

**Projekt D****Evaluation der Elternzufriedenheit mit der schulpsychologischen Dienstleistung**

Dr. Hans Henzinger, Mag. Stephan Oppitz, Dr. Brigitte Thöny

Unsere Beratungstätigkeit umfasst, wie bereits eingangs gezeigt, sehr verschiedene Bereiche. Häufig erhalten wir von Eltern und Lehrer(inne)n Rückmeldung, inwieweit unsere Tätigkeit zu einer Verbesserung geführt hat.

Wir wollten nun von den Eltern systematischer erfahren, wie hilfreich sie unsere Beratung einschätzen. Dazu haben wir 3 Evaluationsfragebögen entwickelt:

(1) mit Fragen zu Schulreife und Entwicklungsverzögerungen,

(2) mit Fragen zur Problemlberatung und

(3) mit Fragen zur Bildungsberatung (da es hierbei meist um Hilfestellung ganz anderer Art geht).

Nachfolgend drei Fragen als Beispiel:

- Wie stark haben Sie die Probleme für sich und Ihr Kind bewertet?

vor dem Besuch bei uns:

sehr stark	5	4	3	2	1	sehr gering
sehr stark	5	4	3	2	1	sehr gering

nach dem Besuch bei uns:

- Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen:

Wie leicht fiel es Ihnen, sich an die Schulpsychologie zu wenden?	leicht	mittel	schwer
Wie offen konnten Sie über die Probleme sprechen?	sehr	mittel	wenig
Wie gut konnte der/die Schulpsycholog/e/in Kontakt zu Ihrem Kind herstellen?	sehr	mittel	wenig
Wie empfanden Sie die Wartezeit bis zum Termin bei uns?	kurz	mittel	lang

- Gibt es etwas, das Sie besonders hilfreich oder nützlich gefunden haben?

Erste Rückmeldungen gerade auch bei den frei formulierbaren Antworten zeigen uns, wie wichtig es für Ratsuchende ist, dass ihre Sorgen ernst genommen werden und ihnen ausreichend Zeit zur Verfügung gestellt wird, aufgetretene Probleme zu besprechen und zu bearbeiten. Geschätzt werden weiters die Lösungsvorschläge und Entscheidungshilfen der Schulpsychologie als unabhängige Einrichtung mit entsprechender Fach- und Systemkompetenz. Betont werden mehrfach auch die wichtige Bedeutung der Verschwiegenheit sowie die regionale Verfügbarkeit in den einzelnen Bezirken.