

Feedbackaktion Beratungscafé 2021

Auch im Jahr 2021 haben wir wieder die Nutzer:innen des Beratungscafés zu ihrer Meinung unseres Angebots befragt. Uns interessiert, was und wer die Menschen dazu bewegt, zu uns zu kommen. Wir wollten erfahren, welche Anliegen sie haben, wie zufrieden sie mit den Rahmenbedingungen des Beratungscafés sind und vor allem wollten wir uns Wünsche und Verbesserungsvorschläge einholen, um unser Angebot gegebenenfalls an diese anzupassen.

Die Befragung (Fragebogen) wurde von Linnea Holst von Mitte Oktober bis Mitte Dezember durchgeführt. Unterstützt wurde Linnea dabei von den Ehren- und Hauptamtlichen im Beratungscafé.

Es haben insgesamt 22 Personen an der Befragung teilgenommen. Im Folgenden sollen die Ergebnisse der Feedbackaktion dargestellt werden.

Einen Überblick über die Anliegen der Ratsuchenden zeigt diese Wordcloud:

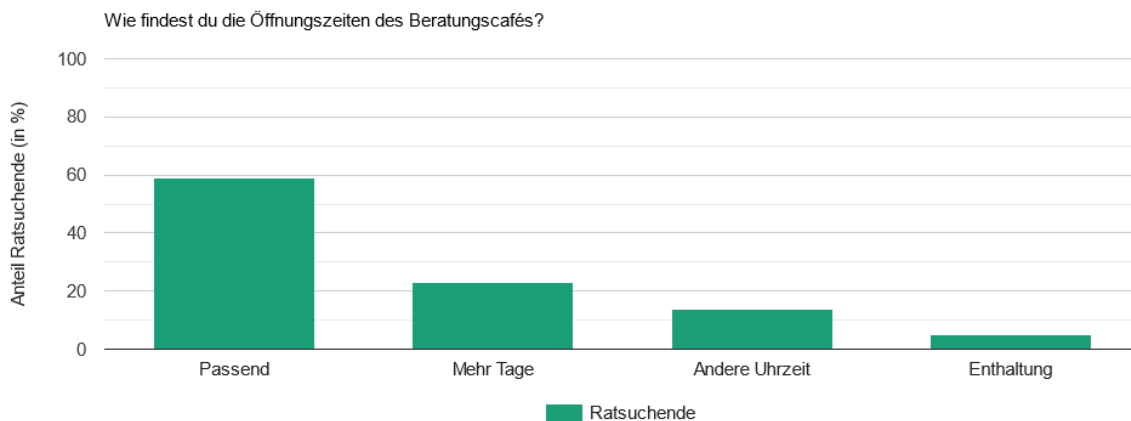


Auf die Frage „Warum bist du hier?“ waren Antworten zum Beispiel: „Wegen Formular ausfüllen und auch um Mathe zu üben“ oder „Am here for help. Beautiful people here always helping out. They even offer you tea“.

Werden die von den Ratsuchenden genannten Verbesserungsvorschläge und Wünsche betrachtet, zeichnet sich ab, dass für den Großteil der Befragten keine Notwendigkeit besteht, etwas zu ändern. Die restlichen Antworten waren in absteigender Häufigkeit: der Wunsch nach einer besseren

Ausstattung (Laptops, Drucker, Lernmaterialien), mehr Öffnungszeiten und einer größeren Anzahl Rat gebender Personen.

Wenn ein Blick gezielt auf die Zufriedenheitsabfrage bezüglich der Öffnungszeiten des Beratungscafés geworfen wird, sind es vereinzelt Personen, die sich die Öffnung unseres Angebots an mehreren Tagen wünschen („Meiner Meinung nach wäre es besser, wenn am Montag auch hier geöffnet werden, um die viele Menschen ihre Probleme lösen zu können.“) oder die sich eine andere Uhrzeit wünschen:



2

Wie die Grafik bereits zeigt, ist die Öffnungszeit von 14:30 bis 19:00 Uhr für die meisten passend, da sie so nach der Schule/ Arbeit ins Beratungscafé kommen können: „The time perfect as it stands for me. I go to school and that means in the afternoon I can come here and ask for help without missing school“.

Die getroffenen Coronamaßnahmen bedeuten für uns und für die Ratsuchenden gewisse Einschränkungen in der Beratungssituationen. Wir haben die Anzahl der Personen, die sich gleichzeitig in einem Raum befinden können, beschränkt. Darüber hinaus sind alle Menschen, die sich in den Räumlichkeiten des Beratungscafés aufhalten, dazu verpflichtet, eine Maske zu tragen und Abstand zu anderen Personen zu halten. Eine 3G-Kontrolle findet am Eingang statt sowie wir für die Kontaktverfolgung wahlweise einen Kontaktzettel ausfüllen lassen oder ein Login mit der Corona-Warn-App vornehmen.

Auf die Frage, wie die Ratsuchenden den Umgang mit der Coronapandemie empfinden, zeigt sich, dass die Maßnahmen zu einer gewissen Normalität geworden sind und dass diese als notwendig und angemessen beurteilt werden: „Normal, wie auch woanders“, „Excellent! Good controls, feels normal“, „sorgfältig“.

Wir freuen uns, dass die Befragung sehr positiv ausgefallen ist und wertschätzende Antworten auf unsere Fragen formuliert worden sind: „people are nice and always smiling to you and ready to help and that’s what we need here“. Dass viele Menschen unser Angebot als sehr hilfreich wahrnehmen, verdeutlicht uns die Relevanz unserer Arbeit: „I am here for learning german and do my homework. It will help me a lot. Thank you“, „I find it very good, because from the time I start to come here I see a lot of change for me“.

05.01.2022 – erstellt von Linnea Holst, Praktikant*in