

Gefördert durch:



In Kooperation:



## Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Jugendinformation

Fachtagung Jugendinformation  
Bonn, 01. bis 03.12.2008

Ergebnisse der Online-Befragung der  
Tagungsteilnehmer zu Rahmenbedingungen / Personal

Gefördert durch:



## Ziel der Online-Befragung:

- Darstellung der Anwendung des Qualitätskataloges im Zuge der freiwilligen Selbstkontrolle
- Präsentation und Interpretation der Ergebnisse
- Hinweise zum künftigen Umgang mit dem Qualitätskatalog

## Anwendung des Katalogs

„Freiwillige Pflicht“?

<b>Kriterium:</b> Der Jugendinformationsdienst beschäftigt ausgebildetes hauptamtliches Personal.		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Ausgebildetes hauptamtliches Personal zeichnet sich aus durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ein abgeschlossenes pädagogisches Studium oder eine vergleichbare Ausbildung,</li> <li>• die Zusatzausbildung zur „Informationspädagogin/zum Informationspädagogen“ des Jugendinfonetzes,</li> <li>• andere fachspezifische Zusatzausbildungen.</li> </ul>	Pflicht	Fakultativ
	X	X X

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Ergebnisse der Testbefragung

### Beschäftigung ausgebildeten Personals

- 83 % der Beschäftigten verfügen über ein abgeschlossenes pädagogisches Studium oder eine vergleichbare Ausbildung
- 25 % absolvier(t)en die Zusatzausbildung „Informationspädagogik“
- 75 % verfügen über andere Zusatzausbildungen

Mitglieder der Arbeitsgruppe:





### Ergebnisse der Testbefragung

#### Ausreichende Personalausstattung gemäß Konzeption

- Beantwortung von Anfragen: 75 %
- Entwicklung Informationsprodukte: 92 %
- Konzeptionierung und Durchführung von Veranstaltungen: 75 %
- Einhaltung von Öffnungszeiten: 58%

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Soziale Kompetenzen des Personals

- Kontaktfreudigkeit: 100 %
- Empathie: 92 %
- Neugier: 83 %
- Unvoreingenommenheit: 92 %
- Kommunikationsfähigkeit (verbal/nonverbal): 100 %
- Offenheit für neue Themen: 92 %

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Recherchekompetenz

- sehr gut 7 (58,33%)
- gut 4 (33,33%)
- befriedigend 0 (0,00%)
- ausreichend 1 (8,33%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Beratungskompetenz

- sehr gut 5 (41,67%)
- gut 5 (41,67%)
- befriedigend 1 (8,33%)
- ausreichend 1 (8,33%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:





### Ergebnisse der Testbefragung

#### Medienkompetenz

- sehr gut 4 (33,33%)
- gut 5 (41,67%)
- befriedigend 2 (16,67%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 1 (8,33%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Sprachliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit

- sehr gut 4 (33,33%)
- gut 6 (50,00%)
- befriedigend 1 (8,33%)
- ausreichend 1 (8,33%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Organisatorische Fähigkeiten

- sehr gut 3 (25,00%)
- gut 8 (66,67%)
- befriedigend 0 (0,00%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 1 (8,33%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Kenntnisse im Projektmanagement

- sehr gut 3 (25,00%)
- gut 7 (58,33%)
- befriedigend 2 (16,67%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:





### Ergebnisse der Testbefragung

#### Fremdsprachenkenntnisse

- sehr gut 2 (16,67%)
- gut 7 (58,33%)
- befriedigend 3 (25,00%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Kenntnisse über die Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit

- sehr gut 4 (33,33%)
- gut 5 (41,67%)
- befriedigend 2 (16,67%)
- ausreichend 1 (8,33%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Kenntnisse zur lokalen / regionalen Trägerlandschaft

- sehr gut 5 (41,67%)
- gut 4 (33,33%)
- befriedigend 3 (25,00%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



### Ergebnisse der Testbefragung

#### Kenntnisse zu jugendkulturellen Entwicklungen

- sehr gut 3 (25,00%)
- gut 7 (58,33%)
- befriedigend 2 (16,67%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:





## Ergebnisse der Testbefragung

### Fachwissen Jugendpolitik

- sehr gut 3 (25,00%)
- gut 8 (66,67%)
- befriedigend 1 (8,33%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 0 (0,00%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Ergebnisse der Testbefragung

### Kenntnisse in der Sozialgesetzgebung

- sehr gut 1 (8,33%)
- gut 7 (58,33%)
- befriedigend 3 (25,00%)
- ausreichend 0 (0,00%)
- mangelhaft 1 (8,33%)
- ungenügend 0 (0,00%)

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Ergebnisse der Testbefragung

### Technische Grundkenntnisse

- Hardware
- Software
- Problemlösungsstrategien

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Ergebnisse der Testbefragung

### Fachaustausch

- Lokal 75 %
- Regional 67 %
- Bundesweit 67 %
- International 33 %
- Die Beteiligung am Austausch findet bei 42 % der Befragten regelmäßig statt.

Mitglieder der Arbeitsgruppe:





## Ergebnisse der Testbefragung

### Fortbildung des Personals

- Anzahl der Befragten gesamt: 12
- Anzahl der Bildungstage: 0 bis 18
- Durchschnittl. Anzahl der Bildungstage je Antwort: 7

- Zitat aus Qualitätskatalog:  
*„Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat mindestens alle zwei Jahre Anspruch auf eine Fortbildung.“*

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Ergebnisse der Testbefragung

### Reflexion durch...

- |                                  |    |          |
|----------------------------------|----|----------|
| • MitarbeiterInnengespräch       | 10 | (83,33%) |
| • Zielvereinbarungen             | 7  | (58,33%) |
| • Berichtswesen                  | 6  | (50,00%) |
| • kollegiale Beratung            | 8  | (66,67%) |
| • Befragung der NutzerInnen      | 5  | (41,67%) |
| • Statistikauswertung            | 8  | (66,67%) |
| • Weiterentwicklung der Konzepte | 11 | (91,67%) |
| • Evaluation                     | 5  | (41,67%) |

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Ergebnisse der Testbefragung

### Personalentwicklung durch...

- |                                      |   |          |
|--------------------------------------|---|----------|
| • MitarbeiterInnengespräch           | 9 | (90,00%) |
| • Zielvereinbarungsgespräch          | 5 | (50,00%) |
| • regelmäßige Fort- und Weiterbildg. | 8 | (80,00%) |
| • Angebot zur berufsbevl. Ausbildung | 3 | (30,00%) |
| • Angebote zur Teamentwicklung       | 3 | (30,00%) |
| • Angebote zur Supervision           | 3 | (30,00%) |
| • Maßnahmen zur Organisationsentw.   | 4 | (40,00%) |
- 2 Befragte machten hier keine Angaben.

Mitglieder der Arbeitsgruppe:



## Qualitätssicherung

- Entscheidung für Verfahren der „Freiwilligen Selbstkontrolle“
  - Kostengünstiges Verfahren
  - Geringe Hemmschwellen für die Mitwirkung
  - Partizipativ, kommunikativ & vernetzend
- „Mitwirkungslogo ?“

Mitglieder der Arbeitsgruppe:





JUGENDINFONETZ



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Weitere Infos unter [www.jugendinfonetz.de](http://www.jugendinfonetz.de)

Gefördert durch:

