

boja

BUNDESWEITES NETZWERK
OFFENE JUGENDARBEIT



QUALITÄTSDIALOG

Toolkit zur partizipativen Qualitätsentwicklung
in der Offenen Jugendarbeit

www.boja.at/qualitaet

KURZFASSUNG

Der Qualitätsdialog in der Offenen Jugendarbeit (OJA) dient der Analyse und Entwicklung von Qualität. Das Herzstück bildet der „Runde Tisch“, an dem Fachkräfte der OJA auf Augenhöhe mit politischen Entscheidungsträger*innen und anderen Stakeholdern diskutieren, ein gemeinsames Verständnis zum IST-Stand schaffen und sich Ziele stecken. Natürlich ist der Prozess moderiert und professionell vorbereitet.

Voraussetzung für einen erfolgreichen Qualitätsdialog ist es, die Bereitschaft der wichtigsten Stakeholder bereits am Anfang zu gewinnen, d.h. es braucht in jedem Fall die Beteiligung von Auftraggeber*innen (z.B. Gemeinde, Landesjugendreferat etc.) sowie von Vertreter*innen der jeweiligen Trägerorganisation und nicht zuletzt jene der Jugendlichen. Die Schritte eines Qualitätsdialogs sind: die Auftragsklärung, qualitative und quantitative Erhebungen (z.B. mit Hilfe der bOJA-Datenbank und Fragebögen an Stakeholder und Jugendliche), ein Selbsteinschätzungsworkshop im Team, der „Runde Tisch“ und ein Review nach ca. einem Jahr zur Überprüfung der Zielerreichung.

Die Durchführung eines Qualitätsdialogs erfolgt zusammen mit externen Prozessbegleiter*innen. Wenn du Interesse hast und eine Prozessbegleitung suchst, wende dich bitte an bOJA bzw. an deinen OJA-Dachverband im Bundesland.

INHALT

WAS IST GUTE OFFENE JUGENDARBEIT?	4
Wie sieht ein ideales Angebot der Offenen Jugendarbeit aus?	5
Qualität: Das Richtige richtig tun	6
Qualität im Dialog	8
DER QUALITÄTSDIALOG	10
Ablauf	12
Auftragsklärung	13
bOJA-Datenbank – Zahlen und Daten	14
Fragebögen	16
Reflexion im Team	23
Dialog bzw. „Runder Tisch“	24
Review	25
WEITERE METHODEN DER QUALITÄTSENTWICKLUNG	26
ZENTRALE BEGRIFFE	29
KONTAKT	34

WAS IST GUTE OFFENE JUGENDARBEIT



WIE SIEHT EIN IDEALES ANGEBOT DER OFFENEN JUGENDARBEIT AUS?

GUTE FRAGE.

Als Fachkraft der Offenen Jugendarbeit (OJA) denkst du dabei vielleicht zuerst an ein passendes Setting, in dem alle Beteiligten sich gut einbringen können, für Jugendliche könnten Spaß und Action im Vordergrund stehen oder ein konkretes Anliegen, das sie mit den Fachkräften besprechen möchten. Aus Sicht der Fördergeber*innen funktioniert OJA vielleicht dann besonders gut, wenn möglichst viele junge Menschen über deren Angebote angesprochen werden und Anrainer*innen wollen schlichtweg keine Lärmbelästigung und keinen Müll im öffentlichen Raum.

Ist also die Qualität Offener Jugendarbeit abhängig von der Perspektive der betrachtenden Person und ist damit alles relativ? Fast könnte es danach aussehen, und die Antwort auf die Frage wäre dann: Es kommt drauf an, wen und wie man fragt!



„Der Qualitätsdialog hinterließ bei mir einen sehr positiven Eindruck. Diese effektive Methode ermöglicht es, die Stärken und Schwächen einer Einrichtung systematisch herauszuarbeiten. Dabei wird eine solide Grundlage für weiterführende Veränderungen geschaffen, die die Qualität und Effizienz der Einrichtung nachhaltig verbessern können. Ein zusätzlicher Bonus war die hervorragende Begleitung des gesamten Prozesses, die sicherstellte, dass alle Beteiligten sich unterstützt und gut informiert fühlten.“

Simona Schennach

Jugendkoordinatorin der
Stadtgemeinde Raasdorf, Tröb

QUALITÄT: DAS RICHTIGE RICHTIG TUN

Aber ganz so einfach sollten wir Fachkräfte der OJA uns die Sache dann doch nicht machen, denn wenn wir etwas genauer hinschauen, wird rasch klar, dass es sehr wohl 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, indem wir „das Richtige richtig tun“. Oder – anders herum betrachtet – ob wir mit dem, was wir tun, auch tatsächlich die Ergebnisse und Wirkungen erzielen, die wir uns vorgenommen haben. Umso wichtiger erscheint es, Qualität vorab klar zu definieren. So gesehen, müssen wir zur Beantwortung unserer Frage eigentlich drei Fragen beantworten, nämlich:



Als Grundlage zur Beantwortung dieser Fragen wurde in der Publikation „Offene Jugendarbeit in Österreich. Ein Handbuch“ (bOJA 2021) festgeschrieben, was Offene Jugendarbeit tut (Angebote, Praxisbereiche), wie sie das tut (fachliche Grundlagen, Arbeitsprinzipien, Methoden) und welche Ziele und Wirkungen sie mit ihrem Tun erreichen möchte. 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 die OJA vor Ort mit den dort beschriebenen Standards übereinstimmt.

Wirkungsdimensionen in der OJA ...

bezeichnen jene individuellen oder gesellschaftlichen Bereiche, innerhalb derer Offene Jugendarbeit den Anspruch erhebt, durch ihre Angebote Wirkungen erzielen zu können:

- Partizipation
- Kompetenzerweiterung
- Identitätsentwicklung
- Alltagsbewältigung
- Interessenvertretung

www.boja.at/qualitaetsentwicklung-publikationen






QUALITÄT IM DIALOG

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 „Tools zur Qualitätsentwicklung“ verwenden, um deine Angebote zu evaluieren.

Indem wir uns also fragen, was wir wie tun und welche Ergebnisse und Wirkungen 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 und die Sichtbarmachung der Qualität zu erleichtern, sind im Handbuch „Offene Jugendarbeit in Österreich“ einerseits gängige Methoden zur Evaluierung beschrieben und andererseits Unterlagen und „Werkzeuge“ zur konkreten Durchführung von Evaluierungen angeführt, darunter z. B. das Selbstbewertungsinstrument zur Gesundheitskompetenten Offenen Jugendarbeit (bOJA), die Wirkungsbox Jugendarbeit (NPO Kompetenzzentrum der WU Wien & BKA Jugend) usw.

In diesem Toolkit wollen wir aber nun ein ganz besonderes Instrument der Qualitätsentwicklung näher beschreiben, das verschiedene Methoden der Qualitätsentwicklung vereint und darüber hinaus einen Dialog zum Ziel hat, in dem sich wichtige Stakeholder gemeinsam an einen Tisch setzen, um in den Austausch und zu guten Zielvereinbarungen zu kommen.

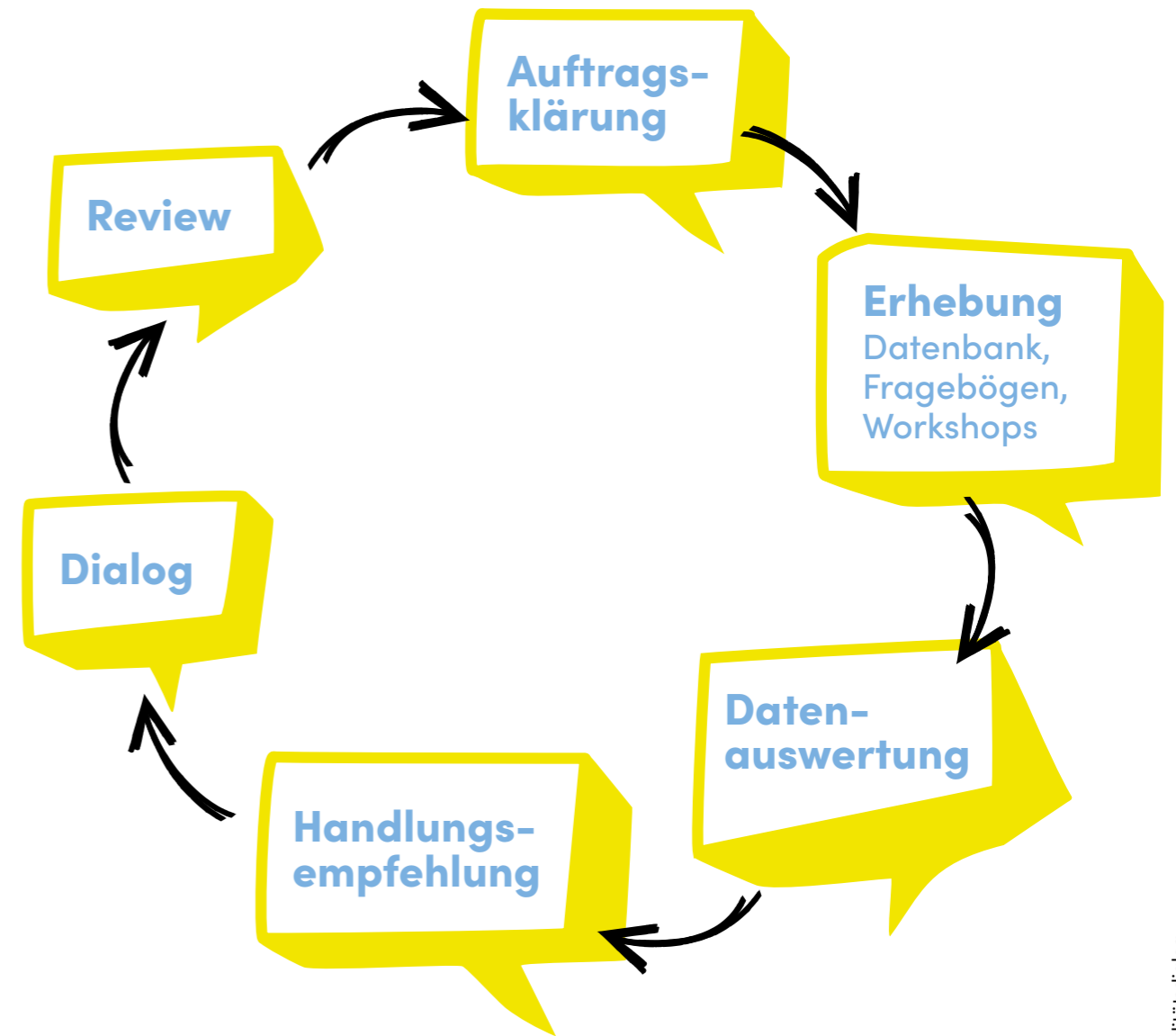


Das zugrundeliegende Verständnis von Qualität bezieht sich auf einen fortwährenden Prozess der wechselseitigen Abstimmung zwischen Auftraggeber*innen, Systempartner*innen, Jugendlichen und den mit der Umsetzung von Offener Jugendarbeit Beauftragten.

Der Fokus liegt darin, auf Augenhöhe eine „Kultur des Dialogs“ zu bestärken, die es erlaubt, offen und konstruktiv mit den Ergebnissen der Arbeit im Handlungsfeld (Aktivitäten, Projekte, Programme, gesamte Organisation) umzugehen.

DER QUALITÄTS-DIALOG

ein Kreislaufmodell



ABLAUF

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 nach erfolgter Auftragsklärung mit den folgenden beschriebenen „Werkzeugen“ schaffen:

- **bOJA-Datenbank - Zahlen und Daten**
- **Fragebögen**
- **Reflexion im Team**
- **Dialog bzw. „Runder Tisch“**
- **Review**

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, Fachkräfte) 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 Fachkräften – so weit wie möglich ausgeblendet wird: Ein Dialog kann nur auf Augenhöhe stattfinden.

Professionelle Qualitätsdialoge in der Offenen Jugendarbeit können nur extern begleitet stattfinden. Das heißt, es braucht eine außenstehende Person, die dein Team durch den Prozess führt, euch bei der Auftragsklärung, den Auswertungen und der Vorbereitung des Dialogs unterstützt und diesen auch moderiert. Zum Finden einer professionellen Prozessbegleitung in deinem Bundesland wende dich bitte an das bOJA-Büro.

AUFTRAGSKLÄRUNG

Der Start des Qualitätsdialogs erfolgt in Form einer Auftragsklärung. Hierbei sollen gleich zu Beginn Erwartungen, Ziele sowie Grenzen des Prozesses abgeklärt werden. Warum sind wir heute hier? Wie sieht der Prozess aus? Was wird uns erwarten? Des Weiteren werden auch bisher durchgeführte Erhebungen und Prozesse reflektiert und möglicherweise in der Planung des Prozesses berücksichtigt. Die Fragebogenerhebungen starten, indem die hierfür notwendigen Unterlagen (Fragebögen, Links zu den Fragebögen, QR-Codes) ausgehändigt und die Fristen vereinbart werden.



„Unser Jugendzentrum in Bärnbach ist seit Jahren ein zentraler Anlaufpunkt für junge Menschen und hat sich durch seine wertvolle Arbeit fest etabliert. Um dieses bewährte Angebot auch in Zukunft für die Jugendlichen zu sichern und weiter zu verbessern, legen wir großen Wert auf eine nachhaltige Weiterentwicklung. Der Qualitätsdialog hat uns wichtige Impulse gegeben, wie wir das Jugendzentrum noch gezielter auf aktuelle Bedürfnisse und gesellschaftliche Herausforderungen ausrichten können. Es ist unser Ziel, den Jugendlichen in Bärnbach weiterhin einen Ort zu bieten, der ihnen Unterstützung und Orientierung in einer sich ständig wandelnden Welt bietet.“

Jochen Bocksruker

Bürgermeister der Stadtgemeinde
Bärnbach, Stmk

ZAHLEN UND DATEN

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.

bOJA-DATENBANK

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



www.boja-datenbank.at

Mit dieser Software können Strukturdaten, wie z.B. Anzahl, Alter, Geschlecht der Nutzer*innen und Fachkräfte, die Qualifikation der Fachkräfte, Angebotsdaten zu Art und Umfang der jeweiligen Angebote 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 täglicher, wöchentlicher oder jährlicher Dateneingabe auswählen und 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 Fachkräfte 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, dem du per Link folgen kannst. 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).

Falls du noch keinen Zugang zur Datenbank bekommen hast und dich dafür interessierst, kontaktiere bitte den bOJA-Datenbank-Support unter: support@boja-datenbank.at

www.boja.at/doku-datenbank



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 gemeinsam mit Expert*innen Fragebögen entwickelt, die alle Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit ohne großen Aufwand einsetzen können. Die Fragebögen findest du unter www.boja.at/qualitaet zum Download, es gibt jeweils eine Version für Jugendliche und für Stakeholder, für standortbezogene und mobile Angebotsformen sowie für Fachkräfte Bögen zur Selbsteinschätzung.

Alternativ gibt es diese Fragebögen auch in Form einer Online-Umfrage, d.h., du brauchst den Personen, die du befragen willst, nur einen Link schicken, damit sie den jeweiligen Fragebogen ausfüllen können. Zugriff auf das Online-Tool haben die Prozessbegleiter*innen, die die Bögen für euch personalisieren und sich in weiterer Folge auch um die Datenauswertung kümmern.

Inhaltlich sind die Fragebögen so aufgebaut, dass sie die fünf Wirkungsdimensionen der Offenen Jugendarbeit (Partizipation, Kompetenzerweiterung, Identitätsentwicklung, Alltagsbewältigung, Interessenvertretung) abbilden. In der Praxis ist es auch möglich, nicht alle fünf Bereiche gemeinsam abzufragen, sondern einen Schwerpunkt zu setzen, da die Befragten sich ansonsten überfordert fühlen könnten.



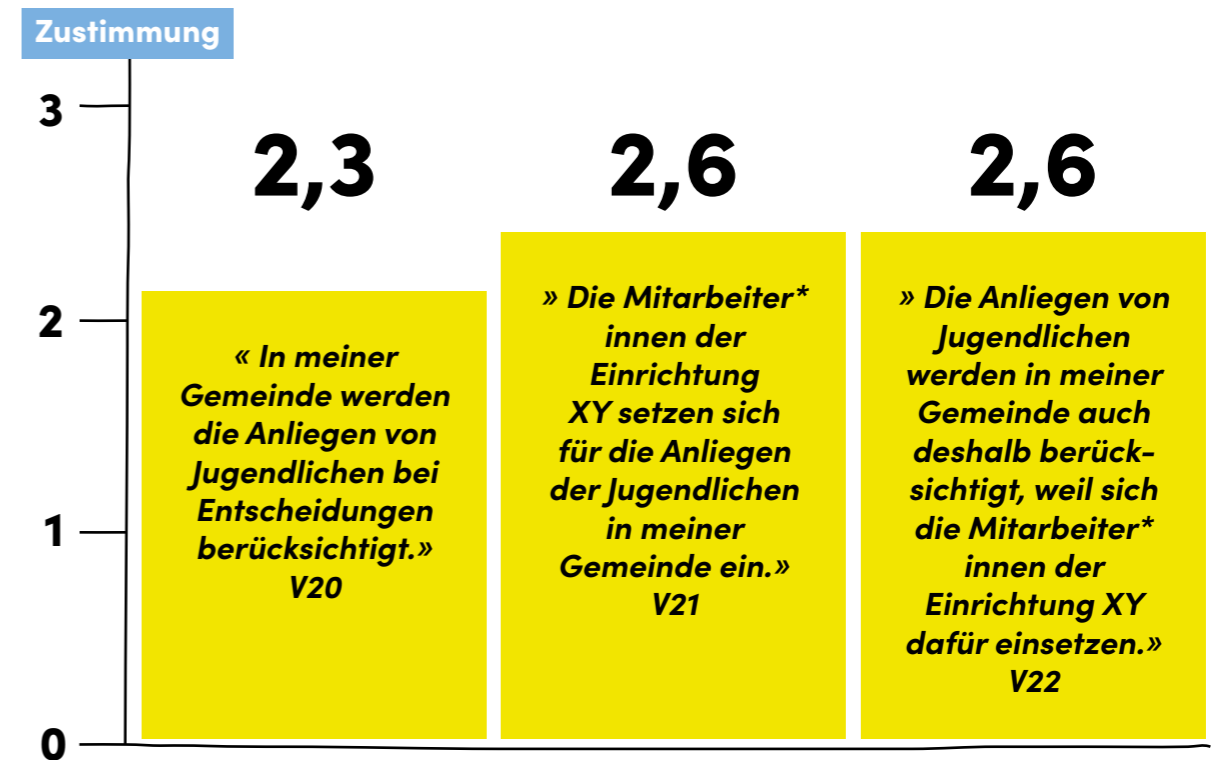
Um zu entscheiden, welche Stakeholder bei deiner Befragung einbezogen werden sollen, ist es hilfreich zunächst eine Stakeholderliste (z. B. Vertreter*innen aus Politik, Verwaltung, Schulen, Trägerorganisationen und Vereine, Polizei, Anrainer*innen usw.) zu erstellen. Wenn du eine Online-Befragung durchführen möchtest, wende dich bitte an das bOJA-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 auch 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 vertritt, auch wenn es hier aus Sicht der Jugendlichen insgesamt noch Verbesserungspotential gibt (v 20: MW 2,3).

Damit auch die Sichtweisen der einzelnen Teammitglieder in die Beurteilung eurer Arbeit einbezogen werden können, gibt es ergänzend Selbsteinschätzungsbögen, die als Grundlage für moderierte Gruppendiskussionen dienen sollen. Diese Selbsteinschätzungsbögen sind so aufgebaut, dass sie sich – so wie auch die Fragebögen – an den fünf Wirkungsdimensionen der Offenen Jugendarbeit orientieren, wobei es natürlich dir und deinem Team überlassen bleibt, welche Aspekte eurer Arbeit ihr euch genauer anschauen möchtet.

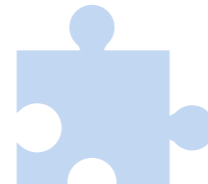
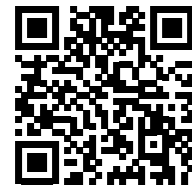
ANWENDUNG DER SELBSTEINSCHÄTZUNGSBÖGEN

Alle Selbsteinschätzungsbögen sind gleich aufgebaut, nämlich nach den besagten Wirkungsdimensionen, Aspekten und Indikatoren. Wählt im Team das Thema oder die Themen sowie die Aspekte aus, die ihr gemeinsam bearbeiten möchtet.

- Ziel ist es nicht notwendigerweise 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 relevant sind, die ihr ohnehin gerade diskutiert, die innerhalb eurer Trägerorganisation aktuell sind etc.
- Alle Kolleg*innen, die das jeweilige Thema betrifft, nehmen an dem Workshop teil.

Zu den Fragebögen:

www.boja.at/qualitaetsentwicklung-tools



1. KOMPETENZERWEITERUNG



Thema

Aspekt

1. INFORMELLE BILDUNG

4 3 2 1 0

Bewertung

>> 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.“

Indikator

2. SOZIALPÄDAGOGISCHE BILDUNG

4 3 2 1 0

>> 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.“
- „Wir definieren regelmäßig, welche Bildungsziele wir gemeinsam mit den Jugendlichen anstreben.“
- „Wir beziehen Interessen und Anliegen der Jugendlichen systematisch in unsere Planungen mit ein.“
- „Gemäß diesen Bildungszielen entwickeln wir entsprechende Settings, Angebote und Maßnahmen.“
- „Wir beobachten an ‚unseren‘ Jugendlichen regelmäßig das Erreichen unserer Bildungsziele.“

3. SELBSTKOMPETENZ

4 3 2 1 0

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

- „Jugendliche lernen bei uns, ihre Gefühle wahrzunehmen und darüber zu sprechen.“
- „Jugendliche lernen bei uns, ihre Stärken und Schwächen wahrzunehmen und darüber zu sprechen.“
- „Jugendliche lernen bei uns, selbstständig zu handeln und Entscheidungen zu treffen.“
- „Jugendliche lernen bei uns, Verantwortung für ihre Handlungen zu übernehmen.“
- „Jugendliche lernen bei uns, Verantwortung für ihre Gesundheit zu übernehmen.“

Die Kolleg*innen bearbeiten jede*r für sich die einzelnen Indikatoren des ausgewählten Themas:

- Dabei fragt sich jede*r, wie weit 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 für sich 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 Punkteanzahl 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?“).

Die Selbsteinschätzungsbögen 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: Fachkraft A zu Fachkraft B: „So, wie du deine Ansicht

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. Zum Finden einer professionellen Prozessbegleitung in deinem Bundesland wende dich bitte an das bOJA-Büro.

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: Fachkraft C zu Fachkraft E: „Ich kann jetzt deine Ansicht zu diesem Thema besser nachvollziehen als vorher, aber das ändert 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.

Am Ende wird schriftlich festgehalten, was bezüglich der behandelten Wirkungsdimensionen in der Vergangenheit gut gelaufen ist und in gleicher Weise fortgesetzt werden kann. Des Weiteren 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 (Selbsteinschätzungsbögen, Flipchart-Bögen, Notizen etc.) so auf, dass sie euch jederzeit zur Verfügung stehen und somit als Basis zur Bewertung der Maßnahmenumsetzung dienen können.

REFLEXION IM TEAM

Falls ihr zugleich eine Fragebogenerhebung unter Jugendlichen und/oder Stakeholdern durchführt, empfiehlt es sich, 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. So stellt die Analyse der bisherigen Ergebnisse aus dem Qualitätsdialog ohnehin den ersten Punkt im Rahmen der Reflexion im Team dar. Diese kann mittels Selbsteinschätzungsbögen wie bereits behandelt erfolgen oder auch anhand einer Kollegialen Beratung (mehr dazu folgt noch), bei der einzelne Themen als Aufmerksamkeitsrichtungen definiert und im Team erörtert werden.

Die Ergebnisse dieses Workshops dienen euch und bleiben intern!
Ihr beschließt gemeinsam, was ihr in welcher Form nach außen tragen wollt.



DIALOG BZW. „RUNDER TISCH“

Die Anwendung aller Elemente mit abschließender Ergebnispräsentation und Vereinbarung der Handlungsmaßnahmen mit Auftraggeber*innen, Stakeholdern, Fachkräften und Jugendlichen bilden einen sogenannten Qualitätsdialog. Bei diesem handelt es sich also um einen systematisch durchgeführten und extern begleiteten Evaluationsprozess.

Am „Runden Tisch“ werden durch die externe Prozessbegleitung die Auswertung der Dokumentationsdaten, die Ergebnisse der Befragungen sowie des Selbsteinschätzungsworkshops präsentiert und daraus abzuleitende Maßnahmvorschläge erläutert. Gemeinsam mit den anwesenden Auftraggeber*innen, Stakeholdern, Fachkräften und Jugendlichen 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 Prozessbeteiligten 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“). Im Idealfall und im Sinne der Partizipation erfolgt des Weiteren eine Präsentation der Ergebnisse aus dem Gesamtprozess vor den teilnehmenden Jugendlichen.

REVIEW

Der Review bzw. die Überprüfung der Zielerreichung nach einem Jahr soll den weiteren Dialog zwischen allen Prozessbeteiligten über die eigene Arbeit stärken. Bei Bedarf werden nächste Ziele und Meilensteine vereinbart. 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.



*„Für uns als Team ist es immer wichtig, nah am Leben der Jugendlichen zu sein und auf ihre Bedürfnisse und Wünsche einzugehen. Dabei denken wir auch regelmäßig über unsere Arbeit nach, um sie zu verbessern. Der Qualitätsdialog hilft uns, die Erwartungen und Meinungen der Bürger*innen zu verstehen und unser Angebot in der Jugendarbeit passgenau darauf abzustimmen.“*

Kristina Fink & Hannah Ströhl

JUKO Team der Stadtgemeinden
Birnboch und Keflach, Stmk.

WEITERE METHODEN DER QUALITÄTS- ENTWICKLUNG

die auch im Qualitätsdialog vorkommen könnten

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 (Online-Fragebogen). Entsprechende Umfrage-

Softwaretools übernehmen zudem eine (einfache) Datenauswertung, sodass Fragebogenerhebungen auch von Personen ohne sozialwissenschaftliche Fachkenntnisse durchgeführt werden können.

DIE GRUPPEN- DISKUSSION

zählt zu den etablierten Verfahren in der qualitativen Sozialforschung und ist eine spezielle Form der Befragung, bei der mehrere Personen (z.B. Jugendliche, Mitarbeiter*innen) gleichzeitig zu einem gewissen Thema diskutieren oder 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. Je nach Intention kann eine Gruppendiskussion einem anfänglichen Input folgen und selbstständig, also im Idealfall ohne das Eingreifen einer Moderation, ablaufen. Sie kann aber auch als Gruppeninterview geplant werden, das sich an einem vorstrukturierten Leitfaden orientiert.

DIE KOLLEGIALE BERATUNG

ist ein systematisches Beratungsgespräch, in dem Kolleg*innen sich nach einer vorgegebenen Gesprächsstruktur wechselseitig zu beruflichen Fragen und Schlüsselthemen beraten und gemeinsam Lösungen entwickeln. Der Ablauf besteht aus sechs Phasen, durch die ein*e andere*r

Gruppenteilnehmer*in moderiert und dabei die Erfahrungen und Ideen der übrigen Kolleg*innen aktiviert. Unter Anleitung beraten demnach alle Teilnehmer*innen und suchen nach Anregungen und Lösungsideen. Externe Personen sind für eine Begleitung durch eine kollegiale Beratung nicht erforderlich. Im Rahmen eines Qualitätsdialogs, der extern begleitet wird, sollte die Prozessverantwortung allerdings auch bei dieser Methode bei den Prozessbegleiter*innen liegen.

Ein Durchgang dauert etwa eine dreiviertel bis ganze Stunde.

WERKZEUGE SOZIAL- RÄUMLICHER ARBEIT

sind charakterisiert durch zwei zentrale Bezüge: Einerseits wird versucht, analytisch die Aneignungsformen Jugendlicher in ihren Wechselwirkungen mit den gesellschaftlichen Raumdefinitionen zu erfahren und damit die sozialräumliche Qualität jugendlicher Lebenswelten zu erfassen. Die Anwendung der Methoden und Werkzeuge findet andererseits aber direkt im Feld der Offenen Jugendarbeit statt und löst in ihrer Anwendung verschiedene Prozesse der Auseinandersetzung mit Jugendlichen, Stakeholdern etc. aus. Die Methoden und Werkzeuge (z.B. Stadtteil- bzw. Sozialraumbegehung, Autofotografie, Zeitbudgets) leisten Auskunft über die spezifische methodische Qualität einer sozialräumlichen Offenen Jugendarbeit und können sowohl in Begleitung als auch im Sinne einer (Selbst-) Evaluation durchgeführt werden.



ZENTRALE BEGRIFFE

die im Kontext Qualitätsdialog vorkommen



EVALUATION BZW. REVIEW

Vor einer Wirkungsüberprüfung muss zunächst die Leistungserbringung abgeschlossen sein. Erst danach kann überprüft werden, ob mittels dieser Leistungen auch die angestrebten längerfristigen Wirkungen erreicht werden konnten. Dieser Prozess der Ergebnisüberprüfung anhand vorgegebener Zielvereinbarungen und Handlungsschritte wird als Evaluation bzw. im Rahmen des Qualitätsdialogs als Review bezeichnet. Zur Evaluation können ganz allgemein verschiedene Methoden zum Einsatz kommen wie beispielsweise Fragebogenerhebungen, Gruppenbefragungen, Interviews oder das Auswerten der Dokumentation Offener Jugendarbeit.

OUTPUT, OUTCOME UND IMPACT

Im Gegensatz zu quantifizierbaren Ergebnissen der Angebote (Output), bezeichnet man die Folgen, die OJA durch ihre fachliche Praxis bei ihrer Zielgruppe hervorbringt, als Wirkung (Outcome). Wirkungen auf der gesellschaftlichen Ebene werden als Impact bezeichnet.

PARTIZIPATIV

Partizipation ist eine Wirkungsdimension der Offenen Jugendarbeit und ein ganz zentrales Arbeitsprinzip. In der konkreten Umsetzung bedeutet dies, Jugendliche stets in die Planung und Umsetzung von Angeboten aktiv einzubinden. Auch im Prozess des Qualitätsdialogs ist Partizipation als Haltung zentral. So werden neben der jugendlichen Zielgruppe und den Fachkräften selbst unterschiedliche relevante Stakeholder aktiv miteinbezogen.

QUALITÄTSENTWICKLUNG

Im Rahmen von Qualitätsentwicklung werden Maßnahmen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Offenen

Jugendarbeit festgehalten und umgesetzt. Fachkräfte der OJA werden im Prozess des Qualitätsdialogs auf vielfältige Weise unterstützt, ihr professionelles Handeln, Wissen und ihre Kompetenzen weiterzuentwickeln.

RESSOURCEN

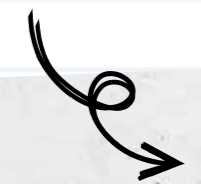
Ressourcen sind Arbeitsmittel und letztlich Rahmenbedingungen, die bestimmten Zielen und Zwecken dienen, wie der Bereitstellung einer Leistung (z.B. Personalressourcen, Finanzmittel, technische Infrastruktur, Räumlichkeiten etc.).

STAKEHOLDER BZW. ANSPRUCHSGRUPPEN

Als Stakeholder wird eine Person oder Organisation bezeichnet, die ein begründetes Interesse am Verlauf oder Ergebnis eines Prozesses hat. Im Bereich der Offenen Jugendarbeit sind das zunächst die Jugendlichen sowie die Fachkräfte, die Gemeinde(n) bzw. Fördergeber*innen sowie die Trägerorganisationen der OJA. Außerdem können Netzwerkpartner*innen, wie Schulen und andere soziale Einrichtungen und Fachstellen als Stakeholder betrachtet werden, sowie andere Personen, die mit OJA in Kontakt sind, wie Eltern oder Anrainer*innen. Auch Widerstand gegen ein Projekt bedeutet Interesse.

ZIELE UND LEISTUNGEN

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“). Sie werden zu Leistungen, sobald sie umgesetzt werden.



NOTIZEN

KONTAKT

Wir hoffen, du hast Anregungen für deine praktische Arbeit gefunden. Wenn du Lust bekommen hast, einen Qualitätsdialog in deiner Einrichtung durchzuführen, dann melde dich bitte bei:



Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit
boja@boja.at

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



www.boja.at



Impressum: bOJA

Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit

Lilienbrunnngasse 18/2/47, 1020 Wien

ZVR-Nr.: 78 54 32 196

boja@boja.at | www.boja.at

Autor*innen: Nicole Walzl-Seidl, Stephanie Deimel-Scherzer,

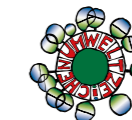
Martina Steiner, Christine Rankl, Julia Egger

Design: Christine Pleyl-Horzynek

Druck: Print Alliance HAV Produktions GmbH

September 2024

Mit freundlicher Unterstützung von:



Gedruckt nach der Richtlinie
"Druckerzeugnisse" des
Österreichischen Umweltzeichens,
Print Alliance HAV Produktions GmbH ...

In diesem Druckwerk wird die Schreibweise des Gender * verwendet. Sie lässt neben Frau und Mann auch Raum für andere Geschlechter. Dazu wird zwischen der männlichen und der weiblichen Schreibweise ein Sternchen eingefügt. So werden Geschlechter, die bisher unsichtbar waren, sichtbar.

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung tragen allein die Verfasser*innen.

boja

BUNDESWEITES NETZWERK
OFFENE JUGENDARBEIT

www.boja.at