

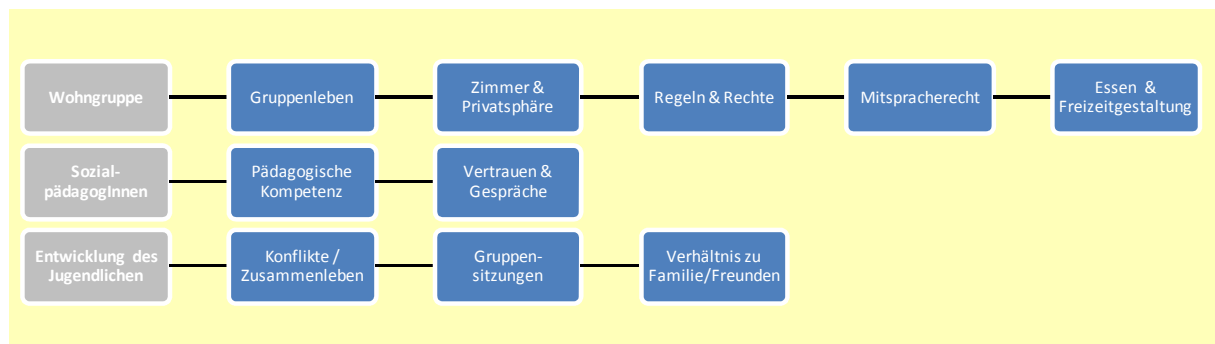
## Sozialpädagogische Einrichtungen: Schriftliche Befragung bei den Jugendlichen

### A Entwicklung und Durchführung der schriftlichen Befragung

- Der Fragebogen ist mit Klienten und der Leitung des Jugenddorfs St. Georg (Knutwil) im Rahmen einer Lizenzatsarbeit<sup>1</sup> entwickelt worden. Alle wichtigen Bereiche aus Klienten- und Institutionssicht werden berücksichtigt. Der Fragebogen wurde in einer Pilotmessung validiert.
- Mit der schriftlichen Klientenbefragung können sehr viele Jugendliche autonom an einer Zufriedenheitsbefragung teilnehmen. Die messenden Institutionen erhalten so ein vollständiges und repräsentatives Bild der Klientenzufriedenheit.
- Die Jugendlichen füllen den Fragebogen in einem separaten Zimmer aus, die Umgebung soll möglichst neutral sein und die Befragten nicht an eine Prüfung erinnern. Eine neutrale Person der Institution betreut und begleitet die Jugendlichen beim Ausfüllen. Die messenden Institutionen erhalten eine detaillierte Projektleitung, in welcher der genaue Befragungsablauf beschrieben ist.
- Der Fragebogen beinhaltet geschlossene und offene Fragen. Stärken und Verbesserungspotenziale können so noch besser abgeleitet werden.

### B Bereiche

- In der Klientenbefragung beurteilen die Jugendlichen die Wohngruppe, die Sozialpädagoginnen und –pädagogen sowie ihren (Therapie)-Erfolg. Es stehen Zusatzmodule zu den Themen Heimabschluss, Ausbildung sowie Auswertungsrunden zur Verfügung.



### C Auswertung

- Ihre Ergebnisse können mit anderen Institutionen verglichen werden (brancheninternes Benchmarking), sie sind so einfacher interpretierbar.
- Es ist ein Vergleich der Befragungsergebnisse der Jugendlichen mit denjenigen der Eltern und der einweisenden Behörden möglich.
- Die Auswertung beinhaltet viele übersichtliche Grafiken, die durch Erklärungen ergänzt werden.
- Neben der detaillierten Standardauswertung erhalten Sie ein Executive Summary, welche Ihnen einen schnellen Überblick über die wichtigsten Resultate bietet.

### D Ihr Mehrwert mit einer schriftlichen Klientenbefragung

- Sie positionieren sich als moderne Institution, die sich für die Klientenbedürfnisse interessiert und sich nachhaltig um die interne Qualität kümmert.

<sup>1</sup> Saldutto, B., Fabian, C., Hornung, R. (2000). *Entwicklung eines Selbstevaluationsinstrumentariums für ein Jugendheim. Schlussbericht* (Forschungsbericht Nr. 9a). Zürich: Psychologisches Institut der Universität Zürich, Sozialpsychologie II.

## Sozialpädagogische Einrichtungen: Schriftliche Befragung bei den Eltern

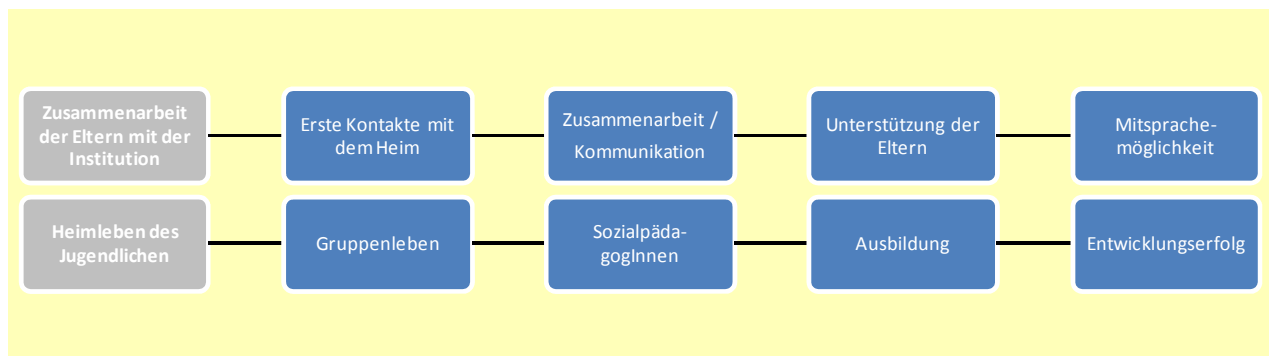
---

### A Entwicklung und Durchführung der schriftlichen Befragung

- Der Fragebogen ist mit Eltern der Klienten und der Leitung des Jugenddorfs St. Georg (Knutwil) im Rahmen einer Lizenzierungsarbeit<sup>1</sup> entwickelt worden. Alle wichtigen Bereiche aus Eltern- und Institutionssicht werden berücksichtigt. Der Fragebogen wurde in einer Pilotmessung validiert.
- Mit der schriftlichen Befragung können sehr viele Eltern autonom an einer Zufriedenheitsbefragung teilnehmen. Die messenden Institutionen erhalten so ein vollständiges und repräsentatives Bild der Elternzufriedenheit. Ein hoher Rücklauf ist die Regel.
- Jeder Elternteil oder allenfalls eine andere Bezugsperson erhält per Post einen Fragebogen zugestellt, den er im vorfrankierten Rückantwortcouvert an QUALIS zurückschickt. Je nach Rücklaufquote wird ein Erinnerungsschreiben verschickt. Die anonyme und standardisierte Befragung garantiert aussagekräftige und standardisierte Ergebnisse.
- Der Fragebogen beinhaltet geschlossene und offene Fragen. Stärken und Verbesserungspotenziale können so noch besser abgeleitet werden.

### B Bereiche

- In der Elternbefragung werden die Zusammenarbeit mit der Institution und das Heimleben des Jugendlichen beurteilt. Es stehen Zusatzmodule zu den Themen Familiengespräche, Anschlusslösung/Zukunftsregelung und Aufenthaltsziele zur Verfügung.



### C Auswertung

- Ihre Ergebnisse können mit anderen Institutionen verglichen werden (brancheninternes Benchmarking), sie sind so einfacher interpretierbar.
- Es ist ein Vergleich der Befragungsergebnisse der Jugendlichen mit denjenigen der Eltern und der einweisenden Behörden möglich.
- Auf Wunsch können Ergebnisse nach Subgruppen ausgewertet werden (z.B. nach Aufenthaltsdauer).
- Die Auswertung beinhaltet zahlreiche übersichtliche Grafiken, die wir durch einfache Erklärungen ergänzen.
- Neben der detaillierten Standardauswertung erhalten Sie ein Executive Summary, welche Ihnen einen schnellen Überblick über die wichtigsten Resultate bietet.

### D Ihr Mehrwert mit einer schriftlichen Elternbefragung

- Sie positionieren sich als moderne Institution, die sich für die Elternbedürfnisse interessiert und sich nachhaltig um die interne Qualität kümmert.

<sup>1</sup> Saldutto, B., Fabian, C., Hornung, R. (2000). Entwicklung eines Selbstevaluationsinstrumentariums für ein Jugendheim. Schlussbericht (Forschungsbericht Nr. 9a). Zürich: Psychologisches Institut der Universität Zürich, Sozialpsychologie II.

## Sozialpädagogische Einrichtungen:

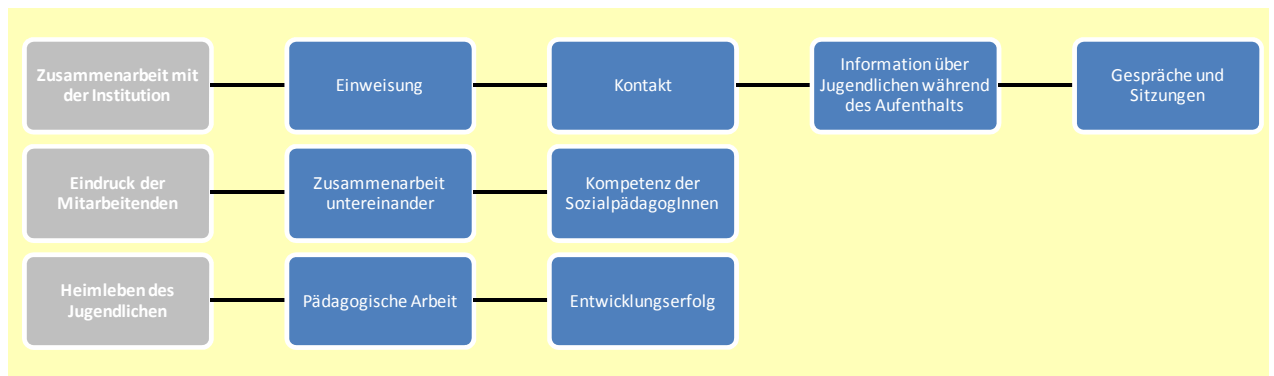
### Schriftliche Befragung bei den einweisenden Behörden

#### A Entwicklung und Durchführung der schriftlichen Befragung

- Der Fragebogen ist mit einweisenden Behörden und der Leitung des Jugenddorfs St. Georg (Knutwil) im Rahmen einer Lizenziatsarbeit<sup>1</sup> entwickelt worden. Alle wichtigen Bereiche aus Behörden- und Institutionssicht werden so berücksichtigt. Der Fragebogen wurde in einer Pilotmessung validiert.
- Mit der schriftlichen Befragung können die Behördenvertreter autonom an einer Zufriedenheitsbefragung teilnehmen. Die messenden Institutionen erhalten so ein vollständiges und repräsentatives Bild der Behördenzufriedenheit. Ein hoher Rücklauf ist die Regel.
- Jeder Behördenvertreter erhält per Post einen Fragebogen zugestellt, den er im vorfrankierten Rückantwortcouvert an QUALIS zurückschickt. Je nach Rücklaufquote wird ein Erinnerungsschreiben verschickt. Die anonyme und standardisierte Befragung garantiert aussagekräftige und standardisierte Ergebnisse.
- Der Fragebogen beinhaltet geschlossene und offene Fragen. Stärken und Verbesserungspotenziale können so noch besser abgeleitet werden.

#### B Bereiche

- In der Behördenbefragung werden die Einweisung, die Zusammenarbeit mit dem Heim, die Heimmitarbeiter und SozialpädagogInnen sowie das Heimleben des Jugendlichen beurteilt. Es stehen Zusatzmodule zu den Themen Angebot, Familienarbeit, Aufenthaltsziele und Heimabschluss zur Verfügung.



#### C Auswertung

- Ihre Ergebnisse können mit anderen Institutionen verglichen werden (brancheninternes Benchmarking), sie sind so einfacher interpretierbar.
- Es ist ein Vergleich der Befragungsergebnisse der Jugendlichen mit denjenigen der Eltern und der einweisenden Behörden möglich.
- Die Auswertung beinhaltet zahlreiche übersichtliche Grafiken, die wir durch einfache Erklärungen ergänzen.
- Neben der detaillierten Standardauswertung erhalten Sie ein Executive Summary, welches Ihnen einen schnellen Überblick über die wichtigsten Resultate bietet.

#### D Ihr Mehrwert mit einer schriftlichen Behördenbefragung

- Sie positionieren sich als moderne Institution, die sich für die Behördenbedürfnisse interessiert und sich nachhaltig um die interne Qualität kümmert.

<sup>1</sup> Saldutto, B., Fabian, C., Hornung, R. (2000). *Entwicklung eines Selbstevaluationsinstrumentariums für ein Jugendheim. Schlussbericht* (Forschungsbericht Nr. 9a). Zürich: Psychologisches Institut der Universität Zürich, Sozialpsychologie II.