

Auftraggeberin:

Vizebürgermeisterin Karin Hörzing

Linz-Sozial 2020

**Soziale Herausforderungen und Lösungswege
ausgewählter Zielgruppen**

Beteiligte Studierende:

Bachmaier Andreas, Blüml Sarah, Denk Martina, Eckhard Isabell, Haider Claudia, Hinterdorfer Nadine, Hirz Sascha, Kapfer Bernhard, Kirchmayr Julia, Koza Maria, Kresser Jasmin, Leitner Michaela, Lindner Cornelia, Pollak Anja, Wandl Ursula

LV-Leiterin:

FH-Assistenzprofessorin Mag.^a Dr.ⁱⁿ DanielaWetzelhütter

Lehrveranstaltung: ESP4DG2 – Praxis empirischer
Sozialforschung

Danksagung

Im Rahmen der zweisemestrigen Lehrveranstaltung „Praxis empirische Sozialforschung“ führten 15 Studierende im 3. und 4. Semester ihres Bachelorstudiums Public Management der Fachhochschule OÖ/Fakultät Linz das Forschungsprojekt **„Linz-Sozial 2020 - Soziale Herausforderungen und Lösungswege ausgewählter Zielgruppen“** durch. Auftraggeberin der Studie war die Stadt Linz, vertreten durch Frau Vizebürgermeisterin Karin Hörzing.

Der Auftraggeberin war es ein Anliegen zu eruieren, welche Erwartungen an Soziale Einrichtungen herangetragen werden, mit welchen Herausforderungen sich die verschiedenen Zielgruppen der Sozialen Einrichtungen konfrontiert sehen, und welche Lösungswege wahrgenommen werden, weshalb insbesondere darauf der Fokus gelegt wurde.

Ziel der Lehrveranstaltung war es, den Studierenden die kompetente Umsetzung von Methoden der empirischen Sozialforschung anhand eines realen Forschungsprojektes zu ermöglichen und theoretisches Wissen mit praktischen Erfahrungen zu verbinden. Der Zeitrahmen für das Projekt war mit zwei Semestern sehr eng, sodass – nicht zuletzt auch aufgrund der Corona-Pandemie – von der ersten bis zur letzten Lehrveranstaltungs-Einheit maximaler Einsatz gefordert wurde. Ich möchte als Lehrveranstaltungsleiterin diese Gelegenheit nutzen, mich bei den Studierenden, die mit großem Eifer, Engagement und Verantwortungsbewusstsein das Projekt gestaltet haben, für ihren Einsatz, ihre Ausdauer und Zuverlässigkeit zu bedanken.

Ein besonderer Dank gilt allen Personen, die sich im Lehrforschungsprojekt an den qualitativen oder quantitativen Befragungen aktiv beteiligten - ihre Perspektiven bilden den Kern der vorliegenden Forschungsarbeit. Herzlich bedanken möchte ich mich auch bei Frau Mag.^a Beate Gotthartsleitner, die uns für die erfolgreiche Abwicklung des Projektes zu jeder Zeit eine hilfreiche Ansprechpartnerin war, die uns entsprechend unterstützte.

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um einen Bericht, der in Eigenverantwortung der studentischen Arbeitsgruppen entstanden ist. Ich stand im ständigen Austausch mit den Studierenden und gab laufend Feedback, dennoch handelt es sich um eine studentische Abschlussarbeit – weniger um einen wissenschaftlichen Forschungsbericht. Ich hoffe, dass dieser Lehrforschungsbericht als umfassende Grundlage für eine fortschrittliche Weiterentwicklung des Sozialprogrammes der Stadt Linz dienen wird.

FH-Assistenzprofessorin Mag.^a Dr.ⁱⁿ Daniela Wetzelhütter

Abstract

Aufgrund von Veränderung in der Linzer Bevölkerung ergeben sich neue Herausforderungen für die Linzer Sozialpolitik. Die Veränderungen entstehen etwa wegen dem Babyboom, Zuwanderungen oder einem generellen Älterwerden der Bevölkerung.

Ausgehend davon zielt der vorliegende studentische Forschungsbericht darauf ab, eine Grundlage für das Sozialprogramm der Stadt Linz zu gestalten. Der Fokus wurde dabei auf die Zielgruppen sozialer Einrichtungen in Linz und damit einhergehend auf die folgenden Themenbereiche gelegt: „Wahrnehmung sozialer Einrichtungen“, „Erwartungen an soziale Einrichtungen“, „Herausforderungen und Lösungswege der Zielgruppen“.

Dafür wurde zunächst Literatur recherchiert. Auf Basis dieser Erkenntnisse wurde ein Leitfaden für die qualitative Befragung mit ausgewählten Zielgruppen sozialer Einrichtungen entwickelt. Darauf aufbauend wurde eine quantitative Befragung von Eltern mit Kindern (im Alter zwischen 10 und 15 Jahren) durchgeführt.

Die Erwartungen an soziale Einrichtungen sind zielgruppenspezifisch sehr unterschiedlich, stimmen aber mit der Wahrnehmung sozialer Einrichtungen – mit Blick auf die Leistungen der Einrichtungen sowie der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals – relativ gut überein. Weiters zeigen die Erhebungen zielgruppenspezifische Herausforderungen in den Bereichen Mobilität, digitale Medien und Freizeitgestaltung auf, für welche nur teilweise Lösungswege thematisiert werden konnten.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	I
Abstract	II
Inhaltsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
1 Einleitung	1
2 Problemskizze	2
3 Theoretischer Rahmen	5
3.1 Charakteristik der sozialen Einrichtungen in Linz und deren Zielgruppen.....	5
3.2 Erwartungen der Zielgruppen an soziale Einrichtungen und ihre MitarbeiterInnen	21
3.3 Herausforderungen der Zielgruppen sozialer Einrichtungen.....	29
3.4 Lösungswege der Zielgruppen sozialer Einrichtungen zur Bewältigung der Herausforderungen	41
4 Forschungsdesign und Methodische Umsetzung	50
4.1 Qualitative Datenerhebung	51
4.2 Quantitative Datenerhebung	52
5 Empirische Ergebnisse der qualitativen Befragung	54
5.1 Erwartungen an die sozialen Einrichtungen in Linz	54
5.2 Wahrnehmung sozialer Einrichtungen der Stadt Linz	61
5.3 Herausforderungen und Lösungswege der Zielgruppen sozialer Einrichtungen	76
6 Empirische Ergebnisse der quantitativen Befragung	92
7 Zusammenfassung	104
8 Literaturverzeichnis	109
9 Anhänge	120
9.1 Erhebungsinstrument: Qualitativer Leitfaden.....	120
9.2 Erhebungsinstrument: Quantitativer Fragebogen	125

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gegenüberstellung Eltern als Erziehungsberechtigte und Alleinerziehende.....	8
Abbildung 2: Anzahl der Kinder die in einem Haushalt leben.....	9
Abbildung 3: Bildungsstand der 15 bis 29 Jährigen im Jahr 2017 gegenüber 1971	9
Abbildung 5: Forschungsprozess	50
Abbildung 6: Wohnsitz der Befragten nach Stadtteilgebiet	52
Abbildung 7: Demographische Angaben zu den Erwachsenen.....	53
Abbildung 8: Demographische Angaben zum Kind.....	54
Abbildung 8: aktuell genutzte soziale Einrichtungen	93
Abbildung 9: Nutzung von Schule und Nachmittagsbetreuung	93
Abbildung 10: Nutzung öffentlicher Einrichtungen	94
Abbildung 11: Gewünschte Rücksichtnahme und aufgebrachtes Verständnis.....	95
Abbildung 12: Wichtigkeit Austausch zwischen BetreuerInnen und den Eltern	96
Abbildung 13: Kernaufgaben der sozialen Einrichtungen.....	96
Abbildung 14: Herausforderungen „Schule/Ausbildung“	97
Abbildung 15: Herausforderungen „Soziales Miteinander“	98
Abbildung 16: Herausforderungen in der Freizeit.....	98
Abbildung 17: Gewünschte Hilfe bzw. Unterstützung durch soziale Einrichtungen	99
Abbildung 20: Tipps der Eltern an die Eltern.....	101
Abbildung 21: Wünsche und Anregungen von Eltern an die Stadt Linz	103

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zielgruppenspezifische Übersicht der in Linz lebenden Personengruppen.....	8
Tabelle 2: Geschlechterspezifische Übersicht der in Linz lebenden Älteren und Betagten ...	10
Tabelle 3: Zahlen zu den allgemeinbildenden Pflichtschulen in Linz 2019	13
Tabelle 4: Zahlen zu den allgemeinbildenden höheren Schulen in Linz 2019	14
Tabelle 5: Zahlen zu den städtischen Seniorenzentren	18
Tabelle 6: Zahlen zu den privaten Seniorenzentren.....	19
Tabelle 7: Ermäßigte Preise	34
Tabelle 8: Durchgeführte qualitative Interviews	51

1 Einleitung

Die Stadt Linz wächst und hat mittlerweile die EinwohnerInnenzahl von 207.000 BürgerInnen überschritten. Der überaus hohe Zuzug der letzten zehn Jahre sowie der anhaltende Babyboom führen dazu, dass die EinwohnerInnenzahl der Stadt Linz stetig von Jahr zu Jahr steigt. Zusätzlich werden die Menschen immer älter. Der demographische Wandel und Veränderungen der gesellschaftlichen und sozialen Aufgaben stellt die Stadt Linz vor neuen Herausforderungen.¹

Um als moderne Stadt sich den damit einhergehenden Herausforderungen optimal stellen zu können, ist es notwendig mit dem neuen Linzer Sozialprogramm 2020 auf (neue) Voraussetzungen zu reagieren und diese auch zu antizipieren. Um Antworten auf die gesellschaftlichen Herausforderungen geben zu können, wurde für das Sozialprogramm neben mehreren Projektgruppen auch eine Forschungsgruppe an der Fachhochschule OÖ (FH OÖ) eingerichtet, die sich an der wissenschaftlichen Forschungsarbeit des neuen Linzer Sozialprogramms beteiligt.²

Die Forschungsgruppe an der FH OÖ wurde durch Frau FH-Assistenzprof. Dr.ⁱⁿ Daniela Wetzelhütter geleitet. Im Rahmen des Lehrforschungsprojektes wurden die Themenbereiche „Erwartungen von Zielgruppen sozialer Einrichtungen, ihre Herausforderungen und Lösungswege“ wissenschaftlich aufbereitet. Hierzu wurden die Zielgruppen „Eltern mit Kindern im betreuungspflichtigem Alter“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ sowie „SeniorInnen“ anhand qualitativer Interviews zu den genannten Themen befragt. Anhand der Ergebnisse, die Einblicke in die Erfahrungen, Einschätzungen und Sichtweisen der Befragten geben, wurde eine ausgewählte Zielgruppe (Linzer Familien mit Kindern im Alter von 10 bis 15 Jahren), zusätzlich mittels quantitativem Fragebogen befragt. Damit wurden die Anforderungen, Herausforderungen und Wünsche im Hinblick auf die besuchten Betreuungseinrichtungen ermittelt. Im Anschluss daran wurden die gewonnenen Daten analysiert, die Ergebnisse zusammengeführt und mit dem vorliegenden Bericht verschriftlicht.

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in insgesamt sieben Abschnitte. Nach einer kurzen Hinführung wird die Problemstellung skizziert. Anschließend findet die wissenschaftliche Aufbereitung der relevanten theoretischen Grundlagen – mit Fokus auf die Erwartungen, Herausforderungen und auf mögliche Lösungswege der verschiedenen Zielgruppen – statt. Im

¹ Vgl. Stadt Linz (2020)

² Vgl. Stadt Linz (2020)

nächsten Schritt wird das Forschungsdesign skizziert und es wird auf die methodische Vorgehensweise (den qualitativen und quantitativen Erhebungen) näher eingegangen, bevor die empirischen Ergebnisse präsentiert werden. Abschließend werden die Erkenntnisse zusammengefasst.

Der Bericht „Linz-Sozial 2020“ vermittelt somit einen Einblick in die aktuelle Wahrnehmung sozialer Einrichtungen der Stadt Linz – aus Sicht ausgewählter Zielgruppen – und gibt somit einen Überblick über ihre sozialen Herausforderungen und mögliche Lösungswege.

2 Problemskizze

Dass sich die Stadt Linz und ihre Bevölkerung stark verändert hat, soll das neue Sozialprogramm „Linzer Sozialprogramm 2020“ entsprechend berücksichtigen.³ Ausgehend davon hat die Stadt Linz ein studentisches Projekt in Auftrag gegeben. Dieses soll einen Beitrag zum neuen Linzer Sozialprogramm leisten, indem es Aufschluss über die Erwartungen, Erfahrungen, den Umgang mit Herausforderungen und Wünsche verschiedener Zielgruppen sozialer Einrichtungen gibt⁴.

Entsprechend erarbeiteten 15 StudentInnen der FH Linz (Bachelor-Studiengang Sozial- und Verwaltungsmanagement – Public Management) in einem Lehrforschungsprojekt relevante Grundlagen für dieses Sozialprogramm. Der Fokus lag auf spezifischen Zielgruppen – nämlich Familien mit Betreuungspflichtigen Kindern, Jugendliche und junge Erwachsene sowie SeniorInnen.

Mit diesem Lehrforschungsprojekt wird der Frage nachgegangen, wie die befragten Zielgruppen die sozialen Einrichtungen wahrnehmen. Im Detail werden dazu ihre Erwartungen an die Einrichtungen, ihre Herausforderungen im Alltag und die möglichen Lösungswege untersucht, wie nachfolgend näher dargestellt wird.

In einem ersten Schritt wird die **Charakteristik** der oben genannten **Zielgruppen sozialer Einrichtungen** der Stadt Linz fokussiert. Somit wird zu Beginn ein Überblick über ausgewählte Zielgruppen sozialer Einrichtungen („Familien mit Betreuungspflichtigen Kindern“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ und „SeniorInnen“) gegeben. In einem zweiten Schritt werden die sozialen Einrichtungen der Stadt Linz skizziert. **Die dazugehörige Forschungsfrage lautet:**

³ Vgl. Stadt Linz (2020)

⁴ (Karin Hörzing, Auftragberggespräch 2019)

Wie lassen sich die Zielgruppen „Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ sowie „SeniorInnen“ sozialer Einrichtungen der Stadt Linz definieren und charakterisieren?

Die Antwort auf diese Forschungsfrage soll der Auftraggeberin einen Überblick über die Charakteristik ausgewählter Zielgruppen sozialer Einrichtungen geben. Andererseits werden die sozialen Einrichtungen, die s in der Stadt Linz für die einzelnen Zielgruppen eingerichtet wurden, skizziert.

Es ist davon auszugehen, dass die einzelnen Zielgruppen unterschiedliche Erwartungen an die sozialen Einrichtungen stellen, weshalb diese im nächsten Schritt aufgezeigt werden.

Die **Erwartungen** der Linzer BürgerInnen an soziale Einrichtungen werden in dieser Studie mit dem Fokus auf die Einrichtung selbst (z.B. Räumlichkeiten) und die MitarbeiterInnen der Einrichtung (z.B. der Umgang mit den KlientInnen) erfasst. Dabei wird berücksichtigt, dass die Erwartung als Forderung von KundInnen an die Dienstleistung gesehen werden kann. Die Erwartungen umschreiben somit das Leistungsniveau, also das Niveau, das sich KundInnen von der Leistung und demnach auch von der gesamten Einrichtung erwartet.⁵

Ziel ist es, die aktuellen Erwartungen der LinzerInnen an soziale Einrichtungen aufzuzeigen. Für die unterschiedlichen Zielgruppen (siehe weiter oben) wurden entsprechende Einrichtungen (z.B. Jugendzentren, Kindergärten, Wohneinrichtungen) in Linz geschaffen. Entsprechend können sich Erwartungen der Zielgruppen an die spezifische Einrichtung unterscheiden. **Die entsprechende Forschungsfrage lautet:**

Mit welchen Erwartungen treten die Zielgruppen an soziale Einrichtungen heran und inwiefern werden die Erwartungen durch die Einrichtungen bereits erfüllt?

Die Beantwortung der Frage soll der Auftraggeberin ein möglichst genaues Bild über Erwartungshaltungen und einem möglichen Handlungsbedarf geben. Mit dem Lehrforschungsprojekt wird somit untersucht, welche Erwartungen die LinzerInnen im Vorfeld an die sozialen Einrichtungen (z.B. in Bezug auf Leistungen, zeitliche Erreichbarkeit, Zugänglichkeit) haben. Außerdem werden die Erwartungen an die MitarbeiterInnen der Einrichtungen identifiziert. Die Kommunikation, das aufgebrachte Verständnis und die Hilfe und Unterstützung der MitarbeiterInnen sind hierbei wichtige Aspekte.

Neben den Erwartungen an die sozialen Einrichtungen sind auch die **Herausforderungen** der Zielgruppen von Bedeutung. Die Herausforderungen der Linzer BürgerInnen werden mit dem

⁵ Vgl. Nerdinger S.98

Fokus auf die aktuellen gesellschaftlichen Problemstellungen erfasst. Entsprechend der unterschiedlichen Zielgruppen (siehe weiter oben) ergeben sich unterschiedliche Herausforderungen, mit denen die einzelnen Zielgruppen konfrontiert sind. Das Forschungsprojekt verfolgt somit das Ziel die allgemeinen und die spezifischen Herausforderungen näher zu betrachten. **Die entsprechende Forschungsfrage lautet:**

Welchen Herausforderungen begegnen die Zielgruppen im Alltag? Und welche Herausforderungen treten speziell in den Bereichen der Mobilität, digitalen Medien und der Freizeitbeschäftigung auf?

Die Beantwortung der Frage soll der Auftraggeberin ein möglichst genaues Bild über die aktuellen gesellschaftlichen Herausforderungen der genannten Zielgruppen geben, welche für die Erstellung des neuen Sozialprogramms relevant sein können. Ziel ist es zunächst allgemeine Herausforderungen, der für das Projekt relevanten Zielgruppen, darzustellen. Zudem werden spezifisch ausgewählte Themen behandelt, welche die drei Zielgruppen betreffen.

Schließlich widmete sich der vierte Teilbereich **dem Bewältigen** von Herausforderungen, um mögliche in Betracht gezogene und tatsächlich gewählte Lösungswege der Linzer Bevölkerung zu betrachten. Um verschiedene Lösungsmöglichkeiten aus individuell unterschiedlichen Situationen von Herausforderungen erfassen zu können, eignen sich Problemlösungsprozesse, die das Bewältigen einer Herausforderung in unterschiedliche Schritte aufteilen. Dazu fand der ganzheitliche und systematische Lösungsentwicklungsprozess von Fischer und Pfeffel Berücksichtigung (siehe Abschnitt 3.4). Dieser beleuchtet die Entwicklung des Lösungsprozesses in den drei Phasen der Analyse, der Entwicklung und der Implementierung, die in strukturierten Teilschritten unterstützend zum Bewältigen einer bestehenden Herausforderung hinführen können⁶. Ausgehend davon wurde als **Forschungsfrage formuliert:**

Was hilft den Zielgruppen zur Lösung der Herausforderungen?

Damit sollen Lösungswege, bezogen auf die sich im Rahmen des Forschungsprojektes ergebenden Themenstellungen der Nutzung sozialer Einrichtungen allgemein und der Herausforderungen hinsichtlich Mobilität, Umgang mit neuen Medien, Lebensräume und Freizeitgestaltung herausgearbeitet werden.

⁶ Fischer/Pfeffel (2014), 139f.

Dadurch sollen für die Stadt Linz die Wege der jeweiligen Zielgruppen skizziert werden, die beim Lösen von unterschiedlichen Herausforderungen beschrrieben werden, um folglich Maßnahmen ableiten zu können, die die Bevölkerung der Stadt Linz auf diesem Weg begleiten und stützen können.

3 Theoretischer Rahmen

In Österreich wird in den nächsten 20 Jahren die Bevölkerungszahl steigen. Ein Bevölkerungsrückgang ist mittelfristig nicht zu erwarten. Dramatisch wird die Veränderung der Altersstruktur sein. Die Altersgruppe der über 60-jährigen und speziell die Anzahl der über 75-jährigen scheint in den nächsten Jahren stark anzusteigen.⁷

Diese Veränderung in der Bevölkerungsstruktur wird natürlich auch die Stadt Linz treffen.

Der seit 2013 anhaltende Babyboom, der jährliche Zuzug von Familien dank attraktiven Arbeitgebern und ausgebautem Kinderbetreuungsangebot sowie der Zuzug der älteren Generation, die hinsichtlich der Mobilität vom Umland zurück in die Stadt kommt, sind Gründe für steigende EinwohnerInnenzahlen in Linz. Die Stadtforschung geht davon aus, dass Linz im Jahr 2035 über 219.500 BürgerInnen aufweisen wird. Durch diese veränderten Rahmenbedingungen ergeben sich (neue) Herausforderungen bei den unterschiedlichen Zielgruppen von sozialen Einrichtungen der Stadt Linz.⁸

Um sich entsprechend der gesellschaftlichen Änderungen vorbereiten zu können, ist die Erfassung der aktuellen Situation von Bedeutung. Ausgehend davon werden in den nachfolgenden Abschnitten zunächst Definitionen zu den verschiedenen Zielgruppen und Eckdaten zu den sozialen Einrichtungen der Stadt Linz dargestellt.

3.1 Charakteristik der sozialen Einrichtungen in Linz und deren Zielgruppen

In diesem Kapitel werden die ausgewählten Zielgruppen sozialer Einrichtungen – nämlich Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern, Jugendliche und junge Erwachsene sowie SeniorInnen – näher betrachtet. Diese werden zunächst definiert - im Anschluss wird ein statistischer Überblick zu den Eckdaten der Linzer Bevölkerung, die den Zielgruppen sozialer Einrichtungen zugeordnet werden können, gegeben.

3.1.1 Definitionen der Zielgruppen

Nachstehend werden die drei Zielgruppen („Familien mit Kindern“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ sowie „SeniorInnen“) definiert und näher erläutert.

⁷ Vgl. Schipfer (2005), S.4

⁸ Karin Hörzing, Vizebürgermeisterin der Stadt Linz, Auftraggebergespräch am 02.10.2019

Eine **Familie** wird von Personen in Paarbeziehungen in Ehe oder Lebensgemeinschaft gebildet. Kinder werden zur Familie gezählt, wenn sie ohne LebenspartnerIn bzw. ohne eigene Kinder im selben Haushalt leben. Kinder bilden auch mit nur einem Elternteil eine Familie. Grundsätzlich gibt es keine allgemeine Festlegung bzw. Definition zur Altersgrenze, bis zu der Personen als Kinder gezählt werden.⁹

Es gibt einige unterschiedliche Familien und Familienformen, mit einem oder mehreren Kindern bzw. mit einem oder mehreren Eltern(teilen). Nachkommend werden die zentralen Familienformen skizziert:

- Die Kleinfamilie besteht aus den Eltern und einem oder zwei Kindern, also aus zwei Generationen.¹⁰
- Großfamilie bezeichnet eine erweiterte Lebensgemeinschaft, zu der in der Regel drei Generationen oder mehr angehören. In vielen Fällen bedeutet dies, dass Großeltern, Eltern und Kinder in einem Haushalt zusammenleben.¹¹
- Die Mehrkinderfamilie setzt sich aus beiden Elternteilen und mindestens 3 Kindern unter 18 Jahren zusammen.¹²
- Einelternfamilie ist eine Familie, in denen Kinder mit nur einem Elternteil im selben Haushalt wohnen. Bei dem Elternteil handelt es sich in den meisten Fällen um alleinerziehende Frauen.¹³
- Patchworkfamilie beschreibt eine Familie, in denen Kinder zusammenleben, die nicht die gleichen Eltern haben.¹⁴
- Eine Pflegefamilie ist eine Familie, in denen Kinder für eine bestimmte Dauer oder auch dauerhaft leben, weil sie nicht bei ihrer Herkunftsfamilie bleiben können.¹⁵
- In Regenbogenfamilien leben Kinder mit Eltern, die nicht heterosexuell sind.¹⁶

Es gibt viele verschiedene Herangehensweisen, um den **Begriff „Jugend“** zu beschreiben. Die juristische Betrachtungsweise ist an die altermäßige Erreichung der Mündigkeit (14. Lebensjahr) und der Volljährigkeit (18. Lebensjahr) gebunden. Daraus ergibt sich der Übergang vom Kind mit 14 Jahren, zum Jugendlichen. Jugend kann auch als die Lebensphase zwischen gänzlicher Abhängigkeit der Kinder von ihren Eltern und der vollendeten

⁹ Vgl. Neuwirth (2011), S. 13.

¹⁰ Vgl. Dissens – Institut für Bildung und Forschung e.V. (2020)

¹¹ Vgl. GRIN Publishing GmbH (2020)

¹² Vgl. Keddi, u.a. (2010), S. 11.

¹³ Vgl. Dissens – Institut für Bildung und Forschung e.V. (2020)

¹⁴ Vgl. Dissens – Institut für Bildung und Forschung e.V. (2020)

¹⁵ Vgl. Dissens – Institut für Bildung und Forschung e.V. (2020)

¹⁶ Vgl. Dissens – Institut für Bildung und Forschung e.V. (2020)

Eigenständigkeit des Erwachsenenalters beschrieben werden. Aus pädagogischer Sicht hat sich die Phase der Jugend aufgrund der immer länger andauernden Ausbildungszeiten ausgedehnt. Einerseits aufgrund der Verlängerung der schulischen Lernzeit und andererseits durch die Selbstverständlichkeit von lebenslangem Lernen. Wohingegen die Phase der Jugend als Vorbereitung für einen Beruf an Eigenständigkeit verloren hat. Letzten Endes geht es im Jugendalter um die Entfaltung und Entwicklung einer eigenständigen Identität. Dabei spielen folgende Faktoren eine wesentliche Rolle: Sozialisation in Familie und Freundeskreis, in Schule, Ausbildung und der Berufswelt. Ebenso spielen die Verankerung in der Gesellschaft, Traditionen und Werthaltungen eine Rolle.¹⁷

Bei **Personen, die als „alt“ oder „älter“ bezeichnet werden**, bestimmen unterschiedliche Kategorisierungen wie diese Zielgruppe definiert wird. Als alt können all jene Personen bezeichnet werden, deren materielle Versorgung nicht mehr durch die eigene Erwerbstätigkeit, sondern durch die Pensionszahlung erfolgt.¹⁸ Die Altersgruppen werden im gesellschaftlichen Kontext folgendermaßen positioniert:¹⁹

- Übergang von der Erwerbstätigkeit in die Pension: 55- bis 64-Jährige
- Vorm Erwerbsleben ausgeschieden: 65- bis 79-Jährige „Junge Alte“
- Betagte und hoch betagte Personen: ab 80-Jährige

Die Lebensphase des höheren Alters gewinnt immer mehr an Bedeutung. Durch die zunehmende Wichtigkeit wird dies Zukunft viel mehr Menschen betreffen, weshalb ihre Lebenslagen und Bedürfnisse erkannt und rechtzeitig geeignete Maßnahmen gesetzt werden müssen.²⁰

3.1.2 Statistischer Überblick: Linzer Bevölkerung als potenzielle Zielgruppe sozialer Einrichtungen

Die mit Hauptwohnsitz in Linz gemeldete Bevölkerung ist im Laufe der letzten 10 Jahre um insgesamt 9,6 % gestiegen. Zu Beginn des Jahres 2020 zählte Linz 207.843 EinwohnerInnen.²¹ Davon sind 48,7 % Männer und 51,3 % Frauen.

Bezogen auf unsere im vorangegangenen Kapitel definierten Zielgruppen sieht die Aufteilung in Linz wie folgt aus: In der Zielgruppe Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern sind 12.186 Kinder unter 6 Jahre (= 40,42 %) und 17.966 Kinder im Alter zwischen 6 und 15 Jahre

¹⁷ Vgl. Bundesministerium für Familien und Jugend (2016), S. 15.

¹⁸ Vgl. Eiffe, u.a. (2012), S. 27.

¹⁹ Vgl. Eiffe, u.a. (2012), S. 27.

²⁰ Vgl. Eiffe, u.a. (2012), S. 26.

²¹ Linz verändert (2020)

(= 59,58 %). Es gibt 43.192 Jugendliche und junge Erwachsene sowie 65.541 Personen, die der Zielgruppen „SeniorInnen“ zuzuordnen sind (siehe Tabelle 1).²²

Zielgruppe	Alter	Anzahl	Personengruppe
Familien mit (betreuungs- pflichtigen) Kindern	unter 6 Jahre	12.186	Kleinkinder
	6 – 15 Jahre	17.966	Kinder
Jugendliche/ Erwachsene	16 – 30 Jahre	43.192	Jugendliche/ Junge Erwachsene
SeniorInnen	55+ Jahre	65.541	SeniorInnen

Tabelle 1: Zielgruppenspezifische Übersicht der in Linz lebenden Personengruppen

Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern:

Im Zuge der quantitativen Erhebung wird die Zielgruppe „Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern im Alter zwischen 10 und 15 Jahren“ fokussiert. Insgesamt sind dies in Linz 7.366 Familien mit (mit zumindest) einem oder mehreren Kindern im Alter zwischen 10 und 15 Jahren. In 5.575 Familien (75,69 %) sind beide Elternteile als Erziehungsberechtigte präsent, während 1.791 Alleinerziehende (24,31 %) zu verzeichnen sind (siehe nachfolgende Abbildung).

Familien mit Kinder zwischen 10 und 15 Jahren

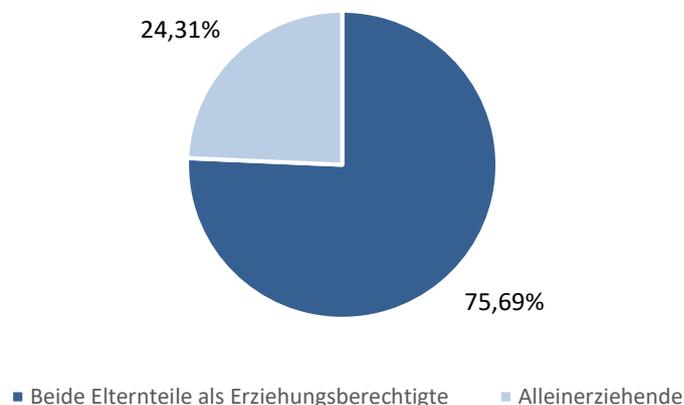


Abbildung 1: Gegenüberstellung Eltern als Erziehungsberechtigte und Alleinerziehende²³

In der nachstehenden Abbildung ist die Anzahl der Kinder zwischen 0 und 15 Jahren, die in einem Linzer Haushalt, in dem mindestens ein Kind zwischen 10 und 15 Jahre lebt, wohnen.

²² Linz verändert (2020)

²³ Statistik Austria, Mikrozensus 2015 bis 2018

An dieser Stelle möchte sich das Forschungsteam für die Berechnungen durch Prof. Mag. Dr. Johann Bacher, der Johannes Kepler Universität bedanken

Anzahl der Kinder von 0 bis 15 Jahren in einem Haushalt mit mind. 1 Kind zwischen 10 und 15 Jahren

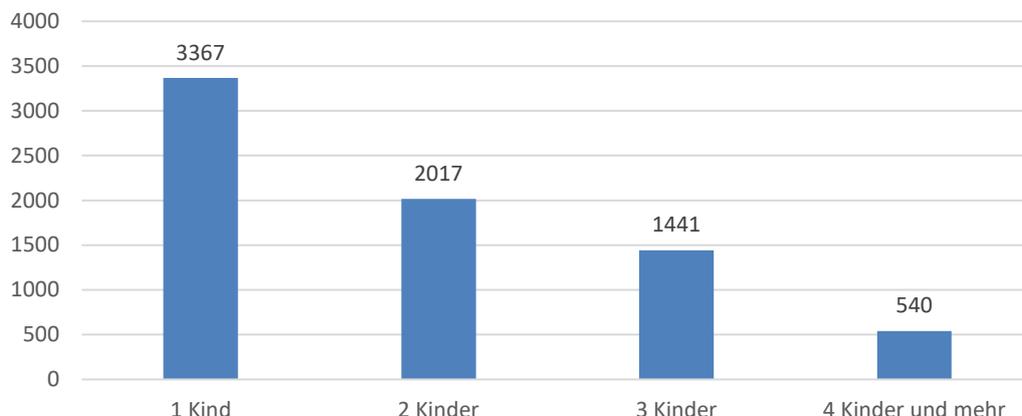


Abbildung 2: Anzahl der Kinder die in einem Haushalt leben, mit mindestens 1 Kind zwischen 10 und 15 Jahren²⁴

Jugendliche und junge Erwachsene:

Als eine weitere Zielgruppe von sozialen Einrichtungen in Linz haben wir Jugendliche und junge Erwachsene näher betrachtet.

Das Bildungsniveau aller LinzerInnen ab 15 Jahre ist von 1971 bis 2017 stetig gestiegen.²⁵

Nachfolgend wird der Bildungsstand (höchster erreichter Abschluss) der Bevölkerung der 15- bis 29-Jährigen vom Jahr 1971 jenem vom Jahr 2017 gegenübergestellt.

Bildungsstand der Bevölkerung

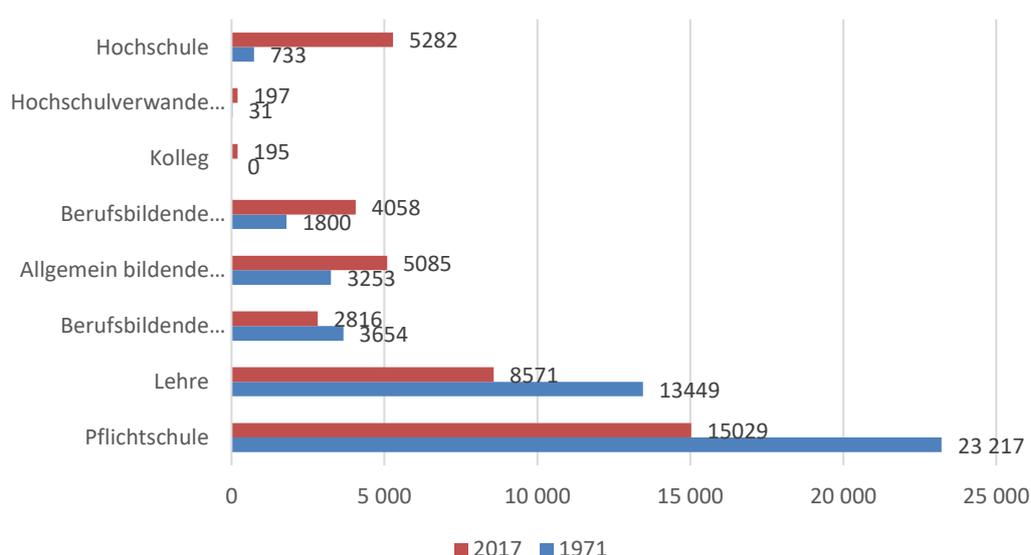


Abbildung 3: Bildungsstand der 15 bis 29 Jährigen im Jahr 2017 gegenüber dem Jahr 1971²⁶

²⁴ Statistik Austria, Mikrozensus 2015 bis 2018

²⁵ Linz verändert (2020)

²⁶ Linz verändert (2020)

Abbildung 3 zeigt einen deutlichen Anstieg der Hochschulabschlüsse (von 1971 bis 2017 von 733 auf 5.282 Abschlüsse) als höchste abgeschlossene Ausbildung, während die Anzahl jener die mit der Pflichtschule ihre Ausbildung beendet haben deutlich zurückgegangen ist (von 23.217 auf 15.029).

SeniorInnen:

Die Bevölkerungsanzahl der in Linz lebenden älteren und betagten Personen sind in 5-Jahres-Schritten in Tabelle 2 ersichtlich – insgesamt und geschlechterspezifisch unterteilt.

Damit wird deutlich: Der Anteil der weiblichen Personen nimmt mit dem Alter zu. In der Altersgruppe der 55-59-Jährigen liegt der Anteil der Frauen bei knapp mehr als die Hälfte, ab 95 Jahre und älter liegt der Frauenanteil bei über 80 %.²⁷

Alter	Gesamtanzahl	davon weiblich	%-Anteil weiblich	davon männlich	%-Anteil männlich
55-59 Jahre	14.561	7.363	50,57 %	7.198	49,43 %
60-64 Jahre	12.078	6.474	53,60 %	5.604	46,40 %
65-69 Jahre	9.686	5.269	54,40 %	4.417	45,60 %
70-74 Jahre	8.908	4.922	55,25 %	3.986	44,75 %
75-79 Jahre	8.836	5.209	58,95 %	3.627	41,05 %
80-84 Jahre	5.753	3.551	61,72 %	2.202	38,28 %
85-89 Jahre	3.398	2.226	65,51 %	1.172	34,49 %
90-94 Jahre	1.770	1.286	72,66 %	484	27,34 %
95 Jahre +	551	449	81,49 %	102	18,51 %

Tabelle 2: Geschlechterspezifische Übersicht der in Linz lebenden Älteren und Betagten²⁸

3.1.3 Soziale Einrichtungen in Linz

Die sozialen Einrichtungen in Linz bieten verschiedenste Hilfestellungen für die unterschiedlichsten Lebensbereiche und Lebensabschnitte potenzieller Zielgruppen. Der Linzer Bevölkerung steht dazu eine große Variation an Einrichtungen zur Verfügung.²⁹ Nachfolgend werden jene Einrichtungen skizziert, die für die ausgewählten Zielgruppen eingerichtet wurden.

²⁷ Linz verändert (2020)

²⁸ Linz verändert (2020)

²⁹ Vgl. Stadt Linz (2012) S.1f.

Kinder und Familien

Linz ist eine familienfreundliche Stadt und steht den Familien beratend und unterstützend zur Seite. Der Fokus wird hierbei auf die Betreuung und Bildung der Kinder gelegt – z.B. sind Krabbelstuben, Kindergärten, Horte, Bildungsinstitutionen und Beratungsstellen verfügbar.

Das Angebot der **Krabbelstuben** als Kinderbildungs- und Kinderbetreuungseinrichtungen richtet sich überwiegend an Kinder **unter 3 Jahren**, wobei auf individuelle Bedürfnisse eingegangen wird.³⁰ Insgesamt zählt Linz aktuell:³¹

- 39 städtische Krabbelstuben
- 10 private Krabbelstuben
- 2 Krabbelstubengruppen der Caritas

In diesen Einrichtungen werden 116 Gruppen mit insgesamt 1.118 Kleinkindern betreut, davon fallen mehr als vier Fünftel auf die städtischen Standorte. In den städtischen Krabbelstuben sind 303 Beschäftigte für die Krabbelstuben zuständig. Bei den privaten Krabbelstuben sind es 50, bei den Caritas-Krabbelstuben sind es 11 an der Zahl.³² Zuständig für die Betreuung der Kleinkinder ist ein ganzes Team, bestehend aus KindergärtnerInnen, Dipl. KinderkrankenpflegerInnen sowie HelferInnen und BedienerInnen. Laufende Schulungen des Personals werden durch kleinkinderspezifische Fortbildungsveranstaltungen sichergestellt.³³ In den Linzer Krabbelstuben umfasst das Kinderbildungs- und Kinderbetreuungsprogramm Themeninhalte wie z.B. Bewegung, Wahrnehmung, Musik, Sprache und Elternarbeit.³⁴ Die Tagesstruktur ist geprägt von einem geregelten Tagesablauf, ausreichend Spiel und Bewegung, Geborgenheit sowie ein Umfeld für gutes Gedeihen und individuelle Weiterentwicklung.³⁵

Die familienergänzenden Einrichtungen werden einerseits von der Stadt Linz sowie auch von privaten Institutionen für die **Betreuung von 3- bis 6-jährige Kindern** zur Verfügung gestellt.³⁶ Derzeit zählt Linz:³⁷

- 58 städtische Kindergärten, 1 Übungskindergarten des Bundes
- 19 private Kindergärten
- 23 Kindergärten der Caritas

³⁰ Land Oberösterreich (2020)

³¹ Linz verändert (2020)

³² Linz verändert (2020)

³³ Linz verändert (2020)

³⁴ Linz verändert (2020)

³⁵ Linz verändert (2020)

³⁶ Die Kinderfreunde Oberösterreich (2020)

³⁷ Linz verändert (2020)

Insgesamt werden 6.135 Kinder in 324 Gruppen betreut, davon fallen mehr als zwei Drittel auf die städtischen Kindergärten. Momentan arbeiten 727 Beschäftigte in den städtischen Kindergärten, 163 in privaten Kindergärten, 165 in Caritas Kindergärten und 13 im Kindergarten des Bundes.³⁸

Der Schwerpunkt der vorschulischen Erziehung liegt auf dem Erlernen und Einüben von sozialen Verhaltensweisen. Zudem wird auf die Individualität und Bedürfnisse der Kinder eingegangen. Das Ziel hierbei ist, dass eine gesamtheitliche Förderung und Verselbstständigung erreicht wird. Die Zusammenarbeit mit den Eltern steht dabei ebenso im Vordergrund. In den Kindergärten steht Spielen und Lernen sowie die Erkundung der Umwelt im Vordergrund. Ebenso wird auf das Aufstellen und Einhalten von Regeln, die Förderung der Kommunikationsfähigkeit sowie die Förderung in allen Entwicklungsbereichen geachtet.³⁹

Zusätzlich gibt es auch Integrationskindergärten, die besonders darauf achten, dass ein partnerschaftliches Miteinander zwischen Behinderten und Nichtbehinderten entsteht. Besonders Wert gelegt wird hier auf gegenseitige Achtung und Verständnis.⁴⁰

Die allgemeine Schulpflicht dauert in Österreich 9 Schuljahre und fängt in der Regel im Alter von 6 Jahren an und endet im Alter von 15 Jahren. Dabei wird aufgeteilt in⁴¹:

- Volksschule (1. bis 4. Schuljahr)
- Mittelschule / Unterstufe einer allgemein bildenden höheren Schule (5. bis 8. Schuljahr)
- Polytechnische Schule bzw. Oberstufe einer allgemein bildenden höheren Schule, der berufsbildenden mittleren oder höheren Schule (9. Schuljahr)

In der nachfolgenden Tabelle werden Zahlen/Werte zu der Verteilung und der Anzahl der SchülerInnen hinsichtlich der allgemeinbildenden Schulen in Linz angegeben. Beispielsweise gibt es in Linz 36 öffentliche Volksschulen mit insgesamt 367 Klasse und somit 7.137 SchülerInnen.⁴²

	Volkschulen	Mittelschulen	Sonderschulen
Anzahl der Schulen:			
Öffentliche	36	15	5
Öffentliche Praxis-Schule	1	1	
Private	3	3	6*
Private Praxis-Schule	1	1	

³⁸ Linz verändert (2020)

³⁹ Linz verändert (2020)

⁴⁰ Linz verändert (2020)

⁴¹ oesterreich.gv.at (2020)

⁴² Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020), S.1

Anzahl der Klassen:			
Öffentliche	367	159	77
Öffentliche Praxis-Schule	8	8	
Private	17	19	282*
Private Praxis- Schule	9	8	
Anzahl der SchülerInnen:			
Öffentliche	7.137	3.381	618
Öffentliche Praxis-Schule	184	184	
Private	391	419	566*
Private Praxis-Schule	196	192	

*(sonstige allgemeinbildende Schule, wie Waldorfschule)

Tabelle 3: Zahlen zu den allgemeinbildenden Pflichtschulen in Linz 2019

In der nachfolgenden Tabelle ist die Anzahl der SchülerInnen der allgemeinbildenden höheren Schulen von der 5. bis zur 12. Schulstufe ersichtlich. Hier liegt keine separate Darstellung der Unterstufe vor. Rund 10.400 SchülerInnen werden in den 16 allgemeinbildenden höheren Schulen im Schuljahr 2019/20 unterrichtet.⁴³

	Klassen	SchülerInnen
Akademisches Gymnasium (Spittelwiese 14)	19	413
Bundesgymnasium und Bundesrealgymnasium (Khevenhüllerstraße 1)	27	667
Bundesgymnasium und Bundesrealgymnasium (Peurbachstraße 35)	34	742
Bundesgymnasium und Bundesrealgymnasium (Ramsauerstraße 94)	29	705
Bundesgymnasium und wirtschaftskundliches Bundesrealgymnasium (Körnerstraße 9)	26	629
Bundesrealgymnasium (Fadingerstraße 4)	21	435
Bundesrealgymnasium (Fadingerstraße 4)	55	1.366
Bundesrealgymnasium (Hamerlingstraße 18)	39	939
Bundesrealgymnasium (Landwiedstraße 82)	23	515
Bundesgymnasium und Bundesrealgymnasium für Berufstätige (Spittelwiese 14)	19	604
Bundes-Oberstufenrealgymnasium (Honauerstraße 24)	44	990
Bischöfliches Gymnasium Kollegium Petrinum (Petrinumstraße 12)	24	550
Gymnasium und Realgymnasium des Schulvereins Kollegium Aloisianum (Freinbergstraße 32)	20	399

⁴³ Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020), 1.

Gymnasium und wirtschaftskundiges Realgymnasium d. Schulvereins der Kreuzschwestern (Stockhofstraße 10)	20	459
Oberstufenrealgymnasium der Diözese Linz (Stifterstraße 27)	17	482
BRG solarCity (Heliosallee 140-142)	23	540
Summe	440	10.435

Tabelle 4: Zahlen zu den allgemeinbildenden höheren Schulen in Linz 2019

In den Linzer Bildungsinstitutionen wird ein breites Ausbildungsangebot bereitgestellt. In diesen sind insgesamt 42.300 SchülerInnen in Ausbildung. Der Bereich der berufsbildenden mittleren und höheren Schulen umfasst 12 Standorte mit mehr als 7.100 SchülerInnen. Für die musikalische Ausbildung sorgt in Linz die Musikschule mit rund 4.700 SchülerInnen. Diese werden von mehr als 120 Lehrkräften in rund 60 Fächern unterrichtet.⁴⁴

Horte sollen Kinder im schulpflichtigen Alter durch vielfältige Angebote wie Lernförderung, Förderung der sozialen Entwicklung sowie der persönlichen Entwicklung und einer sinnvollen Freizeitbeschäftigung fördern.⁴⁵ Momentan befinden sich in Linz:

- 34 städtische Horte
- 4 private Horte
- 4 Horte der Caritas

In 265 Gruppen werden insgesamt 5.330 PflichtschülerInnen in Horten betreut. Derzeit sind 379 BetreuerInnen in den städtischen Horten, 30 in privaten Horten und 40 in Horten der Caritas beschäftigt.⁴⁶

Der Hort bietet für Kinder im Volksschulalter von 6 bis 10 Jahren umfassende Betreuungs-, Erziehungs- und Bildungsmöglichkeiten außerhalb der Schule an. Zusätzlich gibt es auch ausgewählte private Horte für 14-jährige Kinder. Vorwiegend wird der Hort für die Kinder von bestimmten Zielgruppen (Alleinerziehende, berufstätige Eltern) sowie für jene Eltern, die eine ergänzende Erziehung und Lernförderung für ihr Kind möchten, angeboten. Den Kindern werden soziale und kognitive Lernerfahrungen ermöglicht, welche von einer gezielten, individuellen Erziehung, Betreuung und Förderung unterstützt werden. Die Schwerpunkte werden auf die Themen „Sinnvolle Freizeitbeschäftigung“, „Ganzheitliches Lernen“, „Gezielte Lernbetreuung und individuelle Lernförderung“ sowie „Gute Zusammenarbeit“ gelegt.⁴⁷

⁴⁴Linz verändert (2020)

⁴⁵ Land Oberösterreich (2020)

⁴⁶Linz verändert (2020)

⁴⁷Linz verändert (2020)

Zudem gibt es in Linz momentan zwei Polytechnische Schulen mit 334 SchülerInnen in insgesamt 14 Klassen.⁴⁸

In Linz gibt es noch viele weitere Einrichtungen für Kinder & Familien, die verschiedene Services anbieten. Unter anderem gehören dazu:

- Eltern-Kind-Zentren: In einem EKIZ werden Spielgruppen für verschiedene Altersgruppen (von eins bis zwei Jahren, von zwei bis drei Jahren und für ältere Kinder) angeboten.⁴⁹ Das Hauptmerkmal wird hierbei auf das Kennlernen von anderen Kindern und Eltern sowie das Austauschen von Erfahrungen und Einholen von Informationen gelegt. Zusätzlich bieten die Eltern-Kind-Zentren ihre Einrichtungen als Treffpunkt für Kommunikation und Veranstaltungen an. Momentan gibt es in Linz 11 Eltern-Kind-Zentren in Linz.⁵⁰
- Tagesmütter und Tagesväter: Es werden Kinder vom Babyalter bis hin zur Beendigung der Schulpflicht betreut.⁵¹ Die Betreuung durch Tagesmütter und Tagesväter erfolgt in einem familiären Rahmen. Die Vermittlung erfolgt durch die zwei Vereine Aktion Tagesmütter und Familienbund Oberösterreich GmbH.⁵²
- Besuchsafe: Das Besuchsafe stellt eine Räumlichkeit für die Eltern und ihre Kinder dar. Hierbei werden sie durch ein Fachpersonal in einer angenehmen Atmosphäre unterstützt. Die BeraterInnen stehen dabei für ein konfliktfreies Aufeinandertreffen nach einer Trennung oder Scheidung den Betroffenen zur Seite. Wer den begleiteten Besuchskontakt in Anspruch nimmt, muss einen Kostenbeitrag zahlen.⁵³
- Mutter-Kind-Einrichtungen: Diese Einrichtungen bieten für alleinstehende Schwangere und Mütter mit Kindern vorübergehende Wohnmöglichkeiten und Betreuung in Ausnahmesituationen an. Es gibt momentan 3 Mutter-Kind-Einrichtungen in Linz. Weiteres stehen für minderjährige Schwangere und Mütter zwei sozialpädagogische Einrichtungen zur Verfügung.⁵⁴
- Zentrum Spattstraße: Ist ein Institut für Kinder, Jugendliche und Familien mit besonderem heil- und sonderpädagogischem Bedarf und gehört zu den Linzer Kriseneinrichtungen. Das Leistungsangebot umfasst eine Vielzahl an Unterstützungen – von der Geburt bis zur Volljährigkeit und für Familien stehen Ansprechpersonen zur Verfügung.⁵⁵

⁴⁸Linz verändert (2020)

⁴⁹Die Kinderfreunde Oberösterreich (2020)

⁵⁰Linz verändert (2020)

⁵¹Der Familie zuliebe –Elternbildung (2020)

⁵²Linz verändert (2020)

⁵³Linz verändert (2020)

⁵⁴Linz verändert (2020)

⁵⁵Linz verändert (2020)

Diverse Einrichtungen und Zentren stellen ihren Beratungs- und Betreuungsdienst für Eltern und deren Kindern im Alltag so wie in besonderen Situationen zur Verfügung. Beispiele dafür sind:

- Eltern- und Mutterberatung: Diese bieten eine kostenlose medizinische Untersuchung und Beratung über Entwicklung, Pflege und Ernährung des Säuglings und Klein-kindes für Eltern an. Das Team setzt sich aus Ärzten, SozialarbeiterInnen sowie Kinder- und Säuglingsschwestern zusammen. Derzeit stehen 12 Beratungsstellen zur Verfügung.⁵⁶
- Beratung und Unterstützung zur Erziehungshilfe: Beratung und Unterstützung bei Erziehungsschwierigkeiten, innerfamiliären Krisen, Beratung für AlleinerzieherInnen und Hilfestellung bei Gewalt in der Familie erfolgt durch diplomierte SozialarbeiterInnen.⁵⁷
- Beratung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe: Für die verschiedenen familiären Situationen werden Fachkräfte für die Beratung und Betreuung zur Verfügung gestellt. Einerseits wird auf Themen wie erzieherische Fragen, Pubertätsprobleme und Verhaltensauffälligkeiten von Kindern eingegangen. Andererseits ist es möglich, dass innerhalb der Familie an individuellen Problemlösungen gearbeitet wird. Dafür werden auch Institutionen/soziale Einrichtungen sowie spezialisierte soziale Dienste miteinbezogen.⁵⁸

Jugendliche & junge Erwachsene

Auch für Jugendliche sowie junge Erwachsene gibt es in Linz Anlaufstellen, welche für diese beratend und zur Unterhaltung zur Seite stehen. Im Folgenden wird jetzt auf die Einrichtungen Verein Jugend und Freizeit, Betreuungseinrichtungen sowie Beratungsstellen eingegangen.

Die Förderung und Begleitung von Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren bei deren Alltagsgestaltung und Lebensbewältigung steht beim **Verein „Jugend und Freizeit“** im Mittelpunkt. Der Verein betreibt derzeit 7 Jugendzentren sowie 4 Streetworkeinrichtungen, ein Teenieprojekt, ein Netzwerk-Haus und zwei Jugendkultureinrichtungen. Insgesamt werden die Jugendlichen von 80 MitarbeiterInnen betreut.⁵⁹

Der Verein Jugend und Freizeit bietet den Linzer Jugendlichen Unterstützung, Freiraum, Ressourcen, Beratung, Freizeitgestaltungsmöglichkeiten und Hilfe bei Krisen.⁶⁰

⁵⁶ Linz verändert (2020)

⁵⁷ Linz verändert (2020)

⁵⁸ Linz verändert (2020)

⁵⁹ Verein Jugend & Freizeit (2020)

⁶⁰ Verein Jugend & Freizeit (2020)

Wesentliches Augenmerk wird auf folgende Schwerpunkte gesetzt:⁶¹

- Kennenlernen von Möglichkeiten für eine sinnvolle Freizeitgestaltung
- Entwicklung neuer Perspektiven
- Ausbauen von Kompetenz und Handlungsfähigkeit
- Verantwortung für sich selbst übernehmen

Für Jugendliche gibt es in Linz mehrere **Einrichtungen**, in denen sie **Betreuung und Unterstützung** bei schwierigen Lebenslagen in Anspruch nehmen können. Folgende Einrichtungen sind Anlaufstellen für die Jugendlichen:

- Kinder- und Jugendwohnhaus Johannesgasse: Hier werden Kinder und Jugendliche im Alter von 6 bis 18 Jahren in 3 Wohngruppen zu je 8 Personen betreut.⁶² Kinder werden nur dann aufgenommen, wenn sie in der Lage sind, eine öffentliche Schule zu besuchen bzw. den Schulweg selbständig zurücklegen können. Pädagogische Mittel werden bei der Betreuung unterstützend eingesetzt.⁶³
- Kriseneinrichtungen: Bei Krisensituationen ist es Kindern und Jugendlichen derzeit möglich in den drei Einrichtungen „Jugendnotschlafstelle UFO“, „Krisenstelle WAKI – Zufluchtsort für Jugendliche“ und „planB Kindergruppe Mogli, Jugendgruppe change“ zu betreut zu werden.⁶³
- Sozialpädagogische Wohngemeinschaft SISAL: Die Wohngemeinschaft SISAL bietet eine 24-Stunden-Betreuung ausgelegt auf die Zielgruppe Jugendliche im Alter von 14 bis 18 Jahren. Die Gruppen bestehen aus maximal 9 Personen. Es wird ein stabiles, förderndes und forderndes Umfeld angeboten, welches die Jugendlichen dabei unterstützt, selbsterhaltungsfähig und gesellschaftlich integriert ins Leben zu starten.⁶³

Diverse **Beratungsstellen** stehen den Linzer Jugendlichen mit verschiedenen Services und Maßnahmen in unterschiedlichsten Themengebieten zur Seite.

- Jugendberatungsstellen: Diese Anlaufstelle soll Projekte von und für Jugendliche unterstützen. Zudem engagiert sie sich für ihre Interessen. Folgende Themengebiete werden dabei behandelt: Gewalt, Integration, Mädchen und junge Frauen, Recht, Schulden, Zivildienst, Sucht und Jugendschutz.⁶³
- Sozial- und Jugendförderung: Diese Einrichtung bietet verschiedene Maßnahmen an, die auch Jugendliche ausgerichtet sind. Dazu zählen beispielsweise die Maßnahmen zur Integration von benachteiligten Gruppen, Maßnahmen, die den Zugang zu den

⁶¹ Verein Jugend & Freizeit (2020)

⁶² Verein Sozialpädagogik Oberösterreich (2020)

⁶³ Linz verändert (2020)

sozialen Dienstleistungen sicherstellen sowie präventive Maßnahmen, die beitragen können, individuelle Notlagen zu verhindern.⁶⁴

- Kinder- und Jugendanwaltschaft OÖ: Diese berät vertraulich und kostenlos Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen. Die Schwerpunkte werden in folgenden Themen gesetzt: Eltern-Kind-Konflikte, Kinder- und Jugendrechte, Trennung/Scheidung, sexuelle, körperliche und psychische Gewalt sowie Mobbing- und Gewaltprävention. Zusätzlich werden auch Präventions-Workshops in Schulen angeboten sowie andere Aufgaben wie Interessensvertretung und zielgruppenorientierte Informationsarbeit geleistet.⁶⁵

SeniorInnen

Für die ältere Generation werden in Linz diverse Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen sowie Hilfestellungen im alltäglichen Leben und auch in schwierigen Lagen angeboten. Zu diesen Einrichtungen zählen: Alten- und Pflegeheime, Tageszentren, Mobile Betreuung und Hauskrankenpflege, Essensversorgung für SeniorInnen, andere Einrichtungen/Angebote sowie Beratungsstellen für SeniorInnen.

Die **SZL** (Seniorenzentren Linz GmbH) bieten der älteren Generation Rahmenbedingungen für ein vielfältiges Leben und ein Altern in Würde. In den städtischen Seniorenzentren der Stadt Linz werden insgesamt 733 SeniorInnen betreut und durch den Lebensalltag begleitet. Tag täglich sind dabei 362 Betreuungspersonen für sie im Einsatz.⁶⁶

	Betreuungspersonal	Personen	Plätze
Städtische Seniorenzentren			
Seniorenzentrum Spallerhof	129	246	260
Seniorenzentrum Franz Hillinger	64	130	132
Seniorenzentrum Dornach/Auhof	63	121	123
Seniorenzentrum Franckviertel	64	117	122
Seniorenzentrum Kleinmünchen	59	127	128
Seniorenzentrum Neue Heimat	62	126	126
Seniorenzentrum KeferfeldOed	41	85	88
Seniorenzentrum Ebelsberg	15	27	28
Seniorenzentrum Pichling	31	61	64
Seniorenzentrum Liebigstraße	64	118	120
Summe	362	733	741

Tabelle 5: Zahlen zu den städtischen Seniorenzentren

⁶⁴ Linz verändert (2020)

⁶⁵ Land Oberösterreich (2020)

⁶⁶ Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020), 1.

In den SZL werden individuell gestaltbare Wohneinheiten angeboten, in denen ein selbstbestimmtes und selbstständiges Leben durch wertschätzende Begleitung und Unterstützung ermöglicht wird. Zu den Themen Wohnen, Betreuung und Pflege wird ein vielfältiges Leistungsspektrum angeboten: Kurzzeitpflege, Mittagstisch, Freizeitgestaltung in den Clubs Aktiv, Langzeitpflege sowie Tagesbetreuung in den Tageszentren.⁶⁷

In der nachfolgenden Tabelle sind die Details zu den privaten Seniorenzentren von Linz ersichtlich. Die Zahl an BetreuerInnen liegt hier bei 362, wobei die privaten Einrichtungen die Betreuung von 733 SeniorInnen innehaben.⁶⁸

	Betreuungspersonal	Personen	Plätze
Private Seniorenzentren			
Seniorenwohnhaus Karl Borromäus	64	125	125
Seniorenwohnheim der Franziskusschwestern	57	123	124
Sonnenhof Freinberg	57	126	128
Sonnenhof Lenaupark	57	129	130
Altenheim "Rudigier"	65	98	100
Seniorenwohnhaus St. Anna	43	84	86
Diakoniewerk Haus für Senioren	19	48	48
Summe	362	733	741

Tabelle 6: Zahlen zu den privaten Seniorenzentren

Die **Tageszentren** stehen älteren Menschen zur Verfügung, die noch zu Hause wohnen, jedoch Unterstützung im täglichen Leben, in der Pflege und Betreuung brauchen. Zugleich sind sie ein idealer Treffpunkt für alleinstehende SeniorInnen. Momentan gibt es 3 städtische und 2 private Tageszentren, die sich um ältere Menschen kümmern. Das Tageszentrum kann mehrmals in der Woche besucht werden. Es gibt eine Vielzahl an Angeboten, wie unter anderem Ausflüge, Veranstaltungen, Hilfe bei der Körperpflege, Aktionsgruppen, Spaziergänge sowie drei Mahlzeiten.⁶⁹

Im Vordergrund bei den **mobilen Diensten** stehen die Betreuung und Pflege in der vertrauten Umgebung für ältere Personen. Einerseits wird die Altenfachbetreuung, andererseits die Heimhilfe angeboten.⁷⁰

⁶⁷ Linz verändert (2020)

⁶⁸ Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020), 1.

⁶⁹ Linz verändert (2020)

⁷⁰ Linz verändert (2020)

Eine private Unterstützung bietet zusätzlich die Caritas durch ein sogenanntes „**Mobiles Hospiz Palliative Care**“ für ältere Menschen, welche schwer bzw. nicht heilbar erkrankt sind und deren Angehörigen an. Bei der Versorgung wird auf individuelle Bedürfnisse eingegangen, dabei ist der Haupteinsatzort das zu Hause. Dem Team steht ein Netzwerk von anderen Diensten und Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitssystems zur Seite. Die Betreuung der Menschen erfolgt rund um die Uhr mit jeglicher Nationalität, Konfession und unabhängig von deren finanziellen Situation.⁷¹

Da ältere Menschen häufig Probleme bei der Zubereitung ihrer warmen Mahlzeiten haben, gibt es hierfür in Linz verschiedene Angebote. Diese werden auf den Gesundheitszustand und die Mobilität der SeniorInnen abgestimmt:⁷²

- Aktion Mittagstisch: Hierbei wird in 10 ausgewählten Einrichtungen den SeniorInnen ein volles Mittagsmenü zu einem günstigen Preis angeboten.
- Essen auf Räder: Täglich wird eine warme Mahlzeit ins Haus geliefert, dabei erfolgt der Kontakt persönlich mit den ZustellerInnen.
- Firma Mahlzeit: Seit bereits 20 Jahren versorgt die Firma Mahlzeit Menschen mit mobilen Menüs, dabei werden zwei Varianten der Essenszustellung angeboten: "à la carte" - wöchentlich tiefgefroren und "Heiß & Gut" - täglich ofenfrisch.

Sowohl bei persönlichen als auch bei häuslichen Angelegenheiten des täglichen Lebens können folgenden **Beratungsstellen** kontaktiert werden.

- Club Aktiv: An zehn verschiedenen Treffpunkten kann Zeit im FreundInnen- und Bekanntenkreis verbracht werden. In der Zusammenarbeit mit der Volkshochschule stehen Themen wie Kreativität, Bildung und Kultur, Bewegung, Geselligkeit sowie Gesundheit im Vordergrund.⁷³
- Haus- und Heimservice: Das Haus- und Heimservice wird vom Hilfswerk OÖ sowie von der Linzer Volkshilfe angeboten. Beide Einrichtungen unterstützen hierbei die ältere Generation professionell und stundenweise im Haushalt bei Reinigungsarbeiten und bei anderen alltäglichen Hausarbeiten.^{74 75}

Zusätzlich zu den oben genannten Serviceeinrichtungen der Stadt Linz, stehen den älteren Menschen noch weitere **Einrichtungen speziell für ihre Bedürfnisse** zur Verfügung. Neben

⁷¹ Linz verändert (2020)

⁷² Linz verändert (2020)

⁷³ Linz verändert (2020)

⁷⁴ Hilfswerk Oberösterreich (2020)

⁷⁵ Volkshilfe Oberösterreich (2020)

der Sozialberatung bzw. dem Entlassungsmanagement am Med Campus III⁷⁶ und den Sozialberatungsstellen Kompass⁷⁷ sind dies:

- Seniorennotruf: Mittels eines einfachen Knopfdrucks können ältere – vor allem alleinstehende – Menschen Hilfe herbeiholen. Ein Sender, welcher wie eine Armbanduhr getragen werden kann, ist mit einem Zusatzgerät zum Telefon verbunden und damit kann man im Notfall einen Alarm auslösen. Dies wird im Anschluss an das Rote Kreuz oder den Samariterbund weitergeleitet.⁷⁸
- Betreubare Wohnungen: Diese Wohnräume von einer Größe von ca. 50 m² Wohnungen können ab 60 bzw. 70 Jahren unter bestimmte Umstände in Anspruch genommen werden. Zudem gibt es noch altersgerechte Wohnungen welche speziell für Menschen mit leichtem Hilfe- und Betreuungsbedarf zur Verfügung stehen. Derzeit gibt es in Linz zwölf betreubare Wohnungen, zusätzlich dazu stehen sieben weitere Wohneinrichtungen zur Auswahl.⁷⁹

3.2 Erwartungen der Zielgruppen an soziale Einrichtungen und ihre MitarbeiterInnen

3.2.1 Erwartungen an soziale Einrichtungen

Das Erfüllen der Erwartungen der KundInnen ist im Dienstleistungsbereich das oberste Ziel. Vor der Inanspruchnahme einer Leistung haben die meisten KundInnen eine Vorstellung von der Qualität der Leistung, die sie erhalten werden.⁸⁰

Auch die Personen, die soziale Einrichtungen besuchen, können als KundInnen der Einrichtungen gesehen werden. Auch sie haben Erwartungen an die Leistungen der sozialen Einrichtungen. Die Erfüllung der KundInnenerwartungen ist ein wesentlicher Aspekt dafür, dass die in Anspruch genommene Leistung positiv gewertet wird und KundInnen zufrieden mit der Leistung der sozialen Einrichtung sind.

Oftmals werden die Begriffe **Erwartungen und Wünsche** synonym verwendet - wenngleich sie nicht dasselbe bedeuten.

Entsprechend der Maslowschen Bedürfnispyramide⁸¹ resultieren aus unterschiedlichen Bedürfnisse individuelle Erwartungen oder Wünsche. Die Erwartung von Elternteilen, dass der

⁷⁶Kepler Universitäts-Klinikum (2020)

⁷⁷Linz verändert (2020)

⁷⁸Linz verändert (2020)

⁷⁹Linz verändert (2020)

⁸⁰ Vgl. Bruhn (2019), S. 9.

⁸¹ Vgl. Maslow (1977), S. 79ff

Nachwuchs in der Einrichtung gut aufgehoben ist, ruht zum Beispiel auf dem Bedürfnis der Sicherheit.

Laut Duden handelt es sich bei einem **Wunsch**, um „*ein Begehren, das jemand bei sich hegt oder äußert, dessen Erfüllung mehr erhofft als durch eigene Anstrengungen zu erreichen gesucht wird*“.⁸² Wünsche und positive Erwartungen sind sehr ähnlich, wenngleich Wünschen keine Grenzen gesetzt sind – ein Wunsch kann realistisch oder unerfüllbar sein. Wünsche unterscheiden sich jedenfalls von Erwartungen, indem letztere nicht nur positiv sein können - wohingegen Wünsche stets positiv besetzt sind.⁸³

Erwartungen können hingegen als Vorwegnahme von zukünftigen Ereignissen durch die Vorstellungskraft definiert werden.⁸⁴ Aus Erwartungen können sich konkrete Vorstellungen – positiver oder auch negativer Natur – entwickeln. Daraus resultieren Gefühle wie Hoffnung und Angst.⁸⁵

Erwartungen in Bezug auf Dienstleistungen definiert Nerdinger dahingehend, dass Erwartungen die Forderungen sind, welche KundInnen an ein Produkt oder eine Dienstleistung stellen.⁸⁶

Erwartungen sind somit Forderung gegenüber einer Dienstleistung, welche verschiedene Leistungsniveaus haben können, wobei die Beurteilung nicht nur nach objektiven Kriterien erfolgt. Sie ist immer auch subjektiv ist: es kommt immer auf die Wünsche und die Erfahrungen der einzelnen KundInnen an.⁸⁷ Die Erwartungen von Dienstleistungen können die folgenden beschriebenen Niveaus umfassen.⁸⁸

- Erwünschtes Niveau: Die geleistete Dienstleistung entspricht dem Angebot des Anbieters und den Wünschen der KundInnen.⁸⁹
- Idealniveau: Die erbrachte Leistung stellt die optimale Leistung dar, die nach Ansicht der KundInnen nicht zu verbessern sind.⁹⁰
- Typisches Niveau: Einschätzung, ob eine Dienstleistung das übliche Niveau umfasst.⁹¹
- Minimal tolerierbares Niveau: Die erbrachte Leistung ist gerade noch als Leistungserbringung akzeptabel.⁹²

⁸² Duden (2020)

⁸³ Vgl. Nerdinger (2011), S. 99ff

⁸⁴ Vgl. PRO RETINA (2020).

⁸⁵ Vgl. Preuß, Gisela u.a. (1981), S 460.

⁸⁶ Vgl. Nerdinger (2011), S. 98.

⁸⁷Vgl. PRO RETINA (2020).

⁸⁸Vgl. Nerdinger (2011), S. 98f.

⁸⁹Vgl. Nerdinger (2011), S. 98f.

⁹⁰Vgl. Nerdinger (2011), S. 98f.

⁹¹Vgl. Nerdinger (2011), S. 98f.

⁹²Vgl. Nerdinger (2011), S. 98f.

Die beschriebenen Niveaus können auf alle Dienstleistungen angewendet werden auch auf Dienstleistungen von sozialen Einrichtungen.

3.2.2 Erwartungen an MitarbeiterInnen, Aufgaben und Leistungen sozialer Einrichtungen

Die sozialen Einrichtungen der Stadt Linz bieten u.a. Dienstleistungen an, an die verschiedene Wünsche und Erwartungen gestellt werden. Ausgehend davon wird in diesem Abschnitt zunächst die Charakteristik von Dienstleistungen näher betrachtet. Im Anschluss daran werden die Erwartungen an Aufgaben, Leistungen und Mitarbeitern sozialer Einrichtungen fokussiert.

Das Besondere an **Dienstleistungen** sind die Serviceleistungen. Weshalb zwei Faktoren besondere Bedeutung haben. Der erste Faktor „Immaterialität“ bezieht auf die Sinneseindrücke der Menschen. Darum haben die Sichtbarkeit bzw. Unsichtbarkeit einer Dienstleistung eine hohe Bedeutung. Denn die KundInnen können im Vorhinein nicht sehen was sie als Dienstleistung kaufen. Darum ist der Kauf einer Dienstleistung mit einem gewissen Risiko verbunden. Der zweite Faktor „Integration eines externen Faktors“ ist jenes Charakteristikum einer Dienstleistung das auch als KundInnenintegration bezeichnet wird. Die Bedeutung dahinter ist, dass eine Produktion (und damit auch der Verkauf) nur dann möglich ist, wenn die Nachfrage vorhanden ist. Entsprechend dem Uno-actu-Prinzip sollen die Leistungserstellung und die Leistungsabgaben einer Dienstleistung identisch sein.⁹³

Das „Uno-actu-Prinzip“ ist auch im sozialen Dienstleistungsbetrieb bedeutend – beispielsweise verschmilzt die Leistungserstellung mit der Leistungsabgabe im Zuge der Betreuung von SeniorInnen in einem Tageszentrum. Das heißt, dass die Produktion der Leistung und die Übertragung von der personenbezogenen Dienstleistung zeitlich zusammenfallen. Ein Beispiel hierfür ist das Beratungsgespräch für Angehörige. Die Leistung (das Beratungsgespräch) entsteht in derselben Zeit in dem auch die Angehörigen die Beratung in Anspruch nehmen. Ohne die Nachfrage der betreuten Personen könnte der soziale Dienstleistungsbereich nicht existieren. Der soziale Dienstleistungsbereich ist allerdings besonders gefragt, weshalb zu prüfen ist, ob die Nachfrage durch die Angebotsvielfalt abgedeckt ist.⁹⁴

Die Zielgruppen hegen **Erwartungen an die MitarbeiterInnen** und Erwartungen an die **Aufgaben und Leistungen**.

Die Qualität der Aufgaben- und Leistungserbringung spielt bei der Erwartungserfüllung der KundInnen eine große Rolle. Im Bereich der Dienstleistungen geht es darum Sachziele zu erreichen. Dienstleister haben das Ziel gesellschaftliche Aufgaben zu erfüllen. Beispielsweise

⁹³ Vgl. Haller (2017), S. 7f

⁹⁴ Vgl. Haller (2017), S. 7f

haben Kindergärten die Aufgabe, Kinder zu betreuen, Jugendzentren, Jugendlichen Hilfe an zu bieten oder SeniorInnenheime die Aufgabe, alte Menschen zu pflegen.⁹⁵ Die Aufgaben und Leistungen orientieren sich an der Tätigkeit der MitarbeiterInnen, die Interesse daran haben einen Dienst für und an anderen Menschen zu erbringen. Da die KundInnen Teil der Leistungserstellung sind bzw. die Leistung direkt an ihnen erbracht wird – beispielsweise die Pflege des alten Menschen – sind die Erwartungen der Zielgruppen dementsprechend hoch. Die hohen Anforderungen an die Dienstleistungen verlangt eine hohe KundInnenorientierung, d.h. die sozialen Einrichtungen müssen offen und in Kontakt mit den Zielgruppen stehen. So können die Erwartungen der Menschen laufend erfasst und die Leistung gegebenenfalls angepasst werden.⁹⁶ Die Zielgruppen werden direkt in die Erstellung der Leistungen miteinbezogen. Ohne die Integration der KundInnen in die Erstellung der Leistungen wäre demnach keine Leistungserstellung möglich.⁹⁷

Der **KundInnenkontakt** ist bei sozialen Einrichtungen, die den Fokus auf die Erbringung von Dienstleistungen legen, ein wichtiger Faktor. Beim KundInnenkontakt kann zwischen instrumentellem und sozialem Verhalten unterschieden werden. Das instrumentelle Verhalten bezieht sich auf ein Objekt oder auch einen Menschen, der jedoch objektiv lösungsorientiert betrachtet wird. Das soziale Verhalten hingegen zielt darauf ab auf die Persönlichkeiten der KundInnen, unabhängig von deren Problem, einzugehen.⁹⁸ Es steht dabei die Interaktion zwischen Dienstleistern und KundInnen im Vordergrund. Beispielsweise ist darunter der Austausch von Höflichkeiten, der mit der Erbringung der Arbeitsleistung einhergeht zu verstehen. Entsprechend ist die Kommunikation im Dienstleistungsbereich ein wesentlicher Faktor, welcher die Erbringung der Leistung begleitet und diese auch erleichtern kann.⁹⁹

Neben dem eben beschriebenen sozialen Verhalten gibt es noch das rapportstiftende Verhalten. Dieses beschreibt die wahrgenommene Qualität der Leistung des Dienstleistungserbringers. Dabei ist der Wunsch der KundInnen danach Kontrolle zu haben auch ein Aspekt. Beispiele für ein rapportstiftendes Verhalten ist ein ungewöhnlich aufmerksames Verhalten der MitarbeiterInnen, auch das Erkennen von Gemeinsamkeiten zwischen KundInnen und DienstleisterInnen oder ein freundliches und humorvolles Verhalten der MitarbeiterInnen. Selbst das Weitergeben von Informationen und das Geben von Tipps und Hinweisen kann eine Vertrauensbasis schaffen und ein rapportstiftendes Verhalten im Zusammenhang mit einer Dienstleistung sein.¹⁰⁰

⁹⁵ Vgl. Brunner/Bauer/Voklmar (1998), S. 69

⁹⁶ Vgl. Meffert/Bruhn/Hadwich (2018), S. 2ff

⁹⁷ Vgl. Meffert/Bruhn/Hadwich (2018), S. 16f

⁹⁸ Vgl. Nerdinger (2011), S. 41.

⁹⁹ Vgl. Nerdinger (2011), S. 65.

¹⁰⁰ Vgl. Nerdinger (2011), S. 70.

Erwartungen der Zielgruppe Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen

Jugendliche ticken unterschiedlich. Die breite Mehrheit der Jugend verständigt sich auf einen gesellschaftlichen verbindlichen Wertekanon. Dieser umfasst jene Werte, die den Wunsch nach Halt und Orientierung ausdrücken, wie zum Beispiel Gemeinschaft, Familie, emotionale und materielle Sicherheit, wirtschaftliche Stabilität bzw. Wohlstand, Planbarkeit sowie die klassischen Pflicht- und Akzeptanzwerte. Der Wunsch nach Halt und Orientierung ist mit den Erwartungen die Jugendliche an sich selbst haben gleichzusetzen. Diese Wünsche spiegeln somit die Erwartungen von Jugendlichen wider. Die Jugendlichen erwarten sich von den sozialen Einrichtungen und deren Betreuungspersonen, dass sie eine Orientierung für das zukünftige Leben erhalten und ihnen ein Halt vermittelt wird, da ihnen diese Werte zu Hause oftmals fehlen. Da aber nicht allen Jugendlichen dasselbe gleich wichtig ist, sollte das Betreuungspersonal auf individuelle Bedürfnisse eingehen. Ebenso zeigt sich, dass beispielsweise eine stabile Partnerschaft für viele Jugendliche wichtig ist. Hierbei spielt die Emotionale Sicherheit eine große Rolle.¹⁰¹ Darum sollten diese priorisierten Wünsche der Jugendlichen vom Betreuungspersonal der sozialen Einrichtungen erfasst werden.

Auch der Jahresbericht 2017 vom Verein Jugend und Freizeit (Stadt Linz) zeigt, dass die häufigsten Problemfelder bei Jugendlichen Arbeit/Arbeitslosigkeit, Unterkunft, Familie, Behörden/Ämter und Schule/Ausbildung sind. Hierfür werden Informationsgespräche, die zur Beratung dienen sollen, angeboten um den Jugendlichen stützend unter die Arme zu greifen.¹⁰²

Die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen erwarten ein umfassendes Beratungsangebot. Dieses Beratungsangebot soll die Zielgruppe bei zum Beispiel der Jobsuche, Wohnungssuche, Sexualität und bei familiären Themen unterstützen. Darum ist hier ein breit gefächertes Beratungs- und Unterstützungsangebot von Vorteil. Dies soll den Jugendlichen und jungen Erwachsenen ein Gefühl der sozialen Sicherheit vermitteln, damit deren Erwartungen erfüllt werden können.¹⁰³

Erwartungen der Zielgruppe „Familien mit Kindern“

An die MitarbeiterInnen der sozialen Einrichtungen stellen die Elternteile vermutlich besonders hohe Erwartungen, da diese im direktem Kontakt mit ihren Kindern stehen. Entsprechend unterschiedlich sind die Erwartungen wie nachfolgend aufgezeigt wird.

Einerseits ist den Eltern die Qualifikation der MitarbeiterInnen sehr wichtig, andererseits wünschen sie sich, dass sich die Kinder geborgen fühlen, neues lernen und sich entwickeln

¹⁰¹ Vgl. Calmbach/Borgstedter/Borchard/Thomas/Flaig (2016), S. 460 f

¹⁰² Vgl. Verein Jugend und Freizeit (2018), S. 26.

¹⁰³ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 52

können.¹⁰⁴ Die Eltern erwarten sich von den MitarbeiterInnen ernst genommen zu werden. Sie wollen bei Erziehungsfragen unterstützt werden und im regelmäßigen Austausch mit den MitarbeiterInnen stehen.¹⁰⁵ Ein weiterer wichtiger Aspekt für Familien ist die Hilfe in Krisenfällen. Bei Konflikten in der Familie sollte ein Unterstützungs- und Beratungsangebot durch soziale Einrichtungen vorhanden sein.¹⁰⁶ Auf individuelle Bedürfnisse, wie beispielsweise Alltagsprobleme, Defizite der Kinder oder Trennung bzw. Scheidung der Eltern, soll eingegangen werden.¹⁰⁷

Für die Erwartungen von Eltern ausschlaggebend sind die Rahmenbedingungen für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Um eine gute Balance zwischen Familie und Beruf zu finden, ist auch die Politik gefordert, um in Hinblick auf den demografischen Wandel die bestmöglichen Rahmenbedingungen für die Familien zu schaffen.¹⁰⁸

Die Familien erwarten eine umfassende Kinderbetreuung. Diese soll für alle Familienmodelle zugänglich sein, beispielsweise auch für Alleinerziehende. Die städtische Politik steht vor der Herausforderung, auf die Bedürfnisse der BürgerInnen einzugehen und ihnen einen sichereren Betreuungsplatz für ihre Kinder garantieren zu können.¹⁰⁹ Das genügend Plätze für die Betreuung der Kinder in sozialen Einrichtungen vorhanden ist, ist demnach eine grundsätzliche Erwartung der Eltern. Die Eltern wünschen sich, sicher sein zu können, dass falls der Bedarf besteht, ein Betreuungsplatz zu Verfügung steht.

Erwartungen der Zielgruppe SeniorInnen

Die Erwartungen der SeniorInnen an MitarbeiterInnen sozialer Einrichtungen ist hoch. Dennoch wollen SeniorInnen, soweit es ihnen möglich ist, die Dinge selbst in die Hand nehmen und bei Entscheidungen bezüglich ihrer Lebensgestaltung mitbestimmen. Um ein würdevolles Älterwerden zu gewährleisten, erwarten sich SeniorInnen, Informationen und vertrauliche Beratungen hinsichtlich Pflege- und Unterstützungsangeboten, aber auch die Unterstützung bei auftretenden Problemen. Dazu zählen unter anderem die Vermittlung von mobilen Diensten, aber auch die Unterstützung bei finanziellen Angelegenheiten und Hilfe bei Krisen bzw. Konfliktregelung.¹¹⁰ Die Basis für ein würdevolles Altern bildet die Wertschätzung der MitarbeiterInnen den Betreuten gegenüber.¹¹¹ Weiters wünschen sich SeniorInnen, die auf die Betreuung anderer angewiesen sind, Verständnis und Sensibilität hinsichtlich der persönlichen, strukturellen Veränderungen. Außerdem sollen die MitarbeiterInnen der

¹⁰⁴ Vgl. Eltern-Bildung (2020)

¹⁰⁵ Vgl. Kindergesundheit-info (2020)

¹⁰⁶ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 48

¹⁰⁷ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 45f

¹⁰⁸ Vgl. Bundeskanzleramt (2020)

¹⁰⁹ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 42f

¹¹⁰ Vgl. Caritas (2004) S. 21, Stadt Linz (2019), S. 18

¹¹¹ Vgl. Caritas (2004), S. 4

Einrichtungen dann eingreifen und unterstützen, wenn sie von der Zielgruppe gebraucht werden.¹¹² Aktive SeniorInnen wünschen sich trotz des Alters entsprechende Wahlmöglichkeiten für ein möglichst eigenständiges Leben, dazu zählt größtmögliche Mobilität und darüber hinaus ein abwechslungsreiches und auf SeniorInnen abgestimmtes Freizeitangebot.¹¹³

3.2.3 Erwartungen an die Erreichbarkeit und Zugänglichkeit der Institutionen

Barrierefreiheit, um das Angebot von sozialen Einrichtungen in Anspruch nehmen zu können ist sicherlich wichtig. Priorität hat aber nicht nur die Barrierefreiheit, die den Zugang zu den Einrichtungen betrifft, sondern auch die Erreichbarkeit. Die Erreichbarkeit sozialer Einrichtungen kann durch die Gestaltung der Öffnungszeiten, aber auch telefonisch sowie per E-Mail sichergestellt werden.¹¹⁴ Dies wäre wichtig um Enttäuschungen zu vermeiden – denn: die Enttäuschung einer Erwartung löst Irritationen, die sich z.B. als Verärgerung oder Erstaunen äußert. Die Nichtbeachtung von Erwartungen, führt zu negativen Gefühlen.¹¹⁵ Erwartungen können in Bezug auf Kosten, Ressourcen und Werte gesetzt werden.¹¹⁶

Erwartungen der Zielgruppe Jugendliche bzw. junge Erwachsene

Jugendliche und junge Erwachsene sind jene Generation, die mit den digitalen Medien bereits aufgewachsen ist. Entsprechend wichtig ist es, dass die Einrichtungen über Medien wie beispielsweise Facebook und Instagram erreichbar sind. Da entsprechende Einrichtungen oft die letzten Zufluchtsstätten für Jugendliche und junge Erwachsene sind, sollten diese besonders einfach zugänglich sein. Besonders in Krisensituationen soll es für Jugendliche und junge Erwachsene einfach sein eine Anlaufstelle zu finden, die ihren Bedarf an Schutz und Unterstützung abklären und abdecken kann.¹¹⁷ Das bedeutet: Damit die Hilfestellungen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen möglichst gut angenommen und die Erreichbarkeit und Zugänglichkeit der Angebote unkompliziert gestaltet werden kann, ist es von Vorteil dazu digitale Medien zu nutzen.¹¹⁸

Erwartungen der Zielgruppe „Familien mit Kinder“

Eltern erwarten sich eine wohnortnahe Betreuung mit kundInnenfreundlichen Öffnungszeiten und einer Betreuung auch während den Ferien. Dies ermöglicht den Eltern ihren Alltag und

¹¹² Vgl. Stadt Linz (2012), S. 22

¹¹³ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 48

¹¹⁴ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 54ff

¹¹⁵ Vgl. Preyer (2012), S. 81f

¹¹⁶ Vgl. Klinge (2016), S. 105

¹¹⁷ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 48

¹¹⁸ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 52f

den Beruf zu meistern.¹¹⁹ Öffnungszeiten, die sich von früh morgens bis spät abends erstrecken und Einrichtungen, die vom Wohnort schnell erreicht werden können, sind so gesehen wichtig. So wird es den Eltern ermöglicht ihren beruflichen Verpflichtungen nachgehen zu können.

Erwartungen der SeniorInnen

Auch im hohen Alter ist es SeniorInnen ein Anliegen, sich am gesellschaftlichen Leben zu beteiligen. Um an sozialen Aktivitäten und Interaktionen auch außerhalb des Zuhauses teilnehmen zu können, stehen Mobilität und Barrierefreiheit bei SeniorInnen im Mittelpunkt. Einschränkungen der körperlichen Mobilität sind nicht nur bei der Gestaltung des Wohnraumes, sondern auch im öffentlichen Raum, dabei vor allem in sozialen Einrichtungen, mitzudenken.¹²⁰ Denn nur dann kann, auch bei eingeschränkter Mobilität, ein Teilnehmen am sozialen Leben ermöglicht werden.¹²¹

3.2.4 Erfassung der Erwartungserfüllung

Cremer, Goldschmidt und Höfer gehen davon aus, dass alle Menschen grundsätzlich ein Interesse an einer möglichst hohen Qualität und einem umfassenden Leistungsangebot der sozialen Dienstleistung haben. In diesem Zusammenhang ist die Erhebung der Erwartungen eine gute Grundlage dafür, wie eine Dienstleistung wahrgenommen wird, um ein mögliches Verbesserungspotential abzubilden. Die Erwartungen der KundInnen können für den Anbieter, neben dem Wettbewerb mit den anderen Anbietern, ein Ansporn zur kontinuierlichen Leistungsverbesserung sein. Um eine Leistung anbieten zu können, die sich an den Erwartungen der Bevölkerung orientiert, ist jedoch die Erhebung der Erwartungen der KundInnen erforderlich. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass nicht jede Erwartungshaltung erfüllt werden kann.¹²²

In weiterer Folge geben Erwartungen Aufschluss darüber, ob bei den KundInnen Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit besteht. Dazu gibt es unterschiedliche Theorien. Eine Möglichkeit KundInnenzufriedenheit zu messen stellt das C/D Paradigma¹²³, als auch das Kano Modell¹²⁴ dar. Insgesamt betrachtet ist es wichtig zu berücksichtigen, dass sich Erwartungen unterscheiden und nicht pauschalisiert werden können. Das bedeutet auch, dass gleichartige Leistungen und Produkte unterschiedlich von KundInnen aufgefasst werden und somit auch unterschiedliche Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit hervorrufen kann.

¹¹⁹ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 43

¹²⁰ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 62

¹²¹ Vgl. Stadt Linz (2012), S. 23, S. 49

¹²² Vgl. Cremer, Goldschmidt, Höfer (2013), S. 92

¹²³ Vgl. Sauerwein (2000), S. 9

¹²⁴ Vgl. Sauerwein (2000), S. 1

Werden Erwartungen nicht erfüllt, entsteht Unzufriedenheit, bewahrheiten sich die Mindestanforderungen, führt das lediglich zu einem nicht unzufrieden sein.¹²⁵ Auch die Nicht-Erfüllung von Leistungsanforderungen führt bei KundInnen zu Unzufriedenheit. Jedoch löst das Übertreffen von Erwartungen, Zufriedenheit aus. Die Zufriedenheit verhält sich proportional dem Erfüllungsgrad, das heißt umso höher der Erfüllungsgrad ist, desto höher ist auch die Zufriedenheit.¹²⁶

D.h. die Erwartungen haben erheblichen Einfluss darauf, ob KundInnen unzufrieden, zufrieden oder gar begeistert ist. Daher ist es auch für öffentliche Verwaltungen unerlässlich, sich mit den Erwartungen der KundInnen auseinanderzusetzen.¹²⁷

3.3 Herausforderungen der Zielgruppen sozialer Einrichtungen

Das folgende Kapitel gibt einen Überblick über die Herausforderungen von Zielgruppen sozialer Einrichtungen. Zuerst erfolgt die Definition des Begriffs „Herausforderung“. Danach werden die zielgruppenspezifischen Herausforderungen, welche die Zielgruppen begegnen behandelt. Anschließend erfolgt die detaillierte Thematisierung ausgewählter Herausforderungen – nämlich mit Blick auf Mobilität, digitale Medien und Freizeitbeschäftigung. Diese drei Herausforderungen wurden mit Bezug zur Relevanz für die unterschiedlichen Zielgruppen bearbeitet.

Als **Herausforderung** ist eine anspruchsvolle, ambitionierte und komplexe Aufgabe, die es zu bewältigen gilt, zu verstehen. Auf Grund der Tatsache, dass verschiedene Personen unterschiedliche Erfahrungen, Stärken und Schwächen haben, sind Herausforderung oftmals als individuelle Angelegenheiten zu betrachten.¹²⁸ Diese werden immer mit neuen und alten Herausforderungen konfrontiert. Sei es im privaten oder im beruflichen Umfeld. Zudem nehmen sie Herausforderungen unterschiedlich wahr. Für SeniorInnen kann die Herausforderung Mobilität anders wahrgenommen werden als von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Dementsprechend sind Schwierigkeit und Komplexität und die individuelle Auffassung von Herausforderung als Ganzes zu betrachten.

„Wir können den Wind nicht ändern, aber die Segel anders setzen.“ – Aristoteles

¹²⁵ Vgl. Hinterhuber/Matzler (2004), S. 19

¹²⁶ Vgl. Sauerwein (2000), S. 28f

¹²⁷ Vgl. Papenhoff/Platzköster (2010), S. 80

¹²⁸ Vgl. Sternad/Buchner (2016), S. 11

3.3.1 Zielgruppenspezifische Herausforderungen

Jede Zielgruppe – so die Annahme – begegnet je Themenbereich anderen Herausforderungen, weshalb die Bedeutung je Zielgruppe eine unterschiedliche sein kann.

So werden **Jugendliche und junge Erwachsenen** durch vielfältige gesamtgesellschaftliche Bedingungen geprägt. Sie müssen komplexe Herausforderungen, wie Leistungsdruck und Zukunftsängste bewältigen und eine eigene Perspektive entwickeln. Dabei geht es meist um Veränderungen in Lebensbereichen, die für Jugendliche und junge Erwachsene relevant sind – wie etwa Mobilität, Digitale Medien, virtuelle und reelle Kommunikation und Informationsmanagement.¹²⁹ Neben den aufgezählten Herausforderungen spielen auch die Übergänge von der Schulbildung zur Ausbildung bzw. von der Ausbildung zur selbstständigen oder unselbstständigen Erwerbstätigkeit eine nicht zu unterschätzende Herausforderung.¹³⁰ Diese Prozesse sind von den jungen Menschen meist selbst zu organisieren und zu bewältigen. Für viele junge Menschen stellt dieser Veränderungsprozess eine große Herausforderung dar, die es selbstständig oder mit Hilfe anderer zu bewältigen gilt. Das Erlangen einer Identität, einer beruflichen Qualifikation oder soziale Kompetenz ist mit enormen und umfangreichen Entwicklungsschritten verbunden. Dies führt dazu, dass letzten Endes individuelle, familiäre und soziale Ressourcen benötigt werden.¹³¹ Die Aufgabe der Politik und Gesellschaft ist es dafür Sorge zu tragen, dass die Jugendlichen in einen förderlichen Rahmen aufwachsen können.¹³² Für den weiteren Entwicklungsprozess kommt gerade den außerschulischen Bildungsorten eine zentrale Rolle zu. Darüber hinaus werden den sozialen Einrichtungen der Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine große Rolle im Bezug der Unterstützung und Weiterentwicklung zugeordnet.¹³³

Die Zielgruppe der **Familie mit Kindern** steht verschiedensten Herausforderungen gegenüber. Zum einen müssen sie sich um die Betreuung der Kinder kümmern. Im Jahr 2017/18 war rund jedes 4. Kind in Österreich in einer außerfamiliären Einrichtung, wie zum Beispiel einer Krabbelstube untergebracht.¹³⁴ Diese Angebote werden häufig jobbedingt benötigt. Hierbei spielt aber auch die örtliche Entfernung der Großeltern eine wichtige Rolle.¹³⁵ Die Sommerferien in Kindergarten und Schule können für berufstätige Eltern zu einer großen Herausforderung werden. Hier stehen die Eltern vor der Frage, wer das Kind über diesen Zeitraum betreut.¹³⁶

¹²⁹ Vgl. Tully/Claus (2018), S. 25

¹³⁰ Vgl. Böller/Karin (2018), S. 421

¹³¹ Vgl. Böller/Karin (2018), S. 422

¹³² Vgl. Kolmann u.a. (2019), S. 99

¹³³ Vgl. Kolmann u.a. (2019), S. 103

¹³⁴ Statistik Austria (2020)

¹³⁵ Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend (2020)

¹³⁶ Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend (2020)

Um eine Balance zwischen Familie und Beruf zu finden, ist viel Flexibilität und Organisationsaufwand erforderlich. Sind die täglichen Verpflichtungen im Haushalt und bei der Kinderbetreuung nicht mehr mit den beruflichen Pflichten vereinbar, kann es schnell zu Überforderung kommen. Rund 40 % der Erwerbstätigen (überwiegend Frauen) sind neben dem Beruf auch noch von familiären Pflichten gefordert.¹³⁷

Ein weiterer Aspekt, der für Elternteile eine Herausforderung darstellen kann ist das Alleinerziehen. Der alleinerziehende Elternteil (oftmals die Mutter) ist somit neben der materiellen Absicherung auch für die Betreuung des Kindes allein verantwortlich. Die Alleinverantwortung und somit das Fehlen einer Ansprechperson bei Problemen stellt meist eine schwierige Situation dar. Das Fehlen finanzieller Mittel, die alleinige Aufgabenlast, die emotionale Überlastung und zu wenig Zeit für sich selbst zu haben, sind für alleinerziehende Elternteile herausfordernd. Zudem erleben alleinerziehende Elternteile mit Kleinkindern eine Benachteiligung am Arbeitsmarkt.¹³⁸

Der Übergang von Ausbildung in die Erwerbstätigkeit stellt auch die Familien mit ihren Kindern vor Herausforderungen. Eltern sind im Berufsorientierungsprozess ihrer Kinder Ratgeber und eine Orientierungshilfe.¹³⁹ Weitere Herausforderungen für Eltern bietet die Übergangsphase ihres Kindes hin zum Erwachsenwerden. Diese Phase ist geprägt von vielen Veränderungen. Für die Elternteile birgt diese Phase die Herausforderung den Jugendlichen einerseits genügend Freiraum zu lassen, ihm/ihr aber auch das Gefühl zu vermitteln immer um Rat fragen zu können. Neben körperlichen Veränderungen können auch Verstimmungen auftreten, auf die die Eltern entsprechend reagieren können sollten.¹⁴⁰

Die Zielgruppe der **SeniorInnen** begegnen ebenso vielen verschiedenen Herausforderungen. Eine der ersten großen Veränderungen und somit auch eine große Herausforderung stellt sich im Übergang von der Erwerbsfähigkeit in die Pension dar. In einem von Métrailler durchgeführten Interview gab ein Großteil der befragten SeniorInnen als Herausforderung die mangelnde Akzeptanz der Pensionierung an sowie die Reue den Beruf hinter sich lassen zu müssen. Sie müssen eine Balance finden zwischen Aktivität und Inaktivität, um so die neu gewonnene Freizeit zu befüllen. Ebenso schwierig empfinden die befragten SeniorInnen, die Ansprüche der Familie, also zum Beispiel bei der Versorgung der Enkelkinder viel Zeit investieren zu müssen.¹⁴¹ Die SeniorInnen müssen sich auch mit dem körperlichen Altersprozess auseinandersetzen. Sie stehen einer abnehmenden Leistungsfähigkeit und einer erhöhten Anfälligkeit für Krankheiten gegenüber. Das Alter gilt als wichtigster

¹³⁷ Bundesministerium für Soziales Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020)

¹³⁸ Vgl. Peuckert (2019), S. 315 f.

¹³⁹ Vgl. Bockmann u.a. (2017), S. 15.

¹⁴⁰ Praxis Jugendarbeit (2020)

¹⁴¹ Vgl. Métrailler (2018), S. 228 f.

gesundheitlicher Risikofaktor und ist mit fortschreitendem Alter nicht zu unterschätzen. Die SeniorInnen sind aber nicht nur mit Gefahren von Erkrankungen, sondern auch einer immer stärker eingeschränkten Bewegungsfreiheit konfrontiert. Die Muskelkraft vermindert sich im höheren Alter und führt so zu einer körperlichen Schwäche.¹⁴² Einhergehend mit dem höheren Lebensalter und dem körperlichen Alterungsprozess stehen viele SeniorInnen früher oder später vor der Notwendigkeit einer pflegerischen Betreuung. Hier ergeben sich für die SeniorInnen und deren Angehörigen organisatorische Herausforderungen. So stellt sich die Frage, wer die Betreuung übernimmt (z.B. eine außenstehende Pflegekraft, oder ein SeniorInnenwohnheim). Die oftmals begrenzten finanziellen Mittel der SeniorInnen, um für die Pflege aufzukommen, stellen sich manchmal problematisch dar.¹⁴³ Zu diesen Herausforderungen rund um die Pflege der SeniorInnen gesellt sich der Wunsch, so lange wie möglich im eigenen Heim leben zu können und hier so lange wie möglich selbständig agieren zu können.¹⁴⁴ Mit fortschreitendem Alter werden Einsamkeit und soziale Isolation zu einer Herausforderung für die SeniorInnen. Es steigt die Wahrscheinlichkeit isoliert zu leben an. Durch den Übertritt in die Pension verlieren SeniorInnen oftmals einen Großteil ihrer sozialen Kontakte. Viele SeniorInnen müssen erst wieder lernen, wie sie in dieser neuen Lebensphase neue Kontakte knüpfen können. Ein zweiter ausschlaggebender Faktor für die Einsamkeit und Isolation im Alter ist die Verwitwung. Viele SeniorInnen leben in Ein- oder Zweipersonenhaushalten und so geht mit dem Verlust des Ehepartners eine wichtige soziale Komponente verloren.¹⁴⁵

3.3.2 Herausforderung Mobilität

Mobilität stammt ursprünglich von dem lateinischen Wort „mobilis“ ab und bedeutet so viel wie beweglich. Um die persönlichen Bedürfnisse des Menschen zu befrieden, braucht der Mensch Zugang zu Orten, Gütern und Dienstleistungen aber auch anderen Menschen. Die Fähigkeit, aber auch die Möglichkeit das gewünschte Ziel zu erreichen beschreibt der Begriff Mobilität. Die Mobilität ist deshalb wichtig, um Wohnen, Arbeiten, Ausbildung Erholung aber auch Versorgung zu ermöglichen und zu verknüpfen. Die Mobilität ist die Grundvoraussetzung für die persönliche Entfaltung wie auch die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Gesellschaft.¹⁴⁶ Das BMK (Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie) beschreibt den Begriff Mobilität ähnlich. Denn hier ist Mobilität die Bewegung von Menschen und Dingen in Räumen. Der Ausdruck stammt aus der Militärsprache im 18

¹⁴² Vgl. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020)

¹⁴³ Vgl. Caritas (2020)

¹⁴⁴ Vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020)

¹⁴⁵ Vgl. Hofer/Moser-Siegmeth (2010), S. 6 f.

¹⁴⁶ Bongrad Stefan (2014)

Jahrhundert. U.a. ist die außerhäusliche Bewegung zur Überwindung von Distanzen gemeint. Auch soll die Mobilität helfen, den Lebensraum optimal zu erweitern und nutzen. ¹⁴⁷

Mobilität ist somit ein wichtiges Thema in der Gesellschaft, denn ohne diese gibt es weniger soziale Kontakte und z.B. Wege dauern länger. Im Alltag können sich Herausforderungen mit Mobilität unterschiedlich gestalten. Aus diesem Grund werden nachfolgend zunächst die Möglichkeiten der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Linz beschrieben. Anschließend wird auf die Herausforderungen der Zielgruppen „Familien und Kinder“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ sowie „SeniorInnen“ im Bereich Mobilität eingegangen.

Öffentlicher Verkehr in Linz

Seit Beginn an hat sich das Liniennetz in Linz stark verändert. Waren es am Anfang (1880) nur rund 2-3 Km Liniennetz, sind heute etwa 210 km. Das entspricht etwa der Strecke Linz-Graz (oder auch Linz-Wien). Auf dem heutigen Streckennetz (=36 Linien) befördern 88 Gasbusse, 20 O-Busse, 62 Straßenbahnen und 7 Bergbahnen und auch sieben Stadtteil-Linienbusse Fahrgäste innerhalb von Linz. Täglich nutzen rund 300.000 Personen das Angebot der Linzer Linien. Mit rund 178.000 Fahrgästen pro Tag, zählen die vier Straßenbahnlinien zu den meist genutzten Linien in ganz Österreich. Wobei die Linie 1 Universität-Auwiesen die meisten Fahrgäste zu verzeichnen hat (rund. 24 Millionen). 2018 erreichten die Linzer Linien einen Fahrgastrekord und verzeichnen 113 Millionen Gäste. Die gesteigerte Beliebtheit entspricht einem Plus von 0,5 Prozent gegenüber dem Jahr 2017.¹⁴⁸ Neben dem allgemeinen Liniennetz kann (Tag und Nacht) ein weiterer Service der Linz AG und der CC Taxiservice GMBH genutzt werden: das AST (Anruf-Sammel-Taxi). Dies ist ein Taxi nach Fahrplan, welches mit anderen geteilt wird. Das AST bedient aber nicht nur Linz, sondern auch einzelne Nachbargemeinden wie Pasching, Hörsching oder Gramastetten.¹⁴⁹ Zur Nutzung des Liniennetzes in Linz bietet die Linz AG Linien verschiedene Tickets an. Neben den Einzel- und Tageskarten finden sich auch Wochen- und Monatskarten, Semester - und Jahreskarten, Tickets für die Pöstlingbergbahn, Jobtickets sowie Firmenabonnements.¹⁵⁰ Ein AST-Ticket kostet zwischen 2,10 und 12 Euro.¹⁵¹ Ein Standardticket der Linz AG Linien kostet zwischen 4,80Euro (Tageskarte: Maxi) und rund 474 Euro (Jahreskarte).¹⁵²

¹⁴⁷ Bmk.at (13.06.2020)

¹⁴⁸ Linz.at (13.06.2020)

¹⁴⁹ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁵⁰ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁵¹ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁵² https://www.linzag.at//media/dokumente/linien_1/vertragsbedingungen_tarifblaetter/Fahrpreise-Kernzone-Linz.pdf (13.06.2020)

Die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel wird je Zielgruppe unterschiedlich gefördert – beispielsweise erhalten junge Personen in Ausbildung (Schüler, Lehrlinge, Studierende) aber auch SeniorInnen und jene Personen die einen Aktivpass besitzen, Beeinträchtigte Personen sowie Zivil- und Grundwehrdiener eine Ermäßigung.¹⁵³ Hierfür gibt es nicht nur seitens der Stadt Linz eine Förderung, auch der Bund, die Gemeinden und die KundInnenengewinnungsaktion (welche 2020 endet) leisten einen Beitrag. BürgerInnen mit dem Hauptwohnsitz in Linz erhalten eine höhere Ermäßigung, als jene aus angrenzenden Gemeinden oder jene die nur einen Nebenwohnsitz in Linz haben. Ein Vergleich der Preise („Normalpreis“ vs. „Vergünstigung“) der Jahreskarte, oder des Semestertickets zeigt: Die Differenz zwischen dem Standardpreis der Jahreskarte und der Vergünstigung liegt bei rund 140 Euro (Semesterticket) bzw. 200 Euro (Jahreskarte).¹⁵⁴

Ticket	Preise	Beschreibung (Auszug)
Jugendticket- 24h	2,40 €	Jugendliche zwischen 15 und 21 Jahren
Jugendticket Langstrecke	1,30 €	Jugendliche zwischen 15 und 21 Jahren
Seniorenmonatsticket	26,80 €	SeniorInnen mit Ermäßigungsausweis
Jahreskarte mit Hauptwohnsitz (HW) Linz	285 €	Umweltförderung der Stadt Linz
Jahreskarte SeniorIn	268 €	Gültig für je 12 Monate
Semesterticket mit HW Linz	67,50 €	vor Vollendung des 26. Lebensjahr
Semesterticket mit HW Leonding	67,50 €	vor Vollendung des 26. Lebensjahr
Semesterticket mit HW in angrenzender Gemeinde	154,60 €	vor Vollendung des 26. Lebensjahr
Jobticket	288,60 €	Firmen mit Job-Ticket-Kooperationsvereinbarung mit der Linz AG Linien

Tabelle 7: Ticket und Preise der Linz-Linien (ein Auszug)

Mit zunehmendem Alter ist es allerdings wahrscheinlicher, dass ein Führerschein vorhanden ist und somit ein PKW zum Fortbewegen genutzt wird. Ab dem 22ten Lebensjahr wird das Auto (sofern möglich) den öffentlichen Verkehrsmitteln vorgezogen.¹⁵⁵ Wichtig ist Jugendlichen bei der Wahl der Verkehrsmittel ihr Unabhängigkeit, ihre Sicherheit und die Zeitersparnis. Für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel (z.B. für Schulwege) entscheidend sind für junge Menschen die Schnelligkeit und die Intervalle.¹⁵⁶

¹⁵³ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁵⁴ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁵⁵ Rdc.co.at (14.06.2020)

¹⁵⁶ Spectro.st (14.06.2020)

Laut einer Studie des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserrechte ist allerdings die Leistbarkeit der öffentlichen Verkehrsmittel teilweise für Jugendliche herausfordernd. Der Weg zur Schule stellt hier weniger ein Problem dar – gemeint ist eher die Mobilität in der Freizeit.¹⁵⁷ Wie der obigen Tabelle zu entnehmen ist, fördert die Linz AG diese Zielgruppe bereits, wodurch leistbare öffentliche Verkehrsmittel zur Verfügung stehen sollten.¹⁵⁸

Nichtsdestotrotz ergeben sich Schwierigkeiten, wenn **Jugendliche bzw. junge Erwachsene** außerhalb des eigenen Hauptwohnsitzes oder Abends etwas unternehmen möchten. Hier fehlen oftmals Verkehrsverbindungen oder diese sind zeitlich nicht ideal getaktet.¹⁵⁹

Wie oben beschrieben können die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen in Linz jedenfalls das sogenannte AST-Taxi in den Nachtstunden innerhalb von Linz nutzen und damit in ausgewählte Nachbargemeinden fahren.¹⁶⁰

Familien entscheiden sich aufgrund des Komforts oftmals für das Auto. Alles was benötigt wird kann ohne Probleme mitgenommen werden – z.B. Spielzeug oder Kinderwagen. Dennoch werden auch Bahnfahrten, unabhängig vom Wohnort, aufgrund der Freizeitwerte genutzt. Das entspannte Reisen, der Erlebnischarakter für Kinder aber auch die gemeinsame Aktivität sind hier von Bedeutung.¹⁶¹

Für **Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern** besteht oft eine Herausforderung in der Leistbarkeit. Bis zu einem gewissen Alter können Kinder kostenlos mitgenommen werden (unter 6 Jahren Linz AG). Sind die Kinder älter muss für jedes Kind ein Fahrschein gelöst werden.¹⁶²

SeniorInnen werden zukünftig mobiler sein als heute. Die selbstständige Mobilität ist für SeniorInnen ein maßgebender Punkt, denn dieser ist der Schlüssel zur Teilhabe in der Gesellschaft und wichtig für das persönliche Wohlbefinden. Barrierefreiheit spielt hier eine wichtige Rolle auch die Anpassung der Geschwindigkeit ist für diese Personengruppe wichtig. Es gibt viele Gründe, die das Mobilitätsverhalten beeinflussen: soziale Kontakte, Gesundheit, finanzielle Situation, Wohnumfeld aber auch die Technologienutzung. So wie alle, versuchen auch SeniorInnen ihr Mobilitätsverhalten so lange wie möglich aufrecht zu erhalten um schlussendlich nicht als immobil zu gelten. Für die **SeniorInnen** ergeben sich beim Thema Mobilität ebenso Herausforderungen in der Leistbarkeit. Die durchschnittliche

¹⁵⁷ Vgl. Pilz (2009) S. 41.

¹⁵⁸ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁵⁹ Vgl. Pilz (2009) S. 41.

¹⁶⁰ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁶¹ Vcd.org (14.06.2020)

¹⁶² Caritas (2020)

Armutgefährdung im Alter zeigt regionale Unterschiede und bewegt sich zwischen 18,2 % und 7,8 %. Wodurch Probleme bei der Leistbarkeit von öffentlichen Verkehrsmitteln entstehen können.¹⁶³ Die Linz AG hat auch für diese Zielgruppe, wie oben beschrieben, verschiedenste unterschiedliche Angebote und Tarife geschaffen.¹⁶⁴

Oftmals sind die öffentlichen Verkehrsmittel für SeniorInnen nur beschwerlich zu nutzen. Für viele SeniorInnen sind körperliche Einschränkungen oder fehlende Informationen zu den Linien ein großes Problem. Sie sind überfordert von der Schnelligkeit, das Ein- und Aussteigen mit drängenden Fahrgästen verursacht ihnen Unbehagen und auch der Fahrstil mancher FahrerInnen ist für sie auch manchmal mit gefährlichen Situationen, die zu Stürzen führen können, verbunden.¹⁶⁵ Hierfür gäbe es wie oben beschrieben die Möglichkeit eines AST-Taxis, welches leistbarer als normale Taxis ist und für SeniorInnen mit körperlichen Einschränkungen durchaus Vorteile aufweist, z.B. um Einkäufe nachhause zu bringen.¹⁶⁶

3.3.3 Herausforderung digitale Medien

Die Begriffe „Online-Medien“, „digital“, „alte und neue Medien“ werden unterschiedlich definiert. So wird z.B. zwischen physikalischen und technischen Medien unterschieden, oder zwischen Printmedien, szenische Medien, audiovisuelle Medien und neue Medien. Medien wie Print oder Hörfunk werden oft als klassische oder alte Medien bezeichnet. Jedes Medium welches neu auf den Markt kommt gilt als neues oder auch online Medium.¹⁶⁷

Der Begriff Online Medien hat, so auch wie die Medien, verschiedene Ansätze.¹⁶⁸ Das Institut für Film und Bild in Wissenschaft und Unterricht beschreibt die Definition sehr umfassend: „Als Online-Medien werden alle Medien (Texte, Bilder, Töne, Animationen, Filme) bezeichnet, die in digitaler Form als Datei vorliegen und über ein Netz entweder unmittelbar abgerufen oder heruntergeladen werden können.“ Diese Definition umfasst Songtexte, Videos aber auch Blogs. Waren diese früher nicht multimedial, kann man es sich heute kaum noch anders vorstellen. Soziale Medien sind das Phänomen des aktuellen Jahrtausends – auch bezeichnet als „Social Media, Web 2.0 oder dem Mitmach-Web“. Die Rede ist hier von Plattformen wie Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter und Co. In den genannten Fällen ist die Nutzung dieser Plattformen kostenlos und sie haben das Ziel, Gleichgesinnte zu vernetzen. Dies sorgt für eine rasche Vergrößerung der UserInnenzahl. Es wird geschätzt, dass zirka 1,7 Milliarden Menschen soziale Medien verwenden.¹⁶⁹

¹⁶³ Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2015)

¹⁶⁴ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁶⁵ Vgl. Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (2013), S. 70f.

¹⁶⁶ Linzag.at (13.06.2020)

¹⁶⁷ Altendorfer/ Hilmer (2016), S. 214

¹⁶⁸ FWU Institut für Film und Bild, zitiert nach: Altendorfer/ Hilmer (2016), S. 214

¹⁶⁹ Altendorfer/ Hilmer (2016), S. 215

Das Internet und die daraus resultierten digitalen Medien sind als Massenmedium aus der Gesellschaft nicht mehr wegzudenken.¹⁷⁰ Die Prozesse der Digitalisierung und die Nutzung sozialer Medien eröffneten neue Möglichkeiten der digitalen Vernetzung. Mit Hilfe des Internets und der digitalen Medien lassen sich Inhalte unterschiedlicher Qualität zeitlich und räumlich unabhängig recherchieren, bearbeiten und transferieren.¹⁷¹ Digitale Medien werden aber nicht nur für Informationszwecke, sondern auch in den Bereichen Unterhaltung und Kommunikation eingesetzt. Knapp die Hälfte der ÖsterreicherInnen ist täglich in den sozialen Netzwerken aktiv. Rund 800.000 Menschen nutzen mittlerweile die Möglichkeit der Handysignatur, um Behördenwege komfortabler und leichter zu bewältigen. Digitale Medien prägen durch ihre alltägliche Präsenz zunehmend alle Lebensbereiche. Egal, ob beruflicher oder privater Natur, Ausbildung oder Alltag. Das Alter spielt dabei eine untergeordnete Rolle. Ein Leben ohne Digitalisierung ist kaum mehr vorstellbar. Einfache Dinge, wie die Buchung des Internets oder der Kontakt zwischen FreundInnen und Bekannten in den sozialen Medien erfolgt zunehmend in der digitalen Welt. Digitale Medien bieten zahlreiche Chancen und Möglichkeiten aber auch gewisse Herausforderungen, die es für die spezifischen Zielgruppen zu bewältigen gilt.¹⁷²

Vor allem **Kinder und Jugendliche** messen den digitalen Medien einen hohen Stellenwert zu. Immer häufiger werden Handy und Smartphone in unterschiedlichen Alltagssituationen herangezogen. **Jugendliche und junge Erwachsene** stehen vor großen Herausforderungen im Umgang mit digitalen Medien. Vor allem die jüngeren Altersgruppen nutzen bereits überdurchschnittlich das Angebot des Internets. Sie verbringen Ihre Freizeit mit dem Handy, Internet, Fernsehen, Radio und Computer- und Onlinespielen.¹⁷³ Viele Jugendliche empfinden es als störend, wenn ihre Eltern zu empfindlich reagieren, wenn es um das Teilen von Fotos und Videos aber auch um Online Mobbing geht. Aber nicht immer sind es die Eltern, die sich Sorgen um die häufige Nutzung von digitalen Medien machen, sondern die Jugendlichen selbst. Viele Jugendliche haben das Gefühl, dass sie mediensüchtig werden oder bereits sind. Für die Jugendlichen stellt sich eine Reduktion des Medienkonsums oft als schwierig heraus, um den Anschluss zu ihrem Freundeskreis nicht zu verlieren. Weiter sind die jungen Erwachsenen mit der Herausforderung konfrontiert, sich stets mit Angeboten, Anwendungen oder mit sozialen Netzwerken auseinanderzusetzen. Sie sind daher ständig aufgefordert sich mit aktuellen Themen zu befassen und eine eigene Stellung dazu zu entwickeln. Durch die unabhängige Verfügbarkeit der mobilen Geräte befürchten die Jugendlichen und jungen

¹⁷⁰ Köcher/Sommer (2017), S.111

¹⁷¹ Klein (2017), S.62

¹⁷² Duzdar (2017), S.326

¹⁷³Fromme (2015), S. 453

Erwachsenen, die Kontrolle über ihr eigenes Nutzungsverhalten zu verlieren. Dies führt oft zu Konflikten zwischen FreundInnen und Familien.¹⁷⁴

Gerade für **Familien mit Kindern** gehören digitale Medien zum Alltag. Dabei geht es vor allem um die Kommunikation und Kontaktmöglichkeiten zwischen den Familienmitgliedern. Dadurch kommen die jüngeren Kinder schon frühzeitig mit digitalen Medien in Form eines Smartphones in Kontakt. Für viele Eltern stellt die steigende Nutzungszeit der digitalen Medien ihrer Kinder eine große Herausforderung dar, da diese oft nicht mit dem digitalen Fortschritt und deren Hülle an Informationen mithalten können. Viele Eltern wissen daher nicht, welche Angebote, Programm oder Netzwerke von ihren Kindern genutzt werden. Weiters fällt es Ihnen schwer Regeln und Richtlinien für die Nutzung von diversen digitalen Medien aufzustellen.¹⁷⁵

Im Gegensatz zu den jüngeren Altersgruppen nutzen **SeniorInnen** das Internet und die digitalen Medien seltener. Der Grund ist, dass viele ältere Menschen Bedenken gegenüber dem Internet und digitalen Medien haben. Sie stehen vor der Herausforderung, dass das Medium komplex bzw. kompliziert sei.¹⁷⁶ Umgekehrt gibt es aber auch SeniorInnen, die dem Internet sowie den digitalen Medien sehr offen gegenüberstehen und das Angebot entsprechend nutzen.¹⁷⁷

3.3.4 Herausforderung Freizeitgestaltung

Freizeit ist ein gesellschaftliches Phänomen von überaus wichtiger Bedeutung für die Wirtschaft, für die Schul- und Berufsentwicklung, für die Politik, für das zwischenmenschliche und gesellschaftliche Zusammenleben sowie für die individuelle Ausgestaltung der eigenen Lebensqualität und das Glücksempfinden.¹⁷⁸ Freizeit wird als selbstbestimmte Zeit verstanden. Freiwilligkeit und Selbstbestimmung sind primäre Bestandteile von Freizeit. Die Freizeit dient vor allem dazu die jeweiligen Bedürfnisse nach sozialer Orientierung, Gemeinschaft und Unterhaltung zu stillen.¹⁷⁹

Der Umfang der Freizeit hängt vor allem von der Lebensphase ab. SeniorInnen haben in der Regel mehr Stunden als Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern zur freien Verfügung. Die Freizeitaktivitäten lassen sich in verschiedenen Kategorien untergliedern:¹⁸⁰

- Medienzeit: Zeit für Fernsehen, Radio hören, Zeitung lesen etc.
- Konsumzeit: Zeit für Shopping, Kinobesuch, Essengehen, Besuch von Freizeiteinrichtungen etc.

¹⁷⁴ Eggert/Schubert (2019), S.258

¹⁷⁵ Eggert/Schubert (2019), S.259

¹⁷⁶ Köcher/Sommer (2017), S.114

¹⁷⁷ Köcher/Sommer (2017), S.113

¹⁷⁸ Vgl. Popp/Reinhard (2015), S. 138

¹⁷⁹ Vgl. Freericks/Brinkmann (2015), S. 513

¹⁸⁰ vgl. Freericks/Brinkmann (2015), S. 514

- Eigenzeit: Zeit für Muße und Müßiggang, Auszeit
- Aktivzeit: Zeit für Gartenarbeit, Heimwerken und Handarbeiten
- Sozialzeit: Zeit für die Pflege von sozialen Beziehungen in der Familie, im FreundInnen- und Bekanntenkreis
- Kulturzeit: Zeit für Weiterbildung und Nutzung kultureller Angebote, wie Oper, Museum, Theater, Konzert

Jugendliche und junge Erwachsene benötigen Erfahrungsräume, um vollwertige Mitglieder der Gesellschaft zu werden.¹⁸¹ Neben anderen Entwicklungsbereichen ist die Identitätsfindung einer der wesentlichen Bereiche, die es zu entwickeln gilt. Diese Entwicklung wird meistens durch soziale Einrichtungen wie Schule, Elternhaus und Jugendeinrichtungen unterstützt. Jugendliche brauchen öffentliche Räume und Einrichtungen, um die Jugendphase mit den jeweiligen Entwicklungsphasen zu schaffen.¹⁸² Besonders häufig genutzte Freizeitorde der Jugendlichen und jungen Erwachsenen stellen die eigene Wohnung oder das eigene Zimmer, private Räume, die Wohnung von FreundInnen und soziale Einrichtungen dar. Viele Jugendliche beschäftigen sich in ihrer Freizeit mit Musikhören, Fernsehen und Internet surfen. Neben diesen Aktivitäten nutzen die Jugendlichen eine Vielzahl von halböffentlichen und öffentlichen Räumen.¹⁸³ Jugendliche und junge Erwachsene suchen die Öffentlichkeit, zwischenmenschliche Kontakte und auch die Konfrontation mit anderen Jugendlichen. Auch Konsum und Erlebnisse dürfen für die jungen Menschen nicht zu kurz kommen. Orte, die den Jungen einen eine Abgeschiedenheit, Ungestörtheit und Erlebnismöglichkeiten bieten, sind zentral.¹⁸⁴

Somit stehen Jugendliche vor der Herausforderung halböffentliche und öffentliche Räume zu finden, die auf die Bedürfnisse der jungen Menschen passen. Die unterschiedlichen Freizeitaktivitäten und Räume müssen den Erwartungen und Ansprüchen der jungen gerecht werden.¹⁸⁵ Für junge Menschen stellt oftmals auch die Finanzierung und Mobilität der Freizeitausübung eine große Herausforderung dar, weshalb sich die jungen Menschen für Aktivitäten entscheiden, die nur geringe finanzielle Mittel benötigen. Weiters möchten sich die Jugendlichen nicht an feste Strukturen und Regeln klammern, die sie ansonsten in ihrer Freizeitgestaltung einschränken würden. Sie bevorzugen es spontan zu sein.¹⁸⁶ All dies bringt natürlich auch die Herausforderung mit sich entsprechende Möglichkeiten zu finden und nutzen zu wollen.

¹⁸¹ vgl. Wehmeyer (2013), S.25

¹⁸² vgl. Wehmeyer (2013), S.10

¹⁸³ Vgl. Wehmeyer (2013), S.129

¹⁸⁴ Vgl. Wehmeyer (2013), S.130

¹⁸⁵ Vgl. Wehmeyer (2013), S.130

¹⁸⁶ Vgl. Wehmeyer (2013), S.132

Familien übernehmen essenzielle Erziehungs-, Bildungs-, Betreuungs- und Versorgungsleistungen, von denen auch die Gesellschaft profitiert. Die Familie spielt nach wie vor eine wesentliche Rolle in allen Altersgruppen der Gesellschaft. Die Familie erfährt daher eine hohe gesellschaftliche Wertschätzung – beispielsweise der Umfang der von Familien für Pflege und Fürsorge eingebrachten Zeitressourcen. Jedoch stehen die Familien vor großen Herausforderungen im Bereich der Erziehungs- und Alltagsaufgaben. Durch die knappen zeitlichen und finanziellen Ressourcen bedarf es eine verlässliche, bedarfsgerechte und flexible Infrastruktur, die es neben den alltäglichen Herausforderungen ermöglicht, eine bedarfsorientierte Freizeitgestaltung zu erlauben. Viele Familien nutzen Angebote oder Aktivitäten, die sich in räumlicher Nähe befinden, da sie nur knappe Zeitressourcen, finanzielle Mittel sowie nicht die entsprechende Mobilität bzw. Flexibilität besitzen. In der Regel werden Familien- oder Stadtteilzentren in Anspruch genommen, wo sich unterschiedliche Familien begegnen und austauschen können. Weiters bieten sich kleinere Veranstaltungen an, um sich ungestört austauschen zu können.¹⁸⁷

Die Zahl der **älteren Menschen** in der österreichischen Bevölkerung wächst kontinuierlich. Somit wird sich auch die Zahl älterer Personen, die auf finanzielle und körperliche Unterstützungen angewiesen sind, steigen. Aufgrund der hohen Zahl älterer Personen wird es auch eine spürbare Veränderung im familiären Hilfe- und Pflegepotential geben. Die Familie ist für diese Zielgruppe eine primäre Unterstützung, doch durch die intensivere Hilfe- und Pflegeleistung wird diese Stütze zunehmend belastet. Die steigende Anzahl Pflegebedürftiger und auf Hilfe angewiesener Personen wirkt sich auf die sozialen Angebote und Unterstützungsleistungen aus. Dies macht sich vor allem in den Bereichen der ambulanten und stationären Pflege sowie die Hilfs- und Unterstützungsangebote bemerkbar. Aber auch andere Bereiche wie der Freizeitbereich ist betroffen. Die Lebensphase der älteren Personen wandelt sich stets und mit ihr auch die jeweiligen Bedürfnisse. Viele SeniorInnen wollen aktiv ihre Freizeit in der jeweiligen Gemeinschaft teilhaben und diese individuell gestalten. Aus diesem Grund muss auch die Möglichkeit zur Gestaltung der Freizeit und die Schaffung der aktiven Teilhabe an der Gesellschaft bestehen. Dabei spielen vielfältige Angebote eine wichtige Rolle.¹⁸⁸ Nicht außer Acht zu lassen ist auch das Faktum, dass SeniorInnen meist zwar ein verhältnismäßig stabiles, aber geringes Einkommen aufweisen. Dies wirkt sich auch auf das Freizeitverhalten aus.

¹⁸⁷ Vgl. Beneke/Fehrenbacher/Muth (2018), S. 427ff

¹⁸⁸ Vgl. Junkerheinrich/Ziegler (2013), S. 120

3.4 Lösungswege der Zielgruppen sozialer Einrichtungen zur Bewältigung der Herausforderungen

Entsprechend der unterschiedlichen Themensetzungen wurden für die drei Zielgruppen „Kinder und Familien“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ und „SeniorInnen“ unterschiedliche Herausforderungen und zu bewältigende Problemstellungen aufgezeigt.

Immer wieder benötigen Menschen Hilfe und Unterstützung, um bestimmte Herausforderungen bewältigen zu können. Die Institutionen und Organisationen der Stadt Linz können hierbei den BürgerInnen durch bestimmte Angebote hilfreich zur Seite stehen, sie in den unterschiedlichen Phasen der Problemlösung stützen oder als beratende Anlaufstellen dienen.

Die Bewältigung der Herausforderungen kann auf unterschiedlichen Prozessen gründen. Nachfolgend wird ein solcher Prozess näher ausgeführt.

3.4.1 Prozess zur Bewältigung von Herausforderungen

Es ist anzunehmen, dass es im alltäglichen Leben der meisten Menschen immer wieder verschiedenste Herausforderungen zu bewältigen gilt. Um ein Problem zu lösen scheint es erforderlich, dass Entscheidungen getroffen und Handlungen gesetzt werden. So liegt es auf der Hand, dass je nachdem welches Ziel erreicht werden soll, von den Betroffenen oft unterschiedliche Lösungswege eingeschlagen werden.

Probleme gelten dabei nicht als etwas gleichsam „Natürliches“, sondern werden von Menschen aufgrund ihrer Wahrnehmung bzw. ihres Urteils zu solchen. Dabei kann es sich um einen Zustand handeln, der Unzufriedenheit hervorruft oder um eine zukünftige Situation, die Besorgnis auslöst.¹⁸⁹

Wie wird ein Problem gelöst? Unabhängig davon, wie die zu lösende Herausforderung lautet, gibt es grundsätzlich eine generische Vorgehensweise, die für jede Art von Problemen hilfreich ist. Eine solche allgemeine Herangehensweise an die Problemstellung wird zwar oft unterschiedlich aufgegliedert und betitelt, wie es im Anschluss noch detaillierter verdeutlicht werden soll, sie verfolgt jedoch immer einen schrittweisen Prozess, bis hin zur tatsächlichen Lösung des Problems. Die Autoren Ulrich und Probst schlagen beispielsweise 6 Schritte zu Problemlösung vor¹⁹⁰:

1. Bestimmen der Ziele und Modellieren der Problemsituation
2. Analysieren der Wirkungsverläufe

¹⁸⁹ Vgl. Ulrich/Probst (1995), S. 105

¹⁹⁰ Vgl. Ulrich/Probst (1995), S.114ff

3. Erfassen und Interpretieren der zukünftigen Veränderungsmöglichkeiten der Situation
4. Abklären der Lenkungsmöglichkeiten
5. Planen von Strategien und Maßnahmen
6. Verwirklichung der Problemlösung

Fischer und Pfeffel stellen mit dem GSLP (Ganzheitlicher und systematischer Lösungsentwicklungsprozess) ein System der Lösungsfindung in drei Phasen und neun Schritten vor (siehe weiter unten).¹⁹¹

Auch wenn die beiden betrachteten Problemlösungsmodelle unterschiedliche Schritte im Problemlösungsprozess vorsehen, ist ihnen doch gemein, dass der Analyse und Definition des zu behandelnden Problems sowie der Entwicklung von Lösungsalternativen und deren Umsetzung hohe Priorität zukommt.

Aufgrund der gegebenen Aktualität, der übersichtlichen Darstellung und nachvollziehbaren Argumentationen der Autoren findet in der vorliegenden Studie das vorhin erwähnte GLSP von Fischer und Pfeffel nähere Betrachtung. Gerade die klare Strukturierung und Aufteilung in drei unterschiedliche Phasen der Lösungsfindung machen dieses Modell nachvollziehbar, sodass auch im Rahmen des Bewältigens von Herausforderungen Hilfestellungen und Schlüsse für die Linzer Bevölkerung gezogen werden können.

3.4.2 Ganzheitlicher und systematischer Lösungsentwicklungsprozess

Der ganzheitliche und systematische Lösungsentwicklungsprozess von Fischer und Pfeffel umfasst folgende Phasen bzw. Schritte:¹⁹²

1. Phase Analyse

- a. Formulierung der Problemstellung
- b. Analyse der Ausgangssituation
- c. Festlegung der Zielsetzung

2. Phase Entwicklung

- a. Entwicklung von Lösungsalternativen
- b. Bewertung der Zielerfüllung
- c. Bewertung der Umsetzbarkeit
- d. Entscheidungsfindung

3. Phase Implementierung

- a. Umsetzungsplanung
- b. Umsetzung

¹⁹¹ Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.139f.

¹⁹² Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.139f.

Analysephase im Lösungsentwicklungsprozess

Ganz allgemein betrachtet und somit auch in Bezug zu den drei vorgegebenen Zielgruppen der „Kinder und Familien“, „Jugendliche und junge Erwachsene“ und „SeniorInnen“, bestehen im alltäglichen Leben unterschiedliche Herausforderungen, die je nach Komplexität, verschiedene Lösungsalternativen zulassen und ermöglichen.

Gerade das macht es im Rahmen eines Problemlösungsprozesses erforderlich Herausforderungen in all ihren Teilaspekten zu verstehen. Ein gewichtiger Teil kommt in diesem Zusammenhang der Problemstrukturierung zu, die es ermöglichen soll, Teilaspekte überschaubar und Schwerpunkte schneller erkennbar darzustellen¹⁹³.

In der ersten Phase eines Problemlösungsprozesses gilt es somit sich in einer ganz allgemeinen Herangehensweise – so auch für Einrichtungen und Institutionen der Stadt Linz – bei Unterstützungsleistungen und Hilfestellungen für die Zielgruppen einer dementsprechenden Analysephase zu widmen.

Auf Basis der Problemstrukturierung¹⁹⁴ bieten sich auch für die BürgerInnen der Stadt Linz Möglichkeiten, Schwierigkeiten früher zu erkennen und folglich das Vorgehen zielorientierter zu planen und zu gestalten.

Unabhängig davon ob sich Familien mit ihren Kindern, Jugendliche oder ältere Personen bestimmten Herausforderungen zu stellen haben, macht es entsprechend dieses Problemlösungsprozesses allem voran Sinn zuerst die Problemstellung zu formulieren und dann die Ausgangslage zu analysieren, um dann die eigentliche Zielsetzung festlegen zu können.

a. Formulierung der Problemstellung

Hauptauschlaggebend für das Gelingen eines Vorhabens sind in erster Linie klar definierte Anforderungen. Dem kann mehr oder weniger eine klare Formulierung der Problemstellung gleichgesetzt werden. Startpunkt eines jeden Problemlösungsprozesses ist eine umfangreiche Ursachenanalyse, wodurch die unterschiedlichen Auslöser aufgedeckt werden sollen. Der Formulierung der Problemstellung widmet sich daher der erste Schritt des ganzheitlichen und systematischen Lösungsentwicklungsprozesses¹⁹⁵.

Eine klare Formulierung des Problems beinhaltet eine gewisse Einheitlichkeit und erfordert, dass alle beteiligten Personen mit ihren unterschiedlichen Zugängen in die Formulierung miteinbezogen werden, wie nachfolgend näher ausgeführt wird. D.h. zunächst muss der Begriff des Problems einheitlich definiert werden. Dem setzen Fischer

¹⁹³ Vgl. Hungenberg (2010), S.12

¹⁹⁴ Vgl. Hungenberg (2010), S.12

¹⁹⁵ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.77

und Pfeffel voraus, dass Probleme zum einen nicht identisch mit den Symptomen sind und diese nur ein Anzeichen für ein bestehendes Problem darstellen. Probleme sind weiters ein Teil eines Ganzen und müssen immer gesamtheitlich, unter Einbeziehung des Umfeldes, betrachtet werden. Probleme sind auch nicht statisch und können sich, in jeweiliger Abhängigkeit vom Umfeld, nach unterschiedlich vorherrschenden Dynamiken verändern und entwickeln¹⁹⁶.

Die Formulierung des Problems bildet somit die Basis für die Analyse des GSLP und gibt dementsprechend auch schon einen bestimmten Rahmen vor.

b. Analyse der Ausgangssituation

Fischer und Pfeffel differenzieren zwischen einer externen Analyse des Umfeldes und einer internen Analyse des betroffenen Subjektes. Die externe Analyse bzw. Umfeldanalyse soll aufzeigen welche Chancen bzw. auch welche Risiken sich aus dem Status Quo ergeben. Dabei empfiehlt es sich mit einem Gesamtüberblick zu beginnen, um dann folgend auch das Umfeld anhand bestimmter Kriterien und Merkmale detaillierter zu betrachten. Die interne Analyse dient dem Zweck die jeweiligen Fähigkeiten des betroffenen Subjekts zu beleuchten. So sollen in weiterer Folge anhand verschiedener Instrumente die eigenen Stärken und Schwächen aufgezeigt werden¹⁹⁷.

D.h., sie unterscheiden in diesem Zusammenhang auch zwischen unterschiedlichen Instrumenten und Methodiken in der Anwendung. Die daraus gelieferten Ergebnisse sollen zusammengeführt werden und in einem Gesamtbild den Ist-Stand darstellen. D.h. die aus der externen und internen Analyse gelieferten Ergebnisse und Erkenntnisse gilt es zu sortieren und darzustellen. Aus dem Ist-Stand sollen sich wiederum die vorhandenen Möglichkeiten ableiten lassen¹⁹⁸.

In vielen Bereichen bedient man sich zur Ergebnisdarstellung der beliebten Präsentationsform der SWOT-Analyse (SWOT= Strengths, Weaknesses, Opportunities und Threats), die in diesem Zusammenhang von Fischer und Pfeffel aber nicht als Analyseform per se, sondern ausdrücklich als eine Darstellungsform verstanden wird. Die Ergebnisse der internen Analyse fließen letztendlich als eigene Stärken und Schwächen, und die Erkenntnisse der externen Analyse als Chancen und Risiken in die jeweilige Strategieentwicklung mit ein¹⁹⁹.

Durch eine Zusammenführung der Erkenntnisse aus der externen und internen Analyse soll die SWOT-Darstellung in weiterer Folge dabei unterstützen, Ansatzpunkte für die im

¹⁹⁶ Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.78

¹⁹⁷(vgl. Fischer/Pfeffel (2014), 94)

¹⁹⁸(vgl. Fischer/Pfeffel(2014) , 82)

¹⁹⁹(vgl. Fischer/Pfeffel(2014), 94ff)

nächsten Schritt erforderliche Zielsetzung darzulegen. Die hierbei gelieferten Inputs aus den Analyseergebnissen stehen miteinander in Zusammenhang und müssen demnach auch bei der Strategieentwicklung in den verschiedenen Kombinationen mitgedacht und berücksichtigt werden. Fischer und Pfeffel empfehlen dabei bei verschiedenen Kombinationen von „Strengths, Weaknesses, Opportunities und Threats“ nachfolgende standardisierte Handlungsempfehlungen²⁰⁰:

- Opportunities und Strengths: Investition in Betracht ziehen.
- Threats und Strengths: Risiken bewusst aufnehmen und mit eigenen Stärken bewältigen bzw. absichern.
- Opportunities und Weaknesses: Maßnahmen, um eigene Schwächen auszugleichen und umzuwandeln, um von Chancen zu profitieren.
- Threats und Weaknesses: Betreiben von Grundabsicherung oder Bereich eliminieren bzw. nicht weiterverfolgen.

Die durch die Analyse gewonnen Erkenntnisse werden somit durch diese Form der Darstellung strukturiert, wodurch im nächsten Schritt die möglichen Strategien festzulegen sind. Dabei ist jedoch wichtig, sich Gedanken darüber zu machen, welches Ziel letztendlich überhaupt erreicht werden will (siehe Abschnitt c in diesem Kapitel). Verschiedene gesetzte Maßnahmen liefern unterschiedliche Ergebnisse und es liegt nun daran diejenigen Maßnahmen herauszufiltern, durch die ein Ziel möglichst Ressourcenschonend erreicht werden kann.²⁰¹

c. Festlegung der Zielsetzung

Im Zuge eines Problemlösungsprozesses liegt ein besonderes Augenmerk auf der Zielsetzung, da auf den Zielen basierend die jeweiligen Strategien entwickelt werden und das gesamte Handeln somit darauf ausgerichtet ist. Ziele können auf verschiedene Weisen kategorisiert werden. Sowohl inhaltlich-sachlich als auch nach einer hierarchischen Ordnung. Ein Schwerpunkt liegt jedoch auch darauf, dass Ziele hinsichtlich bestimmter Anforderungen geprüft werden²⁰².

Fischer und Pfeffel nennen zu diesem Punkt die Zielbildungskriterien Realisierbarkeit, Kommunikation, Messbarkeit, Ordnungsstruktur, Widerspruchsfreiheit und Akzeptanz. Diese Kriterien, auch allgemein unter der sogenannten SMART-Regel bekannt (SMART = Specific, Measurable, Acceptable, Reachable und Timed), können die Zielbildung

²⁰⁰(vgl. Fischer/Pfeffel(2014), 94ff)

²⁰¹ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.96

²⁰² Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.101

stützen und somit letztendlich den Enderfolg im Rahmen eines Problemlösungsprozesses maßgeblich mitbestimmen.

Entwicklungsphase im Lösungsentwicklungsprozess

Wenn es darum geht mögliche Lösungswege zu bestehenden Herausforderungen herauszuarbeiten, steht wohl außer Frage, dass das jeweils nur innerhalb bestimmter Möglichkeiten durchführbar ist. Gewisse Einschränkungen grenzen den in Frage kommenden Spielraum ein. So geben unter anderem oft die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel einen begrenzten Rahmen bei der Lösungsfindung vor²⁰³.

Für alle Betroffenen die Herausforderungen zu bewältigen haben gilt gleichermaßen, diese Einschränkungen vorab zu erkennen, um unnötige Aktivitäten zu vermeiden. Wichtig ist es dabei jedoch auch diese Einschränkungen mit dem wachsenden Erkenntnisfortschritt immer wieder zu überprüfen und in Folge auch die möglichen Optionen zum Lösen einer Herausforderung anzupassen. Fest etablierte Denkweisen können somit auch in Frage gestellt und Einschränkungen angezweifelt werden²⁰⁴.

Gerade Institutionen und Einrichtungen können dabei unterstützend einwirken, um individuelle, vielleicht eingeschränkte Sichtweisen aufzubrechen und eine Hilfestellung in der Entwicklung und Bewertung verschiedener Lösungswege, und letztendlich auch in der Entscheidungsfindung zu bieten.

a. Entwicklung von Lösungsalternativen

Lösungsalternativen können mit Strategien zur Zielerreichung gleichgesetzt werden. Es geht darum, dass bestimmte Wege aufgezeigt werden, um ein Ziel zu erreichen. Wenn von Strategien gesprochen wird, können darunter auch Strategiepakete verstanden werden. Besonderes Augenmerk fällt hier auf Informationstechnologien, da diese unterstützend zur Umsetzung der Strategiepakete eingesetzt werden. Es werden somit Strategiepakete ausgearbeitet, welche zur Lösungsfindung verwendet werden können. Diese sind noch als gleichwertig anzusehen und müssen somit bewertet werden – entscheidend ist, welche Pakete zur Zielerfüllung am besten geeignet sind. Diese Bewertung umfasst zwei Dimensionen, nämlich wie diese mit den Zielen vereinbar sind und ob diese positiv von den Stakeholdern wahrgenommen werden. Nur jene Strategiepakete, welche mit den Zielen übereinstimmen, werden überhaupt für die Stakeholder geprüft.²⁰⁵

²⁰³ Vgl. Hungenberg (2010), S.9

²⁰⁴ Vgl. Hungenberg (2010), S 10

²⁰⁵ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.108f

b. Bewertung der Zielerfüllung

Die Bewertung darüber, ob die Strategiepakete zur Lösung beigetragen haben, sind laut Fischer und Pfeffel daran erkennbar, ob ein positiver Zusammenhang zwischen den ausgearbeiteten Paketen und den Zielen hergestellt werden kann. Es ist hier ein qualitativer, also verbal erklärbarer Zusammenhang durchaus ausreichend.²⁰⁶

c. Bewertung der Umsetzbarkeit

Nicht nur die Zielerfüllung ist ein wesentliches Kriterium zur Entscheidungsfindung, ob ein Strategiepaket in die engere Wahl fällt. Um es als erfolgsversprechend einzustufen, bedarf es auch der Bewertung der Umsetzbarkeit. Diese ist dann gegeben, wenn es durch die Beteiligten Akzeptanz erfährt. Die Ergebnisgröße der Bewertung der Umsetzbarkeit wird durch Fischer und Pfeffel als Stakeholder-Akzeptanzwert, kurz SAW, definiert. Dieser drückt aus, ob und wie stark die Stakeholder ein Strategiepaket mittragen, was in weiterer Folge ein wesentlicher Faktor für die Umsetzbarkeit ist.²⁰⁷

Die Ermittlung des SAW erfolgt in mehreren Stufen²⁰⁸:

Im Wesentlichen dient die Ermittlung des SAW in der ersten Stufe der Identifizierung der relevanten Stakeholder. Die zweite Stufe priorisiert diese, um eine Einschätzung der Einflussnahme der jeweiligen Stakeholdergruppe zu treffen, die in weiterer Folge Strategievorhaben begünstigen, aber auch be- oder verhindern können. In der dritten Stufe werden die Erfolgsfaktoren ermittelt, wobei unter Erfolgsfaktoren die Interessen der verschiedenen Stakeholdergruppen gemeint sind. In der abschließenden vierten Stufe wird eine Matrix aufgebaut, in der die gewonnenen Ergebnisse strukturiert zusammengetragen werden.

Die nunmehr vorliegenden Zwischenergebnisse bilden den Abschluss der Bewertung der Umsetzbarkeit und fließen in die Phase der Entscheidungsfindung ein.²⁰⁹

d. Entscheidungsfindung

In den vorherigen Phasen (siehe Abschnitt c in diesem Kapitel) wurden alle entwickelten Strategiepakete bewertet. Im letzten Schritt der Entwicklungsphase ist nunmehr eine Entscheidung herbeizuführen. Dafür werden die Bewertungsergebnisse mittels eigener Instrumente einer Dominanzprüfung unterzogen, durch welche ersichtlich wird, welche Strategiepakete in die engere Auswahl einbezogen werden sollen. Für die verbleibenden Strategiepakete kommt es abschließend zu einer qualitativ begründeten Auswahl, an deren Ende feststeht, welches davon faktisch zu einer Umsetzung

²⁰⁶ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.108ff

²⁰⁷ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.118

²⁰⁸ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.119

²⁰⁹ Vgl. Fischer/Pfeffel(2014), S.118ff

gelangen soll. Diese Entscheidung bedeutet zugleich das Ende der GSLP-Phase Entwicklung, mit den in dieser Phase erarbeiteten Zwischenergebnissen Lösungsalternativen, Kritische Würdigung der Strategiepakete sowie einer Empfehlung zur Entscheidung für das entsprechende Gremium.²¹⁰

Implementierungsphase im Lösungsentwicklungsprozess

Abhängig von den inhaltlichen Vorgaben einer Herausforderung ist letztendlich in der dritten Phase des Bewältigens von Herausforderungen der Ablauf bzw. die tatsächliche Durchführung entsprechend zu planen. Für die Beteiligten der Zielgruppen, oder unterstützend durch Einrichtungen und Institutionen ist es sinnvoll, aufbauend auf der Problemstrukturierung, einzelne Teilaktivitäten zu bestimmen und in Folge deren zeitlichen Reihenfolge festzulegen. Betrifft es mehrerer Personen können dabei auch Verantwortlichkeiten, Ressourcen und Kompetenzen verteilt werden.

So lassen sich Phasen und sogenannte Meilensteine definieren, die die tatsächliche Umsetzung grob gliedern.²¹¹ Gerade durch das Erreichen von Zwischenergebnissen, lässt sich für einzelne Betroffene beim Bewältigen einer Herausforderung ein Fortschritt erkennen und die Zielerreichung Schritt für Schritt abgearbeitet werden. Demnach unterteilt sich auch die 3. Phase des Lösungsentwicklungsprozesses in die Schritte der Umsetzungsplanung und der eigentlichen Umsetzung.

a. Umsetzungsplanung

Bei der Umsetzungsplanung ist zuerst darauf zu achten, die umzusetzenden sozialen Lösungen sinnvoll zu strukturieren. Wie im Projektmanagement üblich, macht es Sinn, die für die Realisierung der Lösung nötigen Tätigkeiten in Arbeitspakete zu zerlegen und deren zeitlichen Ablauf und die Verantwortlichen für die einzelnen Arbeitspakete festzulegen.²¹² Fragen, die im Prozess der Umsetzungsplanung auftreten, sind u.a.:²¹³

- Welche Maßnahmen sind notwendig, um das gesteckte Ziel zu erreichen?
- Welches sind die erfolgskritischen Meilensteine?
- Wer ist von den geplanten Maßnahmen am meisten betroffen, wer am wenigsten?
- Woher können die größten Widerstände kommen?
- Woher kommt die meiste Unterstützung?
- Welche finanziellen, technischen und personellen Ressourcen werden benötigt?

²¹⁰ Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.129ff

²¹¹ Vgl. Hungenberg (2010), S.129

²¹² Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.134f

²¹³ Vgl. veb.ch (2020)

b. Umsetzung

Die in der Umsetzungsplanung nach Projektmanagementgrundsätzen geplanten und mit Deadlines und Verantwortlichen versehenen Arbeitspakete sind nun real umzusetzen. Besonderes Augenmerk ist hierbei auf die Einhaltung des Aktionsplanes zu legen. Bei Nichteinhaltung von Teilzielen in finanzieller oder zeitlicher Hinsicht sind geeignete Maßnahmen zu ergreifen.²¹⁴

Wie eingangs angeführt werden Probleme erst durch den Faktor „Mensch“, aufgrund dessen Wahrnehmung und dessen Urteils, zu solchen.²¹⁵ Um als Mensch eine Herausforderung bewältigen zu können, ist problemlösendes Denken erforderlich. Das stellt eine der höchsten Formen geistiger Aktivität dar und hat wesentlich zum Erfolg der Spezies Mensch beigetragen. Kein anderes Lebewesen ist in vergleichbarer Weise fähig, sein Leben durch planvolles Handeln und problemlösendes Denken zu formen und zu gestalten²¹⁶. Das Problemlösen wird dabei als das Beseitigen eines Hindernisses oder Schließen einer Lücke in einem Handlungsplan durch bewusste kognitive Aktivitäten, die das Erreichen eines beabsichtigten Ziels möglich machen sollen, definiert. Motivation und Emotionen des Einzelnen spielen dabei eine wichtige Rolle und entscheiden den gesamten Verlauf des Problemlösungsprozesses.²¹⁷

Sowohl in der Phase der Analyse der Problemstellung, der Entwicklung von Lösungswegen sowie der Umsetzung der Maßnahmen sollten deshalb ganz bewusst alternative Denkweisen miteinbezogen und angewendet werden. Nur so können alternative Sichtweisen ausgearbeitet und zur Lösung der Herausforderung herangezogen werden. Die verschiedenen Institutionen können BürgerInnen bei ihren individuellen Problemlagen sowohl beratend als auch aktiv eingreifend zur Seite stehen. Es gilt durch professionelle Problemlösungsmethoden den individuellen Herausforderungen optimal zu begegnen und so nicht nur die Symptome der Problemstellungen zu bearbeiten. Durch die entsprechenden Erfahrungen und Kompetenzen können die verschiedenen Institutionen systematisch unterstützen und weitaus nachhaltigere und ressourcenschonendere Lösungen beitragen. Durch bewährte Methoden der Problemlösung sollen Ursachen beseitigt, bestmögliche bestimmte Mechanismen gestaltet oder neu geordnet werden und so ein stabiles Umfeld geschaffen werden.

²¹⁴ Vgl. Fischer/Pfeffel (2014), S.136f

²¹⁵ Vgl. Ulrich/Probst (1995), S.105.

²¹⁶ Vgl. Betsch/Funke/Plessner (2011), S.137

²¹⁷ Vgl. Plessner/Funke/Betsch (2011), S.138

4 Forschungsdesign und Methodische Umsetzung

Wie eingangs beschrieben ist die Stadt Linz mit einem demographischen Wandel konfrontiert. Um damit verbundene Herausforderung zu bewältigen, wird ein neues Sozialprogramm erarbeitet. Das Lehrforschungsprojekt widmet sich daher den Themen „Wahrnehmung sozialer Einrichtungen“, „Erwartungen an soziale Einrichtungen“, „Herausforderungen und Lösungswege der Zielgruppen“.

Zu Beginn des Projekts wurde ein AuftraggeberInnen-AuftragnehmerInnengespräch arrangiert, um die Ziele des Projekts und dessen methodische Umsetzung gemeinsam zu diskutieren. In einem weiteren Schritt wurde Literatur recherchiert. Auf Basis der Erkenntnisse wurde ein Leitfaden für die qualitative Befragung mit ausgewählten Zielgruppen sozialer Einrichtungen entwickelt. Die Kontakte zu potenziellen InterviewpartnerInnen wurden über Einrichtungen z.B. Jugendzentren, Kindergärten und SeniorInnenheime hergestellt. Insgesamt 16 Personen konnten befragt werden, welche Einrichtungen in der Stadt Linz nutzen. Darauf aufbauend wurde eine quantitative Befragung von Eltern mit Kindern im Alter zwischen 10 und 15 Jahren durchgeführt. Die gewonnenen Erkenntnisse sind in den Abschlussbericht eingeflossen und wurden im Zuge einer Ergebnispräsentation der Auftraggeberin vorgestellt. Nachfolgende Abbildung stellt die einzelnen Schritte im Forschungsprozess überblickend dar.

Zeitablauf	Meilenstein
Sept. 2019	Projektstart
Okt. 2019	Auftraggebergespräch (2.10.2019)
Okt. 2019	Literaturrecherche und erste Ausarbeitungen zur Theorie
Okt. – Nov. 2019	Entwicklung des Leitfadens für qualitative Befragung
Nov. 2019 – Jän. 2020	Interviewführung
Dez. 2019 – Jän. 2020	Qualitative Auswertung
Jän. – Feb. 2020	Erstellung des quantitativen Fragebogens
März – April 2020	Quantitative Datenerhebung (Online)
März – Mai 2020	Finalisierung Theoriekapitel
März – Mai 2020	Finalisierung qual. Ergebniskapitel
Mai – Juni 2020	Quantitative Analyse und Verschriftlichung
Juni 2020	Ergebnispräsentation (24.06.2020)
Juli 2020	Finalisierung und Übergabe des Abschlussberichts

Abbildung 4: Forschungsprozess

4.1 Qualitative Datenerhebung

Die qualitative Befragung mittels eines Interviewleitfadens ermöglicht, nicht direkt messbare Informationen abzubilden und so die Hintergründe einer Thematik zu beschreiben.²¹⁸ Für die qualitative Erhebung wurde ein Interviewleitfaden, bestehend aus 16 Fragen, über vier Themenbereiche erstellt (siehe Anhang):

- „Wahrnehmung sozialer Einrichtungen aus Sicht ihrer Zielgruppen“
- „Erwartungen an soziale Einrichtungen“
- „Herausforderungen der Zielgruppen“
- „Lösungswege der Zielgruppen“

Seitens der Auftraggeberin wurden Kontaktdaten von VertreterInnen der Zielgruppen zur Verfügung gestellt. Insgesamt 16 Interviews wurden durch die Studierenden u.a. mit BewohnerInnen von Seniorenzentren, BesucherInnen von Jugendzentren, Kindergärten und weiteren sozialen Einrichtungen durchgeführt. Aufgeteilt auf die Zielgruppen waren es jeweils sechs Interviews mit SeniorInnen sowie Jugendliche und junge Erwachsene. Die restlichen 4 Befragungen wurden mit Eltern von Kindern aus der Zielgruppe Familien mit Kinder geführt (siehe Tabelle 8). Danach wurden die Interviews transkribiert und ausgewertet.

Interview-Nr.:	Zielgruppe:	Geschlecht:	Interviewdauer:
Interview 01	Familien mit Kinder (E)	-	25 min
Interview 02	SeniorInnen (S)	W	45 min
Interview 03	Jugendliche & junge Erwachsene (J)	M	45 min
Interview 04	Jugendliche & junge Erwachsene (J)	W	20 min
Interview 05	SeniorInnen (S)	W	-
Interview 06	Familien mit Kinder (E)	W	25 min
Interview 07	Jugendliche & junge Erwachsene (J)	W	46 min
Interview 08	SeniorInnen (S)	W	54 min
Interview 09	SeniorInnen (S)	W	20 min
Interview 10	Jugendliche & junge Erwachsene (J)	M	30 min
Interview 11	Jugendliche & junge Erwachsene (J)	W	18 min
Interview 12	SeniorInnen (S)	W	20 min
Interview 13	SeniorInnen (S)	M	20 min
Interview 14	Jugendliche & junge Erwachsene (J)	W	37 min
Interview 15	Familien mit Kinder (E)	M	46 min
Interview 16	Familien mit Kinder (E)	-	87 min

Tabelle 8: Durchgeführte qualitative Interviews

²¹⁸ Vgl. Mayring/Fenzl, (2014), S. 543ff

4.2 Quantitative Datenerhebung

Die quantitative Forschung ermöglicht es, die Häufigkeit eines Phänomens zu messen und so Einblicke in reale Gegebenheiten zu schaffen.²¹⁹ Die quantitative Erhebung erfolgte mittels Fragebogen (siehe Anhang), welcher für die spezifische Zielgruppe „Eltern von Kindern im Alter zwischen 10 und 15 Jahren, welche eine Schule in Linz besuchen“ konzipiert wurde. Ursprünglich geplant war ein Quotaverfahren, bei dem die Befragung gezielt nach ausgewählten Quoten, welche die Grundgesamtheit repräsentieren sollten, durchgeführt werden sollte. Die Erhebung war als „face to face-Befragung“ geplant. Dies war aber durch die jüngsten Ereignisse im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie nicht möglich. Aus diesem Grund wurde der Fragebogen online gestellt. „Beworben“ wurde die Befragung beispielsweise über soziale Medien (Facebook), der Studiengangsleitungen der FH-Linz (Studierende per E-Mail) – mit der Bitte um Weiterleitung an Eltern, die der Zielgruppe entsprechen. Außerdem fand durch die Stadt Linz eine Presseaussendung statt.

Beschreibung der Stichprobe

89 Personen haben sich an der Befragung beteiligt. Dies stellt ein eher kleines Sample dar und ist nicht repräsentativ. Letzteres ist nicht nur auf die Stichprobengröße, sondern auch auf den Feldzugang zurückzuführen.

Der Hauptwohnsitz der Mehrheit der befragten Elternteile und Kinder (57,3%) befindet sich in Linz-Süd. Etwas mehr als ein Viertel der Befragten (27%) wohnt aktuell in Linz-Mitte, während nur rund 16% angeben in Linz-Nord zu Hause zu sein.

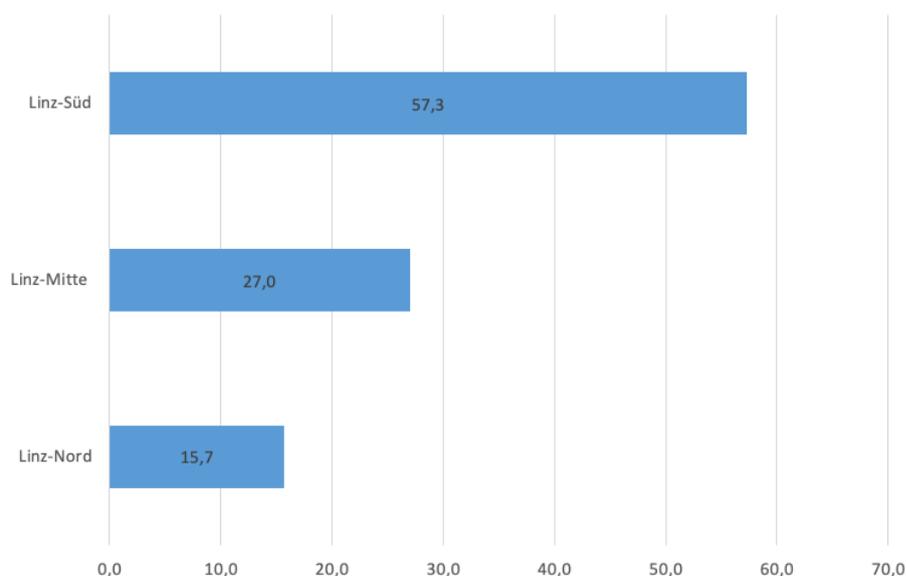


Abbildung 5: Wohnsitz der Befragten nach Stadtteilgebiet (Angaben in %) n=89

Anmerkung: Linz Nord: Urfahr, Pöstlingberg, St. Magdalena, Dornach-Auhof; Linz-Mitte: Alte & Neue Innenstadt, Froschberg, Hafenviertel, Franckviertel, Bindermichl, Spallerhof, Keferfeld-Oed; Linz-Süd: Neue Heimat, Kleinmünchen, Auwiesen, Ebelsberg, Pichling, Solar-City

²¹⁹ Vgl. Baur/Blasius (2014), S. 57ff

Ein Großteil der befragten Elternteile ist weiblich (80,2 %). Knapp die Hälfte der Elternteile (45 %) ist im Alter zwischen 40 und 49 Jahre, ein weiterer großer Teil (40 %) der befragten Personen ist zwischen 30 und 39 Jahre, nur ein kleiner Teil (15 %) ist zwischen 50 und 57 Jahre. Von den befragten Elternteilen ist etwas mehr als ein Drittel (35,8 %) alleinerziehend. Ein Großteil der Befragten gab an, dass beide Elternteile die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen (87,7 %) und ein Kind haben (74,4 %). Nur ca. ein Viertel der Befragten hat zwei Kinder oder mehr (25,6 %).

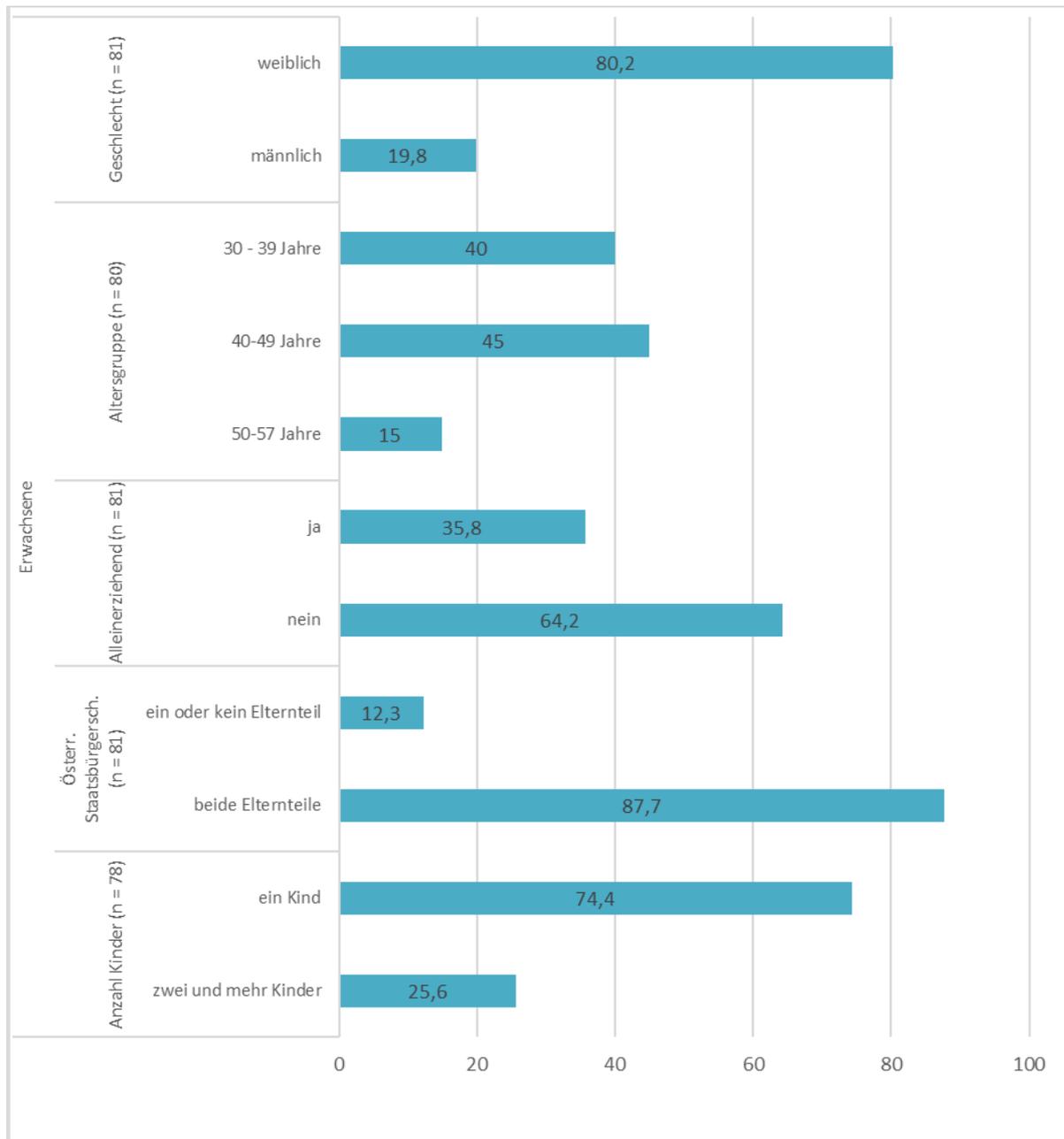


Abbildung 6: Demographische Angaben zu den Erwachsenen (Angaben in %)

Je die Hälfte der Kinder (50%), für die der Fragebogen ausgefüllt wurde, ist weiblich bzw. männlich. Etwas mehr als die Hälfte (55%) der Kinder, für die der Fragebogen ausgefüllt

wurde, ist zwischen 10 und 12 Jahre alt, etwas weniger als die Hälfte (45%) ist im Alter zwischen 13 und 15 Jahren.

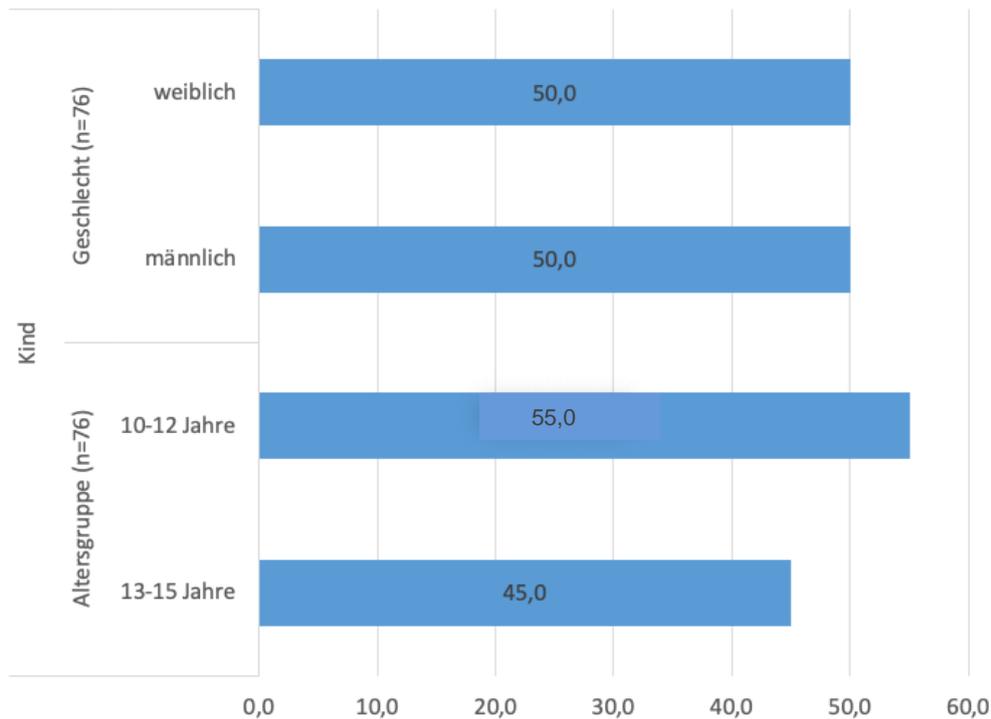


Abbildung 7: Demographische Angaben zum Kind (Angaben in %)

Die Daten wurden deskriptiven Analysen unterzogen. Die Ergebnisse werden in Form von Balkendiagrammen nachfolgend visualisiert.

5 Empirische Ergebnisse der qualitativen Befragung

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Befragungen mit den ausgewählten Zielgruppen sozialer Einrichtungen in Linz vorgestellt. Zuerst werden die Erwartungen, Erfahrungen und Einblicke in die sozialen Einrichtungen aus Sicht der Zielgruppen abgehandelt. Anschließend werden die Herausforderungen, mit denen sich die Zielgruppen konfrontiert sehen dargestellt und mögliche Lösungswege, für die sie sich zur Bewältigung der Herausforderungen entscheiden haben, skizziert.

5.1 Erwartungen an die sozialen Einrichtungen in Linz

In den Interviews wurden zielgruppenübergreifend, Personen aus verschiedenen Typen von sozialen Einrichtungen befragt (siehe oben). In einem ersten Schritt wurden die Erwartungen, welche von den Zielgruppen im Vorfeld an die Einrichtung gerichtet werden, empirisch erhoben. Im Detail wurden die **Erwartungen an die Leistungen bzw. Angebote**,

Erwartungen an die **zeitliche Erreichbarkeit** und an die **Zugänglichkeit der Einrichtung** abgefragt. In einem zweiten Schritt wurden die Erwartungen an bzw. Erfahrungen mit den MitarbeiterInnen der Einrichtungen bzgl. **Umgang, Verständnis und Hilfe bzw. Unterstützung** thematisiert.

5.1.1 Erwartungen an Leistungen bzw. Angebote der sozialen Einrichtungen in Linz

Die Erwartungen an die Leistungen der Einrichtungen sind sehr unterschiedlich. Vielseitige Angebote und ein verständnisvoller Umgang sind jedenfalls gemeinsame Erwartungen der unterschiedlichen Zielgruppen.

Die Erwartungen der befragten **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** an die Leistungen bzw. Angebote lassen sich – unabhängig davon, welcher Einrichtungstyp besucht wird - in zwei Hauptbereiche unterteilen: Freizeitgestaltung und Unterstützung bei der Ausbildungssuche. Erstere wünschen sich im Vorfeld unterschiedlichste Freizeitaktivitäten und damit verbunden eine soziale Gemeinschaft. Letztere erwarten sich Hilfe bei der Ausbildungssuche aber auch Hilfestellungen bei der Bewerbung. Nur vereinzelt haben die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen keine Erwartungen an die Einrichtung.

„Ich habe mir schon vorgestellt, dass es hier einen Tischtennistisch gibt und Billard und einfach Freizeitaktivitäten eben.“ (Interview J1)

„Nein, eigentlich nicht. Weil wir ja gar nicht wussten das es das gibt. (Interview J2)

„Ich bin halt hier hergekommen gleich und meine einzige Erwartung war halt, dass ich eine Lehrstelle finde, mehr wollt ich halt nicht.“ (Interview J3)

Die befragten **Elternteile** haben bezüglich der Leistungen bzw. Angebote sehr ähnliche Erwartungen im Vorfeld an die Einrichtung. Zum einen ist ihnen die gute Betreuung ihrer Kinder sehr wichtig. Zum andern nennen die Elternteile, dass die Kinder Geborgenheit in der Einrichtung erfahren, als wesentliche Erwartung an die Einrichtung. Nur vereinzelt wird thematisiert, dass eine Erleichterung im Alltag erwartet wird.

„[...] dass die Kinder einfach nur gut aufgehoben sind, dass einfach liebe Betreuerinnen da sind, die auch mit Herz dabei sind und nicht einfach nur den Job machen [...]“ (Interview E1)

„Dass sich meine Kinder wohl fühlen, das ist wichtig und grundlegend für mich. Und, dass auf meine Kinder eingegangen wird spielt für mich eine große Rolle. Es sollen Grenzen gesetzt werden und die Kinder sollen Neues erlernen.“ (Interview E2)

„[...] ich habe mir gedacht es ist eine Erleichterung für mich [...]“ (Interview E4)

Hinsichtlich der Erwartungen an die Leistungen bzw. Angebote antworten die **SeniorInnen** sehr unterschiedlich – dies nicht zuletzt, weil auch die SeniorInnen aus verschiedenen Typen von Einrichtungen befragt wurden. Insbesondere wird ein vielseitiges Angebot erwartet, Gedächtnisübungen, Musik und Bewegungsangebot sind erwünscht. Aber auch der zwischenmenschliche Kontakt mit anderen Menschen, Unterstützung und ein Platz in einer Einrichtung bei fortschreitender Erkrankung wird erhofft. Außerdem wünschen sich einige Befragte Weiterbildungsmöglichkeiten in den Einrichtungen. Nur ein/e BefragteR hatte keine Erwartungen im Vorfeld.

„[...] dass ich unter Menschen bleibe [...] Dass ich den Kontakt zu den Menschen weiter pflege.“ (Interview S2)

„Bezüglich der Erwartungen wurde mir gesagt, dass Gedächtnisübungen gemacht werden. [...] Außerdem gibt es einen Turnsaal, wo man Bewegungen im Sitzen machen kann, denn das ist auch sehr gut.“ (Interview S1)

„Ich war froh, dass ich das gekriegt habe da. Weil es mit der Krankheit bergauf gegangen ist. Ich habe nichts mehr zu tun brauchen. Ich kriege das Essen, ich habe nicht mehr kochen brauchen, nicht zusammenwischen, nichts. Und seit ich da bin, geht es mir besser.“ (Interview S6)

„Ich habe Mal einen Verein gegründet und dort hätte ich mir gedacht vielleicht kann man da Freiwillige irgendwie finden, die da mitarbeiten. Aber das hat sich dann nicht so entwickelt, wie gedacht, wie geplant. Daher hatte ich im Prinzip keine besonderen Erwartungen“ (Interview S4)

5.1.2 Erwartungen an die Erreichbarkeit der sozialen Einrichtungen in Linz

Zum Thema zeitliche Erreichbarkeit der sozialen Einrichtungen haben die Befragten keine bzw. kaum Erwartungen. In einem Punkt jedoch sind sich die Zielgruppen einig: passende Öffnungszeiten der Einrichtung sind wichtig.

Die **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** äußern sich nur vereinzelt zum Thema zeitliche Erreichbarkeit – wenn, dann werden altersgerechte Öffnungszeiten und übertroffene Erwartung hervorgehoben.

“Äh, naja ich hätte nicht gedacht, dass es so oft offen hat [...] aber die haben – glaub ich – von Dienstag bis Samstag von zwei bis acht Uhr offen.“ (Interview J1)

„Es kommen ja teilweise 12-13jährige rein, die sollen nach acht Uhr abends eh nicht mehr in der Einrichtung sitzen.“ (Interview J6)

Als Erwartung im Vorfeld an die zeitliche Erreichbarkeit der Einrichtung geben die **Elternteile** lange Öffnungszeiten der Einrichtung an, die bestmöglich ab 7 Uhr beginnen. Jedenfalls sind Öffnungszeiten, die auch für eine Vollzeitbeschäftigung passen, wichtig.

*„[...] wenn man bis 16:00 arbeitet und wo anders ist, muss man schon schauen, dass man rechtzeitig da ist. Weil viele [Einrichtungen] haben bis 17:00 offen oder so, aber je nachdem wie das mit den Öffis geht, dann kann es schon stressig werden ja [...].“
(Interview E1)*

„[...] Also [die Öffnungszeiten sind] eigentlich relativ arbeitsfreundlich [...].“ (Interview E3)

„Dadurch, dass ich am Infotag erfahren habe, dass der Kindergarten um halb 7 in der Früh aufmacht, habe ich gewusst, dass das für mich passen wird.“ (Interview E2)

„Der Kindergarten hat bis 17 Uhr geöffnet und deswegen war das kein Thema, das hat gepasst. Ich bin aber sehr froh, dass es den Frühdienst gibt.“ (Interview E2)

Bezüglich der Erwartungen im Vorfeld an die zeitliche Erreichbarkeit der Einrichtung, sind sich die befragten **SeniorInnen** einig und haben keine bzw. kaum Erwartungen in diesem Bereich. Fallweise teilen die SeniorInnen mit, sie erwarten sich zum Alltag passende Öffnungszeiten.

“Ich komme meistens um 09:00 und um ca.15:00 werde ich wieder abgeholt, je nachdem wie der Verkehr ist. Das passt für mich.“ (Interview S1)

„Die [Öffnungszeiten] passen auch. Gibt gar nichts [auszusetzen].“ (Interview S2)

5.1.3 Erwartungen an die Zugänglichkeit der sozialen Einrichtungen in Linz

Die Frage nach den Erwartungen an die Zugänglichkeit der sozialen Einrichtungen wurde von den Zielgruppen sehr unterschiedlich beantwortet. Die wichtigsten Themen sind die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und die zentrale Lage.

Die befragten **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** äußern zum Thema Zugänglichkeit der Einrichtung Probleme aufgrund der Lage der Einrichtung. Daraus folgt: leicht zu finden sollten sie demnach sein.

„[...] aber am Anfang war es einfach ein bisschen schwierig hier her zu finden, weil man wusste nicht wo es liegt [...].“ (Interview J4)

„[...] also es ist ein bisschen versteckt, wenn man vorher davon noch nie etwas gehört hat findet man's nicht [...].“ (Interview J1)

Die befragten **Elternteile** teilten als Erwartung im Vorfeld an die Zugänglichkeit der Einrichtung mit, dass ihnen die leichte Zugänglichkeit vom Wohnort aus und Auswahlmöglichkeiten an

Einrichtungen wichtig seien, aber auch die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln thematisieren die Befragten.

[...] Das [die Zugänglichkeit] ist auf jeden Fall ein Kriterium, weil meine Exfreundin keinen Führerschein hat. Die Einrichtung liegt genau zwischen zwei Straßenbahnhaltstellen“ (Interview E3)

„[...] das ist eben gleich da drüben, ich kann richtig herüberschauen und ich habe es mir aussuchen können [...]“ (Interview E1)

Zu den Erwartungen an die Zugänglichkeit antworten die befragten **SennorInnen** unterschiedlich. Zum einen wird die Erreichbarkeit durch öffentliche Verkehrsmittel oder mit dem Taxi vorausgesetzt. Zum anderen ist den Befragten die zentrale Lage wichtig. Vereinzelt haben die Befragten keine Erwartungen an die Zugänglichkeit, bzw. geben keine Angaben zu diesem Thema.

„Mir war es wichtig, dass ich mit dem Taxi abgeholt werde, weil ich mit dem Rollator gehe, da mir oft schwindlig wird“ (Interview S1)

„Probleme hatte ich schon, wenn ich zum Beispiel nach St. Margarethen oder irgendwo außerhalb von Linz musste. Weil ich dann mit den öffentlichen Verkehrsmitteln Probleme hätte.“ (Interview S3)

5.1.4 Erwartungen an die MitarbeiterInnen der sozialen Einrichtungen in Linz

In einem weiteren Schritt wurden detailliertere Erwartungen der Zielgruppen, die sich an MitarbeiterInnen der Einrichtungen richten, erhoben. Um die zielgruppenspezifische Sichtweise zu erfassen, wurden die Befragten gebeten, vorbereitete Sätze zu vervollständigen. Im Detail wurden die Erwartungen anhand der drei Bereiche **Umgang**, **Verständnis** und **Hilfe bzw. Bedürfnisse** erfragt.

Zunächst wurde also erfragt, wie der persönliche Umgang mit einem selbst oder mit dem eigenen Kind durch die betreuende Person sein soll.

Das Ergebnis der Befragungen zeigt: **Jugendliche und junge Erwachsene** ist es wichtig, dass sie mit Respekt behandelt werden. Der Umgang mit den Jugendlichen und jungen Erwachsenen durch die Betreuungspersonen soll achtsam und respektvoll sein. Die Begegnungen sollen auf derselben Ebene bzw. Augenhöhe erfolgen.

„Der Umgang mit mir soll respektvoll auf jeden Fall sein.“ (Interview J1)

„Der Mitarbeiter soll auf Augenhöhe mit mir reden. Mit mir gut umgehen...und Respekt haben. Ganz wichtig.“ (Interview J3)

„Der Umgang sollte höflich, freundlich, respektvoll sein. So wie ich die behandeln würde, sollten die mich auch behandeln.“ (Interview J4)

Das Ergebnis der Befragungen zeigt, dass den befragten **Elternteilen** vor allem ein respektvoller, verständnisvoller, hilfsbereiter und ehrlicher Umgang mit den eigenen Kindern wichtig ist. Die Kinder sollen gut behandelt werden. Ebenso soll auf individuelle Bedürfnisse der Kinder eingegangen werden. Diese individuellen Bedürfnisse sollen seitens der Betreuungspersonen toleriert werden. Auch soll auf Bedürfnisse mit Einfühlvermögen eingegangen werden.

„Respektvoll soll er [der Umgang] auf jeden Fall sein aber auch mit viel Herz und Einfühlungsvermögen.“ (Interview E1)

„Der persönliche Umgang mit meinem Kind und mir soll immer ehrlich sein.“ (Interview E2)

„[Denkt nach] Er [der Umgang] soll verständnisvoll, hilfsbereit sein. Ja das war es eigentlich, mir fällt sonst nichts ein.“ (Interview E4)

„Naja, ich meine, dass sie [die Betreuungspersonen] die Kinder gut behandeln, nicht sinnlos bestrafen, zusammenschreien (...)" (Interview E3)

In den Interviews mit den **SeniorInnen** zeigte sich, dass der persönliche Umgang bei dieser Zielgruppe bereits als korrekt, tadellos und freundlich empfunden wird. Hierzu also keine Erwartungen an sich thematisiert wurden.

„Da (in der Betreuungseinrichtung) ist alles tadellos!“ (Interview S1)

„Der persönliche Umgang mit mir ist gut, weil ich kann noch mit den Schwestern sprechen.“ (Interview S5)

„So wie er [der Umgang] ist. So soll er bleiben. Braucht sich nicht verändern. Korrekt.“ (Interview S4)

In einem zweiten Schritt wurde hinterfragt, für welche Situationen die MitarbeiterInnen der Einrichtung Verständnis zeigen sollen. Hier zeigten die Antworten, dass bei den drei Zielgruppen besonders für die individuellen Bedürfnisse der KlientInnen Verständnis gezeigt werden soll.

Die **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** wollen, dass sich jemand ihre Probleme anhört. Auch für unterschiedliche Familienverhältnisse, für Homosexualität und die Herkunft soll Verständnis und Toleranz gezeigt werden. Ebenso ist es einem Jugendlichen wichtig, dass die BetreuerInnen keine Vorurteile haben.

„Für Familienverhältnisse würde ich sagen.“ (Interview J1)

„Für...[überlegt] zum Beispiel auch persönliche Probleme. Sollte er trotzdem [Verständnis haben], weil im Endeffekt, wenn du persönliche Probleme hast, dann geht's dir hier auch nicht gut.“ (Interview J3)

*„Besonders fürs Thema Homosexualität. [...] Generell ist mir Toleranz gegenüber vielen Sachen wichtig, nicht nur gegenüber der Sexualität, sondern auch was die Herkunft betrifft. Das ist mir auch sehr wichtig. Oder keine Vorurteile haben.“
(Interview J5)*

Den befragten **Elternteilen** ist wichtig, dass zum Beispiel bei Trotzphasen der Kinder Rücksicht genommen wird und auf das momentane Bedürfnis des Kindes eingegangen wird. Nicht zuletzt, weil es für Kinder oft nicht einfach ist, wenn sie für eine gewisse Zeit ohne Eltern im Kindergarten „auskommen“ müssen. Zudem soll auf die individuellen Probleme der Eltern Rücksicht genommen werden, damit Vertrauen zwischen Elternteil und Betreuungsperson aufgebaut werden kann.

„Wenn es der Kleinen mal schnell nicht gut geht, wenn sie mal weint, soll man sie trösten“ (Interview E1)

„...für die Trotzphasen der Kinder. Diese Phasen hat jedes Kind. Manchmal ist es nicht leicht, vor allem in der Früh die Trennung von Mama oder Papa beim Abgeben. Aber das gehört dazu, auch wenn es schwer sein kann. Das ist eine Herausforderung für jeden Erzieher, vor allem bei den ganz Kleinen.“ (Interview E2)

„Ahm ja für... meine Probleme, sage ich einmal so. (...) Und vielleicht auch, dass sie mir das Gefühl gibt, wie gesagt, dass ich ihr alles erzählen kann.“ (Interview E4)

Auch die Zielgruppe der **SeniorInnen** berichtet, es sei wichtig, dass sich die Betreuungsperson um die Anliegen und die persönlichen Probleme der SeniorInnen annehmen und sie somit auch ernst genommen werden.

„Für die Probleme der Menschen [in Betreuung]“. (Interview S3)

„Wenn ich läute das jemand kommt, das ist in Ordnung und wenn etwas ist [ein Problem oder ein Bedürfnis] dann sollen sie [die Betreuungspersonen] auch sofort den Arzt rufen. (...)“ (Interview S5)

„Für den Patienten, was er [entsprechend seiner Bedürfnisse] braucht.“ (Interview S6)

Beim dritten Bereich wurde hinterfragt, wann Hilfe bzw. Unterstützung von den Betreuungspersonen erwünscht ist.

Von den **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** wird gewünscht, dass vor allem beim Bewerbungsprozess so wie bei schulischen Aufgaben Hilfe bzw. Unterstützung benötigt wird. Ebenso ist – je nach Alter – auch Hilfe bzw. Unterstützung bei Wohnungs- und Arbeitssuche oder auch bei individuellen Anliegen erwünscht.

„Bei Bewerbungen und prinzipiell im persönlichen Bereich.“ (Interview J3)

„Schulischen Dingen, aber auch bei familiären Dingen, kommt immer drauf an, je nach Person und Tagesverfassung, was ich eben gerade brauche.“ (Interview J5)

„Ja zum Beispiel mit der Wohnungssuche oder Arbeitssuche, aber sonst eigentlich gar nicht.“ (Interview J6)

Die befragten **Elternteile** äußern spontan kaum Wünsche bzgl. Hilfe oder Unterstützung durch die Betreuungspersonen. Lediglich eine der befragten Personen wünscht sich Hilfe bzw. Unterstützung bei der Erziehung des Kindes, die gut abgestimmt sein soll.

„Dazu fällt mir jetzt eigentlich gar nichts ein.“ (Interview E1)

„Dazu fällt mir jetzt nichts ein.“ (Interview E4)

„Ich wünsche mir Unterstützung bei der Erziehung, würde ich sagen. (...) Das Zusammenspiel zwischen Pädagogin und Eltern muss da sein und das hat in diesem Fall sehr gut funktioniert. Man kann sich auf alle Fälle an die Pädagoginnen richten, wenn etwas sein sollte.“ (Interview E2)

Die befragten **SeniorInnen** erwarten – abseits von alltäglichen Hilfestellungen – kaum weitere Hilfe bzw. Unterstützung von den Betreuungspersonen. Die gebotene Hilfe bzw. Unterstützung der Betreuungspersonen wird als ausreichend wahrgenommen. Lediglich zwei interviewte betonen, dass vor allem auch anlassbezogen Hilfe bzw. Unterstützung bei körperlicher Pflege erwünscht sei.

„Sie helfen mir auch jeder Zeit, wenn ich sage jetzt kann ich nicht mehr oder ich kann mich nicht mehr waschen, dann kommen sie.“ (Interview S5)

„Ja das wenn ich ihnen sage „mir tun die Füße weh“, dass sie sie mir wäscht. Aber sie tun alles. Sie machen es und passt so immer, sage ich bestens.“ (Interview S6)

5.2 Wahrnehmung sozialer Einrichtungen der Stadt Linz

Ein weiterer Themenschwerpunkt der Interviews umfasste die Wahrnehmung der sozialen Einrichtungen in Linz. Die Zielgruppen wurden dahingehend befragt, wie sie den Zugang zu

den Einrichtungen wahrnehmen. Außerdem wurden sie befragt, wie sie auf die Aufgaben und Leistungen der Einrichtungen aufmerksam geworden sind bzw. wie sie diese wahrnehmen. In einem weiteren Schritt haben die Zielgruppen Auskunft darüber gegeben, inwieweit die Leistungen für sie passend sind.

5.2.1 Zugang zur Einrichtung

Im Rahmen der qualitativen Befragung wurde erhoben, wie die befragten Personen auf die Einrichtung, deren Leistungen sie in Anspruch nehmen, aufmerksam geworden sind. Dabei zeigte sich, dass sich die Umstände – wie die Befragten auf die jeweilige Einrichtung aufmerksam wurden – ganz unterschiedlich gestalten. Der Zugang zur Einrichtung hängt einerseits von der Art der Einrichtung selbst als auch der jeweiligen Zielgruppe ab.

Zwei Faktoren sind zielgruppenübergreifend für den Besuch bzw. die Wahl der Einrichtung relevant: die räumliche Nähe der Einrichtung zum Wohnsitz und die Empfehlung von Personen anderer Einrichtungen.

Die befragten **Jugendlichen** nennen eine Vielzahl an Aspekten, aufgrund deren sich Jugendliche an eine soziale Einrichtung wenden. Bedeutsam für Jugendliche ist die Empfehlung oder der Kontakt über einen Familienangehörigen. Weitere Gründe auf eine soziale Einrichtung aufmerksam zu werden sind Veranstaltungen (z.B. Tag der offenen Türen). Auch der Kontakt zu BetreuerInnen einer anderen Einrichtung kann die Aufmerksamkeit der Jugendlichen lenken.

„Mein Bruder ist früher schon hier gewesen. Und ich bin jetzt mittlerweile auch schon 6 Jahre da.“ (Interview J5)

„Es gab über den Sommer so einen Kids- bzw. Teenie-Club, aber das hieß damals anders, und die hatten da immer so einen Container stehen [...] und die haben da immer so Spiele gemacht mit dem Betreuer [...]. So bin ich darauf aufmerksam geworden.“ (Interview J1)

„Ich war davor in einer anderen Einrichtung [...], als wir dann zu alt wurden, sind wir mit ihm [einem Betreuer] mitgegangen und haben uns die neue Einrichtung angesehen. Weil es uns gefallen hat, sind wir dort geblieben.“ (Interview J2)

„Also ich war beim AMS und hab halt gesagt was ich gern machen würde. Und da hat sie dort gar keine Stellen dazu gefunden und hat gesagt ich soll mal dorthin [soziale Einrichtung] gehen und mal ein Aufnahmegespräch machen.“ (Interview J3)

Für die befragten **Elternteile** spielt die Nähe zur Wohnung eine Rolle. In der Befragung zeigte sich aber auch, dass soziale Einrichtungen, die miteinander verknüpft sind, oft nacheinander

besucht werden. Beispielsweise wenn eine Krabbelstube an einen Kindergarten angeschlossen ist, wurde nach dem Besuch der Krabbelstube der Kindergarten besucht. Manchen der jungen Familien wurde die Inanspruchnahme der Unterstützung durch die soziale Einrichtung aufgrund aktueller Problemstellungen nahegelegt.

„Es ist, weil wir in der Nähe wohnen einfach sehr praktisch.“ (Interview E2)

„Es war einfach die Nähe und er schaut ja super modern aus, weil er groß ist, weil er so offen ist, das gefällt mir eben einfach, und ich war froh und dankbar, dass ich den Platz haben konnte.“ (Interview E1)

„Wir waren schon in der Krabbelstube (...) und sind dann direkt im Kindergarten dortgeblieben.“ (Interview E3)

„(...) also ich hab's eigentlich zugewiesen bekommen als Hilfe. Für Hilfe im Alltag und vom Jugendamt.“ (Interview E4)

Die **SeniorInnen** sind teilweise durch Mundpropaganda, also positiven Erfahrungsberichten, auf Einrichtungen aufmerksam geworden – aufgrund des guten Rufes. Teilweise waren es Beiträge in Medien die die Aufmerksamkeit auf die Einrichtungen und deren Leistungen lenkten – gemeint ist etwa das Radiosender (z.B. Radio OÖ) oder das Internet. Dabei ist es unerheblich, wie aktuell die Information sei. Manche der befragten SeniorInnen recherchierten selbst Informationen zu den möglichen Einrichtungen.

„Eigentlich muss ich sagen, ich bin auch heißer [lacht leise], durch Werbung. Werbung ist es nicht ganz durch das horchen halt. Was ich da so gehört habe, dass es da so super ist. Das da alles passt (...).“ (Interview S5)

„Über das Radio hauptsächlich, da ich viel Radio höre. Ich habe das schon vor langer Zeit erfahren.“ (Interview S1)

„Wie ich aufmerksam geworden bin... weiß ich nicht mehr genau, aber möglicherweise über irgendeine Seite.“ (Interview S4)

5.2.2 Wissen um Kernaufgaben sozialer Einrichtungen

Die durchgeführten Interviews liefern auch Erkenntnisse über die Recherchen zu Leistungen bzw. Angebote der jeweiligen Einrichtung. Zunächst wurde gefragt, wie die jeweilige Zielgruppe von den Aufgaben bzw. Leistungen erfahren hat. Im Detail wurde nachgefragt inwieweit ein „persönliches Gespräch“ bzw. „eigene Recherchen“ stattgefunden haben und wie hilfreich diese waren.

Die Ergebnisse zeigen, dass der persönliche Kontakt mit den verschiedenen Einrichtungen aus unterschiedlichen Gründen präferiert wird – z.B. wird das persönliche Gespräche mit MitarbeiterInnen der Einrichtungen im Zuge von Infotagen oder bei Besuchen der eigenen Recherche bevorzugt. Nicht zuletzt, weil schriftliche Informationen teilweise fehlen und so praxisnahe Einblicke in den Tagesablauf möglich sind.

Die Zielgruppe **Jugendliche und junge Erwachsene** berichtet von Beratungsgesprächen bzw. persönliche Gespräche über das Leistungsangebot die im Zuge von Aufnahmegesprächen stattgefunden haben. Das Kennenlernen der Leistungen und Angebote erfolgt dennoch oftmals durch Besuche der jeweiligen Einrichtung.

„Also ich habe halt gefragt [...] ich wusste gar nicht um was es geht. Ich bin hierhergekommen und hab dann beim Aufnahmegespräch gefragt was ich denn jetzt hier mache.“ (Interview J3)

„Ich weiß noch ganz genau wie ich kleiner und noch nicht alt genug für das JUZ war bin ich oft vorbeigegangen [...] Dann bin ich in die Hauptschule gekommen und hab ein paar Leute kennengelernt und wir haben uns gedacht, wir gehen mal ins JUZ und schauen einfach mal, wie es dort drinnen abläuft.“ (Interview J6)

„[...] weil wir zu alt wurden sind wir gewechselt. Da haben wir uns das eben angesehen und es hat gepasst, daher sind wir jetzt öfter dort.“ (Interview J2)

Die befragten **Elternteile** nutzen ebenfalls Infotage, Aufnahmegespräche bzw. Elternabende zur Informationseinholung. Aufgrund fehlenden Wissens bzw. fehlender Erfahrung erfolgt darüber hinaus keine Eigenrecherche über Angebote und Leistungen. Vereinzelt wurde allerdings der Mangel an Informationen thematisiert.

„Indem ich den Infotag des Kindergartens besucht habe und an diesem Tag auch ein Gespräch mit der Leiterin geführt habe. [...] ich habe mich davor nicht selbst informiert- ich wüsste auch gar nicht wo ich mich hätte informieren können.“ (Interview E2)

„Puh, das weiß ich gar nicht mehr muss ich ehrlich sagen. Recherchiert habe ich gar nichts.“ (Interview E4)

„Da bekommst du ja dann ein Aufnahmegespräch [...], dann hat es einen Elternabend gegeben, da ist dann besprochen worden, was generell mit den Kindern passiert die ganze Zeit [...]“ (Interview E1)

Die befragten **SeniorInnen** informierten sich in Gesprächen mit Ärzten, im persönlichen Erfahrungsaustausch mit Bekannten und durch Mundpropaganda über das Leistungsangebot der Einrichtung. Informationen zu den Leistungen werden auch über Schnupperangebote in

den Einrichtungen, durch Internetrecherchen und schriftliche Verlautbarungen über das schwarze Brett der Einrichtungen eingeholt.

„Da habe ich mich dann dort informiert. Ich war einen Tag schnuppern und es hat mir sehr gut gefallen. Seitdem gehe ich hierher“ (Interview S1)

„Ja im Allgemeinen hat es geheißen, das ist ein gutes Heim. Wenn du schon in ein Heim gehst, hat es geheißen, dann schau, dass du dort hinkommst.“ (Interview S6)

„[...] wie ich aufmerksam geworden bin... weiß ich nicht mehr genau, aber möglicherweise über irgendeine Seite. Das ist ja eine Unterorganisation vom Land und vielleicht habe ich dort dann irgendwie mal geschaut.“ (Interview S4)

„[...] ich habe im Altersheim erfahren, dass in dieser Einrichtung Seminare und Kurse angeboten wurden und ich konnte diese Kurse in Anspruch nehmen. Ganz genau wurde das auf dem Schwarzen Brett angeschlagen. [...]“ (Interview S3)

5.2.3 Wahrnehmung von Kernaufgaben sozialer Einrichtungen

Hinsichtlich der Kernaufgaben wurden die Zielgruppen im ersten Schritt befragt, was aus ihrer Sicht die Hauptaufgaben der sozialen Einrichtungen in Linz seien. Des Weiteren wurde erfragt, ob es noch zusätzliche Aufgaben gibt, die die Einrichtungen erfüllen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Eindrücke der Zielgruppen sehr unterschiedlich und vielfältig sind. Für die Elternteile stehen zum Beispiel die Aufsicht, Betreuung, Beschäftigung und Unterhaltung ihrer Kinder im Vordergrund. Außerdem ist ihnen die Vermittlung von Traditionen wichtig. Von den Jugendlichen wurde betont, dass die Kernaufgabe der sozialen Einrichtungen in Linz die Betreuung, Beratung bzw. Unterstützung sei. Weitere Aufgaben sind für die befragten Jugendlichen Gespräche mit den BetreuerInnen und die Organisation von Ausflügen. Die befragten SeniorInnen sehen die Betreuung und Unterstützung als Hauptaufgabe und die Beschäftigung bzw. Unterhaltung sowie das Fördern zwischenmenschlicher Kontakte als weitere Aufgaben.

Auf die unterschiedliche Perspektive der einzelnen Zielgruppen wird nachstehend detaillierter eingegangen.

Die Kernaufgaben der sozialen Einrichtungen sind für **Jugendliche und junge Erwachsene** vielfältig und gemäß der inhaltlichen Ausrichtung der Einrichtung (z.B. Jugendzentrum vs. Einrichtung zur Integration am Arbeitsmarkt) zu sehen. Einerseits sind sich die befragten Jugendlichen meist einig, dass die Betreuung, Beratung bzw. Unterstützung der Zielgruppe im Vordergrund stehen. Die wichtigsten Aufgaben bezugnehmend auf Beratung und Unterstützung sind – aus Sicht der befragten Jugendlichen – die Aufbereitung von Bewerbungsunterlagen.

„Also uns zu betreuen, die Kontrolle unserer Bewerbungen, Lebensläufe ob eh alles passt. Sie bereiten sie vor und unterstützen uns. Auch bei Familienproblemen kann man um Rat fragen oder einfach so reden.“ (Interview J4)

„Ja die helfen uns manchmal mit Bewerbungsgesprächen; also vor allem den Leuten, die jetzt keine Bewerbungen schreiben können, oder die nicht wissen wie ein Lebenslauf ausschauen soll. Sie helfen einem, einen Lebenslauf zu machen. Bei mir zum Beispiel [...] eine Betreuerin, die hat mir geholfen meinen Lebenslauf zu schreiben und dadurch hab ich jetzt einen Teilzeitjob.“ (Interview J1)

Des Weiteren wurden als Aufgaben, die Gespräche mit den BetreuerInnen (z.B. überaktuelle Themen, persönliche Probleme, gesunde Ernährung, Sexualkunde), Angebote zur Unterhaltung, wie die Organisation von Ausflügen (z.B. Unternehmensbesuche, Wellness) erwähnt. Weiters werden Kurse wie z.B. Selbstverteidigung als Angebot wahrgenommen.

„Man lernt schon viel von denen ja. Und man führt dann auch Gespräche [...] Man befasst sich mit allem möglichen eigentlich. Mit gesellschaftlichen Problemen und sowas. Interessiert mich voll und deswegen haben wir auch voll oft so Gespräche und so.“ (Interview J1)

„Wir machen aber auch richtig gerne irgendwelche Ausflüge. [...] Manchmal machen wir auch einen Mädchentag, oder es gibt das Thema Wellness oder auch einen Jungstag an dem wir dann auch gemeinsam Fußballspielen gehen. Das ist bei uns ganz individuell. Das finde ich jedenfalls sehr wichtig, dass wir da so viel gemeinsam Unternehmen und auch so viele verschiedene Sachen gemeinsam machen.“ (Interview J5)

„Also wir haben da manchmal Kurse. Es war auch mal ein Judo-Lehrer da und der hat uns ein bisschen Selbstverteidigung gezeigt.“ (Interview J1)

Die befragten **Elternteile** sind unterschiedlicher Ansicht, wenn Kernaufgaben der sozialen Einrichtungen zu definieren sind. Diese geht auf die unterschiedliche inhaltliche Ausrichtung aufgrund und Vielfalt der Einrichtungen zurück (z.B. Schule vs. Kinder- und Jugendhilfe). Von den Elternteilen wurden als Hauptaufgaben der sozialen Einrichtungen für Kinder (z.B. Kindergarten oder Schule) vor allem die Aufsicht, Sicherheit, Betreuung, Beschäftigung bzw. Unterhaltung der Kinder thematisiert. Außerdem gilt es die Kinder in ihrer Entwicklung zu unterstützen und sie in ihren Lernphasen zu begleiten, zu erziehen, zu fördern und zu fordern, sowie eine gesunde und gute Ernährung zu ermöglichen.

„Dass sie die Aufsicht haben, dass den Kindern nichts passiert, dass sie sich aber frei bewegen und spielen können, [...] dass ihnen auch sowas beigebracht wird, dass sie regelmäßig ein gutes Essen bekommen, [...].“ (Interview E1)

„Die Hauptaufgabe ist trotzdem Erziehung für mich. [...], das Kind zu erziehen, das Kind zu begleiten, in Lernphasen zu fördern, aber auch zu fordern. Alles zusammen einfach.“ (Interview E2)

„Dass die Kinder dort gut betreut werden, dass sie in ihrer Entwicklung unterstützt und gefördert werden und dass sie trotzdem dort eine schöne Zeit haben.“ (Interview E3)

Auf die Frage nach weiteren Aufgaben, die die sozialen Einrichtungen erfüllen sollen, betonten die Elternteile, dass den Kindern auch Traditionen (wie zum Beispiel das Laternenfest) vermittelt werden (sollen), bedürftigen Familien auch in der Schule Unterstützung angeboten wird und die Kinder sozial integriert werden und lernen (sollen) mit Konflikten umzugehen.

„[...] wäre schade, wenn es sowas nicht geben würde, [...], weil es gehört für die kleinen Kinder einfach dazu. Damit die Kinder auch mit solchen Traditionen aufwachsen.“ (Interview E1)

„Naja, so gewisse Erziehungsaufgaben, in dem Sinne, dass die Kinder dort auch lernen sich in einer Gruppe einzufinden, sich sozial integrieren.“ (Interview E3)

Zu den Aufgaben von bestimmten sozialen Einrichtungen zählen für die befragten Elternteile ganz allgemein die Unterstützung im Alltag (z.B. Hilfe bei finanziellen Angelegenheiten oder beim Ausfüllen von Formularen). Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe sind weitere Aufgabe die Begleitung und Betreuung von Kindern bzw. Jugendlichen – beispielsweise zu Arztterminen, damit sie diese (zeitgerecht) wahrnehmen.

„[...] angefangen vom Umgang oder leichteren Umgang mit finanziellem, wenn man da Probleme hat, dass einem da geholfen wird mit Aufstellung und Einteilung, dass man im Monat leichter klarkommt.“ (Interview E4)

„[...] Ich habe oft abgesagt und da habe ich eine Begleitung gehabt, weil da muss ich dann gehen, wenn man sich das ausmacht, da kann ich sie nicht wieder wegschicken [...].“ (Interview E4)

Die befragten **SeniorInnen** sehen größtenteils die Betreuung und Unterstützung als Kernaufgaben der sozialen Einrichtungen. Betreffend Betreuung erfüllen die Einrichtungen unterschiedliche Hauptaufgaben. Diese umfassen die Betreuung im Tageszentrum, im SeniorInnenzentrum und von ehrenamtlichen Tätigen im Freiwilligenzentrum. In Bezug auf die

Unterstützung wurde angesprochen, dass es sowohl um die körperliche als auch um die geistige Unterstützung geht.

*„Ich glaube das Bereitstellen von Angeboten zählt schon zu den Hauptaufgaben.“
(Interview S3)*

[...], also wenn man Unterstützung braucht, braucht man nur Läuten oder der Schwester sagen, „Sie, ich möchte mich jetzt baden“ und so [...].“ (Interview S6)

„Wenn irgendwas ist, dann gehe ich zur Schwester [...] und sage ihr das und das passt dann.“ (Interview S5)

Angesprochen auf die weiteren Aufgaben der sozialen Einrichtungen wurden Beschäftigung bzw. Unterhaltung, die Knüpfung zwischenmenschlicher Kontakte zu anderen SeniorInnen und die Vermittlung, Bereitstellung von Angeboten und Weiterbildung von ehrenamtlichen Tätigen genannt.

*„Es geht darum, dass etwas gemacht wird und man nicht alleine ist, da ich in der Wohnung immer alleine bin. [...], mir geht es darum, mehr unter Menschen zu sein.“
(Interview S1)*

„Außerdem müssen sie die Menschen, die die Angebote in Anspruch nehmen während der Kurse und Seminare bestmöglich begleiten und unterstützen [...], auch die Betreuung der Leute die eine ehrenamtliche Tätigkeit suchen. Weiters müssen sie die Leute entsprechend weiterbilden.“ (Interview S3)

5.2.4 Wahrnehmung der Angebote bzw. Leistungen der sozialen Einrichtungen

Die Zielgruppen der unterschiedlichen sozialen Einrichtungen wurden gefragt, welche Angebote bzw. Leistungen derzeit genutzt werden und welche weiteren Angebote oder Leistungen sie sich von den jeweiligen sozialen Einrichtungen wünschen würden.

Jugendliche und junge Erwachsene nutzen (entsprechend ihrer Erwartungen) vor allem Angebote, die der Unterhaltung (z.B. FreundInnen treffen, Ausflüge, Fußball spielen, Wellness...) bzw. dem Aufbau und Vertiefen sozialer Beziehungen dienen. Weiters werden die sozialen Einrichtungen als Rückzugsmöglichkeit genutzt und Unterstützungsangebote (z.B. bei Bewerbungsschreiben, Lehrstellensuche...) und angebotene Hilfestellungen durch BetreuerInnen (z.B. in Alltagssituationen oder herausfordernden Situationen) werden in Anspruch genommen.

„Hmm... derzeit eigentlich nur Unterhaltung, wenn ich in der Freizeit mal nichts zu tun habe. Ich weiß einfach, dass hier immer Freunde von mir sein werden. Und manchmal

halt, wie gesagt, wenn ich Hilfe bei einer Bewerbung brauche oder Hilfe generell eigentlich. Wenn man z.B. mit den Eltern nicht darüber sprechen kann, weil hier sehr viele Ausländer - sag ich mal - sind, da gibt es viele Tabu-Themen in der Familie und über die kann man hier eigentlich offen reden.“ (Interview J1)

„Hier hab ich einfach einen Rückzugsort vor meinen Eltern und wo ich einfach Spaß haben kann. Wo ich auch Hilfe suchen kann. Und es ist einfach viel persönlicher, als wenn ich zum Beispiel beim Kummerkasten anrufe. Hier kann ich eine Bindung zu den Betreuern aufbauen.“ (Interview J5)

„[...] einfach ein Ort an dem wir uns alle gemeinsam treffen können, wo man mit den Betreuern über alles reden kann und man Hilfe suchen kann.“ (Interview J2)

„Gerade weil einfach viele Jugendliche irgendwelche Probleme haben - entweder zu Hause oder in der Schule - und die Coaches schreiben auch grundsätzlich mit uns Bewerbungen, oder unterstützen uns in der Schule, wenn wir mal wo anstehen und solche Sachen. Eine der Betreuerinnen ist auch schon mit einer Jugendlichen wo hingefahren, damit sie sich in der Kindergartenschule mal anschauen kann, ob das was für sie ist.“ (Interview J5)

Welche weiteren Angebote bzw. Leistungen sich die befragten **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** wünschen, konnte nur selten thematisiert werden: Infotage (z.B. zum Thema Finanzen) könnten angeboten werden und die technische Ausstattung verbessert werden.

„Ähm, ich könnt mir vorstellen, vielleicht, dass über Finanzen und sowas - weil das ja in der Schule nicht sehr gut vermittelt wird - dass sie darüber vielleicht was machen.“ (Interview J1)

„Wünschen würde - boah hey [überlegt] - vielleicht, wenn es möglich wäre, ein anderes EDV- System [lacht]. Ich komme mit dem EDV-System nicht klar.“ (Interview J3)

Bei den sozialen Einrichtungen für Familien werden von den **Elternteilen** vorwiegend die Angebote zur Förderung sozialer Kontakte bzw. sozialer Interaktionen der Kinder genutzt. Zudem sind die Betreuungs- und Erziehungsleistungen einerseits, und die individuellen Unterhaltungsangebote (z.B. Spaziergänge, Ausflüge, Malen, Beschäftigung mit Büchern) andererseits Angebote, die genutzt werden.

„...ich denke mir einfach es schadet ihr nicht, wenn sie mal ein bisschen mit anderen Kindern zusammenkommt, und das auch für längere Zeit. Sie war auch vorher schon dreimal in der Woche in einer privaten Krabbelstube, und eben jetzt der Kindergarten,

*ich muss ja wieder arbeiten und daher bin ich froh, dass es den Kindergarten gibt.“
(Interview E1)*

„Was ich heraushöre, machen sie viele Spaziergänge in der Gegend, dass sie da irgendwo hingehen. Die Schulanfänger machen da sehr viele Ausflüge, was ich so mitbekommen habe.“ (Interview E3)

„Das heißt es gibt im Erdgeschoß zum Beispiel drei verschiedene Gruppen, und die Kinder können sich zwischen den Gruppen frei bewegen. Jeder Raum hat quasi ein eigenes Thema. Es gibt eine Baumeistergruppe, das Atelier und die Sprachfuchsegruppe. [...] Was sie machen wollen, da sind sie.“ (Interview E3)

Von den Elternteilen wurden keine Wünsche für weitere Angebote bzw. Leistungen genannt.

Die Nutzung der Angebote sozialer Einrichtungen für **SeniorInnen** ist vielfältig. Im Vordergrund stehen dabei Angebote zur Förderung der körperlichen Fitness (z.B. durch Turnen oder Bewegung im Sitzen) und zur Förderung der geistigen bzw. kreativen Fähigkeiten (z.B. durch Gedächtnistraining). Weiters wird die Unterstützungsleistung bei Themen wie beispielsweise Körperpflege, Essensversorgung (Backen) und Medikamenteneinnahme sehr geschätzt. Die Einrichtungen werden auch hinsichtlich ihrer Angebote zur Unterhaltung (z.B. Singen oder Spielen) bzw. zur Pflege sozialer Kontakte oder als Möglichkeit ein freiwilliges Engagement auszuüben, gerne genutzt.

„Außerdem gibt es einen Turnsaal, wo man Bewegungen im Sitzen machen kann, denn das ist auch sehr gut.“ (Interview S1)

*„Außer dem Psychischen auch das Physische. Das Turnen und das Kreative.“
(Interview S2)*

„Dass man jederzeit, wenn man Hilfe braucht, wer da ist. Das man das Essen kriegt, das Leute sehr freundlich sind. Muss ich auch sagen. Nein, ich habe die Unterstützung, wie gesagt, ich habe mich schon gut eingewöhnt...“ (Interview S6)

„Singen hat mir sehr gut gefallen, obwohl ich keine Stimme hab. Aber ich singe und höre gerne Musik.“ (Interview S1)

Wünsche für weitere Angebote für SeniorInnen wurden nur vereinzelt genannt. Hierzu zählen einerseits Aktivitäten wie beispielsweise Gesang, Bewegung oder Gedächtnistraining, die noch zahlreicher angeboten werden könnten. Andererseits ist die Schaffung eines Pools von Vertrauenspersonen erwünscht. Damit hätten alleinstehende Personen, sobald diese das eigene Leben nicht mehr selbständig bewältigen können, die Gewissheit wichtige

Hilfestellungen zu erhalten – z.B., wenn jemand einen Schlaganfall hatte und keine näheren Bezugspersonen im privaten Umfeld sind, die in dieser Situation unterstützen können.

„Ehrlich gesagt habe ich keine Wünsche mehr. Es gibt so viele Angebote und was ich an und für sich gerne hätte ist mitarbeiten zu dürfen und zu können.

“ (Interview S3)

„Mehr Gedächtnistraining, denn das wird immer weniger. Mehr Bewegungen im Turnsaal im Sitzen wären gut, da ich etwas eingeschränkt bin. Singen mag ich auch gerne.“ (Interview S1)

„...es würde mir und vielen, vielen Menschen wichtig sein, wenn man Ansprechleute hat, die man als Vertrauensperson ansprechen kann. Also so einen Pool von Vertrauenspersonen. Weil heute, ich bin seit einem Jahr Single, also alleinlebend, und man macht sich schon Gedanken „Was wäre, wenn?“. Also schnelle Krankheit, Unfall oder sonst irgendetwas und dann ist man auf Vertrauensleute angewiesen.“

(Interview S4)

5.2.5 Bewertung sozialer Einrichtungen in Linz

In einem weiteren Schritt wurde thematisiert, inwiefern die angebotenen Leistungen der genutzten Einrichtung „passend“ sind. Hierbei wurde neben der Kompetenz bzw. Freundlichkeit des Personals auch die Ausstattung bzw. die Räumlichkeiten und die Erreichbarkeit bzw. Verfügbarkeit (Öffnungszeiten) der Einrichtung, sowie die damit verbundenen Kosten thematisiert.

Die **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** sind grundsätzlich zufrieden, auch wenn es schon einmal zu kleineren Streitigkeiten gekommen ist, sind die BetreuerInnen vertrauenswürdige AnsprechpartnerInnen.

„[...] Wir hatten einmal eine Betreuerin, die hat immer mit uns gestritten [...] die ist jetzt auch wieder weg [...]“ (Interview J1)

„Die sind wirklich alle sehr nett“ (Interview J3)

„[...] geh ja jetzt auf die höhere Schule und da brauch ich dann auch ab und zu mal Hilfe [...], jemanden, der sich schon mit der Geschichte auskennt und trotzdem Neutral darauf antworten kann [...]“ (Interview J5)

Die **Elternteile** nehmen die MitarbeiterInnen der sozialen Einrichtungen durchwegs positiv wahr.

„[...] die sind total lieb, was ich so mitbekomme, also da könnte ich jetzt gar nicht bemängeln oder so [...]“ (Interview E1)

„[...] bin sehr zufrieden [...]“ (Interview E2)

„Also grundsätzlich ist das Personal schon sehr freundlich, kompetent.“ (Interview E3)

Hinsichtlich der Kompetenz des Personals sind die **SeniorInnen** im Großen und Ganzen zufrieden, weil bei Bedarf rasch Unterstützung verfügbar ist. Manche SeniorInnen finden, dass das Personal fallweise schlecht gelaunt sei. Dies gründet allerdings in der Tatsache, dass es stressige Tage gibt, an denen sie nicht rasch bei jeder SeniorInnen sein können.

„[...] einmal haben sie auch ihre nicht so guten Tage [...]. Wenn in einer Tour geläutet wird, und die soll rennen, rennen, rennen [...]“ (Interview S6)

„[...] und wenn ich läute, dann kommen sie [...]“ (Interview S5)

„Ja, da bin ich sehr zufrieden!“ (Interview S1)

In einem zweiten Schritt wurden – wie oben erwähnt – Ausstattung und Räumlichkeiten thematisiert.

Die **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** sind der Ansicht, dass die Räumlichkeiten ansprechend gestaltet sind, Aufenthalt angenehm sei. Nicht zuletzt, weil die Einrichtungen versuchen ihre Räumlichkeiten immer wieder neu zu gestalten. Ein Problem sehen die Jugendlichen allerdings hinsichtlich der elektronischen Geräte, weil sie manchmal nicht so funktionieren wie sie sollten.

„Die versuchen schon oft [...] das zu renovieren. [...] Die streichen halt die Wände öfters und haben jetzt den Mädchen-Raum mit neuen Sachen ausgestattet.“ (Interview J1)

„[...] ist alles ganz genial, ganz angenehm [...]“ (Interview J3)

„[...] haben öfter Internetprobleme [...] oder mit dem Drucker oder mit den USB-Sticks.“ (Interview J4)

Auch die **Elternteile** sind zufrieden mit den Räumlichkeiten in den Kindergärten, weil die Kindergärten groß, modern und durch das viele Glas sehr offenwirken. Besonders gefällt ihnen das ihre Kinder viel Platz zum Spielen haben.

„[...] super, weil der Kindergarten so groß ist, also der ist wirklich modern [...] einzelnen Gruppenräume sind mit viel Glas ausgestattet, somit bietet sich für die Eltern eine gute Einsicht [...]“ (Interview E1)

„[...] Kinder haben sehr viel Platz zum Spielen [...]“ (Interview E2)

„Also, wow, ich habe geschaut, das ist voll schön hier. Also ich finde, wenn das hier meine Wohnung wäre - die Fenster wären sie vielleicht nicht so gut zum Putzen - aber ja voll schön. Also wirklich, wie ich heraufgekommen bin auch, ja muss ich sagen, wow, tolle Einrichtung.“ (Interview E4)

Hinsichtlich der Ausstattung und der Räumlichkeiten brachten es die **SeniorInnen** mit wenigen Worten auf den Punkt: diese sind in Ordnung.

„Ja, [die Ausstattung und die Räumlichkeiten sind] auch sehr in Ordnung.“ (Interview S1)

„Ich könnte nicht sagen, es ist eh alles okay.“ (Interview S5)

„Passt alles wie es ist, weil ja, wir haben eh da die Dusche drinnen, und das Klo drinnen, einen Kasten habe ich mir dazugekauft, den da [zeigt auf den Kasten], für das Wintergewand, sonst haben wir eh da alles, Kühlschrank und Kästen, also nein, ich bin zufrieden.“ (Interview S6)

Für die **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** stellt sich die Erreichbarkeit der Einrichtung z.T. als weniger ideal dar. Speziell wenn Einrichtungen eher versteckt liegen und auch die Anbindung zu den öffentlichen Verkehrsmitteln nicht gegeben ist. Dies ist aber nicht allgemein der Fall. So gibt es ebenso Jugendliche, die finden, dass ihre Einrichtung relativ leicht mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist.

„Ja, eher nicht. Wie gesagt, das ist ein bisschen ein versteckter Platz, würde ich fast sagen. [...]“ (Interview J1)

„[...] relativ leicht erreichbar. Ich benutze den Bus und die Straßenbahn [...]“ (Interview J2)

„[...] Also es ist manchmal, wenn du es die ersten Male machst, ist es ein bisschen mühsam, weil du denkst du bist schon voll [weit] gegangen und du gehst dann da ein bisschen rauf, aber naja, mit der Zeit gewöhnt man sich daran. Also gut herfinden sollte man eigentlich schon. [...]“ (Interview J3)

Für die **Elternteile** stellt die Erreichbarkeit zu den Einrichtungen kein Problem dar, da diese meist in der Nähe sind und somit leicht zu Fuß zu erreichen. Ansonsten wird von guter Anbindung zu den öffentlichen Verkehrsmitteln und genügend Parkmöglichkeiten berichtet.

„[...] gibt es eh genug Parkmöglichkeiten, weil es ist überall was frei [...] mit dem Bus [...] sind es zwei Minuten da her.“ (Interview E1)

„Besser könnte es für uns eigentlich nicht passen. [...] Wir können in der Früh zu Fuß in den Kindergarten gehen [...]“ (Interview E2)

Die Erreichbarkeit der Einrichtung ist für **SeniorInnen** kein Problem, da sie mit den öffentlichen Verkehrsmitteln die Einrichtungen leicht erreichen können. Wenn sie von ihren FreundInnen und Familien besucht werden sind freie Parkplätze für diese vorhanden.

„[...] es gibt auch eine Straßenbahnanbindung. Ganz leicht erreichbar.“ (Interview S4)

„Ja, also, meine Leute haben nie was gesagt, kommen eh alle mit dem Auto. Aber es ist immer noch Platz gewesen.“ (Interview S6)

Desweiteren wurden die Meinungen zu den Öffnungszeiten der besuchten sozialen Einrichtung erfragt.

Für die **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** stellt das Thema „Öffnungszeiten“ kein großes dar und wurde daher nicht vordergründig thematisiert.

Die **Elternteile** empfinden die Öffnungszeiten, der von ihnen genutzten Einrichtungen, nur teilweise als nicht passend. Sie sehen hierbei das Problem, dass die Öffnungszeiten vor allem für Teilzeitarbeitende passend wären. Vollzeitarbeitende hätten allerdings Probleme mit der rechtzeitigen Abholung ihrer Kinder.

„Jetzt, nachdem ich Teilzeit arbeite, passt es, aber ich sag mal wenn man bis 16:00 arbeitet oder [arbeiten] muss, wird das knapp.“ (Interview E1)

„Besser könnte es für uns eigentlich nicht passen.“ (Interview E2)

Die **SeniorInnen** sind zufrieden mit den Öffnungszeiten der Einrichtungen – diese passen für ihre Besucher und somit für mögliche Spaziergänge oder Ausflüge.

„Ja, [die Öffnungszeiten] passen sehr.“ (Interview S1)

„Also für mich schon. Problemlos.“ (Interview S4)

Schließlich wurden die Kosten, die durch die Nutzung der Einrichtung entstehen, thematisiert. Die Kosten, die für die Jugendlichen entstehen, sind – aus Sicht der Jugendlichen – eher gering angesetzt. Nicht zuletzt, weil für den Eintritt selbst keine Kosten anfallen, sondern nur für Getränke und Snacks, die von den Einrichtungen angeboten werden. Im Allgemeinen finden die Jugendlichen die Kosten somit nicht zu hoch und auch nicht zu niedrig.

„[...] reingehen ist komplett kostenlos [...] sonst kosten kleine Snacks, wie ein Schokoriegel oder so ein paar Cent, oder auch das Trinken, das kostet auch nicht die Welt [...]“ (Interview J6)

„Also wir selber, die Jugendlichen, [zahlen] für die Benutzung nichts. Die bieten halt Getränke an, so Verdünnungssaft und sowas [...] Äh ja, 50 Cent. Das ist dann so ein Glas und ja, das Glas kann man sich eigentlich aussuchen, z.B. so einen halben Liter oder so kann man schon trinken ja [...] (Interview J1)

Die **Elternteile** finden die Kosten passend – z.B. hinsichtlich des Jausengeldes und des Nachmittagstarifs, da für die Kinder immer Obst und Gemüse bereitgestellt wird.

„Ja, das passt eigentlich, Jausengeld und was halt so noch verrechnet wird am Nachmittag [...]. Die haben ja immer eine gesunde Platte, also Obst, viel Gemüse da, da können sie immer zugreifen.“ (Interview E1)

„Also, ich finde nicht, dass es übermäßig teuer ist. Ich weiß jetzt nicht genau, nachdem sie [Mutter des Kindes] den Betrag zahlt, was wir genau zahlen. [kurze Pause] Keine Ahnung. [kurze Pause]. Aber es ist nicht übertrieben. Sie bekommen ja auch das Essen und das ist ziemlich günstig.“ (Interview E3)

Die Kosten sind – aus Sicht der **SeniorInnen** – etwas hoch angesetzt. Es ist den SeniorInnen aber das Geld wert, dass sie für die Einrichtung ausgeben. Ein gewisses Finanzmanagement ist allerdings erforderlich, wie nachfolgende Zitate belegen.

„Ja, es ist viel, aber das ist es mir wert.“ (Interview S1)

„[...] ein bisschen teuer [...]. Kommt halt auch drauf an wie man sich das Geld einteilt [...]“ (Interview S5)

„Passt auch. Ja, ist finanzierbar.“ (Interview S2)

Die Befragten wurden gegen Ende des Interviews gebeten, zu berichten, „was“ – im Hinblick auf die besuchte soziale Einrichtung – in Zukunft unbedingt so bleiben (sich also nicht verändern) soll. Im Zuge dessen wurde neben den Themen der Betreuung bzw. dem Personal auch Rahmenbedingungen genannt. Vereinzelt wurde im Zuge dessen auch auf die Kosten und die Erreichbarkeit eingegangen – also Punkte, die bereits weiter oben angesprochen wurden.

Die befragten **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** betonten u.a., dass die Betreuung durch das Personal in der Einrichtung – also der familiäre Umgang – und die umfassende Unterstützung unverändert bleiben sollten, wie sie sind. Dies trifft auch auf die Räumlichkeiten zu – diese passen so wie sie sind.

„Der familiäre Umgang muss bleiben [lacht].“, „Also du wirst eigentlich bei allem unterstützt.“ (Interview J3)

*„Der Raum, in dem wir gerade sitzen, der ist ein wenig ruhiger geworden.“
(Interview J6)*

Die **Elternteile** haben vor allem die Stimmigkeit im Team sowie das positive Arbeitsklima als Aspekte hervorgehoben, die auch in Zukunft so bleiben sollen. Es wurden die MitarbeiterInnen gelobt und betont, dass auch in Zukunft Veranstaltungen bzw. Feste durch die Einrichtung organisiert werden sollten.

„Ich denk mir mal die Stimmigkeit des Teams ist etwas ganz Besonderes. Das soll unbedingt so bleiben.“ (Interview E2)

„Ja, dass hier immer gute Leute hier sind die das mit Herz machen. Das Personal soll so bleiben.“ (Interview E4)

„So wie der Kindergarten ist, so soll er auch bleiben, wenn sie noch mehr Feste machen ist es auch okay, aber so wie er ist soll es bleiben, da könnte ich jetzt nichts sagen. Die Mitarbeiter sind auch voll super!“ (Interview E1)

„Das ist ganz toll, das fällt mir jetzt gerade ein. Die Hilfe.“ (Interview E4)

Die befragten **SeniorInnen** betonen, dass der Umgang, die Unterstützung sowie die Verfügbarkeit des Personals unverändert bleiben soll. Ideal wäre, wenn auch Kosten so bleiben sollen wie sie sind – d.h., dass diese nicht teurer werden sollen.

*„Dass sie immer da sind. Jederzeit. Auch bei Nacht. Und wenn die eine Schwester nicht zusammenkommt, kommt eine zweite, holt sie sie für einen Stock herauf.“
(Interview S6)*

„Die Preise sollen nicht teurer werden. Alles soll so bleiben, wie es ist.“ (Interview S1)

5.3 Herausforderungen und Lösungswege der Zielgruppen sozialer Einrichtungen

Dieses Kapitel befasst sich mit den Herausforderungen, welchen sich die Zielgruppen der sozialen Einrichtungen in Linz zu stellen haben. Dem gegenüber gestellt werden die Lösungswege, die in den Befragungen der einzelnen Zielgruppen herausgearbeitet werden konnten. D.h. erfragt wurde, inwieweit selber nach Lösungen recherchiert wurde, ob andere Personen um Rat gefragt wurden und ob in der sozialen Einrichtung um Hilfe gebeten wurde. Die Befragten sollten beschreiben warum sie sich für den entsprechenden Lösungsweg entschieden haben und wie zufrieden sie damit heute sind.

Der erste Abschnitt behandelt die Frage nach alltäglichen Herausforderungen und deren Lösungswegen, denen sich die Zielgruppen der sozialen Einrichtungen stellen müssen. Danach werden die Themen Mobilität, Digitalisierung und Freizeitgestaltung behandelt.

5.3.1 Alltag: Herausforderungen und mögliche Lösungswege

Dieser Abschnitt behandelt die alltäglichen/aktuellen Herausforderungen, denen sich die befragten Zielgruppen der sozialen Einrichtungen in Linz stellen müssen. Diesen werden die möglichen Lösungswege, welche im Zuge der Befragung thematisiert wurden, gegenübergestellt.

Die **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** berichteten vor allem von Herausforderungen, die die Bereiche, Arbeit (z.B. das Finden einer Lehrstelle), Freizeit (z. B. Balance finden zwischen Erfolgsstreben und Freizeit) und soziales Leben (z.B. Konflikte in den sozialen Einrichtungen) betreffen.

Im Detail: Für die befragten Jugendlichen und jungen Erwachsenen stellt sich das Finden einer Lehrstelle als teilweise sehr herausfordernd dar. Einerseits ist das Verfassen von Bewerbungen schwierig, andererseits fehlen oft konkrete Vorstellung über die Möglichkeiten, die sich Jugendlichen bieten (können). Zudem ist den Jugendlichen und jungen Erwachsenen ihre Freizeit sehr wichtig, wenngleich auch ein Bewusstsein darüber besteht, dass ein guter Schulabschluss für den beruflichen Erfolg wichtig sei. Zudem können Konflikte in der sozialen Einrichtung, die nach außen getragen werden, zu schwierigen Situationen führen.

„[...] eine Lehre finden. [...] die erste Herausforderung ist halt: wie schreibst du eine Bewerbung? [...] [ich] wusste nicht um was es in diesem Beruf geht. [...]. Wie fängst du da an? [...] weil mache Berufe kennst du halt nicht, du kennst halt nicht alle Berufe, [...]“ (Interview J3)

„Schulisch ist es bei mir so, dass ich zwei Frühwarnungen habe, [...] möchte auf der einen Seite viel Freizeit haben und andererseits möchte ich aber auch mit der Karriere voran starten und das ist eben schwierig für mich, dass ich alles unter einen Hut bringen kann. [...] wenn ich jetzt italienisch lernen muss, [...] da ich ja stattdessen auch irgendwo rausgehen könnte - das ist für mich eine ziemliche Herausforderung [...]“ (Interview J5)

„Wenn es vielleicht Konflikte zwischen Jugendlichen gibt. [...] Weil es kommt auch ab und an zu Kämpfen hier im Jugendzentrum. Und, dass dann vielleicht außerhalb vom Jugendzentrum vielleicht auch Probleme entstehen.“ (Interview J1)

Zur Lösung der Probleme, wie beispielsweise im schulischen Bereich, werden von den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen die Eltern als Ansprechpartner genannt. Um Probleme im Zusammenhang mit mangelndem Wissen über Lehrstellenbewerbung oder fehlende technische Infrastruktur beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen zu lösen, wenden sich die befragten Jugendlichen ebenfalls an ihre Eltern. Auch werden diesbezügliche Angebote in Jugendeinrichtungen genutzt und Einrichtungen zur Berufsorientierung – über Vermittlung des Arbeitsmarktservice – in Anspruch genommen. Die Unterstützungsleistungen werden sehr positiv wahrgenommen - insbesondere: die fachliche Kompetenz der BetreuerInnen und die Infrastruktur (Computer und Drucker) in den Einrichtungen. Eigene Strategien zur Problemlösung (Internetrecherche zu den Themen Bewerbungsgespräch und Erstellung von Bewerbungsunterlagen) wurden als wenig effektiv eingestuft. Ebenso wird die von Jugendeinrichtungen angebotene Hilfe bei anderen Problemen wie Schulden, Konflikten unter Jugendlichen oder mit Eltern, Drogenprobleme usw. sehr geschätzt.

„Ich rede immer ganz viel mit meiner Mutter, meine Mutter sagt immer es ist mein Leben und ich kann das selbst in die Hand nehmen.“ (Interview J5)

„Arbeit suchen, Bewerbung schreiben, ich hab ja leider keinen Laptop zuhause, dafür bin ich immer ins Streetwork gegangen, da haben sie mir auch wegen der Wohnung geholfen. Diese oder nächste Woche werde ich zum Bewerbung schreiben dann ins JUZ schauen.“ (Interview J6)

„Also ich habe jetzt Rückmeldungen [von Firmen] bekommen. Und früher habe ich mich auch nicht oft beworben und wenn ich mich beworben habe war das so ein bisschen schlampig gemacht.“ (Interview J4)

„Es gibt eigentlich überall Unterstützung. Zum Beispiel haben wir nächste Woche auch soetwas wie ein Schuldengespräch, wo halt über Schulden geredet wird.“ (Interview J3)

„[...] mir haben alle gesagt, dass ich nicht mehr lange habe und dass ich die Ausbildung fertigmachen soll. Sie hatten recht und ich werde jetzt meinen Abschluss fertigmachen. Es hilft mir nicht, wenn ich jetzt abbreche.“ (Interview J2)

Auf alltägliche Herausforderungen angesprochen, berichten die **Elternteile** über herausfordernde Situationen, die drei Bereichen zuzuordnen sind. Nämlich: organisatorischen Angelegenheiten (z.B. geeignete Versorgung und Betreuung für erkranktes Kind zuhause sicherstellen), Kindererziehung (z.B. Setzen von Grenzen, konsequente Einhaltung von Verhaltensregeln) und altersgerechte Beschäftigung (z.B. Spiele und Aktivitäten, welche dem Alter entsprechen zusammen mit den Eltern erleben).

Im Detail lässt sich bzgl. organisatorische Angelegenheiten hervorheben, dass verständlicher Weise eine organisatorisch schwierige Situation entsteht, wenn das eigene Kind erkrankt und somit nicht extern betreut werden kann. Im Bereich der Kindererziehung wurden Probleme beim Setzen von Grenzen und dem konsequenten Einhalten von Erziehungsmaßnahmen beschrieben. Ebenso wurde berichtet, dass sich Verhaltensregeln, welche das Kind in der sozialen Einrichtung erlernt, negativ oder auch positiv auf das Zusammenleben im Elternhaus auswirken (können). Zu den Herausforderungen bei der Suche nach altersgerechten Beschäftigungsmöglichkeiten mit dem Kind zählt das Finden von Aktivitäten, die dem Kind und dem Elternteil Spaß machen.

Es stellt sich für manche Elternteile als schwierig dar, die richtigen Aktivitäten, angepasst an das Kind, zu finden.

„Naja unter Tags, wenn es geht, ist sie ja eh da [im Kindergarten]. Wenn sie gesund ist, bringt man sie natürlich her [in den Kindergarten] und wenn sie krank ist, dann muss sie ja sowieso zuhause bleiben.“ (Interview E1)

„[...] eigentlich die größte [Herausforderung] ist die Kindererziehung. [...] dass ich, ja konsequent [bin], dass ich, wenn ich etwas sage - jetzt ist es so - dass ich das auch durchziehe und Grenzen setzte.“ (Interview E4)

„Dann geht es ums wegräumen und die Kinder stehen von alleine auf, kommen her und helfen beim Geschirr wegräumen. [...] frage meine Tochter wo sie das gelernt hat. Sowas lernt sie im Kindergarten. Das sind eher positive Herausforderungen, die sie mit nach Hause nimmt und das wertschätze ich sehr.“ (Interview E2)

„[...] dass ich mit meiner Tochter wieder mehr altersgerechte Sachen mache. Dass ihr das vielleicht Spaß machen würde, Spiele, mehr spielen.“ (Interview E4)

Ausgehend davon folgte in den Interviews (wie oben beschrieben) die Frage nach Lösungswegen. Zu den Herausforderungen passend sind natürlich unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten. Einerseits sind kaum oder nur bedingt Lösungen verfügbar – andererseits kann mit der richtigen Hilfe eine dauerhafte Lösung gefunden werden. Beispielsweise schilderte ein befragter Elternteil etwas detaillierter, wie die Problemlösung im Zusammenhang mit der Erziehungsarbeit gesucht, gefunden und angenommen wurde. Im Detail halfen Kurse für WiedereinsteigerInnen und Gespräche mit der Sozialarbeit, durch die Strukturierung des Tagesablaufes, der Steigerung des Selbstwertes und des Selbstbewusstseins, sowie der Hilfe bei finanziellen Fragestellungen.

*„[...] wenn sie krank ist, dann muss sie ja sowieso zuhause bleiben. Da kann mir der Kindergarten auch nicht wirklich helfen, da braucht sie ja dann sowieso mich.“
(Interview E1)*

*„[...] Und ja. Ich meine das was ich jetzt auch schon mehr probiert habe mit ihr, dass ich sage, jetzt gehen wir hinaus spazieren, aber das freut sie wieder nicht so.“
(Interview E4)*

„Und da war Frau X, das war die Sozialarbeiterin und die war so nett und so lieb. Der habe ich auch gleich alles erzählt, was meine ärgsten Probleme sind, meine Güte. Und die hat mir so weitergeholfen, in meiner Persönlichkeitsveränderung auch, und in meiner Selbstsicherheit. Und die hat mir gezeigt, dass es OK ist wie ich bin, und auch mit den Kindern.“ (Interview E4)

Die **SeniorInnen** berichteten vor allem über herausfordernde Situationen im Zuge der Bewältigung des Alltags (z.B. Erledigungen im Haushalt) und falls Unterstützung im Notfall (z.B. Verfügbarkeit einer Vertrauensperson) nötig wäre.

Zur Herausforderung in der Bewältigung alltäglicher Besorgungen und Tätigkeiten kann beispielsweise der Verlust des Partners führen. Verschiedene Erledigungen im Alltag (z.B. Putzen, das Bewältigen von Treppen) können körperlich herausfordernd sein. Herausfordernd kann auch die Angst vor einer plötzlichen Zustandsverschlechterung sein - fehlende Informationen (z.B. zu Pflege- und Unterstützungsmöglichkeiten) und das Annehmen externer Hilfe in unterschiedlichsten Bereichen (z.B. Essensversorgung) kann dann herausfordernd sein.

„Also die Wohnung, für die Zahlungen und für das kommt mein Sohn auf. [...]. Ich war ja verheiratet. Dann ist mein Gatte gestorben [...].“ (Interview S2)

„Ich bin halt geschieden [...] des war halt stark für mich alles.“ (Interview S5)

„[Sie] holen meinen Rollstuhl von der Wohnungstür ab und bringen ihn auch wieder dorthin, [...] kann ich ihn nicht selber tragen.“ (Interview S1)

*„Mir geht es geistig und körperlich zurzeit gut. Aber das kann, [...] in einer Stunde anders sein. Aber wenn man dann Hilfe braucht und ob es dann für den Fall der Fälle auch Leute gibt, an die man sich vertrauensvoll wenden kann, weiß ich nicht. [...].“
(Interview S4)*

„[...] weil die Nudeln nicht gesalzen sind, [...] da ist ja der Geschmack weg [...]. Außer man isst recht gerne – dann hat man zu wenig.“ (Interview S6)

Die Lösungswege der SeniorInnen unterscheiden sich, je nachdem ob sie im eigenen Haushalt leben und nur gelegentlich Betreuungseinrichtungen in Anspruch nehmen, oder HeimbewohnerInnen sind. Erstere werden eher Familienmitgliedern bei der Bewältigung der täglichen Herausforderungen unterstützt. Letztere greifen zur Lösung der tagtäglichen Probleme, die sich vorwiegend im Gesundheitsbereich, der Körperpflege und bei sozialen Kontakten ergeben, auf das Pflege- bzw. Leitungspersonal der Einrichtung zurück.

*„Dann ist mein Gatte gestorben und dann hat alles mein Sohn übernommen.“
(Interview S2)*

„Wenn irgendwas nicht so ist, dann sag ich es ihnen einfach. Und dann sag ich es geht mir heute nicht so gut oder der Fuß tut mir weh.“ (Interview S5)

„[...] das ist alles gut organisiert. Wenn die Schwester helfen kann, wenn ich ihr sage das oder das, dann hilft sie...“ (Interview S6)

5.3.2 Mobilität: Herausforderungen und mögliche Lösungswege

Zum Thema Mobilität wurde zunächst, dass – aus Sicht der befragten Zielgruppen – die öffentlichen Verkehrsmittel gute Verbindungen vorweisen und, dass der gewünschte Ort oftmals leicht erreichbar ist.

Die befragten **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** sind der Ansicht, dass die öffentlichen Verkehrsmittel sehr gute Möglichkeiten bieten „von A nach B“ zu kommen – sie können mit den öffentlichen Verkehrsmitteln alle Orte gut erreichen. Ob mit dem Bus oder der Straßenbahn oder auch die Kombination macht für sie keinen Unterschied. Nur dringliche Angelegenheiten können herausfordernd sein oder wenn Jugendliche noch spät abends unterwegs sind.

„Nö ich find das eigentlich gut - also die Buslinien sind sehr gut ausgeprägt. Also die Orte, die ich immer besuche, an die komm ich schon sehr schön ran.“ (Interview J1)

„Nur ab und zu, wenn ich unbedingt was gebraucht hätte, oder wirklich schnell mal wo sein muss, das eben wirklich total dringend ist [...]“ (Interview J5)

„[...] wenn man am Abend mal länger ausgeht und es fahren dann keine Linien mehr und man kann nicht mehr mit der Straßenbahn dorthin kommen [...]“ (Interview J1)

Bei bestehen Herausforderungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln wird von den befragten Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen entweder, falls vorhanden, auf den eigenen Führerschein zurückgegriffen, oder es werden FreundInnen (bzw. deren Eltern) um Hilfe gebeten. Zu Fuß gehen wird als „nicht zufriedenstellende Lösung“ angesehen und soweit möglich vermieden.

„[Lacht], ja mit dem Gehen nicht wirklich, ist wirklich ein langer Weg von der Altstadt bis hierher. Aber so, wenn ein Freund einen abholt, ist das schon sehr gut.“ (Interview J1)

„[...] Wenn ein Freund den Führerschein hat, dass der uns abholen kann. Oder dass wir einfach zu Fuß gehen oder dass wir bei einem Freund übernachten oder so. Wenn ich jetzt zum Beispiel in Traun irgendwo draußen wär, da lebt jetzt ein Freund von mir, sag ich mal dass ich bei dem dann übernachtete oder so.“ (Interview J1)

„[...] also ich mach derzeit selber den Führerschein also, wenn man am Abend mal länger ausgeht und es fahren dann keine Linien mehr und man kann nicht mehr mit der Straßenbahn dorthin kommen, dann ruft man entweder einen Freund an oder man geht zu Fuß nach Hause.“ (Interview J1)

So ist aus Sicht der befragten **Elternteile** das öffentliche Verkehrsnetz gut ausgebaut und es sind wichtige Orte (Spital, Stadtzentrum) gut erreichbar sind. Dennoch kann es Probleme geben, das eigene Kinder rechtzeitig von einer Betreuungseinrichtung abzuholen (allgemeine Verkehrssituation). Diese Herausforderung stellt sich vor allem jene Elternteile welche Vollzeitarbeiten und im Feierabendverkehr nachhause fahren.

„[...] wenn man bis 16:00 arbeitet und wo anders ist, muss man schon schauen, dass man rechtzeitig da ist. Weil viele [Einrichtungen] haben bis 17:00 offen oder so, aber je nachdem wie das mit den Öffis geht, dann kann es schon stressig werden, ja.“ (Interview E1)

„[...] in der Stadt ist man ja gleich drinnen. Wenn ich hier in den Bus einsteige, der ist in einer viertel Stunde bei der Mozartkreuzung und dann ist man zum Beispiel schon in der Stadt drinnen. Da wären auch die Krankenhäuser, wen was wäre, also das ist kein Problem.“ (Interview E1)

Hierzu wurden keine Lösungsvorschläge thematisiert. Nicht zuletzt, weil das Linzer Verkehrssystem bereits als gut ausgebaut wahrgenommen wird und die Herausforderung eher in der Vereinbarkeit von Arbeitszeit und Betreuungszeit liegt. Wäre beides flexibler anpassbar, könnte der Herausforderung vermutlich besser begegnet werden.

Zum Thema „Mobilität“ äußerten sich die befragten **SeniorInnen** unterschiedlich. Einerseits wird Unterstützung von Familienangehörigen in Anspruch genommen (in den meisten Fällen von den eigenen Kindern), andere sind mit dem Linzer Liniennetz vertraut oder fahren mit dem Taxi. Werden die öffentlichen Verkehrsmittel von den befragten SeniorInnen weniger genutzt,

liegt dies am Fahrstil der Fahrer, oder aber auch an dem sperrigen „Gepäck“ wie Gehwagen oder Einkaufswagen.

„Ich fahre immer mit dem Taxi, wenn meine Tochter keine Zeit hat.“ (Interview S1)

„Ich habe ehrlich gesagt nichts [anderes] versucht, weil ich das öffentliche Verkehrsnetz gut kenne und weiß wie ich fahren kann.“ (Interview S3)

„Es ist unverantwortlich, wie die Chauffeure fahren. Da wäre ich selbst beinahe vom Sitz gefallen. Sie nehmen keine Rücksicht, wenn sie um große Kurven fahren“ (Interview S1)

„Ich habe ja das Wagerl, aber ein großes für draußen. Jetzt kann ich nicht mit dem Bus fahren, denn es ist zum Zusammenlegen, ja das schon, aber so schwer. Ich bringe es nicht über die Stufen, es ist kein Stufengeher.“ (Interview S6)

„Ich benütze ja keine Straßenbahn oder so ein öffentliches Verkehrsmittel. Ich fahre nur noch mit dem Taxi.“ (Interview S2)

Die Nutzung eines Taxis – als Lösungsweg – wird besonders positiv erwähnt, da dies bei körperlichen Einschränkungen die komfortabelste Lösung ist. Ungeachtet dessen gibt es noch Informationsbedarf. Es wird eine Informationsstelle zu den einzelnen Linien und insbesondere zum Sammeltaxi gewünscht, bei dieser Informationsstelle soll über genaue Abfahrzeiten und Haltestellen nachgefragt werden können.

„[...] aber wie gesagt eine eigene Stelle, wo man hingehen kann, um Auskunft zu erhalten. Also wäre mir persönlich wichtiger. Wo sich ein Bediensteter Zeit für mich nimmt und mich genau darüber aufklärt. [...]“ (Interview S3)

„Wenn ich mit dem Taxi fahre, nachdem ich mit dem Bus nicht fahren kann, und dann wieder ein Stückchen gehe, weil ich wie gesagt mit meinem Wagerl nicht fertig werde und ein neues kaufe ich mir nicht. Und so oft muss ich auch nicht hin und daher fahre ich lieber mit dem Taxi. Und der bringt mich wieder her und dann passiert nichts.“ (Interview S6)

5.3.3 Digitale Medien: Herausforderungen und mögliche Lösungswege

Bezüglich des Themenbereiches digitale Medien wurden die befragten Zielgruppen nach der Nutzung von Smartphones, Tablets und PCs gefragt und auch nach den dahinterliegenden Gründen gefragt. Ebenso wurde nach Nachteilen bzw. Herausforderungen im Zusammenhang mit den technischen Geräten gefragt.

Die tägliche Nutzung des Smartphones ist für die befragten **Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen** selbstverständlich - dies meist für mehrere Stunden – während Tablets bzw. PCs eher im Hintergrund stehen. Die Gründe für die Nutzung von Smartphone, Tablet und PC sind bei den Jugendlichen und jungen Erwachsenen vielfältig – neben dem Austausch bzw. knüpfen sozialer Kontakte, sind Recherchen, Weiterbildung, Gaming oder Streamen und Speicherung von Daten Gründe der Nutzung.

„Also ich verwende meistens fast immer nur mein Handy. Beim Fernsehen benutz ich auch mein Handy. Laptop sehr selten, nur wenn ich Bewerbungen abschicke, sonst nur mein Handy.“ (Interview J4)

„Ich würde sagen 6-7 Stunden sicher am Tag. Gerade für uns ist es vielleicht ein bisschen schwer zu sagen“ Handy auf die Seite legen“. Damit kann man halt heute schon sehr viel machen. Punkto Information.“ (Interview J2)

„Ja, auch zur Information, aber auch YouTube zum Videos schauen, Musik hören, Bilder posten, Kontakt mit Freunden, alles. [...] Also ohne mein Handy würde ich nicht mehr leben. So viele persönliche Sachen drinnen, so viele Passwörter in meinem Handy, ohne dem würde ich nicht mehr leben.“ (Interview J3)

„Also den PC nutz ich zum Zocken. Und jetzt um Programmieren zu lernen für das Studium. [...] Und Handy, ja zur Kommunikation. Soziale Kontakte und für die Buslinien zum Schauen, wann die kommen.“ (Interview J1)

Hinsichtlich der Nutzung berichten die Jugendlichen und jungen Erwachsenen, dass keine Schwierigkeiten auftreten – lediglich der Handytarif kann Probleme verursachen. Für die befragten Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen zählt allerdings die Handysucht bzw. übermäßige Nutzung von digitalen Medien zu den Nachteilen. Ebenso wird ein Überfluss an Apps und die Beeinträchtigung sozialer Beziehungen thematisiert. Angesprochen wurde auch das Thema Cybermobbing: so kommt es auf sozialen Plattformen zu verletzenden Beleidigungen und vor einem sorglosen Umgang mit sensiblen Daten wird gewarnt.

„...also ich hab derzeit einen, ja, Scheißtarif oder sagen wir einen schlechten Tarif aber sonst eigentlich, mach ich mir da keine Gedanken drüber. [...] Abends, wenn ich im Bett liege und dann zu lange das Handy benutze, kann ich schlecht einschlafen.“ (Interview J1)

„Es lenkt sehr ab. Es wird schon oft auch zu oft genützt. So viele Apps wie es gibt. Wo viele auch nicht nötig wären. Viele Jugendliche laden diese Apps ja nur auf Grund von Vorschlägen in der Werbung runter und Investieren so ihre Zeit nur noch mehr ins

Handy. [...] Naja, es passieren viele Unfälle, weil die Leute einfach drauf schauen ohne nachzudenken und über die Straße gehen.“ (Interview J2)

„[...] und wenn du dich triffst bist du auch die ganze Zeit am Handy. (Interview J5)

„[...] es ist eine Sucht. Jetzt ich bin achtzehn, ich könnt ohne Handy nicht leben, meine kleine Schwester ist vierzehn, sie könnte ohne Handy nicht leben.“ (Interview J3)

[...] Ein bisschen dickeres Mädchen, was zum Beispiel ein Bild postet, wo unten so gehatet wird, dass die fett ist und wo ich mir denke „lasst doch den Mensch, Mensch sein“. (Interview J5)

Die Lösungsansätze, die die Jugendlichen und jungen Erwachsene vorschlagen betreffen vor allem die Einschränkung der Nutzung. Unabhängig davon wurde, da sich Thematik des Cybermobbings negativ auf Betroffene auswirken kann, konkret der Wunsch nach Hilfe von außen geäußert.

„Ich hab dann, anstatt dass ich im Bett mit dem Handy lieg, das im Wohnzimmer gemacht. Sodass ich, wenn ich ins Bett geh, dann sofort schlafen geh. Weil, ich weiß nicht ob das stimmt, aber, wenn man so lange im Bett mit dem Handy liegt, gewöhnt sich der Körper daran, dass man aufbleibt und dass man dann nicht so gescheit einschläft.“ (Interview J1)

„...ich hatte nämlich früher wie ich noch jünger war, so eine Internetsperre, von meinem Papa aus, weil der nicht wollte, dass ich irgendwie an Seiten komme wo ich nicht reinkommen sollte, in dem Alter, was auch logisch ist.“ (Interview J3)

„[...] ich kann mir das nicht anschauen wie prinzipiell andere Menschen gemobbt werden oder so. Krieg ich auch richtig einen Hals. Da schreib ich der Person auch privat, dass sie das einfach löschen soll. [...] Also ich würde mir halt so eine Sache wünschen, einfach, dass die Kommentare die wirklich nichts Gescheites sind, was eben manchmal passiert, die einfach gelöscht werden. Von offizieller Stelle gelöscht werden. Weil, es macht Kinder kaputt.“ (Interview J3)

Für die befragten **Elternteile** sind Smartphone, Tablet und PC aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken und werden täglich oder mehrmals in der Woche genutzt. So wird das Handy zur Recherche verwendet, sowie für Telefonate und um Nachrichten zu konsumieren. Tablets werden ebenfalls zur Recherche und für soziale Medien wie Facebook verwendet. Der PC spielt vor allem im Arbeitsalltag eine Rolle

„PC auf alle Fälle täglich und auch in der Kombination mit der Arbeit. Und privat nutze ich mein Smartphone natürlich auch regelmäßig zum Telefonieren und Nachrichten lesen. Es geht heutzutage auch fast nicht mehr ohne, würde ich sagen.“ (Interview E2)

„Und das Handy habe ich eigentlich eh immer bei mir. Zur Not kann ich da auch reinschauen, wenn ich unterwegs bin. Also eigentlich bei jeder Kleinigkeit nimmt man es.“ (Interview E1)

„Naja ich habe ein Ipad zu Hause, das nutze ich so 2-3 Mal die Woche, wenn ich mal in Facebook rein schaue oder wenn ich mal im Internet was recherchieren muss.“ (Interview E1)

Herausforderungen bzw. Schwierigkeiten nehmen die befragten Elternteile hinsichtlich der Nutzung von Smartphones, Tablets oder PCs keine bzw. kaum wahr. Die Kleinkinder der Befragten nutzen die Medien zudem noch nicht. Allerdings sind, bei übermäßiger Nutzung von digitalen Medien, die befragten Elternteile der Ansicht, dass Nachteile entstehen – z.B. bei unkontrollierter Nutzung wird das Gehirn zu wenig beansprucht und es kann unbewusst eine Abhängigkeit bei Erwachsenen und Kinder entstehen.

„Nein, Schwierigkeiten habe ich keine mit der Nutzung.“ (Interview E2)

„Im Moment sehe ich da keine Schwierigkeiten, meine Tochter ist ja eh noch zu klein dafür!“ (Interview E1)

„Die Abhängigkeit auf jeden Fall, egal ob für Kinder oder Erwachsene. Wenn wir uns ehrlich sind, man greift schon ganz unbewusst immer wieder zum Smartphone.“ (Interview E2)

„Vielleicht dass man eben das Hirn nicht mehr so viel anstrengt, aber das ist jeden seine Sache, das kann jeder selber bestimmen wieviel man am Handy hängt.“ (Interview E1)

Ausgehend davon wurde in den Interviews auf mögliche Lösungsansätze eingegangen und hinterfragt, welche konkreten Vorschläge oder Handlungsempfehlungen seitens der Befragten dazu gegeben werden können. Hinsichtlich der Abhängigkeit, die sich durch übermäßige Nutzung digitaler Medien, vor allem Smartphones, ergeben kann, wird von den Elternteilen (ähnlich wie von den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen) empfohlen, die Nutzung von Smartphones weitestgehend einzuschränken.

„Wenn mich jemand versucht zu erreichen, hebe ich natürlich ab oder schreibe zurück, aber das „sinnlose“ Surfen vermeiden wir.“ (Interview E2)

Der Großteil der befragten SeniorInnen verwendet Tastenhandys und verzichtet auf die Nutzung eines Smartphones, Tablets oder PC. Für die SeniorInnen sind Tastenhandys für die Erreichbarkeit von und für Angehörige und die Gewinnung von Informationen relevant

„Nein, nein. Da komm ich nicht mehr zu recht mit einem Smartphone.“ (Interview S2)

„Naja, ich habe ein Handy das mittlerweile schon 15 Jahre alt ist und das geht auch noch hervorragend.“ (Interview S3)

„Ohne Handy könnte ich nicht sein. Mit dem Handy bin ich ständig erreichbar und ich kann immer jemanden von meinen Verwandten erreichen. Ich nütze das Handy viel.“ (Interview S1)

Herausforderungen in Bezug auf die digitalen Medien ergeben sich für die befragten **SeniorInnen** aufgrund von mangelndem Interesse, Unsicherheit und fehlendem Knowhow. Die Befragten SeniorInnen sehen generell Suchtgefahr, Zeitverschwendung und weniger persönlichen Kontakte als Nachteil von digitalen Medien an. Ebenfalls wurde das sinkende Interesse an Büchern erwähnt.

„Naja, ich habe eben Angst, wenn ich mich verklicke, dass ich dann viel zahlen muss. Weil ich vielleicht unabsichtlich wo draufklicke.“ (Interview S3)

„Ich kam damit nicht zurecht. [...] Internetsucht, Zeitverschwendung, ja und die Menschen reden nicht mehr miteinander.“ (Interview S1)

„Also wenn ich in der Straßenbahn fahre, da habe ich immer ein Buch dabei. Da bin ich ziemlich der einzige. Ab und zu sehe ich mal wen anderen mit einem Buch.“ (Interview S4)

Die SeniorInnen schlagen einen radikaleren Weg ein und verzichten gänzlich auf die Nutzung von Smartphones.

„Nein, das interessiert mich nicht. Meine Enkelin sagt immer, ich könnte das noch machen. Sie hat mir einmal ein Smartphone geschenkt, aber nach ein paar Monaten fragte ich, ob ich es ihr wieder zurückgeben kann. Ich kam damit nicht zurecht. [...] „Internetsucht, Zeitverschwendung, ja und die Menschen reden nicht mehr miteinander.“ (Interview S1)

„... ich kann mir nicht vorstellen, dass ich so etwas nutze.“ (Interview S2)

5.3.4 Freizeitgestaltung: Herausforderungen und mögliche Lösungswege

Im Hinblick auf die Freizeitgestaltung wurde zunächst erfragt, wie die Zielgruppen der sozialen Einrichtungen ihre freie Zeit für gewöhnlich verbringen. Es konnte dabei festgehalten werden, dass sich die Freizeitaktivitäten sehr stark voneinander unterscheiden. Innerhalb der drei Zielgruppen wurden jeweils verschiedene Aktivitäten zur Gestaltung der Freizeit genannt und beschrieben, was aufgrund der jeweils vorliegenden unterschiedlichen Lebenssituationen und differenzierenden Bedingungen auch nachvollziehbar scheint. In einem zweiten Schritt wurde thematisiert, inwiefern sich die Befragten in der Gestaltung ihrer Freizeit eingeschränkt fühlen. Hierzu konnten wiederum unterschiedlichste Perspektiven erfasst werden.

Die befragten **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** verbringen Ihre Freizeit gerne mit FreundInnen und gehen dabei Ihren Hobbys (z.B. Rappen, Schwimmen gehen, Musik hören, Essen- und Trinken) nach. Es werden auch verschiedene Angebote von diversen Einrichtungen in Anspruch genommen. Meist verbringen die Jugendlichen Ihre Freizeit in Linz bzw. im Umkreis.

„Wenn du in Linz bist kannst du machen was du willst [lacht]. Du kannst was trinken gehen, du kannst essen gehen, du kannst schwimmen gehen, du kannst alles machen in Linz. Du kommst eh überall mit den Verkehrsmitteln hin. In die Plus City kommst du auch, du brauchst eine halbe Stunde hin.“ (Interview J3)

„Also wir gehen meistens mit meinen Freunden essen, aber irgendwie haben wir fast schon jedes Lokal in Linz durch.“ (Interview J3)

„Ich habe eine kleine Nichte und mit der spiel ich auch unheimlich gerne. Im Jugendzentrum natürlich genauso, mit denen machen wir ja auch ganz viele Sachen.“ (Interview J5)

„Ich habe ein eigenes Hobby, Texte schreiben und rappen. [...] Wenn ich mich mit ihnen [FreundInnen] treffe, hören wir Musik, zocken, rausgehen, ich bin sehr gerne draußen.“ (Interview J6)

„In meiner Freizeit? Hmm, Kampfsportart. Also insbesondere Ringen.“ (Interview J1)

Von den „Jugendlichen und jungen Erwachsene“ wurde berichtet, dass unter anderem ein wenig flexibles Angebot bzw. in der Nacht nicht verfügbare öffentliche Verkehrsmittel oder private Fortbewegungsmittel, sowie ein mangelndes Angebot an sportlichen Aktivitäten und Beschränkungen durch diverse Verbote problematisch seien.

„[...] wenn man am Abend mal länger ausgeht und es fahren dann keine Linien mehr und man kann nicht mehr mit der Straßenbahn dorthin kommen. [...] Ich hab ja den

*Führerschein noch nicht und ich würd ja gern mit dem Auto fahren. Geht ja nicht“
(Interview J1)*

„Also ich kann meine Freizeit schon selber gestalten. Außer beispielsweise nach Italien fahren, das darf ich nicht.“ (Interview J5)

„Das sind vielleicht die einzigen Einschränkungen, die ich habe, dass ich zu spät nicht raus darf.“ [...] weil, entweder in die Stadt oder in die Plus, sonst gibt es keine richtigen Möglichkeiten.“ (Interview J4)

„Generell Jugendliche, also in meinem Freundeskreis... Also ich kenne so viele Menschen die, also Freunde, die einfach depressiv sind. Ich weiß nicht warum das so ist aber voll viele leiden unter Depressionen.“ (Interview J4)

Dahingehend begegnen Jugendliche und junge Erwachsene Herausforderungen sehr selbstbewusst und zielstrebig, zum Beispiel soll der Führerschein Einschränkungen mit der Mobilität entgegenwirken. Es wird aber auch auf Unterstützung durch die Familie, auf öffentliche Verkehrsmittel oder Recherchen über das Handy zurückgegriffen. Seinen eigenen Weg gehen und sich nicht „einschränken“ lassen, zum Beispiel bei der Ausübung von Hobbys (z.B.: Rappen), ist so gesehen das Motto dieser Zielgruppe.

„... auf jeden Fall für den Führerschein lernen. Gestern hatte ich meine erste Fahrstunde, bin einfach nur in der Garage im Kreis gefahren.“ (Interview J1)

„...[frage ich] meinen Vater oder auch meine Schwester. Die hat auch schon den Führerschein, dass sie mich dorthin bringen oder einen Freund, dass er mich hinfährt. Wenn man mit der Straßenbahn nicht hinkommt.“ (Interview J1)

„Sicher, nicht jeder wird dich mögen, wenn du was machst, aber genau deswegen machst du weiter und darfst einfach nicht aufhören.“ (Interview J6)

Die befragten **Elternteile** berichten in diesem Zusammenhang, dass die Freizeit mit den Kindern gerne draußen im Freien verbracht wird, insbesondere auf Spielplätzen. Es werden aber auch Angebote von Eltern-Kind-Zentren in Anspruch genommen.

„Ich glaub Angebote es gibt, wie ich es mitbekomme, immer wieder genug, wo man mit einem Kind hingehen kann, und Spielplätze gibt es auch genug rundherum.“ (Interview E1)

„Es wird auch Einiges von den Eltern- Kind Zentren angeboten“ (Interview E2)

„Kann [die Freizeit] gestalten wie ich will.“ (Interview E4)

Von den Elternteilen wurde – ähnlich wie von den Jugendlichen – thematisiert, dass z.T. mangelnde oder unpassende Angebote (speziell für ältere Kinder), knappe Zeitressourcen und Verpflichtungen im Haushalt bei der Freizeitgestaltung problematisch seien. Andere Elternteile haben mit wenigen bis gar keinen Herausforderungen zu kämpfen.

„Es wird zwar einiges von Eltern- Kind Zentren angeboten, aber das ist dann auch oft nicht das, was meine Kinder anspricht. Wir waren schon einmal, aber ich muss sagen, für die Größeren ist das nicht das passende Angebot.“ [...] „Ich glaube es liegt weniger an den Kosten, sondern mehr an der knappen Zeit. Ich bin berufstätig und oft kommen noch weitere Termine dazu. Das schränkt die Freizeit schon sehr ein. Arbeit, „Mama sein“ und den Haushalt schmeißen ist nicht einfach, oft bleibt da wirklich nicht mehr viel Zeit für Freizeitaktivitäten.“ (Interview E2)

„Nein dazu könnte ich nichts sagen, ich glaub das liegt an jedem selbst, was man mit dem Kind unternimmt, zu was es Lust hat, aber Einschränkung sehe ich da jetzt keine, nein.“ (Interview E1)

„Finanzielle Einschränkungen gibt es schon [...]. also gut, so ins Bad können wir schon gehen, ins Schörgenhubbad.“ (Interview E4)

In einem weiteren Schritt wurde das Augenmerk auf die jeweils eingeschlagenen Lösungswege gelegt. Ein fehlendes (aber wünschenswertes) Freizeitangebot für „Familien mit Kindern in Linz“ führt dazu, dass auf Freizeitangebote außerhalb von Linz ausgewichen wird.

„Es ist schon öfter vorgekommen, vor allem im Winter, dass wir am Wochenende zu Veranstaltungen, wie zum Beispiel zu einer Spielmesse in eine andere Stadt gefahren sind.“ (Interview E2)

„Was ich mir in Linz selbst mehr wünschen würde sind mehr Freizeitangebote für Kinder, zum Beispiel ein Kinderland.“ (Interview E2)

Die befragten **SeniorInnen** verbringen ihre Freizeit gerne mit der Familie bzw. im Austausch mit ihnen. Aber auch körperliche Betätigungen (Spaziergehen, Putzen) und auch die Nutzung kultureller Angebote (Theater) wurden als Aktivitäten in der Freizeit genannt.

„Spazieren gehen. Oft bekomme ich auch Einladungen von meiner Enkelin. Ich bin gern mit meiner Familie beisammen, speziell mit meiner Tochter. Ich würde auch noch gerne in das Theater gehen.“ (Interview S1)

„Was tue ich alles? Ich tue eine bisschen abstauben, aber nicht jeden Tag. Und was halt dann so anfällt, mein Bett mache ich und die Kommode wische ich ab. Dann telefoniere ich mit meiner Familie.“ (Interview S5)

„Wie ich will. Ich gehe ja oft eine Stunde spazieren draußen.“ (Interview S6)

„Ich habe schon ein Fahrrad, und ich probiere es schon. Das Trainieren habe ich ein paar Jahre durchgezogen - 5 Jahre - das habe ich konsequent durchgezogen, zweimal in der Woche, also Power Plate.“ (Interview E4)

Die SeniorInnen gerade in Bezug auf Herausforderungen in der Freizeitgestaltung mit vielen verschiedenen Einschränkungen konfrontiert. Beispielsweise bringen Freizeitaktivitäten für diese Zielgruppe einfach unlösbare finanzielle Herausforderungen mit sich. Andererseits mangelt es auch an fehlender Unterstützungsleistungen durch die Familie bzw. bestehen auch Abhängigkeiten zum betreuenden Personal, um die jeweiligen Aktivitäten überhaupt durchführen zu können. So wurde von der Zielgruppe „SeniorInnen“ erwähnt, dass z.T. mangelnde Barrierefreiheit außerhalb der Wohnung/des Wohnheimes und hohe Kosten problematisch sein.

„Es ist teilweise schon sehr teuer - die ganzen Ausflüge und Theatertickets [...]“ (Interview S1)

„[...] oder wenn es mir nicht recht gut geht, dann bleibe ich hier im Hof.“ (Interview S6)

„Im Großen und Ganzen ja, aber ich habe leider zu wenig Pension, wir bleiben leider nach den Fixkosten lediglich 300 Euro im Monat. [...] Eine Karte kostet ja fast um die 50 Euro. Gut es gibt vergünstigte Tickets, aber da muss man sich wieder extra anstellen und die verschiedensten Anforderungen erfüllen. Und dann muss ich in der Nacht auch irgendwie heimkommen und das kostet wieder enorm viel Geld.“ (Interview S3)

Die befragten SeniorInnen konnten in Bezug auf die bestehenden Herausforderungen im Rahmen ihrer Freizeitgestaltung kaum Lösungswege beschreiben. Gerade dadurch wurde aber auch aufgezeigt, dass sie - aufgrund der bestehenden Abhängigkeiten – ganz besonders auf Unterstützungsleistungen bei der Lösungsfindung angewiesen sind.

„Es gibt ja keine Hilfe in dieser Form. Das einzige was mir wirklich hilft, ist mein Ausweis, mit dem ich die Theatertickets um einen vergünstigten Preis erwerben kann.“ (Interview S3)

„Ich wünsche mir zum Teil ein Konzert zum Geburtstag, zum Beispiel im Dom. Das geht aber nur mit meiner Tochter. Mein Sohn und seine Familie sind in Salzburg. Er ist leider selbst sehr krank und kommt kaum noch nach Linz.“ (Interview S1)

„[...] Bis jetzt habe ich es nicht gebraucht, aber wenn mir recht schwindelig ist, damit man wieder mal in die Luft kommt, wie man sagt, dann geht eine [Schwester] mit.“ (Interview S6)

„Ich bin froh, dass ich den Rollator habe, sonst könnte ich nicht mehr nach draußen gehen.“ (Interview S1)

6 Empirische Ergebnisse der quantitativen Befragung

Im nachfolgenden Kapitel werden die Ergebnisse der durchgeführten quantitativen Erhebung mittels Online-Fragebogens vorgestellt. Befragt wurden Eltern mit Kinder im Alter zwischen 10 und 15 Jahren.

In einem ersten Schritt wurde die Nutzung der sozialen Einrichtungen der Stadt Linz von Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern im Alter zwischen 10 und 15 Jahren, deren Kernaufgaben und die Erwartungen der Elternteile an diese Einrichtungen thematisiert.

In einem zweiten Schritt widmeten sich die Fragestellungen den bestehenden Herausforderungen in den Bereichen Schule bzw. Ausbildung, soziales Miteinander, Freizeitgestaltung und persönliche Probleme bzw. Einschränkungen mit denen Elternteile ihr Kind aktuell konfrontiert sehen.

Im Anschluss daran wurde der Schwerpunkt auf die eingeschlagenen Lösungswege und in diesem Zusammenhang auch auf die daraus resultierende Zufriedenheit gelegt.

Abschließend wurde die Möglichkeit geboten, Tipps, Anregungen und Wünsche für die Stadt Linz zu formulieren.

Laut Auskunft der befragten Eltern **nutzen** ihre Kinder, neben dem Besuch der Schule (92,10%), das **Angebot** der Vereine in Linz (40,4%). Nur ein geringer Teil nimmt die Nachmittagsbetreuung bzw. einen Hort (16,9%) in Anspruch. Weiterbildungsmöglichkeiten (5,6%), ein Jugendzentrum (2,2%) oder sonstige (z.B. kirchliche, musische, Bildungs-) Angebote (12,4%) werden ebenso nur vereinzelt genutzt. Die Jugendberatung wird – lt. den befragten Eltern – momentan nicht genutzt (siehe Abbildung 9).

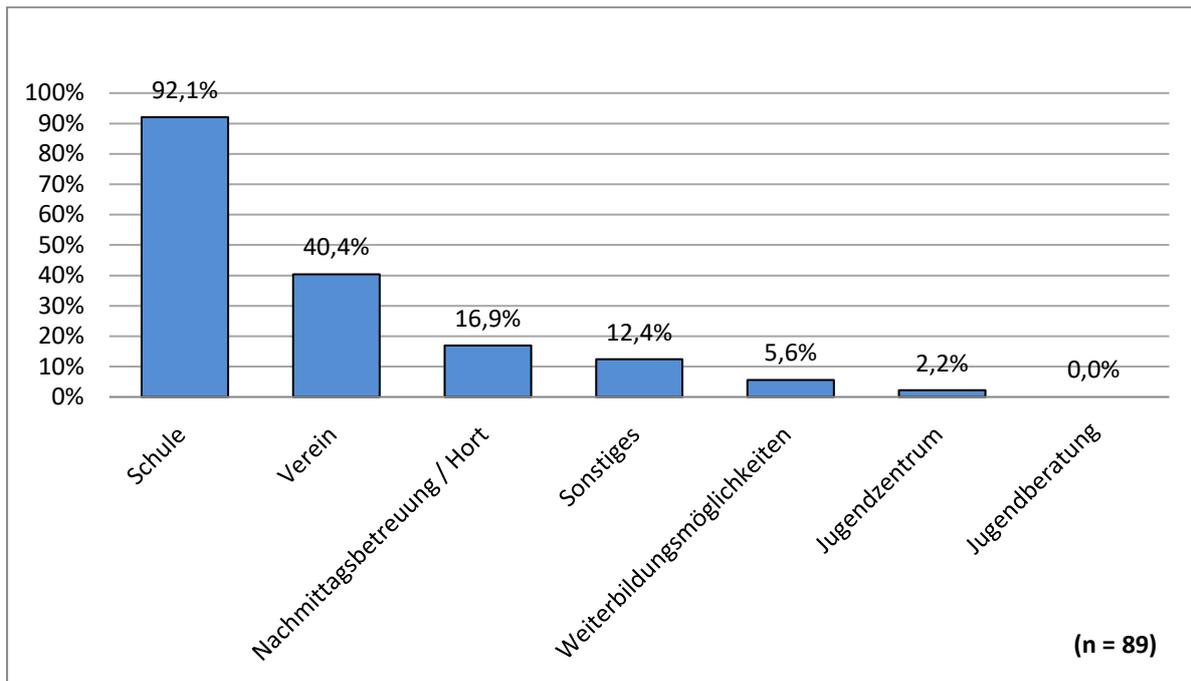


Abbildung 8: aktuell genutzte soziale Einrichtungen

Die Mehrheit (77%) der Kinder, für die der Fragebogen ausgefüllt wurde, besucht eine Halbtagschule in Linz, nur etwa ein Viertel (21%) der Kinder besucht eine Ganztagschule. Ein geringer Anteil (2%) der Kinder geht außerhalb von Linz in die Schule. Über 90% der Kinder, die eine Nachmittagsbetreuung nutzen besuchen diese täglich bzw. 3-4 Mal pro Woche, ein kleiner Teil (7%) nimmt die Betreuung der Kinder seltener in Anspruch.

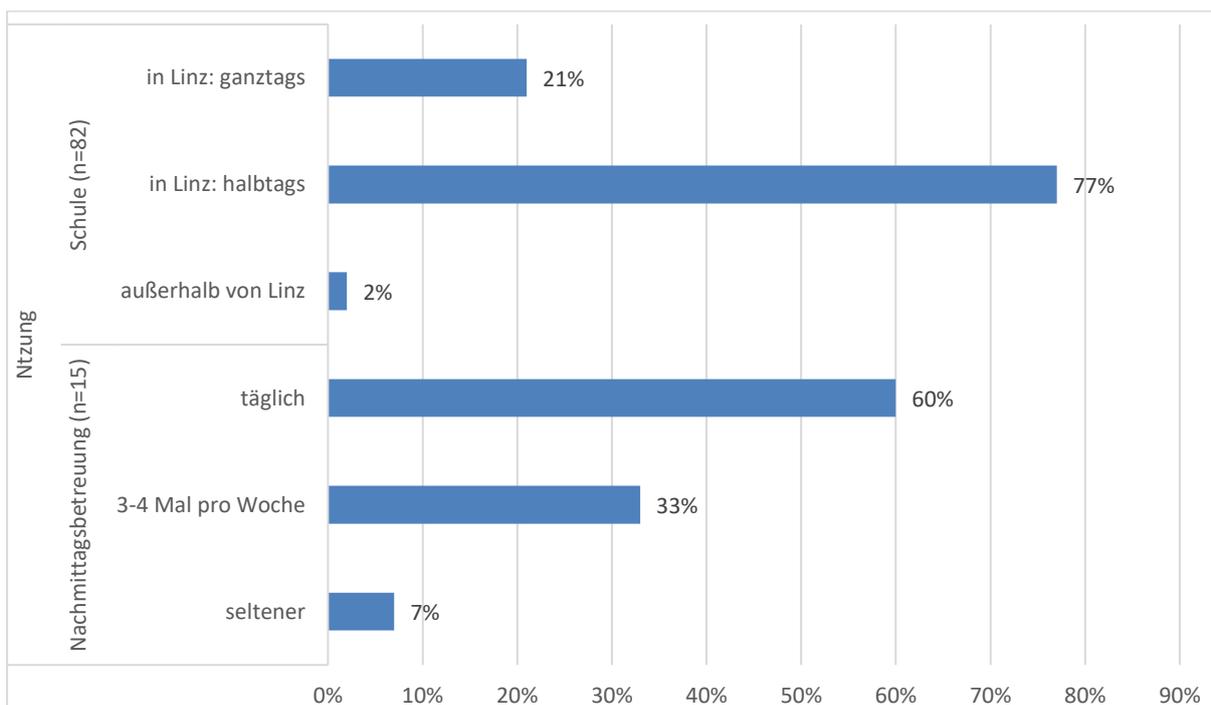


Abbildung 9: Nutzung von Schule und Nachmittagsbetreuung

In weiterer Folge wurde gefragt mit **welcher Regelmäßigkeit** die Kinder weitere soziale Einrichtungen nutzen.

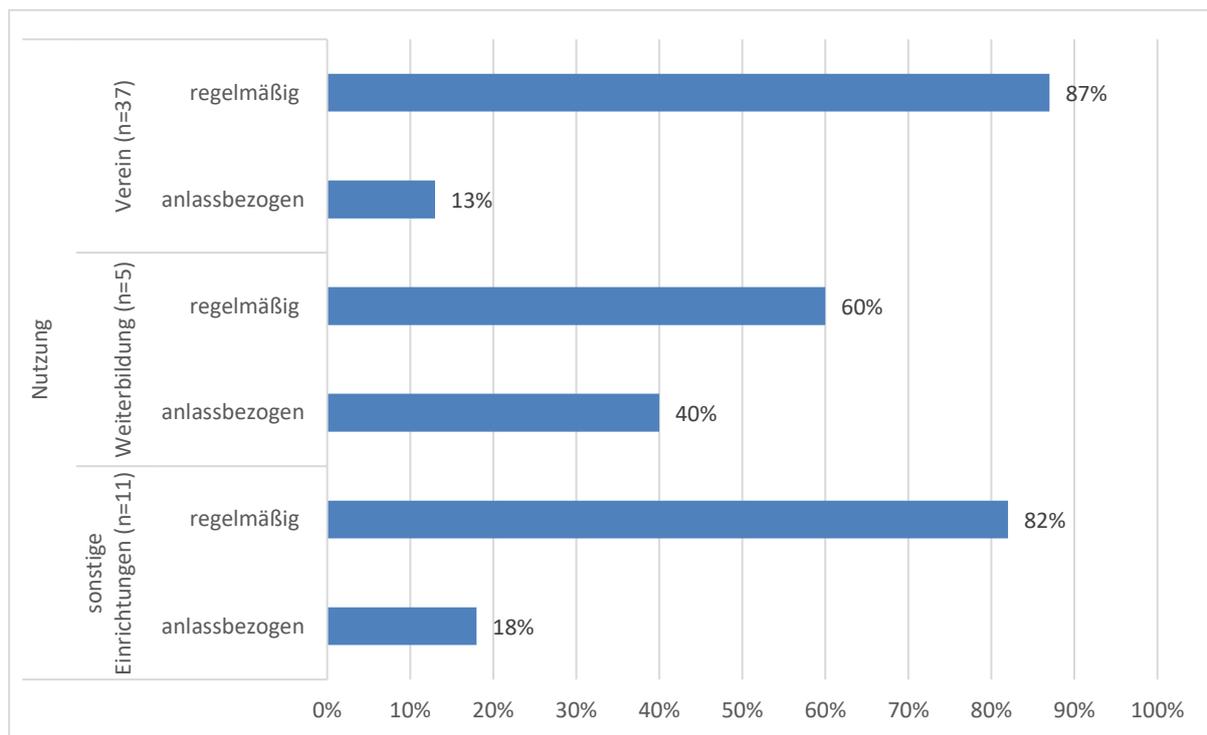


Abbildung 10: Nutzung öffentlicher Einrichtungen

Die obige Abbildung zeigt, dass Kinder den Verein mehrheitlich regelmäßig (87%) besuchen. Auch die Nutzung von Weiterbildungsmöglichkeiten (60%) sowie die Nutzung weiterer Einrichtungen (82%) erfolgt von der Mehrheit der Kinder regelmäßig. Nicht in der Abbildung abgebildet sind die Nutzung von Jugendzentren und die Nutzung von Jugendberatungen. Diese werden von den Kindern, für die dieser Fragebogen ausgefüllt wurde, nur in geringem Ausmaß bzw. gar nicht in Anspruch genommen.

Die Eltern wurden danach gefragt **worauf soziale Einrichtungen Rücksicht nehmen sollten** bzw. für welche Situationen im speziellen Verständnis aufgebracht werden soll.

Die Ergebnisse zeigen (Abbildung 12), dass mit einer Nennung von 61% besonders auf die "individuellen Bedürfnisse der Kinder" eingegangen werden soll. Hier wurde zum Beispiel die Unterstützung beim Lernen oder die Förderung von Begabungen und Talenten und Schwächen und Stärken aufgezählt. Aber auch das Angebot von Bewegungseinheiten und das Kennenlernen von neuen Aktivitäten wurde genannt. Am zweithäufigsten wurde die "Entwicklung der Kinder" mit 56% genannt. Dabei soll auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kinder eingegangen werden. Aber auch die neue Gefühlswelt, die in der Pubertät entsteht, soll thematisiert werden.

Als "Verhalten der Kinder" (36%) wurde beschrieben, dass besonders auf die unterschiedlichen Gefühle und auf Verhaltensauffälligkeiten der Jugendlichen eingegangen werden soll. Die "unterschiedlichen Familienstrukturen" wurde mit 28% am vierthäufigsten angekreuzt. Hier hat das Ergebnis gezeigt, dass auf Patchwork-Familien und auf Alleinerziehende eingegangen werden soll. Zu guter Letzt wurde mit 11% das Feld "Sonstiges" gewählt und beschrieben, dass soziale Einrichtungen besonders auf das Anderssein der Kinder Rücksicht nehmen sollten. Aber auch die Gleichberechtigung und der soziale Status sollen eine Rolle spielen.

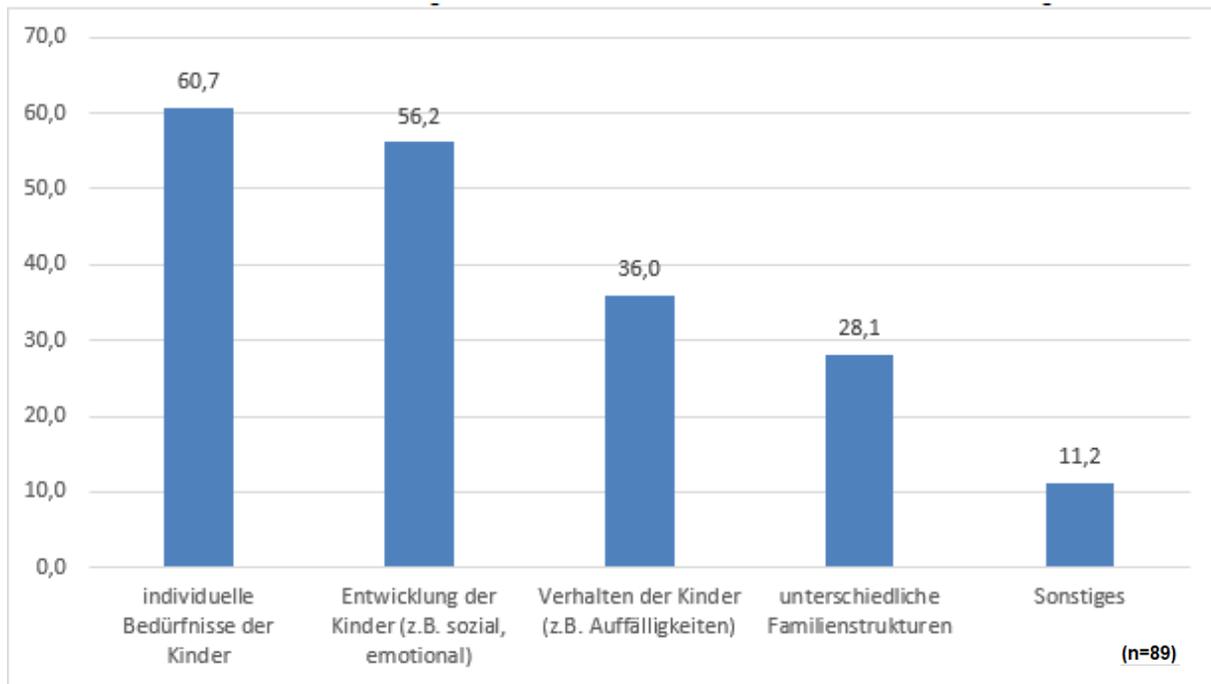


Abbildung 11: Gewünschte Rücksichtnahme und aufgebrachtes Verständnis durch die sozialen Einrichtungen

In einem weiteren Schritt wurden die Elternteile gefragt, wie wichtig ihnen der gegenseitige **Austausch mit den BetreuerInnen** der Einrichtung ist (Abbildung 13). Der Austausch mit den BetreuerInnen in den sozialen Einrichtungen ist der Mehrheit bzw. für den Großteil der Eltern "sehr wichtig" bzw. "wichtig". Dies trifft besonders für jene zu, deren Kind eine Schule (79,8% bzw. 19,1%) bzw. eine Nachmittagsbetreuung (52,1% bzw. 34,2%) nutzt. In den sozialen Einrichtungen Jugendberatung (30,8% bzw. 40%), Jugendzentrum (28,8% bzw. 33,3%) und Verein (25,3% bzw. 50,7%) ist die Wichtigkeit deutlich geringer ausgeprägt, bleibt aber dennoch bedeutend. Nur wenigen Eltern - und zwar etwa 4% bis 14% - ist der Austausch in sozialen Einrichtungen "gar nicht wichtig".

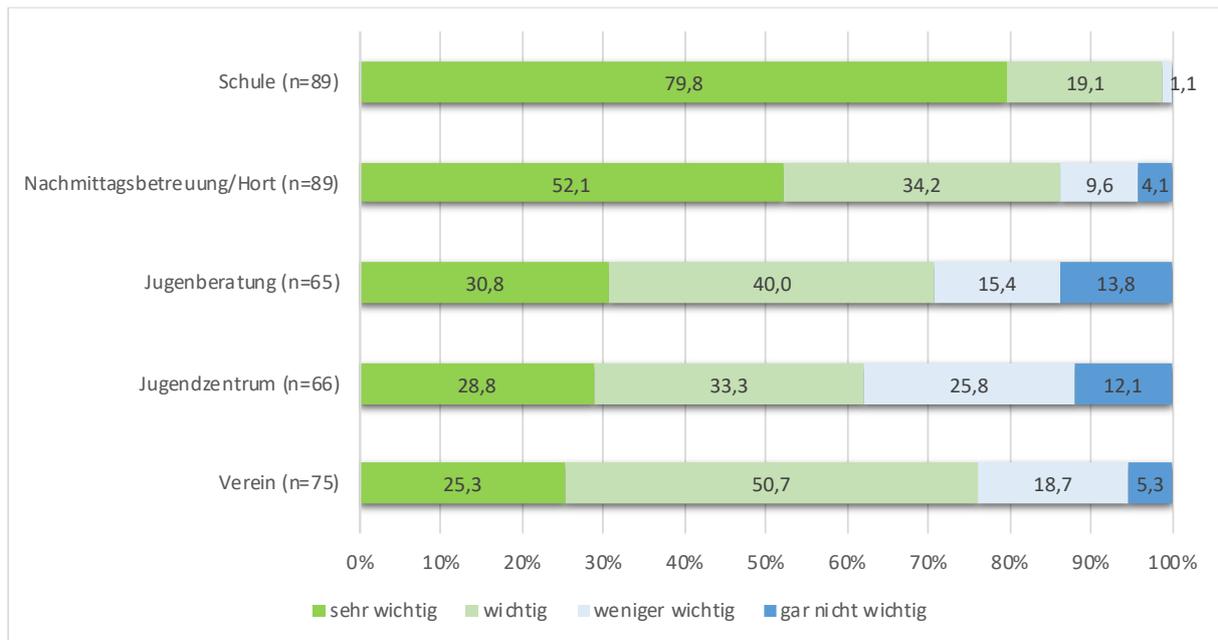


Abbildung 12: Wichtigkeit Austausch zwischen BetreuerInnen der sozialen Einrichtung und den Eltern

Werden Eltern nach den **Kernaufgaben** gefragt zeigt sich das Bild der Abbildung 14.

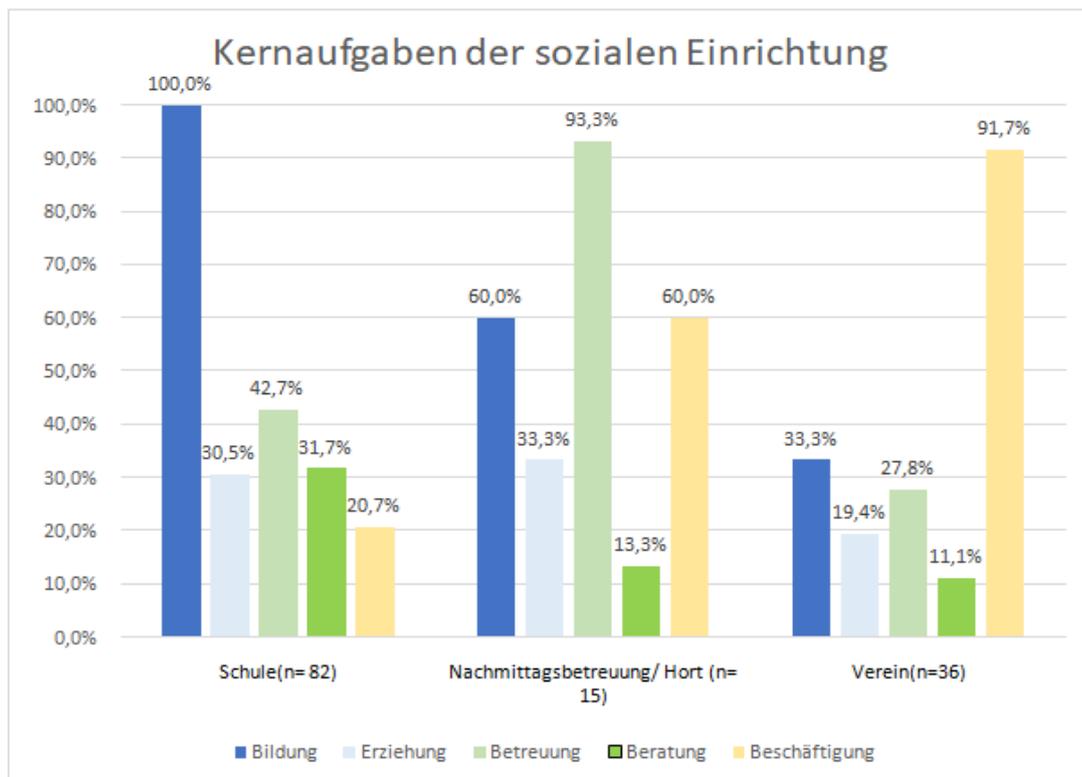


Abbildung 13: Kernaufgaben der sozialen Einrichtungen

Hinsichtlich der **Schulen** wird von allen (100%) als Kernaufgabe die Bildung der Kinder genannt. Als weitere Kernaufgaben von Schulen werden Betreuung (42,7 %), Beratung (31,7%), Erziehung (30,50%) und Beschäftigung (20,7%) gesehen. Die drei wesentlichen

Kernaufgaben der **Nachmittagsbetreuung** beziehungsweise vom **Hort** sind Betreuung (93,3%), Bildung (60,0%) und Beschäftigung (60,0%). Deutlich seltener wurden Erziehung (33,3%) als auch Beratung (13,3%) als Kernaufgaben genannt.

Als wesentliche Kernaufgabe von **Vereinen** wird die Beschäftigung (91,7%) der Kinder genannt. Als bedeutsame Aufgabe sehen die Befragten auch die Bildung (33,3%) und Betreuung (27,8%) der Kinder. Wesentlich seltener als Kernaufgaben genannt wurde die Erziehung (19,4%) und Beratung (11,1%).

Die Eltern wurden auch gefragt, inwiefern ihr Kind derzeit vor Herausforderungen in der Schule oder der beruflichen Ausbildung steht. Abbildung 15 verdeutlicht: rund 36% (=ja + eher ja) der Kinder hat derzeit mit Schulproblemen und Konzentrationsschwächen zu kämpfen, für rund 27% (ja + eher ja) trifft dies auf die Berufsorientierung zu. Sprachliche Defizite betreffen rund 8% der Kinder während rund 9% mit dem Finden einer Lehrstelle Probleme haben.

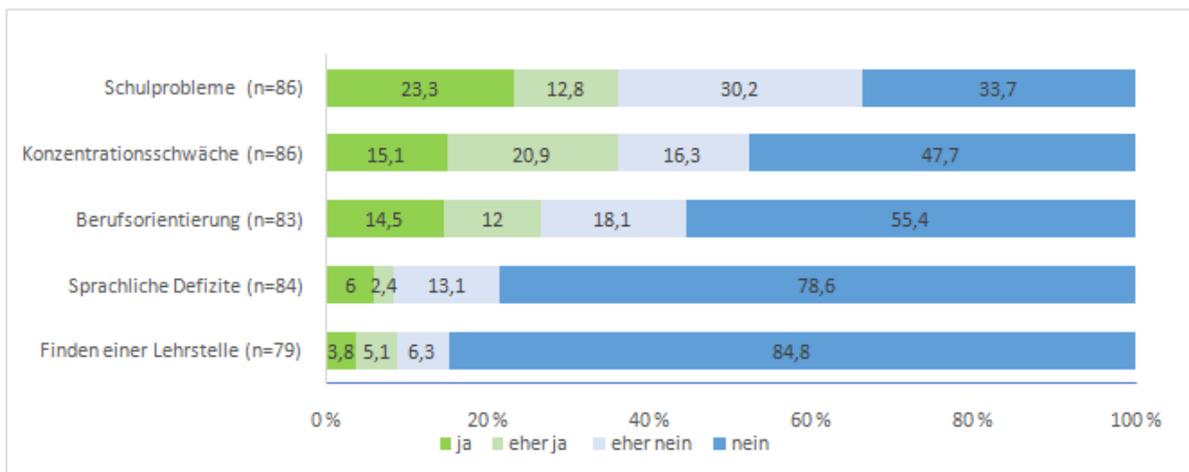


Abbildung 14: Herausforderungen „Schule/Ausbildung“

In einem weiteren Schritt wurden die Eltern gefragt, inwiefern ihr Kind derzeit vor **Herausforderungen im sozialen Miteinander** steht. Abbildung 16 verdeutlicht, dass die befragten Eltern kaum bzw. eher keine Herausforderungen in diesem Bereich wahrnehmen. Rund 10% (=ja + eher ja) geben an, dass ihr Kind derzeit mit Cypbermobbing konfrontiert ist, Konflikte mit FreundInnen betreffen rund 26% der Kinder, für rund 24% (ja + eher ja) trifft dies auf die soziale Ausgrenzung/Isolation zu, während rund 28% von Mobbing in der Schule erlebt haben.

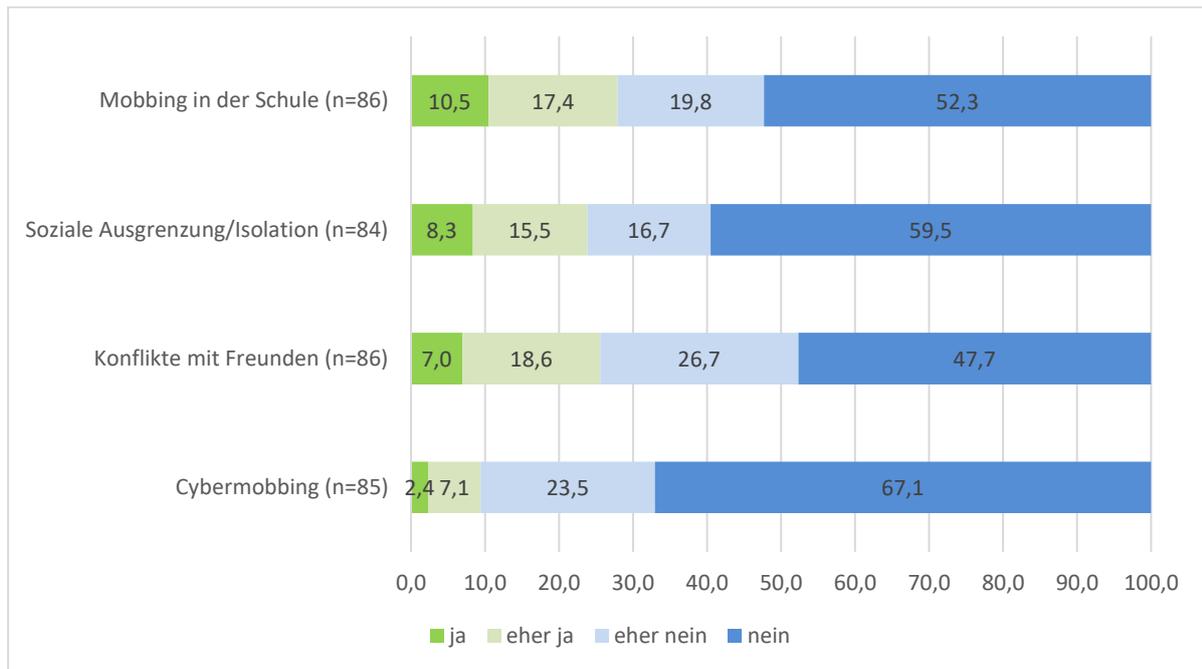


Abbildung 15: Herausforderungen „Soziales Miteinander“

Die folgende Darstellung zeigt die **Herausforderungen** der Jugendlichen in der **Freizeit**.

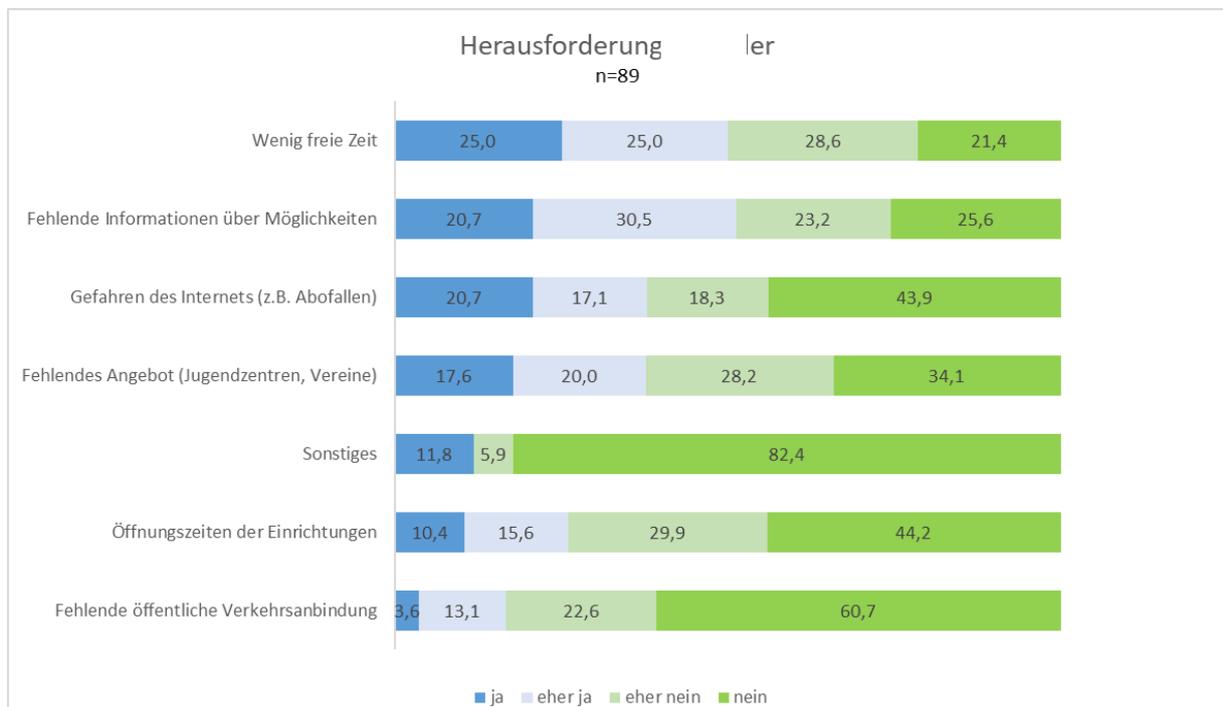


Abbildung 16: Herausforderungen in der Freizeit

Damit wird ersichtlich, dass die Elternteile nur zu einem geringen Teil einem fehlen öffentlicher Verkehrsanbindungen (3,6%+13,1%) und Herausforderungen aufgrund von Öffnungszeiten zustimmen (10,4%+15,6%) zustimmen. Fast 40% sind der Ansicht (ja + eher ja), dass fehlende

Angebote bzw. Gefahren im Internet zu Herausforderungen führen. Etwa die Hälfte (ja + eher ja) gibt an, dass fehlende Informationen und wenige freie Zeit ihre Kinder herausfordern.

In einem weiteren Schritt wurden die Befragten gebeten anzugeben, welche **Hilfe bzw. Unterstützung** sie zur Bewältigung der Herausforderungen wünschen – Abbildung 17 gibt einen Überblick über die gewünschten Leistungen. Je Kategorie konnten Beispiele von den Befragten selbst formuliert werden – die Nennungen werden nachfolgend näher beschrieben. Zur Bewältigung der Herausforderungen wünscht sich ein Großteil der Eltern (40,9 %) Hilfe durch die soziale Einrichtung bei der Förderung der individuellen Fähigkeiten des Kindes. Hierbei wurde mehrmals der Wunsch nach Förderung von Hochbegabung und speziellen Talenten erwähnt. Auch sollen die Fördermaßnahmen direkt in der Schule angeboten werden. Ebenso gewünscht ist die Förderung von Kreativität, der individuellen Stärken des Kindes und speziellem Wissen. Die Förderung sollte individuell auch auf die Persönlichkeit des einzelnen Kindes angepasst werden, um die Unterschiedlichkeit der Kinder zu bewahren.

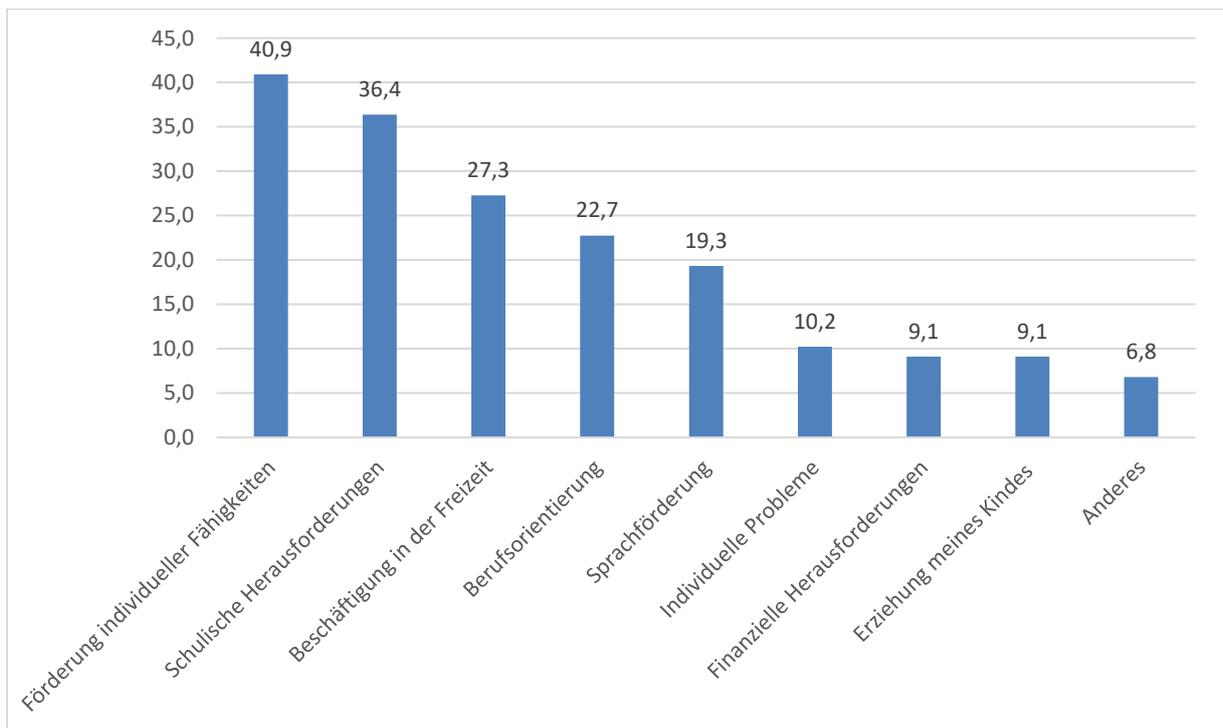


Abbildung 17: Gewünschte Hilfe bzw. Unterstützung durch soziale Einrichtungen

n=89 (je Antwortmöglichkeit, da es sich hierbei um eine Mehrfachnennung handelt)

36,4 % der befragten Elternteile wünschen sich Hilfe durch die soziale Einrichtung bei schulischen Herausforderungen. Hier wurde besonders oft die Förderung von individuellen Stärken sowie die Hilfestellung bei Schwächen genannt. Es soll ein System ohne Angst geschaffen werden, in dem die Kinder ihre Stärken einsetzen können und sich entwickeln können. Vermehrt wurde auch angegeben, dass sich die Elternteile leistbare

Nachhilfeangebote wünschen, oder gleich in der Schule ein Förderunterricht angeboten werden soll. Ein weiterer Wunsch an die sozialen Einrichtungen ist, dass den Kindern Lernstrategien beigebracht werden, damit sich diese den Lernstoff selbst besser einteilen können und sich organisieren können. Dies könnte den Kindern mit Prüfungsangst auch helfen. Weiters wurde angegeben, dass die Kinder Hilfe bei sozialen Problemen, wie Mobbing, in der Schule erhalten sollen und auch der Leistungsdruck in der Schule vermindert werden soll.

Für 27,3 % der befragten Elternteile besteht der Wunsch nach Hilfe bei der Beschäftigung in der Freizeit durch die soziale Einrichtung. Hier wurde mehrmals angegeben, dass mehr sinnvolle Sport- und Bewegungsaktivitäten ohne Leistungsdruck angeboten werden soll. Die Elternteile wünschen sich auch abwechslungsreiche Aktivitäten wie z.B. Papa-Sohn-Aktivitäten oder Aktivitäten für die ganze Familie. Es wird auch die Attraktivierung der Angebote im Linzer Süden gewünscht. Weitere Wünsche an die soziale Einrichtung sind die Förderung sozialer Kontakte der Kinder, Bereitstellung von ausreichend Informationsmaterial zu den Aktivitäten, Förderung von Sportnachwuchs und gratis Essen und Betreuung in der Einrichtung.

Hinsichtlich der Berufsorientierung wünschen sich 22,7 % der befragten Elternteile Hilfe durch die soziale Einrichtung. Hier ist den Eltern am wichtigsten, dass ein breites Informationsangebot über verschiedene Berufe zur Verfügung gestellt wird. Ebenso wird der Besuch von Berufsmessen gewünscht. Auch ist für manche Elternteile, die Entscheidung für einen Beruf im 14./15. Lebensjahr noch zu früh.

Die Sprachförderung wurde von 19,3 % der befragten Elternteile als wünschenswert angegeben. Hier wurde mehrmals der Wunsch nach einem Angebot zum Erlernen verschiedener Sprachen (z.B. Deutsch, Englisch, Französisch) genannt. Als Vorschlag zur Sprachförderung wurden spielerische Lerngruppen in verschiedenen Fremdsprachen eingebracht. Gewünscht wird von den Eltern auch, dass diese Angebote leistbar sind und auch außerschulisch angeboten werden. Der Wunsch nach Angeboten für nicht deutschsprachige Kinder wurde ebenfalls genannt.

Für 10,2 % der befragten Elternteile ist die Hilfe bei individuellen Problemen wünschenswert. Hier wurde mehrmals angegeben, dass der Kontakt durch die Einrichtung bei Auftreten von Auffälligkeiten wichtig sei und die soziale Einrichtung bei Krisen und Konflikten unterstützen soll. Es sollen auch Informationen zu speziellen Themen wie Sucht oder Geld angeboten werden. Weiters wurde noch gewünscht, dass die Familienberatung auch online durchgeführt werden kann und bei Kindern mit Beeinträchtigungen, diese besonders zu berücksichtigen.

9,1 % der befragten Elternteile wünschen sich finanzielle Unterstützung durch die soziale Einrichtung. Gewünscht wird die finanzielle Unterstützung von schulischen Aktivitäten, wie Schulschikurse beziehungsweise, dass keine Verpflichtung für einen Schikurs besteht.

Für die Erziehung der Kinder wünschen sich 9,1 % der befragten Elternteile Hilfe durch die soziale Einrichtung. Hier wurde vor allem der Wunsch nach Rücksichtnahme auf persönliche Umstände und Verhältnisse des Kindes geäußert. Es wurde auch angegeben, dass die Vermittlung von allgemeinem und speziellem Wissen sowie die Förderung sozialer Kompetenzen gewünscht wird.

6,8 % der befragten Elternteile wünschen sich darüber hinaus bei verschiedensten Angelegenheiten (z.B. Förderung der Integration, Gleichbehandlung und Angebot von Schulungen zu aktuellen Themen, etc.) Angebote durch die sozialen Einrichtungen.

Die Elternteile wurden auch nach **Tipps**, die sie gerne **andere Eltern** mit auf den Weg geben möchten, gefragt. Es wurden insgesamt 29 Antworten auf diese Fragestellung gegeben. Die Antworten wurden kategorisiert wie in folgender Abbildung dargestellt.

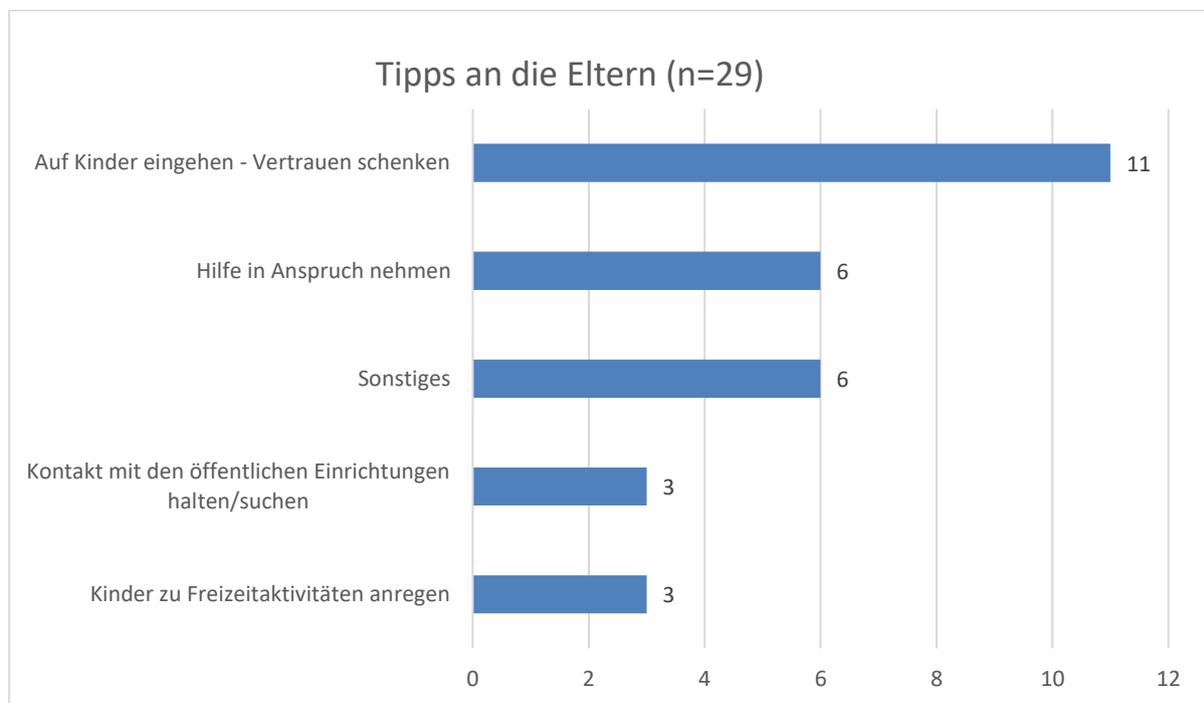


Abbildung 18: Tipps der Eltern an die Eltern
(angegeben ist die Anzahl der Nennungen)

11 Befragte (n=29) wollen mit auf den Weg geben, dass auf die Kinder eingegangen werden soll und Vertrauen geschenkt wird.

„Zuwendung, Geduld, Vertrauensvorschuss - Vertrauen ist das wichtigste. Auch wenn manchmal das elterliche Vertrauen missbraucht wird, sollte man dem Kind unbeirrt weiter Vertrauen schenken.“

„Sorgen und Probleme sofort ernst nehmen. Noch so klein Erscheinendes kann fürs Kind furchtbar sein. Infos einholen, Lösungen fürs Kind suchen und gemeinsam erarbeiten.“

6 Personen (n=29) ist es ein Anliegen, dass wenn vorhanden, Hilfe in Anspruch genommen werden soll und darf.

„Unbedingt Hilfe von außen suchen, wenn es selbst nicht mehr lösbar ist und Gespräch mit Schule und Hort suchen. Alle einbinden, um eine optimale Lösung zu finden.“

„Die Sozialeinrichtungen der Stadt geben kompetente Antworten auf jede Frage.“

Ein regelmäßiger Kontakt zu öffentlichen Einrichtungen wie Schule oder Kindergarten soll gehalten werden, um über den Tagesablauf der Kinder Bescheid zu wissen, wird von 3 Befragten (n=29) geantwortet.

„Immer im Gespräch mit Kindern und Lehrern bleiben, den Leistungsdruck aus der Schule nicht zu Hause fortsetzen, Kinder müssen mehr Freizeit zur persönlichen Entwicklung haben, Eltern sind auch nur Menschen.“

„In Schule und Hort immer nachfragen, internetsuche für Angebote.“

3 Elternteilen (n=29) ist es auch ein Anliegen, dass Kinder zu Freizeitaktivitäten, oder auch der Mitwirkung an Vereinen angeregt werden.

„Kind zu sportlichen Aktivitäten ermuntern, idealerweise im Rahmen eines Vereins.“

„Sportvereine, Musikvereine etc. Dienen unter anderem zum Fitbleiben, bei Problemen sind die Trainer/innen gute Ansprechpartner.“

In die Kategorie „Sonstiges“ wurden 6 Antworten der Befragten (n=29) subsumiert. Diese umfasst, dass in der Erziehung die Ruhe bewahrt, die digitalen Möglichkeiten genutzt, oder das öffentliche System ausgenutzt werden soll.

„Digitale Kompetenzen erlernen und fördern, Gefahren im Internet nicht unterschätzen, stabile Familienverhältnisse bieten.“

„Ausreichend Durchhaltevermögen. Humor im familiären Alltag nicht zu kurz kommen lassen.“

„Öffentlich angestellte sind nicht so leistungsorientiert, wie man es aus der Privatwirtschaft kennt - drosselt eure Erwartungen. Lernt euch diese Arbeitsscheu zu Nutze zu machen.“

Abschließend wurden **Wünsche und Anregungen** von den Eltern an die Stadt Linz erfragt. Insgesamt 26 der befragten Eltern haben die Chance genutzt, diese der Stadt Linz mitzuteilen. Die Antworten wurden kategorisiert und in folgender Abbildung veranschaulicht:

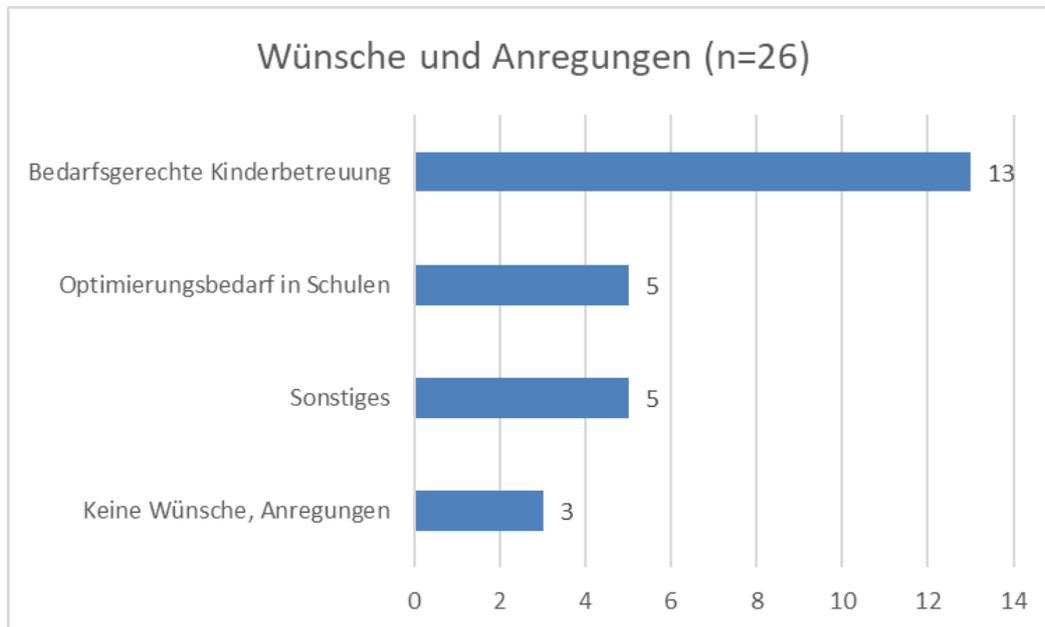


Abbildung 19: Wünsche und Anregungen von Eltern an die Stadt Linz

(angegeben ist die Anzahl der Nennungen)

Die bedarfsgerechte Kinderbetreuung nimmt den höchsten Stellenwert für die Eltern ein. 13 der Befragten (n = 26) wünschen sich ein besseres Freizeitangebot bzw. bessere Kinderbetreuung in den Ferien. Die Stadt Linz solle hier explizit ihr Angebot an die Bedürfnisse der Kinder anpassen, ein besonderes Augenmerk soll auf eventuelle Beeinträchtigungen gelegt werden.

„Für diese Altersgruppe braucht es Freizeiträume auch Indoor. Spielplätze sind meist für jüngere Kids ausgerichtet oder für Skater. Für Jugendzentren sind sie noch zu jung. Aber ein Hangout ohne bespielt oder betreut zu werden, das fehlt wirklich.“

„Mehr Unterstützung im Freizeitbereich für beeinträchtigte Kinder.“

Mit 5 Antworten ist eine weitere wichtige Kategorie für die Eltern (n = 26) der Optimierungsbedarf in Schulen. Hier reichen die Wünsche von Unterstützung der LehrerInnen, z.B. durch Sozialarbeiter, bis hin zur Optimierung der Kinderbetreuung, unter anderem durch Beratung für Problemsituationen (z.B. Mobbing).

„Bereits in den Volksschulen sollten gut ausgebildete Sozialarbeiter eingesetzt werden, die begleitend zu den Lehrkräften in den Klassen eingesetzt werden sollen, um Kinder mit einem Unterstützungsbedarf im sozialen Bereich zu erkennen...“

Weitere 5 Wortmeldungen von Eltern (n = 26) wurden aufgrund ihrer Vielfältigkeit in der Kategorie Sonstiges zusammengefasst. Hier reicht die Bandbreite vom Wunsch nach Bildungsangeboten für Eltern sowie Unterstützung von alleinerziehenden Elternteilen bis hin zur Anregung von Förderungen von besonders begabten Kindern oder auch Vergünstigungen im öffentlichen Verkehr.

„Mehr an Alleinerziehende denken! Nicht alle Familien sind perfekt, mehr Diversität.“

„Besser auf die besonders Begabten achten.“

3 befragte Elternteile (n = 26) nutzten die Antwortmöglichkeit, um der Stadt Linz mitzuteilen, dass keine Wünsche offen sind, da in ihren Augen mit den Herausforderungen gut umgegangen wird und kein Änderungsbedarf besteht.

„Die Stadt Linz bietet für jeden der Hilfe braucht etwas, das Angebot annehmen und sich darüber reden trauen muss von den Eltern kommen.“

„Weiter so!“

7 Zusammenfassung

Prognosen zur Bevölkerungsentwicklung in Österreich gehen von einer stetig steigenden Anzahl an BewohnerInnen aus – ein Rückgang ist zumindest mittelfristig nicht erwartbar. Der Zuwachs geht mit einer Änderung der Altersstruktur einher – über 60ig und über 75ig Jährige nehmen (stark) zu. Diese Veränderungen sind natürlich auch für die Stadt Linz von Bedeutung. In der Stadt Linz ist neben einem Zuzug von Familien und SeniorInnen auch ein anhaltender Babyboom zu verzeichnen. Hintergründe können u.a. das vorfindbare Kinderbetreuungsangebot, aber auch Bedingungen die die Mobilität forcieren sein. Abseits dessen können sich aber natürlich für die Linzer BürgerInnen Herausforderungen ergeben, denen entsprechend zu begegnen ist.

Ausgehend davon wurde die FH Linz mit einem Lehrforschungsprojekt beauftragt. Ziel des Projekts war, die Perspektiven ausgewählter Zielgruppen sozialer Einrichtungen – Jugendliche und junge Erwachsene, Familien mit (betreuungspflichtigen) Kindern und SeniorInnen – zu erfassen. Zu diesem Zweck wurden qualitative wie quantitative Befragungen durchgeführt.

Im Rahmen der **empirischen Erhebungen** wurden **vier Bereiche** fokussiert – die **Erwartungen** der Befragten an die sozialen Einrichtungen, die wahrgenommene **Charakteristik** der sozialen Einrichtungen, die **Herausforderungen** der Zielgruppen, sowie die möglichen **Lösungswege** zu Bewältigung der Herausforderungen.

Zur Erfassung der **Wahrnehmung** der **sozialen Einrichtungen** wurde im Zuge der qualitativen Erhebung zunächst erfragt, wie die Personen auf die jeweilige genutzte soziale Einrichtung aufmerksam geworden sind und wie sie von den Leistungen als auch Angeboten erfahren haben. Im Anschluss daran wurden die wahrgenommenen Kernaufgaben der sozialen Einrichtungen thematisiert und gefragt, „was“ sich die Befragten mit Blick auf die Zukunft wünschen würden.

Die Ergebnisse zeigen: für die **Wahrnehmung** der Einrichtungen sind zielgruppenübergreifend zwei Faktoren besonders relevant: Die räumliche Nähe der Einrichtung zum Wohnsitz und die Empfehlung Anderer. Beispielsweise ist für Jugendliche die Empfehlung einer sozialen Einrichtung bzw. der Kontakt über einen Familienangehörigen besonders bedeutsam. Die befragten Elternteile vertrauen gerne auf eigene Erfahrungen und Einblicke aufgrund der Wohnortnähe zur Einrichtung. Für SeniorInnen sind positive Erfahrungsberichte und Beiträge in Medien für die Wahl der sozialen Einrichtungen wichtig. Zur Informationseinholung über Leistungen und Angebote der sozialen Einrichtungen wird der persönliche Kontakt bevorzugt. Persönliche Gespräche mit den MitarbeiterInnen der Einrichtungen sind für alle Zielgruppen eine gute Möglichkeit zu den benötigten Informationen zu gelangen. SeniorInnen nutzen zusätzlich noch gerne die Möglichkeit der Eigenrecherche, bevor sie eine Einrichtung erstmalig aufsuchen.

Die **Erwartungen** an die sozialen Einrichtungen wurden ebenfalls erhoben – und zwar an die Erreichbarkeit und die Leistungen der sozialen Einrichtungen einerseits und die **Erwartungen** an die MitarbeiterInnen der sozialen Einrichtungen andererseits. Die Befragungen zeigen: es sind kaum spezifische bzw. besondere Erwartungen an die **zeitliche Erreichbarkeit** der sozialen Einrichtungen zu eruieren. Die Erreichbarkeit der sozialen Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, als auch die zentrale Lage sind wesentlich für die befragten Zielgruppen. Die Erwartungen der Befragten an die **Leistungen beziehungsweise die Angebote** der sozialen Einrichtungen in Linz sind hingegen sehr unterschiedlich. Vielseitige Angebote und ein verständnisvoller Umgang sind die wesentlichen zielgruppenübergreifenden Erwartungen. Die Erwartungen der Jugendlichen richten sich auf unterschiedliche Möglichkeiten der Freizeitgestaltung und die Unterstützung bei der Ausbildungssuche. Die Elternteile erwarten sich eine gute Betreuung ihrer Kinder und, dass die Kinder in der Einrichtung „gut aufgehoben“ sind. Die Erwartungen der befragten SeniorInnen reichen von Gedächtnisübungen, Musik- und Bewegungsangebote, über die Ermöglichung zwischenmenschlicher Kontakte hin bis zur individuellen Unterstützung. Hinsichtlich der Erwartungen an die MitarbeiterInnen der sozialen Einrichtungen ist festzuhalten: Zielgruppenübergreifend besteht die Erwartung, dass die MitarbeiterInnen für die individuellen Bedürfnisse und für spezielle Probleme Verständnis aufbringen. Die Ergebnisse zeigen weiters, dass zielgruppenübergreifend individuelle Hilfe bzw. Unterstützung durch die Betreuungspersonen durchwegs erwünscht ist. Hinsichtlich des

Umgangs der MitarbeiterInnen mit den einzelnen Zielgruppen sind ebenso zielgruppenspezifisch Unterschiede zu verzeichnen. So erwarten sich Jugendliche vor allem einen respektvollen Umgang. Für SeniorInnen soll der Umgang ein persönlicher sein. Die befragten Elternteile legen besonderen Wert auf einen respektvollen, verständnisvollen, hilfsbereiten und ehrlichen Umgang der MitarbeiterInnen mit den Kindern.

Die Wahrnehmung der **Kernaufgaben**, Angebote und Leistungen sozialer Einrichtungen gestaltet sich ebenso zielgruppenspezifisch – aufgrund der unterschiedlichen Bedürfnisse – sehr unterschiedlich. Für die befragten Elternteile stehen die Aufsicht, Betreuung, Beschäftigung und Unterhaltung ihrer Kinder im Vordergrund. Es werden vorwiegend Angebote zur Förderung sozialer Kontakte und Interaktionen genutzt. Jugendliche sehen die Betreuung, Beratung und Unterstützung als die wichtigsten Aufgaben. Zudem werden Gespräche mit den BetreuerInnen und die Organisation von Ausflügen als relevant erachtet. Sie nutzen vor allem Angebote, die der Unterhaltung und der Pflege sozialer Beziehungen dienen. Weiters werden gerne Unterstützungsangebote z.B. bei der Erstellung von Bewerbungsschreiben in Anspruch genommen. SeniorInnen betrachten als Kernaufgaben ihre Betreuung und Unterstützung. Als weitere Aufgaben werden Beschäftigung bzw. Unterhaltung gesehen. Im Zuge der Nutzung der Einrichtung stehen Angebote zur Förderung der körperlichen, geistigen und kreativen Fähigkeiten ebenso im Vordergrund, wie das Knüpfen sozialer Kontakte.

Den Blick in die **Zukunft** gerichtet betonen die Befragten, dass die MitarbeiterInnen in den Einrichtungen weiterhin so kompetent und freundlich sein sollen und auch, dass die Ausstattung bzw. die Räumlichkeiten der Einrichtungen auf ähnlichem Niveau gehalten werden sollen. Wenn möglich sollten auch die Kosten nicht wesentlich ansteigen, um die Nutzung weiterhin finanzieren zu können. Wie wichtig die Angebote der sozialen Einrichtungen in Linz für die NutzerInnen sein können, bringt folgendes Zitat auf den Punkt:

„Ich war froh, dass ich das gekriegt habe. Weil es dann trotz Krankheit bergauf gegangen ist. Ich habe nichts mehr tun brauchen. Ich kriege das Essen, ich habe nicht mehr kochen brauchen, nicht zusammenwischen, nichts. Und seit ich da bin, geht es mir besser.“ (Interview S6)

Nichtsdestotrotz begegnen die Zielgruppen Herausforderungen. Die **alltäglichen Herausforderungen**, denen sich die verschiedenen Zielgruppen zu stellen haben, sind erwartungsgemäß vielseitig. So beschreiben die Elternteile Herausforderungen bei organisatorischen Angelegenheiten (zum Beispiel die Sicherstellung der Versorgung eines erkrankten Kindes), der Kindererziehung und dem Finden von altersgerechten Beschäftigungsmöglichkeiten für die Kinder. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sehen sich eher mit Herausforderungen im beruflichen Feld (zum Beispiel dem Finden einer

Lehrstelle), der Freizeitgestaltung (zum Beispiel der Herstellung einer Balance zwischen Schule bzw. Arbeit und Freizeit) und dem sozialen Leben (zum Beispiel dem Bewältigen von Konflikten mit anderen Jugendlichen) konfrontiert. Für die SeniorInnen stellen sich in der Bewältigung alltäglicher Aufgaben verschiedenste Herausforderungen – beispielsweise wenn die Unterstützung durch die/den LebenspartnerIn wegbricht bzw. akut Unterstützung notwendig werden würde.

Die **Nutzung digitaler Medien** – hier sind sich die befragten Zielgruppen einig – birgt das Risiko ein Suchtverhalten zu entwickeln. D.h. hierzu ist bereits ein klares Bewusstsein vorhanden. Dem Suchtpotenzial sehen sich die SeniorInnen weniger ausgesetzt – nicht zuletzt, weil es ihnen (aus ihrer Sicht) an entsprechenden technischen bzw. motorischen Fähigkeiten mangelt. Jugendliche bzw. junge Erwachsene sehen sich zudem mit Mobbing in der Onlinewelt konfrontiert.

Die Herausforderungen in der **Freizeitgestaltung** sind hingegen stärker zielgruppenspezifisch ausgeprägt. Die befragten Elternteile berichten von mangelnden oder unpassenden Angeboten, die die Freizeitgestaltung erschweren. Für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen besteht die Herausforderung im geringen und weniger flexiblen Angebot für die Freizeitgestaltung. Diverse Beschränkungen und Verbote erschweren die Situation. Die Herausforderungen der SeniorInnen bestehen durch finanzielle Hürden und ihrer Abhängigkeit von Angehörigen oder der betreuenden Personen – z.B. aufgrund mangelnder Barrierefreiheit. Hinsichtlich des Themas **Mobilität** nehmen weder Elternteile noch Jugendlichen bzw. junge Erwachsene größere Herausforderungen wahr. Am ehesten führt die aktuelle Verkehrslage in Linz zu Vereinbarkeitsproblemen mancher der befragten Elternteile (z.B.: das Kind rechtzeitig von einer sozialen Einrichtung abholen können). Jugendliche bzw. junge Erwachsene sind in den Randzeiten (abends/nachts) und außerhalb von Linz nur eingeschränkt mobil. Die SeniorInnen berichteten hingegen von weniger bis nicht seniorInnen-gerechten Fahrstilen der Bus-Chauffeure und Hürden im Mitführen von Gepäck (Gehwagen).

Mit Blick auf mögliche **Lösungswege für die Herausforderungen** zeigt sich: Die verschiedenen Zielgruppen reagieren meist flexibel auf die gegebenen Herausforderungen und finden den Lebensbedingungen angepasste Lösungswege. Sofern selbst lösbar, wird eine eigenverantwortliche und selbstbestimmte Lösung von allen Zielgruppen vorgezogen. Beispielsweise kompensieren Elternteile ein mangelndes Freizeitangebot der Stadt Linz durch die Nutzung von Angeboten im Umkreis. Einem möglichen Suchtverhalten wird durch freiwillige Reduzierung z.B. der Smartphone-Nutzung entgegengewirkt. Ist Unterstützung nötig, wird diese erfragt bzw. auch ungefragt angenommen. Beispielsweise bitten Jugendliche und junge Erwachsene u.a. Eltern oder Freunde um Unterstützung – vor allem wenn die eigene Mobilität (z.B. in Randzeiten) eingeschränkt ist. SeniorInnen nehmen ebenso

Unterstützungsangebote an, wenngleich diese jedenfalls ein „zur Last werden“ vermeiden wollen und auch ein teils resignierendes Verhalten feststellbar ist.

Im Lehrforschungsprojekt konnte zudem eine Zielgruppe sozialer Einrichtungen **quantitativ befragt** werden – und zwar Eltern von Kindern im Alter zwischen 10 und 15 Jahren. Die quantitativen **Ergebnisse** bestätigen, dass den Elternteilen die Rücksichtnahme der Betreuungspersonen auf individuelle Bedürfnisse ihrer Kinder am Wichtigsten sei. Hierzu zählt beispielsweise die Unterstützung beim Lernen oder die Förderung von Begabungen und Talenten, ebenso wie Bewegungseinheiten und das Kennenlernen neuer Aktivitäten. Auch soll die Entwicklung der Kinder beachtet und gefördert werden.

Herausforderungen, denen die Elternteile mit ihren Kindern begegnen (können), werden in einem eher geringen Ausmaß wahrgenommen. Die Herausforderungen im schulischen Bereich bestehen am ehesten durch Schulprobleme, Konzentrationsschwäche und einer mangelnden Berufsorientierung. Im sozialen Miteinander entwickeln sich – aus Sicht der befragten Elternteile – am ehesten durch Mobbing in der Schule, soziale Ausgrenzung bzw. Isolation und Konflikte mit FreundInnen herausfordernde Situationen. Die Freizeitgestaltung wird durch wenig freie Zeit, fehlende Informationen über bestehende Möglichkeiten, den Gefahren des Internets sowie ein fehlendes Angebot erschwert.

Hilfe und Unterstützung durch die sozialen Einrichtungen wünschen sich die befragten Elternteile primär durch die Förderung individueller Fähigkeiten und durch die Unterstützung bei schulischen Herausforderungen. Unabhängig davon nimmt die Beschäftigung der Kinder einen hohen Stellenwert ein.

Insgesamt betrachtet sehen sich die Zielgruppen mit bewältigbaren Herausforderungen konfrontiert, welchen mit der entsprechenden Unterstützung gut begegnet werden kann. Nichtsdestotrotz kann nicht ausgeschlossen werden, dass manche heiklen Herausforderungen nicht im Zuge der Befragungen thematisiert wurden bzw. thematisiert werden konnten – beispielsweise zielgruppenspezifische Herausforderungen, die spezielle Hilfe oder Unterstützung erfordern würden. Dies kann auch deshalb nicht ausgeschlossen werden, da ressourcenbedingt ein eher allgemeiner Zugang zur Themenstellung gewählt werden musste. Ob und inwiefern mögliche Herausforderungen und dazugehörige Lösungswege der Forschungsgruppe unentdeckt blieben (z.B. aufgrund des allgemeinen Zugangs), könnte in weiteren Erhebungen gezielt nachgegangen werden. Hierfür würde sich ein zielgruppenspezifischer Zugang anbieten, welcher stärker auf die Besonderheiten der jeweiligen Zielgruppe Rücksicht nehmen kann.

8 Literaturverzeichnis

- Altendorfer, Otto/ Hilmer, Ludwig (Hrsg.) (2016): Medienmanagement. Band 2 Medienpraxis- Mediengeschichte- Medienordnung, Wiesbaden
- Baur, Nina/Blasius, Jörg (2014): Methoden der empirischen Sozialforschung, in: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, Wiesbaden, 41-64
- Beneke, Doris/Fehrenbacher, Roland/Muth, Liane (2018): Familie, in: Böllert, Karin (Hrsg.): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden, Wiesbaden, S. 425-438
- Bertram M./ Bongrad S. (2014): Elektromobilität im motorisierten Individualverkehr. Grundlagen, Einflussfaktoren und Wirtschaftlichkeitsvergleich. Wiesbaden
- Bookmann ,Bernhard u.a. (2017): Das Aktivierungspotenzial von Eltern im Prozess der Berufsorientierung – Möglichkeiten und Grenzen, Tübingen/Bielefeld
- Brainguide (2020) Digitale Medien, [HTTPS://WWW.BRAINGUIDE.DE/DIGITALE-MEDIEN/ C](https://www.brainguide.de/digitale-medien/) (stand 18.07.2020)
- Bruhn, Manfred (2019): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Methode, 11.Auflage, Basel
- Brunner, Ewald Johannes/ Bauer, Petra/ Volkmar,Susanne (1998): Soziale Einrichtungen bewerten. Theorie und Praxis der Qualitätssicherung, Freiburg
- Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend (2020): Betreuung von sehr jungen Kindern – eine Herausforderung? <https://www.eltern-bildung.at/expert-inn-enstimmen/betreuung-von-sehr-jungen-kindern-eine-herausforderung/> (Stand: 25.06.2020)
- Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend (2020): Hilfe unsere Kinder haben Ferien! <https://www.familienberatung.gv.at/start/ferienzeit/> (Stand: 20.06.2020)
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2015): Altern und Zukunft, <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=198> (Stand: 14.07.2020)
- Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (2020): Kinder und Jugendliche, <https://www.oesterreich.gv.at/themen/jugendliche/jugendrechte/4/1/Seite.1740210.html> (Stand: 13.04.2020)
- Bundesministerium für Familien und Jugend (2016): 7. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. Teil A: Wissen um junge Menschen in Österreich, <https://www.frauen-familien-jugend.bka.gv.at/dam/jcr:0b15f787-55d2-43c8-8cb6-d815adf44149/7.%20Jugendbericht%20Teil%20A.pdf>(Stand: 14.04.2020)

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2019): Länger zuhause leben, <https://www.bmfsfj.de/blob/94192/75567c550f5b3674e9fc1e9444714bf6/laenger-zuhause-leben-deutsch-data.pdf> (Stand: 19.06.2020)
- Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (2016): Verkehrssicherheitsprogramm 2011-2020, https://www.bmk.gv.at/themen/strasse/verkehrssicherheit/publikationen/programme_berichte/vsp2020.html (13.06.2020)
- Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (2012): Kapitel6: Mobilität – Verkehrsverhalten, https://www.bmk.gv.at/themen/verkehrsplanung/statistik/viz11/kap_6.html (13.06.2020)
- Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft (2009): Jugend-Stil in die Verkehrsplanung, https://www.bmnt.gv.at/dam/jcr:d598939a-2366-4f52-b2b8-e11c06761bd2/JUGEND_STIL_20in_20die_20Verkehrsplanung.pdf.(Stand: 01.07.2020)
- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020): Körperliche Veränderungen im Alter, <https://www.gesundheit.gv.at/leben/altern/gesund-im-alter/veraenderungen-im-alter> (Stand: 19.06.2020)
- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020): Vereinbarkeit von Beruf und Familie, <https://www.gesundheit.gv.at/leben/lebenswelt/beruf/arbeitsplatz/vereinbarkeit-familie> (Stand: 20.06.2020)
- Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (2013): Mobilität im Alter, https://www.bmk.gv.at/themen/fuss_radverkehr/publikationen/mobilitaetalter.html (Stand: 01.07.2020)
- Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (2016): Österreichisches Verkehrssicherheitsprogramm 2011-2020, https://www.bmk.gv.at/themen/strasse/verkehrssicherheit/publikationen/programme_berichte/vsp2020.html (13.06.2020)
- Bundeskanzleramt (2020): Der Jugendbegriff – Altersdefinition, <https://www.frauen-familien-jugend.bka.gv.at/jugend/jugendpolitik/fakten-begriffe/der-jugendbegriff-altersdefinition.html> (Stand: 13.04.2020)
- Bundeskanzleramt (2020): Familie, <https://www.frauen-familien-jugend.bka.gv.at/familie.html> (Stand: 14.04.2020)
- Calmbach, Marc/ Borgstedter, Silke/ Borchard, Inga/ Thomas, Martin, Peter/ Flaig, Bodo, Berthold (2016): Wie ticken Jugendliche 2016? Lebenswelten von Jugendlichen im Alter von 14 bis 17 Jahren in Deutschland, Berlin,

- Caritas (2004): Betreuung und Pflege alter Menschen, https://www.caritas.at/fileadmin/storage/global/document/Positionspapiere/positionspapier_pflege.pdf (Stand: 08.05.2020)
- Caritas (2004): Betreuung und Pflege alter Menschen: Positionspapier der Caritas, https://www.caritas.at/fileadmin/storage/global/document/Positionspapiere/positionspapier_pflege.pdf (Stand: 19.06.2020)
- Caritas (2020): Familien, Mütter und Kinder in Not, <https://www.caritas.at/aktuell/kampagne/armut-in-oesterreich/familien-muetter-kinder-in-not/> (Stand: 01.07.2020)
- Cremer, Georg/Goldschmidt, Nils/Höfer, Sven (2013): Soziale Dienstleistungen, 1. Auflage, Tübingen
- Der Familie zuliebe –Elternbildung, Bildung, Erziehung und Betreuung der Kinder bei einer Tagesmutter, einem Tagesvater (2020), <https://www.eltern-bildung.at/expert-innenstimmen/bildung-erziehung-und-betreuung-der-kinder-bei-einer-tagesmutter-einem-tagesvater/> (Stand: 21.04.2020)
- Deutscher Bussgeldkatalog (keine Angabe): Verkehrssicherheit. Für mehr Rücksicht und weniger Unfälle, <https://www.bussgeldkataloge.de/verkehrssicherheit/#was-umfasst-der-begriff-verkehrssicherheit-in-deutschland> (13.06.2020)
- Die Kinderfreunde Oberösterreich, Eltern-Kind-Zentren (2020), <https://www.kinderfreunde.cc/Bundeslaender/Oberoesterreich/Angebote/Eltern-Kind-Zentren> (Stand: 21.04.2020)
- Die Kinderfreunde Oberösterreich, Kinderbetreuungseinrichtungen (2020), <https://www.kinderfreunde.cc/Bundeslaender/Oberoesterreich/Angebote/Bildung/Kinderratgeber/Einrichtungen/Kinderbetreuungs-einrichtungen#kindergarten> (Stand: 21.04.2020)
- Dissens – Institut für Bildung und Forschung e.V. (2020): Familienformen. 3 wichtige Punkte zum Thema Familienformen, <https://genderdings.de/familie/familienformen/> (Stand 13.04.2020)
- Duzdar, Muna (2017): Digitalisierung gestalten, nicht verwalten, in: e & i Elektrotechnik und Informationstechnik. Zeitschrift für Elektrotechnik und Informationstechnik, Auflage 7. S.326-328
- Eggert, Susanne/Schubert, Gisela (2019): Facebook, WhatsApp und Co. – Digitale Medien in Familien und in der Sozialen Beratung, in: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik/Berg, Mathias (Hrsg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wie ältere Menschen in Deutschland denken und leben, Wiesbaden, S.251-268

- Eiffe, Franz Ferdinand u.a. (2012): Soziale Lage älterer Menschen in Österreich, <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=201>
(Stand: 13.04.2020)
- Eltern-Bildung (2020): Gute Qualität in Krippe und Kindergarten, <https://www.elternbildung.at/expert-inn-enstimmen/qualitaet-in-kinderbetreuungseinrichtungen/> (Stand: 14.04.2020)
- Fischer, Jörg /Pfeffel, Florian (2014): Systematische Problemlösung in Unternehmen. Ein Ansatz zur strukturierten Analyse und Lösungsentwicklung, 2. Auflage, Wiesbaden
- Fleer, Jessica (2016): Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität in Multikanalsystemen des Einzelhandels. Eine kaufprozessphasenübergreifende Untersuchung, Wiesbaden
- Fromme Johannes (2015): Freizeit als Medienzeit. Wie digitale Medien den Alltag verändern, in: Freericks, Renate/Brinkmann, Dieter (Hrsg.): Handbuch Freizeitsoziologie, Wiesbaden, S.431-466
- FWU (2020): Eine neue Medienart stellt sich vor, ftp://ftp.fwu.de/fwu/online/online_medienwarum_web.pdf zitiert nach: Altendorfer, Otto/ Hilmer, Ludwig (Hrsg.) (2016): Medienmanagement. Band 2 Medienpraxis- Mediengeschichte- Medienordnung, Wiesbaden
- Haller, Sabine (2017): Dienstleistungsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Instrumente. 7. aktualisierte Auflage, Wiesbaden
- Hilfswerk Oberösterreich, Haus- und Heimservice (2020): wirksame Alltagsunterstützung zu Hause, <https://www.hilfswerk.at/oberoesterreich/pflege-und-betreuung/pflege-und-betreuung-zu-hause/haus-und-heimservice/>(Stand: 24.04.2020)
- Hinterhuber, Hans H./Matzler, Kurt (2004): Kundenorientierte Unternehmensführung. Kundenorientierung-Kundenzufriedenheit-Kundenbindung, 4 Auflage, Wiesbaden
- Hofer, Kathrin/ Moser-Siegmeth, Verena (2010): Soziale Isolation älterer Menschen, Wien
- Homburg, Christian/ Stock-Homburg, Ruth (2008): Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: Homburg, Christian (Hrsg.): Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen, 7. Auflage, Mannheim
- Hörzing, Karin, Vizebürgermeisterin der Stadt Linz, Gesprächsprotokoll zum Auftraggebergespräch „Projekt Linz – Sozial 2020“ vom 02.10.2019
- Hungenberg, Harald (2010): Problemlösung und Kommunikation im Management, Vorgehensweisen und Techniken, 3.Auflage, München
- Hüning, Johannes (2018): Junge Erwachsene, in: Böller, Karin (Hrsg.): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden, S. 404-426
- Keddi, Barbara u.a. (2010): Der Alltag von Mehrkinderfamilien – Ressourcen und Bedarfe, https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs/Bericht_Mehrkinderfamilien_21-01-2010.pdf
(Stand: 27.04.2020)

- Kepler Universitäts Klinikum (2020), Was wir tun, <https://www.kepleruniklinikum.at/versorgung/abteilungen-und-einrichtungen/klinische-sozialarbeit-sozialberatung-und-entlassungsmanagement/was-wir-tun/>(Stand: 24.04.2020)
- Kinderrechtskonvention (2020): Kind, <https://www.kinderrechtskonvention.info/kind-3401/> (Stand: 13.04.2020)
- Klinge, Denise (2016): Die elterliche Übergangsentscheidung nach der Grundschule. Werte, Erwartungen und Orientierungen, Wiesbaden, Springer
- Klein, Annika (2017): Der Weg ins digitale Netz – Eine Frage des Alters und der Generation? Ergebnisse einer qualitativen Studie zur Bedeutung von Alters- und Generationsstereotypen für den Umgang mit digitalen Medien, in: Mayrberger, Kerstin/Fromme, Johannes/Grell, Petra/Hug, Theo (Hrsg.): Jahrbuch Medienpädagogik 13. Vernetzt und entgrenzt – Gestaltung von Lernumgebungen mit digitalen Medien, Wiesbaden, S.61-77
- Kleinhüchelkotten, Silke (2015): Wochenend und Sonnenschein – Freizeitstile und Nachhaltigkeit, in: Freericks, Renate/Brinkmann, Dieter (Hrsg.): Handbuch Freizeitsoziologie, Bremen, S. 513-534
- Klomann, Verena/Frieters-Reermann, Norbert/Genenger-Stricker, Marianne/Sylla, Nadine (Hrsg.) (2019): Forschung im Kontext von Bildung und Migration. Kritische Reflexionen zu Methodik, Denklogiken und Machtverhältnissen in Forschungsprozessen, Aachen
- Köcher, Renate/Sommer, Michael (2017): Alltag und digitale Medien, in: Generali Deutschland AG (Hrsg.): Generali Altersstudie 2017. Wie ältere Menschen in Deutschland denken und leben, Köln, S.89-122
- Köcher, Renate/Sommer, Michael (2017): Alltag und digitale Medien, in: Generali Deutschland AG (Hrsg.): Generali Altersstudie 2017. Wie ältere Menschen in Deutschland denken und leben, Köln, S.89-122
- Köcher, Renate/Sommer, Michael (2017): Alltag und digitale Medien, in: Generali Deutschland AG (Hrsg.): Generali Altersstudie 2017. Wie ältere Menschen in Deutschland denken und leben, Köln, S.89-122
- Kuratorium für Verkehrssicherheit (2020): : das KFV im Überblick. <https://www.kfv.at/das-kfv/> (13.06.2020)
- Kuratorium für Verkehrssicherheit (keine Angabe): Verkehrssicherheit. <https://www.kfv.at/forschung/verkehrssicherheit/> (13.06.2020)
- Land Oberösterreich (2020), Horte - Unverzichtbare Bestandteile unseres Bildungssystems, <https://www.land-oberoesterreich.gv.at/21419.html> (Stand: 21.04.2020)
- Land Oberösterreich (2020), Kinder- und Jugendanwaltschaft OÖ (KiJA), <https://www.land-oberoesterreich.gv.at/32036.htm> (Stand: 22.04.2020)

Land Oberösterreich (2020): Krabbelstuben, <https://www.land-oberoesterreich.gv.at/109809.html> (Stand: 21.04.2020)

Linz AG: Alle Tickets auf einen Blick: Wo erhalten Sie ihr Ticket?, https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/unterwegs/tickets_tarife# (Stand: 13.06.2020)

Linz verändert (2020): Bevölkerung – Geschlecht, Alter und Familienstand, https://www.linz.at/zahlen/040_Bevoelkerung/040_Bevoelkerungsstruktur/2-1JSCH.pdf (Stand 01.04.2020)

Linz AG (2020): Ermäßigungen der Linz AG Linien, https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/unterwegs/tickets_tarife/ermaessigungen# (Stand: 13.06.2020)

Linz verändert (2020): Aktion Mittagstisch, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122067 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Allgemein bildende Schulen, https://www.linz.at/zahlen/070_Bildung/010_AllgemeinbildendeSchulen/ (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Allgemeine Informationen der Krabbelstubenbelstuben der Stadt Linz, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122078 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Beratung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121501 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Besuchscafe, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121514 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Bevölkerungsentwicklung, https://www.linz.at/zahlen/040_Bevoelkerung/ (Stand 01.04.2020)

Linz verändert (2020): Bevölkerungsstruktur Überblick, https://www.linz.at/zahlen/040_Bevoelkerung/040_Bevoelkerungsstruktur/ (Stand 01.04.2020)

Linz verändert (2020): Bildungsstand der Bevölkerung, https://www.linz.at/zahlen/070_Bildung/060_Bildungsstand/ (Stand:08.05.2020)

Linz verändert (2020): Das Grundangebot im Hort, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122448 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Das Grundangebot im Integrationshort, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122449 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Das Grundangebot im Integrationskindergarten, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122450 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Das Grundangebot im Kindergarten, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122451 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Eltern-Kind-Zentren,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121558(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Eltern- und Mutterberatung,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121556 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Erziehungshilfe,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121565 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Essen auf Rädern,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122148(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Firma Mahlzeit,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122154(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Horte,
https://www.linz.at/zahlen/060_Soziales/010_KinderundJugendliche/030_Horte/ (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Jugendberatung,
<https://www.linz.at/soziales/jugendberatung.php>(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Jugendberatungsstellen,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121686(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Kindergärten,
https://www.linz.at/zahlen/060_Soziales/010_KinderundJugendliche/020_Kindergaerten/
(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Kinder- und Jugendwohnhaus Johannesgasse,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121704 (Stand: 21.04.2020)

Linz verändert (2020): Krabbelstuben,
https://www.linz.at/zahlen/060_Soziales/010_KinderundJugendliche/010_Kinderkrippen/
(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Kriseneinrichtungen für Kinder und Jugendliche,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121728 (Stand: 21.04.2020)

Linz verändert (2020): Mobile Altenfachbetreuung und Heimhilfe Tageszentren,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121796 (Stand: 27.04.2020)

Linz verändert (2020): Mobile Essensversorgung,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121797(Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Mobiles Hospiz Palliative Care,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121798(Stand: 27.04.2020)

Linz verändert (2020): Mutter-Kind-Einrichtungen,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121810 (Stand: 22.04.2020)

Linz verändert (2020): Seniorennotruf,
https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121900(Stand: 24.04.2020)

- Linz verändert (2020): Seniorenzentren Linz, Was wir leisten, <https://seniorenzentren.linz.at/7827.php> (Stand: 27.04.2020)
- Linz verändert (2020): Seniorenzentren Linz, Wohnen, Betreuung und Pflege, <https://seniorenzentren.linz.at/7378.php> (Stand: 27.04.2020)
- Linz verändert (2020): Sozialberatungsstellen Kompass, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121913 (Stand: 24.04.2020)
- Linz verändert (2020): Sozialpädagogische Wohngemeinschaft SISAL, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121916 (Stand: 21.04.2020)
- Linz verändert (2020): Sozial- und Jugendförderung, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122850#kontakte (Stand: 22.04.2020)
- Linz verändert (2020): Tagesmütter und Tagesväter, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121960 (Stand: 22.04.2020)
- Linz verändert (2020): Tageszentren, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121961 (Stand: 27.04.2020)
- Linz verändert (2020): Zentrum Spattstraße, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=122047 (Stand: 21.04.2020)
- Linz verändert (2020): Wohnen im Alter, <https://www.linz.at/soziales/37886.php> (Stand: 24.04.2020)
- Magistrat Linz (2019): Öffentlicher Verkehr in Linz wird noch attraktiver, https://www.linz.at/medienservice/2019/201904_100624.php (13.06.2020)
- Magistrat Linz. Soziales, Jugend und Familie (2019): Linz für Seniorinnen 2019, https://www.linz.at/serviceguide/viewchapter.php?chapter_id=121901 (Stand: 08.05.2020)
- Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020), Stadtforschung, Allgemein bildende Pflichtschulen 2019, https://www.linz.at/zahlen/070_Bildung/010_AllgemeinbildendeSchulen/APSHL.PDF (Stand: 22.04.2020)
- Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020): Stadtforschung, Private Seniorenheime 2020, https://www.linz.at/zahlen/060_Soziales/020_Senioren/010_Seniorenheime/shprges.pdf (Stand: 27.04.2020)
- Magistrat der Landeshauptstadt Linz (2020): Stadtforschung, Städtische Seniorenzentren 2020, https://www.linz.at/zahlen/060_Soziales/020_Senioren/010_Seniorenheime/shstges.pdf (Stand: 27.04.2020)
- Mayring, Philipp/Fenzl, Thomas (2014): Qualitative Inhaltsanalyse, in: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, Wiesbaden, 543-558

- Meffert/Bruhn/Hadwich, Heribert/Manfred/Karsten (2018): Dienstleistungsmarketing. Grundlagen-Konzepte-Methoden, 9 Auflage, Wiesbaden
- Métraiiller, Michèle (2018): Paarbeziehungen bei der Pensionierung, Wiesbaden
- Nerdinger, W. Friedmann (2011): Psychologie der Dienstleistung, Göttingen
- Neuwirth, Norbert (2011): Familienformen in Österreich. Stand und Entwicklung von Patchwork- und Ein-Eltern-Familien in der Struktur der Familienformen in Österreich, https://www.verwaltung.steiermark.at/cms/dokumente/11685323_74837904/e9caa76b/FB7-familienformen.pdf (Stand: 13.04.2020)
- oesterreich.gv.at (2020): Allgemeine Schulpflicht, https://www.oesterreich.gv.at/themen/bildung_und_neue_medien/schule/Seite.110002.html (Stand: 21.04.2020)
- Papenhoff, Mike / Platzkoster, Clemens (2010): Marketing für Krankenhäuser und Reha-Kliniken. Marktorientierung & Strategie, Analyse & Umsetzung, Trends & Chance, Heidelberg
- Pauckert, Rüdiger (2019): Familienformen im sozialen Wandel, 9. Aufl., Wiesbaden
- Plessner, Henning / Funke, Joachim / Betsch, Tilmann (2011): Denken – Urteilen, Entscheiden, Problemlösen, Allgemeine Psychologie für Bachelor, Berlin
- Popp, Reinhold/Reinhard, Ulrich (2015): Zukunft der Freizeit. Repräsentativ erhobene Zukunftsbilder auf dem Prüfstand, in: Freericks, Renate/Brinkmann, Dieter (Hrsg.): Handbuch Freizeitsoziologie, Bremen, S. 109-142
- Praxis Jugendarbeit (2020): Probleme in der Pubertät, <https://www.praxis-jugendarbeit.de/jugend-probleme-themen/6-Pubertaet.html> (Stand: 04.07.2020)
- Preuß, Gisela u.a. (1981): Meyers Großes Universallexikon, Band 4 Do-Fd, Mannheim/Wien/Zürich
- Preyer, Gerhard (2012): Rolle, Status, Erwartungen und Soziale Gruppe. Mitgliedschaftstheoretische Reinterpretationen, Wiesbaden, Springer
- PRO RETINA Deutschland e. V. (2013): Eine Betrachtung aus existenzanalytischer und logotherapeutischer Sicht: Die Tücke der Erwartungen, <https://www.pro-retina.de/beratung/psychologische-beratung/artikel/die-tuecke-der-erwartungen> (Stand: 15.05.2020)
- Rdc.co.at (2011): Jugend unterwegs. Innovative Ansätze zu Kinder- und Jugendmobilität, http://rdc.co.at/wp-content/uploads/2017/11/folder_jugend_unterwegs_2011.pdf (14.06.2020)
- Sauerwein, Elmar (2000): Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit. Reliabilität und Validität einer Methode zur Klassifizierung von Produkteigenschaften, Wiesbaden

- Schipfer, Rudolf Karl (2006): Der Wandel der Bevölkerungsstruktur in Österreich. Auswirkungen auf Regionen und Kommunen, http://cdn1.vol.at/2006/06/Demographischer_wandel.pdf (Stand: 13.04.2020)
- spectro.st (2017): Die Mobilität Jugendlicher als Faktorder Standortqualität am Beispielausgewählter steirischer Bezirksstädte, https://www.spectro.st/esraCMS/extension/media/f/DIE/40/Die_Mobilitaet_Jugendlicher_Endbericht_fuer_Spectro_Juergen_Suschk-Berger.pdf (14.06. 2020)
- Spellerberg, Annette/Gerhards, Pia (2013): Lebensbedingungen und Wohnwünsche älterer Menschen – Ergebnisse aus der Stadt Pirmasens, in: Junkerheinrich, Martin/Ziegler, Karl (Hrsg.): Räume im Wandel. Empirie und Politik, Wiesbaden, S. 119-140
- Stadt Linz (2012): Lebensstadt Linz Soziale Sicherheit und Gerechtigkeit, Das Linzer Sozialprogramm, Linz
- Stadt Linz (2012): Lebensstadt Linz. Soziale Sicherheit und Sozialprogramm, Das Linzer Sozialprogramm, Linz
- Stadt Linz (2020): Medienservice, https://www.linz.at/medienservice/2020/202002_105036.php (Stand: 27.April 2020)
- Statistik Austria (2020): Anzahl der unter Dreijährigen in Kindertagesheimen binnen zehn Jahren mehr als verdoppelt, https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bildung/kindertagesheime_kinderbetreuung/121290.html (Stand: 25.06.2020)
- Statistik Austria (2020): – Die Informationsmanager, http://www.statistik.at/web_de/frageboegen/private_haushalte/mikrozensus/index.html (Stand: 21.04.2020)
- Sternard, Dietmar/Buchner, Florian (2016): Lernen durch Herausforderung. Studierendenzentrierte Hochschullehre in Wirtschaft und Gesundheitsmanagement, Wiesbaden
- Tully, Claus (2018): Jugend – Konsum – Digitalisierung. Über das Aufwachsen in digitalen Konsumwelten, Wiesbaden
- Ulrich, Hans /Gilbert J. B. Probst (1995): Anleitung zum ganzheitlichen Denken und Handeln. Ein Brevier für Führungskräfte, 4. Auflage, Bern/Stuttgart/Wien
- Vcd.org (2012): Mit Kindern unterwegs. Anforderungen für kinder- und familienfreundliche Mobilitätsangebote https://www.vcd.org/fileadmin/user_upload/Redaktion/Publikationsdatenbank/Mobilitaetsbildung/VCD_Position_Anforderungen_Kinder-_und_Fam-frdle_Mobilitaet_2012.pdf (14.06.2020)
- VCÖ-Factsheet 2015-13 - Mobilität älterer Menschen ändert sich, <https://www.vcoe.at/files/vcoe/uploads/News/VCoe-Factsheets/2013-2017/2015->

[13%20Mobilitaet%20aelterer%20Menschen%20aendert%20sich/VCO%CC%88-Factsheet%202015-13%20Mobilita%CC%88t%20a%CC%88lterer%20Menschen%20a%CC%88ndert%20sich.pdf](#) (14.06.2020)

veb.ch - Schweizerischer Verband der dipl. Experten in Rechnungslegung und Controlling und der Inhaber des eidg. Fachausweises im Finanz- und Rechnungswesen (2020): Bewährte Modelle der Problemlösung, https://veb.ch/fileadmin/documents/publikationen/verbandspublikationen/002665_veb.ch_FA_problemmloesung_web.pdf (Stand 03.05.2020)

Verein Jugend & Freizeit (2020): Der Verein, <https://vjf.at/der-verein/> (Stand: 21.04.2020)

Verein Jugend & Freizeit (2017): Tätigkeitsbericht 2017, https://vjf.at/wp-content/uploads/2018/04/Jahresbericht-2017_klein.pdf (Stand 21.04.2020)

Verein Sozialpädagogik Oberösterreich (2020): Öffentliche KJH-Einrichtungen, www.sozialpaedagogik-ooe.at/mitglieder/oeffentliche-kjh-einrichtungen/index.html (Stand: 21.04.2020)

Volkshilfe Oberösterreich (2020): Haushaltsservice, <https://www.volkshilfe-ooe.at/seniorinnen-senioren/wohnen-im-alter/haushaltsservice/> (Stand: 24.04.2020)

Wehmeyer, Karin (2013): Aneignen von Sozial-Raum in Kleinstädten. Öffentliche Räume und informelle Treffpunkte aus Sicht junger Menschen, Wiesbaden

Wirtschaftskammer Österreich (2019): Soziale Medien im Überblick: Wofür kann man sie nutzen?, <https://www.wko.at/service/innovation-technologie-digitalisierung/soziale-medien.html> (Stand: 18.07.2020)

Zohner, Agnes, Barbara (2020): Kundenbindung durch barrierefreie Online-Kommunikation. Potenzial und Mehrwert der erweiterten Marktorientierungsstrategie, Linz

9 Anhänge

9.1 Erhebungsinstrument: Qualitativer Leitfaden

Information zum Interview	InterviewerIn: _____
Datum/Ort: _____	Dauer des Interviews: _____
Zielgruppe: _____	
Interview-Kürzel: _____	
Besonderheiten zum Interviewverlauf:	

Zu Beginn: Begrüßen, bedanken...

- 1) **Dank** ausdrücken ... für die Zeit, das Interesse mitzuwirken ...
- 2) **Vorstellen:** Studierende(r) der Fachhochschule Linz, Mitarbeit im Lehrforschungsprojekt
„Linz-Sozial 2020“ – soziale Herausforderungen und Lösungswege ausgewählter Zielgruppen“
- 3) **Hintergrund:** die **Stadt Linz** und ihre Bevölkerung hat sich in den letzten Jahren **stark verändert**, darauf soll im **neuen Sozialprogramm** Rücksicht genommen werden. Daher möchten wir die **Perspektiven der LinzerInnen**, insbesondere auf die **sozialen Einrichtungen**, in Linz festhalten...
- 4) **Ablauf:** *es gibt 4 Themenblöcke, nämlich*
 - i. zunächst: allgemeine Fragen zum Thema **„Soziale Einrichtungen“** in Linz, und
 - ii. Ihren **„Erwartungen“** an eine soziale Einrichtung,
 - iii. anschließend: **mögliche Herausforderungen**, die sich Ihnen stellen, und ...
 - iv. wie Sie diesen Herausforderungen **begegnen**
- 5) **Rahmenbedingungen** klären
 - a. *Dauer:* etwa 40 min.;
 - b. Aussagen werden nur in **anonymisierter** Form, entsprechend der DSGVO verwendet;
 - c. *Ist die **Aufzeichnung** des Gesprächs i.O.? ->ja: Aufnahme starten!*
 - i. *WH **Datenschutz**:* die Daten nur in anonymisierter Form verwendet ...
 - ii. Danke, dass ich das Gespräch **aufzeichnen** darf (**Aufnahmegerät läuft?**)

Wir haben einige Fragen vorbereitet... möglicherweise fehlt Ihnen bei manchen Fragen der Einblick. Wenn dem so ist, gehen wir dann einfach zur nächsten Frage weiter!

Haben Sie noch Fragen? ... zum Ablauf, oder Inhalt? ... ansonsten starten wir einfach

...

Wir haben den heutigen Gesprächstermin vereinbart, da Sie Angebote der **Einrichtung XY** nutzen. Zu Beginn möchte ich ganz allgemein über Ihre **ersten Erfahrungen mit der Einrichtung XY** sprechen ...

Wenn Sie (**Jugendliche ev. „du“**) an den ersten **Kontakt** mit der **Einrichtung XY** zurückdenken

....

- 1) Wie wurden Sie auf die **Einrichtung XY** aufmerksam?
 - Empfehlung von anderen: Von wem wurde die **Einrichtung XY** empfohlen?
 - Eigene Recherchen: Wie haben Sie recherchiert? (z.B. im Internet, soziale Medien)
- 2) Wie haben Sie von den Aufgaben/Leistungen der **Einrichtung XY** erfahren?
 - Persönliches Gespräch: Inwiefern war das Gespräch für Sie hilfreich?
 - Eigene Recherche: Inwiefern waren die Erkenntnisse daraus hilfreich?
- 3) Welche Erwartungen hatten Sie im Vorfeld an die **Einrichtung XY**?
 - Bzgl. der Aufgaben/Leistungen?
 - Z.B. Beratungsleistungen / Betreuungsleistungen / Unterstützungsleistungen
 - Bzgl. der zeitlichen Erreichbarkeit?
 - Z.B. Öffnungszeiten / z.B. passend für Familien, Berufstätige
 - Zugänglichkeit der Einrichtung?
 - Z.B. Lage / Barrierefreiheit

Nun kommen wir zu den Kernaufgaben der Einrichtung

- 4) Aus Ihrer Sicht, was sind die Kernaufgaben der **Einrichtung XY**?
 - z.B. Beratung, Betreuung, Unterstützung, etc.
 - Welche weiteren Aufgaben erfüllt die **Einrichtung XY**?
 - z.B. Begleitung zu Terminen, etc.
- 5) Warum nutzen Sie diese **Einrichtung XY**?
 - Welche Angebote/Leistungen der **Einrichtung XY** nutzen Sie derzeit?
 - Welche weiteren Angebote/Leistungen würden Sie sich wünschen?
- 6) Inwiefern ist das Angebot/sind die Leistungen für Sie „passend“?
 - z.B. wenn Sie an das Personal denken? (Kompetenz, Freundlichkeit)
 - z.B. wenn Sie an die Ausstattung/die Räumlichkeiten denken?

z.B. wenn Sie an die Erreichbarkeit der Einrichtung denken? (öffentlich/PKW)

z.B. wenn Sie an die „Verfügbarkeit“ denken?

z.B. wenn Sie an die Kosten denken?

Wenn Sie nun an Ihre **Erwartungen** an die MitarbeiterInnen der **Einrichtung XY** denken...

7) Wie würden Sie folgende Sätze vervollständigen?

- Der persönliche **Umgang** mit mir (meinem Kind) **soll** ... (z.B. Kommunikation, Austausch, „Art“ (partnerschaftlich/Umgang auf Augenhöhe)
 - Würden Sie mir dazu bitte ein Beispiel nennen?
- Der/die MitarbeiterIn der **Einrichtung XY** soll **Verständnis** haben für ...
 - Würden Sie mir dazu bitte ein Beispiel nennen?
- Ich wünsche mir **Hilfe bzw. Unterstützung** von der Betreuungsperson bei ...
 - Wie soll die Betreuungsperson helfen/unterstützen?

Nun kommen wir zum Themenblock „**mögliche Herausforderungen**“ in Ihrem Alltag

Wenn Sie nun an Herausforderungen denken, bei denen Ihnen die soziale Einrichtung XY helfen kann ...

8) *Wie würden Sie eine solche Herausforderung ganz spontan beschreiben?*

(Zielgruppenspezifisch: gemeint sind Situationen, die schwierig sind bzgl. ...

→ Jugend/Junge Erw.: Familie/Freunde

→ Familien/Kinder: Betreuung/Familie

→ Ältere/Betagte: Betreuung/Pflege

- *Was macht die „Situation“ zur Herausforderung für Sie? (z.B. fehlende Vertrauensperson, fehlende Unterstützung, fehlende)*
 - *Würden Sie mir bitte ein Beispiel nennen?*

9) *Wie sind Sie mit der Herausforderung XY bislang „umgegangen“?*

- *Inwiefern haben Sie dafür*
 - *andere Personen um Rat gefragt?*
 - *bei Ihrer sozialen Einrichtung um Unterstützung angefragt?*
 - *selbst Unterstützungsmöglichkeiten recherchiert?*
- *Wieso haben Sie sich für diesen Lösungsweg entschieden?*
 - *Z.B. auf Ihr Bauchgefühl „gehört“ / aufgrund von Erfahrungsberichten / persönlichen Erfahrungen*
- *Inwiefern waren Sie mit diesem Lösungsweg zufrieden?*
 - *Was würden Sie rückblickend anders machen?*
 - *Welche zusätzliche Unterstützung würden Sie sich wünschen?*

Wenn Sie nun an Ihre Möglichkeiten denken, sich in Linz fortzubewegen (Stichwort Mobilität) ...

10) Inwieweit können Sie in Linz von „A“ nach „B“ gelangen (die gewünschten Orte erreichen)?

- Welche „Einschränkungen“ erleben Sie?
 - Z.B. falls... Sie auf andere Personen angewiesen sind?
 - Z.B. falls... die damit entstehenden Kosten nicht finanzierbar sind?
 - Bitte Beispiel nennen

11) Wie sind Sie mit der Herausforderung XY „umgegangen“?

- Inwiefern haben Sie dafür
 - andere Personen um Rat gefragt?
 - bei Ihrer sozialen Einrichtung um Unterstützung angefragt?
 - selbst Unterstützungsmöglichkeiten recherchiert?
- Wieso haben Sie sich für diesen Lösungsweg entschieden?
 - Z.B. auf Ihr Bauchgefühl „gehört“ / aufgrund von Erfahrungsberichten / persönlichen Erfahrungen
- Inwiefern waren Sie mit diesem Lösungsweg zufrieden?
 - Was würden Sie rückblickend anders machen?
 - Welche zusätzliche Unterstützung würden Sie sich wünschen?

Wenn Sie nun an die Nutzung digitaler Medien in Ihrem Alltag denken ...

12) Inwieweit nutzen Sie ein Smartphone/Tablet/PC im Alltag?

- Was spricht für Sie persönlich für die Nutzung von SM/T/PC im Alltag?
 - Beispiel nennen (Training Motorik, Informationen, soziale Kontakte ...)
- Welche Schwierigkeiten haben Sie mit der Nutzung von SM/T/PC im Alltag?
 - Beispiel nennen (fehlende Kompetenzen, Sicherheit, Kosten ...)
- Welche Nachteile verbinden Sie mit der Nutzung von SM/T/PC im Alltag?
 - Warum? -> Beispiel nennen (Zeitverschwendung, Cybermobbing, Sucht, ...)

13) Wie sind Sie mit der Herausforderung XY „umgegangen“?

- Inwiefern haben Sie dafür
 - andere Personen zum Rat gefragt?
 - bei Ihrer sozialen Einrichtung um Unterstützung angefragt?
 - selbst Unterstützungsmöglichkeiten recherchiert?
- Wieso haben Sie sich für diesen Lösungsweg entschieden?
 - Z.B. auf Ihr Bauchgefühl „gehört“ / aufgrund von Erfahrungsberichten / persönlichen Erfahrungen
- Inwiefern waren Sie mit diesem Lösungsweg zufrieden?

- Was würden Sie rückblickend anders machen?
- Welche zusätzliche Unterstützung würden Sie sich wünschen?

Wenn Sie nun daran denken, wie Sie Ihre Freizeit für gewöhnlich verbringen ...

14) Inwiefern können Sie Ihre Freizeit so gestalten, wie Sie es gerne möchten?

- Welche „Einschränkungen“ erleben Sie?
 - z.B. aufgrund des vorfindbaren Angebotes,
 - Beispiel nennen
 - Z.B. aufgrund der entstehenden Kosten?
 - Beispiel nennen

15) Wie sind Sie mit der Herausforderung XY „umgegangen“?

- Inwiefern haben Sie dafür
 - andere Personen zum Rat gefragt?
 - bei Ihrer sozialen Einrichtung um Unterstützung angefragt?
 - selbst Unterstützungsmöglichkeiten recherchiert?
- Wieso haben Sie sich für diesen Lösungsweg entschieden?
 - Z.B. auf Ihr Bauchgefühl „gehört“ / aufgrund von Erfahrungsberichten / persönlichen Erfahrungen
- Inwiefern waren Sie mit diesem Lösungsweg zufrieden?
 - Was würden Sie rückblickend anders machen?
 - Welche zusätzliche Unterstützung würden Sie sich wünschen

Abschließend nur noch eine kurze Frage...

Wenn Sie nun in die Zukunft blicken...

16) „Was“ an der Einrichtung XY soll unbedingt so bleiben wie es ist?

- Z.B. betreffend MitarbeiterInnen, Erreichbarkeit, Kosten

Datenblatt – am Ende des Gesprächs noch offene Punkte besprechen

Geschlecht: weiblich männlich

Alter: < 18 J. 18-29 J. 30-39 J. 40-49 50-59 J. 60-69 J. 70 oder älter

Höchster Bildungsabschluss: Pflichtschule weiterführende Schule ohne Matura / Lehre
 Matura Studium

Erwerbsstatus: SchülerIn StudentIn Erwerbstätig PensionistIn
 arbeitslos karenziert/Mutterschutz

In Österreich geboren: ja nein

Eltern in Österreich geboren ja beide ja, ein Elternteil nein

9.2 Erhebungsinstrument: Quantitativer Fragebogen



8%

Liebe Eltern, liebe Erziehungsberechtigte!

Die Veränderungen der vergangenen Jahre bringen Herausforderungen mit sich, denen begegnet werden soll. Damit dies gut gelingen kann, möchte die Stadt Linz unter anderem auf **Ihren Erfahrungen, Einschätzungen und Sichtweisen** aufbauen – und zwar mit Blick auf die **Möglichkeiten und Herausforderungen der Kinder im Alter zwischen 10 und 15 Jahren** in der Stadt Linz. Um Ihre **Anforderungen und Wünsche** zu erfragen, haben Studierende der Fachhochschule Linz, unter der Leitung von FH-Assistenzprof. Mag. ^a Dr.ⁱⁿ Daniela Wetzelhütter, diesen Fragebogen entwickelt.

Bitte nehmen Sie sich etwa **10 bis 15 Minuten Zeit** für die Beantwortung der Fragen! Füllen Sie den Fragebogen bitte für **Ihr Kind im Alter zwischen 10 und 15 Jahren aus**. Sollten Sie mehrere Kinder in diesem Alter haben, denken Sie bitte an **jenes, das derzeit die größeren Herausforderungen** zu meistern hat!

Ihre Angaben werden **anonym** erfasst* - ein Rückschluss auf Sie und Ihr Kind ist nicht möglich. Die Teilnahme ist freiwillig!

Herzlichen Dank für Ihren wertvollen Beitrag!

Karin Hörzing

Vizebürgermeisterin der Stadt Linz

Daniela Wetzelhütter

FH-Assistenzprof. der FH OÖ, Campus Linz

* **Information zum Datenschutz:** Ihre im Rahmen dieses Projekts erhobenen Daten können nur von autorisierten und zur Verschwiegenheit verpflichteten Personen eingesehen werden, und dies nur soweit es für das Projekt notwendig ist. Die erhobenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Ihre Daten werden sobald als möglich pseudonymisiert, wobei Daten, durch die Sie identifiziert werden könnten, entfernt und durch einen Code ersetzt werden. Die Liste mit den Codes wird getrennt von Ihren restlichen Daten aufbewahrt. Die Daten werden nur so lange verarbeitet, wie es für das Projekt notwendig ist. Sollten Sie Fragen zum Datenschutz haben, wenden Sie sich bitte an die Lehrveranstaltungsleitung.

Weiter



17%

Zunächst ein paar Fragen zu Ihnen bzw. Ihrem Kind

Wichtig: Bitte denken Sie an **Ihr Kind im Alter zwischen 10 und 15 Jahren**. Sollten Sie mehrere Kinder in diesem Alter haben, denken Sie bitte an **jenes, das derzeit die größeren Herausforderungen** zu meistern hat!

Aktuell wohne ich mit meinem Kind in ...

- Linz-Nord (Urfahr, Pöstlingberg, St. Magdalena, Dornach-Auhof)
- Linz-Mitte (Alte & Neue Innenstadt, Froschberg, Hafenviertel, Franckviertel, Bindermühl, Spallerhof, Keferfeld-Oed)
- Linz-Süd (Neue Heimat, Kleinmünchen, Auwiesen, Ebelsberg, Pichling, Solar-City)
- Anderswo, und zwar:

Alter des Kindes, für das ich den Fragebogen ausfülle:

- 10 Jahre
- 11 Jahre
- 12 Jahre
- 13 Jahre
- 14 Jahre
- 15 Jahre
- Ich habe kein Kind in dem genannten Alter

Zurück

Weiter

25%

Nun ein paar Fragen zu **sozialen Einrichtungen** in Linz

Wichtig: Bitte denken Sie an **Ihr Kind im Alter zwischen 10 und 15 Jahren**. Sollten Sie mehrere Kinder in diesem Alter haben, denken Sie bitte an **jenes, das derzeit die größeren Herausforderungen** zu meistern hat!

Welche soziale/n Einrichtung/en nutzt Ihr Kind aktuell in der Stadt Linz?

Bitte alle zutreffenden Antworten anklicken

- Schule
- Nachmittagsbetreuung / Hort
- Jugendzentrum
- Jugendberatung
- Verein
- Weiterbildungsmöglichkeiten (z.B. VHS)
- Sonstige, und zwar:

Zurück

Weiter

33%

Mein Kind nutzt / besucht ...

... keine Einrichtung, weil...

Zurück

Weiter

43%

Worauf sollten soziale Einrichtungen für Kinder im Alter zwischen 10 und 15 Jahren besonders Rücksicht nehmen bzw. Verständnis aufbringen?

Bitte alle zutreffenden Antworten anklicken und Ihre Gedanken kurz in Stichworten festhalten

- individuelle Bedürfnisse der Kinder, und zwar:
- unterschiedliche Familienstrukturen, und zwar:
- Entwicklung der Kinder (z.B. sozial, emotional), und zwar:
- Verhalten der Kinder (z.B. Auffälligkeiten), und zwar:
- Sonstiges, und zwar:

Wenn Sie an soziale Einrichtungen für Kinder im Alter zwischen 10 und 15 Jahren denken: wie wichtig ist aus Ihrer Sicht der gegenseitige Austausch zwischen den BetreuerInnen der Einrichtung und den Eltern?

Der Austausch mit der/dem...

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	gar nicht wichtig
Schule	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nachmittagsbetreuung / Hort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jugendzentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jugendberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter

52%

Wobei/wofür wünschen Sie sich Hilfe bzw. Unterstützung durch soziale Einrichtungen in Linz?

Bitte alle zutreffenden Antworten anklicken und Ihre Gedanken kurz in Stichworten festhalten!

- Erziehung meines Kindes, nämlich:
- Förderung individueller Fähigkeiten, nämlich:
- Sprachförderung, nämlich:
- Schulische Herausforderungen, nämlich:
- Beschäftigung in der Freizeit, nämlich:
- Berufsorientierung, nämlich:
- Finanzielle Herausforderungen, nämlich:
- Individuelle Probleme, nämlich:
- Anderes, und zwar:

Zurück

Weiter

62%

Nun ein paar Fragen zu **verschiedenen Herausforderungen** des Alltags

Wichtig: Bitte denken Sie an **Ihr Kind im Alter zwischen 10 und 15 Jahren**. Sollten Sie mehrere Kinder in diesem Alter haben, denken Sie bitte an **jenes, das derzeit die größeren Herausforderungen** zu meistern hat!

Mit welchen Herausforderungen ist Ihr Kind, für das Sie den Fragebogen ausfüllen, aktuell konfrontiert?

	ja	eher ja	eher nein	nein
Schule/Ausbildung				
Schulprobleme (z.B. Lernfortschritt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sprachliche Defizite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konzentrations-/Lernschwächen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Berufsorientierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finden einer Lehrstelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soziales Miteinander				
Konflikte mit Freunden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobbing in der Schule	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soziale Ausgrenzung/Isolation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cybermobbing (Mobbing über soziale Medien)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	ja	eher ja	eher nein	nein
Freizeitgestaltung				
Fehlende Freiräume/Plätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fehlendes Angebot (Jugendzentren, Vereine)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fehlende Informationen über Möglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffnungszeiten der Einrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenig freie Zeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leistbarkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fehlende öffentliche Verkehrsanbindung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gefahren des Internets (z.B. Abofallen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönliche Probleme bzw. Einschränkungen				
Suchtprobleme (z.B. digitale Medien)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Physische/körperliche Einschränkungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psychische Belastungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter

71%

Schließlich ein paar Fragen zum Umgang mit Herausforderungen

Zur Bewältigung von Herausforderungen, habe ich bzw. mein Kind ...

	immer	oft	manchmal	selten	nie
selbst Lösungsmöglichkeiten recherchiert	<input type="radio"/>				
im privaten Umfeld um Rat gefragt	<input type="radio"/>				
Unterstützung bei sozialen Einrichtungen gesucht	<input type="radio"/>				
Anderes, und zwar: <input type="text"/>	<input type="radio"/>				

Wie zufrieden waren Sie mit dem bzw. den gewählten Lösungswegen?

Ich war mit ...

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher nicht zufrieden	gar nicht zufrieden	nicht gewählt
den recherchierten Lösungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>				
den erfragten Ratschlägen	<input type="radio"/>				
der Unterstützung sozialer Einrichtungen	<input type="radio"/>				
Anderes, und zwar: <input type="text"/>	<input type="radio"/>				

Zurück

Weiter

81%

Rückblickend: Welche Tipps haben Sie für andere Eltern bzw. deren Kinder im Alter zwischen 10 und 15 Jahren, wenn Sie an die genannten Herausforderungen denken?

Welche Anregungen und Wünsche möchten Sie der Stadt Linz zu diesem Thema mitteilen?

Zurück

Weiter

90%

Ich bin ...

- weiblich
 männlich

Mein Kind (für das ich den Fragebogen ausgefüllt habe) ist:

- weiblich
 männlich

Ich bin

Jahre alt

Mein Kind (für das ich den Fragebogen ausgefüllt habe) ist:

Jahre alt

Ich bin alleinerziehend:

- ja
 nein

Österreichische Staatsbürgerschaft haben:

beide Elternteile



ein Elternteil



kein Elternteil



Anzahl der Kinder, zwischen 10 und 15 Jahren, mit denen ich gemeinsam in einem Haushalt lebe (=Hauptwohnsitz):

Bitte Auswählen ▾

Kind/er

Zurück

Weiter

100%

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

ps: Sie können den Browser einfach mittels "x" (oben rechts) schließen - Ihre Angaben wurden gespeichert!