

Zugänge zu Planung und Evaluation von Angeboten der Offenen Jugendarbeit in der Steiermark

Mag. Klaus Gregorz, Nadja Maier, MA
Graz, 2015

Qualitätsoffensive

Im Jahr 2007 rief das damalige¹ Landesjugendreferat des Amts der Steiermärkischen Landesregierung eine *Qualitätsoffensive für Offene Jugendarbeit* aus und beabsichtige mit dem Call, Abläufe und Strukturen in der Offenen Jugendarbeit qualitativ deutlich zu verbessern. Die Akteur*innen aus dem Handlungsfeld der Offenen Jugendarbeit, vertreten durch den Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit², wurden in diesen Qualitätsentwicklungsprozess von Beginn an eingebunden.

Die Zusammenarbeit zwischen Landesjugendreferat und dem Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit konzentrierte sich anfangs auf die gemeinsame Festlegung von inhaltlichen und strukturellen Kriterien, nach denen künftig die Vergabe von Fördermitteln erfolgen sollte. Die Landesförderung für eine Einrichtung bzw. für ein Angebot der Offenen Jugendarbeit sollte demnach u.a. an bestimmte Qualifikationen der Mitarbeiter*innen, kollektivvertraglich geregelte Anstellungsverhältnisse sowie eine Mindestentlohnung gebunden werden. Weiters wurden eine Untergrenze von Anstellungsstunden pro Angebotsstandort und eine Mindestöffnungs- bzw. Angebotszeit als Fördervoraussetzung festgeschrieben.

Zur Erfüllung dieser Kriterien gewährte das Landesjugendreferat den Trägerorganisationen³ großzügige Übergangsregelungen und installierte zudem einen – ebenfalls geförderten – viersemestrigen *Universitätslehrgang für Jugend- und Soziokulturarbeit*. Diesen nutzten in den letzten Jahren v.a. langjährige Praktiker*innen aus dem Handlungsfeld, um eine im formalen Bildungssystem anschlussfähige Qualifikation zu erlangen.

Planungsstandards

In einem weiteren Schritt wurden Standards zur Angebotsplanung definiert, deren Einhaltung seither ebenfalls als Förderkriterium für (neue) Angebote der Offenen Jugendarbeit gilt. Damit soll sichergestellt werden, dass die jeweiligen Proponent*innen bereits vor Planungsbeginn mit der zuständigen Förderstelle des Landes Steiermark Kontakt aufnehmen und abklären, ob in der entsprechenden Kommune/Region überhaupt noch zusätzliche Angebote gefördert werden können – aufgrund gedeckelter

¹ 2015: Abteilung 6 Bildung und Gesellschaft - FA Gesellschaft und Diversität, Referat Jugend.

² Der 1984 gegründete Dachverband der Offenen Jugendarbeit vertritt mit etwa 50 Mitgliedsorganisationen praktisch das gesamte Spektrum von Offener Jugendarbeit im Bundesland Steiermark.

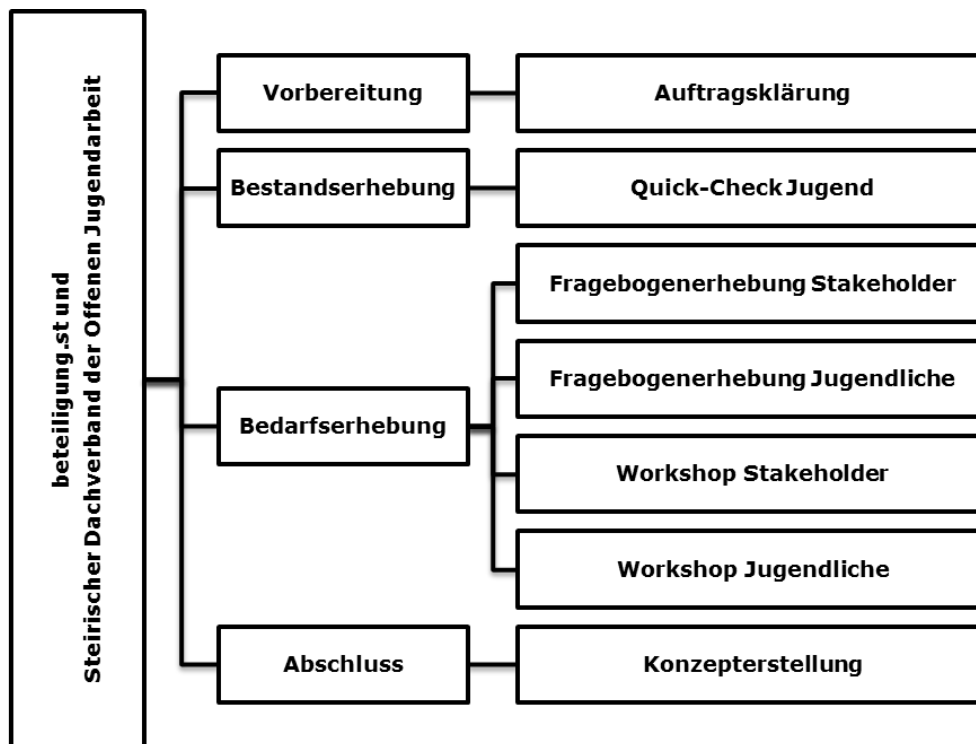
³ z.B. Vereine, Kommunen etc.

Budgets können nur mehr in „unterversorgten“ Regionen des Bundeslandes Steiermark neue bzw. zusätzliche Landesförderungen vergeben werden.

Ablauf eines Planungsprozesses

Ist eine grundsätzliche Förderbarkeit gegeben, wird ein Planungsprozess in Gang gesetzt, mit dem der konkrete Bedarf in einer Kommune oder in einer Region festgestellt wird – und zwar nicht (mehr) durch die potenzielle Trägerorganisation, sondern durch den Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit und beteiligung.st, die Fachstelle für Kinder-, Jugend- und Bürger*innenbeteiligung. Diese beiden Organisationen begleiten und steuern die Prozesse der Angebotsplanung von der Auftragsklärung bis zur Konzepterstellung.

Grafik 1: Ablauf Angebotsplanung (eigene Darstellung)



In einer Vorbereitungsphase werden zunächst die Abläufe und Aufgaben für den anstehenden Planungsprozess schriftlich festgelegt. Um Doppelgleisigkeiten zu vermeiden und potenzielle Synergien zu nutzen wurde zur Erfassung des Bestands an kommunalen/regionalen Jugendangeboten ein Online-Befragungstool entwickelt. Nach dieser Bestandanalyse folgt die Phase der eigentlichen Bedarfserhebung, in der Jugendliche und von den Proponent*innen vorgeschlagene Stakeholder ebenfalls per Online-Umfrage um ihre Einschätzung zum Bedarf an Angeboten der Offenen Jugendarbeit gebeten werden. Zudem enthält diese Umfrage auch Fragen zu verschiedenen Aspekten der Lebensqualität von Jugendlichen in der Kommune/in der Region, wie etwa Informations- und Beteiligungsmöglichkeiten für Jugendliche. Basierend auf diesen konkreten Informationen entsteht zuletzt ein Arbeitskonzept, das wiederum die Grundlage für die Landesförderung einerseits und für die Umsetzungsarbeit andererseits dient.

Fachdaten

Ebenfalls im Auftrag des Landes Steiermark betreibt der Steirische Dachverband der Offenen Jugendarbeit seit 2010 eine Online-Dokumentationsdatenbank, in der alle vom Land Steiermark geförderten Anbieter*innen Offener Jugendarbeit gemäß Fördervereinbarung wesentliche Aspekte ihrer Tätigkeit laufend dokumentieren müssen. In dieser Datenbank werden neben Stammdaten zur Trägerorganisation auch die Mitarbeiter*innen der einzelnen Angebotsstandorte nach Geschlecht, Altersgruppen, Qualifikation, kollektivvertraglicher Einstufung etc. (anonym) erfasst. Weiters werden, getrennt nach dauerhaften und zeitlich befristeten Angeboten, die erreichten Jugendlichen nach Geschlecht, Altersgruppen, Kontakthäufigkeit, Angebotsformen etc. (ebenfalls anonym) dokumentiert.

Den Nutzer*innen der Datenbank stehen ihre bereits eingetragenen Daten jederzeit aktuell in Form von Tabellen und Grafiken zur Verfügung, was ihnen einerseits einen ständig aktuellen Blick auf den Output ihrer Tätigkeiten ermöglicht und andererseits den Aufwand bei der Erstellung von (Jahres-) Berichten beträchtlich verringert – zumal auch die fördernde Stelle des Landes sich die jeweils benötigten Daten direkt aus der Datenbank besorgen kann.

Nachdem die Einführung dieser Datenbank im Handlungsfeld zunächst für einige Aufregung gesorgt hatte, haben sich anfängliche Bedenken rasch zerstreut, zumal der Zeitaufwand für die Datenerfassung mit ca. 10 Minuten pro Woche überschaubar ist und sich die Vorteile – Erkenntnisgewinn über das eigene Tun, Arbeitersparnis bei der Berichtslegung – als beträchtlich herausgestellt haben. Dennoch war seitens des Steirischen Dachverbands der Offenen Jugendarbeit bereits zum Zeitpunkt der Einführung der Datenbank darauf hingewiesen worden, dass auch gut aufbereitetes Zahlenmaterial niemals für sich selbst stehen kann und dass es zusätzlich auch einer Möglichkeit einer systematisierten Interpretation dieser Zahlen bedarf – damit war auch der Grundstein zur Entwicklung eines multiperspektivischen Evaluierungsinstrumentariums für die Offene Jugendarbeit in der Steiermark gelegt.

Qualitätsdialoge als multiperspektivisches Evaluierungsinstrument

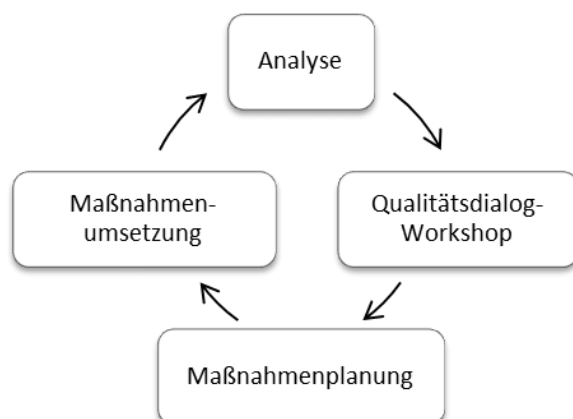
Auch das *steirische Modell Qualitätsdialog* wurde im Auftrag des Landes Steiermark vom Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit und beteiligung.st entwickelt. Inhaltlich wie strukturell ist dieses Modell zur multiperspektivischen Evaluierung von Angeboten der Offenen Jugendarbeit in der Steiermark an die von Deinet/Icking (2008: 87–110) beschriebenen *Bausteine kommunaler Qualitäts- und Wirksamkeitsdialoge* angelehnt. Vor Beginn des ersten Einsatzes dieses Evaluierungsmodells wurden einige Grundregeln festgeschrieben, ohne die eine ernsthafte und offene Auseinandersetzung an eine Leistungs- und Wirksamkeitsuntersuchung nicht möglich wäre:

- Die Teilnahme an einem Qualitätsdialog erfolgt ausschließlich auf freiwilliger Basis, kein Angebotsstandort wird ohne eine aktive Willensbekundung der jeweiligen Trägerorganisation evaluiert.
- Qualitätsdialoge finden grundsätzlich auf Standortebene statt, in Ausnahmefällen können auch standortübergreifende, regionale Prozesse vereinbart werden.

- Die Entscheidung darüber, welche kommunalen/regionalen Stakeholder in den Prozess einbezogen werden sowie über eine allfällige Veröffentlichung der Ergebnisse liegt bei der jeweiligen Trägerorganisation.
- Den beteiligten Trägerorganisationen werden Vergleichswerte (Benchmarks) angeboten, anhand derer sie ihren Standort im gesamtsteirischen sowie im regionalen Kontext einordnen können. Diese Daten werden nicht als Kennzahlen im Sinne eines wertenden Vergleichs verwendet, da die unterschiedlichen Ausgangsbedingungen der einzelnen Standorte (Größe des Einzugsgebiets, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Schulstandorte etc.) einen direkten Vergleich nicht sinnvoll erscheinen lassen.
- Der Aufwand der beteiligten Trägerorganisationen und Teams soll sich in einem problemlos zu bewältigenden Ausmaß bewegen, den Hauptaufwand tragen die mit der Durchführung beauftragten Organisationen *Steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit* und *beteiligung.st*.
- Ein Durchlauf eines Qualitätsdialogs soll insgesamt nicht länger als drei Monate dauern, alle Beteiligten Mitarbeiter*innen, Stakeholder und Jugendlichen sollen möglichst zeitnah über die Ergebnisse informiert werden.
- Aus dem Qualitätsdialog werden einige wenige konkrete und verbindliche Maßnahmen abgeleitet, deren Umsetzung im Zuge eines Reflexionstreffens im Folgejahr auch gemeinsam überprüft wird.
- Und nicht zuletzt bildet ein fehlertolerantes, offenes Klima die Grundlage für einen funktionierenden Qualitätsdialog; niemand soll aufgrund von Fakten, die im Laufe des Prozesses zutage treten (wie z.B. Unzufriedenheit der Auftraggeber*innen) eine Kürzung oder Einstellung der finanziellen Förderung durch das Land Steiermark oder durch die Standortgemeinde befürchten müssen.

Der Qualitätsdialog soll nicht als singuläres Ereignis wahrgenommen und dann als erledigt „abgehakt“ werden, sondern vielmehr als Prozess der ständigen Auseinandersetzung mit der Qualität der eigenen Arbeit in die Abläufe der beteiligten Organisationen implementiert werden. In anderen Worten: Ein Qualitätskreislauf soll in Gang gesetzt werden.

Grafik 2: Qualitätskreislauf (eigene Darstellung)



Phase 1 im Modell Qualitätsdialog: Erhebungsphase

Standortdaten

Ausgangspunkt jedes Qualitätsdialog-Durchlaufs sind jene Daten, die von den Fachkräften am jeweiligen Angebotsstandort selbst in der Dokumentationsdatenbank erfasst wurden. Der Vollständigkeit halber werden dabei meist die Daten aus dem jeweils vorangegangenen Jahr herangezogen. Diese Daten werden seitens des Evaluationsteams detailliert aufbereitet und in einem Bericht zusammengefasst. Im Zuge dieser Datenaufbereitung werden die dokumentierten Angebote nach Angebotsform und -umfang (u.a. Beratungsangebote, Bildungsangebote, Sportangebote) und die erreichten Jugendlichen nach Geschlecht und Altersgruppen geclustert. Dabei sind es weniger die absoluten Werte als vielmehr Verhältniszahlen, die für die anschließende Analyse herangezogen werden. Interessant hierbei ist etwa das Zahlenverhältnis von weiblichen und männlichen Besucher*innen, die durchschnittliche Anzahl von Kontakten pro Person sowie die anteilmäßige Zusammensetzung der Besucher*innen nach Altersgruppen. Diese Daten sind es dann auch, die als regionale bzw. landesweite Benchmarks herangezogen werden. So lag beispielsweise im Jahr 2014 über alle steirischen Angebotsstandorte hinweg die durchschnittliche Anzahl von Kontakten pro Person bei einem Wert von 10,4; läge dieser Wert nun an einem untersuchten Angebotsstandort bei 100, dann wäre diese deutliche Abweichung vom Durchschnittswert von den handelnden Fachkräften vor Ort zu interpretieren.

Bedarfserhebung

Zeitlich parallel zur Datenanalyse und -interpretation werden, wie eingangs erwähnt, jugendliche Nutzer*innen der jeweiligen Angebote sowie regionale Stakeholder nach ihrer Meinung zu verschiedenen Aspekten der Angebotsqualität am Angebotsstandort sowie zur Lebensqualität von Jugendlichen in der Standortgemeinde und zusätzlich nach konkreten Veränderungsvorschlägen befragt. Die Resultate daraus fließen in den Gesamtbericht ein und bedürfen ebenso wie die Ergebnisse aus der Datenbank einer entsprechend fundierten Interpretation durch die handelnden Fachkräfte.

Mitarbeiter*innen-Workshop

Auch in extern moderierten Mitarbeiter*innen-Workshops werden die handelnden Fachkräfte in ihrer Rolle als Expert*innen adressiert, indem sie unter Anwendung eines standardisierten Selbsteinschätzungsverfahrens von ihnen zuvor selbst ausgewählte inhaltliche bzw. organisatorische Themen bearbeiten. Das Instrumentarium für dieses Selbsteinschätzungsverfahren wurde vom Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit auf Basis des Handbuchs *Qualitätsmanagement der Berliner Jugendfreizeiteinrichtungen* (Senatsverwaltung für Jugend, Bildung und Wissenschaft, 2012) für das Arbeitsfeld der Offenen Jugendarbeit in der Steiermark erstellt und umfasst folgende Themenbereiche auf den unterschiedlichen Ebenen:

Struktur:

- Management
- Fachliche Weiterentwicklung
- Kommunikation

Prozesse:

- Prozesse allgemein
- Zielgruppensteuerung
- Offener Betrieb
- Partizipation
- Medienangebote
- Sportangebote
- Kulturelle Angebote
- Geschlechtssensible Angebote
- Projektmanagement

Ergebnisse:

- Umgang mit Ergebnissen

Jedem dieser Themen sind unterschiedliche Aspekte und diesen wiederum Indikatoren in Form von Aussagen zugeordnet, die von den Workshopteilnehmer*innen mittels einer fünfstufigen Skala⁴ beurteilt werden. Anhand dieser Einzeleinschätzungen werden dann in einem mehrstufigen Verfahren sowohl allfällige Handlungsbedarfe festgestellt als auch entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Phase 2 im Modell Qualitätsdialog: Gemeinsamer Dialog

Alle in der Erhebungsphase generierten Daten (Dokumentationsdatenbank, Bedarfserhebungen, Mitarbeiter*innen-Workshop) werden vom Evaluierungsteam zusammengefasst und gemeinsam mit daraus abgeleiteten Maßnahmenvorschlägen zu einem (vorläufigen) Bericht verarbeitet. Dieser wird zunächst den Fachkräften der evaluierten Trägerorganisation zur Stellungnahme bzw. Interpretation übermittelt. Anhand dieses ersten Berichts wird auch entschieden, ob die Ergebnisse ausreichend aussagekräftig sind, um daraus Handlungsvorschläge abzuleiten oder ob aufgrund unklarer oder widersprüchlicher Ergebnisse eine vertiefende Erhebung nötig ist, etwa im Rahmen von Workshops mit Jugendlichen und/oder Stakeholdern.

Wenn alle erhobenen Daten in den Bericht eingearbeitet sind, findet der *gemeinsame Dialog* vor Ort statt, zu dem alle beteiligten Stakeholder eingeladen werden: Hier werden nicht nur die Erhebungsergebnisse präsentiert und zur Diskussion gestellt, sondern auch konkrete Maßnahmen beschlossen und zu Handlungsaufträgen formuliert. Dabei ist es essenziell, dass auch die zur Maßnahmenumsetzung nötigen Ressourcen in den Blick genommen werden.

Die eigentliche Umsetzung der im *gemeinsamen Dialog* beschlossenen Maßnahmen obliegt primär den Fachkräften vor Ort, die Mitarbeiter*innen des Dachverbands und von beteiligung.st bieten dazu lediglich Unterstützungsleistungen an. Etwa ein Jahr nach dem *Qualitätsdialog-Workshop* findet ein *Reflexionstreffen* statt, in dem gemeinsam überprüft wird, ob die geplanten Maßnahmen tatsächlich zur Umsetzung gelangt sind und ob die damit intendierten Wirkungen erreicht werden konnten. In weiterer Folge ist geplant, in drei- bis fünfjährigen Abständen derartige Reflexionstreffen abzuhalten.

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

Erfahrungen aus der Praxis

- Das Modell Qualitätsdialog findet im Handlungsfeld positive Resonanz und wird als Unterstützungsangebot wahrgenommen.
- Zwischen 2012 und 2014 wurden insgesamt sieben Durchläufe des Modells Qualitätsdialog organisiert, zusätzlich wurden an drei Standorten Reflexionsworkshops abgehalten.
- Die Teilnahme am Qualitätsdialog ist für die Akteur*innen im Handlungsfeld ressourcenmäßig gut leistbar.
- Ein großer Teil der so erarbeiteten Maßnahmen wurde auch tatsächlich in der vereinbarten Form umgesetzt.

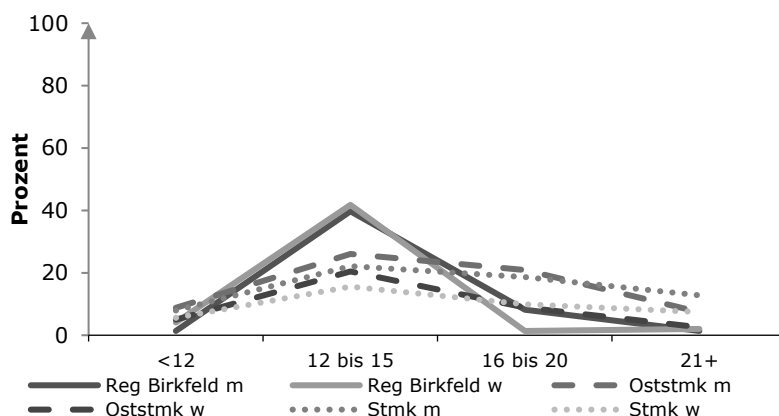
Schwerpunkt Zielgruppe: Ein Beispiel

Im Zuge der Evaluation wird auch erhoben, welche Zielgruppen mit den bestehenden Angeboten erreicht werden und welche Zielgruppen warum nicht erreicht werden. Auf Basis dieser Informationen werden Handlungsvorschläge formuliert, wie an folgendem Beispiel dargestellt wird.

Ergebnis aus der Datenbank – Bestand

Die Angebote der Offenen Jugendarbeit erreichten in der steirischen Region Birkfeld primär Jugendliche zwischen 12 und 15 Jahren (81,5 %), jüngere sowie ältere Jugendliche wurden zum Zeitpunkt der Erhebung kaum erreicht (weniger als 10 %).

Grafik 3: Personen nach Altersgruppe und Geschlecht (in Prozent)

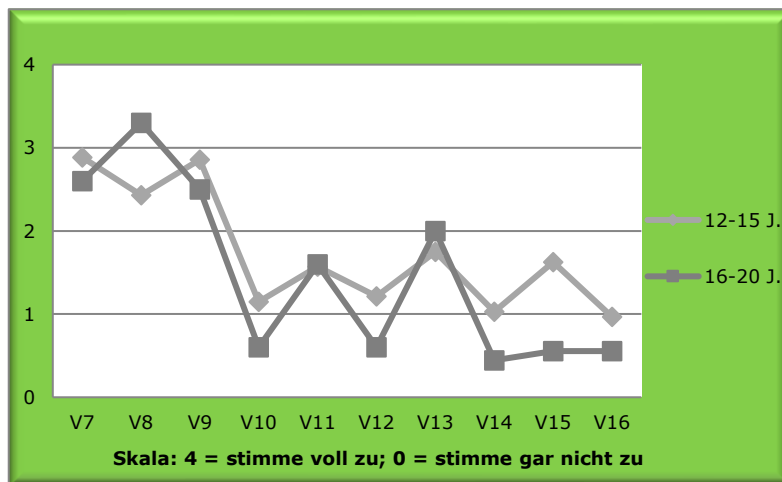


Im Zuge der Evaluierung wurden u.a. jene Jugendlichen, die zum Zeitpunkt der Erhebung kein Angebot der Offenen Jugendarbeit wahrnahmen um ihre Motive der „Nicht-Nutzung“ befragt.

Teilergebnis aus der Jugendbefragung – Bedarf

Die 12- bis 15-Jährigen „Nicht-Nutzer*innen“ gaben an, zu wenig über die Angebote informiert zu sein (V7) und sich mit genügend (alternativen) Freizeitangeboten in der Region versorgt zu wissen (V9). Bei den 16- bis 20- Jährigen überwog ein grundsätzliches Desinteresse (V8) an den bestehenden Angeboten.

Grafik 4: Gründe der Nicht-Nutzung nach Altersgruppen (MW)



- V7 Ich weiß zu wenig darüber, was dort angeboten wird.
- V8 Ich habe grundsätzlich kein Interesse daran.
- V9 Es gibt für mich genug andere Freizeitangebote in der Region.
- V10 Die Standorte sind für mich schwierig zu erreichen.
- V11 Die Öffnungszeiten sind für mich ungünstig.
- V12 Die Räumlichkeiten gefallen mir nicht.
- V13 Die Angebote und Projekte entsprechen nicht meinen Interessen.
- V14 Ich gehe nicht hin, weil es dort keinen Alkohol gibt.
- V15 Die Jugendlichen, die dort hingehen, sind mir nicht sympathisch.
- V16 Die Personen, die dort arbeiten, sind mir nicht sympathisch.

Nun sind jedoch sowohl im Arbeitskonzept der Jugendarbeit im Birkfelder Raum wie auch im Förderungskontext als Zielgruppe der Offenen Jugendarbeit Jugendliche zwischen 12 und 19 bzw. 21 Jahren definiert.

Obwohl von den befragten Jugendlichen aus der allgemeinen Stichprobe knapp die Hälfte (und von den 16- bis 20-Jährigen zwei Drittel) angaben, an den bestehenden Angeboten der Offenen Jugendarbeit grundsätzlich kein Interesse zu haben, zeigt die Literatur ebenso wie weitere Untersuchungsergebnisse aus Qualitätsdialogen in anderen Regionen, dass mit altersadäquaten Angeboten durchaus auch ältere Jugendliche erreichbar sind.

Maßnahmen aus dem Qualitätsdialog

Im gemeinsamen Dialog musste also geklärt werden, ob ältere Jugendliche tatsächlich als Zielgruppe der Offenen Jugendarbeit im Birkfelder Raum betrachtet werden und wenn ja, mit welchen Angeboten man diese Jugendlichen erreichen könnte. Darauf basierend wurden als Ergebnis des Qualitätsdialogs u.a. folgende Maßnahmen formuliert:

Zielgruppe(n)

- Die Trägereinrichtung vor Ort erhält den Auftrag, verstärkt Jugendliche über 15 Jahre anzusprechen
 - unterschiedliche Methoden werden ausprobiert, die Trägereinrichtung überlegt sich ein Konzept, beispielsweise
1. Ausdehnung der Öffnungszeiten (zunächst im Sommer), speziell für Ältere, wie etwa einen Tag ab 18 Uhr
 2. Überlegung bzgl. Alkoholausschank (unter Einhaltung des Jugendschutzgesetzes)
 - verstärkte Präsenz und Information über Jugendangebote
 - Steigerung des Bekanntheitsgrades der Jugendzentren durch den direkten Kontakt mit Jugendlichen (Wiedererkennung!)

Weiterführende Idee: Auto-Anhänger als mobile Terrasse

- verstärktes Angebot im Sommer setzen, gemeinsames chillen auf einer mobilen Terrasse, begleitet durch mobile Jugendarbeit

Schlussfolgerung

Die bisherige Erfahrung zeigt, dass dort, wo Maßnahmen mit einer ausreichend klaren zeitlichen Dimension sowie einer konkreten Verantwortlichkeit versehen wurden, eine Überprüfung der Maßnahmenumsetzung problemlos möglich war, während unklare Formulierungen sowie eine Überlagerung mit anderen Themen sowohl der Maßnahmenumsetzung selbst als auch deren Überprüfung nicht dienlich sind.

Impressum

Verein beteiligung.st

Die Fachstelle für Kinder-, Jugend- und Bürger**innenbeteiligung

Karmeliterplatz 2, 8010 Graz

www.beteiligung.st

Steirischer Dachverband der Offenen Jugendarbeit

Karmeliterplatz 2, 8010 Graz

www.dv-jugend.at