

---

# 1 Executive Summary

In der folgenden Projektarbeit setzen wir uns zentral mit Fragen auseinander wie:

- Wie zufrieden sind Wohnungslose mit ihren Hilfsorganisationen?
- Wie lässt die Zufriedenheit der Wohnungslosen am besten messen?
- Haben bestimmte demographische Merkmale einen Einfluss auf die Zufriedenheit der KlientInnen?

Aus diesen ursprünglichen Fragen haben wir dann die Leitfragen für diese Arbeit abgeleitet: „Wie kann die Zufriedenheit der Klienten unserer Partnereinrichtungen, anhand eines (neuen) Fragebogens, konzeptioneller gemessen werden? Wie unterscheidet sich die Zufriedenheit, je nach Klientengruppen?“ Um diese Fragen zu beantworten haben wir uns dazu entschieden den Fragebogen zur Erhebung von Zufriedenheit bei Wohnungslosen des Bodelschwingh-Hauses anhand von ausgewählten Theorien zu überarbeiten und einen eigenen Fragebogen zu erstellen. Diesen Fragebogen haben wir anhand des „Expectancy (Dis)confirmation Model“ konstruiert. Dabei haben wir neben dem Bodelschwingh-Haus, welches Wohnungen für (Trans)Männer anbietet, noch mit dem Hamburger Fuersorgeverein zusammengearbeitet, der Zimmer für ehemalige Häftlinge zur Verfügung stellt. Nachdem dann unsere Projektpartner die Fragebögen ausgeteilt und ausgefüllt an uns zurückgegeben haben, haben wir versucht unsere Leitfragen zu beantworten. Dabei ist uns aufgefallen, dass es durch unsere neue Art und Weise den Fragebogen zu konzipieren durchaus einfacher war klare Ergebnisse in der Auswertung zu erkennen. Wir haben dann bei der Auswertung herausgefunden, dass befragte Klienten, die schon länger in ihrer jeweiligen Einrichtung sind, tendenziell unzufriedener sind als befragte Klienten, die neu in ihre Wohnung/ihr Zimmer eingezogen sind. Zusätzlich haben wir festgestellt, dass die Variable, ob man vorher schon in einer anderen Hilfsorganisation für Wohnungslose war, keinen negativen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der jetzigen Organisation hat. Eine andere Erkenntnis aus der Auswertung war, dass Befragte, die höhere Erwartungen haben am Ende tendenziell unzufriedener sind als Befragte, die niedrige Erwartungen an die Einrichtung vor dem Einzug hatten. Wie wir diese Erkenntnisse abgefragt haben, wie wir diese Ergebnisse ausgewertet haben und wie wir die Ergebnisse interpretieren werden wir in der Arbeit darlegen.