



ergesinrichtungen konkret Strategien für Ihren Erfolg

> Herausgegeben von Frank Jansen

Frank Jansen / Petra Deger

Don Bosco

# Bedarfsanalysen leicht gemacht

> Auf dem Weg zu einem  
familienfreundlichen Angebot

Landesinstitut für  
das Fürsorge- und Jugendberufshilfe  
Verband

371



# Inhalt

<b>Vorwort</b>	6
<b>Einführung</b>	7

## **Kapitel 1 Bedarfsanalysen sind unverzichtbar**

<b>Kindertagesbetreuung heute</b>	9
Veränderte Kindheit	10
Stellenwert und Situation der Kindertageseinrichtungen	12
Umfeldanalysen zur Planung des Betreuungsbedarfs	13
<b>Dimensionen der Bedarfsermittlung: Strukturelle und inhaltliche Fragestellungen</b>	14

## **Kapitel 2 Bedarfserhebung durch Elternbefragungen**

<b>Der Nutzen schriftlicher Elternbefragungen</b>	17
Fragebögen mit offenen Fragen	18
Fragebögen mit geschlossenen Fragen	20
<b>Von der Planung zur Befragung</b>	22
Goldene Regeln für die Durchführung einer Elternbefragung	22
Ablaufplan für eine Elternbefragung	27
<b>Aufbau eines Fragebogens</b>	29
1. Einleitungstext	30
2. Fragen und Antwortkategorien	31
3. Statistische Angaben	36
4. Abschlussformulierung	36

<b>So gelingen Fragen und die Auswertung</b>	37
Regeln für die Formulierung von Fragen	37
Antwortkategorien	40
Auswertung geschlossener Fragen mit Hilfe des Codierplans	48
Einfache statistische Verfahren	57
<b>Interpretation der Daten</b>	62

### **Kapitel 3**

#### **Beschwerdemanagement als Informationsquelle**

<b>Kritische Eltern sind gute Eltern</b>	65
<b>„Es gibt nichts, was man nicht noch besser machen kann“ – die vier Phasen des Beschwerdemanagements</b>	66
1. Etablieren Sie eine Beschwerdekultur	67
2. Schaffen Sie ausreichend Möglichkeiten für Beschwerden	73
3. Analysieren Sie Beschwerden systematisch	75
4. Bearbeiten Sie Beschwerden angemessen	78

#### **Imageanalysen – eine ungewöhnliche Form der Bedarfsermittlung**

<b>Imageanalysen als Spiegel des öffentlichen Ansehens</b>	82
<b>So arbeiten Sie mit dem Imagediagramm</b>	84
<b>Vergleichen Sie Selbst- und Fremdbild ihrer Einrichtung</b>	87

<b>Glossar</b>	88
<b>Anhang</b>	89
<b>Literatur</b>	92

