

vernetzt & mehr

boja

BUNDESWEITES NETZWERK
OFFENE JUGENDARBEIT



TOOLKIT

Werkzeuge und Methoden der Qualitätsentwicklung für die Offene Jugendarbeit

INHALT

WAS IST GUTE OFFENE JUGENDARBEIT? 4

Wie sieht ein ideales Angebot der Offenen Jugendarbeit aus?	6
Qualität: Das Richtige richtig tun	8
Evaluation	10
Methoden der Evaluation	12

WERKZEUGE ZUR EVALUATION 14

OJA-Dokumentations-Datenbank	16
Fragebögen	17
Arbeitsblätter zur Selbsteinschätzung	20
Qualitätsdialog	25

HÄUFIG VERWENDETE BEGRIFFE 30

KONTAKT 32

**WAS IST
GUTE**

OFFENE

JUGENDARBEIT



WIE SIEHT EIN IDEALES ANGEBOT DER OFFENEN JUGENDARBEIT AUS?

/ 6 /



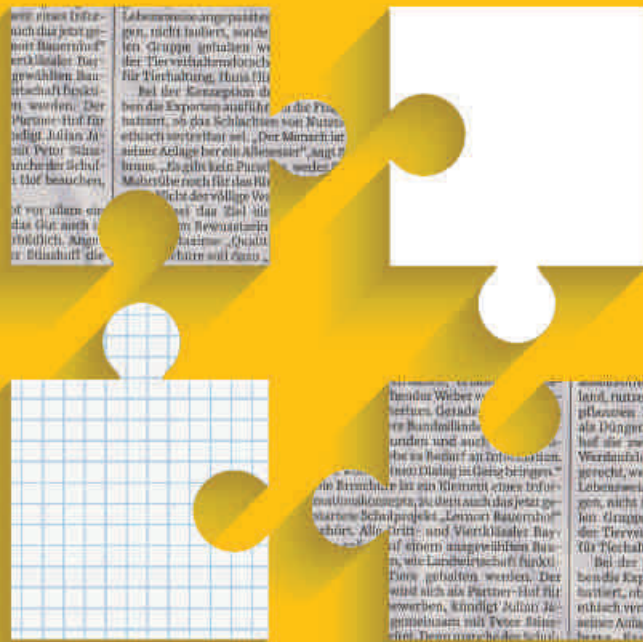
Gute Frage.

Als Fachkraft der Offenen Jugendarbeit denkst du dabei vielleicht zuerst an ein passendes Setting, in dem alle Beteiligten gut zusammenarbeiten können, für Jugendliche könnten Spaß und Action im Vordergrund stehen oder ein konkretes Anliegen, das sie mit den Jugendarbeiter_innen besprechen möchten. Aus Sicht der Fördergeber_innen funktioniert Offene Jugendarbeit vielleicht dann besonders gut, wenn möglichst viele junge Menschen angesprochen werden und Anrainer_innen wollen schlichtweg keine Lärmbelästigung und keinen Müll in ihrem Garten.

Liegt also die Qualität Offener Jugendarbeit „im Auge des Betrachters/der Betrachterin“ und ist damit alles relativ? Fast könnte es so aussehen, und die Antwort auf unsere Frage wäre dann: Das kommt drauf an, wen man fragt! **!**

/ 7 /

QUALITÄT: DAS RICHTIGE RICHTIG TUN



Aber ganz so einfach sollten wir uns die Sache dann doch nicht machen, denn wenn wir etwas genauer hinschauen, wird rasch klar, dass es natürlich gewisse „allgemeingültige“ Merkmale gibt, an denen wir die Qualität unserer Angebote messen können. Wenn wir von einem sehr einfachen Qualitätsbegriff ausgehen, dann können wir unserer Arbeit in dem Maße hohe Qualität bescheinigen, in dem wir „das Richtige richtig tun“. Oder – anders herum betrachtet – ob wir mit dem, was wir tun, auch tatsächlich die Ergebnisse erzielen, die zu erzielen wir uns vorgenommen haben. So gesehen, müssen wir zur Beantwortung unserer Frage eigentlich drei Fragen beantworten, nämlich:

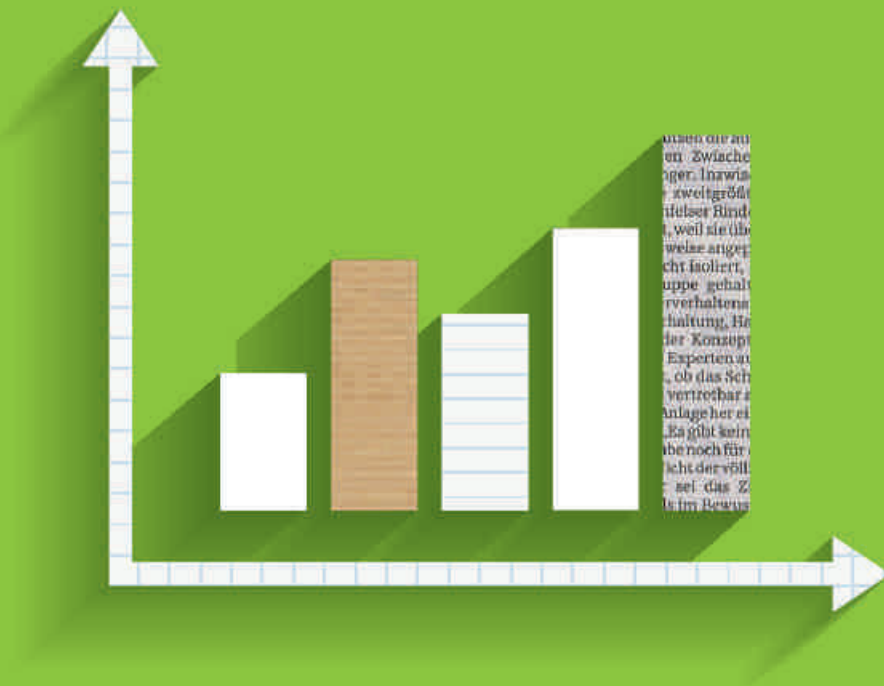
**1 WAS
TUN WIR?**

**2 WIE
TUN WIR ES?**

**3 WELCHE
ERGEBNISSE
ERZIELEN WIR
DAMIT?**

Als Grundlage zur Beantwortung dieser Fragen wurde im **Qualitätshandbuch für die Offene Jugendarbeit in Österreich** (für Südtirol in: OJA – die Grundlagen der offenen Jugendarbeit in Südtirol) festgeschrieben, was Offene Jugendarbeit tut (Angebote, Leistungen), wie sie das tut (Arbeitsprinzipien, Methoden) und welche Ziele sie mit ihrem Tun erreichen möchte (Ziele, Wirkungen). Wenn du also feststellen möchtest, wie es um die Qualität deiner eigenen Arbeit steht, kannst du dich zunächst einmal ganz einfach an den Beschreibungen im Handbuch orientieren und so überprüfen, inwieweit deine Arbeit mit dem dort beschriebenen „State of the Art“ übereinstimmt.

EVALUATION



Wenn du es etwas genauer wissen möchtest und z.B. auch die Meinung von Jugendlichen und Fördergeber_innen in deine Beurteilung einbeziehen willst, dann kannst du auch die im Handbuch enthaltenen methodischen „Werkzeuge“ verwenden, um deine Angebote zu evaluieren:

In seiner ursprünglichen Bedeutung heißt „evaluieren“ etwas „bewerten“ oder „einschätzen“. Gegenstand einer Evaluation können einzelne Aktivitäten, Projekte, Programme oder eine gesamte Organisation sein.

Indem wir uns also fragen, was wir wie tun und welche Ergebnisse wir damit erzielen, evaluieren wir unsere Angebote und können damit auch etwas über deren Qualität aussagen. Um nun den einzelnen Einrichtungen bzw. den Teams der Offenen Jugendarbeit das Evaluieren ihrer Angebote zu erleichtern, sind im **Qualitätshandbuch für die Offene Jugendarbeit in Österreich** einerseits gängige Methoden zur Evaluierung beschrieben und andererseits Unterlagen und „Werkzeuge“ zur konkreten Durchführung von Evaluierungen angeführt.

METHODEN DER EVALUATION

/ 12 /



DAS PERSÖNLICHE INTERVIEW

ist ebenso wie das telefonische Interview ein Gespräch zwischen Interviewer_innen und Interviewten. Vorteile des persönlichen Interviews sind eine große Offenheit der Fragen und Antworten und eine hohe Flexibilität. Es ist die befragte Person, die die Schwerpunkte im Gespräch und die Relevanz der Themen festlegt. Die Interviewenden haben im Gespräch prinzipiell die Möglichkeit nachzufragen und können so neue bzw. unerwartete Sachverhalte entdecken sowie Hintergründe eruieren. Durchführung und Auswertung von Interviews können allerdings sehr zeitintensiv sein und setzen auch grundsätzlich einschlägige sozialwissenschaftliche Fachkenntnisse voraus.

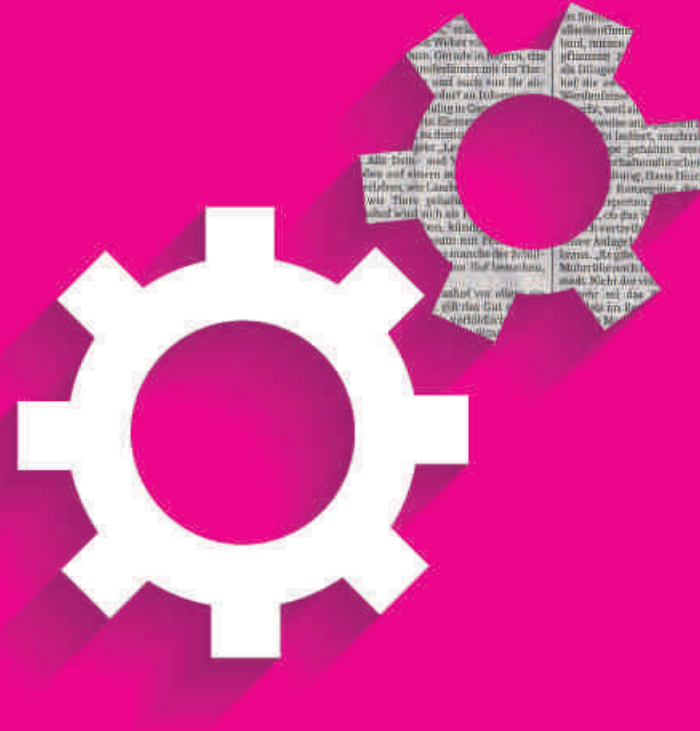
DIE SCHRIFTLICHE BEFRAGUNG

(Fragebogenerhebung) kommt vor allem dann zum Einsatz, wenn eine größere Gruppe von Personen befragt werden soll. Diese Form der Befragung ist deutlich weniger zeit- und kostenintensiv als eine persönliche Befragung. Die Vorteile der schriftlichen Befragung liegen zudem darin, dass die Befragten die Fragen besser durchdenken können, dass kein Einfluss durch die Interviewer_innen gegeben ist und dass auch geographisch weit entfernte Personen relativ unkompliziert befragt werden können (z.B. mittels Online-Fragebogen). Entsprechende Umfrage-Softwaretools übernehmen zudem eine (einfache) Datenauswertung, sodass Fragebogenerhebungen auch von nicht qualifizierten Personen durchgeführt werden können.

/ 13 /

DIE GRUPPEN- DISKUSSION

ist eine spezielle Form der Befragung, bei der mehrere Personen (z.B. Jugendliche, Mitarbeiter_innen) gleichzeitig zu einem gewissen Thema interviewt werden. Im Fokus stehen hierbei nicht die Individuen, sondern die Gruppe an sich. Gruppendiskussionen werden daher häufig zur Erforschung von Meinungsbildungsprozessen und Gruppendynamiken eingesetzt. Um überhaupt Aussagen darüber treffen zu können, was man z.B. im Verlauf eines Jahres getan hat, ist es unerlässlich, auf sogenannte prozessproduzierte Daten zurückgreifen zu können, also auf Besucher_innenstatistiken, Verlaufsdokumentationen, Fotos, Texte, etc. Dokumentation ist also nicht nur zum Belegen der geleisteten Arbeit notwendig, sondern sie ist eine zentrale Voraussetzung, um Angebote oder Interventionen auch evaluieren zu können.



WERKZEUGE ZUR EVALUATION

Um dir ein Handwerkszeug für die Qualitätsüberprüfung deiner Arbeit zu geben, wurden im Rahmen des Projekts **Partizipative Qualitätsentwicklung in der Offenen Jugendarbeit** (2014–2016) konkrete „Werkzeuge“ bzw. „Tools“ für Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit entwickelt, die entweder einzeln oder gemeinsam, mit oder ohne externe Begleitung eingesetzt werden können:

- **OJA-Dokumentations-Software** (OJA-Doku-Datenbank)
- **Fragebögen** für Jugendliche und Stakeholder (Personen, deren Meinung zu deiner Arbeit dir wichtig erscheint, z.B. Personen aus Politik, Schule, Vereinen etc.)
- **Arbeitsblätter** zur Selbstevaluation im Team

1. OJA-DOKUMENTATIONS-SOFTWARE

3. FRAGEBÖGEN FÜR JUGENDLICHE UND STAKEHOLDER

2. ARBEITSBLÄTTER ZUR SELBSTEVALUATION IM TEAM

Bei erstmaliger Verwendung der einzelnen Werkzeuge ist für all jene ohne Vorerfahrung im Bereich Evaluation eine externe Begleitung sinnvoll. Ergänzend zur Nutzung der Tools kann – darauf aufbauend – ein Qualitätsdialog mit wichtigen Stakeholdern durchgeführt werden. Aber mehr dazu später.

OJA-DOKUMENTATIONS-DATENBANK

In der Praxis der Offenen Jugendarbeit werden unterschiedliche Methoden zur Dokumentation verwendet. Dazu zählen die bekannten Strichlisten, mit denen die Besucher_innen-Frequenz festgehalten wird, aber auch Tagesprotokolle, Stundenlisten, Foto- oder Videodokumentation und ähnliches mehr. Für die Arbeit im Einzelberatungs-Kontext kommen zusätzlich personen- bzw. fallbezogene Dokumentationsmethoden zum Einsatz. Einige Einrichtungen der OJA arbeiten bereits mit Datenbanken, die es ermöglichen in elektronischer Form zu dokumentieren und statistische Daten in Form von Grafiken oder Tabellen auf Knopfdruck auszulesen. Andere Einrichtungen setzen in ihrer Dokumentation noch eher auf analoge Methoden.

Seit dem Jahr 2015 stellt bOJA eine eigene Dokumentationssoftware für die Offene Jugendarbeit zur Verfügung, die von allen Jugendarbeiter_innen in Österreich und in Südtirol kostenfrei verwendet werden kann.

Mit dieser Software können Strukturdaten, wie z.B. Anzahl, Alter, Geschlecht, Qualifikation zur Einrichtung und ihren Beschäftigten, Angebotsdaten zu Art und Umfang der jeweiligen Angebote sowie Besucher_innendaten online

erfasst werden. Die Datenerfassung erfolgt auf Einrichtungsebene und völlig anonym, d.h. es werden keinerlei personenbezogene Daten zu Jugendlichen oder Beschäftigten (wie z.B. Namen oder Geburtsdaten) erfasst. Was die Frequenz der Datenerfassung angeht, kannst du zwischen wöchentlicher oder jährlicher Dateneingabe auswählen und du kannst auch selbst entscheiden, welche Merkmale du dokumentieren möchtest (z.B. Geschlecht und Altersgruppen von Jugendlichen, genaue Anzahl von Personen oder Schätzungen etc.). Die Minimalversion der Datenerfassung mit dieser Software könnte so aussehen, dass man einmal jährlich im Nachhinein eingibt, wie viele Kontakte im vergangenen Jahr gezählt wurden und wie viele Mitarbeiter_innen in diesem Zeitraum in der Einrichtung XY beschäftigt waren – und fertig.

Die eingegebenen Daten werden automatisch zu Tabellen und Grafiken verarbeitet, die wiederum in verschiedene Programme exportiert werden können (Excel, PDF), d.h. das lästige Basteln an Excel-Grafiken zur Erstellung eines Jahresberichts wird damit überflüssig – und alle, die das schon mal gemacht haben, wissen, wie viel Zeit sie sich damit ersparen können.



Einen Überblick über die Möglichkeiten der Eingabe und die genaue Ausgestaltung der Datenbank liefert dir das Einführungsvideo auf www.boja.at/qualitaet bzw. auf www.netz.bz.it. Die Rechte für deine Eingaben in die Datenbank liegen bei dir, das heißt niemand kann Einblick nehmen, wenn du dies nicht ausdrücklich erlaubst (z.B. deiner Trägerorganisation).

Einmal pro Jahr findet eine österreich- bzw. südtirolweite, anonymisierte Auswertung aller eingegebenen Gesamtdaten statt, aus der keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Standorte gezogen werden können. Dieser Bericht soll das selbstbewusste Auftreten und die Sichtbarkeit des Handlungsfeldes Offene Jugendarbeit insgesamt stärken. Je mehr Einrichtungen die Datenbank nutzen, desto stärker und nachhaltiger kann die Offene Jugendarbeit sichtbar gemacht werden.

Falls du noch keinen Zugang zur Datenbank bekommen hast und dich dafür interessierst, kontaktiere bitte das bOJA – oder das n.e.t.z.-Büro.



FRAGEBÖGEN

Wenn du erfahren willst, wie die Jugendlichen, die du mit deinen Angeboten erreichst sowie deine Auftraggeber_innen und andere relevante Stakeholder über deine Angebote denken, was sie daran besonders gut finden und wo sie Veränderungen vorschlagen würden, dann machst du am besten eine Fragebogenerhebung unter den Jugendlichen in deiner Einrichtung und/oder unter den regionalen Stakeholdern. Fragebogenerhebungen haben den Vorteil, dass sie vergleichsweise wenig Aufwand verursachen und dass man sie auch mit wenig sozialwissenschaftlichem Know-how durchführen kann.

bOJA hat im Zuge des Projekts **Partizipative Qualitätsentwicklung in der Offenen Jugendarbeit** Expert_innen damit beauftragt, Fragebögen zu entwickeln, die alle Mitarbeiter_innen der Offenen Jugendarbeit ohne großen Aufwand einsetzen können. Die Fragebögen findest du unter www.boja.at/qualitaet und www.netz.bz.it zum Download, es gibt jeweils eine Version für Jugendliche und für Stakeholder sowie für standortbezogene und mobile Angebotsformen. Die eingegebenen Daten kannst du entweder in eine Excel-Datei exportieren und dort auswerten oder auch mit entsprechenden Auswertungsprogrammen

weiterbearbeiten – wenn du dich damit auskennst oder zumindest jemanden kennst, der das kann.

Als Alternative gibt es diese Fragebögen auch in Form einer Online-Umfragesoftware, d.h., du brauchst den Personen, die du befragen willst, nur einen Link schicken, damit sie den jeweiligen Fragebogen ausfüllen können. Die Umfragesoftware erstellt dann automatisch eine (einfache) Datenauswertung oder du hast wieder die Möglichkeit, detailliertere Auswertungen selbst zu erstellen oder erstellen zu lassen.

Inhaltlich sind die Fragebögen so aufgebaut, dass sie die fünf Kernbereiche der Offenen Jugendarbeit, wie sie im **Qualitätshandbuch für die Offene Jugendarbeit in Österreich** beschrieben sind, abbilden.



Partizipation



Kompetenz-
erweiterung



Identitäts-
entwicklung



Alltagsbewältigung



Interessenvertretung

In der Praxis wird es allerdings ratsam sein, nicht alle fünf Bereiche gemeinsam abzufragen, sondern einen Schwerpunkt zu setzen, da die Befragten sich ansonsten überfordert fühlen könnten.



Um zu entscheiden, welche Stakeholder bei deiner Befragung einbezogen werden sollen, ist es hilfreich zunächst eine Stakeholderliste zu erstellen. Wenn du dabei Unterstützung brauchst, wende dich bitte an das bOJA- bzw. n.e.t.z.-Büro bzw. an deinen jeweiligen Landesdachverband. Wenn du eine Online-Befragung durchführen möchtest, wende dich bitte ebenfalls an das bOJA- bzw. n.e.t.z.-Büro, um zu klären, wer in deiner Region solche Prozesse für die OJA professionell begleitet.

Beispiel: Befragung von jugendlichen Nutzer_innen einer Einrichtung der OJA

Thema: Interessenvertretung in der Heimatgemeinde

Wähle bitte aus, wie sehr du folgenden Aussagen zustimmst (Skala: 3 = stimme voll zu; 0 = stimme gar nicht zu):



Dateninterpretation: Die Jugendlichen sehen ihre Anliegen in der Gemeinde eher schon vertreten (v20: MW 2,3). Sie sehen deutlich den Einsatz der Mitarbeiter_innen der Einrichtung XY in Bezug auf die Vertretung ihrer Anliegen in der Gemeinde (v21: MW 2,6). Sie sehen einen deutlichen Zusammenhang zwischen diesem Einsatz und der tatsächlichen Berücksichtigung ihrer Anliegen in der Gemeinde (v22: MW 2,6). Man kann sagen, Jugendarbeit wirkt in dem Sinne, dass sie die Anliegen der Jugendlichen in der Gemeinde erfolgreich vertritt, auch wenn es hier aus Sicht der Jugendlichen insgesamt noch Verbesserungspotential gibt (v 20: MW 2,3).

ARBEITSBLÄTTER ZUR SELBSTEINSCHÄTZUNG

Damit auch die Sichtweisen der einzelnen Teammitglieder in die Beurteilung eurer Arbeit einbezogen werden können, haben wir Arbeitsblätter entwickelt, die als Grundlage für moderierte Gruppendiskussionen dienen sollen. Diese Arbeitsblätter sind so aufgebaut, dass sie sich – so wie auch die Fragebögen – an den fünf Grunddimensionen der Offenen Jugendarbeit (Identitätsentwicklung, Kompetenzerweiterung, Alltagsbewältigung, Interessenvertretung und Partizipation) orientieren, wobei es natürlich dir und deinem Team überlassen bleibt, welche Aspekte eurer Arbeit ihr euch genauer anschauen möchtet.

Falls ihr zugleich eine Fragebogenerhebung unter Jugendlichen und/oder Stakeholdern durchführt, empfiehlt es sich, zumindest einige der Themen, die in den Fragebögen behandelt werden, auch im Team zu diskutieren, um die Meinung(en) der Teammitglieder mit den Einschätzungen der Jugendlichen bzw. der Stakeholder vergleichen zu können.

Die Arbeitsblätter sind als Werkzeug zu verstehen. Sie bilden sozusagen eine Grundlage, auf der ihr euch in einem atmosphärisch angenehmen Rahmen (z.B. während einer Teamklausur) in Ruhe und systematisch bestimmten

Themen eurer Arbeit widmen könnt. Wenn ihr das einmal ausprobiert, werdet ihr merken, dass ihr zu bestimmten Themen durchaus einer Meinung seid, während bei anderen Themen ganz unterschiedliche Ansichten vertreten werden – das ist ganz normal, die Frage ist nur, was man dann mit diesen Unterschieden macht. Der Sinn dieses von uns entwickelten Workshop-Formats besteht nun gerade darin, mit den unterschiedlichen Einschätzungen der einzelnen Teammitglieder produktiv umzugehen, sich nicht gegenseitig von der Richtigkeit der jeweils eigenen Meinung überzeugen zu wollen oder gar als Leitung „ein Machtwort zu sprechen“. Vielmehr sollt ihr im Rahmen dieses Workshops Gelegenheit haben, eure jeweiligen Ansichten zu einem bestimmten Thema sozusagen „gleichberechtigt nebeneinander auf den Tisch zu legen“ und euch gegenseitig die Gründe dafür zu schildern, warum ihr in dieser Sache so denkt.

Was dann passieren kann ist z.B. folgendes: Kollege A zu Kollegin B: „So, wie du deine Ansicht hier begründest, habe ich das noch gar nicht betrachtet, und wenn ich diesen einen Aspekt mit einbeziehe, den du da vorbringst, dann kann ich das auch eher so sehen wie du. Da denk ich noch mal darüber nach“. Oder: Kollegin C zu Kollegin E: „Ich kann jetzt

deine Ansicht zu diesem Thema besser nachvollziehen als vorher, aber das ändert dennoch nichts an meiner Ansicht, ich sehe das trotzdem anders und bleibe bei meiner Meinung“. Wichtig ist, dass beide hier geschilderten und noch viele andere mögliche Ergebnisse ok sind und nur dort, wo gemeinsam der Eindruck entsteht, zu diesem Thema müssen wir noch weiter diskutieren, vielleicht eine Fortbildung organisieren oder uns mit Kolleg_innen aus einer anderen Einrichtung unterhalten, kurz gesagt, wenn ihr gemeinsam zu einem bestimmten Thema Handlungsbedarf feststellt, dann solltet ihr euch gemeinsam daran machen, zu planen, was genau ihr innerhalb welches Zeitraums in diesem Zusammenhang unternehmen wollt.

Aufbau der Arbeitsblätter

Alle Arbeitsblätter sind gleich aufgebaut, nämlich nach Themen, Aspekten und Indikatoren gegliedert. Zu jedem Thema gibt es Arbeitsblätter zu unterschiedlichen Aspekten dieses Themas, die wiederum mit Indikatoren, d.h. mit konkreten Behauptungen, hinterlegt sind, wie z.B.

Bevor es losgehen kann – zur Vorbereitung

Wählt im Team das Thema oder die Themen sowie die Aspekte aus, die ihr gemeinsam bearbeiten möchtet.

Durchführung

Die Kolleg_innen bearbeiten *jede/r* für sich die einzelnen Indikatoren des ausgewählten Themas:

- Ziel ist es NICHT, alle Themen und Aspekte zu bearbeiten. Bestimmte Themen werden für euch interessanter sein als andere, manche Aspekte werden euch vielleicht überhaupt nicht betreffen.
- Wählt also die Themen aus, die für euch gerade relevant sind, die ihr ohnehin gerade diskutiert, die innerhalb eurer Trägerorganisation gerade aktuell sind, etc.
- Alle Kolleg_innen, die das jeweilige Thema betrifft, nehmen an dem Workshop teil.
- Für alle beteiligten Kolleg_innen gibt es Kopien der zu bearbeitenden Themen/Aspekte.
- Organisiert euch für die Durchführung des Workshops eine externe Moderation.

- Dabei fragt sich *jeder/jede*, wieweit das, was in dem Indikator ausgedrückt ist, in eurer Einrichtung aus *seiner/ihrer* subjektiven Sicht zutrifft oder nicht zutrifft und kreuzt die entsprechende Bewertung an.
- Die Bewertung erfolgt einheitlich auf einer Skala von 0 bis 4, d.h. von „trifft gar nicht zu (0)“ bis „trifft vollständig zu (4)“.
- Wenn alle Kolleg_innen mit der Einzelarbeit fertig sind, werden die Bewertungen vorgetragen und von der Moderation schriftlich (z.B. auf einem Flipchart) festgehalten.
- Erst danach werden die Bewertungen nacheinander besprochen. Hierbei kommen die Ansichten und Bewertungen aller Mitwirkenden reihum zur Sprache, wobei es dabei nicht darauf ankommt, sich auf eine gemeinsame Bewertung zu einigen, sondern darauf, die jeweils eigene Einschätzung für die Kolleg_innen nachvollziehbar zu begründen.
- Es kommt auch nicht darauf an, möglichst gut abzuschneiden, d.h. eine möglichst hohe Punktzahl zu erreichen, sondern den im konkreten Kontext optimalen Level an Qualität zu definieren (z.B. „Bei diesem Indikator sollten wir alle zumindest Level 2 [„trifft teilweise zu“] ankreuzen können. Was müssen wir tun, um das zu ermöglichen?“).

1. KOMPETENZERWEITERUNG (THEMA)

1. INFORMELLE BILDUNG (ASPEKT)

Skala: 4 = trifft vollständig zu, 0 = trifft gar nicht zu

„Wir verstehen Offene Jugendarbeit als Informelle Bildungsarbeit.“

„Wir haben eine gemeinsame Begriffsdefinition von Informeller Bildungsarbeit.“

„Wir sind uns unserer Wirkung als Role-Models bewusst und setzen unsere Rollen im Team bewusst ein (z.B. um Geschlechtsstereotypen zu thematisieren).“

„Wir achten darauf, unsere Settings so zu gestalten, dass Informelles Lernen gefördert wird.“

„Wir überprüfen regelmäßig, ob unsere Settings Informelles Lernen befördern.“

2. SOZIALPÄDAGOGISCHE BILDUNG (INDIKATOR)

Skala: 4 = trifft vollständig zu, 0 = trifft gar nicht zu

„Wir verstehen Offene Jugendarbeit als Sozialpädagogische Bildungsarbeit.“

„Wir haben eine gemeinsamen Begriffsdefinition von Sozialpädagogischer Bildungsarbeit.“

Ergebnissicherung und Weiterarbeit

Am Ende wird schriftlich festgehalten, was bezüglich der behandelten Themen in der Vergangenheit gut gelaufen ist und in gleicher Weise fortgesetzt werden kann.

Desgleichen wird festgehalten, wo es Verbesserungsbedarf gibt und welche Folgerungen daraus zu ziehen sind.

- Schließlich werden Wege zur Umsetzung vereinbart:
„Zum Thema X/Aspekt Y/Indikator Z werden wir ...
z.B. eine Weiterbildung organisieren, Abläufe klären, jemanden als verantwortlich benennen, mit der Leitung der Trägerorganisation Rücksprache halten etc.
- Vereinbart schriftlich, welche Maßnahmen bis zu welchem Termin umgesetzt werden sollen und wer wofür zuständig ist.
- Achtet darauf, auch die zur Maßnahmenumsetzung nötigen Ressourcen (z.B. Arbeitsstunden, Weiterbildungsbudget o.ä.) zur Verfügung zu haben.
- Überprüft zum jeweils vereinbarten Umsetzungstermin, ob bzw. inwieweit die Umsetzung der jeweiligen Maßnahme erfolgt ist und was gegebenenfalls noch zu tun ist (Wer? Bis wann?).
- Bewahrt die Unterlagen (Arbeitsblätter, Flipchart-Bögen, Notizen etc.) so auf, dass sie euch jederzeit zur Verfügung stehen und somit als Basis zur Bewertung der Maßnahmenumsetzung dienen können.

- Wenn nicht vorher anders vereinbart (z.B. mit der Trägerorganisation), bleiben diese Unterlagen beim Team. Es ist möglich und kann auch sinnvoll sein, die geplanten Maßnahmen mit der Trägerorganisation abzustimmen, doch außerhalb des Teams erfährt niemand, wer welche Bewertung abgegeben hat.



Die Erfahrung hat gezeigt, dass es sinnvoll ist, solche Selbsteinschätzungsworkshops extern moderieren zu lassen, damit sich auch wirklich alle Teammitglieder inklusive Leitung voll und ganz auf die Gruppendiskussion konzentrieren können, ohne von der Moderationsaufgabe „abgelenkt“ zu sein. Wenn ihr eine solche externe Moderation in Anspruch nehmen möchtet, wendet euch bitte an bOJA bzw. n.e.t.z. bzw. an euren jeweiligen Landes-Dachverband.

QUALITÄTSDIALOG

Jedes dieser hier vorgestellten Werkzeuge kann einzeln für sich eingesetzt werden: Datenbankauswertung, Fragebogenerhebungen unter Jugendlichen und/oder Stakeholdern sowie Selbsteinschätzungsworkshops mit Mitarbeiter_innen bilden jeweils für sich bereits ein wertvolles Element, um die Qualität eurer Arbeit zu bewerten bzw. bewerten zu lassen. Die Anwendung aller Elemente gemeinsam mit abschließender Ergebnispräsentation vor Stakeholdern und Jugendlichen bildet einen sogenannten Qualitätsdialog, also einen systematisch durchgeführten und extern begleiteten Evaluationsprozess.

Qualitätsdialoge gibt es in vielen Arbeitsfeldern, das Wort bedeutet zunächst einfach nur, dass man sich gemeinsam über die Qualität der eigenen Arbeit unterhält. Um das sinnvoll tun zu können, braucht es als Grundlage Daten, Fakten, Analysen, Meinungen etc. – und diese Grundlagen kannst du mit den hier beschriebenen „Werkzeugen“ schaffen. Ziel eines Qualitätsdialogs ist es also, die eigene Arbeit bzw. deren Ergebnisse aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu betrachten und dann gemeinsam mit den Beteiligten (Stakeholder, Jugendliche, Mitarbeiter_innen) über die Ergebnisse dieser Betrachtung zu sprechen – also einen

Dialog zu führen. Den Rahmen, in dem diese Ergebnisse mit den Stakeholdern besprochen werden, bezeichnen wir als „Runden Tisch“, und zwar als Symbol dafür, dass alle gleichberechtigt an einem Dialog teilnehmen und das (tatsächlich vorhandene) Machtgefälle – z.B. zwischen Auftraggeber_innen und Mitarbeiter_innen – so weit als möglich ausgeblendet wird: Ein Dialog kann nur auf Augenhöhe stattfinden.

Am „Runden Tisch“ werden durch die externe Prozessbegleitung die Auswertung der Dokumentationsdaten, die Ergebnisse der Befragungen sowie des Selbsteinschätzungsworkshops präsentiert und daraus abzuleitende Maßnahmenvorschläge erläutert. Gemeinsam mit den anwesenden Stakeholdern wird dann entschieden, welche Maßnahmen in welcher Form und in welchem Zeitraum zur Umsetzung gelangen sollen. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, darauf zu achten, dass auch die für die Maßnahmenumsetzung nötigen Ressourcen zur Verfügung stehen bzw. organisiert werden können (z.B. Arbeitszeit, Weiterbildungsbudget etc.). Nur wenn dies gewährleistet ist, macht es überhaupt Sinn, Entscheidungen zur Maßnahmenumsetzung zu treffen. Oder anders formuliert: Nur jene

Maßnahmen werden eine Chance auf Umsetzung haben, für die auch die nötigen Ressourcen zur Verfügung stehen. Im Zweifelsfall ist es allemal besser, sich darauf zu einigen, bestimmte Maßnahmen aus Ressourcenmangel eben nicht umzusetzen, als falsche Erwartungen zu wecken, die man am Ende nicht erfüllen kann.

Für jene Maßnahmen, auf die ihr euch mit den Stakeholdern verständigt, solltet ihr genau festlegen, bis wann sie umgesetzt werden sollen, welche Ressourcen ihr dafür einsetzen werdet, wer für die Umsetzung zuständig ist und wann und in welcher Form ihr die erfolgte Umsetzung überprüfen werdet (z.B. „bei einem neuerlichen Treffen nach einem Jahr“).



Der Qualitätsdialog ist flexibel ausgestaltbar und dient der Analyse und Steuerung von Qualität. Das Herzstück bildet der „Runde Tisch“, was bedeutet, dass unterschiedliche, jeweils zu definierende Stakeholder auf Augenhöhe miteinander die vorliegenden Ergebnisse diskutieren und sich faktenbasiert über Ziele, Bedürfnisse, Wirkungen und Standards austauschen.

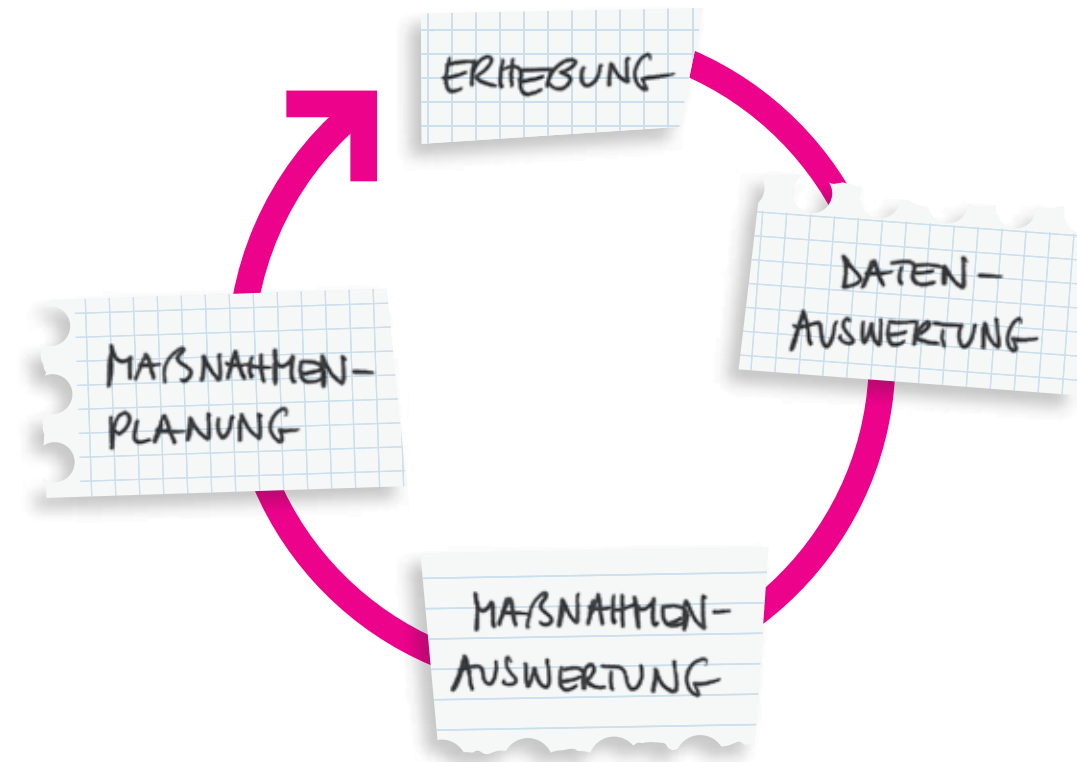
Voraussetzung für einen erfolgreichen Qualitätsdialog ist es, die Bereitschaft der wichtigsten Stakeholder bereits am Anfang zu gewinnen, d.h. ein Qualitätsdialog ohne Beteiligung der Auftraggeber_innen (Gemeinde, Landesjugendreferat etc.) sowie der Vertreter_innen deiner Trägerorganisation macht auf keinen Fall Sinn!

Die Durchführung des Qualitätsdialogs erfolgt zusammen mit externen Prozessbegleiter_innen. Wenn du Interesse hast und eine Prozessbegleitung suchst, wende dich bitte an bOJA, n.e.t.z. oder dein Länder-Netzwerk bzw. den Dachverband der Offenen Jugendarbeit in deinem Bundesland.

Die Prozessbegleitung moderiert den Runden Tisch. Für die Präsentation der Ergebnisse gegenüber den Jugendlichen seid ihr selbst verantwortlich. Wichtig ist, dass die Jugendlichen in für sie geeigneter Form erfahren, was bei der Befragung, an der sie teilgenommen haben, herausgekommen ist, welche ihrer Vorschläge berücksichtigt werden sollen und was warum nicht umsetzbar ist.

Für diese Präsentation stehen viele Möglichkeiten zur Verfügung, du kannst z.B. gemeinsam mit den Jugendlichen eine Ausstellung gestalten, eine Diskussionsveranstaltung mit Gemeindevertreter_innen organisieren, die regelmäßige Hausversammlung nützen etc.

NACHHALTIGKEIT



Ein Qualitätsdialog sollte nicht als einmaliges Ereignis in der Geschichte einer Einrichtung der Offenen Jugendarbeit betrachtet werden, sondern vielmehr soll damit ein kontinuierlicher Prozess der Qualitätsüberprüfung und -verbesserung angestoßen werden. Oftmals steht dabei das Bemühen der Fachkräfte der OJA im Zentrum, das Verständnis von Stakeholdern für die Strukturen, Prozesse und Ziele in der Offenen Jugendarbeit zu verbessern bzw. diese in bestimmten Punkten zu einem Umdenken zu bewegen – und das sind Ziele, die nicht mit einer Diskussionsrunde erreicht werden können. Vielmehr handelt es sich hier um Veränderungen und Prozesse, die langfristig angegangen werden müssen.

Folgende Vorteile ergeben sich aus dem Kreislaufmodell des Qualitätsdialogs:

- Im Dialog wird gemeinsam – Einrichtung(en), Träger, Auftraggeber_innen – über die weitere Vorgehensweise reflektiert und entschieden.
- Dadurch werden die Qualität und Effizienz von Vernetzung verbessert, was wiederum die Akzeptanz von Entscheidungen erhöht.
- Die Steuerung von Angeboten ist realitätsnah und koordiniert, eine rasche Umsetzung wird möglich, die Umsetzung von Vorhaben wird gemeinsam überprüft.
- Zugleich wird geprüft, ob neuerlich Veränderungen anstehen bzw. welche entsprechenden Maßnahmen gesetzt werden sollen, etc.

HÄUFIG VERWENDETE BEGRIFFE



Abschließend möchten wir hier noch ganz kurz einige Begriffe anführen, die im Zusammenhang mit dem Thema Qualität bzw. Evaluation häufig verwendet werden.

Ziele

Zunächst wird in einer Planungsphase festgelegt, welche Ziele mit bestimmten Angeboten erreicht werden sollen, d.h. es werden in der Zukunft liegende erstrebenswerte Zustände beschrieben (z.B. „Jugendliche haben die Möglichkeit, sich an kommunalen Entscheidungsprozessen aktiv zu beteiligen“).

Input/Ressourcen

Danach werden – innerhalb vorgegebener Rahmenbedingungen und Organisationsstrukturen – Ressourcen eingesetzt (z.B. Mitarbeiter_innen, Finanzmittel, Räumlichkeiten etc.).

Aktivitäten/Leistungen

Unter Einsatz dieser Ressourcen werden Aktivitäten in Gang gesetzt, um bestimmte Leistungen zu erbringen (z.B. „Freizeitaktivitäten für Jugendliche organisieren“).

Output/Ergebnisse

Die messbaren, zählbaren bzw. beschreibbaren Ergebnisse dieser Leistungen bilden den Output (z.B. die Summe der Angebotsstunden, die Anzahl der erreichten Personen, leistungsbezogene Fotos, Filme, Texte etc.).

Outcome/Wirkungen

Die Wirkungen, die bei den Zielgruppen durch die Leistungen erzielt werden, werden als Outcome bezeichnet (z.B. „die Selbstorganisationsfähigkeiten der Jugendlichen wurden erkennbar erweitert, sie zeigen deutlich mehr Selbstverantwortung“).

Evaluation

Vor einer Wirkungsüberprüfung muss zunächst die Leistungserbringung inkl. daraus resultierendem Output in den Blick genommen werden. Erst danach kann überprüft werden, ob mittels dieser Leistungen auch die angestrebten Wirkungen erreicht werden konnten. Dieser Prozess der Ergebnisüberprüfung anhand vorgegebener Zielvereinbarungen wird als Evaluation bezeichnet.

KONTAKT

Wir hoffen, du hast Anregungen für deine praktische Arbeit gefunden.

Viel Erfolg bei der Umsetzung!

Für Fragen und Rückmeldungen, melde dich bitte bei:



Bundesweites Netzwerk
Offene Jugendarbeit
www.boja.at
www.boja.at/qualitaet

für Fragen zur Datenbank:
support@boja-datenbank.at



n.e.t.z. –
Netzwerk der Jugendtreffs
und –zentren Südtirols

www.netz.bz.it



Koordinationsbüro
für Offene Jugendarbeit
und Entwicklung
www.koje.at



Steirischer Dachverband
der Offenen
Jugendarbeit
www.dv-jugend.at



Plattform Offene
Jugendarbeit Tirol
www.pojat.at



Niederösterreichische
Arbeitsgemeinschaft
Offene Jugendarbeit
www.noaja.at



Netzwerk Offene
Jugendarbeit Kärnten
www.jugend.ktn.gv.at/319529_DE.htm



Oberösterreichisches
Netzwerk Offene
Jugendarbeit
<http://bit.ly/2bxpslp>

NOTIZEN

... vernetzt & mehr ...



BUNDESWEITES NETZWERK
OFFENE JUGENDARBEIT

Impressum: bOJA

Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit

Lilienbrunnngasse 18/2/47, 1020 Wien

ZVR-Nr.: 78 54 32 196

boja@boja.at | www.boja.at

Design: www.feschegrafik.at

Druck: www.fairprint.at

1. Auflage, August 2016



In diesem Druckwerk wird die Schreibweise des Gender Gap verwendet. Sie lässt neben Frau und Mann auch Raum für andere Geschlechter. Dazu wird zwischen der männlichen und der weiblichen Schreibweise ein Unterstrich eingefügt. So werden Geschlechter, die bisher unsichtbar waren, sichtbar. Es finden sich im Text jedoch auch weibliche und männliche Formen. Diese werden als offene Sammlung von Geschlechtsidentitäten verwendet und textlich markiert. Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) tragen allein die Verfasser_innen; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

... vernetzt & mehr ...

boja

BUNDESWEITES NETZWERK
OFFENE JUGENDARBEIT

www.boja.at