

Zusammenfassung der Master-Thesis von  
Krauss Bernhard

## **Zufriedenheitsmessung bei Menschen mit geistiger Behinderung Entwicklung eines Befragungsinstrumentes für die Erwachsenenbildung**

In der Schweiz wird in allen Kantonen durch Bildungsklubbs Erwachsenenbildung für Menschen mit geistiger Behinderung angeboten. Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, einen Fragebogen für Menschen mit geistiger Behinderung zu erproben, der zur Zufriedenheitsmessung in der Erwachsenenbildung eingesetzt werden kann. Obwohl Menschen mit geistiger Behinderung oft als befragungsunfähig bezeichnet werden, kann gezeigt werden, dass die Zufriedenheitsmessung grundsätzlich auch bei ihnen machbar ist und diese einen Beitrag zur Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung liefert.

Anhand einer Literaturrecherche wird gezeigt, dass Menschen mit geistiger Behinderung einige Charakteristika aufweisen, die ein besonderes Setting zur Durchführung der Befragung erforderlich machen. Beschrieben werden die vielfältigen Besonderheiten im Lern-, Sprach-, Sozial- sowie im motorischen Verhalten bzw. im Antwortverhalten. Der zu entwickelnde Fragebogen muss diese Charakteristika gebührend berücksichtigen, z.B. müssen sich die Fragen wegen der eingeschränkten Abstraktionsfähigkeit der Befragten auf zeitlich und räumlich Nahes beziehen.

Zur Entwicklung des Fragebogens wird methodisch folgendes Vorgehen gewählt. In einer ersten offenen und unstrukturierten Befragung von Kursteilnehmenden (n=80) werden deren Erwartungen bezüglich der Kursqualität abgefragt. Daraus werden insgesamt 15 Fragen abgeleitet, anhand deren die Zufriedenheit gemessen werden soll. Um der grossen Heterogenität der Teilnehmenden bezüglich ihrer Verstehens- und Antwortkompetenz gerecht zu werden, werden die 15 Fragen auf drei unterschiedliche Komplexitätsniveaus herunter gebrochen.

Im Pretest wird der Fragebogen auf mehreren Ebenen getestet:

- Einsatz des Fragebogens in 12 Kursen mit insgesamt 96 Teilnehmenden während 10 Wochen
- Teilnehmende Beobachtung während des Einsatzes des Fragebogens in Form von 7 Kurshospitationen
- Individuelle, vertiefte Befragung von 10 Teilnehmenden
- Befragung der Kursleiter, die den Fragebogen einsetzen
- Durchführung eines Qualitätszirkels

Aufgrund der Ergebnisse des Pretests wird der Fragebogen überarbeitet.

Mit dieser Arbeit kann gezeigt werden, dass Menschen mit geistiger Behinderung in der Lage sind, ihre Vorstellungen von Zufriedenheit zu definieren. Weiter kann gezeigt werden, dass es zur Messung der Zufriedenheit ein bestimmtes Setting sowie sorgfältig entwickelte und erprobte Fragen braucht.

So zeigt sich im Pretest, dass die zentrale Idee des unterschiedlichen Komplexitätsniveaus der einzelnen Fragen zwar ihre Berechtigung hat, dass aber die Bandbreite der möglichen Fragen vor allem für Teilnehmende mit geringer Antwortkompetenz noch zu wenig differenziert ist. Hingegen kann während des 10-wöchigen Einsatzes beobachtet werden, dass die Teilnehmenden bzgl. der Kompetenz ‚Rückmeldung geben‘ an Vertrautheit und Souveränität gewinnen. Die Kursleitenden erhalten von ihnen Rückmeldungen z.B. bezüglich der Kursgestaltung. Diese Wünsche können daraufhin direkt im Kursalltag thematisiert und gegebenenfalls umgesetzt werden.