

Protokoll der AG „Qualitätsentwicklung in der Jugendinformation“ vom 30. bis 31. Januar 2006 in Hannover

Teilnehmende:

Bache, Astrid	Fachkräfteportal der Kinder- und Jugendhilfe/, c/o IJAB e.
Bauer, Barbara	Jugendinformation Nürnberg
Gerstmann, Markus	ServiceBureau Internationale Jugendkontakte Bremen/jugendinfo.de
Giebel, Kerstin	Projekt QuiK, IJAB e.V.
Kappes, Annette	Tip – Jugendinfo und Service/Stadtjugendring Augsburg
Ehrmann, Sigrid	Café ABdate/Stadtjugendring Aschaffenburg
Schöne, Carsten	JugendInfoService Dresden
Specht, Matthias	LAG Multimedia Brandenburg
Walla, Isgard	Stiftung Demokratische Jugend/jugendnetz-berlin.de
Entschuldigt:	
Godulla, Reinhilde	Jugendserver Spinnenwerk, Verband für sozial-kulturelle Arbeit, Berlin

TOPS:

1. Begrüßung, Organisatorisches
2. Stand der Entwicklungen (Weimar `05 – heute)
3. Ziel des heutigen Treffens
 - 3.1. Grundgerüst des Leistungskatalogs
 - 3.2. Qualitätskriterien versus Standards
 - 3.3. Qualität als Abbild der Realität oder i.S. der Zukunftsorientierung
4. AG-Ergebnisse
5. Termine/ Vereinbarungen

Orientierungshilfen:

- Diplomarbeit Carsten Schöne
- Qualitätskatalog Quik/ IJAB
- Eurodesk
- Qualitätsstandards Beispiel Österreich

1. Begrüßung

Kerstin Giebel und Carsten Schöne begrüßen die Teilnehmenden und gehen auf die geplante Tagesordnung ein.

2. Stand der Entwicklungen

Kerstin rekapituliert anhand der auf der Fachtagung in Weimar (04. – 06.11.2005) erarbeiteten Zeitschiene den Planungsstand zur Erarbeitung eines Leistungskatalogs zur Qualitätsentwicklung im Bereich Nationale Jugendinformation.

Sie bittet alle Anwesenden um eine kurze Darstellung:

- Wie wird der Prozess in der eigenen Organisation angenommen?
- Was hat sich auf der wikipedia.de-Seite getan?
- Welche wichtigen Anregungen gibt es noch zum Prozess?

Nachfolgend die wichtigsten Ergebnisse:

- Die Organisationen haben allesamt die Zustimmung seitens der Leitungsebene zur Mitarbeit im Gremium, sind motiviert und haben z. T. ähnliche Entwicklungen auf Bundesland-Ebene, sodass positive Rückkopplungen auf die Landesprozesse zu beobachten sind.
- Matthias Specht erläutert die Qualitätsentwicklung am Beispiel des Landes Berlin/ Brandenburg
 - „JIM – Projekt“ (Jugendfonetzwerk Medien):
 - Erarbeitung eines Qualitätskatalogs,

- Schaffung eines eigenen Labels,
 - Einrichtung einer eigenen Community.
- Ein Entwurf für www.jugendinfonetz.de ist bereits an Carsten Schöne und Markus Gerstmann zur Beurteilung verschickt worden.
Auf dieser Seite soll ein Ordner „Qualitätsentwicklung“ eingerichtet werden, der
 - einen **öffentlichen Teil** enthält (hier: Ablage des Protokolls u.a.)
 - einen **passwortgeschützten Arbeitsbereich** für die Arbeitsgruppe enthält (hier: Diskussion innerhalb der AG über zu bearbeitende Dokumente/Themen)
 Astrid klärt dies in Rücksprache mit IJAB und BNU.
 - Das Organisationsmodell haben Kerstin und Astrid als **Online-Fragebogen/ Formular** fertig gestellt. Es soll der AG mehr Informationen zurückspeigeln, wie andere (nicht in die AG involvierte Institutionen) arbeiten. Da der Jugendserver aber nicht mehr als aktive Seite zur Verfügung steht, muss die online-Schaltung auf der www.jugendinfonetz.de folgen, die in Kürze zur Verfügung stehen wird.
Alle sind gebeten, die Online-Abfrage mit zu unterstützen. Die Ergebnisse fließen in das nächste AG-Treffen ein.
 - Die **Landkarte der JI-Anbieter** wird von www.jugendserver.de auf das neue Portal übernommen und muss überarbeitet werden.
 - Die gemeinsame Dokumentation der Entwicklung des Arbeitsfeldes in „**Wikipedia.de**“ schreitet zügig voran. Markus bittet weiterhin um Einspeisung von Daten (JAN, Netzcheckers, Länder- und Kommunalebene etc...) Er hat außerdem seine Studenten (Lehrauftrag) zur Recherche in das Projekt miteinbezogen.
 - Ende 2006 wird ein Wettbewerb zur „Findung“ eines gemeinsamen Labels Jugendinformation ausgeschrieben.

3. Ziel des heutigen Treffens

- Arbeitsauftrag der AG:
Es wird noch einmal festgestellt, dass die AG (so auch der Arbeitsauftrag zur Unterstützung der AG durch Kerstin Giebel) sich auf die Erarbeitung einer Konzeption für das Feld Nationale Jugendinformation inklusive eines Qualitätskriterien(Standards)-Katalogs konzentriert.
- Ziel der AG soll sein, dass in Gauting (November 2006) ein Entwurf des Qualitäts-(Leistungs)katalogs vorliegen soll.
- Die nachfolgend genannten Aspekte sollen heute diskutiert werden:

3.1. Grundgerüst des Leistungskatalogs

3.2. Qualitätskriterien versus Standards

3.3. Produkt: Soll der Katalog die Qualität als Abbild der Realität oder i.S. der Zukunftsorientierung darstellen?

Die bereits genannten Orientierungshilfen wurden erläutert bzw. die Struktur gesichtet:

a. Diplom-Arbeit Carsten Schöne

Fokus: Was leisten Jugendinformationszentren?

Leistungsebenen: Virtuell/persönlich

Arten von Leistungen:

- Auskunft
- Information
- Beratung

Die Informationen müssen relevant, aktuell, allen zugänglich und verständlich sein.

b. Beispiele Qualitätskatalog Internationale Begegnungen und Katalog Eurodesk

Kerstin legt die Struktur der Dokumente dar und erläutert die Lesart der Kriterien, Standards etc. (nachlesbar - siehe CD-ROM v. Reinhard in Bad Honnef zum „Quality matters-Seminar in Paris, QS-Kompendium des BMFSFJ)

c. Bsp. Österreich jugendinfo.cc

Die Struktur/ Grundgerüst des Katalogs mit Stand 2002 ist folgende:

1. Design
2. Way of working/Arbeitsweisen
3. Facilities/Einrichtungen
4. Personnel/Personal
5. Annex/Anhang, Glossar

Kerstin weist darauf hin, dass die Verfasser/-innen auch seit 2004 in der Qualitäts-AG im Eurodesk-Netzwerk mitwirken und ihre Erkenntnisse zur Struktur/ Sprache dieses Katalogs etc. geschärft haben. Dennoch ist dies eine wertvolle Orientierung für unser Produkt. (nachlesbar ebenso: siehe CD-ROM v. Reinhard in Bad Honnef zum „Quality matters-Seminar in Paris, Sept. 2005)

3.1. Grundgerüst des Leistungskatalogs

Kerstin stellt die Dimensionen von Qualitätsmanagement dar, die in dem Qualitäts(Leistungs-)katalog Berücksichtigung finden soll(t)en:

1. Prozess
2. Produkt/Ergebnis
3. Struktur
4. Mix aus 1-3

Sie zieht aus der Absicht, einen Leistungskatalog zu erstellen, die Schlussfolgerung, dass sich die Bezeichnung *Leistungs-Katalog* demnach nur auf das *Produkt* und nicht auch auf *Struktur* oder/ und *Prozess* der Erbringung einer Dienst-Leistung reduziert.

Im Anschluss daran erarbeitet die AG ein mögliches Grundgerüst, was im Laufe der AG modifiziert/ geclustert wird. Das Grundgerüst sieht folgendermaßen aus (Foto Carsten)

3.2. Qualitätskriterien versus Standards

Zur Konkretisierung des Vorhabens werden die Begrifflichkeiten noch einmal kommentiert.

Definition:

Qualitätskriterium ist ein Merkmal, nach dem Produkte und Leistungen (qualitativ) bewertet werden können, z. B. eine Unterscheidung nach *gut* oder *schlecht* erlauben. Kriterien, welche nicht direkt beobachtbar sind, müssen durch Auswahl geeigneter Indikatoren einer Bewertung bzw. Messung zugänglich gemacht werden = Operationalisierung).

Qualitätsstandards sind festgelegte Ausprägungsgrade für zu erfüllende Anforderungen an die Qualität von Produkten und Leistungen.

Standards bestimmen den Umfang, die Intensität und die Art und Weise, wie Qualitätsmerkmale gestaltet werden sollen, um fachlich anerkannt zu werden.

(aus: QS Kompendium BMFSFJ – gibt es unter www.bmfsfj.de zum Download)

3.3. Produkt: Soll der Katalog die Qualität als Abbild der Realität oder i.S. der Zukunftsorientierung darstellen?

Die AG einigt sich, dass der Katalog zukunftsweisend formuliert sein soll und durchaus die Sichtweise einer realistischen, aber *erstrebenswerten* Beschreibung des Arbeitsfeldes „Nationale Jugendinformation“ wiedergeben soll.

An diese Vereinbarung anknüpfend werden die wichtigsten **Regeln für die Formulierung des Qualitäts-Katalogs** fixiert und kommentiert:

1. Alle Kriterien im Präsenz formulieren!
2. Keine Verneinungen!
3. Kurze, knappe Sätze!
4. Zukunftsorientierte Sicht!
5. TN-orientierte Sicht!

6. Qualitätskriterien (QKr) + Indikatoren werden aufgestellt!
Nur dort, wo es der AG wichtig erscheint, sollen Qualitätsstandards (QS) hinzugefügt werden.
Kerstin gibt zu bedenken, dass dies gefährlich sei (keine saubere Anwendung/ Sprache) und am Beispiel der „Gütegemeinschaft Au pair“ so Realität sei, aber nun zu Nachbesserungen im Handbuch führe. Die AG einigt sich, dieses möglichst transparent zu machen, wann QKr oder Qs vorliegen.

4. AG-Ergebnisse:

Die Qualitätskriterien sollen für folgende Kernbereiche der nationalen Jugendinformation (= Wirbelsäule) erarbeitet werden. Die jeweiligen Unterpunkte grenzen bereits ein, wozu genauere QKr./ QS formuliert werden müssen.

I. Grundprinzipien:

- a. Netzwerkarbeit
- b. pädagogisches Handeln
- c. Kostenloser anonymer Zugang
- d. breite Erreichbarkeit
- e. Zielgruppenorientiert

II. Personalausstattung:

- a. Qualifizierung von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter(inne)n
- b. Evaluation der Ergebnisse
- c. Fachaustausch

III. Zielgruppen:

- a. Kinder/Jugendliche
- b. Eltern
- c. Lehrende
- d. Träger
- e. MP = EAM + HAM aus der Jugend/-sozialarbeit

IV. Produkte / Dienstleistungen

- | | | | | |
|-------------------------------------|---|--------------------|---|------------------------------------|
| <u>Beratung</u> | – | <u>Information</u> | - | <u>Sonstige Dienstleistungen</u> |
| a. aufbereitete Themenflyer | | | | a. Anleitung von Praktikant(inn)en |
| b. Fortbildung Multiplikator(inn)en | | | | b. Recherche |
| c. Veranstaltungen | | | | c. Kommunikation |

V. Außenwahrnehmung:

- a. Renommée
- b. Öffentlichkeitsarbeit
- c. Kommunikation

VI. Rahmenbedingungen:

- | | |
|---------------------|---------------|
| Extern | Intern |
| (= lokal, national) | (Trägerbezug) |

Einhergehend mit den Plenums- und Kleingruppenergebnissen wurde eine potentielle Struktur für das Gesamtprodukt „Konzeption der Jugendinformation“ erarbeitet, wobei die o.g. Kriterien letztlich in dieses Dokument implementiert werden sollen.

Konzeption zum Arbeitsfeld Nationale Jugendinformation:

1. Einleitung, Anliegen der Konzeption
2. Was ist Jugendinformation (JI)? Benennung der Träger
3. Aufgaben der JI
4. Ziele der JI
5. Themen der JI
6. Zielgruppen
7. Qualitätskriterien/ Standards

x. Glossar/Anhang (Definitionen, Erläuterungen)

Daraus leiteten sich Anregungen für die Mai-Tagung ab.

Ideenspeicher Mai-Tagung (offene Fragen):

1. Diskussion zu Zertifizierung als Ziel ja/nein
2. Antrag zur Fortführung der QSE im Feld – IJAB ja/ nein? Wer/ wann?
3. Vorbereitung der Gründung NJI durch 3 AG'n im Mai:
 - Wer verantwortlich?
 - Konzept?
 - Gespräche mit DBJR/IJAB:
 - wer?
 - wann?

5. Termine/ Vereinbarungen:

29. – 30.05.2006: Gemeinsames Treffen aller AG`n JI
Ort: (Frankfurt/Main, Köln, Hannover?)
Zeitplan-Vorschlag: von 29.05. Mittag bis 30.05. 14:30 – 15:00 Uhr

11. – 12.09.2006,
18. - 19.09.2006
(od. 21. - 22.09.): Treffen der AG Qualitätsentwicklung
Ort: s.o.

17. – 19.11.2006: Gemeinsame Fachtagung Jugendinformation in Gauting
Präsentation des Entwurfs

Sonstiges:

Kerstin konstatiert abschließend, dass eine zukünftige Konzeption die Arbeit und das Ergebnis einer AG sein muss und bittet darum, einen langen Atem zu behalten und deshalb weiterhin so intensiv und offen mitzudiskutieren. Letztlich müsste die Gauting-Tagung darüber befinden, ob dies ein akzeptabler Entwurf sein sollte.

Carsten regt an, nicht bis zur nächsten Sitzung der AG zu warten, sondern in den „Unter-AGs“ an der Beschreibung der Qualitätskriterien (im geschützten Bereich von www.jugendinfonetz.de) weiterzuarbeiten.

Achtung:

- Änderungen bitte farbig markieren
- Die Ergebnisse mögen bitte an Astrid gemailt werden, damit diese in den Ordner (geschützter Bereich gelangen) und damit Kerstin die Ergebnisse in die Mai-Tagung einbringen und vorbereiten kann.

Die Arbeitsgruppe bedankt sich bei Kerstin Giebel und betont die Notwendigkeit einer weiteren fachlichen Begleitung auch für zukünftige Treffen.

Astrid Bache

Bonn, 06. Februar 2006