



Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr



Quo vadis, Sozialdienst?

Ergebnisse der Befragungen zum
Sozialdienst der Bundeswehr

Gregor Richter

Forschungsbericht 95

Mai 2011

Die in der vorliegenden Publikation vorgetragenen Ansichten sind diejenigen des Autors und geben nicht notwendigerweise die Sicht oder die Auffassung des Bundesministeriums der Verteidigung wieder.

Impressum

Herausgeber: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr
Verantwortlich für den Inhalt: WissOR Dr. Gregor Richter
Anschrift: PF 1142, 15331 Strausberg
Tel.: +49 03341 58 1807; Fax: +49 03341 58 1802
E-Mail: GregorRichter@bundeswehr.org
Internet: www.sowi.bundeswehr.de

© Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

ISSN 0342-2569 – ISBN 978-3-941481-17-6

Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers. Belege erbeten.

„Einer entgeltlichen Weitergabe dieses Dokuments, sei es in elektronischer Form oder Papierform, wird widersprochen.“

Druck: Print- und Medienzentrum der Wehrbereichsverwaltung Ost, September 2011

Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr

Quo vadis, Sozialdienst?

Ergebnisse der Befragungen zum
Sozialdienst der Bundeswehr

Gregor Richter

Forschungsbericht 95

Strausberg, Mai 2011

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	5
1 Vorbemerkung	9
2 Der Sozialdienst der Bundeswehr	11
2.1 Die Sozialberatung	12
2.2 Die Sozialarbeit	13
3 Konzeption der Studie	15
3.1 Studiendesign	15
3.2 Zielsetzungen der Studie	16
4 Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes	19
4.1 Themenfelder der Sozialberatung und der Sozialarbeit	19
4.2 Qualität der Leistungen des Sozialdienstes.....	25
4.3 Qualitätsmanagement	29
4.4 Kommunikation und Zusammenarbeit	31
4.5 Einstellungen zum Sozialdienst	33
4.6 Arbeitszufriedenheit und Belastungen	34
4.7 Aus-, Fort- und Weiterbildung, Anforderungsprofil	38
5 Ergebnisse der Befragung in der Territorialen Wehrverwaltung	43
5.1 Kenntnis des Sozialdienstes	43
5.2 Inanspruchnahme und Bewertung des Sozialdienstes	43
5.3 Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst	45
6 Ergebnisse der Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes	49
6.1 Inanspruchnahme der Leistungen des Sozialdienstes	49
6.2 Klientenzufriedenheit und Bewertungen des Sozialdienstes	51
6.3 Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst	52

7	Fazit und Ausblick	55
8	Literatur	59
9	Anhang	61
9.1	Grunddaten zur Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes	61
9.2	Grunddaten zur Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Territorialen Wehrverwaltung	62
9.3	Grunddaten der Befragung der Klienten und Klientinnen	64
9.4	Qualitätssicherung zur Befragung der Klienten und Klientinnen	66

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr (SWInstBw – „SOWI“) führte im Jahr 2010 Befragungen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie der Zielgruppen des Sozialdienstes der Bundeswehr durch. Ziel der „SOWI-Sozialdienst-Studie“ war es, einen Unterstützungsbeitrag für die geplante Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QM-System) und die Neufassung des Sozialdienstlerlasses zu leisten.

Zentrale Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes:

➔ Themenfelder der Sozialberatung und Sozialarbeit

- In der Sozialberatung hat vor allem das Thema „Sozialversicherungsrecht“ in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen.
- In der Sozialarbeit haben vor allem Familien- und Partnerschaftsthemen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie Konjunktur.
- Diese beiden Themenfelder werden nach Meinung der Befragten auch in Zukunft die Hauptarbeitsgebiete des Sozialdienstes der Bundeswehr sein.

➔ Qualität der Leistungen des Sozialdienstes

- Die Ergebnisqualität der Leistungen für die Nutzer und Nutzerinnen wird von den Sozialdienstmitarbeitern und -mitarbeiterinnen übereinstimmend als hoch bewertet.
- In Punkto Strukturqualität besteht für den Sozialdienst Optimierungsbedarf.
- Hinsichtlich der Prozessqualität erhält der Sozialdienst gute Noten.
- Kritische Parameter sind die örtliche Erreichbarkeit und die Personalausstattung der Sozialdienste vor Ort.

➔ Qualitätsmanagement

- Ein Vorwissen über die Thematik „Qualitätsmanagement (QM)“ ist bei den Sozialberatern und Sozialberaterinnen kaum vorhanden.
- Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen hingegen hatten bereits vielfach Berührungspunkte mit der QM-Thematik.

➔ Kommunikation und Zusammenarbeit

- Die Zusammenarbeit des Sozialdienstes mit bundeswehrinternen wie -externen Stellen funktioniert im Großen und Ganzen gut.
- Ausnahme: Die Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit funktioniert hingegen eher schlecht.

- ➔ Einstellungen zum Sozialdienst
 - Die überwiegende Mehrheit der Befragten weist eine hohe Identifikation mit dem Sozialdienst auf.
 - Eine große Mehrheit unterstützt das Vorhaben der Neufassung des Sozialdienst-erlasses.
- ➔ Arbeitszufriedenheit und Belastungen
 - Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdien-tes ist eher hoch.
 - Kritische Faktoren sind die Vergütung und Besoldung sowie die Karrieremög-lichkeiten, insbesondere bei der Gruppe der Sozialarbeiter und Sozialarbeiterin-nen.
 - Die Hälfte der Befragten klagt über körperliche und psychische Belastungen durch die Arbeit.
- ➔ Aus-, Fort und Weiterbildung, Anforderungsprofil
 - Die Mehrheit der Befragten sieht sich ihren Fähigkeiten und Begabungen ent-sprechend eingesetzt und ist überzeugt, über die adäquate Ausbildung hierfür zu verfügen.
 - Das fachspezifische Studium der Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen qualifi-ziert diese nach eigenen Angaben in der Regel umfänglich für ihre Aufgaben.
 - Die Sozialberater und Sozialberaterinnen zweifeln hingegen in vielen Fällen an ihren Qualifikationsgrundlagen für ihre Aufgaben in der Beratung.
 - Beratungskompetenz ist aus Sicht der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen die Kernkompetenz für die Arbeit im Sozialdienst der Bundeswehr.

Zentrale Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Territoria-len Wehrverwaltung (TerrWV):

- ➔ Der Kenntnisstand bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TerrWV über die Einrichtung „Sozialdienst der Bundeswehr“ ist mit über 80 Prozent als hoch zu be-werten.
- ➔ Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TerrWV sind mit den Leistungen der So-zialberatung wie mit denen der Sozialarbeit zu über 75 Prozent (eher) zufrieden.
- ➔ Die überwiegende Mehrheit der Befragten ist der Überzeugung, dass der Sozial-dienst eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr ist.
- ➔ Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TerrWV sehen einen hohen Verbesse-rungsbedarf bei der Raum- und Geräteausstattung des Sozialdienstes.
- ➔ Die Anspruchsberechtigten beanstanden vor allem die Unterrichte und Vortragsver-anstaltungen des Sozialdienstes: Vier von fünf Befragten sehen hier (dringenden) Verbesserungsbedarf.

Zentrale Ergebnisse der Befragung der Klienten und Klientinnen:

- ➔ In der Sozialberatung stellt das Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung) das Hauptberatungsfeld dar; die Klienten und Klientinnen der Sozialarbeit kontaktieren diese v. a. in Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten.
- ➔ Der überaus größte Teil der Nutzer und Nutzerinnen sucht den Sozialdienst auf eigene Initiative hin auf.
- ➔ Die Nutzerzufriedenheit ist überaus hoch: Mehr als 95 Prozent der Befragten sind insgesamt mit dem Sozialdienst (sehr) zufrieden.
- ➔ So gut wie alle Befragten halten den Sozialdienst für eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr.
- ➔ Die Klienten und Klientinnen sehen bei der räumlichen und sächlichen Ausstattung der Diensträume und bei den Unterrichtungen und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes Verbesserungsbedarfe.
- ➔ Etwaige fehlende Angebote des Sozialdienstes aus Klientenperspektive können mit den Befragungsdaten nicht identifiziert werden.

Zusammenfassendes Ergebnis aller drei Befragungen im Hinblick auf das geplante QM-System:

- ➔ Der Sozialdienst der Bundeswehr erhält von den Zielgruppen und den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sehr gute Noten im Bereich der Ergebnisqualität.
- ➔ Verbesserungsbedarfe zeigen sich in einzelnen Aspekten der Prozess- und der Strukturqualität.

1 Vorbemerkung

Das Bundesministerium der Verteidigung (Referat PSZ III 1) steht vor der Aufgabe, den Erlass „Sozialdienst in der Bundeswehr“ (VMBl 1983: 159ff.) neu zu fassen und ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) für den Sozialdienst der Bundeswehr einzuführen. In diesem Zusammenhang wurde das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr damit beauftragt, auf der Basis von Befragungen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (Sozialberater und -beraterinnen, Sozialarbeiter und -arbeiterinnen) sowie der Zielgruppen¹ einen Unterstützungsbeitrag zur zielgerichteten Weiterentwicklung des Sozialdienstes der Bundeswehr zu leisten.

Ausgangslage für die Weiterentwicklung des Sozialdienstes ist dabei die in den letzten Jahren in den Sozialarbeitswissenschaften und der Praxis der Sozialen Dienste geführte Diskussion um die Einführung von Methoden der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements in staatlichen Sozial- und Wohlfahrtseinrichtungen sowie in sozialen Einrichtungen des „Dritten Sektors“, die im Kontext der vermehrten Einführung von betriebswirtschaftlichen Überlegungen und Prinzipien in der Sozialen Arbeit zu sehen ist (vgl. Richter 2002):² Sozialmanagement, so der Begriff, der diese Entwicklungen auf eine Formel bringt, stellt sich auf der Arbeitsebene wie folgt dar: „Für die meisten Fachkräfte in der Sozialen Arbeit [und der Sozialberatung, der Verfasser] ist die Notwendigkeit des ökonomischen Umgangs mit Ressourcen zu einem selbstverständlichen Bestandteil ihrer Alltagserfahrungen geworden, ob es von ihnen nun als Normalität des Lebens oder als ärgerlicher Tatbestand empfunden und hingenommen wird.“ (Merchel 2001: 9). Die Einführung von QM ist Teil der „Sozialmanagement-Bewegung“ und

1 Schaarschuch unterscheidet je nach Erbringungskontext sozialer Dienstleistungen zwei Typen von Konsumenten: „Für den *kommerziellen Erbringungskontext* wird der idealtypische Begriff des *Kunden*, für den *staatlichen Erbringungskontext* der idealtypische Begriff des *Nutzers* vorgeschlagen.“ (Schaarschuch 1999: 555, Hervorhebung i. Orig.). Die Konsumenten-/Produzenten-Beziehungen im Sozialdienst der Bundeswehr finden nicht in einem kommerziellen Erbringungskontext statt, vielmehr handelt es sich um unentgeltliche betriebliche Sozialleistungen des Dienstherrn. Diese Art der Produktion sozialer Dienstleistungen kommt einem (unentgeltlichen) staatlichen Erbringungskontext näher, weshalb im Weiteren die Rede von „Nutzern und Nutzerinnen“ des Sozialdienstes ist. Synonym werden die Begriffe „Klient und Klientin“ verwendet, die weniger eine Konnotation von Konsumption und Koproduktion sozialer Dienstleistungen aufweisen, sondern mehr den Aspekt sozialer Hilfe und Unterstützung hervorheben.

2 Zum Konzept des Qualitätsmanagements (QM) im Allgemeinen siehe Geiger/Kotte (2008), für den Fall der öffentlichen Verwaltung: DGQ (2005). Überblicksdarstellungen zur QM-Diskussion in den Sozialen Diensten finden sich bei Arnold (1998) und Puch/Westermeyer (1999: 101ff.). Einen Konzeptentwurf zur Einführung von QM im Sozialdienst der Bundeswehr entwickelt Seyfarth (2011).

schlägt sich nun auch im betrieblichen Sozialdienst der Großorganisation „Bundeswehr“ – mit einem gewissen zeitlichen Verzug – nieder.

Für den innerhalb der Bundeswehr angesiedelten Sozialdienst ergibt sich das Erfordernis seiner Weiterentwicklung vor allem aber aus den spezifischen Herausforderungen der Transformation bzw. Neuausrichtung der Bundeswehr hin zu einer Armee im Einsatz (vgl. Biehl 2008), die zum Teil neue, zum Teil geänderte Anforderungen an das Aufgaben- und Leistungsprofil des Sozialdienstes und seiner Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen stellt. Nicht zuletzt ist die Einführung eines QM-Systems auch Ausdruck der ökonomischen Dimension der Transformation bzw. Neugestaltung der Bundeswehr, die sich in der Einführung von betriebswirtschaftlichen Methoden und Denkweisen in verschiedenen Bereichen der Streitkräfte und der Wehrverwaltung niederschlägt (vgl. Richter 2007).

Der vorliegende SOWI-Forschungsbericht basiert auf zwei Ergebnisberichten (Richter 2010; Richter 2011), die jeweils direkt in Anschluss an die Durchführung der Befragungen dem Aufgabensteller vorgelegt wurden. Der Forschungsbericht erlaubt nun eine integrierte Gesamtschau sowohl der Nutzer- als auch der Professionsicht auf den Sozialdienst der Bundeswehr.

2 Der Sozialdienst der Bundeswehr

In einem Lexikon zur Sozialpädagogik und Sozialarbeit wird mit Sozialen Diensten „(...) in der Sozialen Arbeit die Gesamtheit der organisierten Dienstleistungen bezeichnet, die von sozialen Fachkräften erbracht werden, um soziale Probleme aufzuheben, zu mildern oder ihnen vorzubeugen“ (Stimmer 2000: 637). Somit ist das Kriterium der Professionalität entscheidend für die Abgrenzung zu anderen Formen der „Sozialen Hilfe“, zu denen personenbezogene Hilfen im familiären, nachbarschaftlichen und zivilgesellschaftlichen Bereich zählen.

Zielgruppen des Sozialdienstes der Bundeswehr sind alle Bundeswehrangehörigen (Soldaten und Soldatinnen, Beamte und Beamtinnen, Richter und Richterinnen, Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen), ihre Familienangehörigen sowie Versorgungsempfänger und Rentner und Rentnerinnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialdienstes bieten vertrauliche Einzelgespräche, Familien- und Gruppengespräche sowie Hausbesuche an. Darüber hinaus halten sie Vorträge im Rahmen von Unterrichten (u. a. Rekrutenunterricht, Einsatzvorbereitung) und Veranstaltungen, arbeiten mit Dienststellen sowohl innerhalb als auch außerhalb der Bundeswehr sowie mit Einrichtungen und Netzwerken zusammen und beraten Vorgesetzte und geben fachliche Stellungnahmen ab. Der Sozialdienst wird aktiv bei Kontaktaufnahme durch Bundeswehrangehörige und deren Familien, Anregungen der personalbearbeitenden Dienststellen, von Vorgesetzten, Ärzten und Psychologen der Bundeswehr, Militärggeistlichen, Personalvertretungen, Vertrauenspersonen der Soldaten und der schwerbehinderten Menschen, Amtshilfeersuchen anderer Träger Sozialer Hilfen.

Er wird ferner eigeninitiativ sowie bei sonstigen Hinweisen tätig, die ein Handeln des Sozialdienstes erfordern. Organisatorisch sind die Sozialdienste in der Territorialen Wehrverwaltung (TerrWV), d. h. vor allem in den Bundeswehrdienstleistungszentren (BwDLZ) angesiedelt. Entsprechende Dezernate sind auf Ebene des Bundesamtes für Wehrtechnik und Beschaffung (BWB), des Bundesamtes für Wehrverwaltung (BAWV) und den vier Wehrbereichsverwaltungen (WBV) inkl. Außenstellen, eingerichtet. Fachlich zuständig im BMVg ist die Abteilung PSZ, Referat III 1.

Die Bundeswehr verfügt heute über ein dezentrales Netz von Sozialdiensten an nahezu allen Standorten. Im Sozialdienstverzeichnis (veröffentlicht im Intranet der Bundes-

wehr) findet man den örtlich zuständigen Sozialdienst. Dieser ist persönlich, telefonisch, per E-Mail und per Fax zu erreichen. In der Regel bilden etwa ein bis zwei Beamte bzw. Beamtinnen, ein bis zwei Sozialarbeiter/-innen bzw. Sozialpädagoginnen und -pädagogen und in manchen Fällen zusätzliches Personal für administrative Aufgaben einen Sozialdienst vor Ort. In größeren Dienststellen kann die Anzahl der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes nach oben abweichen.

Das spezifische Aufgabenprofil des Sozialdienstes lässt sich anhand der zwei im Sozialdienstlerlass aufgeführten inhaltlich unterschiedlichen Arbeitsfelder des Sozialdienstes, der Sozialberatung und der Sozialarbeit konkretisieren.

2.1 Die Sozialberatung

Der Sozialdienstlerlass definiert „Sozialberatung“ in der folgenden Art und Weise: „Sozialberatung nach diesem Erlass ist die allgemein oder im Einzelfall durchzuführende Information/Unterrichtung über bestehende materiell-rechtliche Regelungen im sozialen Bereich und gegebenenfalls die Hilfestellung bei der Beantragung im Einzelfall in Frage kommender Leistungen.“ (Erlass: Sozialdienst in der Bundeswehr – Neufassung – 1983, S. 2)

Die Sozialberatung wird von Beamtinnen und Beamten des gehobenen nicht technischen Verwaltungsdienstes der Bundeswehr durchgeführt, die zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Sie beraten schwerpunktmäßig in materiell-rechtlichen Angelegenheiten.

Die Sozialberater werden tätig in Fragen:

- des Sozial-, Sozialversicherungs- und Versorgungsrechts (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung u. a.),
- des Arbeitsplatzschutzgesetzes sowie der Unterhaltssicherung für Wehrpflichtige,
- der Versorgung infolge einer Dienstunfähigkeit,
- der Einsatzversorgung oder der Versorgung bei Wehrdienstbeschädigung und
- der Regelung von Ansprüchen bei Todesfällen.

2.2 Die Sozialarbeit

Demgegenüber lautet die Passage zur Sozialarbeit im Sozialdienstlerlass wie folgt: „Sozialarbeit ist eine wissenschaftlich anerkannte, gesellschaftsnotwendige, erlernte und berufsmäßig geleistete Hilfe. Neben der Beseitigung bestehender Notstände und Konflikte ist es ihr Ziel, planend, vorbeugend und nachsorgend zu wirken, sowie den Hilfesuchenden zur eigenen Lebensgestaltung zu befähigen.“ (Erlass: Sozialdienst in der Bundeswehr – Neufassung – 1983, S. 4f.)

Entsprechend ihrer Wissenschaftsbasiertheit wird Sozialarbeit im Allgemeinen und so also auch die Sozialarbeit in der Bundeswehr im Besonderen von diplomierten/graduierten Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern beziehungsweise Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen geleistet. Ihr Schwerpunkt liegt auf den persönlichen Angelegenheiten des Einzelnen.

So werden die Sozialarbeiter/-innen der Bundeswehr, die ebenso wie die Sozialberater/-innen der gesetzlichen Schweigepflicht nach Paragraph 203 Strafgesetzbuch unterliegen, tätig bei:

- Problemen im dienstlichen Alltag (Versetzung, Konflikten am Arbeitsplatz),
- persönlichen, psychosozialen und wirtschaftlichen Schwierigkeiten,
- Konflikten im privaten Bereich (Ehe, Kindererziehung u. a.),
- Krankheiten (auch Suchterkrankungen) und
- der Vor- und Nachbereitung sowie der Begleitung von Auslandseinsätzen der Bundeswehr.

3 Konzeption der Studie

3.1 Studiendesign

Um ein mehrperspektivisches Bild über den Sozialdienst der Bundeswehr zu erhalten, wurden im Rahmen der SOWI-Sozialdienst-Studie drei voneinander unabhängige Befragungen durchgeführt:

- Die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialdienstes der Bundeswehr erfolgte als schriftliche, postalische und teilstandardisierte Befragung. Der Fragebogen enthielt insgesamt 36 Fragen, von denen vier als offene Fragen konstruiert waren. Die Grundgesamtheit bildeten die Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr. Das administrative Unterstützungspersonal des Sozialdienstes wurde nicht in die Befragung einbezogen. Befragungszeitraum war vom 15.03. bis 16.04.2010. Die Befragung wurde als Vollerhebung angelegt. Grundlage bildete das „Sozialdienstverzeichnis der Bundeswehr“ (SDV, Ausgabe 2010). Nicht angeschrieben wurden Mitarbeiter/-innen auf der Ebene BAWV und WBV (insgesamt 6 Personen). Somit umfasste die Auswahlgesamtheit 219 Personen. Der Rücklauf betrug 148, davon 78 Sozialberater/-innen und 70 Sozialarbeiter/-innen. Dies gibt in etwa die Relationen der beiden Gruppen auch in der Grundgesamtheit wieder. Die Rücklaufquote beträgt 68 Prozent. Soweit inhaltlich sinnvoll werden die Befragungsergebnisse getrennt nach Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen ausgewiesen.
- Die Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TerrWV (ohne Rüstungsbereich) erfolgte als schriftliche, postalische und teilstandardisierte Befragung. Die Grundgesamtheit umfasste alle Beamten/Beamtinnen und Angestellten dieses Organisationsbereiches. Befragungszeitraum war vom 01.10. bis 25.11.2010. Der Rücklauf betrug 3 026 Fragebogen von insgesamt 10 000 verteilten Bogen. Somit ergibt sich eine Rücklaufquote von 30 Prozent. Der Fragebogen hatte einen Umfang von insgesamt 49 Fragen, 10 davon thematisierten den Sozialdienst der Bundeswehr. Hauptthema der Befragung war das Meinungs- und Einstellungsbild von Angehörigen der TerrWV gegenüber Auslandseinsätzen, weshalb Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bereits über Einsatzerfahrung verfügen in der Stichprobe überrepräsentiert wurden (Quoten-Sampling). Zur Auswertung der Fragen für den Anteil „Sozi-

aldienst“ wurde deshalb eine Gewichtung des Datensatzes durchgeführt (vgl. Tabelle 9.2.1). Soweit nicht anders gekennzeichnet, basiert die Auswertung der Daten auf dieser gewichteten Stichprobe, die im Hinblick auch auf andere Variablen (Geschlecht, Laufbahngruppen) so gewichtet wurde, dass eine Repräsentativität für die Grundgesamtheit gewährleistet ist.

- Die Befragung der Klienten und Klientinnen erfolgte als schriftliche, postalische und teilstandardisierte Befragung. Die Grundgesamtheit bildeten die Klienten und Klientinnen aller Zielgruppen des Sozialdienstes. In einem Zufallsverfahren wurden jeweils 40 Sozialberater und -beraterinnen und 40 Sozialarbeiter und -arbeiterinnen der insgesamt ca. 220 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr (ohne Unterstützungskräfte) ermittelt. Die 80 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen erhielten zum 04.11.2010 jeweils 10 Fragebogen inkl. Anschreiben und Rückkuvert, die sie an die ersten 10 Klienten und Klientinnen, die zu ihnen in ein Beratungsgespräch kamen, ab dem 08.11.2010 jeweils am Ende des Gesprächs ausgeben sollten. Die Klienten und Klientinnen sendeten daraufhin die ausgefüllten Fragebogen direkt an das SOWI zurück. Auf diese Weise konnte ein anonymes Teilnahmeverfahren gewährleistet werden. Befragungszeitraum war vom 08.11.2010 bis 21.01.2011. Von den 800 verteilten Fragebogen kamen 231 zurück; dies entspricht einer Rücklaufquote von 29 Prozent. Der Fragebogen thematisiert – anders als die Befragung in der TerrWV – ausschließlich den Sozialdienst und umfasste insgesamt 15 offene und geschlossene Fragen mit zum Teil mehreren Items. Eine Gewichtung der Daten – ähnlich der Befragung in der TerrWV – ist nicht möglich gewesen, da keine Informationen über die sozialstrukturelle Zusammensetzung (Geschlecht, Alter usw.) der Grundgesamtheit (Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes) vorliegen.

3.2 Zielsetzungen der Studie

Mit den Befragungen soll ein Unterstützungsbeitrag für die geplante Einführung des QM-Systems und für die Neufassung des Sozialdienststerlasses geleistet werden.

In der QM-Diskussion wird Qualität einhellig als die Gesamtheit von Merkmalen und Merkmalswerten einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen, definiert (vgl. Arnold 1998: 280). Die betreffende Einheit nach dieser Definition in dieser Studie ist der Sozialdienst der Bundeswehr. Für soziale

Dienstleistungen ist zu berücksichtigen: Im Verhältnis zu materiellen Gütern ist die Qualität bei sozialen Dienstleistungen in der Regel schwerer festlegbar und messbar. Zudem fällt es oft nicht leicht, die Erfordernisse im Hinblick auf die Eignung der Einheit festzulegen, d. h. dass der Nutzer bzw. die Nutzerin der sozialen Dienstleistungen in der Regel nicht oder wenigstens nicht vollständig in der Lage ist, die Qualitätsstandards für eine konkrete Leistung im Vorfeld der Leistungserstellung eindeutig und klar festzulegen. Zu den Besonderheiten sozialer Dienstleistungen zählt – neben anderen (vgl. Tabelle 3.2.1) – das Kriterium der Anbieterdominanz. Dies hat zur Folge, dass die Qualitätsstandards zu einem gewissen Grad, wenn nicht in manchen Fällen sogar zum Hauptteil, durch den Anbieter – im Fall des Sozialdienstes: durch die Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen – festgelegt werden (müssen).

Tabelle 3.2.1: Charakteristika sozialer Dienstleistungen (eigene Darstellung)

Charakteristikum	Erläuterung
<i>Immaterialität/Intangibilität</i>	Soziale Dienstleistungen sind, wie alle Dienstleistungen, keine materiellen Güter und somit nicht „fassbar“.
<i>Nichttransportierbarkeit</i>	Wegen ihrer Immaterialität sind soziale Dienstleistungen nicht transportierbar und nicht lagerfähig.
<i>Zeitliches Zusammenfallen von Konsumtion und Produktion (=„uno-actu-Prinzip“)</i>	Soziale Dienstleistungen werden während des Prozesses ihrer „Produktion“ auch gleichzeitig „konsumiert“.
<i>Notwendigkeit der Kooperation des Konsumenten</i>	Der Nutzen, der durch eine soziale Dienstleistung entsteht, hängt vom (aktiven oder passiven) Beitrag und der Mitwirkung des Konsumenten, d. h. des Klienten ab.
<i>Klientensteuerung</i>	Ob eine soziale Dienstleistung erbracht wird, hängt in der Regel von der Initiative bzw. dem Erstkontakt des Klienten ab.
<i>Anbieterdominanz</i>	Der Umfang und die Art der Leistungserbringung werden weitgehend vom Anbieter (Sozialberater/Sozialarbeiter) bestimmt.
<i>Abhängigkeit des Nutzens einer sozialen Dienstleistung vom kulturellen und sozialen Kontext</i>	Je nach kulturellem und sozialem Kontext kann der Effekt einer sozialen Dienstleistung unterschiedlich ausfallen.
<i>Begrenzte Rationalisierbarkeit/ Mechanisierbarkeit</i>	Die Produktion sozialer Dienstleistungen ist im Verhältnis zu materiellen Gütern weniger rationalisierbar und mechanisierbar.
<i>Problem der Festlegung von Qualitätskriterien und der Qualitätsmessung</i>	Im Verhältnis zu materiellen Gütern ist die Qualität bei sozialen Dienstleistungen schwerer festlegbar und messbar.

Hilfreich für die Ist-Analyse der Qualität des Sozialdienstes der Bundeswehr ist die gängige Unterscheidung in drei Qualitätsdimensionen: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (vgl. Arnold 1998: 282; Puch/Westermeyer 1999: 109). Die Strukturqualität bezieht sich auf die notwendigen Rahmenbedingungen der Leistungserstellung, wie organisatorische Regelungen, die personelle Ausstattung und die Infrastruktur. Die Pro-

zessqualität umfasst den gesamten Ablauf der Dienstleistungserbringung wie Kommunikations- und Entscheidungswege. Schließlich misst die Ergebnisqualität, inwieweit die mit dem Leistungserstellungsprozess angestrebten Ziele tatsächlich erreicht werden.

Mit der Studie sollen folgende Fragestellungen beantwortet werden:

- (1) Wie hoch ist der Kenntnisstand über den Sozialdienst unter den Bundeswehrangehörigen?
- (2) Wie setzt sich die Nachfrage nach Leistungen des Sozialdienstes differenziert nach Berechtigengruppen zusammen? Welche Leistungsarten haben in den letzten Jahren an Bedeutung verloren, welche an Bedeutung gewonnen und was ist für die Zukunft zu erwarten?
- (3) Wie hoch ist die Nutzerzufriedenheit mit den Leistungen des Sozialdienstes bei den Zielgruppen?
- (4) Wie wird die Qualität der Leistungen des Sozialdienstes bewertet und bei welchen Aspekten der Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität sollte ein QM-System für den Sozialdienst sein primäres Handlungsfeld sehen? Bestehen Unterschiede in der Bewertung der Qualität zwischen der Professions- und der Klientenperspektive und wenn ja, in welchen Aspekten?
- (5) Wie funktioniert die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb der Organisation des Sozialdienstes, mit bundeswehrinternen und mit -externen Stellen und wo leiten sich Optimierungsbedarfe aus Sicht des QM ab?
- (6) Welche Einstellungen haben die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes gegenüber ihrer Organisation? Bestehen Unterschiede in den Einstellungen zum Sozialdienst der Bundeswehr zwischen der Professions- und der Klientenperspektive und wenn ja, welche?
- (7) Wie hoch ist die Bereitschaft der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes einzuschätzen, die anstehenden Veränderungsprozesse (Aufbau QM-System und Neufassung Sozialdienstlerlass) mitzutragen?
- (8) Wie hoch ist die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes, welches sind die kritischen Faktoren und mit welchen Instrumenten könnte die Zufriedenheit gesteigert werden?
- (9) Wie hoch ist der Stand der Ausbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, welche Fort- und Weiterbildungsquellen werden genutzt und wo besteht Optimierungsbedarf bei der Personalpolitik/-entwicklung im Sozialdienst der Bundeswehr?

4 Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes

4.1 Themenfelder der Sozialberatung und der Sozialarbeit

Die konkreten Arbeitsfelder der Sozialberatung und der Sozialarbeit sind im Sozialdienstlerlass beschrieben und geregelt. Vor dem Hintergrund neuer Anforderungen an eine Bundeswehr im Einsatz und sich ändernder sozialer und wirtschaftlicher Problemkonstellationen sowie sich ändernder individueller psychosozialer Problemlagen ist anzunehmen, dass sich auch das Aufgabenspektrum des Sozialdienstes in den letzten Jahren faktisch gewandelt hat. Ziel der Untersuchung ist es unter anderem aufzuzeigen, welche Arbeitsfelder eher an Bedeutung gewonnen und welche eher an Bedeutung verloren haben, um auf diese Weise Rückschlüsse für eine zielgerichtete Überarbeitung des aus dem Jahr 1983 stammenden Sozialdienstlerlass ziehen zu können.

a) Sozialberatung

Aus dem Sozialdienstlerlass wurden 15 typische und zentrale Themenfelder der Sozialberatung abgeleitet. Die Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes wurden gefragt, ob ein Themenfeld an Bedeutung gewonnen hat, ob es gleich geblieben ist oder ob es an Bedeutung verloren hat. Die Themenfelder sind entlang ihres Bedeutungsgrades in Tabelle 4.1.1 aufgelistet. Die ausgewiesenen Zahlen geben Mittelwerte wieder; diese Darstellungsweise ist im Besonderen dazu geeignet, den relativen Bedeutungsgewinn/-verlust eines Themenfeldes zu den anderen Themenfeldern zu erkennen. Hohe positive Mittelwerte indizieren einen hohen Bedeutungsanstieg des jeweiligen Themenfeldes, negative Mittelwerte einen Bedeutungsrückgang.

Das Ergebnis ist: Insbesondere die Beratungsfelder „Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung)“, „Versorgungsrecht (nur Soldaten und Soldatinnen)“, „Versorgung bei Wehrdienstbeschädigung“ und „Versorgung infolge einer Dienstunfähigkeit“ haben nach Angaben der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. Demgegenüber haben die Beratungsfelder „Unterhaltssicherung“, „Arbeitsplatzschutz“, „Ansprüche aus § 405 Reichsversicherungsordnung (RVO)“ und „Tuberkulosehilfe“ an Bedeutung verloren.

Tabelle 4.1.1: Themenfelder Sozialberatung: Bedeutungsverlust/-gewinn

Bitte geben Sie an, ob die unten aufgeführten Themenbereiche der Sozialberatung in den letzten Jahren eher an Bedeutung gewonnen, gleich geblieben oder eher an Bedeutung verloren haben. (Alle Befragten)	
	Mittelwerte
Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung)	0,78
Versorgungsrecht (nur Soldaten und Soldatinnen)	0,64
Versorgung bei Wehrdienstbeschädigung	0,63
Versorgung infolge einer Dienstunfähigkeit	0,52
Private Krankenversicherung	0,50
Fürsorge in Todesfällen	0,50
Beihilferecht	0,49
Ehe- und Familienrecht	0,39
Weitergewährung unentgeltlicher truppenärztlicher Versorgung	0,31
Versorgungsrecht (nur Beamte und Beamtinnen)	0,18
Kindergeldrecht	0,09
Unterhaltssicherung	-0,06
Arbeitsplatzschutz	-0,11
Ansprüche aus § 405 RVO	-0,44
Tuberkulosehilfe	-0,87

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Wertebereich der Mittelwerte: [-1, 1], Antwortkategorien: 1 =hat an Bedeutung zugenommen; 0 =ist gleich geblieben; -1 =hat an Bedeutung verloren.

Der Fragebogen war so konstruiert, dass die Frage nach dem Bedeutungsgewinn bzw. -verlust der Themenfelder der Sozialberatung sowohl von den Sozialberatern und Sozialberaterinnen als auch von den Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen beantwortet werden konnte. Es wurde unterstellt, dass die beiden Gruppen sich qualifiziert auch über die Arbeitsfelder des jeweiligen Pendant im Sozialdienst ein Urteil bilden können, da in vielen Bereichen inhaltlich-fachliche Überschneidungen bestehen und die Personalsituation in den dezentralen Sozialdiensten³ einen direkten, unter Umständen täglichen Austausch der Mitarbeiter/-innen über fachliche Themen zumindest grundsätzlich ermöglicht.

³ Die Befragung ergab eine Personalstärke von durchschnittlich 4,1 Mitarbeiter/-innen pro Sozialdienst (Summe der Vollzeitäquivalente [VZÄ], einbezogen sind hier: Sozialberater/-innen, Sozialarbeiter/-innen und Unterstützungskräfte). Die minimale Anzahl liegt bei 1, die maximale Anzahl bei 9 VZÄ. Der Median beträgt 3,5 VZÄ.

Von den 70 Sozialarbeiter/-innen, die an der Studie teilgenommen haben, haben die Frage in Tabelle 4.1.1 allerdings nur 26 beantwortet. Folgende zwei Effekte im Antwortverhalten zeigen sich: Was die Leistung entlang des Bedeutungsgrades der Themenfelder der Sozialberatung betrifft, so kommen beide Gruppen zu demselben Ergebnis (vgl. Tabelle 4.1.1). Es fällt auf, dass die Sozialarbeiter/-innen allen Themenfeldern der Sozialberatung durchweg eine geringere Bedeutung zumessen als die fachlich zuständigen Kollegen und Kolleginnen. So geben beispielsweise 58 Prozent der Sozialberater/-innen gegenüber nur 28 Prozent der Sozialarbeiter/-innen an, dass die „Private Krankenversicherung“ als Themenfeld der Sozialberatung an Bedeutung gewonnen hat.

Unter der Rubrik „Sonstiges“ konnten die Teilnehmer der Befragung weitere Themenfelder nennen, die in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen haben. Der Großteil der Nennungen lässt sich inhaltlich den bereits im Fragebogen vorgegebenen Themenfeldern zuordnen. Häufig genannt wurden darüber hinaus Themen rund um die Auslandseinsätze, wie „Einsatzversorgungsgesetz“, „Einsatzweiterverwendungsgesetz“, „Absicherung im Einsatz“ und „Beratung Auslandsverwendung“. Folgende Themen wurden vereinzelt aufgeführt: „Elternzeit“, „Elterngeld“, „Mutterschutz“, „Beratung von Schwangeren“, „Bestattungsangelegenheiten“, „Pflegerrecht“, „Sozialhilfe“, „Erbrecht“, „Schwerbehindertenrecht“, „Besoldungs-/Tarifrecht“ und „Zusatzversorgung (VBL)“. Festzuhalten bleibt: Das Aufgabenspektrum der Sozialberatung ist in der Regel sehr breit gefächert; eine neue Schwerpunktaufgabe zeichnet sich mit dem Beratungsfeld „Versorgung und Absicherung vor, während und in Auslandseinsätzen“ ab.

Wenn die Befragten ihren Blick in die Zukunft richten, so setzt sich der Trend aus Tabelle 4.1.1 im Wesentlichen fort. Die Mitarbeiter/-innen wurden gebeten, die drei Bereiche zu nennen, die in den nächsten Jahren die Hauptarbeitsgebiete der Sozialberatung sein werden. Tabelle 4.1.2 gibt die Anzahl der Nennungen wieder. Insbesondere die Beratungsfelder „Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung)“, „Versorgungsrecht (nur Soldaten und Soldatinnen)“, und „Versorgung bei Wehrdienstbeschädigung“ werden – so die Prognose der Studienteilnehmer/-innen – in Zukunft die Schwerpunkte der Sozialberatung bilden.

Tabelle 4.1.2: Themenfelder Sozialberatung: Hauptarbeitsgebiete in den nächsten Jahren

Welche der in Frage 6 (siehe Tabelle 4.1.1) genannten Bereiche werden Ihrer Meinung nach in den nächsten Jahren die drei Hauptarbeitsgebiete der Sozialberatung in der Bundeswehr sein? (Alle Befragten)	Anzahl der Nennungen insgesamt
Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung)	63
Versorgungsrecht (nur Soldaten und Soldatinnen)	46
Versorgung bei Wehrdienstbeschädigung	39
Versorgung infolge einer Dienstunfähigkeit	16
Private Krankenversicherung	7
Fürsorge in Todesfällen	18
Beihilferecht	22
Ehe- und Familienrecht	12
Weitergewährung unentgeltlicher truppenärztlicher Versorgung	4
Versorgungsrecht (nur Beamte und Beamtinnen)	7
Kindergeldrecht	1
Unterhaltssicherung	5
Arbeitsplatzschutz	1
Ansprüche aus § 405 RVO	0
Tuberkulosehilfe	0

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Die Befragten konnten insgesamt drei Nennungen abgeben.

b) Sozialarbeit

Analog zur Sozialberatung wurde auch zu den Themenfeldern der Sozialarbeit gefragt (vgl. Tabelle 4.1.3). Hier zeigt sich folgender Trend in den letzten Jahren: Insbesondere die Arbeitsfelder „psychosoziale Probleme im Zusammenhang mit Auslandseinsätzen“, „Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten“, „psychosoziale Probleme“ und „Vereinbarkeit von Familie und Dienst“ haben nach Angaben der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. Demgegenüber haben die Arbeitsfelder „Probleme bei vorübergehender und dauernder Behinderung“ und „Unterstützung in besonderen Fällen der Wohnungsfürsorge“ absolut an Bedeutung verloren.

Der Fragebogen war – analog wie bei der Frage zur Sozialberatung – so konstruiert, dass die Frage nach dem Bedeutungsgewinn bzw. -verlust der Themenfelder der Sozialarbeit sowohl von den Sozialberatern und Sozialberaterinnen als auch von den Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen beantwortet werden konnte. Über etwaige Unterschiede im Antwortverhalten der beiden Gruppen, d. h. im Hinblick auf die Listung der The-

menfelder, können keine Aussagen getroffen werden, da die Frage in Tabelle 4.1.3 nur von 6 der 78 Sozialberater/-innen, die an der Studie teilgenommen haben, beantwortet wurde. Die Sozialberater/-innen sind offenbar noch zurückhaltender bei Bewertungen als ihre Kolleginnen und Kollegen aus der Sozialarbeit wenn es um die Arbeit und die Aufgabenbereiche des jeweiligen Pendants geht. Der fachliche Austausch zwischen der Sozialberatung und der Sozialarbeit vor Ort ist, entgegen den Erwartungen, die der Fragebogenkonstruktion zugrunde lagen, offenbar doch nicht so eng – und dies trotz der fachlichen Nähe der Themen und Problemfelder der beiden Fachbereiche des Sozialdienstes.

Tabelle 4.1.3: Themenfelder Sozialarbeit: Bedeutungsverlust/-gewinn

Bitte geben Sie an, ob die unten aufgeführten Themenbereiche der Sozialarbeit in den letzten Jahren eher an Bedeutung gewonnen, gleich geblieben oder eher an Bedeutung verloren haben. (Alle Befragten)	
	Mittelwerte
psychosoziale Probleme im Zusammenhang mit Auslandseinsätzen	0,87
Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten	0,86
psychosoziale Probleme	0,81
Vereinbarkeit von Familie und Dienst	0,77
Familientrennung aus dienstlichem Anlass	0,70
Probleme im dienstlichen Alltag (Konflikte am Arbeitsplatz, Mobbing usw.)	0,60
wirtschaftliche Notlagen (Schuldnerberatung usw.)	0,55
Probleme bei Versetzungen, Kommandierungen, Abordnungen und vorzeitiger Entlassung	0,51
gesundheitliche Probleme, Krankheiten	0,43
Unterstützung bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten	0,43
Unterstützung bei Krankheits- und Todesfällen	0,39
Erziehungsschwierigkeiten	0,20
Suchtprobleme (Alkohol- und Drogenmissbrauch)	0,08
Probleme bei vorübergehender und dauernder Behinderung	-0,11
Unterstützung in besonderen Fällen der Wohnungsfürsorge	-0,48

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Wertebereich der Mittelwerte: [-1, 1], Antwortkategorien: 1 =hat an Bedeutung zugenommen; 0 =ist gleich geblieben; -1 =hat an Bedeutung verloren.

Unter der Rubrik „Sonstiges“ konnten die Teilnehmer der Befragung auch hier weitere Themenfelder der Sozialarbeit nennen, die in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen haben. Der Großteil der Nennungen lässt sich auch hier, wie schon im Fall der Sozialberatung, inhaltlich den im Fragebogen vorgegebenen Themenfeldern zuordnen. Folgende Themen wurden vereinzelt aufgeführt: „Spielsucht“, „Essstörungen“, „mangelnde Führungskompetenz“, „Vorgesetztenberatung“, „Burnout/Depressionen“ und „Posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS)“. Festzuhalten ist: Auch die Sozialar-

beit zeichnet sich durch ein breit gefächertes Aufgabenspektrum aus. Die Liste aus Tabelle 4.1.3 deckt im Wesentlichen die Arbeitsfelder der Sozialarbeit in der Bundeswehr ab; die hier anschließende offene Frage förderte – im Gegensatz zur entsprechenden Frage zur Sozialberatung – keine neuen Schwerpunkte der Sozialarbeit zu Tage.

Wenn die Befragten ihren Blick in die Zukunft richten, so setzt sich der Trend aus Tabelle 4.1.3 im Wesentlichen fort. Tabelle 4.1.4 gibt die Anzahl der Nennungen analog der Methode bei der entsprechenden Frage zur Sozialberatung wieder. Insbesondere die Arbeitsfelder „psychosoziale Probleme im Zusammenhang mit Auslandseinsätzen“, „Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten“, „Vereinbarkeit von Familie und Dienst“ werden – so die Prognose der Studienteilnehmer/-innen – in Zukunft die zentralen Themen der Sozialarbeit sein.

Tabelle 4.1.4: Themenfelder Sozialarbeit: Hauptarbeitsgebiete in den nächsten Jahren

Welche der in Frage 8 (siehe Tabelle 4.1.3) genannten Bereiche werden Ihrer Meinung nach in den nächsten Jahren die drei Hauptarbeitsgebiete der Sozialarbeit in der Bundeswehr sein? (Alle Befragten)	
	Anzahl der Nennungen insgesamt
psychosoziale Probleme im Zusammenhang mit Auslandseinsätzen	49
Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten	38
psychosoziale Probleme	28
Vereinbarkeit von Familie und Dienst	36
Familientrennung aus dienstlichem Anlass	9
Probleme im dienstlichen Alltag (Konflikte am Arbeitsplatz, Mobbing usw.)	12
wirtschaftliche Notlagen (Schuldnerberatung usw.)	29
Probleme bei Versetzungen, Kommandierungen, Abordnungen und vorzeitiger Entlassung	16
gesundheitliche Probleme, Krankheiten	6
Unterstützung bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten	3
Unterstützung bei Krankheits- und Todesfällen	5
Erziehungsschwierigkeiten	0
Suchtprobleme (Alkohol- und Drogenmissbrauch)	1
Probleme bei vorübergehender und dauernder Behinderung	1
Unterstützung in besonderen Fällen der Wohnungsfürsorge	0

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.
Die Befragten konnten insgesamt drei Nennungen abgeben.

4.2 Qualität der Leistungen des Sozialdienstes

Die überwiegende Mehrheit der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr ist von der Qualität ihrer täglichen Arbeit überzeugt – so das Fazit, dass sich aus den Befragungsergebnissen ziehen lässt. Dies wird v. a. dann deutlich, wenn die Mitarbeiter stellvertretend die Rolle der Nutzer und Nutzerinnen einnehmen (vgl. Tabelle 4.2.1). Differenziert man die Frage nach der Leistungsqualität nach Zielgruppen des Sozialdienstes, so setzt sich der positive Trend für allen Gruppen fort (vgl. Tabelle 4.2.2). Bei zwei Zielgruppen ist dennoch auch aus Sicht der Sozialdienstmitarbeiter/-innen Verbesserungspotenzial in der Leistungsqualität vorhanden: Erstens für die Soldaten und Soldatinnen, die direkt aus dem Einsatz zurückkamen, und zweitens für die Rentner und Rentnerinnen.

Tabelle 4.2.1: Qualität der Leistungen

Bitte bewerten sie die folgende Aussage: „Ich habe meistens das Gefühl, dass ich meinen Klienten wirklich helfen kann.“ (Angaben in Prozent)					
	trifft voll zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
gesamt	46	46	7	1	0

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Tabelle 4.2.2: Qualität der Leistungen für Zielgruppen

Wie bewerten Sie insgesamt die Qualität der Leistungen des Sozialdienstes, die Sie mit Ihrer Arbeit für die folgenden Zielgruppen in den letzten Jahren erbringen konnten? (Alle Befragten: Anteile die mit „sehr gut“ oder „gut“ geantwortet haben.)	Prozent
Soldaten und Soldatinnen, die nicht aktuell im Einsatz waren	95
Soldaten und Soldatinnen, die kurz vor einem Auslandseinsatz standen	79
Soldaten und Soldatinnen, die direkt aus dem Einsatz zurückkamen	62
Beamte und Beamtinnen	69
Arbeitnehmer/-innen	73
Versorgungsempfänger/-innen	73
Rentner/-innen	63
Familienangehörige von Bundeswehrangehörigen	84
Hinterbliebene	83

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Bei welchen Gruppen von Nutzern und Nutzerinnen liegt der Schwerpunkt der Arbeit des Sozialdienstes? Hierzu wurde im Sinne einer Momentaufnahme gefragt, welcher Zielgruppe die Nutzer und Nutzerinnen zuzuordnen sind, mit denen die letzten drei Be-

beratungskontakte zustande gekommen waren (vgl. Tabelle 4.2.3). Eindeutig erkennbar liegt der Arbeitsschwerpunkt auf der Zielgruppe der Soldaten und Soldatinnen.

Tabelle 4.2.3: Zielgruppen nach Beratungskontakten

Wenn Sie sich an die drei letzten zurückliegenden Beratungsgespräche mit einem Klienten/einer Klientin erinnern, welcher Zielgruppe gehörte er bzw. sie an? (Alle Befragten)	Anzahl der Nennungen
Soldaten und Soldatinnen, die nicht aktuell im Einsatz waren	158
Soldaten und Soldatinnen, die kurz vor einem Auslandseinsatz standen	61
Soldaten und Soldatinnen, die direkt aus dem Einsatz zurückkamen	31
Beamte und Beamtinnen	18
Arbeitnehmer/-innen	48
Versorgungsempfänger/-innen	25
Rentner/-innen	2
Familienangehörige von Bundeswehrangehörigen	37
Hinterbliebene	40

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.
Die Befragten konnten insgesamt drei Nennungen abgeben.

Gibt es Unterschiede in der Zielgruppenstruktur zwischen der Sozialberatung und der Sozialarbeit? Um diese Frage zu beantworten wurden die absoluten Anzahlen der Nennungen in prozentuale Anteile umgerechnet (vgl. Tabelle 4.2.4). Das Ergebnis ist, dass Angestellte einen Großteil der Nutzer und Nutzerinnen der Sozialarbeit bilden und Hinterbliebene zwar in der Sozialarbeit kaum zu finden sind, diese Zielgruppe aber einen Schwerpunkt der Arbeit der Sozialberatung bildet. Rentner und Rentnerinnen spielen kaum eine Rolle, weder als Zielgruppe der Sozialberatung noch als Zielgruppe der Sozialarbeit.

Tabelle 4.2.4: Unterschiede in der Zielgruppenstruktur zwischen Sozialberatung und Sozialarbeit

Wenn Sie sich an die drei letzten zurückliegenden Beratungsgespräche mit einem Klienten/einer Klientin erinnern, welcher Zielgruppe gehörte er bzw. sie an? (Angaben in Prozent)	Sozialberatung	Sozialarbeit
Soldaten und Soldatinnen, die nicht aktuell im Einsatz waren	39	36
Soldaten und Soldatinnen, die kurz vor einem Auslandseinsatz standen	21	9
Soldaten und Soldatinnen, die direkt aus dem Einsatz zurückkamen	4	10
Beamte und Beamtinnen	2	7
Arbeitnehmer/-innen	3	18
Versorgungsempfänger/-innen	11	2
Rentner/-innen	0	1
Familienangehörige von Bundeswehrangehörigen	3	14
Hinterbliebene	17	3

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Die Befragten konnten insgesamt drei Nennungen abgeben.

In Punkto Ergebnisqualität geben die Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes ihrer Arbeit also durchweg gute Noten; die Mehrheit ist der Überzeugung, dass sie ihrer Klientel wirklich helfen kann (vgl. Tabelle 4.2.1) – und tatsächlich erfolgte soziale Hilfe bei Beratungsbedarf und/oder sozialen Problemlagen kann als der wesentliche Qualitätsmaßstab sowohl der Sozialberatung, als auch der Sozialarbeit bezeichnet werden. „Ein subjektiver Maßstab der Qualitätsbestimmung ist die Kundenzufriedenheit.“ (Puch/Westermeyer 1999: 105). Dies trifft gerade für die Struktur- und Prozessqualität zu. In der vorliegenden Untersuchung wurde der Verbesserungsbedarf, wie er von den Befragten sozusagen stellvertretend für die Nutzer und Nutzerinnen gesehen wird, zum Maßstab der Qualitätsmessung gemacht (vgl. Tabelle 4.2.5).⁴

Im Hinblick auf die Strukturqualität erlauben die Befragungsdaten folgende Schlüsse: Sowohl bei der örtlichen Erreichbarkeit des Sozialdienstes als auch was die räumliche und sächliche Ausstattung der Diensträume betrifft sieht gut ein Drittel der Befragten dringenden Verbesserungsbedarf (vgl. Tabelle 4.2.5). Hoher Verbesserungsbedarf zeigt sich v. a. bei der Personalausstattung der Dienste vor Ort: Auf die Frage, wie sie die Personalausstattung ihres Sozialdienstes vor dem Hintergrund der Betreuungsstärke,

4 Ein solches Verfahren ist für die spezielle Berufsgruppe aus Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen legitimerweise anzuwenden: Ein wesentlicher Aspekt der täglichen Arbeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in sozialen Einrichtungen ist die „Rekonstruktion von sozialen Konstruktionen“ – systemtheoretisch gesprochen: Die Konstruktionen 2. Ordnung. Somit ist anzunehmen, dass sie sozusagen schon aus Gründen der Professionalitätsanforderung an moderne Sozialarbeit stellvertretend für ihre Klientel Fragen nach der Qualität der Leistungen beantworten können (Expertenwissen 2. Ordnung). Die Nutzer und Nutzerinnen sind hingegen befragungstechnisch eher als Laien einzuschätzen.

d. h. der Anzahl der zu betreuenden Klienten und Klientinnen einschätzen, geben 50 Prozent der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes zu Protokoll, dass diese (viel) zu gering sei. 47 Prozent geben „ausreichend“ an und 3 Prozent, dass die Personalausstattung (viel) zu groß sei. Bei den abgefragten Aspekten der Prozessqualität (Terminvergabe, Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter/-innen, Art der Angebote und Unterrichtungen sowie Vortragsveranstaltungen, vgl. Tabelle 4.2.5) fällt das Urteil hingegen positiver aus. Allenfalls was die zur Verfügung stehende Zeit für Gespräche mit den Sozialberatern und Sozialberaterinnen und Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen angeht, sieht ein Drittel der Befragten dringenden Verbesserungsbedarf.

Tabelle 4.2.5: Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst

Wenn Sie sich einmal in die Rolle Ihrer Klienten/Klientinnen versetzen. In welchen Bereichen sehen diese wohl Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)	kein Verbesserungsbedarf notwendig	Verbesserungsbedarf ist teilweise gegeben	dringender Verbesserungsbedarf gegeben
Terminvergabe für Beratungsgespräche	67	29	4
Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes	86	13	1
Art der Beratungsangebote	58	39	3
Erreichbarkeit des Sozialdienstes (örtliche Entfernung)	23	44	33
Kompetenz der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes	64	35	1
Räumliche und sächliche Ausstattung der Diensträume des Sozialdienstes	24	43	33
Unterrichtungen und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes	39	55	6
zur Verfügung stehende Zeit	33	39	28

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

In einer offenen Frage wurden die Befragungsteilnehmer zudem gebeten, weitere Punkte zu nennen, wo sie Verbesserungsbedarfe sehen. Die Auswertung ergibt, dass die vorgegebenen Aspekte in der vorangegangenen, geschlossenen Frage die überwiegende Mehrheit an Qualitätskriterien bereits abgedeckt haben. Von einigen Befragten wurde bei der offenen Frage nochmals auf eine zu geringe Personalausstattung hingewiesen. Vereinzelt wurde ein Internetzugang angemahnt und eine verbesserte Mobilität der Sozialdienstmitarbeiter/-innen (Stellung eines Dienst-KFZ).

Das Zwischenergebnis lautet: In Punkto Strukturqualität erhält der Sozialdienst eher schlechte Noten, im Hinblick auf die Prozessqualität hingegen fällt die Benotung eindeutig besser aus.

Die Befragten wurden gebeten, stichpunktartig ihre Vorschläge zu folgender Frage aufzuzählen: „Was müsste aus Ihrer Sicht getan werden, damit der Sozialdienst der Bundeswehr den Herausforderungen der Zukunft gewachsen ist und seine Arbeitsqualität noch verbessern kann?“ Drei Vorschläge werden von vielen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen angeführt:

- (1) Die personelle Ausstattung der Sozialdienste vor Ort müsse erhöht werden. Das Argument wird oft in Zusammenhang mit der ungünstigen Betreuungsrelation bzw. zu großen Zuständigkeitsbereichen genannt und es erfolgt oft der Hinweis, dass gerade das administrative Unterstützungspersonal, das offenbar von anstehenden Stellenkürzungen betroffen ist, weiterhin bestehen bleiben sollte.
- (2) Von zahlreichen Mitarbeiter/-innen wird die Einrichtung eines Internetzugangs gefordert.
- (3) Viele Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen sehen Weiterqualifizierungsmaßnahmen als geeignetes Mittel zur Erhöhung der Arbeitsqualität.

Insgesamt erhält man allerdings den Eindruck, dass grundlegende Änderungen im Sozialdienst der Bundeswehr, wie die der Aufbauorganisation oder der fachlichen Zuständigkeiten, aus Sicht der Befragten nicht erforderlich sind, um die Arbeitsqualität zu verbessern. Man könnte es auf folgende Formel bringen: Damit der Sozialdienst den zukünftigen Herausforderungen gewachsen ist, wird eine grundlegende Reform der Grundstrukturen und Prozesse als nicht notwendig erachtet, es werden allenfalls inkrementelle Änderungen angemahnt, die dann vor allem auf Aspekte der lokalen Strukturqualität verweisen (Personalausstattung, Fort- und Weiterbildung, EDV).

4.3 Qualitätsmanagement

In der aktuellen Debatte um QM in sozialen Einrichtungen wird eine Reihe von Qualitätsmanagementsystemen unterschieden. So stellen Puch/Westermeyer (1999: 110ff.) in ihrem Lehrbuch beispielsweise die DIN EN ISO 9000ff. Normenreihe, das Total Quality Management und den European Quality Award vor. Ziel der vorliegenden Studie kann es nicht sein, die Geeignetheit von QM-Systemen für den Anwendungsfall des „Sozialdienstes der Bundeswehr“ zu diskutieren, vielmehr war es Absicht, den Grad des Vorwissens über die QM-Thematik bei den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes zu eruieren.

Mehr als zwei Drittel der Befragten haben sich noch nicht mit der QM-Thematik auseinandergesetzt (vgl. Tabelle 4.3.1). Die Sozialarbeiter/-innen verfügen über mehr Wissen bezüglich QM als ihre Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialberatung, was sicherlich auch darauf zurückzuführen ist, dass die QM-Debatte in den letzten Jahren auch Ausbildungsbestandteil in Fachhochschulstudiengängen für Sozialarbeit und Sozialwesen geworden ist.

Tabelle 4.3.1: Wissen über Qualitätsmanagement

Haben Sie sich schon einmal mit dem Thema „Qualitätsmanagement (QM) in der Sozialberatung/Sozialarbeit“ beschäftigt? (Angaben in Prozent)	ja	nein
gesamt	32	68
Sozialberater/-innen	7	93
Sozialarbeiter/-innen	54	46

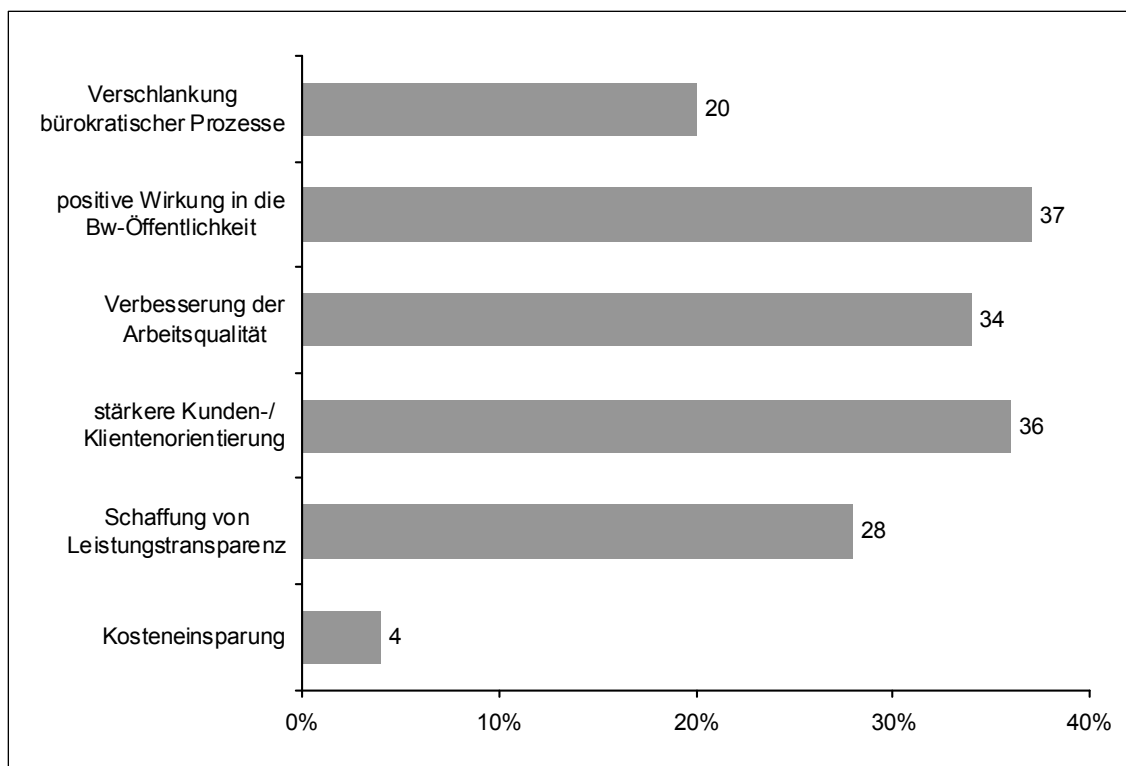
Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Die Befragten konnten insgesamt drei Nennungen abgeben. Chi²-Test; Kontingenzkoeffizient: 0.445, p<0.001.

Diejenigen, die die Frage in Tabelle 4.3.1 mit „ja“ beantwortet haben, wurden in einer offenen Frage gebeten anzugeben, welches QM-System ihrer Ansicht nach für den Sozialdienst der Bundeswehr geeignet wäre. In den wenigen Antworten, die für eine Auswertung zur Verfügung stehen, tauchen v. a. die DIN EN ISO 9000ff. Normenreihe und vereinzelt das EFQM-Modell auf. Insgesamt lassen die Antworten nicht den Eindruck aufkommen, als hätten sich viele Befragte bereits intensiver und aus fachlicher Perspektive mit der QM-Thematik beschäftigt.

Dennoch bestehen bereits heute Vorstellungen bei den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, was ein QM-System für den Sozialdienst leisten sollte. Eine positive Wirkung in der Bundeswehr-Öffentlichkeit und eine stärkere Kunden-/Klientenorientierung werden als legitime Gründe für die Einführung eines QM-Systems im Sozialdienst der Bw angesehen (vgl. Abbildung 4.3.1).

Abbildung 4.3.1: Gründe für QM im Sozialdienst der Bundeswehr



Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

4.4 Kommunikation und Zusammenarbeit

Der Sozialdienst der Bundeswehr steht zur Erfüllung seiner Aufgaben mit einer Reihe bundeswehrinternen und -externen Einrichtungen in kontinuierlichem Austausch und ist Teil eines bundeswehrweiten Netzwerks aus sozialen Unterstützungs- und Hilfeinrichtungen. Betrachtet man die Bewertungen der Sozialdienstmitarbeiter/-innen zur Zusammenarbeit mit anderen Stellen, so fällt Folgendes auf (vgl. Tabelle 4.4.1): Optimierungsbedarf besteht im Hinblick auf die Zusammenarbeit v. a. mit dem Psychologischen Dienst der Bundeswehr und der Bundesagentur für Arbeit. Auffallend gute Noten erhalten die bundeswehnnahen, gemeinnützigen Einrichtungen wie das Bundeswehr-Sozialwerk e. V. und das Soldatenhilfswerk e. V. Hier scheint die Zusammenarbeit fast reibungslos zu funktionieren. Über die Ursachen für eine schlechte bzw. gute Kommunikation und Zusammenarbeit mit internen wie externen Stellen lassen sich aus der Befragungsstudie keine Kenntnisse gewinnen.

Tabelle 4.4.1: Zusammenarbeit mit bundeswehrinternen und -externen Stellen

Wie funktioniert die Zusammenarbeit zwischen dem Sozialdienst und folgenden Stellen innerhalb und außerhalb der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)	sehr gut/eher gut	teils/teils	eher schlecht/ sehr schlecht
Kommandeure/Dienststellenleiter/-innen	71	25	4
Psychologischer Dienst der Bundeswehr	35	45	20
Militärseelsorge	52	34	14
Sanitätsdienst der Bundeswehr	72	25	3
Familienbetreuungsorganisation (FBO)	69	21	10
personalbearbeitende Dienststellen	55	34	11
Personalvertretungen	62	29	9
Vertrauenspersonen der Soldaten und Schwerbehinderten	55	32	13
Hilfsorganisationen (z. B. Bundeswehr-Sozialwerk e.V., Soldatenhilfswerk e.V. usw.)	91	8	1
öffentliche Träger der Sozial- und Jugendhilfe	50	41	9
private und freigemeinnützige Träger	48	40	12
Bundesagentur für Arbeit	17	43	40
andere Träger der Sozialversicherung	35	50	15

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Tabelle 4.4.2 zeigt die Einstellungen der Befragten zu ausgewählten Aspekten der Kommunikation und Zusammenarbeit auf:

- (1) Die Anzahl derjenigen, die eindeutig der Meinung sind, dass die fachlich vorgesetzten Stellen klare Vorgaben für den Sozialdienst vor Ort machen, ist gegenüber der Gruppe, die dies verneinen, in der Mehrzahl. Ob sich hieraus Nachsteuerungsbedarf ergibt, ist aus den Befragungsdaten selbst nicht ableitbar, zumal allzu klare Vorgaben vorgesetzter Stellen für die Sozialberatung und mehr noch für die Sozialarbeit – deren Arbeitsprozesse idealerweise auf Flexibilität und Klientenorientierung ausgerichtet sind – unter Umständen eher abträglich sein würden.
- (2) Das Psychosoziale Netzwerk (PSN) bündelt unterschiedliche Fachkompetenzen in den Standorten der Bundeswehr. „Die Arbeit des PSN beruht auf dem interdisziplinär abgestimmten Zusammenwirken des Sanitätsdienstes der Bundeswehr, des Psychologischen Dienstes der Bundeswehr, des Sozialdienstes der Bundeswehr, der Katholischen Militärseelsorge und der Evangelischen Militärseelsorge mit seinen Einrichtungen und Angeboten für die psychosoziale Unterstützung der Soldatinnen und Soldaten und ihrer (...) Angehörigen im Einsatz und Grundbetrieb.“ (Börger 2008:

- 136f.) Eine relative Mehrheit von 49 Prozent der Befragten sieht eine klare Aufgabenabgrenzung zwischen Sozialdienst und Partnern des Psychosozialen Netzwerks.
- (3) Aus Sicht von immerhin 22 Prozent der Befragten erhalten die Sozialdienste nicht die für ihre Arbeit erforderlichen Informationen. Hier ist das geplante QM-System gefordert, das auch an den informationellen Schnittstellen des Sozialdienstes nach außen zur Verbesserung der Prozessqualität ansetzen sollte.

Tabelle 4.4.2: Ausgewählte Aspekte der Zusammenarbeit und Kommunikation

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen. (Angaben in Prozent)			
	trifft voll zu/ trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu/trifft über- haupt nicht zu
(1) Die fachlich vorgesetzten Stellen (BMVg, BAWV, WBV) machen klare Vorgaben für den Sozialdienst vor Ort.	23	43	34
(2) Die Zuständigkeiten zwischen dem Sozialdienst und den Partnern des Psychosozialen Netzwerks sind klar abgegrenzt.	49	37	14
(3) Um meine Arbeit tun zu können, erhalte ich von anderen Stellen der Bundeswehr die erforderlichen Informationen.	32	46	22

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Keine statistisch signifikanten Unterschiede im Antwortverhalten zwischen Sozialberatung und Sozialarbeit.

4.5 Einstellungen zum Sozialdienst

Die Mitarbeiter/-innen sind sich einig: Der Sozialdienst ist eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr (vgl. Tabelle 4.5.1). Zudem sind 72 Prozent der Befragten der Ansicht, dass auch ihre jeweilige Dienststellenleitung die Arbeit des Sozialdienstes schätzt. Eindeutig ist andererseits aber auch der Votum der Mitarbeiter/-innen für eine Verbesserung der Öffentlichkeitsarbeit des Sozialdienstes. Die gegenwärtige Öffentlichkeitsarbeit wird von nur 14 Prozent der Befragten als gut bewertet (vgl. Tabelle 4.5.1). Hier deutet sich ein weiteres Handlungsfeld für das zukünftige Qualitätsmanagement an.

Tabelle 4.5.1: Einstellungen zum Sozialdienst

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen. (Angaben in Prozent)			
	trifft voll zu/ trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu/ trifft überhaupt nicht zu
(1) Der Sozialdienst ist eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr.	98	1	1
(2) Die Öffentlichkeitsarbeit des Sozialdienstes ist gut.	14	42	44
(3) Meine Dienststellenleitung schätzt die Arbeit des Sozialdienstes.	72	17	11

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Neben der Unterstützung der zuständigen Stellen beim Aufbau eines QM-Systems für den Sozialdienst hat die Befragungsstudie auch die Aufgabe, Hintergrundinformationen für die Neufassung des Sozialdienstlerlasses zu liefern. Bei den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes lässt sich eine weitreichende Zustimmung zu dem Vorhaben der Neufassung dieses Grundlagendokuments nachweisen. Die Zustimmung ist in der Gruppe der Sozialberater/-innen noch größer, als bei ihren Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialarbeit (vgl. Tabelle 4.5.2).

Tabelle 4.5.2: Neufassung des Sozialdienstlerlasses

Erachten Sie es als erforderlich, dass der Erlass „Sozialdienst in der Bundeswehr“ (VMBl 1983: 159ff.) neu gefasst wird? (Angaben in Prozent)			
	ja, sicher/eher ja	teils/teils	eher nein/ sicher nicht
Sozialberatung	67	23	10
Sozialarbeit	52	19	29
gesamt	59	21	20

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

4.6 Arbeitszufriedenheit und Belastungen

Die Studie zeigt, dass die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes relativ hoch liegt: 69 Prozent der Befragten sind mit ihrer Arbeit alles in allem (eher) zufrieden (vgl. Tabelle 4.6.1). Auch hier lohnt der Intergruppenvergleich: Sozialberater/-innen sind mit ihrer Arbeit zufriedener als ihre Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialarbeit.

Tabelle 4.6.1: Allgemeine Arbeitszufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig, alles in allem, mit Ihrer Arbeit in der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
Sozialberater/-innen	33	44	17	4	2
Sozialarbeiter/-innen	17	45	32	4	3
gesamt	24	45	25	4	2

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: Sozialberater/-innen: 1,97; Sozialarbeiter/-innen: 2,31, $p < 0.05$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Arbeitszufriedenheit.

Tabelle 4.6.2 gibt die Werte entlang der wesentlichen Dimensionen der Arbeitszufriedenheit wieder. Hohe Zufriedenheitswerte stellen sich bei den sozialen Dimensionen, also gegenüber dem unmittelbaren Arbeitsumfeld und den Kollegen/Kolleginnen und Vorgesetzten ein. Auf einen hohen Grad der Identifikation mit der beruflichen Aufgabe im Sozialdienst der Bundeswehr lässt die überaus hohe Zufriedenheit mit der Art der Arbeitsaufgaben schließen: 94 Prozent sind hiermit (eher) zufrieden. Optimierungspotenzial zeigt sich für die Dimensionen Arbeitsbedingungen, Aufbau- und Ablauforganisation. Diese Faktoren sind „von außen“ durch den Dienstherrn direkt beeinflussbar und können als die klassischen, unmittelbaren Stellhebel zur Erhöhung der Arbeitszufriedenheit bezeichnet werden.

Tabelle 4.6.2: Arbeitszufriedenheit nach Dimensionen

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit folgenden Aspekten Ihrer Arbeit sind. (Angaben in Prozent)			
	(eher) zufrieden	teils/teils	(eher) unzufrieden
unmittelbare Kolleginnen und Kollegen	84	11	5
unmittelbare/r Vorgesetzte/r	57	27	16
Art der Arbeitsaufgaben	94	5	1
Arbeitsumfang	45	34	21
Arbeitsbedingungen (Hilfsmittel, Technik, Infrastruktur usw.)	35	29	36
Aufbauorganisation	35	43	22
Ablauforganisation	40	45	15
Aufstiegs- und Karrieremöglichkeiten	7	13	80
Arbeitszeitregelungen	63	15	22
Vergütung bzw. Besoldung	20	17	64

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Zwei Dimensionen fallen durch sehr negative Werte auf: Aufstiegs- und Karrieremöglichkeiten sowie Vergütung bzw. Besoldung (vgl. Abbildungen 4.6.1 und 4.6.2). In bei-

den Dimensionen zeigt der Intergruppenvergleich statistisch signifikante Unterschiede: Sozialarbeiter/-innen sind bezüglich dieser beiden Dimensionen deutlich unzufriedener als ihre Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialberatung. Für die anderen abgefragten Dimensionen lassen sich keine statistischen Unterschiede im Antwortverhalten nachweisen.

Abbildung 4.6.1: Arbeitszufriedenheit mit den Aufstiegs- und Karrierebedingungen



Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. (Angaben in Prozent)
 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test): Mittelwerte: Sozialberater/-innen: 3,86; Sozialarbeiter/-innen: 4,59, $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Arbeitszufriedenheit.

Abbildung 4.6.2: Arbeitszufriedenheit mit der Vergütung bzw. Besoldung



Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. (Angaben in Prozent)
 Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test): Mittelwerte: Sozialberater/-innen: 3,17; Sozialarbeiter/-innen: 4,41, $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Arbeitszufriedenheit.

Anzunehmen wäre, dass die Arbeitszufriedenheit mit den Aufstiegs- und Karrieremöglichkeiten sowie mit der Vergütung bzw. Besoldung mit dem Status (Beamter/Beamtin vs. Angestellte/Angestellter) korreliert und dieser als Erklärungsfaktor für die Unterschiede im Antwortverhalten herangezogen werden kann. Eine solche korrelationsstatis-

tische Analyse ist über beide Gruppen hinweg technisch nicht möglich, da das Merkmal „Sozialberater/-in“ mit dem Merkmal „Beamter/Beamtin“ zusammenfällt (vgl. Tabelle 9.1.3). Innerhalb der Gruppe der Sozialarbeiter/-innen kann der Effekt des Status auf die Arbeitszufriedenheit ebenfalls nicht nachgewiesen werden, da die Fallzahlen für die verbeamteten Sozialarbeiter/-innen zu gering sind. Festzuhalten bleibt eine deutlich geringere Arbeitszufriedenheit mit Blick auf die Vergütung in der Gruppe der Sozialarbeiter/-innen gegenüber ihren verbeamteten Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialberatung.

Die Hälfte der Befragten klagt über hohe körperliche und psychische Belastungen durch die Arbeit (vgl. Tabelle 4.6.3). Es kann kein statistisch signifikanter Unterschied im Antwortverhalten der beiden Gruppen von Mitarbeiter/-innen nachgewiesen werden.

Tabelle 4.6.3: Körperliche und psychische Belastungen

Bitte bewerten Sie folgende Aussage: „Die körperliche und psychische Beanspruchung durch meine Arbeit empfinde ich manchmal als zu hoch? (Angaben in Prozent)					
	trifft voll zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
gesamt	26	24	35	12	3

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Exkurs: *Einerseits* scheinen die Mitarbeiter/-innen kaum von „Burnout“ gefährdet zu sein. Burnout ist typischerweise in helfenden und sozialen Berufen verbreitet und oftmals das Resultat andauernder oder wiederholt emotionaler Belastung bei langfristigem und intensivem Einsatz für andere Menschen. Ausbrennen ist eine Reaktion auf die schmerzliche Erkenntnis der eigenen Grenzen, wenn die Helfenden ihren Klienten und Klientinnen nicht mehr helfen können (vgl. Richter 1999: 122). Die Befragung weist hier nicht in eine solche Richtung: Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind der Überzeugung, eine hohe Ergebnisqualität zu erbringen, und sie verfügen über eine hohe berufliche Identifikation mit ihren alltäglichen Aufgaben. *Andererseits* besteht durchaus eine latente Gefahr von „Innerer Kündigung“, insbesondere bei den Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen. Die hohe Unzufriedenheit der Sozialarbeiter/-innen v. a. mit den Aufstiegschancen kann als Verletzung des „Inneren Vertrages“ interpretiert werden, der Ansprüche der Mitarbeiter/-innen gegenüber einem Arbeitgeber oder – wie im Fall der Bundeswehr – gegenüber dem Dienstherrn umfasst. Diese Ansprüche, da nicht Teil des formellen, „Äußeren Vertrages“, sind zwar rechtlich nicht einklagbar, bilden dennoch im Sinne einer moralischen Ökonomie die Arbeitsgrundlage für das Verhältnis zwi-

schen den Vertragsparteien. Offenbar kommt der Dienstherr Bundeswehr aus der subjektiven Sicht der befragten Sozialarbeiter/-innen seinen Verpflichtungen, die sich aus den innervertraglichen Ansprüchen ergeben, nicht nach. Reaktionen auf Vertragsbrüche dieser Art werden in der organisationspsychologischen Literatur mit „exit“, „voice“ und „Innere Kündigung“ (vgl. Richter 2003: 57) beschrieben, d. h. Reaktionsweisen des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin zur Wiederherstellung des aus seiner/ihrer Sicht durch den Dienstherrn gebrochenen „Inneren Vertrages“. Sind mit den ersten beiden Reaktionsweisen zu hohe Opportunitätskosten für den Mitarbeiter/die Mitarbeiterin verbunden, kann die Innere Kündigung als einzige Reaktionsform verbleiben. Die Opportunitätskosten für die erste Reaktionen („exit“) kann für die Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes als hoch bewertet werden (Sicherheit des Arbeitsplatzes bei der Bundeswehr). Übrig bleibt dann die „Innere Kündigung“ zur Wiederherstellung eines vertraglichen Gleichgewichts, die sich in geringerer Leistungsbereitschaft und „Dienst nach Vorschrift“ äußern kann.

4.7 Aus-, Fort- und Weiterbildung, Anforderungsprofil

Ein Fachhochschulstudium der Sozialarbeit, des Sozialwesens oder der Sozialpädagogik ist der Befragung zufolge die Qualifikationsgrundlage für fast alle Sozialarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr. Im Bereich der Sozialberatung ist die Ausbildungsgrundlage etwas heterogener, wobei in gut zwei Dritteln der Fälle ein Studium an der Fachhochschule des Bundes absolviert wurde, das als Ausgangspunkt für eine Laufbahn des gehobenen Dienstes dient (vgl. Tabelle 4.7.1).

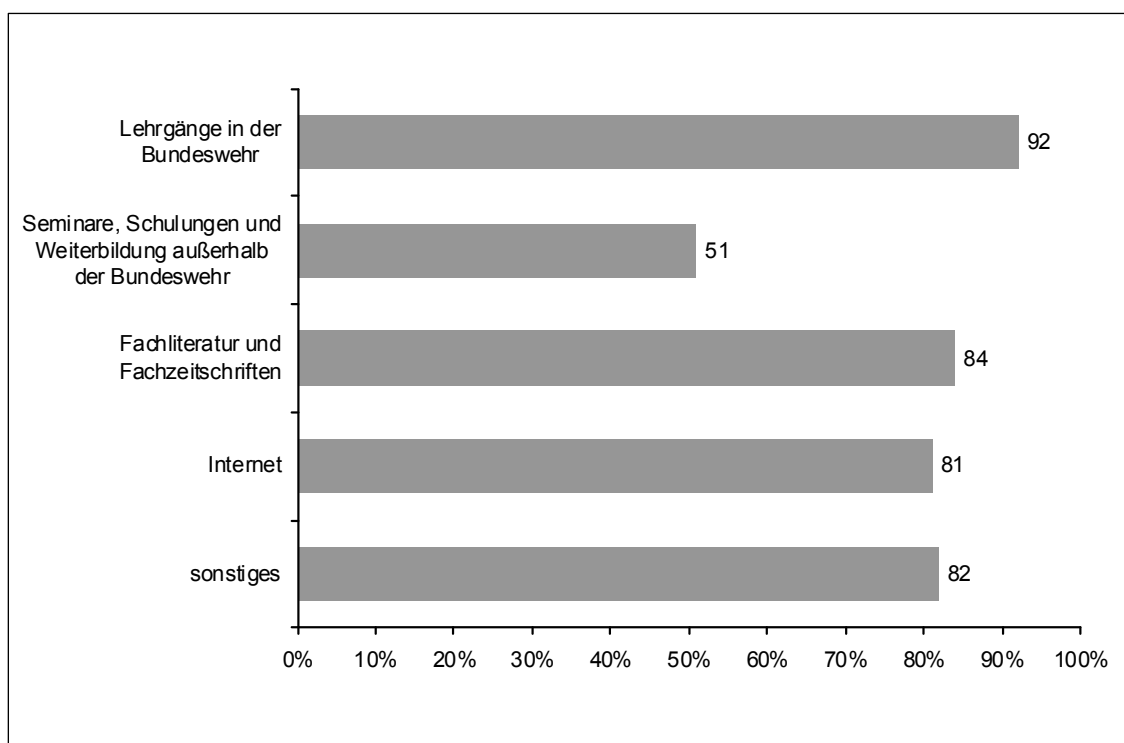
Tabelle 4.7.1: Ausbildung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes

Welche Ausbildung haben Sie? (Angaben in Prozent)	Sozialberatung	Sozialarbeit
Hochschulstudium Pädagogik, Psychologie, Soziologie	3	7
Fachhochschulstudium Sozialarbeit, Sozialwesen, Sozialpädagogik	1	92
Hochschulstudium Rechtswissenschaften, Verwaltungswissenschaft, VWL, BWL	7	0
Fachhochschule des Bundes	64	0
Hochschulstudium, sonstige Studiengänge	6	0
Fachhochschule, sonstige Studiengänge	13	0
sonstiges	6	1

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Als vornehmliche Quelle für die Fort- und Weiterbildungen dienen den Angehörigen des Sozialdienstes bundeswehrinterne Lehrgänge. Sozialarbeiter/-innen und Sozialberater/-innen antworten, was die Nutzung von Weiterbildungsquellen betrifft, in etwa mit dem gleichen Muster (vgl. Abbildung 4.7.1). Eine Ausnahme bilden Seminare, Schulungen und Weiterbildung *außerhalb* der Bundeswehr: Während an dieser Art von Fort- und Weiterbildung 62 Prozent der Sozialarbeiter/-innen teilgenommen haben waren es nur 39 Prozent der Sozialberater/-innen.

Abbildung 4.7.1: Fort- und Weiterbildung



Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Fragt man danach, ob sich die Mitarbeiter/-innen unfänglich durch ihre Berufsausbildung qualifiziert sehen, so zeigen sich wiederum Unterschiede zwischen den beiden Gruppen der Mitarbeiter/-innen. Offenbar qualifiziert ihr fachspezifisches FH-Studium die Sozialarbeiter/-innen unfänglich für ihre täglichen Aufgaben, wohingegen – wohl bedingt durch die teilweise auch fachfremden Vorverwendungen und das weniger fachspezifische Studium an der FH-Bund – sich die Sozialberater/-innen relativ betrachtet gegenüber ihren Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialarbeit als weniger qualifiziert einschätzen (vgl. Tabelle 4.7.2).

Tabelle 4.7.2: Qualifikationsgrundlagen

Aussage: „Meine Ausbildung qualifiziert mich umfangreich für die Aufgaben, die ich im Sozialdienst wahrnehme.“ (Angaben in Prozent)					
	trifft voll zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
Sozialberater/-innen	11	32	32	22	3
Sozialarbeiter/-innen	51	23	22	3	1
gesamt	33	27	26	12	2

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Mittelwertvergleich bei unabhängigen Stichproben (T-Test); Mittelwerte: Sozialberater/-innen: 2,72, Sozialarbeiter/-innen: 1,79, $p < 0.001$; hohe Mittelwerte indizieren einen geringen Grad der Qualifizierung für die Aufgaben im Sozialdienst.

Danach gefragt, ob sie ihren Fähigkeiten und Begabungen entsprechend eingesetzt sind, geben 87 Prozent der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes an, dass sie dem „voll bzw. eher zustimmen“, 10 Prozent antworten mit „teils/teils“ und 3 Prozent stimmen der Aussage „eher nicht bzw. überhaupt nicht“ zu. Zwischen den beiden Gruppen von Mitarbeiter/-innen bestehen keine statistisch signifikanten Unterschiede im Antwortverhalten bei dieser Frage.

Welches Anforderungsprofil wird an den Sozialdienst heute gestellt, d. h. wie wichtig sind spezielle Kompetenzen und Erfahrungen für die tägliche Arbeit? Tabelle 4.7.3 gibt die Antworten der Mitarbeiter/-innen hierzu wieder.

Es zeigt sich, dass die Beratungskompetenz der zentrale Bestandteil des Anforderungsprofils der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes ist. Beratungskompetenz ist offenbar die Kernkompetenz für die Arbeit im Sozialdienst heute; ihr sollte deshalb bei der Fort- und Weiterbildungsplanung und der Personalentwicklung besondere Bedeutung geschenkt werden.

Tabelle 4.7.3: Anforderungsprofil an den Sozialdienst

Kommen wir zum Anforderungsprofil der Sozialberatung und -arbeit. Wie wichtig sind folgende Kompetenzen bzw. Erfahrungen der Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen heute in der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)			
	äußerst wichtig	relativ wichtig	weniger wichtig
Beratungskompetenz	99	1	0
Methodenkompetenz	53	45	2
berufsethische Kompetenz	65	32	3
interkulturelle Kompetenz	27	57	16
sozialrechtliche Kompetenz	76	23	1
eigene Erfahrungen im Auslandseinsatz	6	17	77
Berufserfahrungen außerhalb der Bundeswehr	17	30	53

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Mehrheitlich betrachten die Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes eigene Erfahrungen im Auslandseinsatz und Berufserfahrungen außerhalb der Bundeswehr als weniger wichtig. Tabelle 4.7.4 differenziert die Antworten zum Anforderungsprofil nach Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen. Es fällt auf, dass Sozialarbeiter/-innen „externe Erfahrungen“, sowohl in Auslandseinsätzen als auch Berufserfahrung außerhalb der Bundeswehr für ihre Arbeit als wichtiger einschätzen als ihre Kollegen und Kolleginnen aus der Sozialberatung.

Tabelle 4.7.4: Anforderungsprofile, differenziert nach Sozialberatung und Sozialarbeit

Welche Ausbildung haben Sie? (Angaben in Prozent; nur diejenigen, die „äußerst wichtig“ angekreuzt haben.)		
	Sozialberatung	Sozialarbeit
Beratungskompetenz	99	99
Methodenkompetenz	31	73
berufsethische Kompetenz	53	75
interkulturelle Kompetenz	21	33
sozialrechtliche Kompetenz	87	66
eigene Erfahrungen im Auslandseinsatz	1	11
Berufserfahrungen außerhalb der Bundeswehr	4	29

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

5 Ergebnisse der Befragung in der Territorialen Wehrverwaltung

5.1 Kenntnis des Sozialdienstes

Der Kenntnisstand über die Einrichtung des Sozialdienstes der Bundeswehr ist bei den befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TerrWV hoch: 82,5 Prozent haben mindestens schon etwas vom Sozialdienst gehört und haben eine ungefähre Vorstellung von seinen Aufgaben (vgl. Tabelle 5.1.1). 17,5 Prozent erfahren im Zusammenhang mit der Umfrage erstmalig von der Existenz des Sozialdienstes der Bundeswehr.⁵ Der Kenntnisstand ist in der Gruppe der Beamten und Beamtinnen höher als bei den Angestellten und Auszubildenden.

Tabelle 5.1.1: Kenntnis des Sozialdienstes

Wie gut kennen Sie den Sozialdienst der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)				
	gesamt	Beamter/ Beamtin	Arbeitnehmer/ Arbeitnehmerin	Auszubildender/ Auszubildende
Ich höre vom Sozialdienst heute das erste Mal.	15,9	4,0	20,1	17,5
Ich habe schon etwas vom Sozialdienst gehört und habe eine ungefähre Vorstellung von seinen Aufgaben.	57,9	56,1	58,3	75,0
Ich weiß ziemlich genau, was der Sozialdienst der Bundeswehr ist.	26,2	39,9	21,7	7,5

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010.

5.2 Inanspruchnahme und Bewertung des Sozialdienstes

Tabelle 5.2.1 ist zu entnehmen, in welchem Umfang die Sozialberatung bzw. die Sozialarbeit von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der TerrWV in Anspruch genommen wird. Die Inanspruchnahmequote⁶ ist bei der Sozialberatung geringfügig höher als bei der Sozialarbeit. Eine differenzierte Auswertung ergibt, dass keine Unterschiede zwischen Beamten/Beamtinnen und Angestellten im Hinblick auf die Inanspruchnahme-

5 Diese Gruppe wurde für die weiteren inhaltlichen Fragen zum Sozialdienst im Fragebogen herausgefiltert.

6 Die Inanspruchnahmequote misst den Anteil der Zielgruppe, der eine soziale Einrichtung mindestens einmal in Anspruch genommen hat.

quote bestehen.⁷ Ebenso haben die Variable „Geschlecht“ und der Umstand, ob Kinder im Haushalt leben, keinen Einfluss auf die Inanspruchnahmequote.

Tabelle 5.2.1: Inanspruchnahme der Sozialberatung und der Sozialarbeit

	nein	ja, einmal	ja, bereits mehrmals
Haben Sie schon einmal Angebote der <i>Sozialberatung</i> des Sozialdienstes der Bundeswehr in Anspruch genommen?	82,5	11,1	6,5
Haben Sie schon einmal Angebote der <i>Sozialarbeit</i> des Sozialdienstes der Bundeswehr in Anspruch genommen?	89,9	6,7	3,4

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010. (Angaben in Prozent)

Diejenigen, die mindestens einmal Leistungen des Sozialdienstes in Anspruch genommen haben, wurden nach ihrer Zufriedenheit mit der Sozialberatung bzw. Sozialarbeit gefragt. Die Bewertung fällt überaus positiv aus (vgl. Tabelle 5.2.2).

Tabelle 5.2.2: Zufriedenheit mit der Sozialberatung bzw. Sozialarbeit

Wie zufrieden waren Sie mit den Leistungen der Sozialberatung/Sozialarbeit? (Angaben in Prozent)					
	zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	unzufrieden
Zufriedenheit mit der <i>Sozialberatung</i>	50,7	24,5	14,2	7,6	3,0
Zufriedenheit mit der <i>Sozialarbeit</i>	54,8	22,5	13,1	7,9	1,8

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010.

Die offene Frage nach Angeboten der Sozialberatung und der Sozialarbeit, die aus Sicht der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV ggf. fehlen, wurde nur von wenigen beantwortet. Systematische Lücken im Angebot sind auf Grundlage der Befragung nicht zu identifizieren; Angebote die gemäß Sozialdienstlerlass bereits heute zum Aufgabenspektrum des Sozialdienstes zählen, wurden vereinzelt als fehlend angemahnt.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten ist der Überzeugung, dass der Sozialdienst eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr ist (vg. Tabelle 5.2.3 Item a). Das Einstellungsmuster entspricht demjenigen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes (vgl. Abschnitt 4.5).

⁷ Auszubildende können nicht eigenständig ausgewertet werden, weil die erforderliche Fallzahl zu klein ist.

Knapp 40 Prozent der Zielgruppe erteilen der Öffentlichkeitsarbeit des Sozialdienstes ein positives Zeugnis (Item b). Die Mehrheit erkennt hier allerdings Verbesserungsbedarf. Auch hier deckt sich das Meinungsbild mit dem der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes, die mehrheitlich Verbesserungsbedarf bei der Öffentlichkeitsarbeit erkannt haben.

Die Zuständigkeitsverteilung zwischen dem Sozialdienst und den anderen Einrichtungen der sozialen Hilfe in der Bundeswehr ist nur für eine Minderheit von 8,6 Prozent der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV kritisch bewertet worden (Item c).

Tabelle 5.2.3: Bewertungen zum Sozialdienst

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen. (Angaben in Prozent)	Aussagen. (Angaben in Prozent)				
	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
a) Der Sozialdienst ist eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr.	57,5	29,9	10,8	1,3	0,6
b) Die Öffentlichkeitsarbeit des Sozialdienstes ist gut.	10,4	29,2	42,0	14,6	3,8
c) Die Zuständigkeiten zwischen dem Sozialdienst und anderen Einrichtungen der sozialen Hilfe in der Bundeswehr sind klar abgegrenzt.	9,8	35,2	46,5	7,0	1,6

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010.

5.3 Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst

Die Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes zeigte folgende Verbesserungsbedarfe auf: Sowohl was die örtliche Erreichbarkeit des Sozialdienstes, als auch die räumliche und sächliche Ausstattung der Diensträume betrifft, sah gut ein Drittel der Befragten dringenden Verbesserungsbedarf. Bei den abgefragten Aspekten der Prozessqualität (Terminvergabe, Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter/-innen, Art der Angebote und Unterrichtungen sowie Vortragsveranstaltungen) fiel das Urteil hingegen positiver aus (vgl. Abschnitt 4.2). Tabelle 5.3.1 ist zu entnehmen, in welchen Bereichen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV Verbesserungsbedarfe erkennen.

Tabelle 5.3.1: Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst – Sicht der Anspruchsberechtigten

In welchen Bereichen sehen Sie Verbesserungsbedarf beim Sozialdienst der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)				
		kein Verbesserungsbedarf	Verbesserungsbedarf ist teilweise gegeben	dringender Verbesserungsbedarf
a)	Terminvergabe für Beratungsgespräche	44,2	40,7	15,1
b)	Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes	61,6	31,3	7,1
c)	Art der Beratungsangebote	35,5	47,8	16,7
d)	Erreichbarkeit des Sozialdienstes (örtliche Entfernung)	50,6	34,2	15,2
e)	Kompetenz der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes	45,6	41,9	12,5
f)	Raum- und Geräteausstattung des Sozialdienstes	30,7	49,2	20,1
g)	Unterrichte und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes	19,8	49,1	31,1

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010; Anteile an „weiß nicht“-Antworten: a) 52,8%; b) 38,6%; c) 45,1%; d) 29,4%; e) 43,4; f) 54,1%; g) 50,7%.

Vergleicht man die beiden Sichtweisen, so sehen die Anspruchsberechtigten in der TerrWV in allen Bereichen einen höheren Bedarf für Verbesserungen als die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes. Veränderungsbedarf wird also, wenn man so will, eher aus Zielgruppenperspektive denn aus Professionsperspektive angemahnt – zumindest gilt dies für den hier befragten Organisationsbereich TerrWV.

Darüber hinaus ist auf drei Aspekte besonders hinzuweisen:

- Ähnlich der Sozialdienstmitarbeiter/-innen sehen auch die Zielgruppen aus der TerrWV hohen Verbesserungsbedarf bei der Raum- und Geräteausstattung des Sozialdienstes. In diesem Punkt besteht eine starke Übereinstimmung der Einstellungen der Professionellen und der Anspruchsberechtigten.
- Weniger kritisch als die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes bewerten die Zielgruppen des TerrWV die Erreichbarkeit der Dienste im Sinne der örtlichen Entfernung. Hier gilt es aber einen differenzierenden Blick auf die Antworten zu werfen: Dieser Meinung sind mehrheitlich nur diejenigen, die in unmittelbarer Entfernung über einen Sozialdienst verfügen (vgl. Tabelle 5.3.2). Über 60 Prozent derjenigen allerdings, deren Dienstort 3 Kilometer oder darüber vom zuständigen Sozialdienst entfernt ist, sehen (dringenden) Verbesserungsbedarf bei diesem Aspekt der Strukturqualität.
- Die Anspruchsberechtigten der TerrWV beanstanden vor allem die Unterrichte und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes: Vier von fünf Befragten sehen hier einen (dringenden) Verbesserungsbedarf (vgl. Tabelle 5.3.1).

Tabelle 5.3.2: Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst – örtliche Erreichbarkeit

In welchen Bereichen sehen Sie Verbesserungsbedarf beim Sozialdienst der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)			
Erreichbarkeit des Sozialdienstes (örtliche Entfernung)	kein Verbesserungsbedarf	Verbesserungsbedarf ist teilweise gegeben	dringender Verbesserungsbedarf
Gruppe a) Dienstort ist weniger als 3 km vom zuständigen Sozialdienst entfernt.	66,9	26,2	6,9
Gruppe b) Dienstort ist gleich oder mehr als 3 km vom zuständigen Sozialdienst entfernt.	37,3	40,1	22,6

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010; a) $n_1=509$; b) $n_2=510$.

6 Ergebnisse der Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes

6.1 Inanspruchnahme der Leistungen des Sozialdienstes

Von den Teilnehmern an der Befragung geben 45,6 Prozent an, sie hätten den Fragebogen von der Sozialberatung erhalten; 50,7 Prozent geben die Sozialarbeit an. 3,7 Prozent der Befragten haben beide Bereiche angegeben. In Abschnitt 6.1 werden nur diejenigen in der Analyse berücksichtigt, die sich eindeutig zuordnen wollten bzw. konnten. Es liegen somit in etwa gleich viele Rückläufer von Klienten und Klientinnen der Sozialberatung wie der Sozialarbeit vor. Die Tabellen 6.1.1 und 6.1.2 listen auf, auf welche Themenbereiche der Sozialberatung bzw. der Sozialarbeit die Kontakte der Klienten und Klientinnen entfallen.

Tabelle 6.1.1: Themenfelder der Sozialberatung

Wenn Sie bei der Sozialberatung waren: Geben Sie bitte den oder die Bereiche an, zu denen Sie sich haben beraten lassen. (Angaben in Prozent)	
Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung)	55,6
Versorgungsrecht (nur Beamte und Beamtinnen)	10,1
Versorgungsrecht (nur Soldaten und Soldatinnen)	31,3
Weitergewährung unentgeltlicher truppenärztlicher Versorgung	19,2
Beihilferecht	41,4
Private Krankenversicherung	47,5
Tuberkulosehilfe	1,0
Versorgung bei Wehrdienstbeschädigung	22,2
Versorgung infolge einer Dienstunfähigkeit	18,2
Fürsorge in Todesfällen	13,1
Unterhaltssicherung	12,1
Vorbereitung auf den Auslandseinsatz	6,1
Kindergeldrecht	13,1
Ehe- und Familienrecht	16,2
Arbeitsplatzschutz	13,1

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Tabelle 6.1.2: Themenfelder der Sozialarbeit

Wenn Sie bei der Sozialarbeit waren: Geben Sie bitte den oder die Bereiche an, zu denen Sie die Sozialarbeit aufgesucht haben. (Angaben in Prozent)	
Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten	37,3
Familientrennung aus dienstlichem Anlass	5,5
Probleme bei Versetzungen, Kommandierungen, Abordnungen und vorzeitiger Entlassung	18,2
Probleme im dienstlichen Alltag (Konflikte am Arbeitsplatz, Mobbing usw.)	22,7
Gesundheitliche Probleme, Krankheiten	25,5
Suchtprobleme (Alkohol- und Drogenmissbrauch)	7,3
Probleme bei vorübergehender oder dauernder Behinderung	4,5
Wirtschaftliche Notlagen (Schuldnerberatung usw.)	27,3
Unterstützung bei Krankheits- und Todesfällen	11,8
Vereinbarkeit von Familie und Dienst	16,4
Erziehungsschwierigkeiten	5,5
Unterstützung bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten	0,9
Unterstützung in besonderen Fällen der Wohnungsfürsorge	3,6
Psychosoziale Probleme	20,9
Psychosoziale Probleme im Zusammenhang mit Auslandseinsätzen	6,4

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Sowohl für die Sozialberatung als auch die Sozialarbeit gilt, dass während eines Beratungsgesprächs in vielen Fällen offenbar mehrere Themenfelder abgedeckt werden, d. h. die Leistung des Sozialdienstes konzentriert sich bei einem Klientenkontakt eher selten auf nur ein Themenfeld bzw. eine soziale Problemlage.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes gaben folgende Einschätzung und Prognose ab (vgl. Abschnitt 4.1): In der Sozialberatung habe vor allem das Thema „Sozialversicherungsrecht“ in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. In der Sozialarbeit hätten vor allem Familien- und Partnerschaftsthemen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie Konjunktur. Diese beiden Themenfelder würden nach Meinung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes auch in Zukunft die Hauptarbeitsgebiete des Sozialdienstes der Bundeswehr sein. Diese Einschätzungen korrespondieren weitgehend mit der in der vorliegenden Befragung ermittelten „Nachfragestruktur“ der Klienten und Klientinnen: 55,6 Prozent der Klienten und Klientinnen der Sozialberatung haben sich zum Sozialversicherungsrecht (Arbeitslosen-, Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung) beraten lassen; 37,3 Prozent der Klienten und Klientinnen der Sozialarbeit haben zu Partnerschafts-, Ehe- und Familienangelegenheiten Hilfe aufgesucht.

Die Auslöser und Gründe für das Aufsuchen sozialer Einrichtungen und Dienste können vielfältig sein. Die Befragung zeigt, dass der Sozialdienst der Bundeswehr in den meisten Fällen auf eigene Initiative des Klienten/der Klientin hin aufgesucht wird. Ein Ver-

gleich zeigt, dass die Klienten und Klientinnen der Sozialarbeit häufiger auf Anregung anderer Stellen der Bundeswehr den Sozialdienst aufsuchen, als die Klienten und Klientinnen der Sozialberatung (Tabelle 6.1.3).

Tabelle 6.1.3: Anstoß für Aufsuchen des Sozialdienstes

Was hat den Anstoß gegeben für Ihren letzten Gesprächstermin beim Sozialdienst? (Angaben in Prozent)			
	gesamt	Klienten und Klientinnen der Sozialberatung	Klienten und Klientinnen der Sozialarbeit
Auf eigene Initiative	67,3	75,3	60,2
Anraten meiner/meines Vorgesetzten	8,5	6,7	10,7
Rat von Kollegen und Kolleginnen	12,6	11,2	14,6
Anregung anderer Stellen der Bundeswehr (z. B. personalbearbeitende Stelle, Sanitätsdienst der Bw)	11,6	6,7	14,6

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

6.2 Klientenzufriedenheit und Bewertungen des Sozialdienstes

Die Ergebnisqualität der Leistungen für die Nutzer und Nutzerinnen wurde von den Sozialdienstmitarbeitern und -mitarbeiterinnen übereinstimmend als hoch bewertet (vgl. Abschnitt 4.2). Zu welchem Urteil gelangen die Klienten und Klientinnen? Tabelle 6.2.1 gibt ein ähnlich hohes positives Meinungsbild gegenüber dem Sozialdienst auf der Klientenseite wieder: 97,3 Prozent der Befragten sind insgesamt mit dem Sozialdienst (sehr) zufrieden.

Tabelle 6.2.1: Zufriedenheit mit dem Sozialdienst

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Sozialdienst der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)					
	sehr zufrieden	zufrieden	teils/teils	unzufrieden	sehr unzufrieden
gesamt	66,4	30,9	1,8	0,4	0,4

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Dieses positive Meinungsbild setzt sich auch in den Antworten auf weitere, differenzierende Fragen fort (vgl. Tabelle 6.2.2): So gut wie alle Befragten halten den Sozialdienst für eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr, geben an, dass ihre Erwartungen an die Leistungen des Sozialdienstes in der Regel erfüllt werden, sind mit den Leistungen der Sozialberatung wie der Sozialarbeit insgesamt zufrieden und sind sich schließlich zudem sicher, dass ihre Anliegen und Probleme im Sozialdienst vertraulich

behandelt werden. Lediglich die Öffentlichkeitsarbeit könnte aus Sicht etwa eines Viertels des Befragten verbessert werden.

Tabelle 6.2.2: Bewertungen zum Sozialdienst

Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen. (Angaben in Prozent)			
	trifft voll zu/ trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu/trifft über- haupt nicht zu
a) Der Sozialdienst ist eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr.	99,1	0,9	0
b) Die Öffentlichkeitsarbeit des Sozialdienstes ist gut.	67,6	24,6	7,7
c) Ich habe meistens das Gefühl, dass man mir beim Sozialdienst der Bundeswehr wirklich helfen kann.	95,5	3,6	1,0
d) Meine Erwartungen an die Leistungen des Sozialdienstes werden in der Regel erfüllt.	95,9	3,2	1,0
e) Mit den Leistungen der <i>Sozialberatung</i> bin ich insgesamt zufrieden.	97,3	1,7	1,1
f) Mit den Leistungen der <i>Sozialarbeit</i> bin ich insgesamt zufrieden.	94,2	4,0	1,7
g) Ich bin mir sicher, dass meine Anliegen bzw. Probleme im Sozialdienst vertraulich behandelt werden.	98,6	0,5	0,9

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

6.3 Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst

Tabelle 6.3.1 zeigt auf, in welchem Umfang und in welchen Bereichen die Klienten und Klientinnen Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst sehen. In Übereinstimmung mit den Voten der Sozialdienstmitarbeiter und -mitarbeiterinnen und mit denen der Anspruchsberechtigten der TerrWV (vgl. Abschnitte 4.2 und 5.3) sehen auch die Klienten und Klientinnen vor allem bei der räumlichen und sächlichen Ausstattung der Diensträume und bei den Unterrichtungen und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes Verbesserungsbedarfe.

Es fällt auf, dass die Klienten und Klientinnen in vielen Bereichen kaum Anlass für Kritik haben, und sie im Vergleich zu den anderen beiden Befragtengruppen (Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes, Anspruchsberechtigte der TerrWV) das am wenigsten kritische Einstellungsbild gegenüber der Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität des Sozialdienstes abgeben.

Tabelle 6.3.1: Verbesserungsbedarfe beim Sozialdienst – Sicht der Klienten und Klientinnen

In welchen Bereichen sehen Sie Verbesserungsbedarf beim Sozialdienst der Bundeswehr? (Angaben in Prozent)			
	keine Verbesserungen notwendig	Verbesserungsbedarf ist teilweise gegeben	dringender Verbesserungsbedarf gegeben
Terminvergabe für Beratungsgespräche	82,7	15,9	1,4
Wartezeit bis zum ersten persönlichen Gespräch	75,3	21,9	2,8
Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes	97,2	2,8	0,0
Art der Beratungsangebote	81,0	18,0	1,0
Erreichbarkeit des Sozialdienstes (örtliche Entfernung)	66,7	27,7	5,6
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes	89,6	9,9	0,5
Räumliche und sächliche Ausstattung der Diensträume des Sozialdienstes	40,6	46,4	13,0
Unterrichtungen und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes	44,3	50,3	5,4
Informationsmaterialien des Sozialdienstes	50,9	44,7	4,7
Zusammenarbeit des Sozialdienstes mit anderen sozialen Einrichtungen <i>außerhalb</i> der Bundeswehr	62,5	34,7	2,8
Zusammenarbeit des Sozialdienstes mit anderen sozialen Einrichtungen <i>innerhalb</i> der Bundeswehr	70,6	28,1	1,3
Zur Verfügung stehende Zeit bei Beratungsgesprächen (Dauer, Frequenz)	84,1	13,5	2,4

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Die offene Frage nach ggf. fehlenden Angeboten der Sozialberatung und der Sozialarbeit wurde nur von wenigen Klienten und Klientinnen beantwortet. Systematische Lücken im Angebot sind nicht erkennbar; Angebote, die gemäß Sozialdienstlerlass bereits zum Aufgabenspektrum des Sozialdienstes gehören, wurden vereinzelt als fehlend aufgelistet.

7 Fazit und Ausblick

Die Forschungsfragen der SOWI-Sozialdienst-Studie (vgl. Abschnitt 3.2) lassen sich zusammenfassend wie folgt beantworten:

- (1) Der Kenntnisstand bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TerrWV über die Einrichtung „Sozialdienst der Bundeswehr“ ist mit über 80 Prozent als hoch zu bewerten. Aufgrund des zur Verfügung stehenden Datenmaterials ist eine Aussage über andere Zielgruppen (Soldaten und Soldatinnen) nicht möglich. Hier ist auf weitere Umfragen in der Zukunft zu verweisen.
- (2) Soldaten und Soldatinnen sind die quantitativ wichtigste Zielgruppe des Sozialdienstes der Bundeswehr. Von den im Sozialdienstlerlass aufgeführten Zielgruppen hat nur die Gruppe der Rentner und Rentnerinnen faktisch keine Bedeutung mehr für die tägliche Arbeit des Sozialdienstes. Das Aufgabenspektrum des Sozialdienstes ist für beide Bereiche, die Sozialberatung und die Sozialarbeit, breit gefächert. Was die Themenkonjunktur der Beratungs- und Hilfsleistungen angeht, so haben soziale Probleme und Hilfen rund um die Auslandseinsätze an Bedeutung gewonnen und werden voraussichtlich auch in Zukunft die inhaltliche Ausrichtung des Sozialdienstes dominieren. Die Themenfelder Familie, Ehe, Partnerschaft und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie bilden den zweiten Arbeitsschwerpunkt des Sozialdienstes heute und wohl auch in Zukunft. Kaum noch eine Bedeutung spielen die Beratungsfelder „Unterhaltssicherung“, „Arbeitsplatzschutz“, „Ansprüche aus § 405 RVO“, „Tuberkulosehilfe“ und „Unterstützung in besonderen Fällen der Wohnungsfürsorge“.
- (3) Die Befragungen der Zielgruppen zeichnen ein überaus positives Bild der Nutzerzufriedenheit mit dem Sozialdienst auf. Sowohl die Sozialberatung als auch die Sozialarbeit erhalten gute Noten von den Nutzern.
- (4) Die Ergebnisqualität der Leistungen des Sozialdienstes ist hoch, so die Meinungen in allen drei Befragtengruppen. Eher positiv schneidet auch die Prozessqualität ab. Schlechte Noten erhält der Sozialdienst hingegen für seine Strukturqualität, bei dem das geplante QM-System ein primäres Handlungsfeld sehen sollte. Verbesserungsbedarfe bestehen hier bei der Raum- und Geräteausstattung des Sozialdienstes und im Hinblick auf die räumliche Entfernung der Ansprechstellen, d. h. die breite Aufstellung der Bundeswehr in der Fläche hat auch zur Konsequenz, dass betriebliche

Sozialeinrichtungen oftmals zu weit von den Anspruchsberechtigten entfernt sind. Im Hinblick auf die Prozessqualität sehen die Zielgruppen Verbesserungsbedarf bei Unterrichts- und Vortragsveranstaltungen des Sozialdienstes. Kritisch zu bewerten ist auch die Personalausstattung vor Ort, weniger im Hinblick auf Aspekte der Motivation und der Qualifikation, als vielmehr im Hinblick auf die quantitative Betreuungsrelation und den oftmals rein räumlich zu großen Verantwortungsbereich der Sozialdienste in der Fläche. Generell gilt: Die Professionsperspektive ist weitgehend deckungsgleich mit der Sicht der Zielgruppen und Nutzer.

- (5) Die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb der Organisation des Sozialdienstes, mit bundeswehrinternen und mit -externen Stellen – ein wesentlicher Aspekt der Prozessqualität – funktioniert den Angaben der Befragten zufolge gut und weitgehend reibungsfrei. Optimierungsbedarfe aus Sicht des QM bestehen gegenüber nur einem externen Partner, der Bundesagentur für Arbeit.
- (6) Das Einstellungsbild gegenüber dem Sozialdienst ist durchweg positiv bei allen drei Befragtengruppen. So gut wie alle Befragten aller drei Gruppen halten den Sozialdienst für eine unverzichtbare Einrichtung für die Bundeswehr. Verbesserungsbedarf zeichnet sich bei der Öffentlichkeitsarbeit des Sozialdienstes ab.
- (7) Die Studie zeigt, dass die Bereitschaft, die anstehenden Veränderungsprozesse (Aufbau QM-System und Neufassung Sozialdienstlerlass) mitzutragen, bei der Mitarbeiterschaft vorhanden ist. Eine hohe Zustimmung zum Veränderungsprozess deutet auch darauf hin, dass sich viele Mitarbeiter/-innen bereits inhaltlich damit auseinandergesetzt haben, welche Richtung die Veränderungen – auch mit dem Ziel der Verbesserung der Ergebnisqualität des Sozialdienstes – nehmen sollten. „Partizipatives Veränderungsmanagement“ (Großholz 2007: 19) – ein Konzept, das für die Gestaltung der Veränderungsprozesse im Sozialdienst der Bundeswehr Vorbild sein könnte – bedeutet nicht nur bei den Mitarbeitern um Unterstützung für bereits vorformulierte Reformziele zu werben, sondern das fachliche Wissen und das hohe Engagement der Sozialdienstmitarbeiter/-innen – bei der Neufassung des Sozialdienstlerlasses – aktiv durch die verantwortlichen, vorgesetzten Stellen zu nutzen.
- (8) Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes ist relativ hoch; kritische Faktoren sind die Aufstiegs- und Karrieremöglichkeiten und die Besoldung und Vergütung vor allem in der Gruppe der Sozialarbeiter/-innen. Die hohe Identifikation mit dem Beruf und der Art der Aufgaben im Sozialdienst können die Unzufriedenheit in diesen Bereichen zum Teil kompensieren. Das personalpolitische Instrument, das hier zu einer Steigerung der Zufriedenheit beitragen könnte, ist eine

Institutionalisierung von beruflichen Entwicklungsperspektiven innerhalb des Sozialdienstes für die angestellten Sozialarbeiter/-innen ähnlich der Laufbahnen der verbeamteten Sozialberater/-innen.

- (9) Der Stand der Ausbildung der Mitarbeiter/-innen und das Engagement zur Fort- und Weiterbildung sind hoch. Handlungsfelder für die Personalentwicklung zeigen sich vor allem bei den Sozialberatern und Sozialberaterinnen. Da diese Gruppe in den meisten Fällen nicht über eine grundständige Berufsausbildung für ihre Aufgaben verfügt, sollten sie in besonderem Maße durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen gefördert werden. Beratungskompetenz ist die Kernkompetenz für die Arbeit im Sozialdienst heute; ihr sollte deshalb bei der Fort- und Weiterbildungsplanung und der Personalentwicklung besondere Bedeutung geschenkt werden.

Die SOWI-Sozialdienst-Studie liefert eine Reihe von Ansatzpunkten für das zukünftige QM-System. Befragungen dieser Art tragen zu einem Lagebild zu Beginn von Veränderungsprozessen in Organisationen bei; ihren vollen Nutzen entfalten sie allerdings erst dann, wenn die von Bungard/Müller/Niethammer (2007) aufgeworfene Frage beantwortet wird: „Mitarbeiterbefragung, was dann?“ In jedem Fall sollte den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes, die sich mit einem hohen Rücklauf an der Studie beteiligt haben, und den Zielgruppen in geeigneter Weise ein Feedback zu den Ergebnissen gegeben werden. Mit der Veröffentlichung der Studie als SOWI-Forschungsbericht ist ein erster Schritt in diese Richtung getan. In einem nächsten Schritt gilt es nun die Ziele des neuen QM-Systems zu definieren. Ansatzpunkt könnte die sowohl in anderen Bereichen der Bundeswehr als auch in der Praxis der Sozialen Dienste außerhalb der Bundeswehr vielfach eingesetzte Balanced-Score-Card (BSC) sein. Gute Erfahrungen mit der BSC auch im Rahmen der QM-Einführung in sozialen Einrichtungen werden von Stoll (2003) berichtet. In einer parallel zur SOWI-Sozialdienst-Studie entstandenen Abschlussarbeit an der Alice-Salomon-Hochschule Berlin (Seyfarth 2011) werden die konzeptionellen Grundlagen zur Entwicklung eines QM-Systems für den Sozialdienst der Bundeswehr auf Basis der BSC skizziert. Nun gilt es, die bestehenden Fäden zusammenzubinden und den Veränderungsprozess im Sozialdienst der Bundeswehr konzeptionell auszugestalten und die Umsetzung entsprechend zu forcieren.

8 Literatur

- Arnold, Ulli (1998): Qualitätsmanagement in sozialwirtschaftlichen Organisationen. In: Arnold/Maelicke (Hrsg.) 1998: 277–315.
- Arnold, Ulli/Maelicke, Bernhard (Hrsg.) (1998): Lehrbuch der Sozialwirtschaft. Baden-Baden: Nomos.
- Biehl, Heiko (2008): Von der Verteidigungs- zur Interventionsarmee. Konturen eines gehemmten Wandels. In: Kümmel (Hrsg.) 2008: 9–20.
- Börger, Roland (2008): Psychosoziale Unterstützung und das Psychosoziale Netzwerk der Bundeswehr. In: Wehrmedizinische Monatsschrift, 52: 4, 136–139.
- Bungard, Walter/Müller, Karsten/Niethammer, Cathrin (Hrsg.) (2007): Mitarbeiterbefragung – was dann? MAB und Folgeprozesse erfolgreich gestalten. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- DGQ – Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (2005): Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung. Frankfurt am Main et al.: Beuth Verlag.
- Geiger, Walter/Kotte, Willi (2008): Handbuch Qualität. Grundlagen und Elemente des Qualitätsmanagements: Systeme – Perspektiven. 5. Aufl. Wiesbaden: Vieweg.
- Großholz, Carsten (2007): Die ökonomische Modernisierung der Bundeswehr im Meinungsbild der Soldatinnen und Soldaten. In: Richter (Hrsg.) 2007: 15–32.
- Kümmel, Gerhard (Hrsg.) (2008): Streitkräfte im Einsatz: Zur Soziologie militärischer Interventionen. Baden-Baden: Nomos.
- Merchel, Joachim (2001): Sozialmanagement. Münster: Votum-Verlag.
- Puch, Hans-Joachim/Westermeyer, Katharina (1999): Managementkonzepte. Eine Einführung für Soziale Berufe. Freiburg i. Br.: Lambertus.
- Richter, Gregor (1999): Innere Kündigung. Modellentwicklung und empirische Befunde aus einer Untersuchung im Bereich der öffentlichen Verwaltung. In: Zeitschrift für Personalforschung, 13: 2, 113–138.
- Richter, Gregor (2002): Privatisierung und Funktionswandel der Freien Wohlfahrtspflege. Strategien in nationalen und europäischen Sozialmärkten. Baden-Baden: Nomos.
- Richter, Gregor (2003): Innere Kündigung – über Verträge die brechen können, ohne dass sie je zustande gekommen sind. In: Personal. Zeitschrift für Human Resources Management, 55: 9, 56–59.
- Richter, Gregor (2010): Quo vadis, Sozialdienst? Teil 1: Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr. Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr. (Ergebnisbericht)
- Richter, Gregor (2011): Quo vadis, Sozialdienst? Teil 2: Ergebnisse der Befragungen der Zielgruppen des Sozialdienstes der Bundeswehr. Strausberg: Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr. (Ergebnisbericht)

- Richter, Gregor (Hrsg.) (2007): Die ökonomische Modernisierung der Bundeswehr. Sachstand, Konzeptionen und Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schaarschuch, Andreas (1999): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. In: Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik, 6, 543–560.
- Seyfarth, Andreas (2011): Qualitätsmanagement in betrieblichen Sozialdiensten. Konzeptionelle Grundlagen zur Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems am Beispiel des Sozialdienstes der Bundeswehr (unveröff. Master Thesis). Alice-Salomon-Hochschule Berlin.
- Stimmer, Franz (2000): Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit. 4. Aufl. München/Wien: Oldenbourg.
- Stoll, Bettina (2003): Balanced Scorecard für Soziale Organisationen. Qualität und Management durch strategische Steuerung. Regensburg/Berlin: Walhalla.

9 Anhang

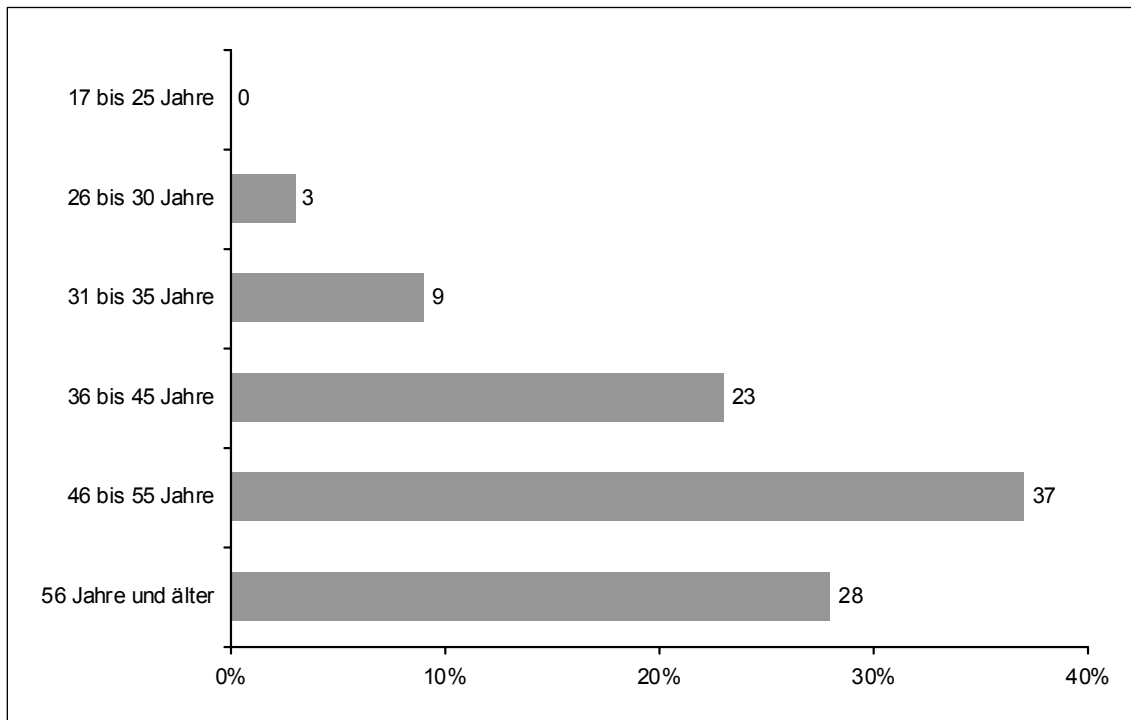
9.1 Grunddaten zur Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes

Tabelle 9.1.1: Geschlecht

	Sozialberater/-innen	Sozialarbeiter/-innen	gesamt
weiblich	43	55	49
männlich	57	45	51

Datenbasis: Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. (Angaben in Prozent)

Tabelle 9.1.2: Altersverteilung



Datenbasis: Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Tabelle 9.1.3: Status und Tätigkeit bei der Bundeswehr

	Sozialberater/-innen	Sozialarbeiter/-innen	gesamt
Beamter/Beamtin	99%	27%	62%
Arbeitnehmer/-in	1%	73%	38%

Durchschnitt in Jahren			
„Wie lange sind Sie schon bei der Bundeswehr tätig?“	24	18	20,8
„Wie lange sind Sie schon beim Sozialdienst der Bundeswehr tätig?“	6	15,9	11,1
„Wie lange sind Sie schon auf Ihrem gegenwärtigen Dienstposten?“	5,2	10,3	7,9

Datenbasis: Befragung der Mitarbeiter/-innen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Jeweils 90 Prozent der befragten Sozialberater/-innen und Sozialarbeiter/-innen sind vollzeitbeschäftigt, 10 Prozent in Teilzeit.

9.2 Grunddaten zur Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Territorialen Wehrverwaltung

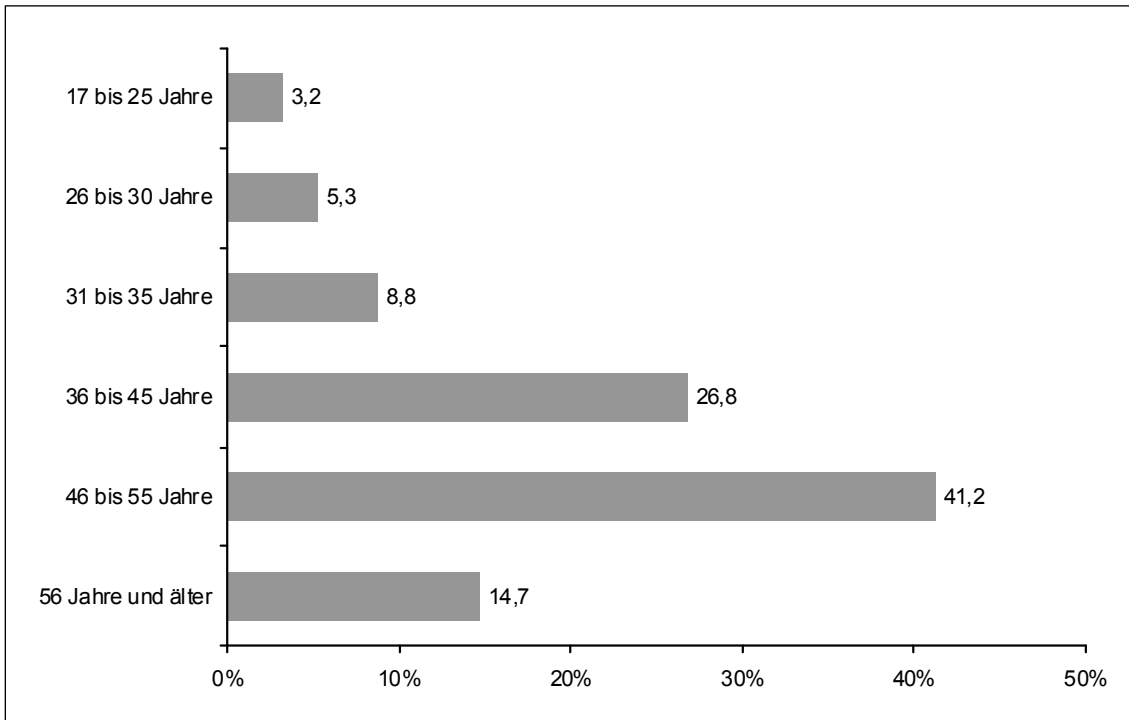
Tabelle 9.2.1: Vergleich Grundgesamtheit/Stichprobe

	Grundgesamtheit		Realisierte Stichprobe, ungewichtet			Realisierte Stichprobe, gewichtet		
	Fz	%	Fz	%	ΔPP	Fz	%	ΔPP
gesamt	42 848	100,0	3 026	100,0	–	3 025	100,0	–
nach Geschlecht								
Männer	25 249	58,9	1 827	61,3	+2,4	1 740	58,4	-0,5
Frauen	17 599	41,1	1 154	38,7	-2,4	1 240	41,6	+0,5
nach Auslandserfahrung								
ja	1 688	3,9	857	28,4	+24,5	140	4,6	+0,7
nein	41 160	96,1	2 159	71,6	-24,5	2 875	95,4	-0,7
nach Laufbahngruppen								
Beamte								
Einfacher Dienst	10	0,1	7	0,2	+0,1	2	0,0	0
Mittlerer Dienst	4 634	10,8	473	16,1	+5,3	320	10,9	+0,1
Gehobener Dienst	5 120	11,9	678	23,1	+11,2	355	12,1	+0,2
Höherer Dienst	1 113	2,6	113	3,9	+1,3	76	2,6	0
Angestellte								
Einfacher Dienst	9 790	22,8	289	9,8	-13,0	669	22,8	0
Mittlerer Dienst	18 634	43,5	1 092	37,2	-6,3	1 272	43,3	-0,2
Gehobener Dienst	2 503	5,8	231	7,9	+2,1	172	5,9	+0,1
Höherer Dienst	408	1,0	28	1,0	0	27	1,0	0
Auszubildende								
1. Lehrjahr	401	1,0	7	0,2	-0,8	22	0,8	-0,2
2. Lehrjahr	173	0,4	9	0,3	-0,1	13	0,4	0
3. Lehrjahr	61	0,1	6	0,2	+0,1	4	0,1	0
4. Lehrjahr	1	0,0	3	0,1	+0,1	2	0,0	0

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010.

Δ = Differenz zur Grundgesamtheit; % = Prozent; Fz = Fallzahl; PP = Prozentpunkte.

Tabelle 9.2.2: Altersverteilung



Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010, ungewichtet.

Tabelle 9.2.3: Zugehörigkeit zu Arbeitsbereich

In welchem Bereich sind Sie zurzeit tätig? (Angaben in Prozent)	
Bundesamt für Wehrverwaltung	5,8
Wehrbereichsverwaltung	15,1
Bundessprachenamt	2,4
Kreiswehrrersatzamt	11,6
Zentrales Lehrinstitut, z. B. BWVS	1,0
Bundeswehrdienstleistungszentrum	58,7
sonstige/keine Angabe	5,4
Summe	100,0

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010, ungewichtet.

Tabelle 9.2.4: Entfernung zum nächsten Sozialdienst

Wie viele km von Ihrem jetzigen Dienstort entfernt befindet sich der für Sie zuständige Sozialdienst der Bw?	
Mittelwert	16,6 km
Median	2 km
Modus	0 km
Minimum	0 km
Maximum	300 km
Standardabweichung	29,16

Datenbasis: SOWI-Befragung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TerrWV 2010, ungewichtet. Angaben über 300 km wurden als Ausreißer gewertet.

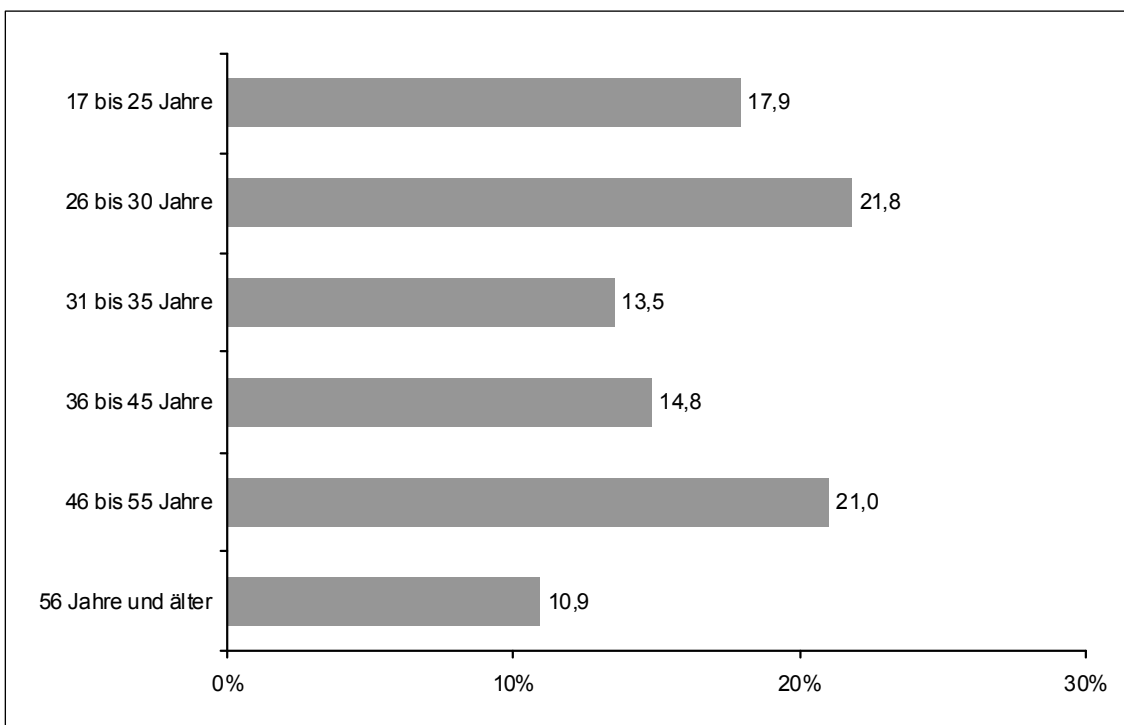
9.3 Grunddaten der Befragung der Klienten und Klientinnen

Tabelle 9.3.1: Geschlecht

	Klient/Klientin der Sozialberatung	Klient/Klientin der Sozialarbeit	gesamt
weiblich	75,3	61,1	67,6
männlich	24,7	38,9	32,4

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. (Angaben in Prozent)

Tabelle 9.3.2: Altersverteilung



Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Tabelle 9.3.3: Entfernung zum nächsten Sozialdienst

Wie viele km von Ihrem Dienstsitz entfernt befindet sich der nächstgelegene Sozialdienst der Bw?	
Mittelwert	20,0 km
Median	8,0 km
Modus	0 km
Minimum	0 km
Maximum	150 km
Standardabweichung	29,3

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. Keine Ausreißer vorhanden.

Tabelle 9.3.4: Dauer von Beratungsgesprächen

Wie lange dauerte ein durchschnittliches Beratungsgespräch?	
Mittelwert	46 min
Median	45 min
Modus	60 min
Minimum	0 min
Maximum	140 min
Standardabweichung	25,4

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. Beratungsgespräche mit einer angegebenen Dauer von über 140 min wurden als Ausreißer gewertet.

Tabelle 9.3.5: Anzahl von Beratungsgesprächen

Wie viele Beratungsgespräche (telefonisch und persönlich) hatten Sie in den letzten 6 Monaten beim Sozialdienst?	
Mittelwert	3,83
Median	3
Modus	1
Minimum	1
Maximum	38
Standardabweichung	4,26

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010. Keine Ausreißer vorhanden.

Tabelle 9.3.6: Zugehörigkeit zur Zielgruppe

Welcher Gruppe gehören Sie aktuell an? (Angaben in Prozent)	
Soldat/Soldatin, der/die nicht kürzlich im Einsatz war	50,9
Soldat/Soldatin, der/die kurz vor einem Auslandseinsatz steht	5,2
Soldat/Soldatin, der/die gerade erst aus dem Einsatz zurückgekommen ist	4,2
Beamter/Beamtin	12,3
Arbeitnehmer/-in	16,5
Versorgungsempfänger/-in	0,9
Rentner/-in	3,3
Familienangehörige(r) von Bundeswehrangehörigen	3,3
Hinterbliebene(r)	3,3

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

9.4 Qualitätssicherung zur Befragung der Klienten und Klientinnen

Tabelle 9.4.1: Bewertungen zur Umfrage

Bitte beurteilen Sie abschließend den Fragebogen im Hinblick auf folgende Aspekte. (Angaben in Prozent)						
	++	+	0	-	--	
Themen sind wichtig	50,5	35,5	13,6	0,5	0,0	Themen sind unwichtig
Ausfüllen ist leicht gefallen	53,7	30,0	11,5	3,1	1,8	Ausfüllen ist schwer gefallen
Ausfüllen hat kurz gedauert	55,2	31,8	9,4	2,2	1,3	Ausfüllen hat lang gedauert
Würde wieder an einer solchen Umfrage teilnehmen	59,6	22,2	11,6	3,6	3,1	Würde nicht wieder an einer solchen Umfrage teilnehmen

Datenbasis: SOWI-Befragung der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes der Bundeswehr 2010.

Zum Inhalt: Im Jahr 2010 führte das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr Befragungen von Bundeswehrangehörigen zum Sozialdienst der Bundeswehr durch. Ziel der Studie ist es, einen Unterstützungsbeitrag für die geplante Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und die Neufassung des Sozialdienstlerlasses zu leisten. Der Bericht dokumentiert die Ergebnisse der Befragungen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes, der Angehörigen der Territorialen Wehrverwaltung und der Klienten und Klientinnen des Sozialdienstes. Die Studie erlaubt einen differenzierten Blick auf den betrieblichen Sozialdienst eines öffentlichen Arbeitgebers und Dienstherrn sowohl aus der Professionsperspektive als auch aus Klienten- bzw. Nutzersicht.

Zum Autor: Dr. Gregor Richter, Dipl.-Soz., studierte Soziologie, Volkswirtschaftslehre und Statistik an der Ludwig-Maximilians-Universität München. Seit Oktober 2009 ist er Projektleiter am Sozialwissenschaftlichen Institut der Bundeswehr. In Nebenfunktion ist er Controller des Instituts. Bis September 2009 war er Leiter des Geschäftsfeldes „Modernisierung der Betreuung“ bei der Gesellschaft für Entwicklung, Beschaffung und Betrieb mbH (g.e.b.b.) in Köln; zuvor arbeitete er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrgebiet „Sozialpolitik & Organisation Sozialer Dienstleistungen“ an der Universität der Bundeswehr München (UniBw M).

Zum Institut: Das Sozialwissenschaftliche Institut der Bundeswehr (SWInstBw – „SOWI“) befasst sich im Auftrag des Bundesministeriums der Verteidigung mit streitkräftebezogener empirischer Sozialforschung sowie militärsoziologischer Grundlagenforschung. Das SWInstBw ging 1974 aus dem Institut für Erziehung und Bildung in den Streitkräften hervor und wurde 1995 von München nach Strausberg verlegt. Das Institut arbeitet mit einem Kern von etwa 15 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern überwiegend empirisch, interdisziplinär und problemorientiert. Es ist national wie international eingebunden in ein dichtes Netzwerk von wissenschaftlichen, politischen und militärischen Einrichtungen und Institutionen. Das SWInstBw verfolgt und analysiert Situation und Entwicklung der Bundeswehr und ihrer Angehörigen in nationalen und multinationalen Zusammenhängen. Dabei hat es ein Sensorium für die innere Lage der Streitkräfte und die öffentliche Meinung zu sicherheits- und verteidigungspolitischen Fragen entwickelt. Als Einrichtung der Ressortforschung leistet das Institut mit seinen Forschungsergebnissen einen Beitrag zur Zukunftsfähigkeit der Bundeswehr. Dazu greift es aktuelle Problemstellungen auf und entwickelt seine Forschungs- und Erkenntnisinteressen ständig fort.