



AJA

Arbeitskreis gemeinnütziger
Jugendaustausch

Anschrift Gormannstr. 14
10119 Berlin

Telefon +49 (0)30 33 30 98 75
Fax +49 (0)30 33 30 98 76

Mail info@aja-org.de
Internet www.aja-org.de

STELLUNGNAHME

**zur Servicestudie Schüleraustausch-Organisationen 2019
des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ)
vom 05.09.2019**

AJA Arbeitskreis gemeinnütziger
Jugendaustausch gGmbH

Sitz der Gesellschaft Berlin

Geschäftsführung Anna Wasielewski
Dr. Uta Wildfeuer

Amtsgericht Berlin-Charlottenburg
HRB 192568 B

Bankverbindung Commerzbank
IBAN: DE92 2004 0000 0634 5599 00
BIC: COBADEFFXXX

Was wurde getestet? Hintergrund der Servicestudie

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv führte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Mai und Juni 2019 verdeckte Befragungen, so genannte Mystery-Tests, bei insgesamt 19 gemeinnützigen und kommerziellen Austauschorganisationen in Deutschland durch. Gegenstand der Untersuchungen waren deren Internetauftritt sowie der Service bei Email- und Telefonberatungen mit jeweils 10 Stichproben pro Organisation. Im Anschluss an die Veröffentlichung der Studie haben die „Testsieger“ der untersuchten Schüleraustauschorganisationen die Möglichkeit, ein kostenpflichtiges Siegel beim Forschungsinstitut zu erwerben.

Das Institut stellt der Schüleraustauschbranche ein positives Zeugnis aus: Alle 19 getesteten Organisationen schneiden im Bereich der Servicequalität mindestens befriedigend ab. Die Mitgliedsorganisationen des AJA Arbeitskreis gemeinnütziger Jugendaustausch wurden durchweg gut bis sehr gut getestet.

Nicht repräsentative Studie führt den Verbraucher in die Irre

Dennoch steht der AJA der Studie und dem Vorgehen des Deutschen Instituts für Service-Qualität aus folgenden Gründen sehr kritisch gegenüber: Die Ergebnisse suggerieren dem Verbraucher, dass ausgehend von der untersuchten Servicequalität einer Austauschorganisation, also beispielsweise dem Internetauftritt, auf die Qualität der Austauschprogramme an sich geschlossen werden kann. Dabei ist die Servicequalität im Erstkontakt lediglich ein sehr kleiner Teilbereich dessen, was einen guten Austausch ausmacht. Aus unserer Sicht ist dieser Aspekt daher in keiner Weise dazu geeignet, die tatsächliche Qualität von Schüleraustauschorganisationen und ihren Austauschprogrammen zu bewerten.

Im Gegenteil - wichtige Merkmale einer guten Austauschorganisation wie z.B. sorgfältige und intensive Bewerbungsgespräche, Vorbereitungs- und Nachbereitungsseminare sowie eine umfassende persönliche Beratung und Betreuung der Austauschschüler*innen und deren Eltern vor und während des Austauschjahres werden in der Studie überhaupt nicht berücksichtigt. Auch Schulungen der haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen der Aus-

AJA ist der Arbeitskreis gemeinnütziger Jugendaustausch. Seine Mitglieder führen – gestützt auf ehrenamtliches Engagement – weltweit langfristige, bildungsorientierte Schüleraustauschprogramme durch. Unabhängig von Hautfarbe, Religion und politischer Überzeugung sollen das interkulturelle Lernen, Verständigung, Toleranz und der Respekt für unterschiedliche Lebensweisen gefördert und damit Friedensbemühungen unterstützt werden.

AFS Interkulturelle Begegnungen e.V. | Aubiko e.V. | Deutsches Youth For Understanding Komitee e.V. | Experiment e.V. | Open Door International e.V. | Partnership International e.V. | Rotary Jugenddienst Deutschland e.V.

tauschorganisationen werden in der Studie nicht thematisiert. Diese extreme Verkürzung der Definition von Service sehen der AJA und seine sieben Mitgliedsorganisationen mit ihrer über 60jährigen Erfahrung im internationalen Jugendaustausch kritisch.

Darüber hinaus dienen Gestaltung und Vergabe des Siegels, das die Testsieger der Studien erwerben können, aus unserer Sicht nicht der Markttransparenz und dem Wohl der Kunden, da hier nicht auf den ersten Blick ersichtlich ist, wofür die Organisation eigentlich ausgezeichnet wurde. Der Kauf eines Siegels für einen beträchtlichen Geldbetrag ist nicht vereinbar mit den AJA-Qualitätskriterien sowie den Erwartungen, die die Teilnehmenden zu Recht an den Umgang mit Programmgeldern im gemeinnützigen Schüleraustausch haben.

Umfassende Qualitätssicherung im AJA-Dachverband

Wie finde ich eine gute Austauschorganisation für mein Kind? Diese Frage stellen sich jedes Jahr mehrere tausend Eltern, deren Kinder einen Schüleraustausch machen wollen. Die Eltern erwarten von einer Austauschorganisation zu Recht weit mehr als nur einen modernen Internetauftritt: Sie erwarten Qualität, Kompetenz, Erfahrung und Wissen. All dies ist in den AJA-Organisationen seit vielen Jahrzehnten auf höchstem Niveau gegeben. Die Weiterentwicklung der Programme und deren Rahmenbedingungen, der Schutz und die Sicherheit der Teilnehmenden, die Fördermöglichkeiten durch Stipendien sowie ehrenamtliches Engagement sind Merkmale des umfassenden Verständnisses von Qualität im AJA.

Als Grundlage dienen dabei die [AJA-Qualitätskriterien](#), die seit Jahren richtungsweisend für Schüleraustauschprogramme in Deutschland sind. Der AJA rät allen Eltern, Lehrkräften, Schüler*innen und weiteren Interessierten, die AJA-Qualitätskriterien als Grundlage für die Suche nach einer guten Austauschorganisation zu nehmen und sich nicht auf die Aussagen vermeintlicher Studien und Siegel zu verlassen. Diese zeigen nur einen äußerst verkürzten Ausschnitt und spiegeln nicht im Ansatz die Realität der komplexen Austauschprogramme wider.

Über uns

AJA ist der Dachverband von sieben gemeinnützigen Jugendaustauschorganisationen in Deutschland. AJA setzt Qualitätsstandards und fördert die Verankerung des langfristigen internationalen Jugendaustauschs in der deutschen Auswärtigen Kultur- und Bildungspolitik sowie in der Jugendpolitik. Seine Mitglieder führen weltweit langfristige, bildungsorientierte Schüleraustauschprogramme durch. Mit ihrer Arbeit fördern sie interkulturelles Lernen, Verständigung, Eigenverantwortlichkeit, Toleranz und Respekt für unterschiedliche Lebensweisen und leisten damit einen Beitrag zur Demokratie- und Friedenserziehung.

Weitere Informationen unter www.aja-org.de.

Kontakt: Anna Wasielewski, Geschäftsführung AJA; anna.wasielewski@aja-org.de