dass die rebeq in diesem Maßnahmenteil ihr Konzept äußerst erfolgreich umsetzt. Die Standardabweichung stützt die Annahme, da dieser Wert einen neuen Tiefststand unter allen Blöcken darstellt.

Zuletzt betrachtet sei der Block "VII. Abschließende Fragen" mit den drei Fragen, wie gut die Teilnehmer sich insgesamt auf den erfolgreichen Abschluss der Maßnahme vorbereitet fühlen. Mehr als zwei Drittel bewerten diesen Teil positiv, jedoch fällt die Standardabweichung relativ hoch aus. Einerseits befinden die Teilnehmer sich noch am Beginn ihrer

Maßnahme, so dass dieser Teil zumindest zum derzeitigen Zeitpunkt nicht zu sehr ins Gewicht fallen mag. Andererseits jedoch ist dies ein guter Anlass zum frühzeitigen Gegensteuern. Außerdem fällt auf, dass dieser Block die geringste Anzahl an Höchstwertungen zählt.

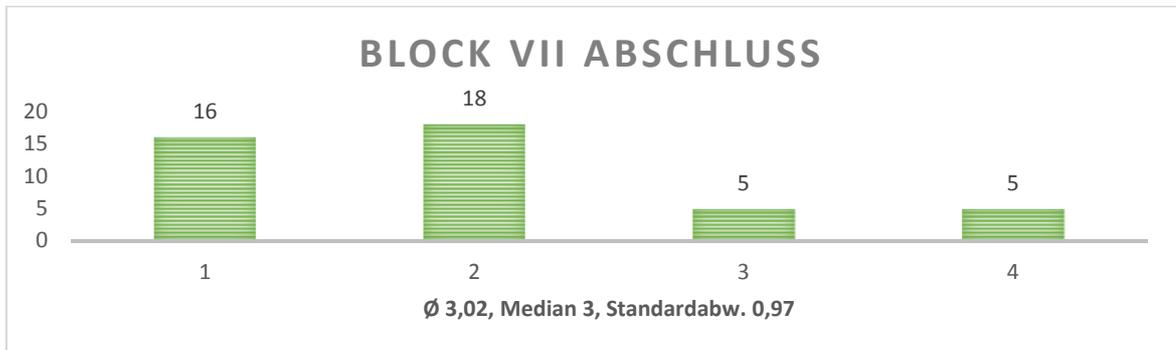


Abb. 16

5. Beantwortung der Forschungsfragen

Die Forschungsfrage unter 3.1 lautet "Wie zufrieden sind die Teilnehmer des Werkstattjahres mit der Maßnahme insgesamt?". Die abgeleiteten Teilfragen

1. Wie wohl fühlen sich die Teilnehmer bei der rebeq GmbH Gladbeck allgemein?
Wie zufrieden sind die Teilnehmer mit...
2. ...der Organisation der rebeq GmbH Gladbeck im Allgemeinen?
3. ...der Maßnahmenleitung?
4. ...dem Unterricht?
5. ...dem hauswirtschaftlichen Teil der Maßnahme?
6. ...dem technischen (Werkstatt-)Teil der Maßnahme?

Zu 1) Die Bewertungen fielen im ersten Modul stabil positiv aus. Betrachtet man die Auswertung der einzelnen Fragen, befindet sich die größte Abweichung von der allgemeinen Zufriedenheit bei der organisatorischen Abwicklung des Werkstattjahrs.

Die Frage kann auf der Skala von 1 – 4 folglich mit dem Mittelwert 3,13 positiv beantwortet werden.

Zu 2) Trotz der im Vergleich zu Modul I höheren Standardabweichung kann auch diese Frage insgesamt einer Zufriedenheit des Mittelwertes von 3,18 auf der Skala von 1 – 4 positiv beantwortet werden. Die wesentlichsten Kritikpunkte bilden die Fragen 15 (Frage, ob man sich mit persönlichen Problemen an rebeq-Mitarbeiter wenden würde) und 16 (Frage nach Fehltagen, die nicht hätten sein müssen). Ohne die Bedeutung der Auswertung mindern zu wollen, sei hier nochmal auf die Zielgruppe verwiesen. Die Teilnehmer sollen beim Übergang von der Schule ins Berufsleben unterstützt werden, so dass ein Entwicklungsbedarf von Verantwortungsbewusstsein häufig anzunehmen ist. Weiterhin befinden die Teilnehmer sich zum Zeitpunkt der Befragung im dritten Maßnahmenmonat. Daher mögen die Maßnahmeninhalte bei den Teilnehmern ungleich umgesetzt sein.

Zu 3) Obwohl auch Modul III "Maßnahmenleitung" eher positiv bewertet wurde, fiel es mit negativen Spitzenwerten auf. Selbst in der alternativen Interpretation ohne die Nikolausmarkt-Fragen sind die Negativbewertungen kaum zu ignorieren. Diese fallen größtenteils auf die Fragen, die die getroffenen Zielvereinbarungen betreffen, die in den Verantwortungsbereich der Leitung fallen. Als diejenige Mitarbeiterin, deren Aufgabe es somit ist, den sprichwörtlichen Finger in die Wunden der Teilnehmer zu legen, macht sich die Maßnahmenleitung mit Kritik- und Reflektionsgesprächen zwar nicht unbedingt unbeliebt. Dennoch ist sie damit diejenige, mit der zuweilen "Unangenehmes" assoziiert wird. Dies könnte eine Erklärung für die relativ hohe Standardabweichung sein. Dennoch liegt der Großteil der Bewertungen im positiven Bereich, so dass auch diese Teilfrage mit dem errechneten Mittelwert und Median positiv beantwortet werden kann.

Zu 4) Das Verhältnis von 20 Negativbewertungen zu 62 positiven bietet zwar Anlass zu Verbesserungsfragen. Wie in der Interpretation jedoch schon angemerkt, sind die Umfragewerte des Blocks IV "Unterricht" sehr stabil zu betrachten. Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit dem Unterricht ist folglich mit positiv 3 von 4 zu beantworten. Dennoch fällt auf, dass 4 von 12 Teilnehmern mit Frage Nr. 33 der Ansicht sind, dass sich ihre Chancen auf den Hauptschulabschluss durch die Maßnahme nicht verbessern. Wie die Teilnehmer

ihre Annahme begründen, wäre für die weitere Umsetzung der Maßnahmenziele interessant zu wissen.

Zu 5) Die Frage nach der Zufriedenheit im Block V "Küche" lässt sich insbesondere anhand der Alternativauswertung ohne die Wertung der Nikolausmarkt-Fragen ebenso mit 3 von 4 stabil positiv beantworten.

Zu 6) Die Antwort auf die Zufriedenheitsfrage im Block VI "(Holz-)Werkstatt" ist wohl der unbestrittenste Positiv-Wert. Die Zufriedenheit im Bereich Werkstatt ist eindeutig gegeben.

Zu 7) Trotz der durchschnittlich positiven Bewertung des Blocks VII "Abschließende Fragen", die auch zur positiven Beantwortung der Forschungsfrage beitragen, fallen die 10 Antworten im negativen Bereich auf. Diese entfallen hauptsächlich auf die Fragen nach dem Gefühl, wie gut man sich auf einen Ausbildungs-/Arbeitsplatz vorbereitet fühlt und wie gut die Chancen auf einen solchen gesehen werden. In Anbetracht der ansonsten positiven Bewertungen wäre womöglich an dieser Stelle noch die Frage interessant gewesen, ob man dies in sich selbst oder der Maßnahme begründet sieht.

Die ausnahmslos eher positiv ausfallende Beantwortung der Forschungsteilfragen führt ebenso zur positiven Beantwortung der Hauptfrage. Die folgende Gesamtwertung stützt die Aussage.



Abb. 17

6. Reflektion der Arbeit

6.1 Stärken und Schwächen der Forschung

Die große Stärke der Forschung liegt im Potenzial des Messinstruments und dessen exakter Orientierung am Maßnahmenkonzept. Es beantwortet viele interessante Fragen und wirft ebenso neue auf. Ebenso wurden Schwächen deutlich, an denen die gemessenen Werte zu der Erkenntnis führten, an welcher Stelle noch Fragen gestellt werden könnten. Auf der anderen Seite führt diese Stärke jedoch auch zu der Schwäche, dass das Instrument sehr umfangreich wurde.

Eine weitere Stärke und gleichzeitig auch Schwäche liegt in der Methode der Umfrage. Durch die anonymisierte Befragung wird zwar ein Interviewer-Effekt ausgeschlossen. Andererseits jedoch ist es schade um den Datenverlust, da viele Fragen von einigen Teilnehmern nicht oder nicht eindeutig korrekt beantwortet wurden (Schaffer, 2009).

6.2 Mögliche Folgearbeiten

Abgesehen von der Möglichkeit, wieder bei Schritt 1 des Zyklus, der Problemanalyse zu beginnen (Verschuren & Doorewaard, 2010), wäre es interessant zu sehen, wie die gleiche Forschung zu einem späteren Zeitpunkt der Maßnahme und mit verbesserten Instrument ausfallen würde. Außerdem könnte die Wiederholung dieser Forschung einen Erfolgsprozess aufzeigen. Nachdem nun im ersten Feldversuch dieses Instruments einige Schwächen aufgefallen sind, ließen sich diese im nächsten korrigieren und detailliertere Ergebnisse erzielen. Weitere, detailliertere Umfragen zu auffälligen Unzufriedenheiten in bestimmten Maßnahmeteilen ließen sich dazu nutzen, Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Ähnliche Umfragen in anderen Maßnahmen durchzuführen, würden maßnahmen- oder gar standortübergreifende Eindrücke über die Effektivität des gesamten Bildungsträgers verschaffen, insbesondere, wenn eine Umfrage aus fachlichen Perspektiven mitarbeiterseitig hinzugezogen würden.

7. Fazit

Abgesehen von der Frage nach der Zufriedenheit interessierte mich die Frage nach den Leitlinien agogischen Handelns. Da sich die Fragen ausschließlich am Maßnahmenkonzept orientierten und die Umfrage insgesamt positiv ausfiel, kann man annehmen, dass bisher zielgerichtet gearbeitet wird. Die Umfrage enthält auch ansatzweise Werte, die Anlass zur Eigenreflektion seitens der Mitarbeiter geben. Dennoch geht das Instrument meines Erachtens nicht so weit, dass es das bewusste, professionelle Handeln misst. Die Frage nach dem systematischen Vorgehen lässt sich jedoch bestätigen, da die Ergebnisse zeigen, dass das System des Konzepts zumindest bisher und größtenteils umgesetzt wurde. Ob prozesshaft gearbeitet wird, ließe sich erst anhand einer wiederholten Umfrage und durch den Vergleich zu dieser beweisen (Behrend, 2008).

Diese Arbeit bietet zwar nur Antworten auf Fragen bezüglich des untersuchten Trägers. Auf Basis der Gesamt- und Blockauswertungen ergab sich jedoch, dass die Teilnehmer trotz Widerstände an manchen Stellen insgesamt mit dem bisherigen Maßnahmenverlauf insgesamt zufrieden sind, den Zweck ihrer Teilnahme erkennen und von einer Verbesserung ihrer beruflichen Zukunftschancen ausgehen. So muss angenommen werden, dass eine Differenzierung in der Beurteilung zwischen den Trägern und deren Maßnahmen vorgenommen werden muss und nicht, wie von manchen Medienvertretern suggeriert, generalisiert werden kann.

Wegen des Zeitdrucks wurden bekannte Werkzeuge (Word, Excel) verwendet. Das mag zwar weniger komfortabel sein, als eigens dazu ausgelegte Software. Dadurch erfolgte allerdings eine lehrreiche Auseinandersetzung mit der Auswertung, ihrer Berechnung und ihres Entwurfs. Unter günstigeren Umständen würde ich mich jedoch mit professionellen Mitteln, wie z. B. das von der Saxion zur Verfügung gestellte Qualtrix und die in der Praxis gängige SPSS-Software auseinandersetzen wollen. Wie Herr Michael Auen seinerzeit versuchte, uns die Versagensängste zu nehmen und erklärte, dass eine Arbeit auf Bachelor-Niveau lediglich dazu dient zu beurteilen, dass jemand in der Lage ist, Forschung zu betreiben. Die Arbeit mag wohl ihre Schwächen aufweisen. Ich hoffe, mich mit diesen dennoch im akzeptablen Bereich zu bewegen und mit den Stärken dieser Arbeit den Ansprüchen der Saxion gerecht zu werden.

Literaturverzeichnis

- Behrend, D. (2008). *Musisch-agogische Methodik*. Bussum: Uitgeverij Coutinho b. v.
- Bognanni, M. (27. Mai 2010). *Wenn Fortbildung zur Billigware wird*. Von Zeit:
<https://www.zeit.de/wirtschaft/2010-05/arbeitsagentur/komplettansicht>
abgerufen
- Bundesagentur für Arbeit. (Juli 2016). *Bundesagentur für Arbeit*. Von Arbeitsmarktstatistik
im europäischen Vergleich: <https://statistik.arbeitsagentur.de/Statistischer-Content/Statistische-Analysen/Statistische-Sonderberichte/Generische-Publikationen/Arbeitsmarkt-im-europaeischen-Vergleich.pdf> abgerufen
- Büttner, M. (27. August 2018). *Hartz IV: Die 5 sinnlosesten Jobcenter-Maßnahmen*. Von
Huffingtonpost: https://www.huffingtonpost.de/entry/hartz-iv-job-jobcenter-sanktion-massnahme_de_5ad1bf86e4b0edca2cba2373 abgerufen
- Charlton, M., Käppler, C., & Wetzel, H. (2003). *Einführung in die Entwicklungspsychologie*.
Weinheim, Basel, Berlin: Beltz Verlag.
- Fink, C. (2011). *Der Übergang von der Schule in die berufliche Ausbildung*. Wiesbaden: VS
Verlag für Sozialwissenschaften.
- Finthammer, V. (26. März 2018). *Bildungskurse für Arbeitslose - Scharfe Kritik an
Jobcenter-Maßnahmen*. Von Deutschlandfunk:
https://www.deutschlandfunk.de/bildungskurse-fuer-arbeitslose-scharfe-kritik-an-jobcenter.769.de.html?dram:article_id=414046 abgerufen
- Hamburger, F. (2003). *Einführung in die Sozialpädagogik*. Stuttgart: W. Kohlhammer
GmbH.
- Hampel, C. (2006). *Jugendberufshilfe: Rechtsgrundlagen, Entwicklungen, Bewertungen*.
Norderstedt: Books on Demand.
- Heisler, D., & Schemmer, S. (13. Dezember 2018). *Transformation der beruflichen
Integrationsförderung: Zur Ökonomisierung eines berufs- und sozialpädagogischen
Handlungsfeldes*. Von bwp@Berufs- und Wirtschaftspädagogik - online, Ausgabe
35, 1-21: http://www.bwpat.de/ausgabe35/heisler_schemmer_bwpat35.pdf
abgerufen
- Joas, H. (2007). *Lehrbuch der Soziologie*. Frankfurt/Main: Campus Verlag GmbH.
- Köllner, V., & Schauenburg, H. (Januar 2012). *Wohlbefinden und Depressivität.
Psychotherapie im Dialog - Diagnostik und Evaluation*.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die Qualitative Sozialforschung*. Weinheim, Basel: Beltz
Verlag.

- Merchel, J. (2010). *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit*. Weinheim, München: Juventa Verlag.
- Mojecki, K. S. (17. März 2015). *"Team Wallraff": Mit Lamas gegen die Langzeitarbeitslosigkeit*. Von Welt: <https://www.welt.de/vermishtes/article138480424/Mit-Lamas-gegen-die-Langzeitarbeitslosigkeit.html> abgerufen
- Nixdorff, U. (2009). *Check-Up-Medizin: Prävention von Krankheiten – Evidenzbasierte Empfehlungen für die Praxis*. Stuttgart: Georg Thieme Verlag KG.
- OECD. (2012). *Zusammenfassung auf Deutsch: Equity and Quality in Education. Supporting Disadvantaged Students and Schools*. Von OECD: <http://www.oecd.org/berlin/49629163.pdf> abgerufen
- rebeq GmbH. (2018). *rebeq GmbH*. Von <http://www.rebeq.de/vorstellung.html> 12.12.2018 abgerufen
- rebeq GmbH. (2018). *rebeq GmbH*. Von <http://www.rebeq.de/qualitaetsmanagement.html> 12.12.2018 abgerufen
- rebeq GmbH. (2018). *Unveröffentlichtes Angebotskonzept "Werkstattjahr 2018/19"*. Herten: rebeq GmbH.
- Reddemann, L. (2008). *Würde - Annäherung an einen vergessenen Wert in der Psychotherapie*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Reif, F. (02. Januar 2015). *Hartz IV: Jobcenter-Mitarbeiterin erzählt vom Alltag im Arbeitsamt*. Von Spiegel: <http://www.spiegel.de/karriere/hartz-iv-jobcenter-mitarbeiterin-erzaehlt-vom-alltag-im-arbeitsamt-a-1006626.html> abgerufen
- Schaffer, H. (2009). *Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Schiersmann, C., Bachmann, M., Dauner, A., & Weber, P. (2008). *Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2010). *Designing a Research Project*. Nijmegen: eleven international publishing house.
- von Spiegel, H. (2011). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt GmbH & Co. KG.
- Wagenführ, A. (11. November 2013). *Erschreckend viele Jugendliche in Europa sind arbeitslos*. Von Caritas: <https://www.caritas.de/fuerprofis/fachthemen/kinderundjugendliche/erschreckend-viele-jugendliche-in-europa> abgerufen

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1.....	34
Abb. 2.....	34
Abb. 4.....	35
Abb. 3.....	35
Abb. 5.....	35
Abb. 6.....	36
Abb. 7.....	37
Abb. 8.....	37
Abb. 9.....	38
Abb. 10.....	38
Abb. 11.....	38
Abb. 12.....	39
Abb. 13.....	39
Abb. 14.....	40
Abb. 15.....	40
Abb. 16.....	41
Abb. 17.....	43

Anlagenverzeichnis

Anlage 1 Forschungsinstrument (Fragebogen)	S. 50
Anlage 2 Umfrageergebnisse	S. 62
Anlage 3 Berechnungsbogen/Auswertung	S. 63
Anlage 4 Modul-Auswertung (Diagrammübersicht)	S. 66

Anlage 1: Forschungsinstrument/Fragebogen

Fragen zur Kundenzufriedenheit (Schüler und Jugendliche)

Unser Ziel ist es, die Qualität unserer Beschäftigungs- und Qualifizierungsangebote ständig zu überprüfen und ggf. zu verbessern. Daher möchten wir Dich um eine Beurteilung des von Dir besuchten Angebots bitten, indem Du die nachfolgenden Fragen möglichst vollständig beantwortest. Wenn du bei der Beantwortung einer Frage Hilfe benötigst, melde Dich mit Handzeichen.

Die Befragung erfolgt **anonym**, so dass keine Rückschlüsse auf Deine Person möglich sind.

In den folgenden Fragen ist von unserem Angebot die Rede. Damit ist das Werkstattjahr gemeint, an welchem Du bei der rebeq teilnimmst.

Los geht's! =)

<i>Zum Aufwärmen</i>						
<i>In den letzten zwei Wochen...</i>	Die ganze Zeit	Meistens	Etwas mehr als die Hälfte der Zeit	Etwas weniger als die Hälfte der Zeit	Ab und zu	Zu keinem Zeitpunkt
...war ich froh und guter Laune.						
...habe ich mich ruhig und entspannt gefühlt.						
...habe ich mich energisch und aktiv gefühlt.						
...habe ich mich beim Aufwachen frisch und ausgeruht gefühlt.						
...war mein Alltag voller Dinge, die mich interessieren.						

I. Fragen zur Organisation der rebeq GmbH

Wie zufrieden bist Du mit...



01) ...der örtlichen Erreichbarkeit des Angebots?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden



02) ...unseren Erstinformationen über Inhalte und Ziele des von Dir besuchten Angebots?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden



03) ...der organisatorischen Abwicklung dieses Angebots?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden



04) ...den Rahmenbedingungen (Räumlichkeiten, Ausstattung, Medien, Lehrmittel, Gruppengröße, Zeiten, Atmosphäre in der Lerngruppe, Dauer des Angebots, etc.)?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden



05) ...den Inhalten des von Dir besuchten Angebots?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

06) ...der Nutzung moderner Kommunikationsmittel durch die Mitarbeiter? (Smartphone, WhatsApp, etc.)

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

07) Sind in der Regel ausreichend Ausrüstung, Werkzeuge, Material und PC-Arbeitsplätze für alle vorhanden, wenn diese benötigt werden?

Fast immer Meistens Öfter mal nicht Meistens nicht

II. Fragen über die rebeq GmbH allgemein

Wie zufrieden bist Du mit...



08) ...der Betreuung durch unsere pädagogischen Fachkräfte? (Kommunikation, Erreichbarkeit, Verbindlichkeit, Kompetenz, etc.)

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden



09) ...der Aufnahme von Verbesserungsvorschlägen, Beanstandungen oder Beschwerden?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden



10) [Bei Praktikum]: ...der Begleitung während des Praktikums durch deinen rebeq-Betreuer?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

11) Fühlst Du Dich von den rebeq-Mitarbeitern ernst genommen?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

12) Im Vergleich zu Deiner letzten Maßnahme oder Schule, wie gut schätzt Du Dein Verhältnis zu Deinen Maßnahmebetreuern ein?

- Sehr gut besser eher schlechter sehr schlecht
-

13) Hast Du schonmal einen rebeq-Mitarbeiter wegen eines persönlichen Problems um Rat oder Hilfe gebeten?

- Ja, häufiger Gelegentlich Ja, einmal Nein, noch nie
-

14) Falls ja, wie zufrieden warst Du mit dessen Hilfeleistung?

- Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden
-

15) Falls nein, könntest Du Dir vorstellen, Dich mit einem persönlichen Problem an einen rebeq-Mitarbeiter zu wenden, wenn Du eines hast oder bekommst?

- Ja Vermutlich ja Eher nicht Nein
-

16) Hand auf's Herz, die Umfrage ist ja anonym... ;)

An wievielen Tagen hast Du in dieser Maßnahme gefehlt, obwohl Du eigentlich auch hättest teilnehmen können?

- keine Antwort kein einziges Mal bis zu 10 Mal 20 Mal o. mehr
-

17) Wenn Du in dieser Maßnahme an Dein bisher größtes Erfolgserlebnis denkst, warst Du zufrieden/stolz/überrascht über Dich selbst?

- Ja Es geht Nicht so wirklich Nein
-

III. Fragen zur Maßnahmeleitung

18) Kommst Du mit der Tagesstruktur in der Maßnahme gut zurecht?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

Findest Du die Zielvereinbarungen, die man mit Dir trifft...

19) ...fair?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

20) ...hilfreich?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

21) ...sinnvoll?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

22) Findest Du, Du bekommst bei den Zielvereinbarungen Mitspracherecht?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

23) Werden Deine Eltern in die Maßnahme mit einbezogen?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

24) Falls ja, wie findest Du es, dass Deine Eltern mit einbezogen werden?

Sehr gut Es geht Nicht so gut Gefällt mir gar nicht

25) Falls nein, wie gut würdest Du es finden, wenn sie mit einbezogen werden?

Sehr gut Es geht Nicht so gut Gefällt mir gar nicht



26) [Bei Praktikum]: Wie zufrieden bist Du mit der Unterstützung bei der Suche nach einem Praktikumsplatz?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

27) Wie zufrieden bist Du mit Deiner Betreuung durch die Sozialpädagogin/Maßnahmeleiterin?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

IV. Fragen zum Unterricht

28) Der Unterricht bei der rebeq bereitet mir Spaß:

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

29) Wie zufrieden bist Du mit der Menge an Unterricht am Berufskolleg?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

Durchhalten! Die Hälfte ist geschafft! 😊

30) Wie zufrieden bist Du mit den Lernbeispielen aus der Praxis, die besprochen werden?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

31) Sofern im Unterricht schon über Stress gesprochen wurde, wie nützlich findest Du die Tipps zum Umgang mit Stress?

Sehr gut Geht so Nicht so hilfreich Gar nicht hilfreich

32) Wie gut fühlst Du Dich durch den Maßnahme-Unterricht auf den Hauptschulabschluss vorbereitet?

Sehr gut Besser als vorher Geht so Gar nicht gut

33) Wie gut schätzt Du Deine Chancen ein, den Hauptschulabschluss mit Hilfe der Maßnahme zu bekommen?

Sehr gut Besser als vorher Geht so Gar nicht gut

34) Wie zufrieden bist Du mit Deinem Lehrer im rebeq-Stützunterricht?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

V. Fragen zur Produktion/Küche

35) Das Arbeiten in der rebeq-Küche bereitet mir Spaß:

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

Hast Du in Hauswirtschaftslehre bereits gute Tipps bekommen...

36) ...wie man selbst gesund kocht (anstatt Fertiggerichte)?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

37) ...wie und wo man die Zutaten dazu herbekommt?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

38) ...wie man in der Küche sauber, strukturiert und organisiert arbeitet?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

39) ...wie man hygienisch mit Lebensmitteln umgeht?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

40) ...wie man mit Geld sparsamer umgehen kann?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

41) ...wie man mit behördlichen Angelegenheiten umgeht?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

42) Wie findest Du die Idee mit dem Verkaufsstand auf dem Nikolausmarkt?

Sehr gut Geht so Nicht so gut Gar nicht gut

43) Hast Du das Gefühl, dass Du den Verkaufsstand selbst gut mitgestalten kannst?

Ja, sehr Ja Weniger Nein

44) Freust Du Dich darauf, in dem Verkaufsstand deine selbst gemachten Produkte zu verkaufen?

Ja, sehr Ja Weniger Nein

45) Weißt Du, was mit den Einnahmen gemacht wird?

Ja Nein

46) Wie zufrieden bist Du mit Deiner Betreuerin im Hauswirtschaftsunterricht?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

VI. Fragen zur (Holz-)Werkstatt
--

47) Das Arbeiten in der rebeq-Werkstatt bereitet mir Spaß:

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

Hast Du in der Werkstatt schon gute Tipps bekommen...

48) ...wie man mit verschiedenen Materialien arbeitet?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

49) ...wie man selbst kleine Reparaturarbeiten vornimmt?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

50) ...wie man Möbel aufarbeiten kann?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

51) ...wie man Möbel aufbaut?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

52) ...wie man mit verschiedenen Werkzeugen sicher umgeht? (Handsäge, elektrische Säge, Hammer, Meißel, Bohrmaschine,...)

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

53) ...wie man Pflanzen pflegt?

Ja Es geht Nicht so wirklich Nein

54) Wie zufrieden bist Du mit Deiner Betreuerin im Werkunterricht?

Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden

VII. Abschließende Fragen

55) Wie gut fühlst Du Dich durch die Maßnahme auf einen Ausbildungs-/Arbeitsplatz vorbereitet?

- Sehr gut Besser als vorher Geht so Gar nicht gut
-

56) Wie gut schätzt Du Deine Chancen auf einen anschließenden Ausbildungs- oder Arbeitsplatz ein?

- Sehr gut Besser als vorher Geht so Gar nicht gut
-



57) [Bei Praktikum]: Wie zufrieden bist Du mit der fachlichen Anleitung im Betrieb?

- Sehr zufrieden zufrieden eher unzufrieden sehr unzufrieden
-

58) Glaubst Du, Dir können hier neue Ideen kommen, wie Dein Berufsleben innerhalb der nächsten 3 Jahren sein könnte?

- Ja Es geht Nicht so wirklich Nein
-

59) Wie lang war die längste Reise, die Du vor der Maßnahme mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln (in Minuten) unternommen hast?

- Bis zu 30 Minuten Bis zu 60 Minuten Bis zu 90 Minuten 120 Minuten oder länger
-

60) Kannst Du Dir vorstellen, nach dieser Maßnahme eine Arbeits- oder Ausbildungsstelle anzutreten, die nicht in Gladbeck liegt?

Ja Eventuell Eher nicht Nein



61) Würdest Du dieses Angebot weiterempfehlen?

Ja Eventuell Eher nicht Nein



62) Möchtest Du der rebeq GmbH oder bestimmten Mitarbeitern noch etwas mitteilen, was nicht gefragt wurde? Hier hast Du Platz für zum Beispiel Anmerkungen, Wünsche oder weitere Kritik:

Vielen Dank für Eure Hilfe! 😊

Anlage 2: Umfrageergebnisse

#	Wert 4	Wert 3	Wert 2	Wert 1	chksm	#	Wert 4	Wert 3	Wert 2	Wert 1	
1	4	6	1	1	12	31	2	6	2	1	11
2	3	6	1	1	11	32	2	6	2	2	12
3	2	7	3	0	12	33	4	4	3	1	12
4	3	7	1	0	11	34	7	3	2	0	12
5	3	5	1	1	10	35	6	4	1	1	12
6	5	5	1	1	12	36	6	5	0	1	12
7	7	3	1	0	11	37	5	6	1	0	12
8	5	5	0	1	11	38	8	2	2	0	12
9	4	4	3	0	11	39	6	4	1	0	11
10	2	0	2	1	5	40	6	4	1	1	12
11	9	2	0	1	12	41	5	4	1	1	11
12	9	2	0	1	12	42	4	4	1	3	12
13	1	3	1	6	11	43	4	4	2	2	12
14	4	4	0	1	9	44	3	4	1	4	12
15	2	6	0	3	11	45	3			7	10
16	3	3	3	2	11	46	4	5	2	1	12
17	5	7	0	0	12	47	11	0	1	0	12
18	4	6	2	0	12	48	10	2	0	0	12
19	5	6	1	0	12	49	8	3	1	0	12
20	8	2	0	2	12	50	7	5	0	0	12
21	5	3	2	1	11	51	10	1	1	0	12
22	7	2	0	1	10	52	8	2	0	1	11
23	1	2	2	5	10	53	5	2	1	2	10
24	1	4	2	2	9	54	7	4	1	0	12
25	0	5	6	1	12	55	3	5	0	3	11
26	2	1	3	1	7	56	4	4	2	1	11
27	5	4	2	0	11	57	1	4	3	0	8
28	5	6	1	0	12	58	5	3	2	1	11
29	3	5	4	0	12	59	6	0	1	2	9
30	1	8	1	1	11	60	5	4	0	2	11
						61	4	6	1	0	11

Anlage 3: Berechnungsbogen/Auswertung

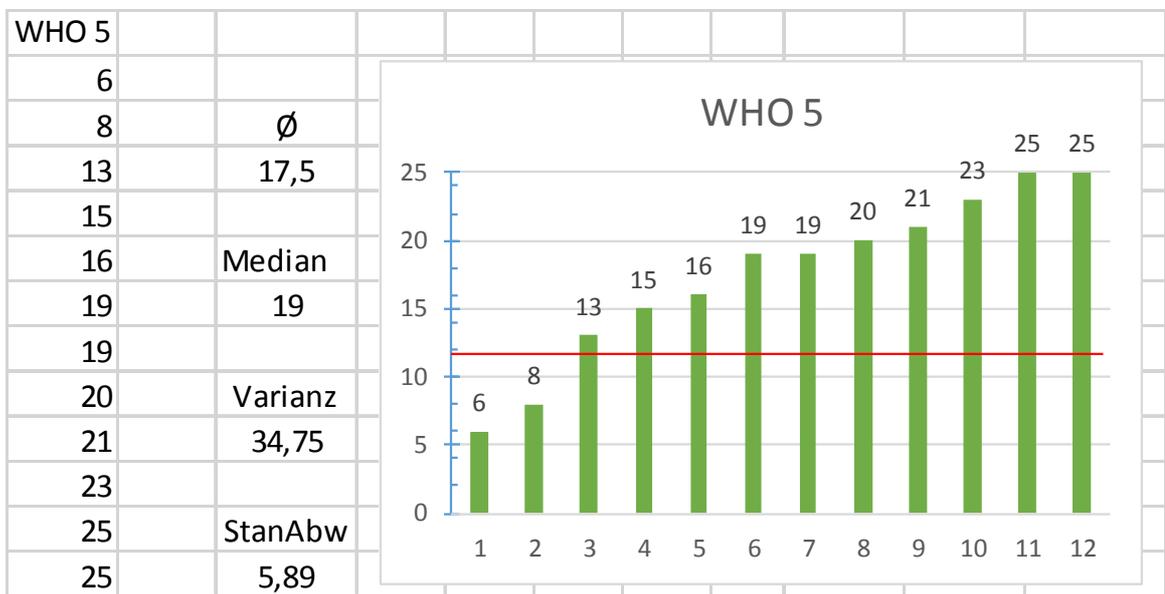
Block	chksm	#	I (Wert 4)	II (Wert 3)	III (Wert 2)	IV (Wert 1)	Ø	Median	Abw	Varianz	StanAbw
I. Organisation	12	1	4	6	1	1	3,08	3	0,08	0,74	0,86
	11	2	3	6	1	1	3,00	3	0,00	0,73	0,85
	12	3	2	7	3	0	2,92	3	0,08	0,41	0,64
	11	4	3	7	1	0	3,18	3	0,18	0,33	0,57
	10	5	3	5	1	1	3,00	3	0,00	0,80	0,89
	12	6	5	5	1	1	3,17	3	0,17	0,81	0,90
	11	7	7	3	1	0	3,55	4	0,45	0,43	0,66
II. Allgemein	11	8	5	5	0	1	3,27	3	0,27	0,74	0,86
	11	9	4	4	3	0	3,09	3	0,09	0,63	0,79
	5	10	2	0	2	1	2,60				
	12	11	9	2	0	1	3,58	4	0,42	0,74	0,86
	12	12	9	2	0	1	3,58	4	0,42	0,74	0,86
	11	13	1	3	1	6	1,91				
	9	14	4	4	0	1	3,22	3	0,22	0,84	0,92
	11	15	2	6	0	3	2,64	3	0,36	1,14	1,07
	11	16	3	3	2	3	2,55	3	0,45	1,34	1,16
12	17	5	7	0	0	3,42	3	0,42	0,24	0,49	
III. Maßnahmenleitung	12	18	4	6	2	0	3,17	3			
	12	19	5	6	1	0	3,33	3	0,33	0,39	0,62
	12	20	8	2	0	2	3,33	4	0,67	1,22	1,11
	11	21	5	3	2	1	3,09	3	0,09	0,99	1,00
	10	22	7	2	0	1	3,50	4	0,50	0,85	0,92
	10	23	1	2	2	5	1,90				
	9	24	1	4	2	2	2,44	2,5	0,06	0,91	0,96
	12	25	0	5	6	1	2,33	2	0,33	0,39	0,62
	7	26	2	1	3	1	2,57				
11	27	5	4	2	0	3,27	3	0,27	0,56	0,75	
IV. Unterricht	12	28	5	6	1	0	3,33	3	0,33	0,39	0,62
	12	29	3	5	4	0	2,92	3	0,08	0,58	0,76
	11	30	1	8	1	1	2,82	3	0,18	0,51	0,72
	11	31	2	6	2	1	2,82	3	0,18	0,69	0,83
	12	32	2	6	2	2	2,67	3	0,33	0,89	0,94
	12	33	4	4	3	1	2,92	3	0,08	0,91	0,95
	12	34	7	3	2	0	3,42	4	0,58	0,58	0,76
V. Produktion/Küche	12	35	6	4	1	1	3,25	3,5	0,25	0,85	0,92
	12	36	6	5	0	1	3,33	4	0,67	0,72	0,85
	12	37	5	6	1	0	3,33	3	0,33	0,39	0,62
	12	38	8	2	2	0	3,50	4	0,50	0,58	0,76
	11	39	6	4	1	0	3,45	4	0,55	0,43	0,66
	12	40	6	4	1	1	3,25	3,5	0,25	0,85	0,92
	11	41	5	4	1	1	3,18	3	0,18	0,88	0,94
	12	42	4	4	1	3	2,75	3	0,25	1,35	1,16
	12	43	4	4	2	2	2,83	3	0,17	1,14	1,07
	12	44	3	4	1	4	2,50	3	0,50	1,42	1,19
	10	45	3			7	1,30				
12	46	4	5	2	1	3,00	3	0,00	0,83	0,91	

VI. Werkstatt	12	47	11	0	1	0	3,83	4	0,17	0,31	0,55
	12	48	10	2	0	0	3,83	4	0,17	0,14	0,37
	12	49	8	3	1	0	3,58	4	0,42	0,41	0,64
	12	50	7	5	0	0	3,58	4	0,42	0,24	0,49
	12	51	10	1	1	0	3,75	4	0,25	0,35	0,60
	11	52	8	2	0	1	3,55	4	0,45	0,79	0,89
	10	53	5	2	1	2	3,00	3,5	0,50	1,40	1,18
	12	54	7	4	1	0	3,50	4	0,50	0,42	0,65
VII. Abschluss	11	55	3	5	0	3	2,73	3	0,27	1,29	1,14
	11	56	4	4	2	1	3,00	3	0,00	0,91	0,95
	8	57	1	4	3	0	2,75			0,44	0,66
	11	58	5	3	2	1	3,09	3	0,09	0,99	1,00
	9	59	6	0	1	2	3,11				
	11	60	5	4	0	2	3,09				
	11	61	4	6	1	0	3,27	3	0,27	0,38	0,62
						Min.	2,33		0,00	0,14	0,37
						Max.	3,83		0,67	1,42	1,19

	Nominalfrage										
	Min/Max-Werte										
	chksm < 12 (Enthaltungen)										
	optische Orientierungshilfen										
chksm	CheckSum: Kontrollinstrumente										
↔	Wertigkeiten im Fragebogen verschoben										
	Fließt zusätzlich in Block III + VI der Gesamtwertung mit ein										
	Irrelevante Fragen, misst keine Zufriedenheit oder Sinnerkenntnis										
	relevant, misst jedoch keine Zufriedenheit oder Sinnerkenntnis/Filterfrage										

Block	chksm1	chksm2	4	3	2	1	∅	Median	Varianz	StanAbw
I.	79	79	27	39	9	4	3,13	3	0,64	0,80
II.	89	89	41	33	5	10	3,18	3	0,93	0,97
III.	113	113	42	38	17	16	2,94	3	1,08	1,04
IV.	82	82	24	38	15	5	2,99	3	0,72	0,85
V.	130	130	57	46	13	14	3,12	3	0,95	0,98
VI.	129	129	77	31	9	12	3,34	4	0,92	0,96
VII.	44	44	16	18	5	5	3,02	3	0,93	0,97
Min.			16,00			4,00	2,94		0,64	0,80
Max.			77,00			16,00	3,34		1,08	1,04

Stand Nikolausmarkt			4	3	2	1	∅	Median	Varianz	StanAbw
chksm	36	Fr. 42 - 44	11	12	4	9	2,7	3	1,32	1,15
ohne Nikolausmarkt			4	3	2	1	∅	Median	Varianz	StanAbw
		III	31	26	13	7	3,05	3	0,93	0,97
		V	46	34	9	5	3,29	3	0,72	0,85
		VI	66	19	5	3	3,59	4	0,54	0,74
GESAMTWERTUNG:			4	3	2	1	∅	Median	Varianz	StanAbw
			284	243	73	66	3,12	3	0,92	0,96



Anlage 4: Modulauswertung/Diagrammübersicht

