

ERGEBNISBERICHT

Mitarbeiter- und Kundenbefragung 2019

„QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“

Der vorliegende Ergebnisbericht zur Mitarbeiter- und Kundenbefragung 2019 (auch „Zweitbefragung“ oder „Wirksamkeitsevaluation“) in den Kindertagesstätten der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. ist im Rahmen des Projekts „QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe“ in Zusammenarbeit mit der Consulimus AG (Köln) entstanden. Die Befragung wurde durch das Projektteam Q³ gemeinsam mit Beschäftigten der Kindertageseinrichtungen entwickelt. Eine professionelle Begleitung wurde durch die Consulimus AG (Herr Achim Freyer), insbesondere in den Bereichen Fragebogenentwicklung, Kommunikation, Datenerhebung, Teilnehmerservice und Ergebnisbereitstellung gewährleistet.

Der Bericht stellt den Vergleich zwischen der Erstbefragung 2017 sowie der Wirksamkeitsevaluation 2019 dar. Es erfolgt eine Qualitätsanalyse der personellen, strukturellen und organisatorischen Faktoren der Einrichtungen. Zur Erhebung der Daten wurden Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden mit einem Fragebogen befragt (quantitative standardisierte Befragung).

Durch die Verwendung europäischer Fördermittel ist die durchführende Projektstelle dazu verpflichtet, Berichte sowie erhobene Daten der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen.

Verantwortung für den Bericht:

Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V.

AWO Bildungscampus

Projektteam QUALITÄT³

Hinter dem Kirchhof 10

24211 Preetz

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

Inhaltsverzeichnis

1. Vorstellung des Projekts	3
2. Befragungsdesign	4
2.1. Zielgruppe	4
2.2. Befragungsmethode	5
2.3. Befragungssettings	6
2.4. Fragebogen	7
2.5. Datenschutz	8
3. Kommunikation	9
3.1. Kundinnen und Kunden	9
3.2. Mitarbeiter*innen	10
4. Fragebogenentwicklung	10
4.1. Beteiligte	11
4.2. Auswahl der Fragen	11
5. Auswertung	12
5.1. statistische Auswertung	12
5.2. Aufzeigen von Zusammenhängen	15
6. Ausblick	20
6.1. Ergebniszusammenfassung	20
6.2. Handlungsstrategien	21
6.3. Ergebnissicherung	22
6. Anhang	23

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

1. Vorstellung des Projekts

In Kindertageseinrichtungen gilt die Arbeitsbelastung als besonders hoch, was zumeist auf gestiegene Anforderungen zurückgeführt wird. Sowohl Mitarbeiter*innen als auch Führungskräfte sehen sich mit einer wachsenden Komplexität an Aufgaben und Herausforderungen konfrontiert.

Den daraus resultierenden Handlungsbedarf stellt das Projekt „QUALITÄT³“ in den Mittelpunkt. Die Zielsetzung des Projektes liegt vor allem in der passgenauen Entwicklung und Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems sowie gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen in den Kindertageseinrichtungen. Es gilt den wachsenden Qualitätsansprüchen und zunehmenden gesundheitlichen Belastungen der Beschäftigten mit innovativen Konzepten zu begegnen. Die integrative Leistung des Projektes liegt im Zusammenhang zwischen hochqualitativer Arbeit und individueller Gesundheit. Neben der Erfassung der Bedarfe der Beschäftigten (z.B. in Workshops) sowie durch Befragungen der Beschäftigten und Kund*innen, wird es von großer Bedeutung sein, Instrumente für den Arbeitsalltag (z.B. Qualitätsleitfaden, Handbuch der Gesundheitsförderung, u.a.) zu entwickeln und zu etablieren. Diese werden dann durch eigens ausgebildete Multiplikator*innen in den Einrichtungen erprobt und implementiert. Während der gesamten Projektlaufzeit besteht eine enge Zusammenarbeit mit den Führungskräften der Einrichtungen, welche zusätzlich am Training „Gesunde Führung“ teilnehmen.

Schon heute wird in den Kindertageseinrichtungen der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. Partizipation voll umfänglich gelebt, d.h. jede einzelne Einrichtung funktioniert als Gesellschaft, in der gleichberechtigte, demokratische Strukturen bestehen und allen voran die Kinder aufgrund ihrer Rechte in die Belange der Einrichtungen einbezogen werden. Dies ist einzigartig in Deutschland. Eben darum werden auf dem Weg der Förderung von qualitätsstarken, gesunden Kindertageseinrichtungen nicht nur alle Mitarbeiter*innen und Führungskräfte beteiligt: Auch die Mitwirkung von Eltern und Kindern spielt eine Rolle. Durch diese Besonderheit rückt neben den Kernelementen Führung und Gesundheit auch der Aspekt der Teilhabe in den Fokus.

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

Gefördert wird das Projekt im Zeitraum vom 01.09.2016 – 31.08.2019 im Programm „rückenwind – Für die Beschäftigten und Unternehmen in der Sozialwirtschaft“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfond.

2. Befragungsdesign

Um eine zielgerichtete und aussagekräftige Mitarbeiter- und Kundenbefragung zu konzipieren, wurde in Zusammenarbeit mit dem Projektteam Q³, dem Projektbeirat und der Steuerungsgruppe die Zielgruppe und Erwartungs- sowie Anspruchshaltung der Befragung definiert. Aus den Ergebnissen wurde das Befragungsdesign, unter Berücksichtigung der sich daraus ergebenden Besonderheiten zum Datenschutz sowie das Befragungssetting festgelegt. Der Befragungsaufbau beinhaltet die Definition der Zielgruppe, die Auswahl und Entwicklung des Befragungsdesigns, die Definition des Befragungssettings sowie die Sicherstellung des Datenschutzes.

2.1. Zielgruppe

Die Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. zählt zu den größten sozialwirtschaftlichen Arbeitgeberinnen des Landes Schleswig-Holsteins. Im Gesamtunternehmen sind derzeit rund 3500 Mitarbeiter*innen beschäftigt. Einen Fokus legt das Projekt QUALITÄT³ speziell auf die Mitarbeiter*innen, Führungskräfte sowie Kundinnen und Kunden des Unternehmensbereichs Kindertagesbetreuung. Für die Mitarbeiter- und Kundenbefragung wurden 880 pädagogische Mitarbeiter*innen (inkl. Führungskräfte) und 3938 Kundinnen und Kunden kontaktiert.

Pro Kind konnte jeweils ein Elternteil bzw. eine sorgeberechtigte Person an der Befragung teilnehmen. Werden mehrere Kinder einer Familie (Geschwisterkinder) in einer Einrichtung betreut, wurde ebenfalls nur ein Personensorgeberechtigter befragt. Weitere Differenzierungen bei den Kundinnen und Kunden wurden nicht vorgenommen, um somit ein möglichst reales Bild der Kundinnen und Kunden darzustellen. Die Eltern bzw. Personensorgeberechtigten als Kundinnen und Kunden hatten die Möglichkeit, eine Fremdbewertung der

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

Qualität ihrer Einrichtung bezogen auf die Umsetzung von Führung, Gesundheit und Teilhabe abzugeben. Da die Kundinnen und Kunden einen Einblick in das tägliche Geschehen der jeweiligen Einrichtung haben, sind diese in der Lage, qualitätsbezogene Fragen zu beantworten.

Um die Umsetzung des Partizipationskonzepts und die Gesundheitsfaktoren verschiedener Arbeitsplätze im Unternehmen differenzierter darstellen zu können, erfolgte eine Unterscheidung zwischen Mitarbeiter*innen und Führungskräften. Da sich die Bewertung der Qualität auf die Arbeit mit den Kindern, Kundinnen und Kunden sowie das Team der Einrichtung bezieht, wurden ausschließlich pädagogische Mitarbeiter*innen und Führungskräfte befragt. Hauswirtschaftskräfte oder andere nicht pädagogische Mitarbeiter*innen konnten an der Befragung nicht teilnehmen.

Angelehnt an die partizipative Grundhaltung des Unternehmensbereichs bestand der Grundgedanke, möglichst viele Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden an der Befragung teilhaben zu lassen, woraus sich besondere Ansprüche bei der Entwicklung des Fragebogens und der Durchführung der Befragung ableiten ließen.

2.2. Befragungsmethode

Das Projektteam Q³ und der dazugehörige Projektbeirat haben sich im Rahmen der Mitarbeiter- und Kundenbefragung für eine Onlinebefragung entschieden, um möglichst viele Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden zu erreichen, ohne dabei Datenschutzrichtlinien zu verletzen (die Alternative, mittels Einholung aller Privatschrift der Kundinnen und Kunden eine Paper-Pencil-Befragung durchzuführen, wurde ausgeschlossen). Es ist davon auszugehen, dass die Kundinnen und Kunden im Umgang mit elektronischen Geräten geübt sind und besonders Kundinnen und Kunden mit einem Migrationshintergrund ein elektronisches Gerät besitzen (Kommunikationsmittel, um mit Angehörigen im Ausland zu kommunizieren). Der Fragebogen wird als Desktop- sowie als Mobilversion angeboten, so dass dieser auch auf mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet) ausgefüllt werden kann.

Alle Kindertageseinrichtungen erhielten vier Wochen vor dem Start der Befragung ein Schreiben mit detaillierten Informationen für die Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden. Eine Woche vor dem Start

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

der Befragung erhielten alle Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden dann ein Einladungsschreiben mit den notwendigen Zugangsdaten sowie Informationen zum technischen Vorgehen beim Ausfüllen des Fragebogens. Die Zugangsdaten waren jeweils nur für eine einmalige Beantwortung des Fragebogens gültig und verfielen nach Beantwortung aller Fragen.

Die Befragung wurde durch die Consulimus AG unter der URL www.consulimus.de/AWO bereitgestellt. Die Teilnehmer*innen der Befragung wurden darauf hingewiesen, dass eine inhaltliche sowie technische Unterstützung durch das Projektteam Q³ bzw. ein technischer Service durch die Consulimus AG gegeben ist. Ausgefüllte Daten wurden verschlüsselt, anonymisiert und an die Consulimus AG geschickt. Die Consulimus AG hat alle Fragen sowie Antworten gelabelt und an das Projektteam Q³ zur Auswertung übergeben.

2.3. Befragungssettings

Die Befragung richtete sich an alle Kundinnen und Kunden sowie pädagogische Mitarbeiter*innen der Kindertageseinrichtungen der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. Mit Hilfe der zuständigen Controller*innen des Unternehmensbereiches wurde die Anzahl der pädagogischen Mitarbeiter*innen und Kundinnen sowie Kunden erhoben, wodurch das Projektteam Q³ die reale Teilnehmerquote bestimmt und eine exakte Anzahl an Einladungen bzw. Zugangsdaten an die Einrichtungen verschickt werden konnte. Am 18.02.2019 wurden alle Einladungen mit den entsprechenden Zugangsdaten an die Kindertageseinrichtungen der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. versandt, mit dem Hinweis, dass die Teilnahme an der Onlinebefragung ab dem 04.03.2019 bis zum 14.04.2019 möglich ist. Die Befragung wurde insgesamt auf einen Zeitraum von 6 Wochen ausgelegt.

Die Mitarbeiter*innen wurden darum gebeten, die Zugangsdaten der Kundinnen und Kunden über die Fächer der Kinder zu verteilen. Für die Mitarbeiter*innen selbst galt, dass die benötigte Zeit für das Ausfüllen des Onlinefragebogens als Arbeitszeit angerechnet wird, auch wenn die Beantwortung nicht am Arbeitsplatz vorgenommen wird.

Die Teilnahme an der Mitarbeiter- und Kundenbefragung war freiwillig, was bei jeder Kommunikation mit Mitarbeiter*innen und Kundinnen sowie Kunden deutlich gemacht wurde.

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

2.4. Fragebogen

Der Fragebogen umfasst 30-35 Fragen zum Thema Qualität, Führung, Gesundheit und Teilhabe (Partizipation) sowie 5 Fragen, um die einzelne Projekteinhalte zu evaluieren. Zusammen mit der Consulimus AG (Herr Achim Freyer) und Mitarbeiter*innen der Kindertageseinrichtungen (Einrichtungsleiter*innen, Erzieher*innen, Sozialassistent*innen), fand am 27. März 2017 eine Kick-Off-Veranstaltung in Form eines Workshops zur Fragebogenentwicklung statt. Mit allen Beteiligten wurde beraten, welche Inhalte bezüglich der genannten Themen abgefragt werden sollen. Einzelne Fragen wurden an diesem Tag bereits vorformuliert.

Es wurde zudem abgestimmt, dass der Fragebogen mit einem Filter ausgestattet wird, sodass bei der Beantwortung der Fragen zwischen Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden unterschieden werden konnte.

Der Fragebogen wurde so konzipiert, dass Fragen der Mitarbeiter*innen mit denen der Kundinnen und Kunden vergleichbar sind, um so bei der Auswertung zwischen interner sowie externer Wahrnehmung eine Vergleichbarkeit zu schaffen.

Der erste Teil des Fragebogens enthält personenbezogene bzw. demografische Fragen, bei denen zuerst die Unterscheidung in Mitarbeiter*in oder Kundin und Kunde getroffen werden konnte. Weitere Fragen waren zum Beispiel „Anzahl der Kinder“ und „wöchentliche Arbeitszeit“ bei den Kundinnen und Kunden. Die Mitarbeiter*innen hingegen konnten Fragen wie „Betriebszugehörigkeit“ und „Alter“ beantworten (siehe Anlage „Fragebogen“).

Für die Mitarbeiter*innen wurden zum Themengebiet Führung insgesamt 15 Fragen und für die Kundinnen und Kunden für dieses Themengebiet insgesamt 7 Fragen gestellt. Für das Themengebiet Gesundheit bekamen die Mitarbeiter*innen 15 Fragen und die Kundinnen und Kunden 4 Fragen gestellt. Insgesamt 10 Fragen wurden im Bereich Teilhabe (Partizipation) für die Mitarbeiter*innen und 10 Fragen für die Kundinnen und Kunden gestellt. Die beschriebenen Fragen wurden in drei Themenblöcke sortiert und mit den Überbegriffen Führung, Gesundheit und Teilhabe gekennzeichnet. Abschließend wurde jeweils eine Frage zur Zufriedenheit

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

und eine Frage zur Weiterempfehlung gestellt, welche die Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden beantworten konnten.

Durch die Bereitstellung eines Onlinefragebogens war es möglich, diesen in den Sprachen Deutsch, Englisch, Türkisch, Russisch und Arabisch anzubieten. Des Weiteren bestand die Möglichkeit, dass einzelne Fragen nicht beantwortet werden mussten und die Befragung dennoch fortgeführt bzw. abgeschlossen werden konnte.

Alle Fragen wurden vor der Übergabe an das Projektteam Q³ nochmals durch die Consulimus AG auf Plausibilität und Wirksamkeit geprüft. Das Projektteam Q³ stimmte die Fragen final mit dem Projektbeirat ab.

2.5. Datenschutz

Die Umsetzung des Datenschutzes wurde durch die Consulimus AG garantiert und gewährleistet. Die Fragen des Fragebogens wurden so offen gefasst, dass es nicht möglich ist, Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmer*innen zu ziehen. Aufgrund dieser Anforderung wurde auf Fragen zum exakten Alter, zum Geschlecht und zum Arbeitsstandort verzichtet.

Bei der Übermittlung der Rohdaten durch die Consulimus AG an das Projektteam Q³ wurden alle Befragungscodes gelöscht, damit keine Rückführungen auf einzelne Personen möglich sind. Die Befragungscodes wurden zu keiner Zeit personalisiert, so dass das Projektteam Q³ beim Versand der Befragungscodes keine Einsicht hatte, welche*r Mitarbeiter*in, Führungskraft oder Kundin sowie Kunde welchen Code erhält.

Zur Beantwortung des Onlinefragebogens war es nicht nötig, Cookies oder andere individuelle Daten zu speichern. Alle digital erfassten Daten wurden auf High-Security-Datacenter mit einem Standort in Deutschland gespeichert.

Die Consulimus AG schützt sich vor externen Zutritt sowie internen Zutritt aus anderen Bereichen. Die Daten sind jederzeit vor Weitergabe an Dritte geschützt.

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

3. Kommunikation

Die transparente Kommunikation aller Prozesse der Mitarbeiter- und Kundenbefragungen in den Einrichtungen des Unternehmensbereiches Kindertagesbetreuung der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. war die grundlegende Voraussetzung der Entwicklung des Fragebogens und des Einbezugs aller Mitarbeiter*innen und Führungskräfte. Mittels verschiedener Kommunikationskanäle und -anlässe (E-Mail, Telefon, Workshops etc.) wurden die Ziele und die damit verbundenen einzelnen Schritte der Fragebogenentwicklung sowie die Durchführung der Mitarbeiter- und Kundenbefragungen sichergestellt.

3.1. Kundinnen und Kunden

Die Kommunikation mit den rund 3900 Kundinnen und Kunden erfolgte über den Kontakt mit den Kindertageseinrichtungen. Es wurde ein Informationsschreiben verfasst, welches jede Einrichtung per E-Mail mit der Bitte, diese öffentlich und gut sichtbar für die Eltern bzw. Personensorgeberechtigten auszuhängen, erhielt. Die Kundinnen und Kunden wurden somit zum Start der Befragung über den Inhalt, den Nutzen und den Datenschutz der Befragung mittels dieses Schreibens informiert.

Im Laufe der Befragung bestand weiterhin Kontakt zu den Einrichtungen, worüber die Einrichtungen angehalten wurden, die Kundinnen und Kunden zur Teilnahme zu motivieren.

Im Anschluss an die Befragung wurde eine Ergebnisübersicht erstellt, welche öffentlich in der Kita ausgehangen werden sollte, damit die Kundinnen und Kunden sich einen Überblick über die gewonnenen Erkenntnisse verschaffen können. Dieser Überblick verweist zusätzlich auf den vollständigen Ergebnisbericht, welcher allen Kindertageseinrichtungen digital per E-Mail zur Verfügung gestellt wurde und zusätzlich als Download über die projekteigene Homepage zur Verfügung steht.

Während der Befragung erhielt das Projektteam Q³ mehrere elektronische sowie telefonische Hinweise und/oder Nachfragen zur Befragung, welche beantwortet und dokumentiert wurden. Die Kundinnen und

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

Kunden haben auch nach der Beendigung der Befragung jederzeit die Möglichkeit, Kontakt mit dem Projektteam Q³ aufzunehmen. Dies gilt gleichermaßen für alle internen und externen Interessent*innen.

3.2. Mitarbeiter*innen

Bereits auf den Eröffnungswerkshops „Zukunftswerkstatt A“ des Projekts im Januar 2017 erhielten die Mitarbeiter*innen einen Hinweis, dass im Rahmen des Projekts (neben der Mitarbeiter- und Kundenbefragung zu Beginn) eine weitere Befragung (Wirksamkeitsevaluation) am Ende der Projektlaufzeit durchgeführt wird. Am 11. Januar 2019 erhielten die Einrichtungen des Unternehmensbereiches per E-Mail ein Informationsschreiben dazu, dass eine 2. Mitarbeiter- und Kundenbefragung durchgeführt wird. Diese E-Mail enthielt ebenfalls ein Kundenanschreiben in welchem der Nutzen, der Datenschutz und der Nutzen einer Teilnahme beschrieben wurden. Die Einrichtungen wurden darum gebeten, dieses Anschreiben sichtbar in ihren Einrichtungen auszuhängen und im Team zu besprechen. Es bestand zudem die Möglichkeit, zum Aushang eine Rückmeldung zu geben, die von einigen Einrichtungen via E-Mail genutzt wurde.

Die fertiggestellten und final auch vom Betriebsrat verabschiedeten Fragebögen erhielten ausgewählte Einrichtungen per E-Mail, um sich einen Eindruck über die Befragung zu verschaffen und Fehler rückmelden zu können.

Am 18. Februar 2019 wurden alle Einladungen der Zweitbefragung (Anschreiben mit Zugangscodes) an die Einrichtungen versandt, mit der Bitte, diese zum Start der Zweitbefragung am 04. März 2019 an alle Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden zu verteilen.

Während des gesamten Befragungszeitraum stand das Projektteam Q³ und die Consulimus AG für inhaltliche Fragen und technischen Service zur Verfügung.

Durch die Regionalleiterinnen wurden die Mitarbeiter*innen immer wieder zur Teilnahme an der Befragung motiviert. Das Projektteam Q³ selbst nutzte z.B. regionale Dienstbesprechungen der Einrichtungsleiter*innen, um erneut auf die Befragung aufmerksam zu machen, und stellte Kontakt per E-Mail und Telefon zu den einzelnen Einrichtungen her.

4. Fragebogenentwicklung

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

Die Entwicklung des Fragebogens ist ein wichtiger Bestandteil der Mitarbeiter- und Kundenbefragung, in welchen möglichst viele multiprofessionelle Akteure involviert werden sollten. Der Fragebogen ist für die Qualität und Aussagekraft der Ergebnisse verantwortlich. Der zu entwickelnde Fragebogen sollte vor allem in leichter Sprache verfasst sein und das messen, was gemessen werden soll (Validität).

Die Grundlage der Entwicklung des Fragebogens war das Ziel der Messung der Veränderung der Bewertung der einzelnen Werte während der Projektlaufzeit. Um eine solche Vergleichbarkeit sicherzustellen, musste der Fragebogen so konzipiert werden, dass dieser sowohl die Eingangsbefragung 2017, als auch die Wirksamkeitsevaluation 2019 darstellen kann. Bei Fragebögen sind im Aufbau und der Verwendung der Fragen (fast) identisch. Die Zweitbefragung wurde im Bereich der Mitarbeiter*innen und Führungskräfte um 5 Fragen der Bewertung der Projektergebnisse ergänzt.

4.1. Beteiligte

Der Fragebogen wurde im Rahmen der Kick-Off-Veranstaltung „Workshop zur Fragebogenentwicklung“ erarbeitet. Als fester Bestandteil des Workshops wurde der Projektbeirat und Herr Freyer als Mitarbeiter der Consulimus AG ausgewählt. Zusätzlich konnten auch pädagogische Mitarbeiter*innen der Kindertageseinrichtungen an dem Workshop teilnehmen: Fünf Personen haben diese Gelegenheit genutzt. Weiterhin hat ein zusätzlicher Vertreter des Gesamtbetriebsrates teilgenommen.

Bei der finalen Fertigstellung des Fragebogens wurden die Beteiligten des Workshops erneut einbezogen. Bei der Durchführung und Auswertung der Befragung kooperierte das Projektteam Q³ mit Herrn Freyer. Letzterer selbst nutzte sein eigenes Projektteam, um den Fragebogen final zu bearbeiten, zu verbessern und auf seine Wirksamkeit zu prüfen.

Die Fragebögen der Erstbefragung 2017 und der Wirksamkeitsevaluation 2019 waren aufgrund der Vergleichbarkeit fast identisch in ihren Fragen und dem Umfang angelegt.

4.2. Auswahl der Fragen

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

Vor Beginn der Kick-Off-Veranstaltung „Workshop zur Fragebogenentwicklung“ wurde bereits durch das Projektteam Q³ in Abstimmung mit dem Projektbeirat festgelegt, dass der Fragebogen insgesamt 30-35 Fragen zu den Themengebieten Qualität, Führung, Gesundheit und Teilhabe abfragen soll.

Durch die multiprofessionelle Bearbeitung im Workshop wurden die Beteiligten vorab durch das Projektteam Q³ in Gruppen eingeteilt, um Vorüberlegungen zu treffen. Die Gruppen sollten für sich erarbeiten, was sie zu ihren Themengebieten anhand des Fragebogens erfragen möchten. Jede Gruppe hatte die Möglichkeit, Inhalte des Fragebogens zu erarbeiten.

Im Plenum wurden diese Punkte zusammengetragen. Im Plenum wurde dann abgestimmt, aus welchen eingebrachten Inhalten Fragen konzipiert werden sollen. Herr Freyer übernahm die Vorschläge und Anregungen und konzipierte daraus die Fragen für den Fragebogen, welche im weiteren Prozess mit den Beteiligten erneut abgestimmt wurden.

Das Ziel war es, dass die Fragen genau das messen, was sie messen sollen und dass diese in einer einfachen Sprache gehalten werden, um so die Teilnahme für alle Beteiligten zu erleichtern. Zusätzlich wurden Benchmarkfragen eingebaut, welche die Qualität anhand weiterer Befragungen bzw. der Zweitbefragung in 2019 vergleichbar machen. Zusätzlich wurden demografische und personenbezogene Fragen integriert. Das Projektteam Q³ verzichtet bewusst auf den Einsatz von Kontrollfragen.

5. Auswertung

5.1. statistische Auswertung

Insgesamt wurden 4745 Einladungen bzw. Teilnahmecodes an die Einrichtungen verschickt, worunter sich 850 Einladungen für Mitarbeiter*innen und 3895 für Kundinnen und Kunden befanden. Von den eingeladenen Personen haben insgesamt 266 Mitarbeiter*innen (31,3% aller Mitarbeiter*innen) und 483 Kundinnen und Kunden (12,1% aller Kundinnen und Kunden) teilgenommen.

Der Altersdurchschnitt der Mitarbeiter*innen liegt im Bereich zwischen 40-55 Jahren. Dieser setzt sich aus 87 Mitarbeiter*innen und insgesamt 17 Führungskräften zusammen. 52 Mitarbeiter*innen sowie 3 Führungskräfte sind jünger als 30 Jahre. Insgesamt 21 Mitarbeiter*innen und 14 Führungskräfte sind älter als 55

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

Jahre. Deutlich wird, dass das Unternehmen in diesem Bereich sehr wenige junge Führungskräfte hat. Im Bereich bis zu 40 Jahren gibt es laut der Befragung 8 Führungskräfte.

Es zeigt sich, dass beim Vergleich der Mittelwerte zwischen den Mitarbeiter*innen und den Kundinnen sowie Kunden nur geringe Abweichungen entstehen. Eine geringe Abweichung lässt sich im Bereich Gesundheit abzeichnen, bei denen die Kundinnen und Kunden die gesundheitsfördernden Bedingungen besser einschätzen, als die Mitarbeiter*innen selbst. Alle Mittelwerte halten sich im positiven Bereich (Trifft eher zu) auf. Dem Bericht ist eine Auswertung der Mittelwerte aller Fragen beigelegt. Die Befragung ermöglicht es, die Mittelwerte der Mitarbeiter*innen, Führungskräfte sowie Kundinnen und Kunden zu vergleichen, um somit eine Aussage über die Eigen- und Fremdwahrnehmung der Kindertageseinrichtungen treffen zu können (siehe „Mittelwerte Kundinnen und Kunden“ sowie „Mittelwerte Mitarbeiter*innen“). Folgende Ergebnisse lassen sich für die Bereiche Führung, Gesundheit und Teilhabe auswerten:

Führung

Zielgruppe	Mittelwert Führung
Mitarbeiter*in	1,76 (2017: 1,93)
Führungskräfte	1,60 (2017: 1,7)
Kundinnen und Kunden	2,02 (2017: 2,06)

* Trifft zu (1); Trifft eher zu (2); Trifft teilweise zu (3); Trifft eher nicht zu (4); Trifft nicht zu (5)

Die Auswertung der Mittelwerte im Bereich „Führung“ zeigt, dass die Führungskräfte die Umsetzung der Mitarbeiterführung und Leitung einer Einrichtung positiver einschätzen, als die Mitarbeiter*innen und Kundinnen sowie Kunden. Die Kundinnen und Kunden schätzen die Führungskräfte positiv ein, jedoch negativer als die Führungskräfte sich selbst einschätzen. Mitarbeiter*innen tendieren zu dem Mittelwert der Kundinnen und Kunden. Der Fragenkomplex „Führung“ wird 2019 besser als 2017 bewertet.

Gesundheit

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

Zielgruppe	Mittelwert Gesundheit
Mitarbeiter*in	2,49 (2017: 2,63)
Führungskräfte	2,18 (2017: 2,42)
Kundinnen und Kunden	2,07 (2017: 2,21)

* Trifft zu (1); Trifft eher zu (2); Trifft teilweise zu (3); Trifft eher nicht zu (4); Trifft nicht zu (5)

Die Auswertung der Mittelwerte im Bereich „Gesundheit“ zeigt, dass die Mitarbeiter*innen die Gesundheitsfaktoren und ihre eigene Gesundheit schlechter, als die Führungskräfte und Kundinnen sowie Kunden einschätzen. Deutlich wird auch, dass die Kundinnen und Kunden die Gesundheitsbedingungen und die Gesundheit der Mitarbeiter*innen besser einschätzen, als diese selbst. Es lässt sich ableiten, dass Kundinnen und Kunden keine reale Sicht zu den Gesundheitsbedingungen der Einrichtung haben und die Belastungen der Mitarbeiter*innen nicht in vollem Umfang erkennen.

Der Fragenkomplex „Gesundheit“ wird 2019 besser bewertet als 2017.

Teilhabe

Zielgruppe	Mittelwert Teilhabe
Mitarbeiter*in	1,94 (2017: 2,05)
Führungskräfte	1,81 (2017: 1,83)
Kundinnen und Kunden	2,04 (2017: 2,07)

* Trifft zu (1); Trifft eher zu (2); Trifft teilweise zu (3); Trifft eher nicht zu (4); Trifft nicht zu (5)

Die Auswertung der Mittelwerte im Bereich „Teilhabe“ zeigt, dass die Führungskräfte partizipatives Handeln der Mitarbeiter*innen am positivsten einschätzen. Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden haben eine beinahe identische Einschätzung der Umsetzung des partizipativen Arbeitens. Alle Mittelwerte zu den Teilhabefragen liegen im positiven Bereich. Teilhabe und somit partizipatives Handeln gelingt in der Umsetzung und wird von den Beteiligten wahrgenommen.

Der Fragenkomplex „Teilhabe“ wird 2019 besser bewertet als 2017.

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

5.2. Aufzeigen von Zusammenhängen

Aus der Befragung geht hervor, dass Mitarbeiter*innen im Alter zwischen 30-40 Jahren am stärksten körperliche Belastungen durch ihre Arbeit wahrnehmen. Es zeigt sich, dass Mitarbeiter*innen unter 30 am wenigsten betroffen sind, was auf das junge Alter und die geringere Arbeitszeit/Arbeitsjahre zurückzuführen ist. Mitarbeiter*innen über 40 Jahren leiden statistisch gesehen ebenfalls unter weniger körperlicher Belastung, was darauf zurückgeführt werden kann, dass vermehrt Führungskräfte in diese Alterskategorie fallen und das Aufgabenspektrum weniger körperliche Belastungen enthält.

Die Auswertungen zeigen auch, dass Führungskräfte im Umkehrschluss durch ihre Tätigkeiten vermehrten Stress empfinden, als die Mitarbeiter*innen im Gruppendienst.

Durch die Frage „Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden“ sollten Kundinnen und Kunden die Gesamtqualität ihrer Einrichtung bewerten. Um herauszufiltern, welche Faktoren einen besonders starken positiven oder negativen Einfluss auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden haben, wurden die Ergebnisse der einzelnen Fragen mit der Zufriedenheitsfrage verglichen. Folgende Ergebnisse konnten im positiven Bereich errechnet werden.

Kundinnen und Kunden, die bei der Frage „**Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden**“ „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ angekreuzt haben, zeigen besonders gute Ergebnisse bei den Fragen:

- **„Die Mitarbeiter*innen der AWO sind freundlich“:** Diese Fragen haben insgesamt 97,1% (2017: 95,2%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Absprachen mit den Mitarbeiter*innen der AWO sind verbindlich“:** Diese Fragen haben insgesamt 92,6% (2017: 92,2%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.

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

- **„Ich werde durch die Mitarbeiter*innen der AWO respektiert“:** Diese Fragen haben insgesamt 95,6% (2017: 98,3%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Ich habe die Möglichkeit für mich wichtige Informationen zu bekommen“:** Diese Fragen haben insgesamt 90,1 (2017: 90,3%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.
- **„Für Ideen und Vorschläge sind die Mitarbeiter*innen der AWO grundsätzlich offen und ansprechbar“:** Diese Fragen haben insgesamt 87,7% (2017: 89,1%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ beantwortet.

Insgesamt haben 82,7% der Kundinnen und Kunden, welche die Frage **„Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden“** mit „**Trifft zu**“ und „**Trifft eher zu**“ ankreuzt haben, alle anderen Fragen ebenfalls positiv mit „**Trifft zu**“ bis „**Trifft eher zu**“ angekreuzt.

Kundinnen und Kunden, welche die Frage **„Insgesamt bin ich mit meiner Einrichtung zufrieden“** mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“, bewertet haben, bewerteten folgende Fragen ebenfalls negativ:

- **„Eine stetige Weiterentwicklung der Einrichtung ist für mich erkennbar“:** Diese Frage haben 81,8% (2017: 72,4%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft eher nicht zu**“ bis „**Trifft nicht zu**“ beantwortet.
- **„Bei der Arbeit der Mitarbeiter*innen der AWO ist klar das Konzept der Einrichtung erkennbar“:** Diese Frage haben 58,2% (2017: 68,3%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.
- **„Ich kann erkennen, wie es in der Einrichtung zu einer Entscheidung gekommen ist“:** Diese Frage haben 60% (2017: 71,2%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.

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

- **„Ich kann mich und meine Ideen in die Einrichtung einbringen“:** Diese Frage haben 69,1% (2017: 61,7%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.
- **„Bei Ausfall von Mitarbeiter*innen reagiert die Einrichtung angemessen“:** Diese Frage haben 52,7% (2017: 61,6%) der genannten Kundinnen und Kunden mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet.

Insgesamt haben 48,2% der Kundinnen und Kunden, welche die Frage **„Insgesamt bin ich mit der Einrichtung zufrieden“** mit „**Trifft nicht zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ ankreuzt haben, alle anderen Fragen ebenfalls negativ mit „**Trifft nicht zu**“ bis „**Trifft eher nicht zu**“ angekreuzt.

Anhand der gefilterten Auswertung ist nachzuvollziehen, welche gelungene Umsetzung sich positiv und welche verbesserungsfähige Umsetzung sich negativ auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden auswirkt.

Auswertung Projekteinhalte:

Die Mitarbeiter*innen und Führungskräfte haben anhand des Fragebogens die Möglichkeit, Projektangebote an denen Sie teilgenommen haben, nach Praxisrelevanz zu bewerten. Folgende Fragen bzw. Ergebnisse wurden kumuliert:

„Zukunftswerkstatt“: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: **47%** der Teilnehmer*innen bewerten diese Aussage mit „**Trifft voll zu**“ und „**Trifft eher zu**“. **53%** der Teilnehmer*innen bewerten diese Aussage mit „**Trifft teilweise zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“. Insgesamt haben **17 Personen** diese Frage beantwortet.

Workshop Fragebogenentwicklung: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: Ein*e Teilnehmer*in hat die diese Frage mit „**Trifft eher zu**“ beantwortet.

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

Gesundheitstraining für Führungskräfte: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: 57,2% der Teilnehmer*innen bewerten diese Aussage mit „Trifft voll zu“ und „Trifft eher zu“. 42,9% der Teilnehmer*innen bewerteten diese Frage mit „Trifft teilweise zu“ und „Trifft eher nicht zu“. Insgesamt haben 7 Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Vorstellung des QM-Systems in den Kindertageseinrichtungen: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: 63,7% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „Trifft voll zu“ und „Trifft eher zu“ beantwortet. 36,4% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „Trifft teilweise zu“ und „Trifft eher nicht zu“ beantwortet. Insgesamt haben 11 Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Erarbeitung des Handbuches Qualitätsmanagement: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: 66,6% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „Trifft voll zu“ und „Trifft eher zu“ bewertet. 33,3% der Teilnehmer*innen bewerteten diese Aussage mit „Trifft teilweise zu“. Insgesamt haben 9 Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Markt der Ideen: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: 38,5% der Teilnehmer*innen bewerteten diese Aussage mit „Trifft voll zu“ und „Trifft eher zu“. 61,5% der Teilnehmer*innen bewerteten diese Aussage mit „Trifft teilweise zu“ und „Trifft eher nicht zu“. Insgesamt haben 13 Teilnehmer*innen die Frage beantwortet.

Fortbildung „Kollegiale Fallberatung“: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: 61,6% der Teilnehmer*innen haben die Aussage mit „Trifft voll zu“ und „Trifft eher zu“ bewertet. 38,5% der Teilnehmer*innen bewerteten die Aussage mit „Trifft teilweise zu“ und „Trifft eher nicht zu“. Insgesamt haben 13 Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Fortbildung Partizipation in Kindertageseinrichtungen: Die gesammelten Erfahrungen aus diesem Baustein kann ich im Kita-Alltag einbringen: 88,4% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „Trifft voll zu“

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

und „**Trifft eher zu**“ bewertet. **11,5%** der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „**Trifft teilweise zu**“ bewertete. Insgesamt haben **26** Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Insgesamt bewerte ich die Inhalte des Projektes Qualität³ als praxisnah: 71,1% der Teilnehmer*innen haben die Aussage mit „**Trifft voll zu**“ und „**Trifft teilweise zu**“ bewertet. **27%** haben die Aussage mit „**Trifft teilweise zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ bewertet. **1,9%** bewerteten die Aussage mit „**Trifft nicht zu**“. Insgesamt haben **52** Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Insgesamt bewerte ich die Inhalte des Projektes Qualität³ als unterstützend: 68,5% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „**Trifft voll zu**“ und „**Trifft eher zu**“ bewertet. **29,8%** der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „**Trifft teilweise zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ bewertet. **1,9%** der Teilnehmer*innen haben diese Frage mit „**Trifft nicht zu**“ beantwortet. Insgesamt haben **54** Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Insgesamt bewerte ich die Inhalte des Projektes Qualität³ als transparent: 64,7% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „**Trifft voll zu**“ und „**Trifft eher zu**“ bewertet. **20,3%** der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „**Trifft teilweise zu**“ und „**Trifft eher nicht zu**“ beantwortet. **2%** der Teilnehmer*innen haben die Aussage mit „**Trifft nicht zu**“ bewertet. Insgesamt haben **51** Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

Insgesamt bewerte ich die Entwicklung meiner Kindertageseinrichtung in den letzten zwei Jahren als positiv. 79,6% haben diese Aussage mit „Trifft voll zu“ und „Trifft eher zu“ bewertet. 20,3% der Teilnehmer*innen haben diese Aussage mit „Trifft teilweise zu“ und „Trifft eher nicht zu“ bewertet. Insgesamt haben 59 Teilnehmer*innen diese Frage beantwortet.

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

6. Ausblick

6.1. Ergebniszusammenfassung

Durch die positiv formulierten Fragen liegt die Gesamtauswertung der Mitarbeiter*innen mit einem Mittelwert bei 1,9 (2017: 2,1) (Trifft eher zu) und die Kundinnen sowie Kunden bei 2 (2017: 2,3) (Trifft eher zu). Es lässt sich ableiten, dass die Arbeit, Arbeitsbedingungen und die Umsetzung der Konzepte in einem guten Bereich liegen und dies auch so von den Kundinnen und Kunden erkannt wird.

Negativ wirkt sich die geringe Beteiligung an der Befragung von 31,3% der Mitarbeiter*innen und 12,1% der Kundinnen und Kunden aus.

Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung der Arbeitgeberin lag bei einer 7,14 (2017: 6,6) auf der Skala 1-10. Bei den Kundinnen und Kunden zeichnet sich das gleiche Bild ab. Auch diese sind mit der Einrichtung zufrieden und liegen mit einem Mittelwert von 6,9 (2017: 6,9) auf dem gleichen Weiterempfehlungsniveau wie die Mitarbeiter*innen.

Im Einzelnen zeigt sich, dass Kundinnen und Kunden besonders dann eine hohe Zufriedenheit haben, wenn sie von Mitarbeiter*innen wertgeschätzt, akzeptiert und mit eingebunden werden.

Unzufriedenheit bildete sich bei Kundinnen und Kunden dann, wenn das Konzept der Einrichtung und eine Weiterentwicklung nicht erkennbar sind und Prozesse nicht transparent gestaltet werden sowie Anregungen der Kundinnen und Kunden kein Gehör finden.

Die Teilnahme an der Befragung sowie die Verteilung der Antworten ist mit der Erstbefragung stark identisch. Lediglich die Mittelwerte haben sich durchgehend in eine positivere Richtung verschoben oder sind gleichgeblieben. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die Strategien der Arbeitgeberin sowie die konzeptionelle Umsetzung in den Einrichtungen eine positive Entwicklung bedingt.

Die Kindertageseinrichtungen, welche als Modell-Kita im Projekt aktiv waren, schätzen die Entwicklung der eigenen Einrichtung deutlich positiver ein, als die Kindertageseinrichtungen, welche nicht als Modell-Kita beteiligt waren.

Bei der Gesamtauswertung der Fragen im Vergleich zu der Modell-Kitagruppe gibt es nur minimale Abweichungen. Der Mittelwert der pädagogischen Mitarbeiter*innen der Modell-Kitas liegt bei 1,98 und der Mittelwert der restlichen Kitas bei 1,99.

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

Die Fragen für die Kundinnen und Kunden wurden bei den Modell-Kitas mit einem Mittelwert von 2,08 und bei den restlichen Kitas mit 2,03 bewertet.

Die Differenz zwischen den Ergebnissen ist minimal, so dass sich an dieser Stelle kein Rückschluss auf die Arbeit in den Modell-Kitas ziehen lässt.

6.2. Handlungsstrategien

Durch die Auswertung der Mitarbeiter- und Kundenbefragung werden verschiedene Handlungsstrategien deutlich, welche einen positiven Einfluss auf die weitere Personal- und Organisationsentwicklung des Unternehmensbereiches Kindertagesbetreuung haben können. Durch die Strukturierung der Befragung in die Themenfelder Qualität, Führung, Gesundheit und Teilhabe können differenzierte Handlungsstrategien den Themenfeldern zugeordnet werden.

Handlungsstrategien sollen aufzeigen, welche Bereiche verbessert werden können und wo Ressourcen im Unternehmen sind bzw. wie diese genutzt und verstärkt werden. Den Handlungsstrategien werden in einem weiteren Schritt Maßnahmen zugeordnet, um Ziele zu erreichen.

Führung: Bei der Wirksamkeitsevaluation zeigt sich, dass die Einschätzung der Führungskräfte sowie der Mitarbeiter*innen weiterhin zum Teil auseinanderliegen und die Führungskräfte die Fragen positiver beantworten als Mitarbeiter*innen und Kundinnen sowie Kunden. Die Diskrepanz zwischen den Mitarbeiter*innen sowie Kundinnen und Kunden ist geringer. Um die Ursachen der Diskrepanz aufzudecken und Führungskompetenzen nachhaltig zu stärken, sind weiterhin Reflektionen zwischen Mitarbeiter*innen und den Führungskräften empfehlenswert.

Mitarbeiter*innen wünschen sich mehr Transparenz, um Entscheidungen nachvollziehen zu können und wollen bei der Entscheidungsfindung verstärkt mit einbezogen werden. Die (teilweise) Offenlegung von Entscheidungsprozessen kann zum Erfolg führen.

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

Gesundheit: Der Gesundheitsbereich wurde von allen drei Themengebieten durch die Teilnehmer*innen am verbesserungsfähigsten bewertet. Die Wirksamkeitsevaluation zeigt, dass sich in diesem Feld die Mittelwerte im Gegensatz zur Erstbefragung verbessert haben. Supervision, Mitarbeiterjahresgespräche, Teamentwicklungsprozesse, Fort- und Weiterbildungen, u.a. können eine weitere positive Entwicklung bestärken.

Eine weitere Handlungsempfehlung ist die Optimierung von Prozessen, um dadurch Stresssituationen zu vermeiden und psychischen Belastungen von Mitarbeiter*innen und Führungskräften vorzubeugen. Bei Mitarbeiter*innen sollten zudem körperliche Belastungen eingeschränkt werden bzw. neue Maßnahmen zum Abbau körperlicher Belastungen entwickelt werden.

Teilhabe: Im Gegensatz zur Erstbefragung im Jahr 2017 haben sich die Mittelwerte des Fragenkomplexes „Teilhabe“ minimal verbessert. Es ist anzunehmen, dass durch die Fokussierung seitens des Unternehmens, der partizipative Standard in den Einrichtungen besonders hoch ist. Die Folge kann sein, dass weitere positive Entwicklungen mehr Zeit benötigen, damit diese sichtbar werden.

6.3. Ergebnissicherung

Die erarbeiteten Ergebnisse werden dem Unternehmensbereich Kindertagesbetreuung bereitgestellt, um weitere Maßnahmen abzuleiten. Der Bildungscampus in Preetz als Projektträger nutzt die Ergebnisse, um Fort- und Weiterbildungen für interne und externe Kindertagesbetreuung anzubieten.

Die beteiligten Kindertageseinrichtungen der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V. erhalten die Ergebnisse, um interne Konsequenzen zu ziehen und möglich Maßnahmen zu entwickeln und einzuleiten.

Des Weiteren werden die Ergebnisse über die Projekthomepage sowie über den Abschlussbericht des Projektes *QUALITÄT³: Führung – Gesundheit – Teilhabe* veröffentlicht. Unter anderem haben weitere Träger die Möglichkeit, diese Daten zu nutzen.

Gesammelte Befragungsergebnisse können durch den Unternehmensbereich für die Entwicklung sowie Beantragung weiterer Projekt genutzt werden.

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

6. Anhang

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