



Nutzer*innen-Befragung Sozialdienst Münchenbuchsee

Andrea Eggli, Fabienne Schüpbach & Simon Steger

15.04.2021

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	3
1 Ausgangslage	4
1.1 Ziel der Befragung	4
1.2 Aufbau des Berichts	4
2 Methodisches Vorgehen	5
Befragungsinstrument	5
3 Stichprobe	6
4 Erklärung zu den Ergebnissen	7
5 Ergebnisse	8
5.1 Erfahrungen	9
5.2 Wirkungen	10
5.3 Zufriedenheit	11
6 Stärken und Verbesserungshinweise	12
6.1 Stärken des Sozialdienstes	12
6.2 Verbesserungshinweise	13
6.3 Partizipationsbereitschaft	15
6.4 Empfehlungen	16
7 Verzeichnisse	17
7.1 Quellenverzeichnis	17
7.2 Abbildungsverzeichnis	18
7.3 Tabellenverzeichnis	18

Management Summary

Es ist dem Vorstand sowie der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden des Verbandes «Regionaler Sozialdienst Münchenbuchsee» ein grosses Anliegen, ihre Klientinnen und Klienten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten bestmöglich zu unterstützen. Aus diesem Grund wurde die Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, beauftragt, eine Nutzer*innen-Befragung durchzuführen.

Anhand eines Interviewleitfadens wurden 114 aktuelle Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes Münchenbuchsee in den Monaten Dezember 2020 und Januar 2021 telefonisch nach ihren Erfahrungen mit dem Sozialdienst, den Wirkungen der Unterstützung sowie ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen befragt. Zudem wurden die Stärken des Sozialdienstes sowie Verbesserungshinweise erfasst und die Partizipationsbereitschaft für eine Nutzer*innen-Gruppe abgeklärt.

Im Allgemeinen äusserten sich die Befragten positiv in Bezug auf ihre **Erfahrungen** mit dem Sozialdienst. Vor allem der Umgang mit Klientinnen und Klienten wird als respektvoll wahrgenommen. Auch hören die Mitarbeitenden aus Sicht der Klientinnen und Klienten zu, geben verständliche Erklärungen und beziehen ihr Gegenüber oft angemessen mit ein.

Neben den Erfahrungen wurde auch die **Wirkungen** der sozialarbeiterischen Unterstützung evaluiert und von den Klientinnen und Klienten insgesamt als mittel(mässig) eingestuft. Die Unterstützung bewirkt am ehesten, eine Situation zu verbessern oder dass sich Nutzer*innen wohlfühlen, während die Hilfe etwas weniger dazu beiträgt, schwierige Probleme zu lösen oder mit Stress und Belastungen umzugehen. Es fällt auf, dass die Befragten die Wirkungen unterschiedlich einschätzen.

In der Befragung wurde auch die **Zufriedenheit** mit der Unterstützung erkundet, die als Ergebnis der Erfahrungen und Wirkungen verstanden werden kann. Insgesamt sind die Klientinnen und Klienten (eher) zufrieden mit der Unterstützung des Sozialdienstes.

Ein weiterer Bestand der aktuellen Befragung war es, die Teilnehmenden nach den **Stärken** des Sozialdienstes zu fragen. Als meistgenannte Stärke wurde der respektvolle Umgang mit Klientinnen und Klienten genannt, gefolgt von guten finanziellen Hilfen. Grosses Lob erhielten die Mitarbeitenden auch für ihre schnellen und professionellen Reaktionen und Hilfeleistungen bei Anliegen.

Zusätzlich zu den Stärken wurden **Verbesserungshinweise** aufgenommen. Interessanterweise war die meistgenannte Stärke, ein respektvoller Umgang, auch der häufigste Verbesserungsvorschlag unter den Befragten, wenn auch mit halb so vielen Nennungen. Am zweithäufigsten wurde eine Optimierung der Aufteilung und Gewährung der finanziellen Leistungen genannt, gefolgt vom Bedürfnis nach transparenterer Kommunikation und besserer Informationsvermittlung.

Zudem zeigte sich bei der Erhebung der **Partizipationsbereitschaft**, dass annähernd ein Drittel der Befragten bereit wäre, sich in einer Gruppe auszutauschen, um die Anliegen und Interessen der Nutzer*innen beim Sozialdienst einzubringen.

Aus den Erkenntnissen der Befragung lassen sich drei **Empfehlungen** ableiten: Der Fokus auf bedeutsame Qualitätsstandards, die von Nutzer*innen sowohl als Stärke und Verbesserungshinweis häufig genannt werden. Der systematische Einbezug von Nutzer*innen in die Weiterentwicklung der Unterstützungsprozesse (User Involvement) sowie eine verstärkte Wirkungsorientierung.

1 Ausgangslage

Der Verband «Regionaler Sozialdienst Münchenbuchsee» erbringt gesetzlich vorgesehene Beratungs- und Unterstützungsleistungen an die Einwohnerinnen und Einwohner von Münchenbuchsee, Moosseedorf, Diemerswil, Wiggiswil und Deisswil im Bereich der individuellen Sozialhilfe, des Kindes- und Erwachsenenschutzes, der stationären Betagtenbetreuung und des Alimenteninkassos.

Es ist dem Vorstand sowie der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden des Verbandes ein grosses Anliegen, ihre Klientinnen und Klienten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten bestmöglich zu unterstützen.

Die Befragung von Klientinnen und Klienten kann dazu beitragen, deren Erfahrungen und die Zufriedenheit zu erfassen oder Verbesserungshinweise entgegenzunehmen. Die letzte Zufriedenheitsbefragung bei Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes fand 2012 statt (Dvorak et al., 2012). Der Gemeindeverband beauftragte deshalb die Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, mit einer neuen Nutzer*innen-Befragung.

1.1 Ziel der Befragung

Das Ziel der Befragung war es, die folgenden drei Dimensionen aus Sicht der Klientinnen und Klienten zu evaluieren:

- Dienstleistungserfahrung, -wirkung und -zufriedenheit
- Stärken und Verbesserungshinweise
- Partizipationsbereitschaft

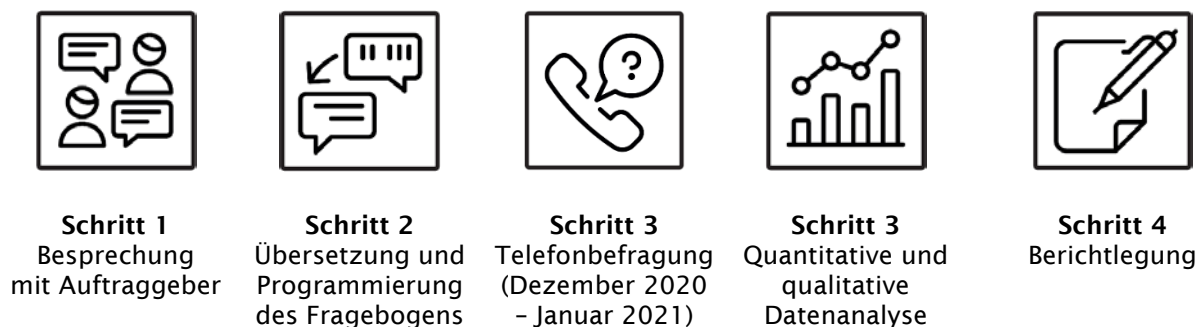
1.2 Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht ist in neun Kapitel gegliedert: Zunächst wird die Ausgangslage erläutert (Kapitel 1), woraufhin das methodische Vorgehen (Kapitel 2) sowie die Stichprobe der Nutzer*innen-Befragung dargestellt wird (Kapitel 3). Die Ergebnisse der Untersuchung werden nach einleitenden Interpretationshinweisen (Kapitel 5) in mehreren Teilen präsentiert (Kapitel 6-7). Am Schluss finden sich schliesslich die Verzeichnisse (Kapitel 8).

2 Methodisches Vorgehen

Die Nutzer*innen-Befragung lief in folgenden Schritten ab (siehe Abbildung 1):

Abbildung 1: Methodisches Verfahren



Befragungsinstrument

Der Interviewleitfaden wurde eigens für computergestützte telefonische Befragungen mit Sozialdienst-Nutzerinnen und Nutzern entwickelt. Items von bereits etablierten Fragebögen wurden entsprechend angepasst und neben den Landessprachen in mehrere Erstsprachen der Klientinnen und Klienten übersetzt (u.a., Türkisch, Albanisch, Tigrinisch, Tamilisch, Arabisch).

Tabelle 1 gibt eine Übersicht der Inhalte des Leitfadens.

Tabelle 1: Inhalte des Leitfadens

Themenfeld	Erklärung der Items
Erfahrungen	Beispiel: «Wie oft wurden Sie von den Mitarbeitenden des Sozialdienstes mit Respekt behandelt?» Antwortformat: 1 = «nie» bis 5 = «immer» Quelle: In Anlehnung an World Health Organization (2010)
Wirkungen	Beispiel: «Wie sehr hat Ihnen die Unterstützung des Sozialdienstes geholfen, Ihre Situation zu verbessern?» Antwortformat: 1 = «überhaupt nicht» bis 5 = «voll und ganz» Quelle: Eigene Entwicklung
Zufriedenheit	Beispiel: «Wie zufrieden sind Sie im Grossen und Ganzen mit der Unterstützung, die Sie erhalten haben?» Antwortformat: 1 = «sehr unzufrieden» bis 5 «sehr zufrieden» Quelle: In Anlehnung an Schmidt & Wittmann (2002)
Verbesserungshinweise & Partizipationsbereitschaft	Beispiel: «Können Sie uns drei Dinge sagen, wie der Sozialdienst die Unterstützung verbessern könnte?» Antwortformat: Offene Eingabe Quelle: Eigene Entwicklung

3 Stichprobe

Die Stichprobe der vorliegenden Nutzer*innen-Befragung umfasst 114 Personen, die aktuell vom Sozialdienst unterstützt werden. Die Teilnahmequote beträgt rund 41%.

Tabelle 2: Stichprobe (N = 114)

Merkmale	<i>n</i>	%
Alter zum Zeitpunkt der Befragung		
bis 29 Jahre	26	23
30 bis 44 Jahre	46	40
45 bis 59 Jahre	31	27
ab 60 Jahre	11	10
Geschlecht		
männlich	54	47
weiblich	58	51
keine Angabe	2	2
Unterstützungsdauer zum Zeitpunkt der Befragung		
weniger als 1 Jahr	23	20
1 bis 4 Jahre	45	40
5 oder mehr Jahre	41	36
keine Angabe	5	4
Staatsangehörigkeit		
Schweiz	62	54
Ausland	52	46
Leistungsart		
Sozialhilfe	89	79
Kinderschutz	15	13
Erwachsenenschutz	6	5
Anderes	4	4
Freiwilligkeit der Inanspruchnahme		
eher ja / ja	67	59
eher nein / nein	47	41

Wie in Tabelle 2 zu sehen ist, ist die Stichprobe nach Alter, Geschlecht, Unterstützungsdauer und Staatsangehörigkeit relativ ausgewogen. Am häufigsten vertreten sind Personen, welche Sozialhilfe beziehen. Ein Vergleich mit der Grundgesamtheit der Nutzer*innen ist nicht möglich, da keine Daten vorliegen. Annähernd sechs von zehn Befragten gaben an, freiwillig oder eher freiwillig die Dienstleistungen des Sozialdienstes in Anspruch zu nehmen. Nicht vertreten sind Personen, die in der Vergangenheit Leistungen des Sozialdienstes genutzt haben.

4 Erklärung zu den Ergebnissen

Die Ergebnisse der Nutzer*innen-Befragung werden hauptsächlich visuell dargestellt, um einen aussagekräftigen und intuitiven Überblick zu ermöglichen. Im Folgenden wird erklärt, wie die visuellen Darstellungen zu interpretieren sind.

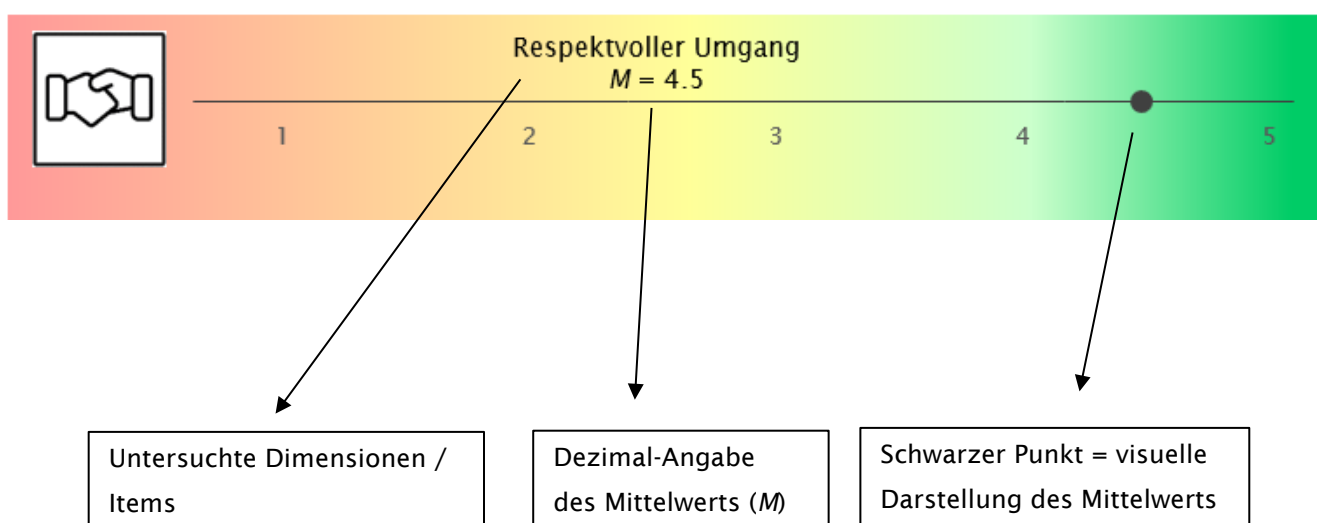
Abbildung 2 zeigt auf, anhand welcher Antwortskala die Ergebnisse der drei Hauptdimensionen dargestellt werden. Die verschiedenen Grade der Antwortskalen orientieren sich an einer vergleichbaren farblichen Zuordnung, welche ebenfalls in Abbildung 2 ersichtlich ist.

Abbildung 2: Interpretationshilfe

	1	2	3	4	5
Erfahrungen	nie	selten	manchmal	oft	immer
Wirkungen	überhaupt nicht	schwach	mittelmässig	stark	voll und ganz
Zufriedenheit	sehr unzufrieden	unzufrieden	teils, teils	zufrieden	sehr zufrieden

Die Ergebnisse zu einzelnen Dimensionen und Items werden jeweils auf einer Skala aufgezeigt (vgl. Abbildung 1). Die Skalen reichen von 1 bis 5 und der Mittelwert (M) wird anhand eines schwarzen Punktes dargestellt. Zusätzlich ist der genaue Mittelwert als Dezimalzahl unter dem Titel der Skala ersichtlich. Der Mittelwert wird verwendet, da die Skalen symmetrisch formuliert sind. Zusätzlich wird im Text jeweils die Standardabweichung (SD) angegeben, um die Streuung der Werte aufzuzeigen.

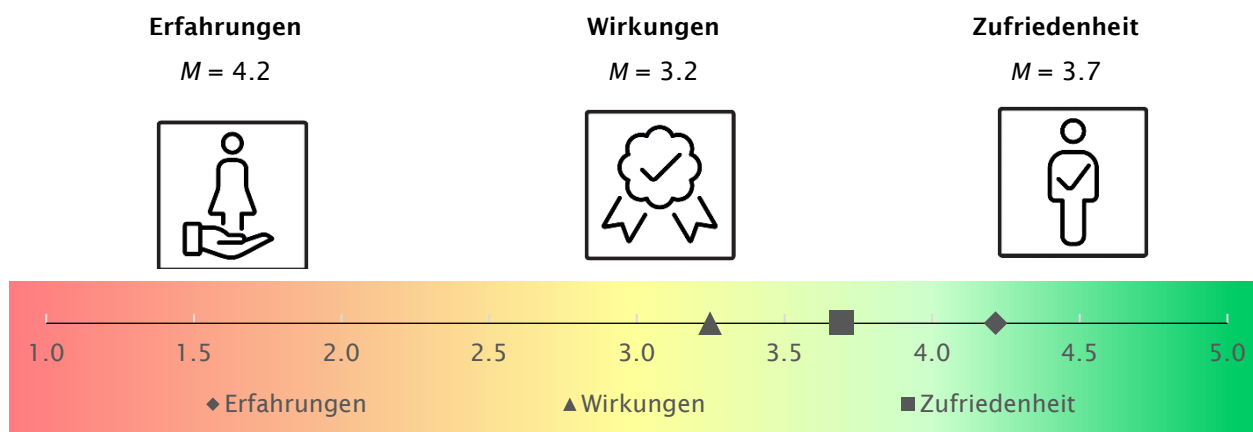
Abbildung 3: Beispielskala



5 Ergebnisse

In folgendem Kapitel werden die Ergebnisse zu den drei Dimensionen Erfahrungen, Wirkungen und Zufriedenheit wiedergegeben. Abbildung 4 gibt einen zusammenfassenden Überblick der drei untersuchten Dimensionen.

Abbildung 4: Ergebnisse ($N = 114$)



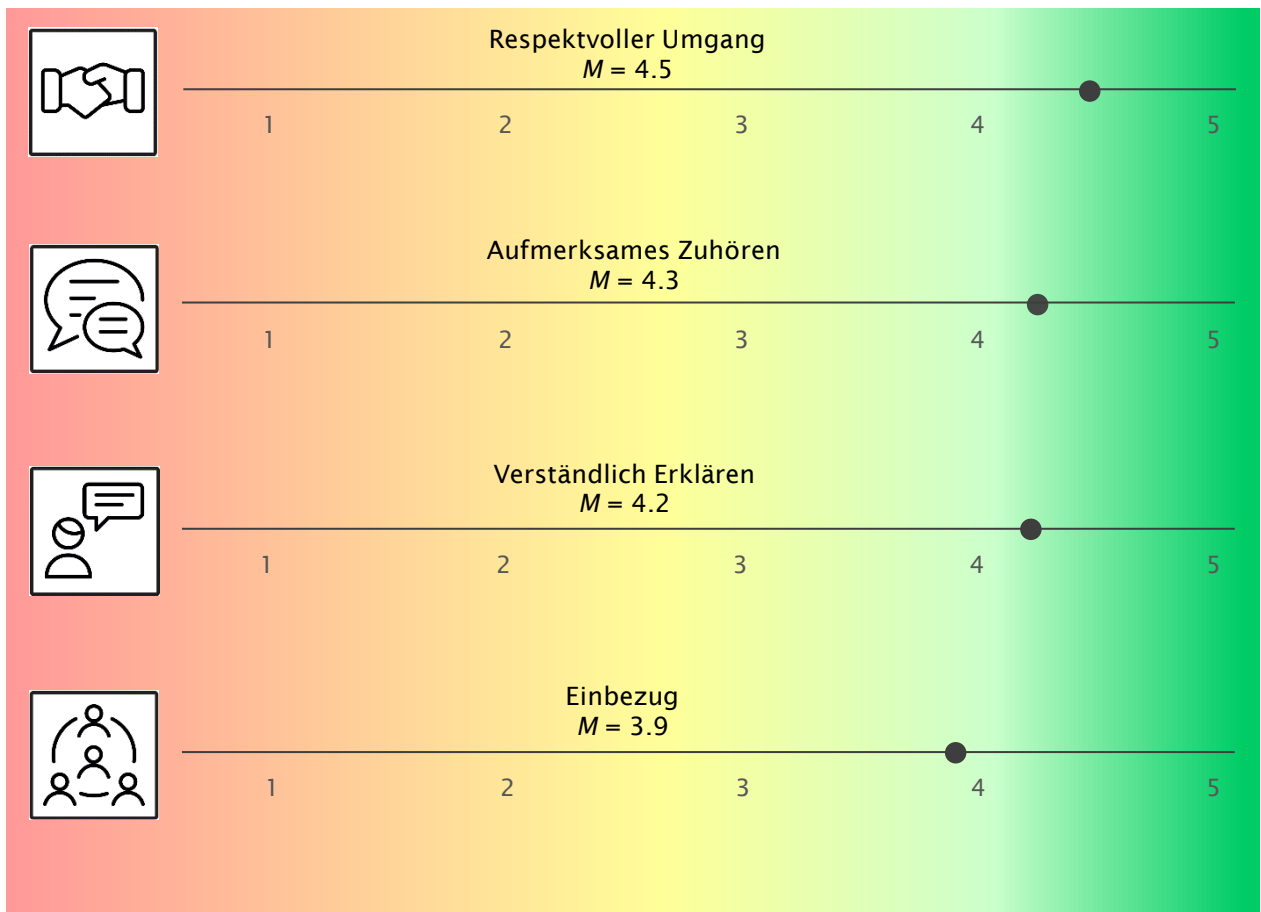
Wie in Abbildung 4 zu sehen ist, machen die Nutzerinnen und Nutzer meist positive Erfahrungen mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes ($M = 4.2$, $SD = 0.80$). Die Wirkung der Unterstützung des Sozialdienstes wurde von den Befragten als mittel(mässig) eingestuft ($M = 3.2$, $SD = 0.98$). Dabei ist zu berücksichtigen, dass nur aktuelle Nutzer*innen befragt wurden. Es könnte sein, dass die Einschätzung von ehemaligen (z.B. abgelösten) Personen anders ausfallen würde. Insgesamt sind die Klientinnen und Klienten (eher) zufrieden mit der Unterstützung des Sozialdienstes ($M = 3.7$, $SD = 0.90$). Die Zufriedenheit kann als Ergebnis der Erfahrungen sowie Wirkungen verstanden werden. Die Ergebnisse entsprechen damit den Erkenntnissen der letzten Befragung (Dvorak et al., 2012).

In den folgenden Abschnitten werden die drei Dimensionen einzeln anhand ihrer Items erläutert und dargestellt.

5.1 Erfahrungen

Die Dimension «Erfahrungen» weist aus, welche Erfahrungen die Nutzer*innen mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes gemacht haben.

Abbildung 5: Erfahrungen

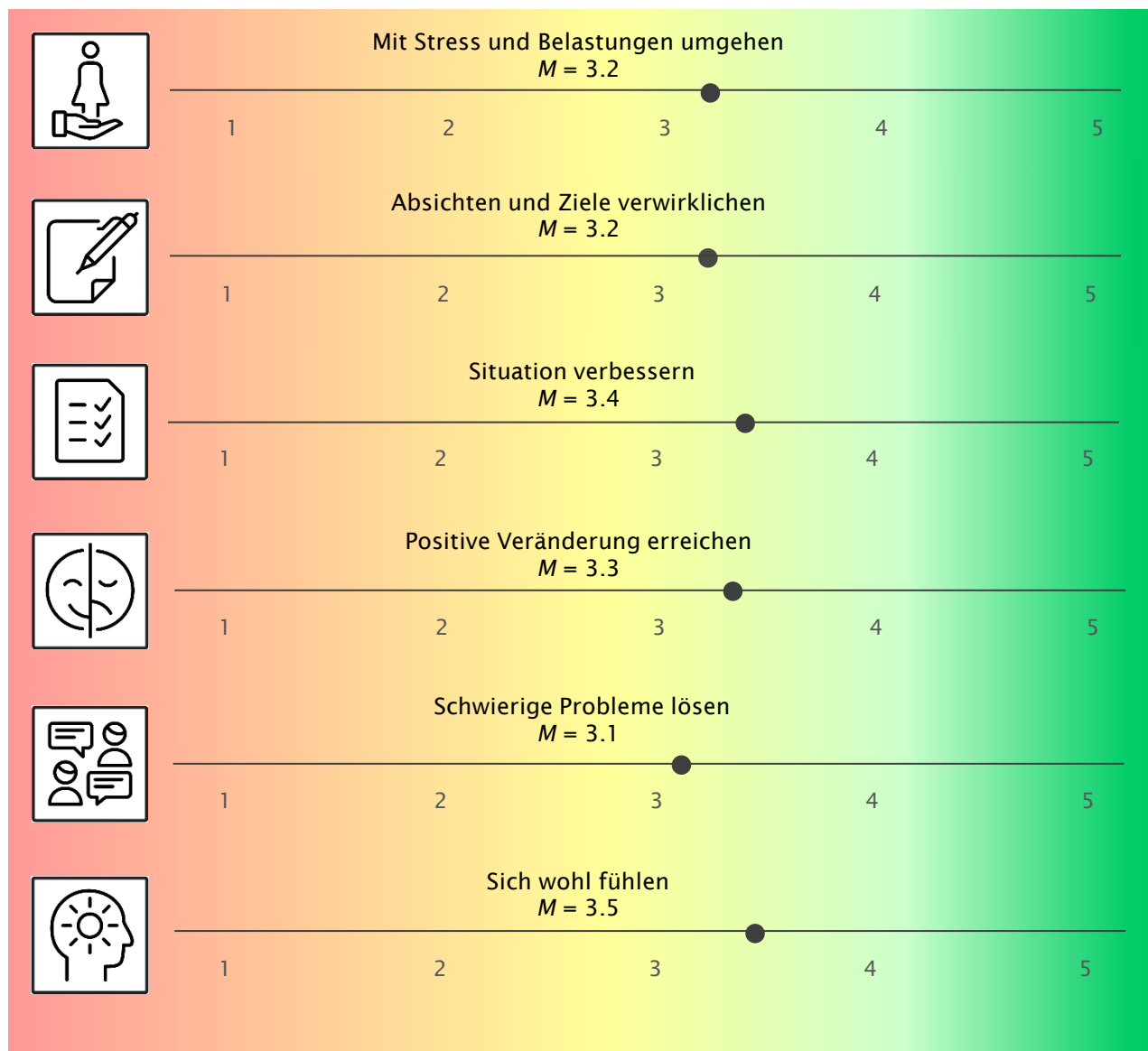


Wie in Abbildung 5 zu sehen ist, bewerten die Befragten ihre Erfahrungen mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes in drei von vier Aspekten sehr positiv. Die höchste Bewertung erhielt der respektvolle Umgang ($M = 4.4$, $SD = 0.84$). Ebenfalls hohe Bewertungen erhielten das aufmerksame Zuhören ($M = 4.3$, $SD = 0.95$) und das verständliche Erklären ($M = 4.2$, $SD = 0.96$). Am wenigsten hoch wurde der Einbezug in den Unterstützungsprozess beurteilt ($M = 3.9$, $SD = 1.06$). Bei diesem Aspekt ist auch die Streuung der Antworten am grössten.

5.2 Wirkungen

Die Dimension «Wirkungen» zeigt auf, inwiefern die Unterstützung des Sozialdienstes aus Sicht der Befragten dazu beigetragen hat, mit verschiedenen Problemen und Anliegen umzugehen.

Abbildung 6: Wirkungen

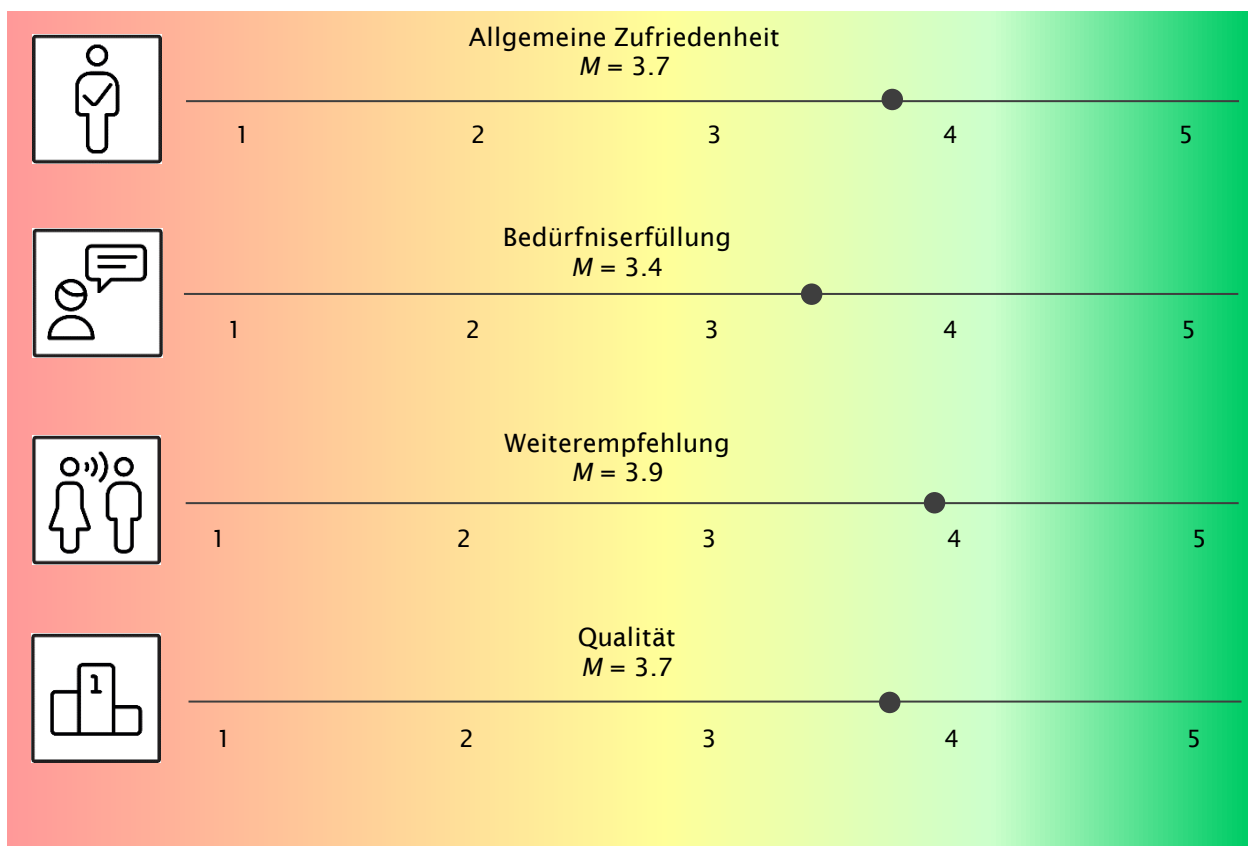


Wie in Abbildung 6 dargestellt ist, nehmen die Befragten die Wirkungen der Unterstützung je nach Aspekt als mittel(mässig) bis eher stark war. Die höchsten Einschätzungen erhielten die Wirkungen, sich wohlfühlen ($M = 3.5$, $SD = 1.19$), die Situation zu verbessern ($M = 3.4$, $SD = 1.12$) und eine positive Veränderung zu erreichen ($M = 3.3$, $SD = 1.17$). Etwas tiefer eingestuft wurden die Wirkungen, Absichten und Ziele zu verwirklichen ($M = 3.2$, $SD = 1.19$), mit Stress und Belastungen umzugehen ($M = 3.2$, $SD = 1.23$) sowie schwierige Probleme zu lösen ($M = 3.1$, $SD = 1.15$). Bei sämtlichen Aspekten ist die Streuung der Antworten im Vergleich zur Dimension «Erfahrungen» eher gross.

5.3 Zufriedenheit

Die Dimension «Zufriedenheit» entspricht der gesamthaften Beurteilung der Unterstützung des Sozialdienstes.

Abbildung 7: Zufriedenheit



Wie in Abbildung 7 zu sehen ist, sind die Nutzer*innen in drei von vier Aspekten annähernd zufrieden mit der Unterstützung des Sozialdienstes. Am höchsten ist die Bereitschaft der Befragten, den Sozialdienst einem Freund oder eine Freundin in einer ähnlichen Situation zu empfehlen ($M = 3.9$, $SD = 1.39$). Am zweithöchsten wird die allgemeine Zufriedenheit mit der Unterstützung ($M = 3.7$, $SD = 1.04$) und die Qualität der Hilfe ($M = 3.7$, $SD = 0.94$) bewertet. Am tiefsten wurde die Bedürfniserfüllung durch die Unterstützung eingestuft ($M = 3.4$, $SD = 1.05$). Bei allen Aspekten ist auch die Streuung der Antworten vergleichsweise gross, insbesondere bei der Weiterempfehlungsbereitschaft.

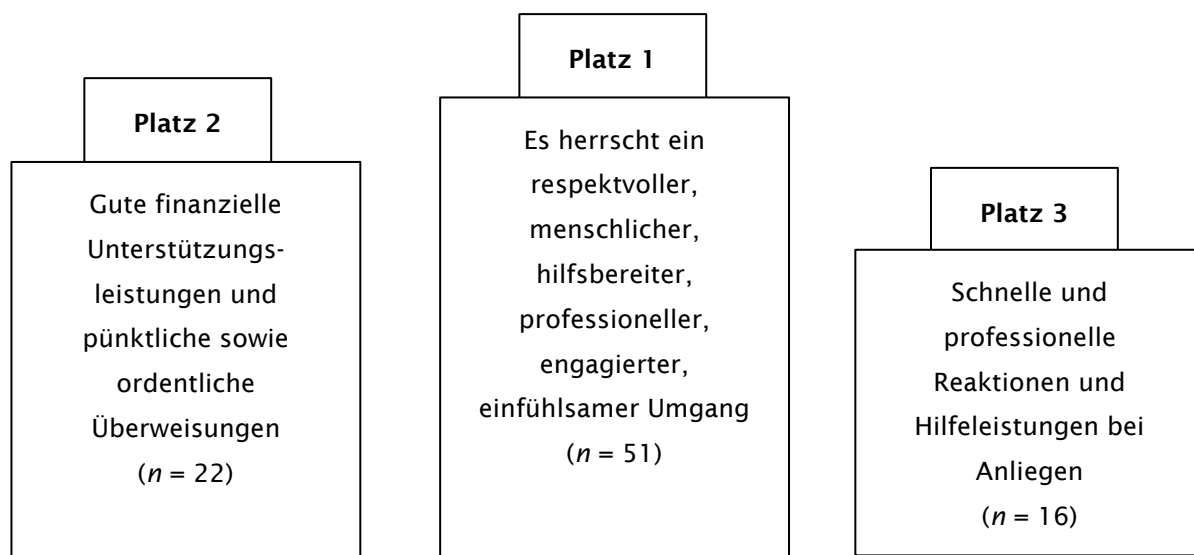
6 Stärken und Verbesserungshinweise

Im Rahmen der Evaluation wurden die Nutzer*innen zusätzlich befragt, was sie an der Unterstützung des Sozialdienstes besonders schätzen, welche Verbesserungshinweise sie haben und ob sie bereit wären, sich in einer Gruppe zu treffen, um die Anliegen und Interessen der Klientinnen und Klienten beim Sozialdienst einzubringen. Die Ergebnisse werden in folgenden Abschnitten wiedergegeben.

6.1 Stärken des Sozialdienstes

Die befragten Nutzer*innen des Sozialdienstes gaben Auskunft darüber, was sie an der Unterstützung des Sozialdienstes besonders schätzen. Im Folgenden wird dargestellt, welches die meistgenannten Stärken des Sozialdienstes sind.

Abbildung 8: Meistgenannte Stärken



Wie in Abbildung 8 zu sehen ist, ist die meistgenannte Stärke des Sozialdienstes der respektvolle und hilfsbereite Umgang mit Klientinnen und Klienten ($n = 51$). So erwähnte eine befragte Person ihre «freundliche, menschliche, unkomplizierte Sozialarbeiterin». Eine andere hielt fest: «Ich war keine Nummer, sondern wurde als Mensch wahrgenommen.»

Am zweithäufigsten wurden die finanziellen Hilfen genannt ($n = 22$). Am dritthäufigsten werden die schnellen und professionellen Hilfeleistungen bei Anliegen erwähnt ($n = 17$). So meinte ein/e Befragte/r: «Sie sind sehr schnell und reagieren auf unsere Fragen – auch wenn die Antwort negativ ausfällt.»

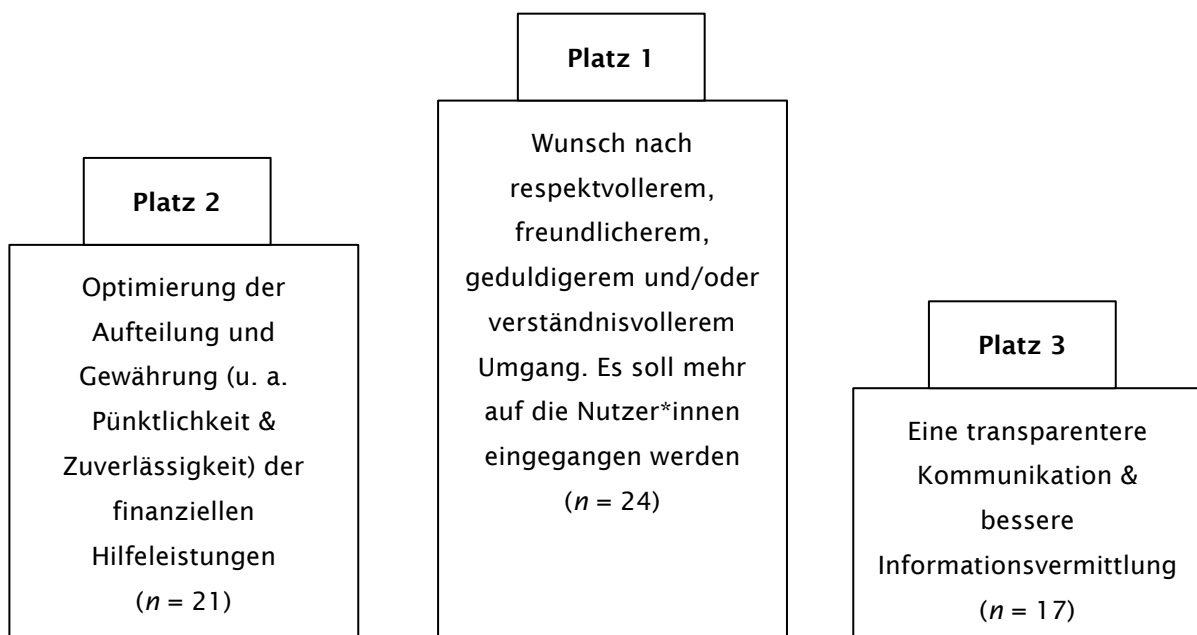
Weitere genannte Stärken des Sozialdienstes werden im Folgenden mit Angabe der Anzahl Nennungen dargelegt: Der Sozialdienst wird wertgeschätzt als Anlaufstelle der Unterstützung und bietet Sicherheit ($n = 8$). Die Sozialarbeitenden kommunizierten transparent und bemühten sich, genaue Informationen zu vermitteln ($n = 8$). Ebenfalls zufrieden zeigten sich Befragte mit der Verfügbarkeit und

Erreichbarkeit des Personals ($n = 8$). «Wenn man Hilfe braucht, dürfen wir jederzeit beim Sozialdienst anklopfen. Sie helfen uns. Das finde ich sehr toll.» Das Personal des Sozialdienstes sei zuverlässig ($n = 6$) und ermögliche individuelle Lösungen und Ratschläge ($n = 5$). Manche Personen loben die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden allgemein ($n = 4$) oder betonen, dass die Fachpersonen über ein gutes sozialarbeiterischen Wissen zu verschiedensten Themen (z.B. Krankheitsbilder) verfügten ($n = 3$). Andere wiederum schätzen die angebotenen Sprachkurse sehr ($n = 3$) oder die Hilfe bei der Arbeitssuche ($n = 3$).

6.2 Verbesserungshinweise

Alle Befragten wurden gebeten, drei Dinge zu nennen, wie der Sozialdienst die Unterstützung verbessern könnte. Im Folgenden werden die drei meistgenannten Verbesserungshinweise der befragten Nutzer*innen dargestellt.

Abbildung 9: Meistgenannte Verbesserungshinweise



Wie in Abbildung 9 dargestellt ist, ist der am häufigsten genannten Verbesserungshinweis der vielfältige Wunsch nach einem respektvollen Umgang mit und Einbezug der Klientinnen und Klienten ($n = 24$). So äusserte sich eine Betroffene, dass sie das Gefühl hatte, als Person nicht wirklich wahrgenommen zu werden. Am zweithäufigsten wurde eine Optimierung der Aufteilung und Gewährung der finanziellen Hilfen genannt ($n = 21$). Das wurde etwa von teilzeiterwerbstätigen Nutzer*innen erwähnt. Dabei ist zu beachten, dass diese beiden Aspekte (Umgang, Finanzen) zugleich die meistgenannten Stärken waren (siehe Abbildung 8). Dieser Sachverhalt kann dahingehend interpretiert werden, dass es sich dabei um bedeutende Qualitätsmerkmale der Unterstützung handelt.

Am dritthäufigsten erfolgte das geäußerte Bedürfnis nach einer transparenteren Kommunikation und besseren Informationsvermittlung ($n = 17$). Das betrifft etwa die Informationen über einzelne Budgetpositionen. Eine andere befragte Person hielt zudem fest: «Formulare, Merkblätter, Pflichten und Rechte könnten besser erklärt werden.»

Weitere genannte Verbesserungshinweise werden im Folgenden mit Angabe der Anzahl Nennungen dargelegt: Zusätzlich zu den drei oben genannten Vorschlägen wurden weitere Optimierungsbedürfnisse angefügt. So gaben einige Personen an, dass sie sich mehr Unterstützung bei der Arbeitssuche oder in der Antrittsphase einer neuen Arbeitsstelle wünschen ($n = 16$). Sozialarbeitende sollten zudem öfters auf die individuellen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten eingehen und Hilfeleistungen personenspezifisch abstimmen ($n = 13$). Manche Befragten hatten den Eindruck, dass die zeitlichen Ressourcen der Sozialarbeitenden zu knapp bemessen und mehr Termine auf dem Sozialdienst nötig seien ($n = 12$). So erwähnte eine Person, dass sie zehn bis zwölf Termine pro Jahr angemessener fände als die aktuellen vier bis sechs Beratungen pro Jahr.

Von weiteren Personen wurde die Verfügbarkeit und Erreichbarkeit bemängelt ($n = 9$); längere und tägliche Öffnungszeiten wurden gewünscht, insbesondere von Erwerbstätigen. Andere wiederum wünschen sich, dass kein Druck auf sie ausgeübt werde ($n = 8$), da dies bei ihnen zu Stress und psychischer Belastung führe. Teils wurde auch die Qualität der Hilfeleistungen oder das Tempo der Abklärungen in Frage gestellt ($n = 7$). So werden lange Anmelde- und Wartezeiten bei Partnerorganisationen des Sozialdienstes kritisch erwähnt. Bezüglich Angebote wünschen sich vier Personen mehr Sprachförderung und -hilfe ($n = 4$), wobei drei Personen den Nutzen von Beschäftigungsprogrammen kritisch hinterfragten ($n = 3$).

Einzelne Befragte wünschen sich allgemein mehr Lösungsansätze ($n = 3$) oder mehr Begleitung von Seiten der Sozialarbeitenden ($n = 3$). Wenige bemängelten die Zusammenarbeit mit ihrer Fachperson ($n = 2$), ohne konkret zu werden.

Auch organisatorische Verbesserungen wurden vereinzelt genannt: Die Digitalisierung von Standardprozessen und Kommunikationskanäle ($n = 3$), zum Beispiel die Möglichkeit, den Sozialhilfeantrag online einzureichen oder ein Chat, um mit der Fachperson zu kommunizieren. Zudem wurde eine einfachere Gestaltung von Merkblättern und Formularen ($n = 3$), effizientere administrative Leistungen ($n = 2$) oder eine schönere Einrichtung des Sozialdienstes und Empfangsbereichs ($n = 2$) erwähnt.

6.3 Partizipationsbereitschaft

Die Nutzer*innen wurden schliesslich gefragt, ob sie sich in einer Gruppe treffen möchten, um die Anliegen und Interessen beim Sozialdienst einzubringen. Im Folgenden werden die Ergebnisse dargelegt:

Tabelle 3: Partizipationsbereitschaft

Antwort	Häufigkeit	%
ja	18	16
eher ja	19	17
eher nein	29	25
nein	48	42

Wie in Tabelle 3 zu sehen ist, ist annähernd ein Drittel der Befragten daran interessiert, sich in einer Gruppe zu treffen, um die Anliegen und Interessen der Nutzer*innen beim Sozialdienst einzubringen. 17 Personen gaben ihren Namen an, damit sie der Sozialdienst bei Bedarf kontaktieren könnte (siehe auch 6.4).

6.4 Empfehlungen

Im Folgenden werden aus den Erkenntnissen der Nutzer*innen-Befragung Handlungsempfehlungen für den Sozialdienst abgeleitet:

Einbezug der Hilfebeziehenden (User Involvement)

Wir empfehlen, die Hilfebeziehenden des Sozialdienstes in geeigneter Form in die Weiterentwicklung der Unterstützungsmassnahmen einzubeziehen. Eine Möglichkeit böte ein permanentes oder zeitlich befristetes Gremium, durch welches Hilfebeziehende in der Entwicklung von Prozessen oder Arbeitsmaterialien konsultiert oder und/oder zur Mitarbeit eingebunden werden (Chiapparini et al., 2020).

Der Vorteil liegt darin, dass Betroffene ihr Wissen, ihre Erfahrungen und Sichtweisen einbringen, um die Leistungen und Praktiken einer Organisation zu verbessern und die Wirksamkeit von Unterstützungsmassnahmen zu erhöhen (ebd.). Die vorliegende Nutzer*innen-Befragung hat gezeigt, dass ein Interesse von unterstützten Personen besteht, sich verstärkt einzubringen.

Zentrale Qualitätskriterien

Die meistgenannten Stärken und Verbesserungshinweise geben Hinweise, welches aus Sicht der Nutzer*innen die fünf zentralen Qualitätskriterien des Sozialdienstes sind:

- Menschlicher und respektvoller Umgang
- Pünktliche und ordentliche finanzielle Hilfen
- Schnelle und professionelle Reaktionen und Hilfestellungen bei Anliegen
- Transparente Kommunikation und verständliche Informationsvermittlung
- Unterstützung bei der Arbeitssuche oder in der Antrittsphase einer neuen Arbeitsstelle

Anhand von Qualitätskriterien können die aktuellen Praktiken der Organisation systematisch reflektiert werden. Es wäre zudem eine Option, in Form eines Zyklus konkrete Qualitätsziele zu setzen sowie Verbesserungen festzulegen, umzusetzen und auszuwerten. Dabei wäre ein Einbezug des strategischen Organs, der Mitarbeitenden und/oder der Hilfebeziehenden möglich.

Wirkungsorientierung

Die Nutzer*innen-Befragung hat gezeigt, dass die problemlösende Wirkung der Unterstützung als mittel(mässig) eingestuft wird. Daher könnte es hilfreich sein, die Wirkungserwartungen der Beteiligten zu Beginn der Hilfe explizit zu klären, darauf die Zielarbeit auszurichten und die notwendigen Beiträge der Akteure transparent zu machen. Zudem wäre zu prüfen, inwiefern die Analyse des Wirkungsgeschehens von erfolgreich verlaufenen Fällen das methodische Handeln produktiv beeinflussen könnte. Diese Analyse könnte in bestehende Gefässe der Organisation eingebaut werden (z.B. Traktandum an Teamsitzung oder Intervision). Alternativ könnte am Ende einer erfolgreichen Unterstützung gezielt ein Feedback bei den Nutzer*innen eingeholt werden, um die Stärken des Sozialdienstes weiter auszubauen.

7 Verzeichnisse

7.1 Quellenverzeichnis

Chiapparini, Emanuela; Schuwey, Claudia; Beyeler, Michelle; Reynaud, Caroline; Guerry, Sophie; Blanchet, Nathalie; Lucas, Barbara (2020). *Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -Prävention. Forschungsbericht Nr. 7/20* (Beiträge zur Sozialen Sicherheit: Forschungsbericht 7/20). Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen BSV. Abgerufen unter https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/publikationen-und-service/forschung/forschungspublikationen/_jcr_content/par/externalcontent_130482312.external.url.pdf/aHR0cHM6Ly9mb3JzY2h1bmcuc296aWFsZS1zaWN0ZXJoZWl0LW/Noc3MuY2gvd3AtY29udGVudC91cGxvYWRzLzlwMjAvMDYvN18y/MERfZUJlcmljaHQucGRm.pdf

Dvorak, A., Miani, C. & Klöti, T. (2012). *Zufriedenheitsbefragung bei Klienten und Klientinnen. Sozialdienst Münchenbuchsee. Kurzbericht*. Abgerufen unter <https://www.sd-muenchenbuchsee.ch/?redirect=getfile.php&cmd%5Bgetfile%5D%5Buid%5D=564>

World Health Organization (2010). *The Health System Responsiveness Analytical Guidelines for Surveys in the MCSS*. Abgerufen unter <https://www.who.int/responsiveness/mcss/en/>

Schmidt, J., & Wittmann, W. W. (2002). Fragebogen zur Messung der Patientenzufriedenheit. In E. Brähler, J. Schumacher & B. Strauß (Hrsg.), *Diagnostische Verfahren in der Psychotherapie* (S. 392-396). Göttingen: Hogrefe.

7.2 **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Methodisches Verfahren.....	5
Abbildung 2: Interpretationshilfe	7
Abbildung 3: Beispielskala	7
Abbildung 4: Ergebnisse ($N = 114$).....	8
Abbildung 5: Erfahrungen	9
Abbildung 6: Wirkungen	10
Abbildung 7: Zufriedenheit	11
Abbildung 8: Meistgenannte Stärken.....	12
Abbildung 9: Meistgenannte Verbesserungshinweise	13

7.3 **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Inhalte des Leitfadens	5
Tabelle 2: Stichprobe ($N = 114$).....	6
Tabelle 3: Partizipationsbereitschaft	15