

»Die haben uns schon ziemlich viele Ideen gegeben, wie wir Dinge besser machen können. Aber umgesetzt haben wir es halt immer.«

## Dritte Adressat\*innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe (Teil 1)

### MAG. DR. SYLVIA HOJNIK

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Soziale Arbeit der FH JOANNEUM in Graz. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Organisationen Sozialer Arbeit sowie die Kinder- und Jugendhilfe.  
<https://www.fh-joanneum.at/hochschule/person/sylvia-hojnik/sylvia.hojnik@fh-joanneum.at>

### MAX KÖLBL

Soziologe, arbeitete als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Soziale Arbeit an der FH JOANNEUM und ist derzeit als externer Dozent in Lehre und Entwicklung an der Universidad Mayor in Santiago de Chile tätig. Seine Forschungsschwerpunkte sind Arbeits- und Migrationssoziologie, die Digitalisierung in der Sozialwirtschaft und die Untersuchung psychosozialer Folgen der SARS-Covid-19 Krise.

### PROF. DR. MICHAEL NOACK

ist Professor für Methoden der Sozialen Arbeit am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein. Seine Arbeitsschwerpunkte sind sozialräumliche Organisations- und Netzwerkentwicklung sowie Einsamkeitsforschung.  
<https://www.hs-niederrhein.de/sozialwesen/personen/prof-dr-michael-noack/>  
 Michael.Noack@hs-niederrhein.de

### MAG. GUDRUN PAINSI

Leiterin der Kinder- und Jugendhilfeplanung am Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz und zuständig für die Entwicklung von bedarfsge-rechten Angeboten für Kinder, Jugendliche und ihren Familien, sowie die sozialraumweite Sicherung der Qualität der Sozialen Arbeit.  
[www.graz.at/allesfamilie/gudrun.painsi@stadt.graz.at](http://www.graz.at/allesfamilie/gudrun.painsi@stadt.graz.at)

Das Zitat im Titel dieses Beitrags stammt von einer Mutter, die im Zuge der dritten Adressat\*innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe geschildert hat, wie sie das Hilfeschehen erlebte. Die Adressat\*innenbefragung am Jugendamt der Stadt Graz zeigt auf, wie eine auf Dauer angelegte Adressat\*innenbefragung von Familien am Jugendamt Graz dazu beitragen kann, mehr über das Gelingen des Fachkonzepts Sozialraumorientierung (Noack, 2022; Hinte, 2020) aus Sicht der Adressat\*innen zu erfahren, um daraus Maßnahmen abzuleiten, wie die beteiligten Organisationen und Fachkräfte den Hilfebeginn, Hilfeverlauf und die Hilfebeendigung noch passgenauer ausrichten können.

Das Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz hat 2017 das Institut SOCIAL.CONCEPTS (SO.CON) der Hochschule Niederrhein beauftragt, jährlich eine Adressat\*innenbefragung durchzuführen. Seit 2019 wird diese in Kooperation mit dem Institut Soziale Arbeit der FH JOANNEUM Graz umgesetzt (für den ersten Durchlauf vgl. Sandner-Koller, Weiland, Noack 2019; für den zweiten Durchlauf vgl. Hojnik, Kölbl, Noack, Painsi 2022).

Durch die Studie wird rekonstruiert, wie die Adressat\*innen den Hilfeprozess wahrnehmen und welche Hilfefolgen sich aus ihrer Sicht eingestellt haben.

Im ersten Teil dieses Beitrags liegt der Schwerpunkt auf dem Forschungs-

design und den Rahmenbedingungen der Studie. Im zweiten Teil werden die Ergebnisse der Befragung beschrieben.

### I. Forschungsdesign

Um empirisch zu rekonstruieren, wie die Adressat\*innen den Hilfeprozess wahrnehmen und welche Hilfefolgen sich aus ihrer Sicht eingestellt haben, wird ein Mixed-Methods-Forschungsdesign (siehe dazu: Döring, Bortz, 2016, S. 26 ff.) angewendet. In Abgrenzung zu quantitativ angelegten und zeitvergleichenden Wirkungsanalysen können so lebensweltliche Perspektiven auf den Hilfeprozess und auf die Hilfefolgen generiert werden, die sich durch ein

Vorher-Nachher-Untersuchungsdesign nicht erschöpfend rekonstruieren lassen würden.

Um die Lebenssituation der Menschen zum Hilfebeginnen mit ihrer Situation nach dem Hilfeprozess zu vergleichen, ist die Rekonstruktion des Hilfeprozesses aus Adressat\*innensicht aussagekräftig. Diese Rekonstruktion wurde im Rahmen der Adressat\*innenbefragung durch die Kombination einer standardisierten und einer qualitativen Befragung erreicht.

Durch standardisierte Fragen wurde ermittelt, ob und, wenn ja, in welcher Stärke, sozialraumorientierte Soziale Arbeit die Lebenssituation der Adressat\*innen beeinflusste. Die Fragen wurden so gestaltet, dass sie die Adressat\*innen dazu anregen, die abgefragten Sachverhalte auf ihre Lebenssituation beziehen zu können. Es geht um Sachverhalte, die nur indirekt die Erfahrungswelt der Befragten berühren, weil sie von ihnen nicht beobachtbar sind. Sie werden über operationalisierte Indikatoren (siehe dazu: Döring, Bortz, 2016, S. 221) einer Messung zugänglich gemacht. Die fünf methodischen Handlungsprinzipien sozialraumorientierter Sozialer Arbeit (siehe dazu: Noack, 2022; Hinte, 2020) werden i. d. R. nicht direkt von den Adressat\*innen wahrgenommen.

Um empirisch zu erheben, ob und, wenn ja, wie stark sich die mit den fünf methodischen Prinzipien avisierten fachlichen Ziele in den Lebenswelten der Adressat\*innen auswirk(t)en, wurden diese Ziele für die Befragung operationalisiert.

Dazu ein Beispiel:

Das erste methodisches Prinzip sozialraumorientierter Sozialer Arbeit lautet: »Ausgangspunkt jeglicher Arbeit sind der Wille/die Interessen der leistungsberechtigten Menschen (in Abgrenzung zu Wünschen oder naiv definierten Bedarfen).« (Hinte, 2014, S. 15)

Ohne eine Operationalisierung dieser Forschungsfrage würde sie folgendermaßen in die Befragung einfließen: »Wurdest Du / wurden Sie nach Deinem / Ihrem Willen gefragt?«

Da fallzuständige Fachkräfte Adressat\*innen nicht einfach nach ihrem Willen fragen, sondern im Zuge mehrerer Beratungsgespräche mit unterschiedlichen Fragetechniken eine Willenserkundung durchführen, kann diese nicht operationalisierte Frage außerhalb des Erfahrungsbereiches der Adressat\*innen

**Abbildung 1: Endpunkte der Antwortskala**

Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.  
Eins bedeutet, Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hätten Sie nicht mitgestalten können.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Quelle: Eigene Darstellung

**Abbildung 2: Verbalisierte Antwortskala**

Wenn Sie auf den Hilfebeginn zurückblicken, wie stark sind Ihre Ideen und Vorstellungen in die Hilfestellung eingeflossen?

Sehr stark	Stark	Teilweise	Kaum	Gar nicht
------------	-------	-----------	------	-----------

Quelle: Eigene Darstellung

liegen. Daher wurde diese Forschungsfrage folgendermaßen operationalisiert:

»Wenn Sie auf den Hilfebeginn zurückblicken, wie stark sind Ihre Ideen und Vorstellungen in die Hilfestellung eingeflossen?«

Die Antwortmöglichkeiten im Erhebungsinstrument der standardisierten Fragen sind geschlossen, das heißt, die Befragten müssen sich für eine Antwortmöglichkeit entscheiden. Damit die Befragten ihre Antworten möglichst differenziert geben können, werden mehrstufige Endpunkt-Antwortskalen verwendet. Mehrstufigen Endpunkt-Antwortskalen arbeiten, anders als verbalisierte Skalen, mit extremen Skalenpunkten. Für die Befragung wurden aufsteigende Zahlen gewählt.

Ein Beispiel:

»Wenn Sie auf den Hilfebeginn zurückblicken, wie stark sind Ihre Ideen und Vorstellungen in die Hilfestellung eingeflossen? Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Ihre Ideen und Vorstellungen zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind. Eins bedeutet, Sie haben die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hätten Sie nicht mitgestalten können.«

Der Vorteil einer Endpunkt-Antwortskala (vgl. Abbildung 1) besteht darin, dass die Befragten ihre Antwort differenziert vornehmen können, da nicht nur vorformulierte Antwortmöglichkeiten (z.B. Sehr stark, stark, teilweise, kaum, gar nicht [vgl. Abbildung 2]) angeboten werden.

Die Ergebnisse der standardisierten Befragung wurden mit der Statistiksoftware SPSS (Version 26) ausgewertet.

Im Rahmen der Adressat\*innenbefragung wurde auch eine qualitative Erhebungsmethode, das qualitative Expert\*innen-Interview, angewendet. Mit qualitativen Expert\*inneninterviews lässt sich erschließen, wie sozialraumorientierte Soziale Arbeit die Lebenssituation der Adressat\*innen beeinflusste. Die Adressat\*innen werden somit als Expert\*innen der eigenen Lebenswelt befragt.

Jede operationalisierte Frage wurde standardisiert und offen gestellt. Dazu ein Beispiel:

*Interviewende Person:* Bei dieser Frage kannst Du eine Zahl dafür vergeben, wie stark Du die Hilfe mitgestaltet hast. Eins bedeutet, Du hast die Hilfe gar nicht mitgestaltet, und neun bedeutet, stärker hättest Du nicht mitgestalten können.

*Befragte Person:* Da würde ich die Sechs vergeben.

*Interviewende Person:* Kannst Du mir erklären, warum Du die Sechs vergeben hast?

Die Fragen wurden im Erhebungsinstrument für Kinder und Jugendliche geringfügig adaptiert und angepasst. Die qualitativen Fragen in den Expert\*innen-Interviews wurden einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse unterzogen. Für die Anwendung dieses Analyseverfahrens ist es notwendig, dass die »Fragestellung der Analyse vorab genau geklärt (...) und theoretisch an die

bisherige Forschung über den Gegenstand angebonden« (Mayring 2002: 409 f) wird. Flick (2009: 409) definiert die qualitative Inhaltsanalyse als »eine der klassischen Vorgehensweisen zur Analyse von Textmaterial (...). Ein wesentliches Kennzeichen ist die Verwendung von Kategorien, die häufig aus theoretischen Modellen abgeleitet sind: Kategorien werden an das Material herangetragen, wenngleich sie immer wieder daran überprüft und gegebenenfalls modifiziert werden.« Neue Kategorien wurden gebildet, wenn sich die Aussagen der Befragten nicht in die aus den Grundlagen sozialraumorientierter Sozialer Arbeit abgeleiteten Kategorien zuordnen ließen, um die Relevanzsetzungen der Befragten zu berücksichtigen.

Bei der kategoriengeleiteten Ergebnisdarstellung der zusammenfassenden Inhaltsanalyse wird nach dem Prinzip der theoretisch-konzeptionellen Sättigung gearbeitet. Dabei werden die (gebündelten oder selektierten) Paraphrasen eines jeden Interviews entlang der Kategorien verglichen, bis eine Schwelle erreicht wird, an der immer wieder dieselben »Mehrheits- bzw. Querschnittsaussagen« zu einer Kategorie auftauchen, die sich nur noch von wenigen Außenseitermeinungen unterscheiden. Zu jeder Frage wird die Punktevergabe durch die Adressat\*innen grafisch dargestellt. Anschließend wird mit den qualitativ rekonstruierten Hilfeverläufen geschildert, aufgrund welcher subjektiven Erfahrungen die Adressat\*innen zu den Punktverteilungen gekommen sind. Dabei werden Antwortmuster herausgearbeitet, die unterschiedliche Adressat\*innen unabhängig voneinander gegeben haben. Auch Aussagen, die nur von einzelnen oder wenigen Adressat\*innen getroffen wurden, werden thematisiert.

**II. Rahmenbedingungen der Interviewdurchführung**

Adressat\*innen des Grazer Amtes für Jugend und Familie wurden am Ende ihres Abschlussgespräches von den Fachkräften über die Möglichkeit zur Teilnahme an der Befragung aufgeklärt und um ihre schriftliche Einwilligung gebeten. Anhand eines Aufklärungsbogens und unter Möglichkeit zur Rückfrage an die betreuenden Fachkräfte konnten sich die Adressat\*innen umfassend informieren und im gegebenen Fall unter den Voraussetzungen der Freiwilligkeit, Informiertheit, Ausdrücklichkeit und Wider-

rufbarkeit zustimmen. In der auf eine Zustimmung folgenden Kontaktaufnahme durch die FH JOANNEUM wurde das Interview als Telefoninterview angeboten, mit dem Zusatz, bei Wunsch von Seiten der teilnehmenden Personen, dieses vor Ort in einem Face-to-Face-Setting durchführen zu können.

Von den 29 durchgeführten Interviews fanden schlussendlich 26 am Telefon und drei an der FH JOANNEUM im Face-to-Face-Setting statt. Der hohe Anteil an Interviews, die am Telefon gewünscht wurden, kann zum einen aus dem nach wie vor bestehenden Infektionsgeschehen von COVID-19 im Zeitraum der Erhebungsphase, aber vor allem auch durch praktische Aspekte erklärt werden. Eine Teilnahme, die mit dem eigenen Telefon an jedem ruhigen Ort möglich ist und sich leicht mit beruflichen, häuslichen und erzieherischen Pflichten kombinieren lässt und überdies keine Anfahrt verursacht, wird von den Adressat\*innen sehr gerne angenommen.

Die Punktevergabe auf der vorgegebenen Punkteskala von eins bis neun, welche die Teilnehmenden in den meisten Fragen vornehmen sollten, stellte nur in seltenen Fällen eine Schwierigkeit dar. In gegebenem Fall wurde die Hilfsstruktur des Leitfadens in Form von Anweisungen und Beispielen zur Erklärung der Skala verwendet. Aufgrund der sensiblen Inhalte des Interviews wurde für die erste Kontaktaufnahme mit den Teilnehmenden viel Zeit eingeplant, um deren Fragen zur Studie von Beginn an ausführlich zu beantworten und ihnen mögliche Zweifel zu nehmen. Die meisten Interviews dauerten zwischen 15 und 30 Minuten und wurden in 24 Fällen auf Deutsch sowie je einmal auf Arabisch, Englisch und Türkisch und zweimal auf Persisch durchgeführt. Dabei wurde die Interviewleitung in den auf Türkisch, Arabisch sowie Persisch geführten Interviews durch eine Dolmetscherin assistiert.

**III. Dritter Durchgang: Befragungszeitraum, Stichprobe und Hilfetemen**

Geplant war die Befragung zwischen dem 1. Juli 2021 und dem 30. Oktober 2021. In Absprache mit dem Auftraggeber wurde der Befragungszeitraum bis zum 28.2.2022 ausgeweitet. Mit dem Auftraggeber wurde besprochen, dass sowohl die fallzuständigen Fachkräfte der öffentli-

chen Kinder- und Jugendhilfe als auch die falldurchführenden Fachkräfte der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen alle Adressat\*innen (Eltern und ihre Kinder ab dem zehnten Lebensjahr), deren Hilfe zwischen dem 1. Juli 2021 und dem 28.2.2022 abgeschlossen wurde, über die Studie informieren und ihnen anbieten, an der Adressat\*innenbefragung teilzunehmen. Die Teilnahme an der Befragung wurde durch eine schriftliche Einverständniserklärung möglich, und vom Amt für Jugend und Familie wurde ein Einkaufsgutschein (im Wert von 40 Euro und je 10 Euro pro weiterem teilnehmenden Familienmitglied) in Aussicht gestellt.

Zwischen dem 1. Juli 2021 und dem 28.2.2022 wurden von den Fachkräften des Amtes für Jugend und Familie 31 Einverständniserklärungen eingeholt. Von diesen 31 Personen haben 29 an der Befragung teilgenommen.

Kritisch ist anzumerken, dass nicht erfasst werden konnte, ob alle Familien, die in diesem Zeitraum die Hilfe abgeschlossen hatten, über die Befragung informiert wurden und wie viele Hilfeabschlüsse in diesen Zeitraum fallen. In der Stichprobe kann es zu Verzerrungen gekommen sein, wenn nicht allen Personen, die in dem oben genannten Zeitraum ihre Hilfe abgeschlossen haben, angeboten wurde, an der Befragung teilzunehmen.

Der Vorschlag des Forscher\*innen-Teams, über einen Vergleich der Grundgesamtheit<sup>1</sup> mit der Erhebungsgesamtheit<sup>2</sup> zu ermitteln, ob die Befragungsergebnisse repräsentativ sind, konnte nicht umgesetzt werden, da Aussagen des Auftraggebers Daten zur Grundgesamtheit fehlen.

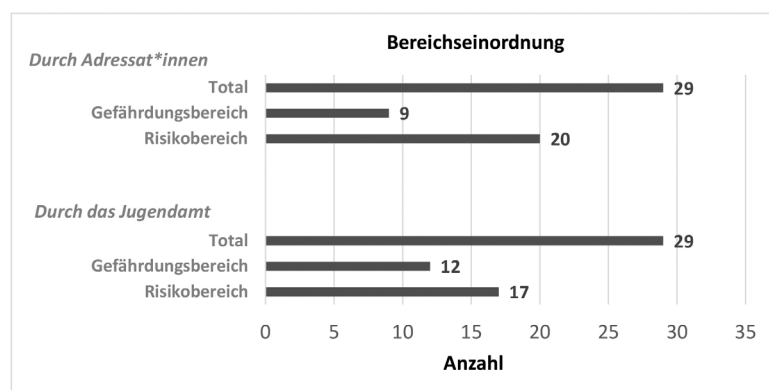
Aus Tabelle eins geht hervor, welche Personen an der Befragung teilgenommen haben.

Tabelle 1: Befragte Personen

Befragte Person	Häufigkeit
Elternteil: Mutter	19
Elternteil: Vater	4
Kind: Tochter	3
Kind: Sohn	1
Großelternanteil	1
Stiefmutter	1
Total	29

Die Adressat\*innen wurden darum gebeten zu schildern, wie es zur Zusammenarbeit mit der Jugendhilfe gekommen ist, damit das Hilfetema für die

Abbildung 3: Bereichsordnung im Vergleich



Quelle: Eigene Darstellung

Befragung transparent wurde. Dabei wurde ebenfalls erfragt, ob sich die Hilfe im Risiko- oder im Gefährdungsbereich bewegt hat.

Da sich nicht alle Adressat\*innen sicher waren, ob dem Hilfeprozess freiwillige oder beauftragte Ziele zugrunde lagen, wurden diese Angaben mit Informationen des Jugendamts verglichen. Aus Abbildung eins geht hervor, dass die Bereichsordnung durch die Adressat\*innen nicht immer mit der Bereichsordnung durch das Jugendamt übereinstimmt.

Die unterschiedliche Bereichseinteilung kann mit Sprachhürden erklärt werden, oder damit, dass sich diese im Hilfeprozess geändert haben. Für die Befragung waren die Angaben der Adressat\*innen leitend. Personen, die angaben, ihre Hilfe habe sich im Risikobereich bewegt, wurde zum Hilfebeginn eine andere Frage gestellt, als jenen Personen, die mitteilten, dass dem Hilfeprozess beauftragte Ziele zu-

grunde lagen. Darüber hinaus wurden die Adressat\*innen zum Befragungsbeginn gebeten zu schildern, wie es zur Hilfestellung durch das Jugendamt gekommen ist. Die von den Befragten genannten vorherrschenden Hilfetemen wurden in Tabelle zwei zusammengefasst. Dort, wo es gelungen ist Eltern und ihre Kinder zu befragen, nannten die Familienmitglieder durchgängig dieselben Hilfetemen.

### Ausblick

In einem zweiten Teil, der in der nächsten Ausgabe erscheint, werden die Ergebnisse zum Hilfebeginn, Hilfeverlauf und zur Hilfebeendigung thematisiert. An dieser Stelle kann gesagt werden, dass die Form der Befragung in einem zwar kleinen Setting nichtsdestotrotz wichtige Einblicke in die Wahrnehmung des Hilfesgeschehens durch die Adressat\*innen gibt. Durch die auf Dauer angelegte Befragung wird

sichtbar, dass veränderte Arbeitsweisen, die aus den Studienergebnissen abgeleitet wurden, in der nächsten Befragungsrunde von den Adressat\*innen thematisiert werden.

### Anmerkungen

- (1) Alle zwischen dem 1. Juli 2021 bis zum 28. Februar 2022 abgeschlossenen Hilfen.
- (2) Alle befragten Adressat\*innen, deren Hilfe zwischen dem 1. Juli 2021 bis zum 28. Februar 2022 abgeschlossen wurde.
- (3) Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann nicht angegeben werden, um welche Personen es sich handelt.
- (4) Befragte zwischen dem 10. und dem vollendeten 12. Lebensjahr werden in dieser Studie als Kinder bezeichnet und zwischen dem 13. und dem vollendeten 17. Lebensjahr als Jugendliche.

### Literatur

**Döring, N. / Bortz, J.** (2016): Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Auflage. Heidelberg: Springer Medizin.

**Flick, U.** (2009): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 2. Auflage. Reinbeck bei Hamburg: Rohwolt.

**Hinte, W.** (2020): Original oder Karaoke – was kennzeichnet das Fachkonzept Sozialraumorientierung? In: Fürst, R./Hinte, W. (Hrsg.) (2020): Sozialraumorientierung 4.0. Das Fachkonzept: Prinzipien, Prozesse & Perspektiven. Wien: UTB; Facultas, S. 11–26.

**Hojnik, S. / Kölbl, M. / Noack, M. / Painsi, G.** (2022): »Im Großen und Ganzen war ich sehr positiv überrascht«. Befragung ehemaliger Adressat\*innen der sozialraumorientierten Hilfestaltung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe. In: Soziale Arbeit in Österreich, 4 / 2022. Im Druck.

**Mayring, P.** (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. 5. überarb. und neugestaltete Auflage. Weinheim [u.a.]: Beltz.

**Noack, M.** (2022): Sozialraumorientierung. socialnet Lexikon. Bonn: socialnet. www.socialnet.de/lexikon/Sozialraumorientierung (Abfrage: 14.06.2022).

**Sandner-Koller, E. / Weiland, E. / Noack, M.** (2019): »Natürlich war es hilfreich, aber ...«. Evaluation der sozialraumorientierten Hilfestaltung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe. Im Internet: <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/619/1112> (letzter Zugriff: 06.11.2019, 16.30 Uhr).

Tabelle 2: Hilfetemen

Hilfetemen	Befragte <sup>3</sup>
Stabilisierung des familiären Zusammenlebens in Familien mit <ul style="list-style-type: none"> <li>■ psychisch erkrankten Kindern,</li> <li>■ minderjährigen und schwangeren Kindern oder</li> <li>■ pubertätsbedingten Eltern-Kind-Konflikten.</li> </ul>	14 Befragte
Unterstützung Alleinerziehender <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ohne Obdach,</li> <li>■ mit psychischen Erkrankungen oder</li> <li>■ die neu nach Graz gezogen sind</li> <li>■ beim Umgang mit neugeborenen Kindern.</li> </ul>	Vier Befragte
Vermittlung bei scheidungsbedingten familiären Herausforderungen.	Fünf Befragte
Abklärung des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung.	Vier Befragte
Unterstützung von Eltern und ihren Kindern bei der Bewältigung von Mobbing Erfahrungen in der Schule.	Eine befragte Person
Unterstützung einer jugendlichen Person, <sup>4</sup> die von ihren Eltern des heimischen Haushalts verwiesen wurde.	Eine befragte Person