

Liebe Tagungsteilnehmer/innen,

das Thema „Qualitätsentwicklung im Bereich der nationalen Jugendinformation“ ist eines von drei Schwerpunkten, die in Weimar verfolgt werden sollen.

Fernziel:

In den nächsten 12 Monaten könnte eine Art Leistungsvereinbarung / -katalog für den Bereich der Jugendinformation in Deutschland entwickelt werden, der ein gemeinsames Verständnis von Qualität in der Jugendinformation definiert und sowohl für die eigene Arbeit als auch als flächendeckendes Instrument in der Landschaft der Jugendinformation in Deutschland hilfreich sein könnte. Nicht zuletzt könnte damit der Politik aufgezeigt werden, welchen Stellenwert die Jugendinformation im Feld der inter(nationalen) Jugendarbeit hat.

Nahziele:

Auf o. g. Tagung möchten wir:

1. Ausgehend von der Vielfalt der Träger/ Institutionen im o. g. Bereich und deren Arbeitsaufgaben Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausarbeiten
2. Aus diesen Gemeinsamkeiten Eckpfeiler für eine solche Leistungsvereinbarung/ -katalog formulieren
3. Im Ergebnis dazu würde eine neu zu etablierende Arbeitsgruppe „Qualität“ aus dem Kreis Interessierter und durch Empfehlung aller anwesenden Tagungsteilnehmer/innen die Erarbeitung der o.g. Leistungsvereinbarung auf den Weg bringen.

Im Vorfeld benötigen wir dazu dringend Ihre/ Eure Unterstützung.

Wir bitten Sie/ Euch deshalb, beiliegendes Schema nach bestem Wissen auszufüllen. Die Beantwortung nimmt ca. 20 min. Zeit in Anspruch. Ihre Antworten unterliegen dabei **keinerlei Bewertung** und bleiben anonym, sofern Sie dies per Brief an uns zusenden. Die Antworten dienen lediglich der Findung einer gemeinsamen Basis!

Bitte beachten Sie nachfolgende Erläuterungen.



1. Hinweise zum Stil:

- Nur Stichpunkte, keine Sätze formulieren!
- So genau und klar wie möglich die Institutionen / Personen (ohne Namen) benennen
- Beachten Sie die Unterscheidung zwischen Angaben von Fakten oder Personen(gruppen). Je prägnanter die Aussagen, ob z.B. lokale oder Landesebene o.a. Partner involviert sind, desto besser können wir abstrahieren.



2. Begriffserläuterungen:

Beginnen Sie beim Ausfüllen am besten mit den Schlüsselkunden:

- Schlüsselkunden sind Ihre **hauptsächlichen Kunden**, für die Sie tätig sind, die Sie bedienen oder denen Sie zuarbeiten im Feld (Jugendliche von ... bis..., Medien, Politische Vertreter/ Gremien etc.)
- Schlüssellieferanten ... sind **Personen/ Institutionen**, die Ihnen insgesamt etwas zuliefern, um Ihre Produkte oder Dienstleistung erfüllen zu können, z.B. Druckereien, IT-Shops oder -Agenturen, Medien, Politik/ Gremien auf regionaler, Landes- und Bundesebene etc.
- Schlüsselthemen: Was passiert in Ihrem Infopoint, Ihrer Organisation/ Betrieb?

Nennen Sie **wesentliche Aufgaben** und skizzieren Sie das Profil, z.B. Informationsvermittlung an..., Fortbildung für..., Interessensvertretung für...etc.

- Wesentliche Outputs ... ist all das, was als **Produkt oder (Dienst-)Leistung** Ihrer Einrichtung/ Organisation definiert werden kann (z.B. Beratungsstunden für ...zu...; Verfassen von Richtlinien für die Jugendinformation in der Region..., abschiedunPolitische Interesse
- Schlüsselinputs ... sind all diejenigen **externen Faktoren und Sachstände**, die Sie in Ihrer Arbeit positiv/ negativ beeinflussen oder/ und Ihnen helfen, Ihre Produkte oder Dienstleistungen auf den Weg zu bringen, z.B. Finanzmittel von..., soziale oder demografische Lage der Region, Gesetze etc.
- Wesentliche Interessensgruppen ... sind all diejenigen **Personen/ Institutionen in – und außerhalb Ihrer Organisation**, des Infopoints etc., die ein Interesse an der Erbringung Ihrer Dienstleistung oder Ihrer Produkte haben, z.B. Mitarbeiter, jugendliche Besucher, Jugendschutzbehörde, Landtag etc.
- Externes Umfeld...beschreibt die **Lage in der Region, Fakten**, die Einfluss haben könnten auf die Qualität der Erbringung Ihrer Dienstleistung oder Ihrer Produkte, z.B. drastische Kürzungen im öffentlichen Haushalt des Bundeslandes, hohe Arbeitslosigkeit, abwandernde Jugend, starke Konkurrenten, Firmen etc.

Manche Eintragungen können mehrfach auftauchen in den Feldern.

Für Rückfragen stehen wir selbstverständlich zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihre Zuarbeit, die wir gern per Mail entgegen nehmen an bis zum 20.10.05.

Mit frdl. Grüßen

Carsten Schöne (Carsten.Schoene@JugendInfoService.de)

Leiter der Arbeitsgruppe Qualität

und

Kerstin Giebel (Giebel@ijab.de)

Koordinatorin für Qualitätsentwicklung für internationale Jugendarbeit beim IJAB e.V.,

Zertifizierter European Assessor of Excellence (EFQM), DGQ

Qualitätsbeauftragte und Interne Auditorin – Soziale Dienstleistungen, DGQ