



FH·W-S

Hochschule
für angewandte Wissenschaften
Würzburg-Schweinfurt

Gästabefragung in der Bahnhofsmission Würzburg

Projekt im Bachelorstudiengang Soziale Arbeit
im Sommersemester 2016

7. Juli 2016: **Ergebnispräsentation**

Projektleitung: Prof. Dr. Tanja Mühling

Gliederung des Vortrags

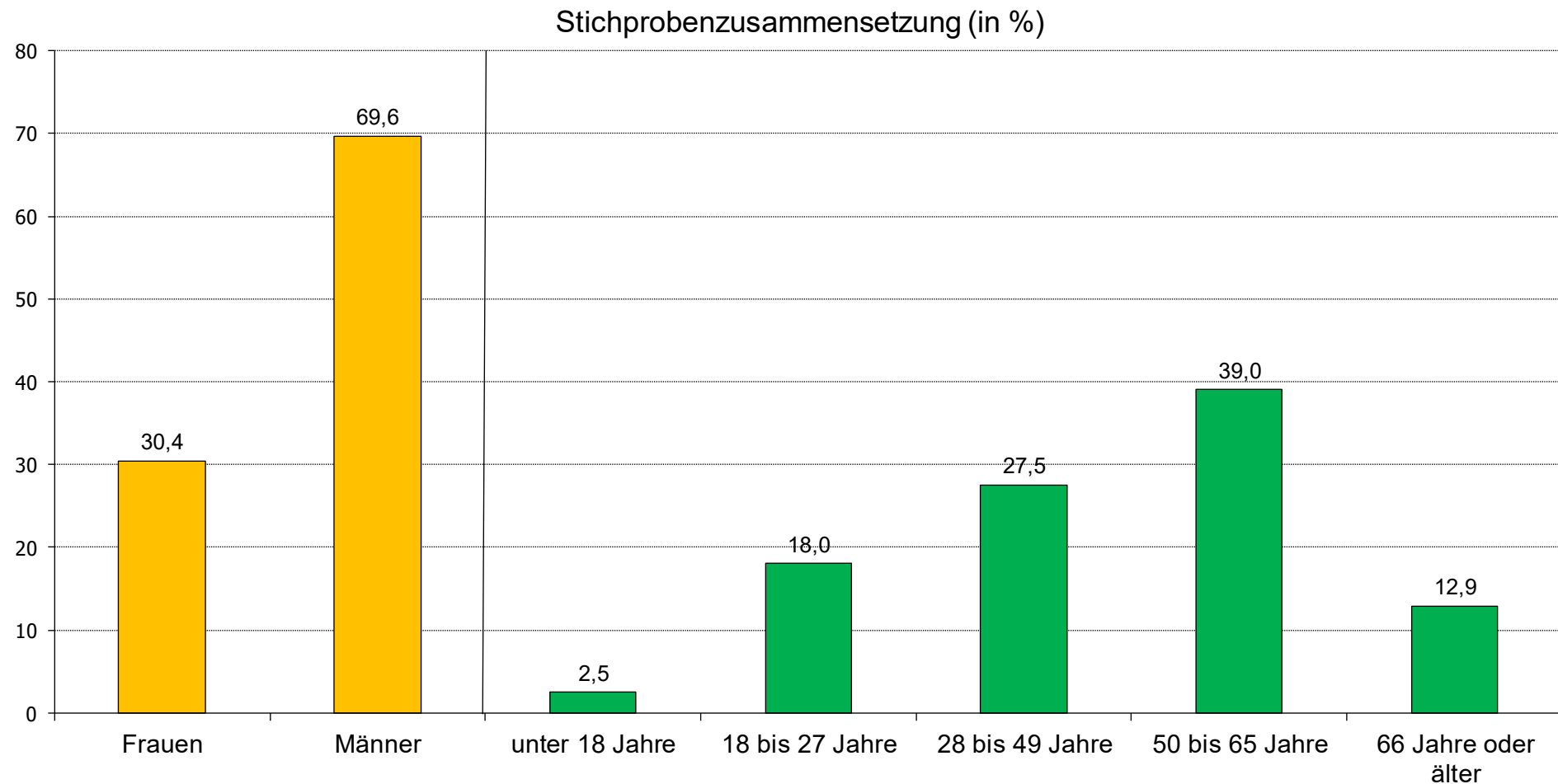
1. Empirische Vorgehensweise der Gästebefragung
2. Stichprobenzusammensetzung – Wer kommt in die Bahnhofsmision?
3. Anliegen der Gäste
4. Zufriedenheit der Befragten
5. Besonderheiten der Erstbesucherinnen und Erstbesucher
6. Lob, Wünsche und Kritik der Gäste
7. Schlussbemerkungen

1. Empirische Vorgehensweise

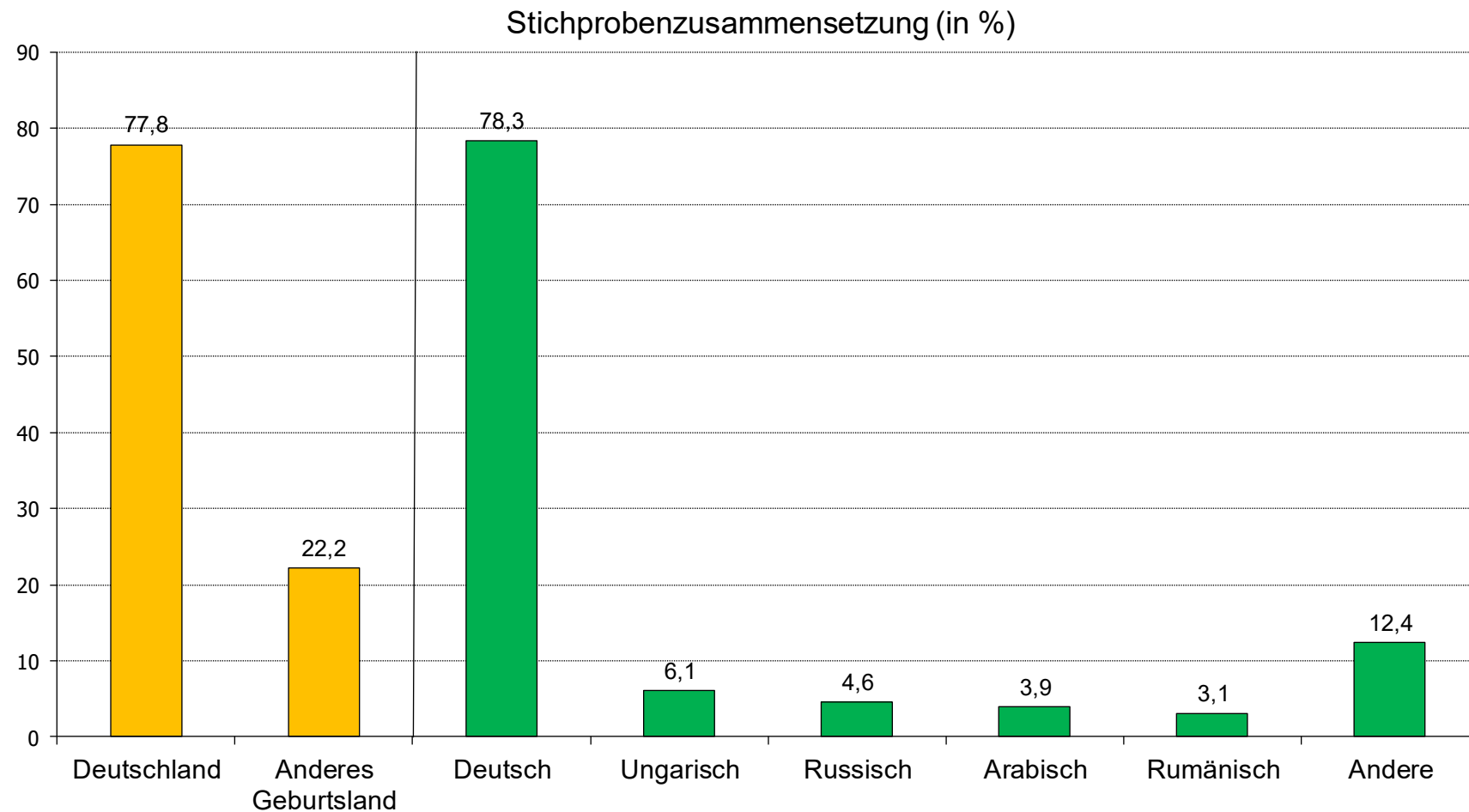
- **Schriftliche Befragung** der Gäste der Bahnhofsmision
- **Fragebogenentwurf**
 - durch Studierende der Sozialen Arbeit, die im 4. Semester am praxisbezogenen Projekt teilgenommen haben
 - Vorstellung des Erhebungsinstruments in der großen Dienstbesprechung der Bahnhofsmision am 2. Mai 2016
 - Modifikation des Fragebogens auf Basis der Rückmeldungen der Beschäftigten der Bahnhofsmision
 - Übersetzung des Fragebogens in mehrere Sprachen
- Wichtig: Freiwillige Teilnahme, Anonymität der Daten
- Grundgesamtheit: **alle Kontakte**
- **Pretest** durch Johanna Anken am 9. Mai 2016 mit 15 Befragten
- Erhebungszeitraum: **19.05. - 22.06.2016**
- Datenauswertung mit der Statistiksoftware SPSS

2. Stichprobenstruktur

- Stichprobengröße: **590 Befragte**

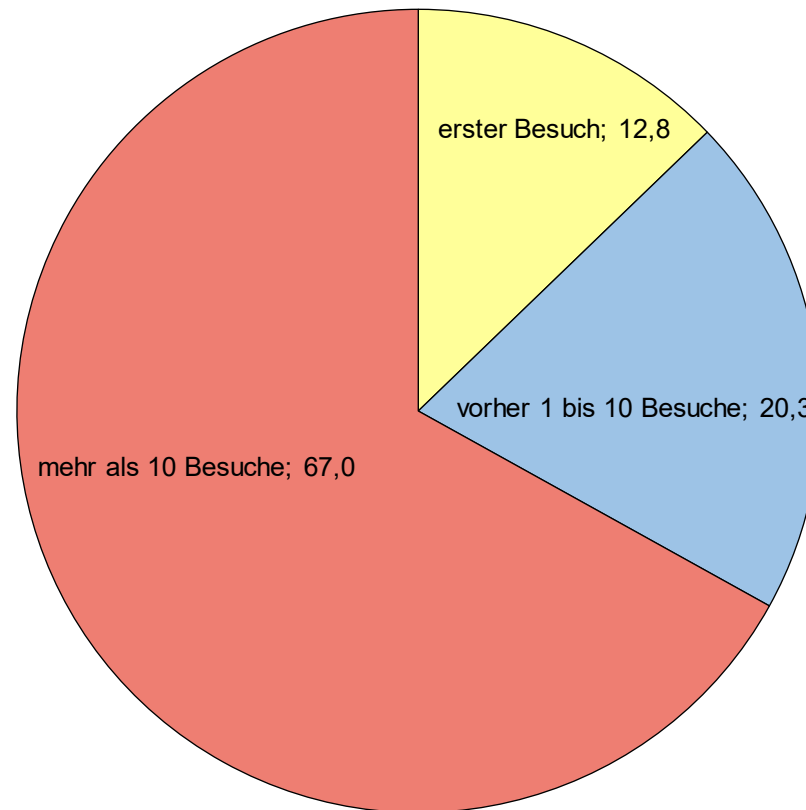


2. Stichprobenstruktur: Geburtsland und Muttersprache



2. Stichprobenstruktur: Zahl der bisherigen Besuche in der Bahnhofsmission Würzburg

Stichprobenzusammensetzung (in %)



3. Anliegen der Gäste



3. Anliegen der Gäste nach Gruppen

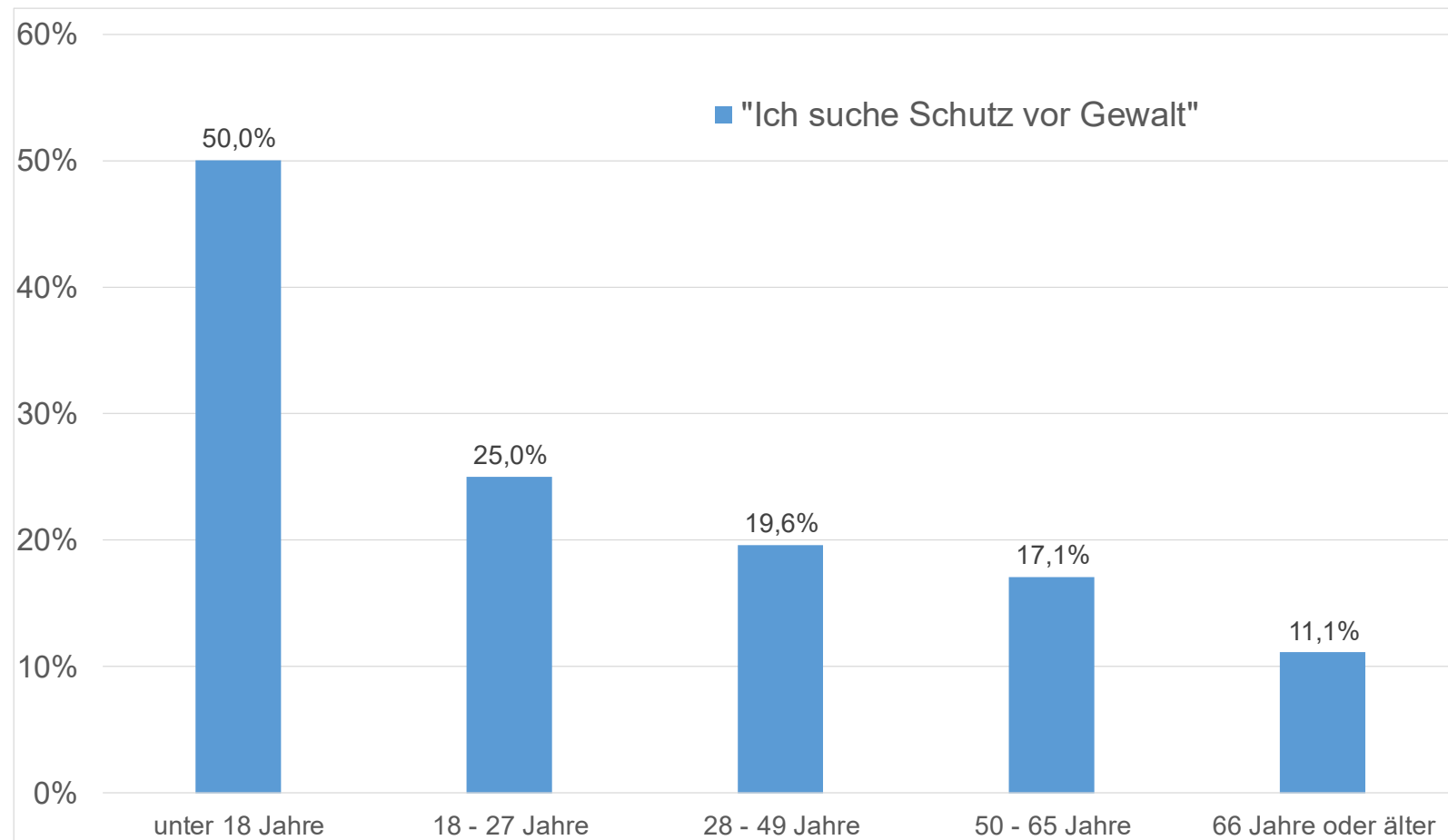
Stärkste Unterschiede nach der Zahl der bisherigen Besuche:

- Befragte, die schon **mehr als zehn Mal in der Bahnhofsmision waren**, benötigen überdurchschnittlich oft etwas zu essen und zu trinken, einen Aufenthaltsort oder einfach jemanden zum Reden.
 - Bei „Stammgästen“ erweitert die Bahnhofsmision die sozialen Kontakte und die zugänglichen Räume.

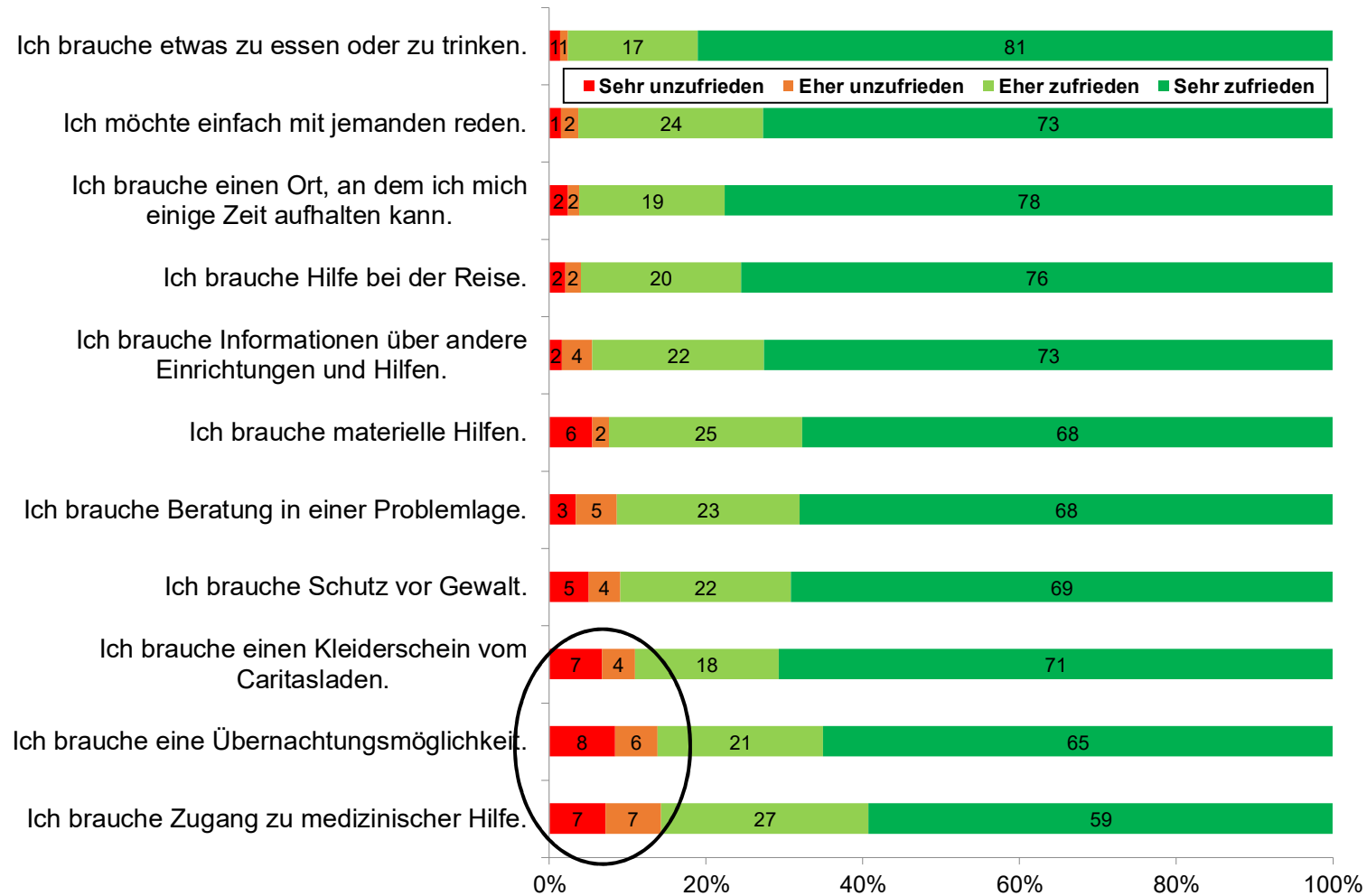
- Anlass für den **ersten Besuch** in der Bahnhofsmision sind oft akute Notsituationen.
 - Die Erstbesucherinnen und Erstbesucher brauchen v.a. Beratung in einer Problemlage, Hilfe bei der Reise, einen Kleiderschein vom Caritasladen oder Zugang zu medizinischer Hilfe.

3. Anliegen der Gäste nach Gruppen

Seltenere Suche nach Schutz vor Gewalt mit zunehmendem Alter:



4. Zufriedenheit der Gäste mit einzelnen Leistungen



5. Besonderheiten der Erstbesucherinnen und Erstbesucher

73 Personen in der Stichprobe kamen erstmals in die Bahnhofsmision:

- Die Hälfte wurde **im Ausland geboren**.
 - Ein Drittel hat eine osteuropäische Muttersprache, 18% sprechen Arabisch.
 - 16% nutzten einen **fremdsprachigen Fragebogen**.
 - 68% sind **jünger** als 50 Jahre.
 - Überdurchschnittlich viele kamen wegen einer **akuten Bedarfssituation** (medizinische Hilfe, Übernachtungsmöglichkeit, Hilfe bei der Reise, Beratungsbedarf).
-
- Die Bahnhofsmision wird zunehmend zur **Anlaufstelle für Zuwandererinnen und Zuwanderer** jüngeren und mittleren Alters aus Osteuropa und den arabisch-islamischen Ländern.
 - Es war sinnvoll, das Erhebungsinstrument auch **in mehreren Übersetzungen** anbieten zu können.

6. Lob, Wünsche und Kritik der Befragten

Fast die Hälfte der Befragten (n=267) formulierten in der offenen Abschlussfrage frei ihre Wünsche, Lob und Kritik:

1. Rund 60 % äußern Lob und Dank

- „Die Atmosphäre ist sehr angenehm und ich fühle mich angenommen!“
- „Ich finde dass man hier super Hilfe bekommt egal bei welchen Anliegen.“
- „Immer ein offenes Ohr, selbst am späten Abend – ein unbezahlbares Personal!“
- „Danke, dass es euch gibt!“

2. Kritik / Wünsche hinsichtlich der Speisen und Getränke:

- „Man könnte öfter was warmes machen.“
- „Mehr Essen damit die Leute richtig satt werden.“
- „Mehr Obst bitte“
- „Kaffee wäre schön“

6. Lob, Wünsche und Kritik der Befragten

3. Kritik / Wünsche hinsichtlich der Ausgabe von Decken und Schlafsäcken:

- „Mehr Schlafsäcke, Decken etc.“
- „Schlafsäcke und Decken sollten häufiger ausgegeben werden bzw. leichter zugänglich sein, denn auch im Sommer kann es nachts kalt werden.“

4. Kritik an als ungleich empfundener Behandlung:

- Es hängt davon an, „wer gerade Dienst hat und die Laune, etwas von diesen Hilfen herauszugeben“
- Ärger darüber, dass „immer die gleichen hintereinander diese Dinge abgreifen und andere dann leer ausgehen“

5. Wünsche bezüglich Möglichkeit zur Körperhygiene:

- Keine Toilette für Männer: „Es wäre 100%, wenn ich wenigstens meine Hände waschen könnte. Danke!“
- „Desinfektionsmittel für die Hände“ wurde mehrfach gewünscht

6. Lob, Wünsche und Kritik der Befragten

6. Verschiedenes:

- „Bitte besser durchgreifen damit alle was von der **Zeitung** haben.“
- „**Außensitzplätze** im Sommer“
- „**Öffnungszeiten** erweitern von 8 Uhr früh bis 21 Uhr unter der Woche und bis 22 Uhr am Wochenende“
- Insgesamt Verbesserungsbedarf bei den **sozialen Hilfen in Würzburg**:
 - „Langfristige Übernachtung wird in Würzburg wenig angeboten, bzw. ist zu wenig Wohnraum vorhanden.“
 - Bahnmissionsmission ist „leider nur ein Angebot in einer miserablen Würzburger Situation an sozialen, persönlichen und medizinischen Hilfe; Toiletten, Waschmöglichkeit, Übernachtungsmöglichkeiten usw.; von unzureichender medizinisch-psychologischer Versorgung ganz zu schweigen“

7. Schlussbemerkungen

- Die Befragungsergebnisse bestätigen, dass die Bahnmissionsmission Würzburg aus Sicht ihrer Nutzerinnen und Nutzer eine **wertvolle Arbeit** leistet.
- Hohe **Zufriedenheit** → viel **Lob und Dank** wurden geäußert
- Aufgrund des bewusst **knapp gehaltenen Fragebogens** (7 Fragen) waren die Analysemöglichkeiten beschränkt
 - Nachfragen bei Gründen für (Un-)Zufriedenheit oder mehr soziodemografische Merkmale wären hilfreich gewesen
- **Zentrale Verbesserungswünsche der Gäste:**
 - Möglichkeit zum Händewaschen bzw. -desinfizieren
 - Umfangreicheres Essensangebot
 - Ganzjährige Ausgabe von Schlafsäcken und Decken
- Gästebefragung und Kooperation mit der Christophorus-Gesellschaft bzw. der Bahnmissionsmission brachte **neue Erfahrungen und Einblicke für die Studierenden**

**Herzlichen Dank für die gute
Zusammenarbeit und für
Ihre Aufmerksamkeit!**

