



Befragung zur Evaluierung der Wiesbadener Servicestelle Deutsch

Februar - Juni 2022

Ergebnispräsentation
im Ausschuss für Soziales, Integration, Wohnen, Kinder, Familie
am 2.11. 2022

Stefanie Neurauter
Amt für Statistik und Stadtforschung

Inhalt

- I. Hintergrund und Erhebungskonzept
- II. Ergebnisse der Befragung der Klientinnen und Klienten der WSD
- III. Ergebnis der ergänzenden Befragung institutioneller Kooperationspartner
- IV. Fazit

Hintergrund der Befragung

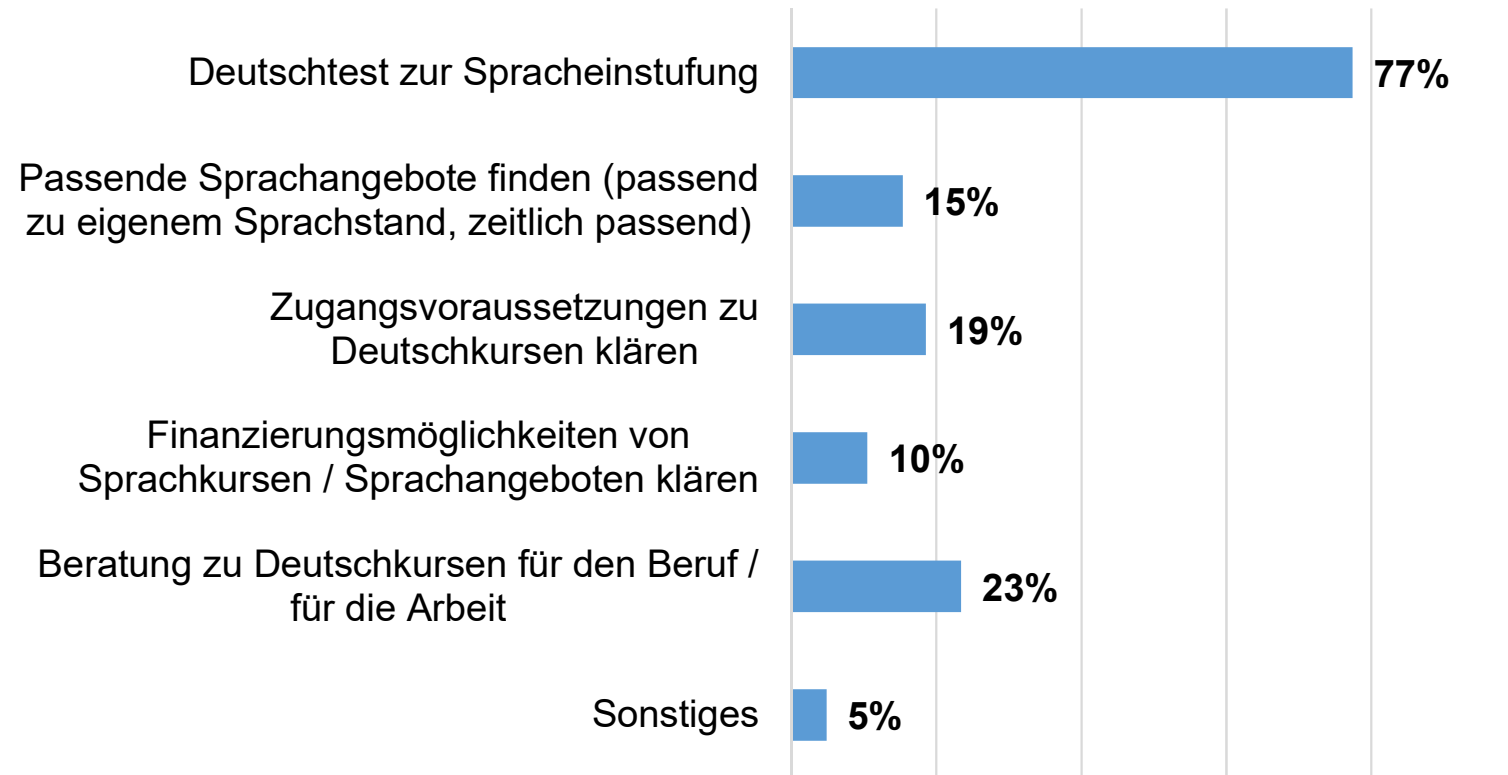
- ▶ Umfrage bei **Klientinnen und Klienten** der Wiesbadener Servicestelle Deutsch (WSD) als wichtiger Baustein, um zu erfassen:
 - Zufriedenheit der Klienten
 - Bewertung der Servicestelle
 - Bedeutung / Wichtigkeit des Angebots
 - Motive zum Deutschlernen
- ▶ Ergänzend: Feedback-Befragung von **Institutionen / professionellen Akteuren / Multiplikatoren**
- ▶ Projektpartner bei der Befragung:
 - Wiesbadener Servicestelle Deutsch (WSD)
 - 33 Amt für Zuwanderung und Integration
 - 12 Amt für Statistik und Stadtforschung (Begleitende Konzeption der Befragung, Online-Administration, Grundausswertung)

Methodensteckbrief der Befragung

Zeitraum	Februar– Anfang Juni 2022
Zielgruppe	Klientinnen und Klienten der WSD ca. 240 vor Ort ca. 48 über Maßnahmen
Befragungsmethode	Online-Befragung nach persönlicher Ansprache / Einladung vor Ort
Anzahl Befragte	124 auswertbare Interviews
	-> ca. 42% Netto-Beteiligung (52% bezogen auf Personen vor Ort)
Repräsentativität	Struktur der Befragten entspricht weitgehend der Grundgesamtheit aller Beratungsfälle vor Ort (ca. 1 000 Fälle in der Geschäftsstatistik WSD); deutliche Abweichungen hinsichtlich Herkunftsland
Rahmen- bedingungen	Corona, Ukraine-Krieg -> unmittelbare Auswirkungen auf Besuchsaufkommen / Befragbarkeit

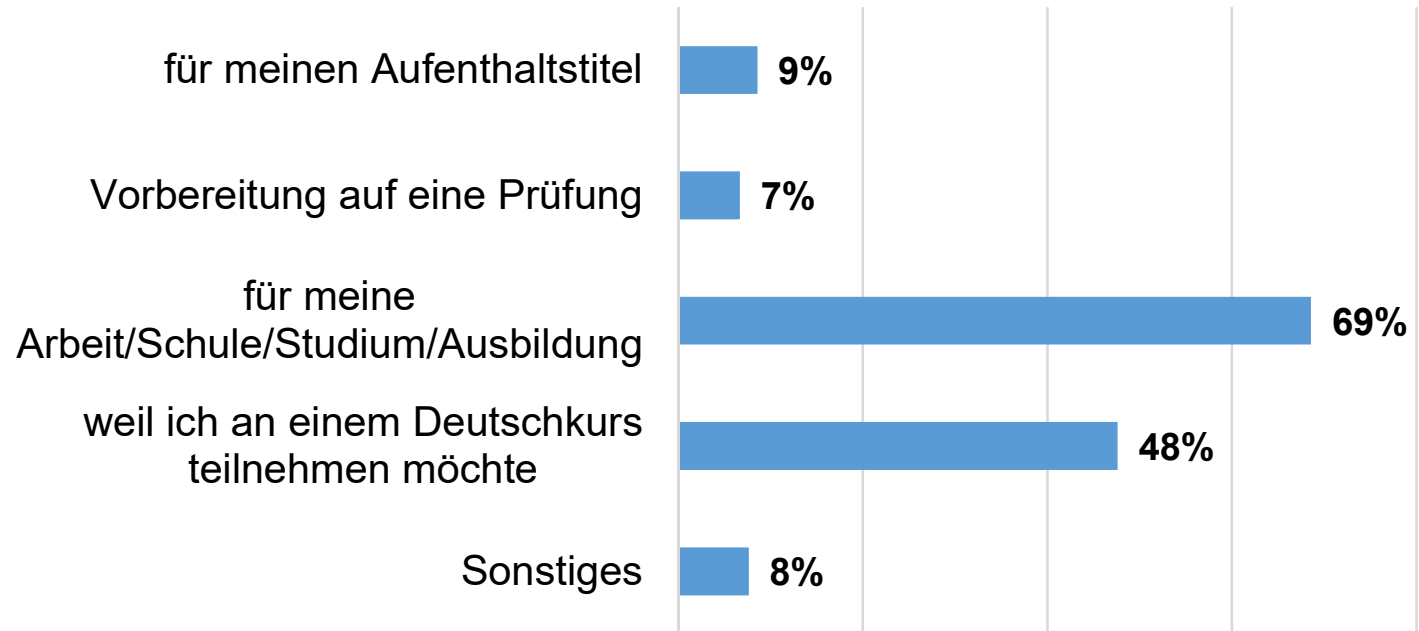
Inhalt des Beratungsgesprächs

Worum ging es bei Ihrem Besuch bei der WSD



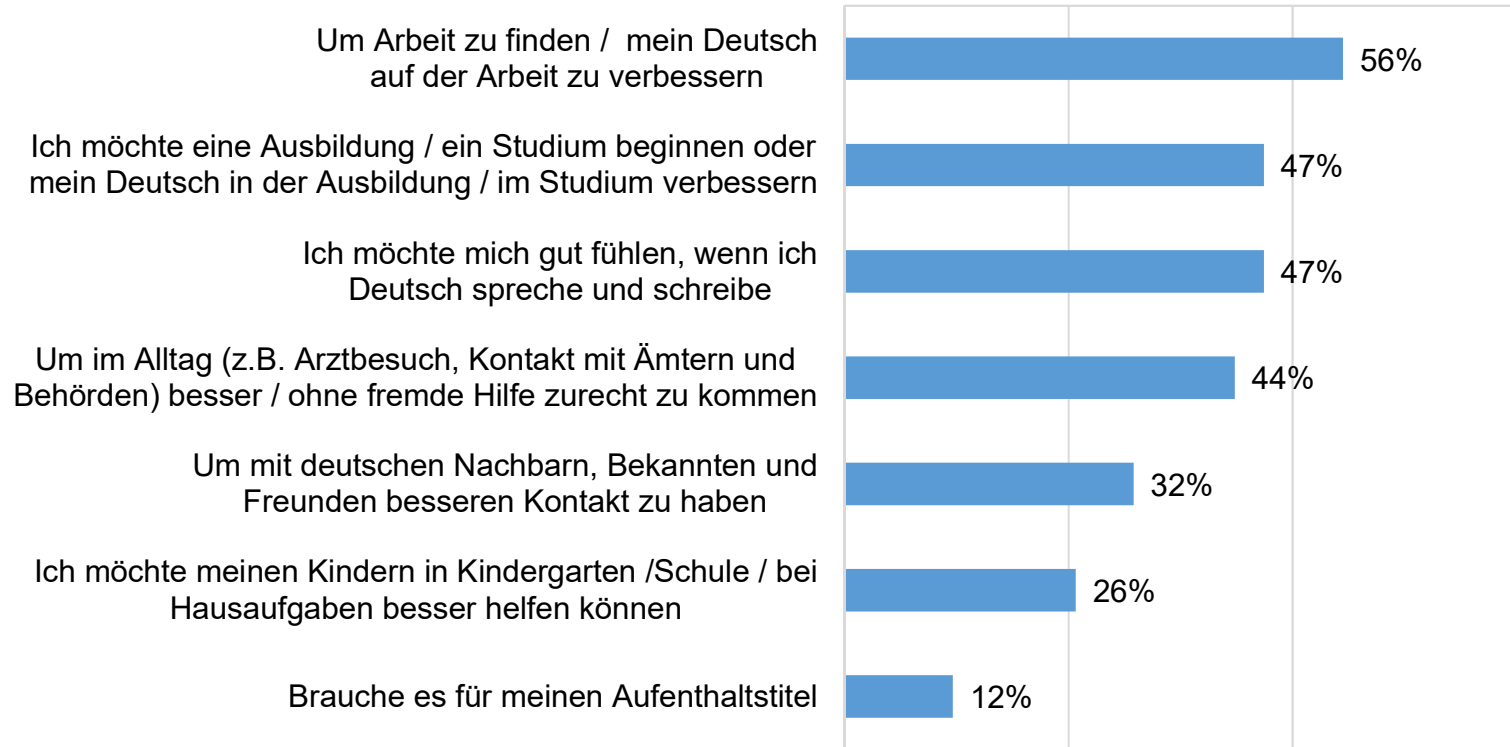
- ▶ Deutshtest und Beratung um Zugang zu passendem Sprachlernangebot zu finden
- ▶ Nahezu deckungsgleich zu allen in der Datenbank erfassten Beratungsfällen

Motive: Wofür brauchen Sie den Deutschtest?



- ▶ Berufs- bzw. ausbildungsbezogene Gründe im Vordergrund
- ▶ Besuch eines Deutschkurses

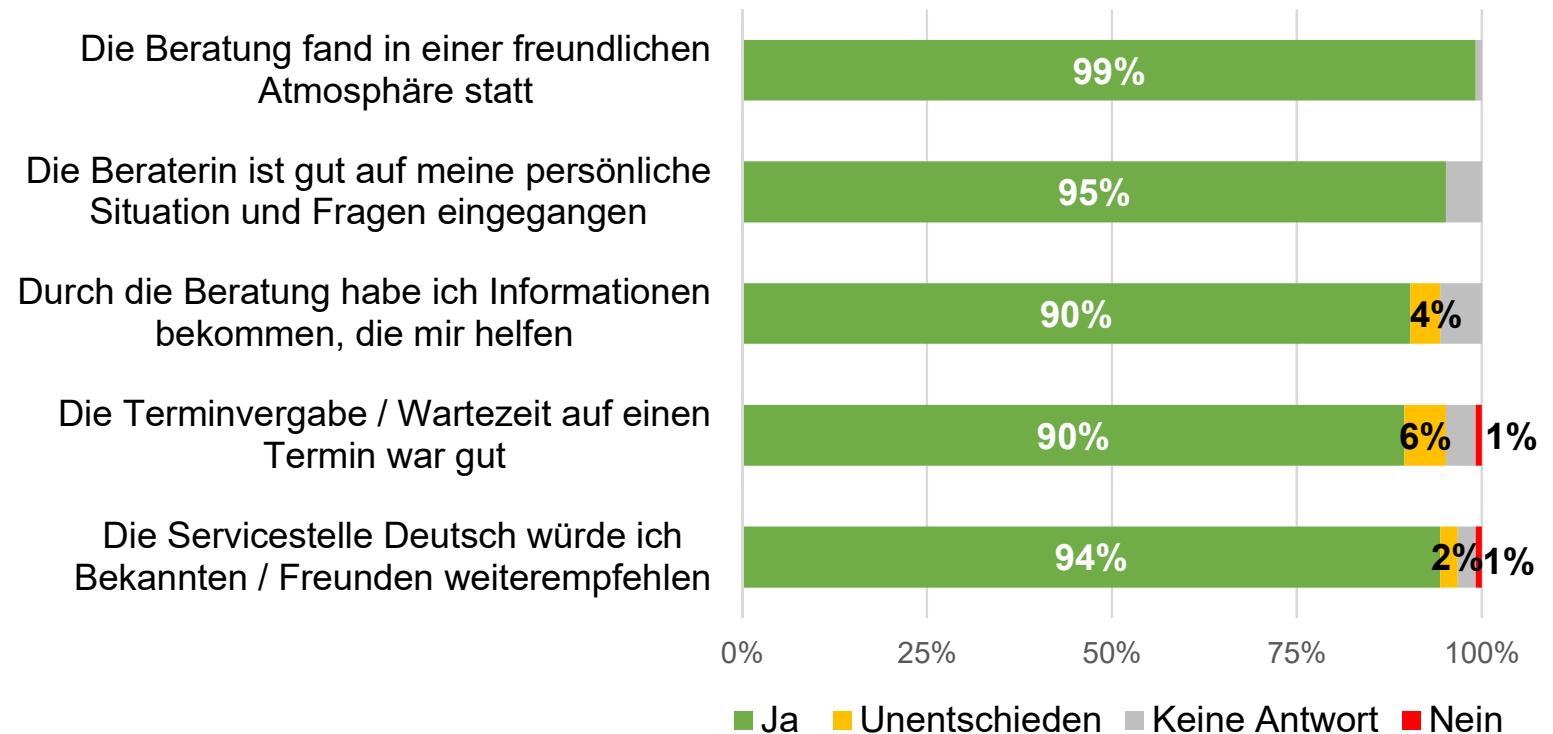
Motive: Warum ist es für Sie persönlich wichtig, Deutsch zu lernen?



- ▶ Um (besser) beruflich zurecht zu kommen bzw. eine Arbeit / Ausbildung / Studium aufnehmen zu können
- ▶ Eigenmotivation: Persönliches Zurechtzukommen im Alltag
- ▶ Seltener für Aufenthaltstitel

n=124 Befragte, Frage F8

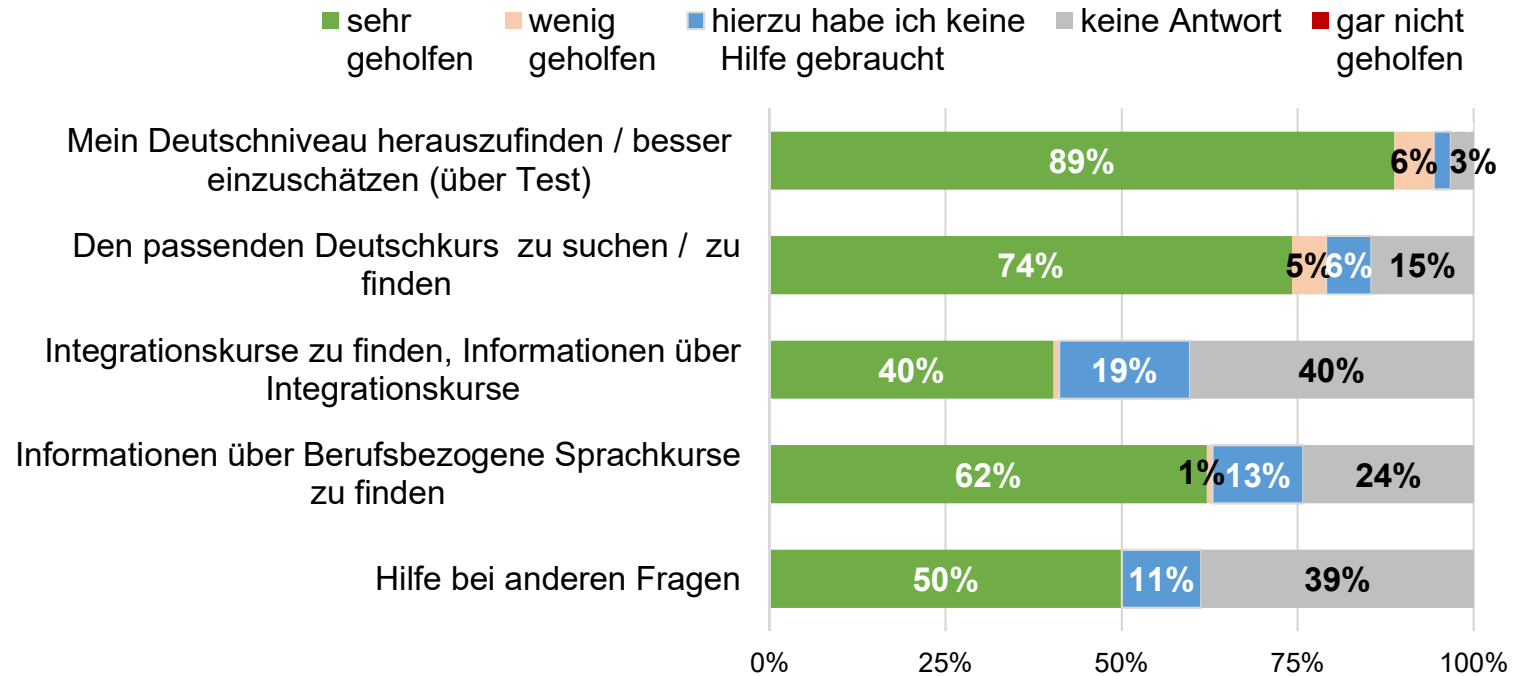
Bewertung: Wie hat es Ihnen bei der WSD gefallen?



► Extrem hohe Zufriedenheit mit allen abgefragten Aspekten

n=124 Befragte, Frage F4

Bewertung: Wie gut hat Ihnen die WSD geholfen?

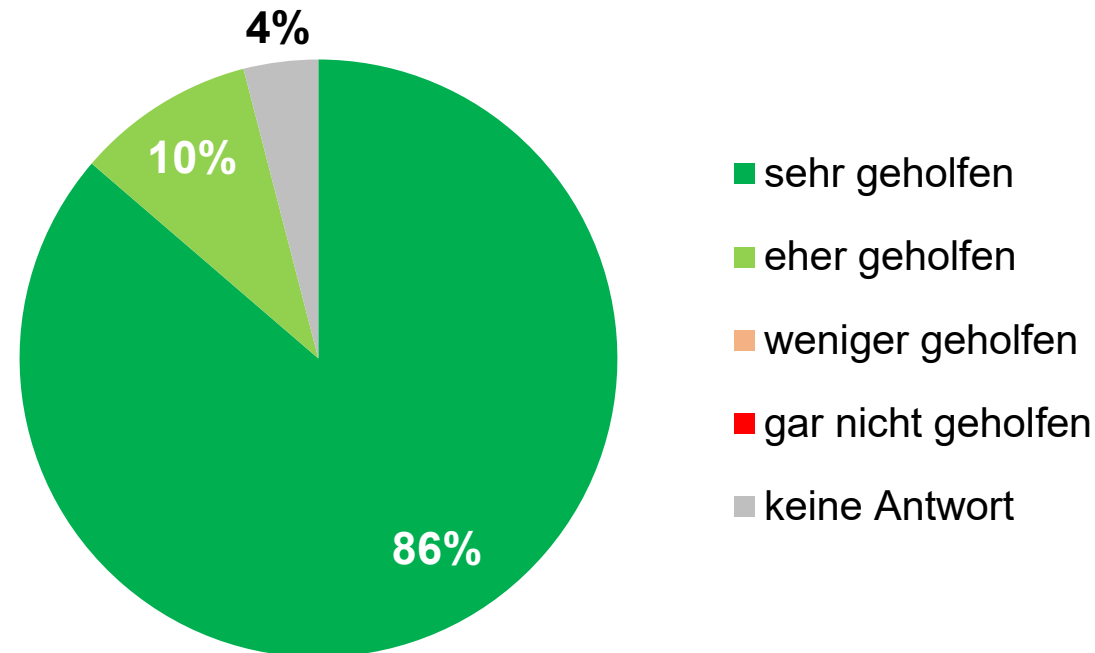


- ▶ Die WSD ist äußerst hilfreich für Befragte, um eigenes Sprachniveau einzuschätzen und passende Deutschförderung zu finden
- ▶ Nahezu jedem konnte weitergeholfen werden, auch zu weiteren Anliegen (Verweisberatung)

n=124 Befragte, Frage F5

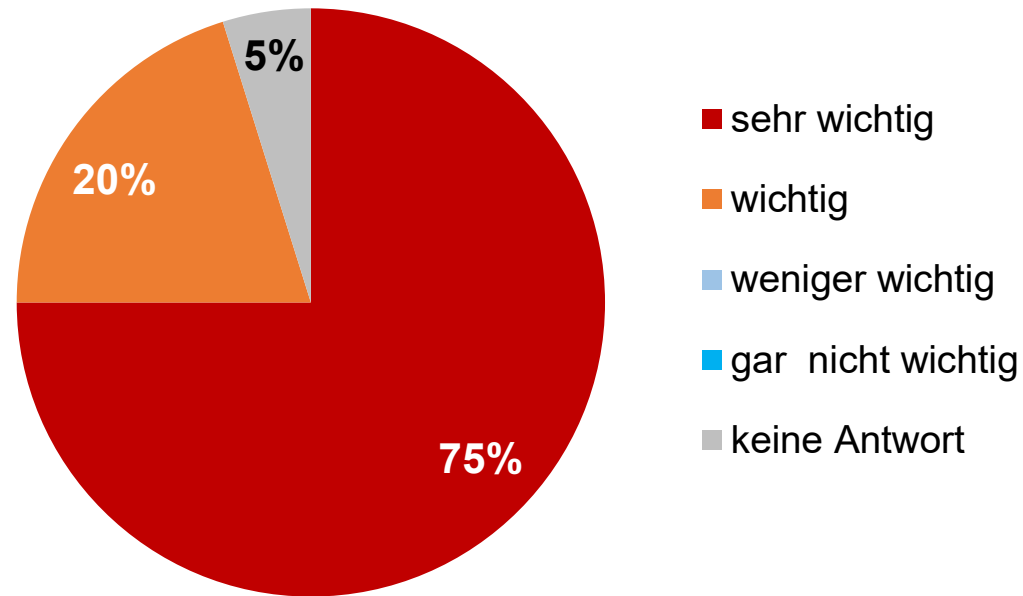
Gesamtbewertung: Wie hilfreich finden Sie das Angebot der WSD?

F6 Alles zusammen genommen: Das Angebot der WSD hat mir ...



- ▶ Antwortoptionen „weniger“ und „gar nicht geholfen“ werden von keinem Befragten gewählt!
- ▶ Auch in der „offenen“ Abschlussfrage wird durchweg Positives geäußert

Wie wichtig finden Sie, dass es ein kostenloses Angebot wie die WSD gibt?

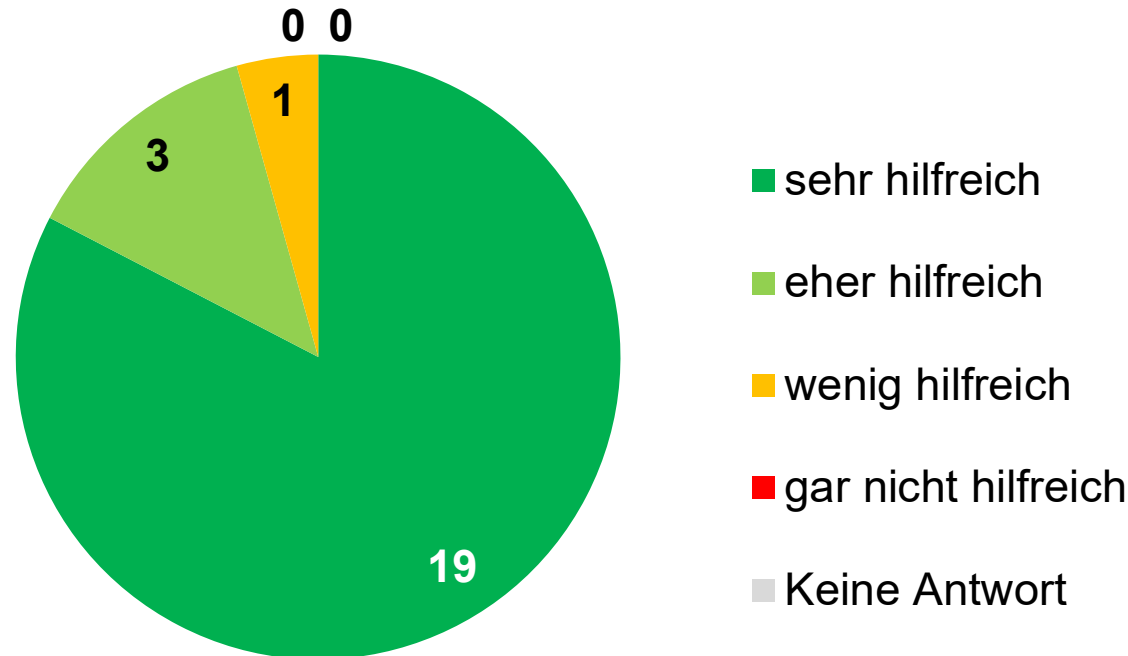


► Antwortoptionen „weniger wichtig“ und „gar nicht wichtig“ wurden nicht gewählt

Ergänzend: Feedback der institutionellen Kooperationspartner (1/3)

- ▶ Angeschrieben wurden rund 18 Institutionen, die mit der WSD zusammenarbeiten (Bsp. Jobcenter, Ausländerbehörde, Anerkennungsberatung, Sozialdienst Asyl, HSK, ESWE, ELW, usw.); bei einigen davon direkte Zusammenarbeit mit mehreren Vertreterinnen / Vertretern, die einzeln antworten konnten
- ▶ 23 Antworten
- ▶ Mit vereinzelt Ausnahmen durchweg positives Feedback zu Erfahrungen mit der WSD
- ▶ WSD als sehr hilfreiches Angebot für die eigene Klientel eingestuft und dauerhafte Förderung befürwortet

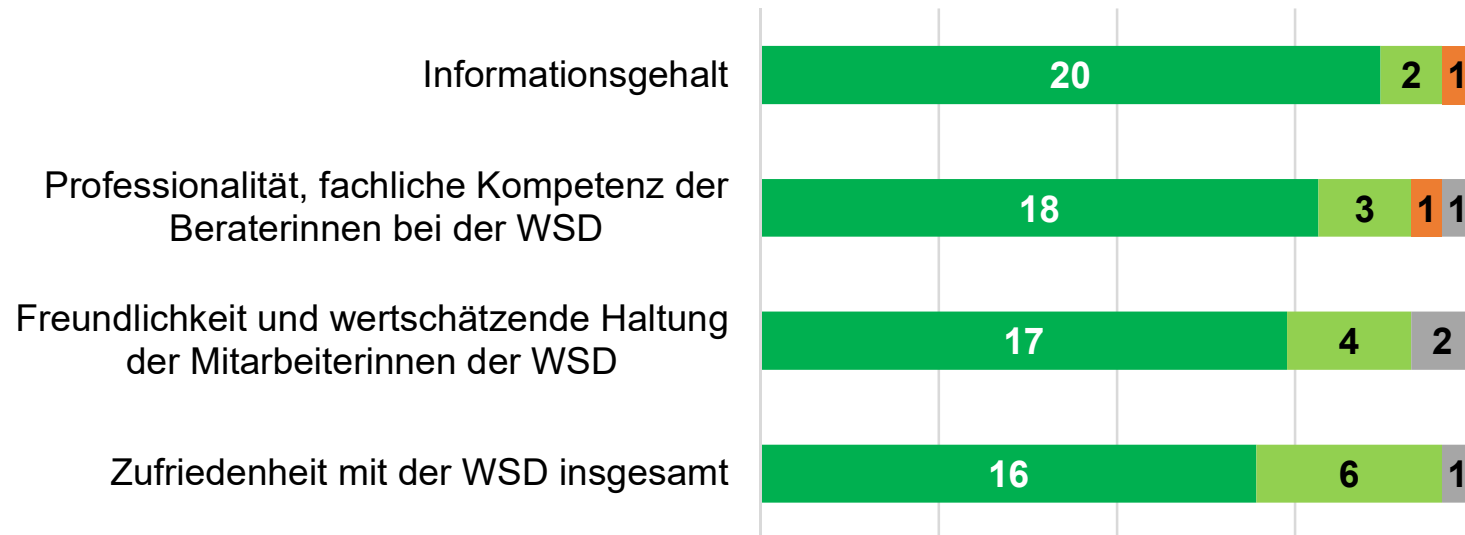
Feedback der Kooperationspartner (2/3)



- ▶ Absolute Nennungen (n=23)
- ▶ Fast alle empfinden das Angebot als sehr hilfreich

Feedback der Kooperationspartner (3/3)

■ sehr zufrieden
 ■ eher zufrieden
 ■ eher unzufrieden
 ■ sehr unzufrieden
 ■ Keine Antwort



- ▶ Absolute Nennungen (n=23)
- ▶ Fast alle sind sehr zufrieden bis zufrieden

Fazit zur Befragung in der WSD

- ▶ WSD wird durchgängig positiv und als sehr hilfreich bewertet
- ▶ Ergebnisse hinsichtlich Bewertung der WSD bei allen Befragten sehr homogen / einheitlich positiv, daher kann von hoher Verallgemeinerbarkeit ausgegangen werden
- ▶ Hohe Relevanz berufs- und ausbildungsbezogener Motive zum Deutschlernen
- ▶ Aber auch Eigenmotivation, um im Alltag besser zurecht zu kommen
- ▶ Hohe Relevanz der Sprachstandstests, als Nachweis/Zugangsvoraussetzung und um passgenaues Sprachlernangebot zu finden
- ▶ Was für Klientinnen und Klienten (außerdem) zum Spracherwerb wichtig ist
 - Kostenlose Angebote
 - Kontakte zu Deutschen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Amt für Statistik und Stadtforschung

Aus dem Team „Stadtforschung und Umfragen“
Stefanie Neurauter

umfrage@wiesbaden.de