

Elternbefragung 2015: Elternzufriedenheit und Interaktionen

Dr. Tilo Gewiese

NovuSoz-Express

Ausgabe 01/2016-et

Was bisher geschah

Vor mittlerweile gut 2 Jahren hatten wir die jährliche Elternbefragung auf ein neues Niveau gehoben.

Seitdem orientiert sie sich verstärkt an Vorgaben aus der wissenschaftlichen Forschung zu Frühpädagogik, Entwicklungspsychologie und Soziologie. Sie hat an Professionalität gewonnen und dient fortan als wesentliche Säule unseres Qualitätsmanagements und unseres künftigen Sozial-Controllings.

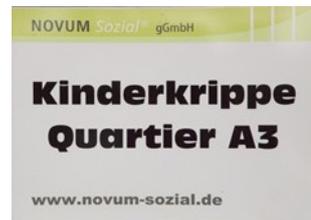
Dabei steht die „soziale Wirksamkeit“ (*social impact*) der Arbeit in den Einrichtungen von NOVUM Sozial im Vordergrund. Als Zielgrößen dieser Steuerung werden soziale bzw. Qualitäts-Kennzahlen in den Blick genommen, keine betriebswirtschaftlichen.

Für uns sind dies in erster Linie das **Wohlbefinden der Kinder**, die **Elternzufriedenheit** und die **ErzieherInnenzufriedenheit**.

Hinzu kommen weitere Kenngrößen, die sich aus dem Miteinander von Kindern, Eltern und Erzieherinnen ergeben

In aller Kürze

Die Elternbefragung 2015 ergab sehr viele positive Ergebnisse. Sie deckte zudem einige Aspekte des Alltags in den NOVUM-Kitas auf, die



© 2016 NOVUM Sozial gGmbH

und auch den Träger einbeziehen.

In Beziehung gesetzt werden diese Kennzahlen mit Angaben über verschiedene Qualitätsaspekte in den Einrichtungen. Hierzu gehören insbesondere die pädagogische Qualität (z.B. päd. Angebote, Interaktion ErzieherIn - Kind), die Struktur-Qualität (z.B. Betreuungsschlüssel) und auch die Orientierungs-Qualität in Form von Erziehungszielen.

Die Elternbefragung 2014 zielte insb. auf die Kita-Qualität aus Sicht der Eltern ab. Ein Jahr später interessierte uns nun insbesondere der Unterschied zwischen der Elternzufriedenheit als Subjektivem Wohlbefinden (qualitativ) und der Elternzufriedenheit als (Über)Erfüllung von Erwartungen (quantitativ).



© 2016 NOVUM Sozial gGmbH

zwar auch positiv bewertet wurden, aber noch Entwicklungspotenzial bergen.

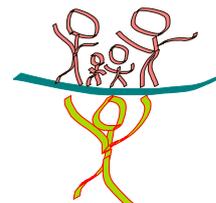
Zwei der wichtigsten Zielgrößen unserer Kita-Arbeit sind das *Wohlbefinden Ihres Kindes* und *Ihre Zufriedenheit*. Beide erhielten 2015 ein „Gut“.

Das gilt aus Sicht der Eltern noch mehr für die *Betreuungs-Qualität*. Diese ist „sehr gut“.



© 2016 NOVUM Sozial gGmbH

Im Folgenden stellen wir Ihnen die wichtigsten Ergebnisse dazu vor.



Themen in dieser Ausgabe:

- NOVUM-Elternbefragung 2015
- Qualitäts-Kennzahlen
- Elternzufriedenheit
- Erziehungsziele
- Interaktionsformen

In dieser Ausgabe

Zentrale Qualitäts-Kennzahlen	2
Aspekte der Elternzufriedenheit	3
Die Rolle von Grundorientierungen	3
Interaktion: ErzieherIn und Eltern	4
Interaktion: ErzieherIn und Kind	5
Zusammenfassung	6
Fazit und Ausblick	6

Zentrale Qualitäts-Kennzahlen

Wie erwähnt, sind zwei der zentralen Kennzahlen und zugleich Zielgrößen der Kita-Arbeit bei NOVUM Sozial das *Wohlbefinden der Kinder* und die *Elternzufriedenheit*. Als dritte Größe fehlt hier die *ErzieherInnenzufriedenheit*, der 2015 in einer eigenen Erhebung nachgegangen wurde.

Tab. 1 gibt einen konkreten Einblick in die berichteten Zufriedenheitswerte.

Bewertet in Schulnoten, erreicht in NOVUM-Kitas das *Kindeswohlbefinden* („Mein Kind fühlt sich wohl“) im Jahr 2015 einen sehr guten Durchschnittswert von 1,37. Ähnliches lässt sich sagen zur *Elternzufriedenheit*; sie erreicht einen guten Wert (1,51). Die *Betreuungs-Qualität* wurde von den Eltern mit 1,59 bewertet und damit ebenfalls als „Gut“. Schließlich erhielt auch der *Gesamteindruck der Kita* eine gute Bewertung (1,58).

Die genannten „guten“ Bewertungen befinden sich relativ nahe an der Grenze zu „sehr guten“ Bewertungen (<1,50).

Gegenüber dem Vorjahr 2014 kam es hinsichtlich aller Qualitäts-Kennzahlen zu leicht schlechteren Einschätzungen seitens der Eltern. Somit fallen die Bewertungen 2015 teils noch immer sehr gut aus, doch nicht mehr ganz so gut wie noch ein Jahr zuvor. Demnach ergibt sich hinsichtlich dieser Qualitäts-Kennzahlen durchaus Entwicklungsbedarf. Zumindest dann, wenn das Ziel jeweils ist, stets ein möglichst bestes Ergebnis, also bestenfalls ein „Sehr gut“ mit einer 1,0 zu erreichen.

Dass dies machbar erscheint, zeigen die im unteren Teil von Tab. 1 vorgestellten Medianwerte der einzelnen Qualitäts-Kennzahlen.

In den NOVUM-Kitas ergibt sich 2015 für das *Kindeswohl*, die *Elternzufriedenheit* sowie die *Betreuungs-Qualität* jeweils ein Medianwert von 1,0. Das bedeutet, (mind.) die Hälfte der antwortenden Eltern hat die jeweilige Qualitäts-Kennzahl

Tab. 1: Qualitäts-Kennzahlen	NOVUM Gesamt	
	2015	2014
	<i>Mittelwerte</i>	
Mein Kind fühlt sich wohl	1,37	1,20
Mein Kind fühlt sich wie zu Hause	2,33	2,14
Elternzufriedenheit (im Großen und Ganzen)	1,51	1,27
Kontakt mit ErzieherInnen	1,75	1,56
Betreuungs-Qualität	1,59	1,47
Kita insgesamt (Gesamteindruck)	1,58	1,47
	<i>Median</i>	
Mein Kind fühlt sich wohl	1,00	1,00
Mein Kind fühlt sich wie zu Hause	2,00	2,00
Elternzufriedenheit (im Großen und Ganzen)	1,00	1,00
Kontakt mit ErzieherInnen	2,00	1,50
Betreuungs-Qualität	1,00	1,00
Kita insgesamt (Gesamteindruck)	1,50	1,50

Schulnoten; Quelle: NOVUM-Elternbefragung 2015

tatsächlich mit einer 1,0 bewertet. Schaffen es die NOVUM-Kitas mit ihren Leistungen, auch die andere Hälfte der Eltern von einer sehr guten Kita-Arbeit zu überzeugen, so ist das Ziel einer Bestbewertung der entsprechenden Kennzahlen in greifbare Nähe gerückt.

„Die Kinder dürfen viel selbst machen (Hilf den Kindern es selbst zu tun).“

O-Ton
NOVUM-Elternbefragung 2015

Anmerkungen zu statistischen Maßen

Die oben berichteten Werte sind Mittelwerte und Medianwerte.

Der Mittelwert oder Durchschnittswert beschreibt das arithmetische Mittel aller elterlichen Angaben zum *Kindeswohlbefinden* etc.

Der Medianwert stellt den 50%-Wert der Verteilung dieser Angaben dar. Er kann gleich dem Mittelwert oder verschieden von ihm sein. Ist er ungleich dem Mittelwert, verweist dies darauf, dass die Verteilung der interessierenden Kennzahl vom Median aus gesehen nach links oder rechts verschoben ist.

Ein Medianwert von 1,00 für die *Elternzufriedenheit* besagt, dass (mind.) 50% der befragten Eltern angaben, die *Elternzufriedenheit* ist genau 1,00. Der Mittelwert der *Elternzufriedenheit* liegt aber bei 1,51. Das bedeutet, die eine Hälfte der Eltern ist sich relativ sicher und vergibt eine sehr gute Bewertung. Die andere Hälfte der Eltern ist sich weniger sicher und vergibt weniger gute Noten.

Das belegt auch die Standardabweichung für die

Tab. 2: Qualitäts-Kennzahlen II	NOVUM Gesamt	
	2015	2014
	<i>Standardabweichung (Std.Abw.)</i>	
Mein Kind fühlt sich wohl	0,785	0,444
Mein Kind fühlt sich wie zu Hause	0,991	0,985
Elternzufriedenheit	0,828	0,487
Kontakt mit ErzieherInnen	0,707	0,632
Betreuungs-Qualität	0,751	0,693
Kita insgesamt (Gesamteindruck)	0,625	0,474

Schulnoten; Quelle: NOVUM-Elternbefragung 2015

Elternzufriedenheit (Tab. 2), die 2015 im Vergleich zu 2014 höher ausfällt (0,828 ggü. 0,487).

Die Standardabweichung beschreibt die Streuung um den Mittelwert und gibt die „Uneinigkeit“ der Eltern bei der Bewertung der jeweiligen Qualitäts-Kennzahl an. Je höher die Standardabweichung, desto „uneiniger“ sind sich die Eltern. Im Vorjahr 2014 bewerteten die Eltern die *Elternzufriedenheit* etwas besser als 2015 und waren sich darin etwas mehr „einig“.

Aspekte der Elternzufriedenheit: Bedeutung und Erfüllung

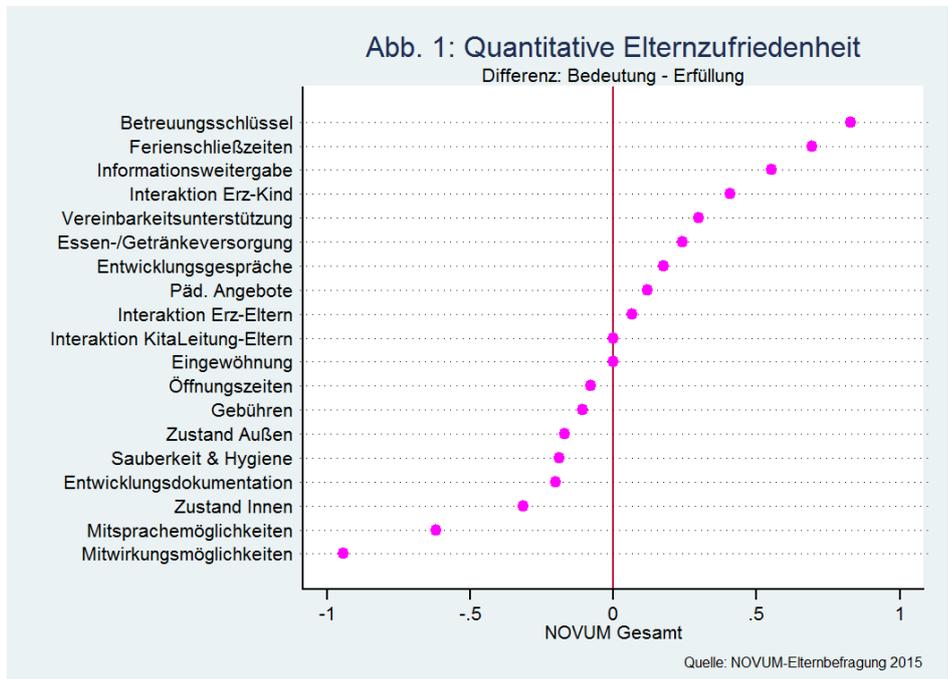
Geht man weg von den besprochenen Kennziffern bzw. Faktoren und blickt genauer auf die Aspekte, die die Zufriedenheit der Eltern in NOVUM-Kitas ausmachen, ergibt sich zugleich ein Einblick in den dortigen Kita-Alltag.

In der Elternbefragung 2015 wurden diese Aspekte nicht einfach nur erhoben. Stattdessen machten die Eltern Angaben zu deren Erfüllung und zusätzlich zu deren Bedeutung. Auf diese Weise erhält man eine qualitative Zufriedenheit und eine quantitative Zufriedenheit.

Erstere entspricht dem *Subjektiven Wohlbefinden* und ist die Angabe zur Erfüllung. Die zweite ist die Angabe zur (*Über*) *Erfüllung einer Erwartung*, gemessen als Differenz der Bedeutung einer Zufriedenheit minus deren Erfüllung. Folglich steht die Bedeutung eines Zufriedenheitsaspekts für die elterliche Grunderwartung bezüglich dessen Ausprägung. Sie entspricht einem „Grundwert“, der das Ergebnis von Sozialisation/Erziehung, Erfahrungen und grundlegenden Überzeugungen ist.

In *Abb. 1* ist die quantitative Elternzufriedenheit der Eltern aus aller NOVUM-Kitas dargestellt.

Die Grafik gibt Unter- und Übererfüllung an, wobei **Untererfüllung** durch alle Werte **größer Null** repräsentiert wird. Bei diesen Aspekten ist die Bedeutung größer als die Erfüllung. Äquivalent dazu lässt sich dort von **Übererfüllung** sprechen, wo die Werte **kleiner Null** sind. Zeigt ein Zufriedenheitsaspekt eine Differenz von genau Null, dann liegen Bedeutung und Erfüllung in Balance vor; der Aspekt ist



genau so erfüllt, wie es seine Bedeutung „verlangt“. Das trifft zu auf die *Interaktion zwischen Kita-Leitung und Eltern* sowie auf die *Eingewöhnung* Ihres Kindes.

Quantitative Zufriedenheit findet man demnach dort in *Abb. 1*, wo die Werte gleich oder kleiner Null sind. Am meisten quantitativ zufrieden sind die Eltern 2015 demnach mit ihren *Mitsprache- und Mitwirkungsmöglichkeiten*.

Abb. 1 zeigt ebenso Aspekte, bei denen Verbesserungsbedarfe bestehen. Dabei handelt es sich insb. um den *Betreuungsschlüssel*, die *Ferienschließzeiten*, die *Informationsweitergabe* durch die

ErzieherInnen sowie die *Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind*.

An diesen Zufriedenheitsaspekten gilt es für die Kitas, zu arbeiten, wobei der *Betreuungsschlüssel* und dessen Verbesserungen in Händen des Trägers und nicht der Kita liegen.

Die achtsame, respekt- und liebevolle *Interaktion* der ErzieherInnen mit Kindern und Eltern auf Augenhöhe ist der Schlüssel zu einer gelingenden Kita-Betreuung. Deswegen werden Interaktionsthemen die kommenden Fortbildungen weiterhin bestimmen.

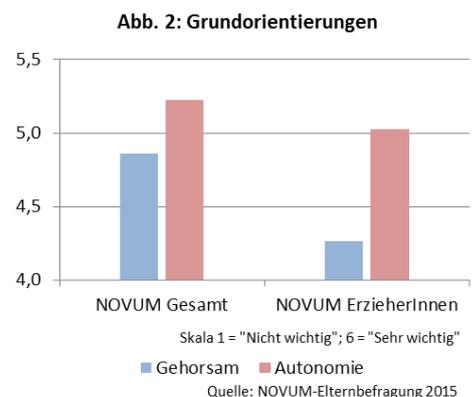
Verbesserungsbedarf bei Interaktionen: Die Rolle von Grundorientierungen

Die *Interaktionen zwischen ErzieherInnen und Kindern* entspricht lt. *Abb. 1* nicht unbedingt den Erwartungen der Eltern. Das könnte daran liegen, dass die Grundwerte und grundlegenden Überzeugungen, die Eltern und ErzieherInnen mit der Erziehung selbst verknüpfen bzw. von dieser umgesetzt sehen möchten, nicht 100%ig übereinstimmen. Man kann sich dies im Extremfall so vorstellen, dass die ErzieherInnen davon überzeugt sind, ein Kind solle unbedingt zu einem autonomen Individuum erzogen werden. Im Gegensatz dazu, wären die Eltern der Ansicht, dass das

Kind lieber eine Persönlichkeit wird, die alles Individuelle der Gemeinschaft unterordnet.

In der Elternbefragung 2015 wurden diese Grundorientierungen mit Hilfe von *Erziehungszielen* gemessen. Zusammengefasst repräsentieren zwei standardisierte Faktoren diese Ziele: *Gehorsam* und *Autonomie*. *Abb. 2* zeigt die Ausprägungen beider Faktoren für Eltern und NOVUM-ErzieherInnen.

Offenbar gibt es keine großen Unterschiede, auch wenn *Gehorsam* bei den Eltern



stärker als bei ErzieherInnen ausgeprägt ist. Die Differenz beträgt lediglich 0,6 Pkte. auf der Skala von 1 bis 6.

Es bleibt an dieser Stelle offen, wo das „Problem“ mit den Interaktionen liegt.

Interaktion: Eltern und ErzieherInnen

Ein Blick auf die Einschätzungen der ErzieherInnen durch die Eltern in den NOVUM-Kitas (Tab. 3) zeigt, dass im Allgemeinen alles in Ordnung mit der Interaktion zwischen beiden ist. Besonders gut fallen die *Akzeptanz*, die *Aufmerksamkeit*, der *respektvoll-freundliche Umgang* sowie das *Schaffen einer freundlichen Teamatmosphäre* auf. Bei diesen Interaktionsmerkmalen sind sich die Eltern zudem relativ einig (vgl. Standardabweichung).

Weiterhin erkennt man, dass es gegenüber 2014 gerade bei den letztgenannten Merkmalen Verbesserungen gab.

Warum also gaben die Eltern an, dass die *Interaktionen* nicht ihren Erwartungen entsprechen und die quantitative Zufriedenheit zu Wünschen übrig lässt?

Der Schlüssel ist in der *Bedeutung* zu finden, die zugleich die *Elternerwartung* widerspiegelt: Sie liegt besonders bei der *Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind* sehr nahe am Optimum (vgl. Abb. 3).

Die Erfüllung geschieht zwar auf sehr hohem Niveau, reicht an die Bedeutung jedoch (noch) nicht heran. Das sieht bei den anderen beiden Interaktionen bereits besser aus: Hier gibt es kaum noch einen Unterscheid zwischen Bedeutung und Erfüllung.

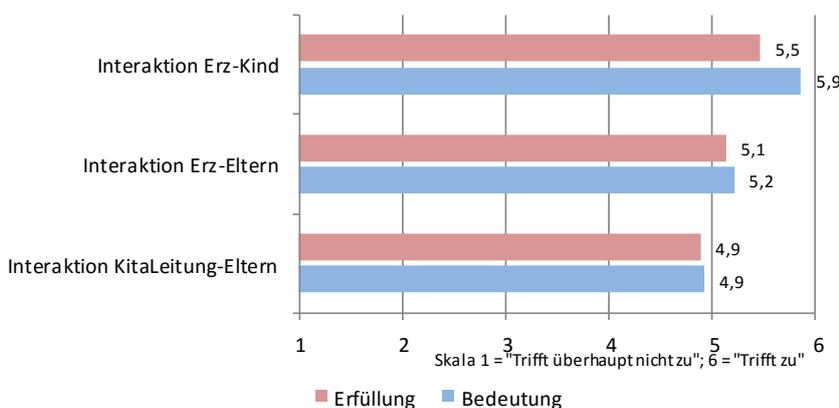
Es wird sich künftig zeigen, ob der begonnene Entwicklungsprozess dazu führt, dass die Eltern noch zufriedener mit den Interaktionen sind.

Tab. 3: Eltern und ErzieherInnen

Die ErzieherInnen ...	NOVUM Gesamt			
	2015		2014	
	Mittelwert	Std.Abw.	Mittelwert	Std.Abw.
akzeptieren mich als Person	1,24	0,518	1,17	0,507
hören mir aufmerksam zu	1,42	0,759	1,27	0,561
sagen mir offen ihre Meinung	1,69	0,935	1,58	0,844
bemühen sich um regelmäßigen Kontakt zu mir	1,71	0,941	1,69	1,036
nehmen Vorschläge zu Erziehungsfragen ernst	1,76	1,001	1,49	0,811
können sich in meine Situation hineinversetzen	1,92	1,092	1,72	0,996
gehen respektvoll/freundlich miteinander um	1,46	0,645	1,52	1,003
schaffen eine freundliche Teamatmosphäre	1,46	0,706	1,51	1,044
sind sehr angenehme GesprächspartnerInnen	1,63	0,717	1,58	0,998
sind sozial hoch kompetent	1,79	0,745	1,74	0,844
sind fachlich hoch kompetent	2,08	0,862	1,81	0,768
sind aufgeschlossen Neuem gegenüber	2,10	1,308	1,80	0,985
sind kritikfähig	2,17	1,116	2,12	1,262
legen Wert auf die Meinungen Dritter	2,25	1,168	2,33	1,259
sind interessiert an Eltern, deren Situation	2,25	1,111	2,10	1,121

Schulnoten; Quelle: NOVUM-Elternbefragung 2015

Abb. 3: Zufriedenheit mit Interaktionen in NOVUM-Kitas: Erfüllung und Bedeutung



Quelle: NOVUM-Elternbefragung 2015



© 2016 NOVUM Sozial gGmbH

Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind: Details im Blick

Ganz am Anfang dieser Ausgabe wurde ein wesentliches Motiv für die Elternbefragung 2015 genannt: Die Untersuchung der *Elternzufriedenheit* in ihrer qualitativen wie auch quantitativen Form.

Ein weiteres wichtiges Erkenntnisinteresse der Befragung zielte auf die elterliche Einschätzung der Beziehung zwischen ErzieherInnen und Ihrem Kind. Das gelingende und fruchtbare Erleben dieser Beziehung ist die Basis dafür, dass pädagogische Arbeit überhaupt erbracht werden und erfolgreich sein kann. Folgerichtig steht außer Frage, die entsprechende „Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind“ genauer zu untersuchen. Hierfür gaben die Eltern ihre Zufriedenheit (Erfüllung) mit dieser Interaktion und deren Bedeutung an.

Es verwundert nicht, dass genau diese *Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind* für die ErzieherInnen in den NOVUM-Kitas die höchste Bedeutung besitzt. Dass diese im Kita-Alltag nicht unbedingt zu 100% erfüllt ist, zeigen *Abb. 1* und *Abb. 3*.

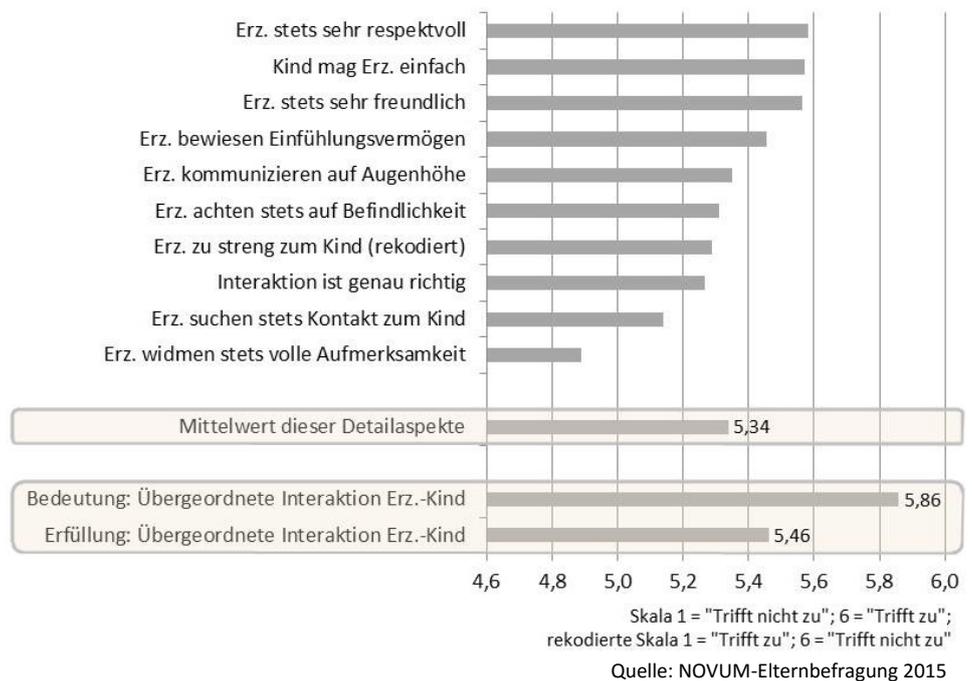
Zu wünschen wäre, dass die Zufriedenheit mit dieser Interaktion mit deren Bedeutung deckungsgleich ist. Gemessen wurde eine Untererfüllung bzw. Differenz i.H.v. 0,41 Punkten auf einer Skala zwischen 1 und 6.

Bereits bekannt ist, dass als Ursachen für diese Differenz nicht unbedingt Unterschiede in der Orientierungs-Qualität zwischen Eltern und NOVUM-ErzieherInnen infrage kommen (vgl. *Abb. 2*).

Dies wurde mit Hilfe von Erziehungszielen und den beiden Faktoren *Gehorsam* und *Autonomie* gemessen. Auch die Einschätzungen der ErzieherInnen durch die Eltern taugen nicht als ausreichende Erklärung. Sie zeigen ein eher gegenteiliges Bild, nach dem den ErzieherInnen insb. eine *hohe Akzeptanz der Eltern* sowie ein *respektvoller, freundlicher Umgang* bescheinigt wurden (vgl. *Tab. 3*).

Worauf beruht dann aber die mit der gezeigten Differenz aufgedeckte quantitative Nicht-Zufriedenheit der Eltern mit der *Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind*?

Abb. 4: Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind: Details



Der Blick ins Detail dieser Interaktion, den die Elternbefragung 2015 ermöglicht, offenbart zunächst Erfreuliches (vgl. *Abb. 4*). Besonders hohe Zustimmung geben die Eltern den Aussagen: „Die ErzieherInnen sind meinem Kind gegenüber stets sehr respektvoll“, „Mein Kind mag die ErzieherInnen einfach“ und „Die ErzieherInnen sind zu meinem Kind stets sehr freundlich“. Den übrigen Aussagen, zu denen die elterliche Zustimmung erhoben wurde, ist jeweils nur geringfügig weniger positiver Zuspruch zugekommen.

Im Ergebnis erhält man abermals Einschätzungen der Eltern zur *Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind*, die einerseits sehr positiv sind, andererseits aber keine Antwort auf die Frage nach der Ursache für die gefundene quantitative Nicht-Zufriedenheit liefern. Ganz unten in *Abb. 4* sind hierzu noch einmal die Zustimmungswerte der Eltern zur *Bedeutung* und *Erfüllung* dieser Interaktion abgetragen. Man erkennt darüber hinaus, dass der Mittelwert aus den Detailspekten (5,34) zu dieser Interaktion gar nicht so weit entfernt liegt vom Wert für die Erfüllung (5,46).



© 2016 NOVUM Sozial gGmbH

Das spricht dafür, dass sich hinter der übergeordneten *Interaktion zwischen ErzieherInnen und Kind* in der Tat die in *Abb. 4* wiedergegebenen Detailspekte verbergen.

Es bleibt an dieser Stelle der Schluss, dass es sich bei der genannten quantitativen Nicht-Zufriedenheit tatsächlich um einen Effekt zu handeln scheint, der hauptsächlich deswegen auftritt, weil die von den Eltern zugemessene Bedeutung ein Ideal darstellt, das alltagspraktisch (noch) nicht eingelöst wird bzw. werden kann.

Zusammenfassung: Der Weg von „Gut“ zu „Sehr gut“

Ist es notwendig, stets morgen besser als heute zu sein? Muss man jedem Ideal hinterherhecheln? Darf man sich nicht auch einmal ausruhen auf den Erfolgen, die man nachweislich erbracht hat?

Ohne diese Fragen konkret beantworten zu wollen, lässt sich als Gegenfrage formulieren: Warum nicht? Wenn man es so möchte, wenn man also stets das Optimum erreichen, aber dennoch das Geleistete anerkennen und als Ruhepunkt nutzen möchte, so gelingt dies am besten, wenn man neben dem Willen auch die Möglichkeiten dazu hat. Und genau um diese Möglichkeiten, die man hat oder nicht hat, geht es – auch bei der Betreuung und Erziehung der Kinder.

Die Kita stellt dem Kind und seinen Eltern, aber auch den ErzieherInnen in diesem Sinne Möglichkeitsräume zur Verfügung; sie lässt also Raum, die eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten zu nutzen und zu erweitern – und bietet natürlich Unterstützung dabei. Wie erwähnt, gilt dies nicht nur für die Kinder, sondern für alle Beteiligten.

In welchem Ausmaß diese Möglichkeiten individuell genutzt werden (können), ist von vielen Faktoren abhängig. Einige dieser Faktoren liegen in den Händen der Kita. Hier geht es um Struktur (Tagesablauf, Betreuungsschlüssel u.a.) und vor allem um die Prozesse. Diese Prozesse umfassen das gesamte Beziehungsleben der Kita sowie auch die komplette pädagogische Arbeit. Eine bedeutende Rolle spielen hierbei die Interaktionen zwischen den beteiligten Personen.

Diese Interaktionen wiederum können ebenfalls so gestaltet und ausgeführt sein, dass sie Möglichkeitsräume (stetig) erweitern oder ihn (stetig) einengen. Eine achtsame, responsive, liebe- und respektvolle Interaktion auf Augenhöhe ist eine

Grundvoraussetzung, dass sich Kinder und Eltern sowie auch ErzieherInnen wohl fühlen. Sie führt zu einer (steten) Erweiterung z.B. jener Möglichkeitsräume, in denen es um Lernen und das Sammeln positiver Erfahrungen geht.

Die derart charakterisierten Interaktionen sind die Bedingung dafür, dass gelingende Erziehung und wirksame Kleinkindpädagogik überhaupt möglich werden. Nur Kinder, die sich wohl fühlen und zufrieden sind, werden Kinder sein, die Spaß, Freude und Erfolg beim Lernen und beim Erforschen ihrer Umwelt haben.

In den NOVUM-Kitas sind die Voraussetzungen dafür gegeben. Angesichts der vorhergehenden Abschnitte schien dies nicht immer der Fall zu sein; hier wurde über „Nicht-Zufriedenheit“ und „Differenz“ geschrieben. Diese sind zwar vorhanden, doch ist das, zugegebenermaßen, Jammern auf sehr hohem Niveau. Keiner der untersuchten Interaktionsaspekte und auch nicht die Interaktionen wurden je schlechter als „Gut“ bewertet.

Dennoch: „Gut“ ist eben nicht „Sehr gut“. Somit werden auch die ErzieherInnen in den NOVUM-Kitas gemeinsam mit dem Träger ihren Weg hin zum Ideal fortsetzen. Dabei scheint es angebracht, die folgenden Interaktionsaspekte weiter zu entwickeln:

- Einfühlungsvermögen gegenüber den Kindern
- Kontaktaufnahme mit dem Kind
- Wert legen auf die Meinungen Dritter
- Interesse am Gegenüber und seiner je individuellen Situation
- Informationsweitergabe.

Ob sich mit der Arbeit an den Interaktionen entscheidende Verbesserungen aus Sicht der Eltern einstellen, werden z.B. die kommenden Elternbefragungen zeigen.

Fazit und Ausblick

Die Elternbefragung 2015 brachte einige tiefer gehende Einblicke in die Zufriedenheit der Eltern in den NOVUM-Kitas. Es stellte sich heraus, dass die Kita-Arbeit den Eltern alles in allem recht gut bis sehr gut gefällt. An einigen Stellen gibt es für die ErzieherInnen die ein oder andere Möglichkeit zur Verbesserung.

Um einen entsprechenden kontinuierlichen Verbesserungsprozess in die Wege leiten und stetig verfolgen zu können, ist es wichtig, dass allen Beteiligten von vornherein klar ist, wie der Ist-Stand des zu entwickelnden Aspektes ausfällt. Es geht darum, eine gemeinsame Wissensbasis zu schaffen. Erst dann lässt sich dem Optimum und damit einem Ideal nahe kommen.

Eine solche Grundlage stellen die Elternbefragungen dar. Mit ihnen wissen wir nun, dass die Eltern die ErzieherInnen gut bis sehr gut bewerten und an die Ausgestaltung der Interaktionen teils sehr hohe Erwartungen knüpfen. Diese Erwartungen adäquat zu erfüllen, ist ein ausgewiesenes Ziel der Qualitätsarbeit. Eine der konkreten Kernaufgaben der nächsten Zeit lautet demnach, die Zufriedenheit der Eltern mit den *Interaktionen* weiter zu erhöhen.

Die vorgestellten Ergebnisse stellen lediglich einen kleinen Ausschnitt aus den erhobenen Informationen und Themen dar. Falls Sie weitere Informationen zur NOVUM Sozial gGmbH, zur NOVUM-Elternbefragung 2015 oder zur Qualitätsarbeit von NOVUM Sozial möchten, können Sie gerne die unten angegebenen Kontaktdaten nutzen.

Impressum

NovuSoz-Express – ein Journal der NOVUM Sozial gGmbH
Dr. Tilo Gewiese (Qualitätsbeauftragter)
Äußere Bayreuther Straße 55
90409 Nürnberg
Tel.: 0911 - 89 36 93 60
Fax: 0911 - 89 62 13 80
E-Mail: qualitaet@novum-sozial.de | info@novum-sozial.de
Nürnberg, Februar 2016



© 2016 NOVUM Sozial gGmbH