

Ein **Kleinteam**
macht **Qualitätsmanagement**
im **Jugendzentrum**
Handlungsfeld **Sozialarbeit**

(K)eine unmögliche Kombination
von vier Bezugspunkten?

Diplomarbeit
eingereicht zur Erlangung des Grades
Magister(FH) der Sozialwissenschaften
an der Fachhochschule St. Pölten im Mai 2006

Erstbegutachterin
Dr. Sylvia Supper
Zweitbegutachter
Dr. Bernd Maelicke

Abstract

A small team in social work implements quality management in a youth center An (im)possible combination of four reference points

Social Work is more and more required to implement quality management on a high level in everyday work. This is less a problem for bigger teams and social institutions than for smaller ones. The thesis shows a possible way to handle and combine quality management, professional non-school open youth work in a field of social work with very small teams. The object of the applied social research is a youth center in a rural area where a team of three socially and pedagogically skilled persons work. There, a research project with four empirical parts was done in a period of four months. The team worked on practical problems and scientific questions with a mixed research design of qualitative and quantitative methods. The matters of the applied social research project give answers to the following issues: In two categories, how to create a successful training on the job for new team colleagues. A process in phases, shows how to implement self-evaluation as an instrument of quality management in an appropriate and an affordable way especially for small teams. Furthermore, the other two empirical investigations concerning the reality of gender juvenile leisure time activities, interests and social integration. To analyze the social integration an adapted social diagnosis instrument, the Ecomap, was used in the questionnaires. The outcome of the qualitative und quantitative data will be transferred step by step into the vocational concept requiring a total restructuring of the social-pedagogical work.

Summarizing this applied social research project enabled a much better consideration of target group needs, specific and gender issues. Moreover a new period of professional and high standard quality social(pedagogic) work was initiated, improving the youth center as an additional social resource within the community of Judenburg.

Zusammenfassung

Soziale Arbeit ist mehr und mehr gefordert, ein hochwertiges Qualitätsmanagement zu implementieren. Das ist für größere Teams und soziale Institutionen weniger ein Problem, als es für kleinere, eines ist. Die vorliegende Diplomarbeit zeigt einen möglichen Weg, die Begriffe Qualitätsmanagement, professionelle Offene Jugendarbeit als ein Handlungsfeld der Sozialen Arbeit und Kleinteams, miteinander in Verbindung zu bringen. Ein Jugendzentrum in einer ländlich strukturierten Region, in dem ein Dreier-Team arbeitet, stellt das Forschungsfeld dar. In einem Zeitraum von vier Monaten wurde das Projekt *Praxisforschung im Jugendzentrum Judenburg 2006* und vier empirischen Untersuchungen durchgeführt. Das Team arbeitete an Praxisproblemen und an Forschungsfragen, mit einem Mixed Design aus qualitativen und quantitativen Forschungsmethoden. Die Ergebnisse beantworten unter anderem in zwei Kategorien, wie eine gelingende Einarbeitungszeit für neue MitarbeiterInnen gestaltet werden kann. Weiters, wie Selbstevaluation als ein Instrument des Qualitätsmanagements für Kleinteams, in einer praxistauglichen und leistbaren Form durch einen Phasenverlauf eingeführt werden kann. Zusätzlich geben zwei empirische Jugenduntersuchungen Einblicke in Lebenswelten, Freizeitverhalten, Interessen und soziale Einbindung von Kindern und Jugendlichen im Oberen Murtal. Um die soziale Einbindung zu analysieren, wurde die Ecomap-ReisKa entwickelt, eine adaptierte Variante des sozialen Diagnostikinstrumentes. Die Gesamtergebnisse des Projektes fließen Step by Step in die zugleich neu entwickelte Konzeption ein und werden eine völlige Neustrukturierung nach sich ziehen. Zusammenfassend ist festzuhalten, dass das Projekt ein Upgrade der Offenen Jugendarbeit im Jugendzentrum Judenburg und eine Optimierung hinsichtlich geschlechtsspezifischer Arbeit, Bedürfnis- und Interessensorientierung gebracht hat. Am Ende der letzten Phase (Herbst 2006), werden alle Ergebnisse im Gesamtkonzept-Qualitätsmanagement verflochten sein. Damit wurde ein neuer Abschnitt in der Geschichte der Offenen Jugendarbeit in Judenburg initiiert, der von professioneller, qualitätsvoller, sozial(pädagogischer)arbeiterischer Jugendarbeit geprägt ist und das Jugendzentrum als zusätzliche soziale Ressource für Kinder und Jugendliche innerhalb des Gemeinwesens, etabliert.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1	Einleitung	1
2	Beschreibung der regionalen Strukturen	4
2.1	Die Stadt im Aichfeld und rund um das Jugendzentrum	4
2.2	Das Jugendzentrum Judenburg	12
3	Das Forschungsfeld	17
3.1	Rolle(n) der Forscherin	17
3.2	Das Projekt Praxisforschung im Jugendzentrum 2006.....	20
3.2.1	Der Phasenverlauf des Projektes Praxisforschung	23
3.3	Begriffliche Annäherung an das Forschungsfeld.....	32
3.4	Praxisfragen	51
4	Methodische Vorgangsweise	53
4.1	Forschungsfragen	55
4.2	Empirische Untersuchungen	56
4.2.1	Fokusgruppen-Diskussion.....	56
4.2.2	Prozess zur Einführung von Selbstevaluation.....	60
4.2.3	Empirische Untersuchung von 10 – 12 Jährigen.....	61
4.2.4	Empirische Untersuchung von JUZ-BesucherInnen	68
4.3	Ergebnisse und Beantwortung der Forschungsfragen	69
5	Zusammenfassung.....	98
6	Anhang	99
7	Literatur	112

Vorwort

Offene Jugendarbeit im ländlich strukturierten Raum ist vielfältig und herausfordernd. Die MitarbeiterInnen der offenen Jugendarbeit müssen in der Lage sein, sich mit Feingefühl und nötiger Distanz auf dem regionalen politischen Parkett zu bewegen und in den unterschiedlichsten Sprachsystemen zu kommunizieren.

Den Forderungen aller Anspruchsgruppen zu begegnen und desgleichen die Interessen und Bedürfnisse der Zielgruppe zu unterstützen, entspricht einem Drahtseilakt. Verständnis für alle Beteiligten sowie fachliche Prägnanz müssen ständige Begleiter sein, um den Zielen der professionellen offenen Jugendarbeit den nötigen Raum für ihre Umsetzung verschaffen zu können.

In diesem Arbeitsfeld aus einer Selbstverständlichkeit heraus fachlich richtige, erfolgreiche, qualitativ hochwertige und für die öffentliche Hand als Geldgeber nachvollziehbare Arbeit zu leisten, ist bereits eine immense Anforderung. All dies unter dem Aspekt eines Kleinteam mit sehr begrenzten Ressourcen bewältigen zu wollen, erscheint als eine unmögliche Aufgabe, wie schon der Titel der vorliegenden Diplomarbeit beschreibt.

Ein Kleinteam bestehend aus drei Personen stellt sich der Herausforderung, die Bezugspunkte Kleinteam, Qualitätsmanagement und Jugendzentrum im Handlungsfeld Sozialarbeit zu kombinieren.

Durch die Einleitung eines wissenschaftlichen Prozesses zur Überprüfung des eigenen beruflichen Handelns wird zugleich ein Weg in Richtung praxistaugliches Qualitätsmanagement für Kleinteam in der offenen Jugendarbeit beschrritten.

Dank gilt dem Vorstand des Vereins Jugendzentrum Judenburg und Frau Bürgermeisterin Grete Gruber als Vertreterin der Stadtgemeinde, damit Auftraggeberin der Offenen Jugendarbeit in Judenburg, für die Zustimmung zur Durchführung des

sozial(wissenschaftlichen)arbeiterischen Projektes
Praxisforschung im Jugendzentrum Judenburg 2006.



sponsored by

Ein besonderer Dank gilt der Teamkollegin und dem Teamkollegen, denn sie haben an der Professionalisierung der offenen Jugendarbeit und der Weiterentwicklung des Jugendzentrums Judenburg im Rahmen des Team- und Forschungsprozesses wesentlich mitgearbeitet.

Last but not least danke ich meinen Eltern, die mich auf meinem bisherigen Berufsweg, der über mehrere Stationen und Umwege bis hier her führte, begleiteten und hinter mir standen. Technik und Sozialarbeit ergänzt sich gut, diese Meinung vertrat schon eine meiner Professorinnen an der Sozialakademie. Sachliches Denken, Tüfteln und Lösen von jeglichen technischen Problemen, dafür steht mein *kleiner* Bruder, den ich dafür danke, dass er mich diesbezüglich in den letzten Jahren unterstützte. Völlig unterschiedliche Lebenswege brachten uns doch gemeinsam im Sommer 2006 an der TU Graz bzw. an der FH St. Pölten, zu unserem ersten akademischen Grad.

1 Einleitung

Seit geraumer Zeit wird in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, vor allem von Seiten der öffentlichen Geldgeber überprüfbare, qualitätsgesicherte und/oder erfolgsgesicherte Arbeit gefordert. „Das Nachdenken über Effizienz und Erfolg Sozialer Arbeit macht Sinn, da die Zeiten gut gefüllter Haushaltskassen vorbei sind, vorbei sind die Zeiten, als der Nutzen von Sozialarbeit kaum angezweifelt wurde, als Effizienz- und Qualitätsüberlegungen jedoch auch tabuisiert wurden mit dem Hinweis, sozialpädagogische Prozesse oder fachliche Qualität von Sozialarbeit seien als solche generell nicht messbar.“ (Herriger/Kähler, 2003:11.) Zugleich wird es vermehrt für die PraktikerInnen ein Anliegen, ihre Arbeit nach innen und nach außen nachvollziehbarer zu machen und die Erfolge aufzuzeigen.

Selbstverständlich gibt es auch KritikerInnen gegen den *Wirbelsturm Qualitätsmanagement*, der über die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit hinwegweht. Eine ausführliche Beschäftigung mit unterschiedlichsten Ansätzen und Modellen der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung haben mich darin bestätigt, dass *nicht alles Gold ist, was glänzt*.

Viele Modelle enthalten jedoch Elemente, die wir in der Sozialen Arbeit Tätigen gebrauchen können bzw. bereits standardisiert in unserem Berufsalltag eingebaut haben (z.B. jegliche Art der Reflexion beruflichen Handelns zur Sicherung qualitätvoller Arbeit, Selbstreflexion, Teamreflexion, Team-Supervision, Einzelsupervision, Coaching). Weiters sichert die Ermöglichung/Verpflichtung zur beruflichen Fort- und Weiterbildung, die Dokumentation, die Analyse der Dokumentation, die weitere Planung auf Grund der Bewertung der Ergebnisse, das Berichtswesen und die Befragung der Klientel die Qualität der Sozialen Arbeit. Andere Modelle bieten hilfreiche Ansätze für die Entwicklung eines passgenauen Qualitätsmanagements, wobei Qualitätsmanagement in der vorliegenden Arbeit „gleichermaßen als Entwicklung und Sicherung von Qualität“ (Von Spiegel, 1996:20) verstanden wird und alle Maßnahmen umfasst, die dafür erforderlich sind.

Die vorliegende Arbeit versucht unter den vier Bezugspunkten Kleinteam, Qualitätsmanagement und offene Jugendarbeit als Handlungsfeld der

Sozialarbeit einen möglichen Weg zu einem praxistauglichen Qualitätsmanagement durch die Einführung von Selbstevaluation zu beschreiben und verwendet gängige Modelle der Sozialen Arbeit als Basis.

Die künftig geleistete qualitätsvolle Jugendarbeit soll auch den fachlich orientierten Dimensionen des Erfolges nach Herriger/Kähler richten: das Ergebnis, der Verlauf und die Strukturen. „Es geht bei diesem Bereich also um allgemeine Persönlichkeitsmerkmale, Grundhaltungen und Aspekte einer beruflichen Ethik, die notwendige personale Ressourcen einer erfolgreichen Sozialen Arbeit sind, notwendige instrumentelle Kompetenzen, reflexive Kompetenzen sowie soziale Kompetenzen im Umgang mit Klienten und institutionellen Kooperationspartnern.“ In der zweiten Dimension des fachlich orientierten Erfolges kommen diese fünf Bezugsebenen ins Spiel: Klienten und Netzwerke, Interne Kooperationspartner, Externe Kooperationspartner, Persönliche Situation des Sozialarbeiters (z.B. Sich-Wohlfühlen, sicheres Auskommen...) und die Gesellschaftliche Ebene“. (Herriger/Kähler, 2003:20)

Die aufgezählten Dimensionen finden sich im Phasenverlauf des Projektes Praxisforschung wieder.

Am Beginn der vorliegenden Arbeit steht eine kurze Schilderung der regionalen Strukturen, im besonderen der Stadt Judenburg *rund um das Jugendzentrum*. Die grob skizzierten sozialen Strukturen der Stadt, eingebettet in das Obere Murtal, versuchen das Bild zu zeichnen, in dem die Offene Jugendarbeit vor Ort stattfindet.

Das Jugendzentrum stellt das grob umrissene Forschungsfeld für das beschriebene Projekt dar. Dieses Handlungsfeld der sozialen Arbeit wird im zweiten und dritten Kapitel aus unterschiedlichen Perspektiven beschrieben.

Im vierten Kapitel werden die detaillierten Forschungsfragen aufgezählt, die aus den weitläufig formulierten Forschungsthemen generiert wurden. Ein Mixed Forschungsdesign als Überbau, basierend auf einer qualitativ orientierten Praxisforschung mit quantitativen Elementen, prägt die Datengewinnung. Drei unterschiedliche methodische Vorgangsweisen sind Grundlage, für ein am Ende entstandenes Gesamtkonzept qualitätsvoller sozial(pädagogischer) Arbeit im Jugendzentrum Judenburg. Diese sind: Die Fokusgruppe zur Erweiterung

des Erfahrungswissens, um eine gelingende Einarbeitungszeit für neue KollegInnen gestalten zu können. Die Beschreibung des Prozesses zur Implementierung von Selbstevaluation als Qualitätsmanagement und zwei empirische Jugenduntersuchungen mittels Fragebögen, um mehr über das Freizeitverhalten, die Interessen von Jugendlichen, die soziale Einbindung und das Wissen über regionale Jugendeinrichtungen zu erfahren.

Die Ergebnisse der SchülerInnen-Befragung werden in der Diplomarbeit vollständig dargestellt.

Als Dank für die Kooperation, erhalten die beteiligten Schulen jeweils eine Präsentation der Ergebnisse der SchülerInnen-Befragung. Mit Freude habe ich als „Forscherin in eigener Sache“ (vgl. Heiner, 1988b) festgestellt, dass außerdem Interesse bestand, die Befragungs-Ergebnisse für inhaltliche Veränderungen in einem Unterrichtsgegenstand zu nutzen.

Von der BesucherInnen-Befragung im Jugendzentrum können keine Ergebnisse veröffentlicht werden, da der Schutz der Anonymität nicht ausreichend gewährleistet werden kann und die Ergebnisse vorwiegend dem Team für die regionale Arbeit dienen. (weitere Details in Kapitel 4.2.4)

Als Endergebnis des Einführungsprozesses Selbstevaluation stellt sich der Phasenverlauf im Kapitel Forschungsfeld 3.2.1 dar und auf dem im Ergebniskapitel 4.2.2 nochmals hingewiesen wird.

Als das Gesamtkonzept Qualitätsmanagement, wird das Zusammenführen aller Ergebnisse des Phasenverlaufs gesehen, die Ausdruck im Leitbild, Konzept, (Qualitäts-)Handbuch, in der Angebotsstruktur neu, in der Zielgruppendefinition neu und in Veränderungen bzw. Bereinigungen auf struktureller, prozessualer und ergebnisorientierter Ebene gebracht haben.

Die Zusammenfassung gibt einen kurz gefassten Rückblick über den erfolgreichen Ablauf des Projektes zur Einführung von Selbstevaluation und stellt die Elemente des entwickelten Gesamtkonzeptes Qualitätsmanagement in den Mittelpunkt.

2 Beschreibung der regionalen Strukturen

2.1 Die Stadt im Aichfeld und rund um das Jugendzentrum

Angelehnt an das Massiv der Seetaler Alpen liegt die Bezirkshaupt- und Schulstadt Judenburg auf einem abfallenden Terrassensporn. An diesem schlängelt sich die Mur entlang, die damit die Stadt nochmals geographisch unterteilt. Die Einwohner von Judenburg sprechen selbst von z.B. „der Stadt oben“ und anderen Stadtteilen „unten“. Diese unterschiedliche Lage von einzelnen Stadtteilen ist auch im Bewusstsein der ca. 10.000 BewohnerInnen verankert. Obwohl früher typische ArbeiterInnen-Wohnviertel heute bereits nicht mehr so eindeutig strukturiert sind, hält sich durchwegs die Meinung über den Zusammenhang der geographischen Lage des Stadtteils und dem unterschiedlichen sozialen Status. Ein Rückblick in die Geschichte der Stadt bis ins Mittelalter, lässt Hinweise auf eine Wohnbevölkerungsverteilung finden, die dieser Meinung annähernd entsprechen würde.

Wie sich die sozialen und strukturellen Bedingungen innerhalb des Stadtgebietes im Detail zeigen und welche Wirkung sie auf die Kinder und Jugendlichen der Stadt haben, wird (kann noch) nicht im Rahmen der vorliegenden Arbeit behandelt (werden). Jedoch plant das Team diesbezüglich Feldforschung im Stadtgebiet zu betreiben und die Angebote des Jugendzentrums hinsichtlich einer sozialräumlichen Orientierung zu überprüfen. Diese fachliche Auseinandersetzung mit dem Sozialraum Judenburg, wird als Notwendigkeit professioneller offener Jugendarbeit gesehen. Nach Dewe (1993:14) zeichnet sich professionelles Handeln aus „durch ein Fallverstehen, für das wissenschaftliche Wissen ein notwendiges Element darstellt, das durch Erfahrungswissen und hermeneutische Sensibilität für den Fall ergänzt wird.“ Nach Abschluss des Forschungsprojektes wird sich das Team ab Sommer 2006 mit den wissenschaftlichen Elementen der Sozialraumorientierung und Feldforschung beschäftigen, um das Erfahrungswissen für den *Fall Jugendzentrums-BesucherIn* zu ergänzen.

Geschichtlicher Rückblick

Lange bevor der Name Judenburg in Urkunden aufgetaucht ist, geben vorgeschichtliche Funde aus Stein, Ton und Bronze bruchstückhaft Auskunft über einen uralten Siedlungs- und Kulturboden. Der spektakulärste Fund aus Zeit um 600 v.Chr. ist der Strettweger Kultwagen, der 1851 zusammen mit anderen wertvollen Bronzestücken in einem zufällig entdeckten Fürstengrab ans Tageslicht kam. Die erste Nennung „Judinburch“ aus dem Jahre 1074 bezeichnet in einer Schenkungsurkunde des Stiftes Admont erstmals eine am Ortsrand gelegene Burganlage. Den Namen verdankt Judenburg dem damaligen Regenten, dem Eppensteiner Luithold mit Koseform Judo, dem Erbauer der landesfürstlichen Burg (Judinburg – Burg es Judo). Knapp drei Jahrzehnte später, im Jahre 1103, wird die Stadt zum „mercatum judenburch“, demnach ist Judenburg die älteste steirische Kaufmannssiedlung, deren Bedeutung im folgenden Jahrhundert weiter zunahm. Leopold VI. erhob den Markt am 24. April 1224 zur Stadt. 1267 ist Judenburg bereits Sitz eines Stadt- und Landesgerichtes und einer Mautstätte.

In den folgenden Jahrhunderten wurde die Stadt immer größer, der geplant angelegte Hauptplatz entstand und schon damals siedelten sich im ummauerten Burgbezirk Angehörige adeliger Geschlechter und abgegrenzt rund um das Gebiet der Martinikirche, die Ritter und BürgerInnen an. Ein wichtiges Kulturzentrum bildete die Burg der Liechtensteiner mit ihrem bedeutendsten Vertreter, dem Minnesänger und Staatsmann Ulrich von Liechtenstein. Im 14. und 15. Jahrhundert erlebte Judenburg eine wirtschaftliche Hochblüte. Der Fernhandel (Eisen, Salz, Wein) bescherte den Judenburger Kaufleuten großen Reichtum. 1460 erhielt Judenburg das Monopol des Speikhandels. Diese auf den umliegenden Gebirgshöhen wachsende, wohlriechende Pflanze wurde für die Bereitung von Ölen, Parfums und Seifen, aber auch als Heil- und Zaubermittel in vielen Ländern Europas und sogar bis in den Orient geliefert. Zu dieser Zeit wurde in Judenburg die erste österreichische Goldmünze geprägt, der „Judenburger Gulden“. Es wurden Feste gefeiert, Klöster, Kirchen und Spitäler gegründet. Im Zuge einer Verwaltungsreform erlangte Judenburg den Ruf, die

„Hauptstadt von Obersteier“ zu sein. Es gilt als wahrscheinlich, dass in dieser Zeit zwischen 1449 und 1509, das Wahrzeichen der Stadt, der heute 75,66 m hohe Stadtturm in seiner Urversion als freistehender Glocken- und Feuerwachturm erbaut wurde. Die Geschichte der Turmwächter ist so alt, wie der Turm selbst. Die letzte Turmwächterfamilie verabschiedete sich erst 1970 aus der 44,4 m² großen Türmerwohnung. Anstelle des Handels mit Roheisen trat in der Folge der Handel mit Eisenwaren. In der Umgebung entstanden Hammerwerke und Judenburg entwickelte sich zu einem der Zentren steirischer Blankwaffenerzeugung und bis um 1600 war die Stadt die wichtigste Schwertschmiede des Landes. Durch die Konkurrenz anderer Städte und der großräumigen Verlagerung der Handelsrouten, äußerer Gefahren wie Türkensturm und Franzoseninvasion, verlor die Stadt zunehmend an Einfluss. Zudem wurde Judenburg im Laufe seiner Geschichte von zahlreichen verheerenden Stadtbränden (unter anderem 1504, 1670, 1709, 1807, 1840) heimgesucht. 1807 brannte Judenburg bis auf 9 Häuser vollständig nieder. Der Wiederaufbau veränderte das Stadtbild völlig. Der Beginn der Industrialisierung in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts prägte fortan die Entwicklung von Judenburg und seiner Umgebung. Der Wohlstand nahm zu und die Stadt wurde durch die Kronprinz-Rudolf-Bahn an das Eisenbahnnetz angeschlossen. 1874 erhielt die Stadt die erste Hochquellwasserleitung der Steiermark. Die Konzentration von eisenverarbeitenden Betrieben bewirkte einen nachhaltigen Aufschwung, der in der Folge auch das bis dahin bürgerlich geprägte Stadtbild entscheidend veränderte. Auch in Krisenjahren nach dem Ersten Weltkrieg konnte man trotz aller Schwierigkeiten große Bauvorhaben wie die neue Murbrücke und viele neue Straßen verwirklichen. Der zweite Weltkrieg traf Judenburg hart. Gegen Ende des Krieges zogen Scharen von Flüchtlingen und zurückflutenden Truppen durch die Stadt. Am 10. Mai 1945 trafen russische Truppen ein und nach langen Verhandlungen war Judenburg durch zwei Monate eine zweigeteilte, von russischen und britischen Truppen besetzte Stadt. Trotz der schweren Nachkriegsjahre begann überall der Wiederaufbau und in den folgenden Jahrzehnten wuchs die Stadt über ihre einstigen Grenzen hinaus. Neue Stadtteile entstanden, Schulen, Sportstätten und

öffentliche Bauten wurden errichtet. Die Wohnbevölkerungsstatistik zeigt eine massive Zuwanderung in den Jahren 1939 bis 1951 von 7.848 auf 10.419 BewohnerInnen. Im Jahre 1981 hat Judenburg den bis jetzt höchsten Bevölkerungsstand mit 11.188 Personen erreicht. (STAT Austria, Bevölkerungsentwicklung 1869-2001, Gemeinde Judenburg 60806) Die wirtschaftliche Entwicklung der Stahlindustrie und die regionale Wirtschaftslage insgesamt spiegeln sich in den Bevölkerungszahlen wieder.

Die Stadt heute und sozial-strukturelle Charakteristik

Judenburg hat versucht, eine behutsame Verbindung zwischen Bewahrung und Erneuerung, von Tradition und Moderne auch im Bereich der Stadtbildpflege zu schaffen. Judenburg präsentiert sich heute mit einem reichhaltigen Kultur-, Veranstaltungs-, Freizeit- und Sportangebot, lebendigen Vereinen, vielfältigen kulinarischen Gaststätten und vielen Ideen, die Stadt gegenüber einem riesigen angrenzenden Einkaufsareal (Arena am Waldfeld) attraktiver zu gestalten. Die Stadt ist Sitz von vielen unterschiedlichen sozialen Institutionen, unter anderem einem der größten sozialen Vereine des Oberen Murtals, dessen Angebote und Arbeitsgebiet sich mittlerweile auf vier Bezirke erstrecken und der über 100 MitarbeiterInnen beschäftigt. So gesehen scheint Judenburg schon immer „ein guter Platz für soziale Belange“ gewesen zu sein.¹ Die Stadt Judenburg liegt auf 735 m Seehöhe, erhoben am westlichen Ausläufer des Aichfeldes und mit „Rückendeckung“ durch den imposanten Zirbitzkogel (2.396 m). Die Region Aichfeld/Murboden ist gut an das obersteirische Autobahn- und Schnellstraßennetz angebunden. Die Entfernung zur Landeshauptstadt Graz beträgt ca. 90 km und führt über die kürzeste Strecke durch den mautpflichtigen Kleinalmtunnel. Die drei großen Städte des Aichfeldes sind Knittelfeld, Zeltweg und Judenburg. Im Aichfeld, Gemeinde Spielberg, befindet sich der ehemalige Österreich Ring, zuletzt bekannt als A1 Ring. Am Rande des Stadtgebietes Zeltweg liegt der Militärflughafen Fliegerhorst Hinterstoisser, auf dem seit einigen Jahren die internationale Flugshow Air Power veranstaltet wird. Unterschiedliche

¹ „Guter Platz“ in Bezug auf die Entstehung von Kirchen, Klöstern und Spitälern in Judenburg bereits im Mittelalter.

Interessensgruppen versuchen die Umsetzung eines Wellness- und Thermenparks im Aichfeld, Gemeinde Fohnsdorf. Dieses Projekt soll einen weiteren Beitrag leisten, die obersteirische Region wirtschaftlich zu stärken, der Abwanderung entgegen zu wirken und die Lebensqualität dieses ländlich strukturierten Gebietes hervorzuheben. Der Militärflughafen und die zukünftige Stationierung der österreichischen Flugabwehr Euro Fighter begünstigen dieses Vorhaben jedoch nicht.

Die Stadt Judenburg ist, wie auch viele anderen Gemeinden des Oberen Murtales, seit vielen Jahren mit einer Abwanderungstendenz konfrontiert. Waren im Jahre 1991 noch 10.581 Personen mit Hauptwohnsitz in der Stadt gemeldet, so sind es 2001 nur mehr 10.130 Personen. (STAT Austria, Volkszählung 1991 und 2001, Gem. 60806) Die Veränderungen zwischen 1991 und 2001, insgesamt 451 Personen weniger, setzen sich wie folgt zusammen: Geburtenbilanz 194, Wanderungsbilanz 257 Personen.

Abbildung 1: Bevölkerungsentwicklung durch Geburten und errechnete Wanderungsbilanz in der Gemeinde Judenburg, im politischen Bezirk Judenburg und im Bundesland Steiermark (STAT Austria, Volkszählung 2001)

Wohnbevölkerung	Gemeinde		Politischer Bezirk		Bundesland	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Veränderung 1971-1981						
insgesamt	-197	-1,7	-1.481	-2,7	-8.498	-0,7
durch Geburtenbilanz	76	0,7	1.128	2,1	10.442	0,9
durch Wanderungsbilanz	-273	-2,4	-2.609	-4,8	-18.940	-1,6
Veränderung 1981-1991						
insgesamt	-607	-5,4	-2.528	-4,8	-1.805	-0,2
durch Geburtenbilanz	-69	-0,6	506	1,0	4.296	0,4
durch Wanderungsbilanz	-538	-4,8	-3.034	-5,8	-6.101	-0,5
Veränderung 1991-2001						
insgesamt	-451	-4,3	-1.894	-3,8	-1.417	-0,1
durch Geburtenbilanz	-194	-1,8	-196	-0,4	902	0,1
durch Wanderungsbilanz	-257	-2,4	-1.698	-3,4	-2.319	-0,2

Das Sinken der EinwohnerInnenzahl unter 10.000 hat für eine Stadt auch eine große wirtschaftliche Bedeutung, denn die finanziellen Zuwendungen der öffentlichen Hand verändern sich dadurch maßgeblich.

Die Stadt Judenburg und ihre Bevölkerung

Im Alter von 10 – 20 Jahren sind 480 männliche und 486 weibliche Personen mit Hauptwohnsitz in Judenburg gemeldet. (Altersstatistik Stadtgemeinde Judenburg vom 25.01.2006) Diese Gruppe umfasst exakt die Zielgruppe des Jugendzentrums Judenburg. Die Daten der Statistik Austria geben

diesbezüglich nur in fünfjährigen Altersgruppen Auskunft über die Anzahl der 10 – 14 Jährigen (weiblich: 257, männlich: 252) und der 15 – 19 Jährigen (weiblich: 312, männlich: 307). Die 20 Jährigen fallen bereits in die Gruppe der bis zu 24 Jährigen.

Judenburg ist eine Bezirkshauptstadt und eine Schulstadt. Im Gemeindegebiet befinden sich neben den Pflichtschulen (Volksschule, Hauptschule, Polytechnischer Lehrgang, Allgemeine Sonderschule) auch das Bundesgymnasium/Bundesrealgymnasium, die Bundeshandelsschule /Bundeshandelsakademie und die Höhere Lehranstalt für Kindergartenpädagogik. Das bedeutet, dass viele Kinder und Jugendlichen aus den umliegenden Gemeinden zum Schulbesuch in das Stadtgebiet kommen, aber auch einen Teil ihrer Freizeit hier verbringen. Von den insgesamt 1.372 Judenburger SchülerInnen und StudentInnen besuchen 691 Mädchen und Burschen die Pflichtschulen Volksschule, Hauptschule, Polytechnische Schule und 6 die Allgemeine Sonderschule. 70 Mädchen und 87 Burschen besuchen die Unterstufe des Bundesgymnasiums. (STAT Austria, Volkszählung 2001) Die Verteilung der Mädchen und Burschen in den weiteren Schulen zeigt sich wie folgt:

Abbildung 3: Wohnbevölkerung nach Bildung (STAT Austria, Volkszählung 2001, Abbildung modifiziert)

Schultyp	Zusammen	%	männlich	weiblich
Berufsb. Mittl. Schule	77	5,6	25	52
AHS-Oberstufe	110	8,0	42	68
Berufsb. Höh. Schule	155	11,3	73	82
Kolleg	1	0,1	0	1
Univ., Fachhochschule	165	12,0	82	83
Sonstige Ausbildung	10	0,7	7	3

Im Stadtgebiet Judenburg leben 2.896 Familien. Die Verteilung nach Familientyp setzt sich aus 67,7% Ehepaaren, 13,9% Lebensgemeinschaften, 1,6% alleinerziehenden Vätern und 16,8% alleinerziehenden Müttern zusammen. Die Anzahl der Haushalte beträgt 4.705. (STAT Austria, Volkszählung 2001) Die Bevölkerung von Judenburg gliedert sich hinsichtlich ihrer demografischen Verteilung wie folgt: Von den 10.130 BewohnerInnen sind 1.442 unter 15 Jahren, 6.044 zwischen 15 und 60 Jahren und 2.644 Personen sind 60 Jahre und älter.

Abbildung 4: Wohnbevölkerung insgesamt und nach Altersgruppen (STAT Austria, Volkszählung 2001, Abbildung modifiziert)

Merkmal	Zusammen	%	männlich	weiblich
Wohnbevölkerung	10.130	100	4.775	5.355
In %	100		47,1	52,9
Nach groben Altersgruppen				
Bis unter 15 Jahren	1.442	14,2	730	712
15 – 60 Jahren	6.044	59,7	2.992	3.052
60 und mehr	2.644	26,1	1.053	1.591

Im Stadtgebiet Judenburg leben 9.711 österreichische StaatsbürgerInnen, 56 sonstige EU(15)-BürgerInnen und 363 sonstige ZuwanderInnen. Die Abbildung 5 zeigt einen überwiegenden Anteil an Bosnisch-Herzegowinischen BürgerInnen, gefolgt von sonstigen ZuwanderInnen, BürgerInnen der Bundesrep. Jugoslawien, Kroatien und der Bundesrepublik Deutschland.

Abbildung 5: Wohnbevölkerung nach ausgewählten Staatsbürgerschaften der Zuwanderer (STAT Austria, Volkszählung 2001, Abbildung modifiziert)

Merkmal	Zusammen	%
ausgewählte Staatsbürgerschaften der Ausländer		
Deutschland	37	0,4
sonstige EU(15)-Bürger	19	0,2
Bundesrep. Jugoslawien	56	0,6
Bosnien-Herzegowina	143	1,4
Kroatien	50	0,5
Türkei	1	0,0
sonstige Ausländer	113	1,1

Die langjährige Tätigkeit als Sozialarbeiterin in der Region Oberes Murtal und in der Stadt Judenburg, bringt viel Berufserfahrung mit sich. Diese inkludiert auch Wissen über die regionalen Strukturen und sozialen Lebensbedingen der Menschen, vor allem der der Jugendlichen. Um das berufliche Wissen auch mit statistischem Datenmaterial und geschichtlich prägnanten Ereignissen zu untermauern und zu objektivieren, wurde der erste Teil der vorliegenden Arbeit etwas ausführlicher gestaltet. Am Beginn des Kapitels wurde bereits darauf Bezug genommen, dass eine Vertiefung in die sozialen und strukturellen Gegebenheiten im Stadtgebiet ab Sommer 2006 in Planung ist. Die regionalen wie auch stadtinternen Bedingungen haben Auswirkungen

auf die Jugendarbeit, vor allem dann, wenn sie sich zum Ziel gesetzt hat, sozialräumlich orientierte Angebote zu setzen. Sozialraumorientierung schließt mit ein, dass die Interessen und Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen eine zentrale Bedeutung haben. Um dies zu gewährleisten, benötigen die MitarbeiterInnen der Offenen Jugendarbeit fachliches, wie auch möglichst umfangreiches regionales Wissen. „Wunschvorstellungen und eigene Ideale können das Bild über Jugendliche verzerren“, das sollte auch erfahrendsten JugendarbeiterInnen bewusst sein. Oft ergeben (...) „ein Gemisch von Stigmata, Wirklichkeit, dem Selbstanspruch von Jugendlichen und dem Ideal der Erwachsenen“ ein Abbild der Jugend. (Mansel/Klocke, 1996:7) Das regionale Bild der Jugend soll nicht vorwiegend von den Erfahrungen der JugendarbeiterInnen geprägt sein. Nach Mansel (1996:131) ist es nicht zuletzt die Aufgabe der Wissenschaft „ein den realen Entwicklungen gerecht werdendes Abbild zu zeichnen.“ Warum aber sollen diese Aufgabe nicht die JugendarbeiterInnen selbst übernehmen (können)?

Das Team des Jugendzentrums hat sich aufgemacht ein ganz anderes Bild der Jugend vor Ort zu zeichnen, mehr zu erfahren und das vorhandene Wissen zu objektivieren. „Eine wichtige Aufgabe sozialwissenschaftlicher Jugendforschung ist von daher, falsche Bilder von der Jugend zu entlarven und ein realistisches Bild vom Lebensalltag der heute heranwachsenden Generation zu zeichnen.“ (Mansel/Klocke, 1996:12)

Im Rahmen des Projektes Praxisforschung 2006 wurde versucht, erste Schritte in Richtung einer *Annäherung an die Wirklichkeit regionaler jugendlicher Lebenswelten* zu setzen. Die groß angelegte SchülerInnen-Befragung und die kleiner ausgefallene Jugendzentrums-BesucherInnen-Befragung, beschrieben im Kapitel 4, geben interessante Einblicke in das regionale Freizeitverhalten, die Interessen von Jugendlichen und deren soziale Einbindung.

Anschließend wird auf die Offene Jugendarbeit des Jugendzentrums Judenburg mit einem kurzen geschichtlichen Rückblick und einer detaillierteren Beschreibung des Ist-Standes eingegangen.

2.2 Das Jugendzentrum Judenburg

Die Vereinsgründung des Jugendzentrums Judenburg ist mit dem Amtsstempel vom 10. Jänner 1992 auf den Statuten fest zu machen. Im September des Jahres 1994 begann der erste Leiter und zugleich einzige Mitarbeiter seinen Dienst. Die ersten Wochen Offener Jugendarbeit wurden auf der *Baustelle* in den damaligen Räumlichkeiten des Jugendzentrums gemeinsam mit engagierten Jugendlichen verbracht. Partizipation lag damals noch nicht im Trend, jedoch wurde sie im Jugendzentrum bereits gelebt. Jahre guter projektreicher Jugendarbeit mit zwei hauptamtlichen MitarbeiterInnen folgten. Die Stadtgemeinde als Auftraggeber der Offenen Jugendarbeit, bestimmte die strukturellen Rahmenbedingungen durch das stetig wachsende Jahresbudget im wesentlichen positiv mit. Im Jahre 2003 kam es zu einem großen Umbruch. Das Jugendzentrum übersiedelte in neue größere Räumlichkeiten und wurde im Frühjahr wieder eröffnet. Dem Einsatz des damaligen Leiters und wiederum der finanziellen Unterstützung der Stadtgemeinde war es zu verdanken, dass eine weitere personelle Aufstockung zugleich möglich wurde. Folglich Dewe (1993:17) darf Sozialarbeit nicht nur bloß pädagogisch und sozialadministrative Bearbeitung von Problemen leisten, denn sonst bleiben ökonomisch und politisch verursachte Probleme ungelöst – „der Professionelle muß jedoch unterscheiden können, wie seine Arbeit dem jeweiligen Klienten dienlich ist und was sie für die politische Funktionslogik bedeutet. Professionelles pädagogisches Handeln kann politische Veränderung nicht ersetzen, es ist aber für den konkreten Fall in der Regel unverzichtbar.“ Von nun an waren drei MitarbeiterInnen mit insgesamt 100 Arbeitsstunden pro Woche im Verein Jugendzentrum Judenburg beschäftigt, was den jugendlichen BesucherInnen auf jeden Fall dienlich war und ist. Mit einer kleinen Einschränkung (38 Std./Wo statt 40 Std./Wo) auf Grund der Arbeitszeitregelung im Kollektivvertrag für Gesundheits- und Sozialberufe (BAGS), entspricht dies der personellen Ressource des Ist-Standes.

Mit Jänner 2004 beginnt ein weiterer Abschnitt in der Geschichte des Jugendzentrums. Eine neue Leiterin und zwei neue MitarbeiterInnen wurden im Zeitraum der folgenden Wochen als DienstnehmerInnen beschäftigt. Ab

Feber 2004 war das neue Team vollständig und konnte mit einem intensiven Team-Einarbeitungsprozess beginnen. Viele Aufgaben waren zu bewältigen und völlig neue Arbeits-Terrains zu betreten. Wenn sich ein völlig neu zusammen gestelltes Team einarbeiten muss, zugleich alltägliche Angebote der Jugendarbeit bereits setzt und zusätzlich den Teamfindungsprozess durchmacht, dann birgt das viele Gefahren und eher weniger Chancen. So kam es denn auch. Großer Arbeitseinsatz und von Erfolgserlebnissen getragene Hochgefühle, wechselten sich ab mit ausgepowert sein, Frustration, Überarbeitung und ersten Zeichen körperlicher Erschöpfung. Die unermüdliche Motivation, professionelle Jugendarbeit zu leisten, trug das Team durch die Hochs und Tiefs des ersten gemeinsamen Arbeitsjahres.

Das zweite Arbeitsjahr stand bezeichnend für personelle Veränderungen und (Nach)Nebenwirkungen körperlicher Grenzüberschreitungen des vorangegangenen Jahres. Die Personalsuche um einen männlichen Mitarbeiter, gestaltete sich äußerst schwierig. Die vier Grundbedingungen, eine (nur) 30 Stunden Anstellung, die regionale Lage des Jugendzentrums, die Anforderung einer Ausbildung bzw. Berufserfahrung im Sozialbereich und das männliche Geschlecht wollten sich einfach nicht vereinbaren lassen. Mit Nachdruck wollten BewerberInnen ohne Grundbildung im sozial(pädagogischen) Feld im Jugendzentrum zu arbeiten beginnen bzw. kam diese Forderung auch von anderen Anspruchsgruppen. Als fachliche Leiterin, deren Ziel es ist, mit dem Team professionelle Jugendarbeit zu leisten, sprach ich mich aus folgenden Gründen dagegen aus: Nach Dewe (1993) handeln die Angehörigen der helfenden Berufe auf der Basis einer kognitiven Rationalität und wissenschaftlichen Standards verpflichteten Regelwissens. Zugleich jedoch sind das Verstehen und die Verständigung unabdingbare Kompetenzen. Nur so kann der professionelle Helfer seinem Klienten gerecht werden. (vgl. Dewe, 1993:12) In professionellem Handeln realisiert sich „eine spezifische Form der Bearbeitung sozialer und individueller Problemlagen, die gerade deshalb eine gesellschaftliche Relevanz aufweisen, weil mit den sonstigen administrativen politischen und polizeilichen Mitteln des Wohlfahrtsstaates derartige Probleme nicht

angemessen bearbeitet sowie auch von den Betroffenen nicht zufrieden stellend gelöst werden können.“ (Dewe, 1993:17)

Die Personalsuche ging sehr zögerlich vor sich und bedingte wiederum *ein Durchhalten* der beiden Kolleginnen, jedoch mit einem Kompromiss: wir nahmen es auf uns, länger nur ein Zweier-Team zu bilden und gaben uns ausreichend Zeit, einen männlichen Kollegen zu finden, der ausreichend qualifiziert ist. Trotz allem lag uns daran, beständig gute Arbeit zu leisten und der Zielgruppe möglichst alle Angebote zur Verfügung zu stellen. Hier zeigen sich bereits die erschwerten Arbeitsbedingungen auf Grund der sehr begrenzten Ressourcen eines Kleinteam. Wenn von drei MitarbeiterInnen, plötzlich eine Person fehlt, dann wirkt sich das fatal aus. Die Arbeit z.B. im offenen Nachmittagsbetrieb bleibt die Gleiche, sie verteilt sich nur anstatt auf drei Personen, auf die zwei Verbleibenden. Andere Angebote können natürlich eingeschränkt werden, jedoch verstärkt sich damit das Spannungsfeld der Forderungen aller Anspruchsgruppen. An erster Stelle natürlich wollen die Jugendlichen, dass das Jugendzentrum für sie geöffnet hat und dort *etwas passiert bzw. los ist*. Wenn das Team aus mehreren Mitgliedern besteht und sei es nur eine Person mehr, so ergibt sich hier bereits ein viel größerer Spielraum. *Weglassen oder anbieten* – diese Entscheidungen mussten in dieser angespannten Zeit wöchentlich mehrmals getroffen werden. Solch arbeitsintensive Zeiten wirken sich auch auf die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen aus. Unzureichende bzw. begrenzte Ressourcen stehen in der Sozialen Arbeit beinahe an der Tagesordnung. Eine hohe Motivation gute Arbeit leisten zu wollen und dies in einem Arbeitsfeld mit sehr eingeschränkten Möglichkeiten, sind ein förderliches Nährfeld für Burnout. Dewe sieht als eine weitere Grundlage für das Burnout Syndrom das strukturelle Dilemma der professionellen Helfer, das zu hochgradig ambivalenten Interventionsformen führt, denn die Angehörigen der helfenden Berufe sind oftmals beides zugleich: sanfte Polizisten und hilfreiche Helfer. Sie sind „als Mitglieder einer Institution wie als berufstätige Erwachsene zugleich die Normalität einer Gesellschaft, deren Normen und Strukturen häufig zugleich die Ursache der Probleme ihrer Klienten sind.“ (Dewe, 1993:17)

Zu den bereits beschränkten Ressourcen folgt demnach das strukturelle Dilemma, das meiner Meinung nach gerade in der Jugendarbeit besonders ausgeprägt ist. Als Jugendarbeiter steht man oftmals als Prallbock für die gesamte Erwachsenenwelt und vor allem auch stellvertretend für die Elterngeneration. Wenn es um die Einhaltung bzw. Einforderung von Hausregeln geht, spitzt sich die Lage nochmals zu. Wie es JugendarbeiterInnen in einem sehr angespannten arbeitsintensiven Berufsalltag unter all den oben genannten Aspekten mit der Arbeitszufriedenheit geht, muss wohl nicht erläutert werden. Ansätze eines Burnouts wurden im Team bereits bemerkt und die vorliegende Arbeit beschäftigt sich auch aus diesem Grund mit dem Thema Qualitätsmanagement. Für qualitätsvolle wie auch „für die erfolgreiche Arbeit mit und für Klienten sind förderliche Arbeits-(platz)strukturen eine wichtige Voraussetzung.“ (Herriger/Kähler, 2003:15) Die Qualität der Arbeit hängt weiters von der *beruflichen Qualifikation/Schlüsselqualifikation* und der Arbeitszufriedenheit der Teammitglieder ab. (vgl. Herriger/Kähler, 2003:132) Das Team sieht sich mit dem Begriff Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit vorerst mit einer *weiteren, vielleicht unbewältigbaren* Aufgabe konfrontiert. „Fachkräfte wie auch Träger erleben die Forderung einer Entwicklung eines Qualitätssicherungskonzeptes als Zumutung und zusätzliche Arbeitsbürde.“ (Von Spiegel, 2000:9) Wie soll dieser Forderung, der der Profession Soziale Arbeit, der der Team-Leiterin (Forscherin) und möglicherweise der von öffentlichen Geldgebern, im bereits überlasteten Berufsalltag nachgekommen werden? Eines ist klar: Es ist an der Zeit, eine intensive Auseinandersetzung mit der bisherigen Arbeit und dem Ist-Stand einzuleiten. Dies scheint mir als fachliche Leiterin die beste Lösung um das Team vor zukünftiger Überarbeitung zu schützen, den Aufgaben der Fürsorgepflicht gegenüber DienstnehmerInnen nachzukommen und parallel dazu einen Prozess zur Entwicklung eines Qualitätsmanagements für Kleinteams in der offenen Jugendarbeit zu starten. „Evaluative und selbstevaluative Ansätze zur Bestimmung beruflichen Erfolges haben in der Fachdiskussion (...) Konjunktur.“ (Herriger/Kähler, 2003:11) Der Prozess der Praxisforschung wird sich letztendlich positiv auf die Teammitglieder und die

jugendliche Zielgruppe auswirken. Ein adäquater Umgang mit den vorhandenen Ressourcen und zeitgleich eine Orientierung an den Interessen und Bedürfnissen der Jugendlichen basierend auf einem Konzept, bringt allen Beteiligten Transparenz, zeigt die Möglichkeiten wie auch die Grenzen auf, in der qualitativ hochwertige erfolgreiche Jugendarbeit geleistet werden kann. Herriger und Kähler (2003:17) definierten auf Grund der Ergebnisse ihrer qualitativen Studie mit PraktikerInnen aus unterschiedlichsten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit den Erfolg, bezogen auf interne Kooperationspartner so: „Soziale Arbeit ist stets ‚Teamgeschäft‘ – sie vollzieht sich in der alltäglichen Kooperation und fachlichen Auseinandersetzung mit anderen Angehörigen der pädagogischen Profession. Die subjektiv erlebte konstruktive Qualität dieses Miteinanders ist eine entscheidende Determinante für berufliche Zufriedenheit und berufliches Erfolgserleben.“ Des Weiteren wird bezüglich der Teamarbeit und der Herstellung von Gemeinsamkeit festgehalten, dass eine produktive und unterstützende Teamqualität Produkt einer hohen intersubjektiven Übereinstimmung und Gemeinsamkeit im Arbeitstalltag („an einem Strang ziehen“) ist, die jedoch auch Differenz und subjektive Unterschiedlichkeit aushält. „Eine gemeinsam geteilte informationelle, konzeptionelle und methodische ‚Arbeitsplattform‘ (...) ist das unverzichtbare Fundament einer vertrauten und verlässlichen kollegialen Kooperation.“ (Herriger/Kähler, 2003:17) Hier liegt die Begründung, warum es mir wichtig war, das gesamte Team am Projekt Praxisforschung teilnehmen zu lassen bzw. die Teammitglieder von Anfang an einzubinden. Als Maßstab für beruflichen Erfolg halten Herriger und Kähler (2003:17ff) bezüglich der Entscheidungsstruktur „eine ‚flache‘ Hierarchie, die individuelle Einflussnahme auf einrichtungsbezogene ‚Richtungsentscheidungen‘ zulässt“ fest. Das Forschungsprojekt wird mit hohem demokratisch partizipativen Arbeitsansätzen mehr Qualität(-sentwicklung), produktive und unterstützende Teamqualität, Transparenz nach innen und nach außen in die erfolgreiche Jugendarbeit bringen. Die Zeiten vorwiegend quantitativen Datenmaterials (z.B. Anzahl der BesucherInnen/Jahr im offenen Nachmittagsbetrieb) sind damit vorbei.

3 Das Forschungsfeld

Bevor in das Forschungsfeld *eingetaucht* werden kann, müssen die Rollen geklärt werden. Im ersten Abschnitt wird über einen ersten Diskurs zur Praxisforschung die Rollenvielfalt der Forscherin im Projekt Praxisforschung im Jugendzentrum 2006 dargelegt. Im nächsten Abschnitt wird das Projekt Praxisforschung mit seinem Phasenverlauf vorgestellt. Das Kapitel schließt mit Praxisfragen ab, die für Themenbereiche aus dem Berufsalltag offene Jugendarbeit stehen. Sie sind die Basis für die präzise formulierten Forschungsfragen im Kapitel 4.

3.1 Rolle(n) der Forscherin

Das Projekt Praxisforschung im Jugendzentrum hat eine Projektleiterin, die zugleich in mehreren Funktionen tätig ist. Kardorff spricht von zwei Situationen: „zum einen mit der Rolle des Forschers, der – von außen kommend – eine Einrichtung evaluiert (...) und zum anderen mit der Rolle eines Praktikers, der als Beteiligter seine eigene Arbeit evaluiert, seine Institution analysiert, eine Erhebung in seinem Arbeitsfeld organisiert usw. Diese beiden Rollen unterscheiden sich im Konzept einer Praxisforschung allerdings nur graduell im Ausmaß der möglichen (selbst-)kritischen Distanzierung.“ (in Heiner, 1988a:96ff) „Die Rolle von Praxisforschern verlässt die Illusion einer mit dem Mäntelchen der Wertfreiheit sich objektiv gebenden Forschung ohne den Anspruch auf Objektivierung aufzugeben. Die Arbeit steht nicht vorrangig unter dem Reputations- und Qualifikationsdruck des Wissenschaftssystems, sie sieht sich allerdings einer Vielzahl neuer Reibungsflächen gegenüber, denen sie als Momente realer Handlungsbedingungen und Begrenzungen Rechnung tragen muß (...).“ (Kardorff in Heiner, 1988a:97) Nach Hinte/Filsinger charakterisiert Praxisforschung „einen möglichen spezifischen Zugang zu (psycho-)sozialer Praxis und ein spezifisches Verhältnis zwischen Forschung und Praxis. Sie dient der Entwicklung sozialer Arbeit durch die Analyse von Bedingungen, Dynamik, Zusammenhängen und Wirkungen in der beruflichen Praxis und

durch die Herstellung eines Kontextes, in dessen Rahmen Feld-Akteure mit den gewonnenen Erkenntnissen arbeiten können. Insofern ist die Praxisforschung auf Anwendung hin orientiert. Sie ist eine Art Begleitforschung bzw. praxisbegleitender Forschung und damit auch eine Form der Intervention in Praxis.“ (Hinte/Filsinger in Heiner, 1988a:43) All diese Definitionen spiegeln für mich das Ziel des Projektes Praxisforschung insofern wider, dass ausgehend von der Ist-Stand-Analyse im Spannungsfeld aller Anspruchsgruppen, die (Weiter-)Entwicklung der Berufspraxis eingeleitet wurde und deren Ergebnisse u.a. in den neuen Angeboten Ausdruck finden. Forschung und Praxis befinden sich in einem spezifischen Verhältnis zueinander, wie auch die Forscherin hier. „Die Forscher/-innen werden darin selbst zum Bestandteil des untersuchten Prozesses, sie bezahlen dies mit dem Verlust eines Teils ihrer Handlungsentlastung, die sie bei ihrer sonstigen Arbeit in Anspruch nehmen können.“ (Kardorff in Heiner, 1988a:97) Die Kooperation zwischen Forschung und Praxis ist von zentraler Bedeutung. Sie stehen „in einer Wechselbeziehung zueinander, die sie zur Erkenntnisgewinnung nutzen (können), wobei sie unterschiedliche, prinzipiell aber gleichwertige ‚Ressourcen‘ hierzu einbringen: Theoretische und empirische Wissensbestände, Forschungshaltungen und –methoden, Handlungsorientierung und Handlungswissen, Such- und Veränderungsinteressen.“ (Hinte in Heiner, 1988b:46) Praxisforschung legt „einen methodischen Zugang nahe, der - unter Nutzung eines breiten Methodenspektrums – sich eng anlehnt an das Konzept qualitativer Sozialforschung.“ (Hinte in Heiner, 1988b:43) „Wenn man ein Projekt der Selbstevaluation durchführen möchte, sollte man sich an der *wissenschaftlichen Vorgehensweise* orientieren und überdies Methoden der empirischen Sozialforschung einsetzen.“ (Von Spiegel, 2006:220).

Dieses Design ist „vorrangig als Prozeß- und Kontextforschung zu begreifen“ (Hinte in Heiner, 1988b:44) - der Grund für die Wahl dieses Forschungsdesigns im vorliegenden Fall. SozialarbeiterInnen brauchen nach Heiner (1988b:7) eine Evaluation, die sich „an den Anforderungen einer prozessbegleitenden umfassenden Reflexion der Praxis orientiert, im Gegensatz zur Evaluation, die sich an den professionellen Standards der

empirischen Sozialforschung orientiert.“ Noch prägnanter beschreibt Hinte (1988a:45 in Heiner) diese Form der Forschung mit einer Definition, die sehr passend für das Projekt Praxisforschung ist und eine Aussage zur Rolle des Forschers trifft: „Forschung ist somit ein umfassender, durch prägnante Menschen (Forscher) initiiertes und durch wissenschaftliche Methoden begleiteter Prozeß (...).“ Von Spiegel hält dazu fest, dass die Einführung von Selbstevaluation, im hier beschriebenen Projekt als Instrument der Qualitätssicherung, trotz Ähnlichkeiten zur empirischen Sozialforschung in Vorgehensweise und Methodenanwendung, nicht primär auf eine Vermehrung des wissenschaftlichen Erklärungswissens bedacht ist. Selbstevaluation dient vielmehr der Qualifizierung und Optimierung der praktischen Arbeit. (vgl. Von Spiegel, 2006:220ff) Die bisher festzuhaltenden (Aus)Wirkungen des Projektes Praxisforschung im Jugendzentren stehen akkurat für Von Spiegels Aussage über Selbstevaluation. Ich vertrete die Meinung, dass die Einführung von Selbstevaluation eine geeignete Methode zur Qualitätsentwicklung und zur Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit ist. Clarkes Statement zur Evaluation lautet “(...) the aim of an evaluation is to detect strengths and weaknesses in programme processes, with a view to making recommendations for altering the structure, or adjusting the implantation, of a programme.” (Clarke, 1999:12) In dieser Kurzdefinition finden sich ebenfalls die Ziele unseres Projektes, es spiegeln sich auch die Ergebnisse und die weiteren Schritte wider.

Zu den unterschiedlichen Rollen der (Praxis)Forscherin

Die Verfasserin dieser Diplomarbeit war/ist im Projekt tätig in der...

- Funktion als Geschäftsführerin gegenüber Vorstand, Subventionsgeber, Öffentlichkeit, VernetzungspartnerInnen
- Funktion als fachliche Leiterin zur Professionalisierung, Qualifizierung, Weiterentwicklung, Optimierung, Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, Sicherung der MitarbeiterInnen- und BesucherInnen-Zufriedenheit, in Kontakt zur Fachöffentlichkeit
- Funktion als Diplomierte Sozialarbeiterin in der Offenen Jugendarbeit
- Funktion als Teammitglied (in der Kooperation im täglichen Betrieb)

- Funktion als wissenschaftliche Begleiterin bei der Einführung von Selbstevaluation, zur Prozessbeschreibung, zur Entwicklung von Befragungsinstrumenten, Durchführung der Fokusgruppe, zur Weitervermittlung von wissenschaftlichen Methoden an die Teammitglieder und deren „richtiger“ Einsatz, zur Erarbeitung von Forschungsfragen aus der Berufspraxis, zur Entwicklung eines Forschungsplans, um die Forschungsfragen zu beantworten,
- Funktion als Diplomandin durch die Verfassung dieser Diplomarbeit zum Abschluss des Magisterstudiums

3.2 Das Projekt Praxisforschung im Jugendzentrum 2006

Im Herbst 2005, am Ende des zweiten Arbeitsjahres im Jugendzentrum Judenburg, wurde ich für den Magisterstudiengang Sozialarbeit an der Fachhochschule St. Pölten zugelassen. Lange Zeit mussten die Fortbildungsmöglichkeiten, die den DienstnehmerInnen des Jugendzentrums zustehen, wiederum auf Grund personeller Engpässe aufgeschoben werden. Mit dem Studium und den gebotenen Lehrinhalten eröffneten sich viele neue Perspektiven, die Professionalisierung im Jugendzentrum voran zu treiben. Die Vielfalt der Lehrveranstaltungen und vor allem die (sozial-)wissenschaftlichen Forschungsmethoden stellten das Grundwissen zur Verfügung, um das im nächsten Absatz beschriebene Projekt durchzuführen. Ausgehend von einer Ist-Stand-Analyse der sozial(pädagogischen) Arbeit im Jugendzentrum begann ein Prozess zur Einführung von Selbstevaluation mit zweifacher externer Begleitung, in dem das gesamte Team eingebunden war. Die externen Begleiterinnen erhielten als Arbeitsauftrag einerseits die fachliche Unterstützung im Bereich Organisationsentwicklung und Teamprozess, andererseits die fachliche Unterstützung im Bereich Erstellung und Auswertung quantitativer Erhebungsinstrumente. Heiner (1996:20) sieht in der Definition von Qualitätsmanagement als Entwicklung und Sicherung „eine Reihe von Berührungspunkten zu den verschiedenen Konzepten der Fremd- und Selbstevaluation.“ Evaluation ist für sie eine schriftliche Bilanz, die auf der Grundlage systematisch erhobener Informationen vollzogen wird.

Im Gegensatz zur Fremdevaluation durch Außenstehende, „ist es bei der Selbstevaluation der Sozialarbeiter, der als ‚Forscher‘ in eigener Sache den Verlauf und die Ergebnisse seines beruflichen Handelns untersucht.“ (Heiner, 1988:7) Für die Ist-Stand-Analyse wurden alle vorhandenen schriftlichen Unterlagen gesammelt, analysiert, bewertet, zum Teil neu strukturiert und ergänzt. Aus diesem ersten Ergebnis wurde festgelegt, wie die Ziele des Projektes lauten und welche weiteren Schritte daraus resultieren. Um mit einer in Zukunft fest verankerten Methode Selbstevaluation beginnen zu können, war ein mehrmonatiger Prozess der inhaltlichen, strukturellen, organisatorischen und teaminternen Entwicklung notwendig.

In diesem Prozess wurde ein fachliches Konzept für das Jugendzentrum, das Leitbild, ein internes (Qualitäts-)Handbuch und eine völlig neu strukturierte Angebotspalette, die sich an den Interessen und Bedürfnissen der Zielgruppe orientiert, erarbeitet. Diese Aufzählung entspricht den Zielen des Projektes, die nach dem Prinzip *Bottom Up* erarbeitet wurden. Bereits bestehende Elemente qualitätsvoller Arbeit wurden gesichert (schriftlich festgehalten) und Elemente, die noch fehlten, wurden entwickelt. So ergab sich ein Gesamtkonzept für Qualitätsmanagement, das einem zusätzlichen Zweck dienlich ist, denn „wenn die Qualität der eigenen Arbeit dargelegt ist, können auch Ziele, Wege und Visionen gegenüber Partnern, Vorgesetzten, der Politik und in der Öffentlichkeit besser vertreten werden.“(Heiner, 1996:19)

Heiner (1996) liefert eine sehr passende Beschreibung, die an den Beginn des Projektes Praxisforschung im Jugendzentrum Judenburg gestellt werden könnte und gleichermaßen für die weitere Arbeit Bedeutung haben wird: „Bereits das Bemühen um mehr Qualität in der Arbeit führt zu dem Wunsch, die Ergebnisse der Arbeit messbar oder zumindest erkennbar zu machen. Schließlich werden dadurch nicht nur die Schwächen, sondern auch die Erfolge des Ressourceneinsatzes transparent.“ (Heiner, 1996:19) „Die Reflexion der normalen alltäglichen Arbeitsabläufe und ihrer Ergebnisse kommt im Berufsalltag meist zu kurz, so wie die Analyse gelungener Interventionen und das systematische Lernen am Erfolg“, (Heiner, 1988b:8) das Projekt verschaffte den MitarbeiterInnen die benötigte (Arbeits-)Zeit und lieferte die Begründung desgleichen. Der Prozess der „Beschäftigung mit sich

selbst“² hatte und hat positive Auswirkungen auf die Kooperation im Team und das Teamverständnis von qualitativ hochwertiger, professioneller, offener Jugendarbeit. Die gemeinsam entwickelte Grundlage für das Konzept und das Leitbild des Jugendzentrums Judenburg stärkten die Identität der MitarbeiterInnen als professionelle JugendarbeiterInnen, erweiterten ihr Fachwissen und verbesserten ihre fachsprachlichen Kenntnisse.

Gegen Ende des Forschungsprojektes wurde eine groß angelegte Jugendbefragung im Raum Judenburg durchgeführt. Um qualitätsvolle Jugendarbeit leisten zu können, sollen die Angebote den Zielgruppenbedürfnissen entsprechen und zur Zielgruppenzufriedenheit beitragen. Das kann ein Team nur leisten, wenn das ExpertInnen-Wissen ausreichend breit gefächert ist und regionale Bezogenheit hat. Somit ist das Motiv für die Jugendbefragung offen gelegt. Kurz darauf folgte eine ähnlich angelegte Befragung der Jugendzentrums-BesucherInnen. Zusätzlich enthielten die Fragebögen einen Feedback-Teil über die Angebote, Ausstattung und die MitarbeiterInnen des Jugendzentrums Judenburg.

Hier schließt sich der Kreis und ergibt die zentrale Wegbeschreibung in Richtung verbesserte Qualität im Jugendzentrum Judenburg: von der Ist-Stand-Analyse in den Prozess zur Implementierung von Selbstevaluation als Instrument der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, über die beiden Jugendbefragungen zu mehr Fachwissen über ein regionales Bild der Jugend und von den Ergebnissen der Befragung wieder zurück zu den Angeboten des Jugendzentrums, die den Interessen und Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen (sollen). Ein gelungenes Upgrade zu einem Mehr an professioneller Offener Jugendarbeit. Die Ergebnisse des Projektes Praxisforschung bis Ende April sind in der vorliegenden Diplomarbeit festgehalten. Das Projekt wird jedoch noch bis Juni 2006 bzw. Herbst 2006 in den folgenden Phasen weiter geführt.

„Ein umfassendes, zugleich ergebnis- und prozeßbezogenes, produkt- und produktionsbezogenes Qualitätsverständnis eröffnet der Evaluation im

² Die Beschäftigung mit „sich selbst“ meint in diesem Zusammenhang die kritische Auseinandersetzung mit dem eigenen beruflichen Handeln in den vorhandenen Strukturen und Rahmenbedingungen - Selbstthematization

Rahmen des Qualitätsmanagements eine Reihe von Entwicklungsmöglichkeiten“ (Heiner, 1996:32) und genau diesem Vorhaben folgt das Projekt Praxisforschung des Jugendzentrums Judenburg. Die MitarbeiterInnen und die fachliche Leiterin, werden diese Ansätze des Qualitätsmanagements *nicht mehr aus Augen verlieren*.

3.2.1 Der Phasenverlauf des Projektes Praxisforschung

Zugleich (empirischer) Prozess der Einführung von Selbstevaluation

Das Projekt Praxisforschung (ohne Vororganisation) begann am 16. Jänner 2006, gliedert sich in drei große Projektphasen und fünf kleinere Projektabschnitte. Zu den Phasen zählen die Vorbereitung, die Durchführung mit einer abschließend bereits Step by Step Umsetzung der Ergebnisse in den laufenden Betrieb des Jugendzentrums und die Gesamt-Umstrukturierung. Die Dauer der letzten Phase ist noch nicht im Detail festgelegt, weil sie in Beziehung zu noch offenen Team-Prozessen steht. Der Phasenverlauf steht zugleich für den empirischen Prozess der Einführung von Selbstevaluation.³

Die Zeit vor dem Kick Off

Projektverlauf: die Vorbereitungsphase, Projektabschnitt 1

Die Vororganisation, die für den Kick Off im Jänner 2006 notwendig war, wurde von der Leiterin/Forscherin durchgeführt. Grundvoraussetzung dafür auf der Teamebene waren themenspezifische Arbeitssitzungen bereits Wochen zuvor. Ein Herantasten an die Methode Selbstevaluation, zentrale Inhalte der offenen Jugendarbeit, Leitbilderstellung und die Definitionen von Qualität in der Sozialen Arbeit passierte im Team und als Einzelarbeit zur Vorbereitung für Teamdiskussionen.

Die empirische Untersuchung – Fokusgruppe - wurde aus terminlichen Gründen bereits Ende November in der Vorbereitungsphase durchgeführt.

³ Bemerkung zur Bezeichnung „empirischer Prozess“: aus der Erfahrung, Beobachtung erwachsen (Quelle: Der Brockhaus Multimedial 2005), wurde in diesem Sinne im Kapitel 3.2.1 festgehalten. Der Phasenverlauf ist das Ergebnis des Einführungsprozesses und steht somit zugleich für das Ergebniskapitel 4.2.2 Empirische Untersuchungen.

Sie wird von der Forscherin als *erster Versuch wissenschaftlichen Arbeitens* vor dem großen Projektstart gesehen und als solcher bewertet.

Bemerkung zu den Hinweisen aus dem Forschertagebuch: Die Hinweise geben Auskunft über To Do's, die für den erfolgreichen Ablauf des Phasenmodells zur Implementierung von Selbstevaluation als Instrument des Qualitätsmanagements wesentlich waren.

Dieser Pfeil  wird eingesetzt, um auf Forschertagebuch Hinweise, Textteile und auf Abbildungen (z.B. Matrixen) hinzuweisen, die sich im Anhang befinden.

 Forschertagebuch Hinweis 1: Die Vororganisation bis zum Kick Off

Den TeamkollegInnen wurde für alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Projekt Praxisforschung die Abgeltung als Arbeitszeit zugesichert. Die Teamleiterin machte ihre Arbeitsstunden nur zu einem sehr geringen Anteil geltend. Dieser Kompromiss ergibt sich aus der Tatsache, dass die Leiterin zugleich Forscherin ist und die Ergebnisse der Praxisforschung sowohl in die Diplomarbeit als auch in den Arbeitsort Jugendzentrum einfließen. Die Verteilung der Nicht- und Arbeitsstunden entspricht keinesfalls dem Zufluss an Wissen in das Jugendzentrum oder in die Diplomarbeit. Ganz im Gegenteil – der Hauptgewinner des Projektes ist das Jugendzentrum. *Als Sozialarbeiterin nicht sozial zu sein ist wirklich schwierig. Die persönliche Qualifizierung in diesem und durch diesen Prozess wiegt jedoch sehr hoch.* Kritisch zu bemerken ist auf jeden Fall, dass die Durchführung eines so umfangreichen Projektes vermutlich anders nicht möglich gewesen wäre, auf jeden Fall nicht in einer so kurzen Zeitspanne. (Hier wird der Bezug zur Forschungsfrage hergestellt, ob Selbstevaluation für ein Kleinteam eine geeignete Form des Qualitätsmanagements ist).

Der Kick Off im Jänner 2006

Projektverlauf: die Durchführungsphase, Projektabschnitt 2

Für den (offiziellen) Beginn des Projektes Praxisforschung wurde eine Woche Team-Klausur (strukturelle Qualität) und die Schließung des Offenen Nachmittagsbetriebes eingeplant. Eine wesentliche Entscheidung, denn in der Vorbereitungsphase musste das Team am Vormittag und im Zeitraum bis zur Öffnungszeit die (geistig) inhaltliche Arbeit erledigen und leitete im Anschluss fünf Stunden den Nachmittagsbetrieb. Der erste Klausurtag fand unter externer Begleitung statt. Die durch die Leiterin/Forscherin und externe Beraterin vorbereiteten Inhalte wurden dem Team bereits zuvor präsentiert. Die Teammitglieder erarbeiteten die ersten Matrixen alleine, zu zweit bzw. letztendlich in einer ersten fachlichen Diskussion teamintern. Im inhaltlichen Teamprozess waren alle Teammitglieder (zwei MitarbeiterInnen und die Leiterin) gleichberechtigt.

Ziele des Entwicklungsprozesses mit hohem demokratisch partizipativen Ansatz:

Auf Teamebene:	Auf Leitungsebene:
<ul style="list-style-type: none"> • Leitbild und Arbeitsprinzipien • Zielgruppen(-struktur) • Angebot (-struktur) • Angebotsqualität (Methoden) 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsstruktur und -ablauf • Personalstruktur • Funktions- und Stellenbeschreibungen • Monitoringsystem • Verwaltungsoptimierung

Fokussiert wurden für den ersten extern begleiteten Klausurtag: Leitbild und Arbeitsprinzipien, Zielgruppen(-struktur) und Angebots (-struktur), Angebotsqualität (Methoden). In der Folge finden sich Verweise (Anhang) zu Matrixen, die zur fachlich inhaltlichen Arbeit verwendet wurden. Dabei zeigt sich der social context of evaluation sehr gut: "a common feature of many evaluation settings is the existence of a number of distinct groups, each having an interest in the outcome of the evaluation. The term 'stakeholders' is normally used to describe these groups. According to Patton (Clarke, 1999:16), 'stakeholders' are people who have a stake – a vested interest – in evaluation findings". Von Spiegel (2000:53) dazu: „so ist z.B. für eine

gründliche konzeptionelle Arbeit eine umfangreiche Recherche zur Sammlung der Erwartungen der Beteiligten unabdingbar.“ Die Stakeholders finden sich im vorliegenden Projekt, in den Matrixen, berücksichtigt wieder.

↪ Matrix 1 auf der normativen Ebene

↪ Matrix 2 auf der normativen Ebene

↪ Matrix auf der strategischen Ebene

↪ Matrix auf der operativen Ebene - Zielgruppenstruktur

↪ Matrix auf der operativen Ebene - Angebotsstruktur

Die Arbeit mit Matrixen gestaltete sich im Team als ein hilfreiches Instrument, um die vielen fachlichen Diskussion zu leiten und immer wieder auf den Punkt zu bringen. Die Matrixen unterstützten den Zielfindungsprozess, der Basis für die Konzeptarbeit war. Maelicke (2005:120) beschreibt Qualitätsmanagement als umfassendes Managementkonzept, das sämtliche andere Managementkonzepte in sich integriert: Ziele (als Zielbündelung der Organisation) systematisiert durch Qualitätsmanagement (das Controlling, Personalentwicklung usw. integriert) und Praktisches Handeln (Prozesse, Produkte und Dienstleistungen). Das Vorgehen, die Ziele und die Ergebnisse des Projektes Praxisforschung zur Entwicklung eines Qualitätsmanagements, finden sich in dieser Definition wieder. Am Ende der Klausurwoche/Kick Off begann sich das *(Qualitäts-)Handbuch Jugendzentrum*, das anfangs leere Matrixen enthielt, fachlich inhaltlich zu füllen.

Nach der Klausurwoche

Projektverlauf: die Durchführungsphase, Projektabschnitte 3 - 4

Nach der Klausurwoche war das Team vorerst *geistig erschöpft* und doch hoch motiviert von den ersten gemeinsam erarbeiteten Inhalten, die bereits Anhaltspunkte für ein Konzept darstellten. Zeitgleich begann auf der Leitungs-Vorstands-Ebene die Adaptierung der Statuten (1992) zur Vereinsgesetz Novelle 2002. Ein vermutlich äußerst seltenes und aus professioneller Sicht

höchst erfreuliches Ereignis, stand damit kurz bevor: Eine Expertin aus der Praxis Sozialer Arbeit (als Vertreterin des Teams), brachte auf ihr Anraten hin, Ziele und Zweck professioneller Jugendarbeit fachlich formuliert, in die Statuten ihres Trägervereins ein. Wie oft geschieht das im Feld der Sozialen Arbeit? Selten bis nie. Als fachliche Leiterin des Jugendzentrums sehe ich diese Mitarbeit an der Statuten-Änderung als ein weiteres Ergebnis der Professionalisierung und des Praxisforschungsprojektes – es war eine riesige Chance und sie wurde genutzt.

Nun war der nächste große Abschnitt zu planen und vorzubereiten. Die Erstellung der empirischen Erhebungsinstrumente (zwei Versionen Fragebögen, 57 Fragen und Ecomap-ReisKa, siehe Anhang). Die Forscherin leistete die Vorarbeit, reflektierte sie mit der externen Begleiterin und gemeinsam wurde der Entwurf gestaltet, der Basis für die teaminterne Weiterentwicklung war. Besonders hervorzuheben ist die Tatsache, dass als Grundlage für die Fragebögen, Diagnostikinstrumente der Sozialen Arbeit (u.a. Netzwerkkarte, Inklusions Chart) verwendet wurden. Das Instrument Ecomap im Speziellen, diente als Basis und wurde so weit neu entwickelt, dass es für eine groß angelegte Befragung von 10 – 13 Jährigen SchülerInnen geeignet war. Bezüglich der *verwendeten Sprache* im Erhebungsinstrument, kann Dewe (1993:15) eine kurzgefasste Antwort geben: „In der Sozialpädagogik und Sozialarbeit sind die objektiven Handlungsbedingungen ‚vor Ort‘ für das berufspraktische Handeln folgenreich (z.B: Sprache des Klienten sprechen, denn sonst, markiert man als Sozialarbeiter sofort seine lebenspraktische Distanz zu denen, die man beraten will).“ Ein Team-Klausurtag für Mitte Feber wurde vereinbart. In der Zwischenzeit wurde an den beiden ähnlich gestalteten Fragebögen weiter gearbeitet. Im Prozess der Klausurwoche wurde immer klarer, dass im Team der Bedarf bestand, sich andere Jugendzentren, die bereits nach der angestrebten Angebotsstruktur arbeiten, anzusehen und sich fachlich auszutauschen. So begann sich die zweite Klausurwoche, Ende März, zu strukturieren - ein Tag Fortbildung, ein Tag Handbuch-Entwicklung mit externer Begleitung und 2 Tage Exkursionen in Jugendeinrichtungen, die Relevanz für die geplante Umstrukturierung haben.



Forschertagebuch Hinweis 2: Zeitraum, zum Teil überschneidend, kurz vor dem Kick Off, in der ersten Klausurwoche und zum Teil bereits danach

Anfang Februar wurden die Termine für die Durchführung der SchülerInnen-Befragung (14 Klassen in 2 Schulen) mit den Direktoren vereinbart. Nach Abhaltung der zweiten Team-Klausur folgten noch viele Stunden des Feilens an einzelnen Fragestellungen und Inhalten. Nach einem Pre-Test wurden die letzten Änderungen in den Fragebögen vorgenommen und die Endversion erstellt. Anfang März ging es Schlag auf Schlag weiter. In nur vier Tagen, wurden in zwei Schulen, in siebzehn Schulklassen innerhalb von siebzehn Schulstunden, die Befragung durchgeführt. Das gesamte Team war eingebunden und jedes Teammitglied hatte spezielle Aufgaben. Knapp drei Wochen später wurde die Befragung der Jugendzentrums-BesucherInnen im Jugendzentrum organisiert. Wieder waren alle Teammitglieder in den Ablauf eingebunden. Der Monat März klang mit der zweiten Klausur- und Fortbildungswoche abseits des üblichen Arbeitsgebietes aus.

Die letzten Arbeits-Wochen hatten bei den Teammitgliedern sehr wohl ihre Spuren hinterlassen. In sehr kurzer Zeit wurde von allen eine intensive Reflexions- und Diskussionsbereitschaft abverlangt. Das Einlesen in fachspezifische Themen, die inhaltliche Vorbereitung auf die jeweiligen Teamsitzungen sowie Klausurtag und dann noch *der ganz normale Berufsalltag* (z.B. offener Nachmittagsbetrieb, Veranstaltungen...). Die Mehr- und Überstunden aller Mitarbeiter stiegen stetig an. Auch hier zeigt sich die Problematik des eingeschränkten Spielraums bei einem so kleinen Team. Wenn einer frei bekommt, bleibt für die beiden anderen mehr zu tun und das in einer bereits arbeitsreichen Zeit. Diese Problematik besteht grundsätzlich und deshalb verdient sie besonderes Augenmerk. Gerade wenn ein *doch so umfangreiches Projekt* geplant wird, muss/sollte die Tatsache, dass Überstunden entstehen können, mit den MitarbeiterInnen abgeklärt werden. Es empfiehlt sich auch, bereits zuvor über Formen des Überstunden-Abbaues in vorgeschlagenen Zeiträumen zu verhandeln. Auf diese Weise geschieht ein ehrlicher und wertschätzender Umgang mit der *Ressource MitarbeiterIn*, die das wichtigste Kapital einer sozialen Institution ist. In dieser

Hinsicht zufriedene MitarbeiterInnen, werden stets bemüht sein, qualitativ gute Leistungen zu erbringen und motiviert an der Weiterentwicklung ihres Handlungsfeld mitarbeiten.



Forschertagebuch Hinweis 3: Die teamarbeitsintensivste Zeit des Projektes Praxisforschung geht langsam vorbei

In den Monaten Mai und Juni werden bereits erste Schritte einer Umstrukturierung des offenen Nachmittagsbetriebes durchgeführt, denn „die Bedürfnisse und Schwierigkeiten der Kinder und Jugendlichen bilden die Inhalte der pädagogischen Arbeit.“ (Von Spiegel, 2000:29) Veränderungen können nicht ohne eine gute Vorbereitung teamintern und transparent gegenüber den Anspruchsgruppen, vor allem den jugendlichen BesucherInnen, geschehen. Bei einer solchen Veränderung ist mit mehr oder weniger großem Widerstand von mehreren Seiten (Anspruchsgruppen) zu rechnen und das Team sollte in der Lage sein, darauf adäquat reagieren zu können. Entwicklungen, eine darauf folgende gemeinsame Vorgehensweise und Argumentationslinie für bevorstehende strukturelle Veränderungen können nur mit ausreichenden zeitlichen Ressourcen, die der Dienstgeber zur Verfügung stellen muss, entwickelt werden. Dem Team des Jugendzentrums war dies während des Projektes gesichert und wird es auch weiterhin sein, trotz aller Einschränkungen und Nachteile, die Kleinteam mit sich bringen. Qualitätsvolle professionelle Jugendarbeit die sich stetig weiterentwickeln soll, braucht (Arbeits-)Zeit.

Projektverlauf: die Gesamt-Umstrukturierungsphase

Die Endphase und zugleich Projektabschnitt 5

Wie bereits erwähnt, wird die vorliegende Arbeit alle Ergebnisse des Projektes Praxisforschung, die sich bis Ende April ergeben haben, aufzeigen. Die Diplomarbeit gibt zudem einen Ausblick, auf die bereits konkret geplanten nächsten Meilensteine der Offenen Jugendarbeit im Jugendzentrum Judenburg. Es wird explizit darauf hingewiesen, dass die prozessorientierte Grundhaltung im Projekt Praxisforschung geringfügige und größere

Abänderungen berücksichtigen wird, die zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht absehbar sind. Die bisherige Planung, obwohl sie sozialwissenschaftlich qualitativ gesehen, *einem immer wieder offenen Hineingehen ins Feld, mal schauen, was man/frau da entdeckt und was der nächste Schritt sein könnte* entspricht, erwies sich rückblickend als äußerst geradlinig und stabil, obwohl die Planung prozessorientiert angelegt war. Dies lässt sich für mich als Projektleiterin darauf zurückführen, dass wir insgesamt gesehen am richtigen Weg waren und sind - der Projektplan, der einer zentralen Wegbeschreibung für Kleinteams in Richtung praxistaugliches Qualitätsmanagement auf den Ebenen Struktur, Prozess und Ergebnis, entspricht. Die zweifache externe Begleitung sicherte das Risiko von Verzerrungseffekten bei einer Selbstevaluation gut ab. Das bis jetzt sichergestellte Endprodukt des Prozesses, zeigt äußerst viele Merkmale von Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsarbeit nach unterschiedlichen Modellen der Fachliteratur Soziale Arbeit und Offene Jugendarbeit. Die Qualitätselemente liegen im Jugendzentrum in den Bereichen: Konzeption, Dokumentation, Personal, BesucherInnen, Kooperation, Organisation und Auftraggeber. Die Übereinstimmung der Resultate mit der Fachliteratur, erfüllt für mich als Forscherin, Sozialarbeiterin, fachliche Teamleiterin und Geschäftsführerin ein zusätzliches Prüfkriterium, das die Legitimität des *teaminternen Bottom Up entwickelten Qualitätsmanagements* bestätigt.



Forschertagebuch Hinweis 4: Ausblick und Meilensteine der Phase Gesamt-Umstrukturierung, der letzte Projektabschnitt

Einen letzten sehr kompakt und reduziert gestalteten Gesamtüberblick zum Phasenverlauf des Projektes Praxisforschung zur Einführung von Selbstevaluation als ein Instrument von Qualitätsmanagement, präsentiert die Grafik auf der nächsten Seite. Die Großereignisse/Module reihen sich dabei auf einer Zeitschiene von Herbst 2005 bis Herbst 2006.

Danach werden im Abschnitt 3.3. unterschiedlichste Zugänge zum Thema Qualität, Erfolg, Qualitätsmanagement und Selbstevaluation unter der Perspektive Sozialer Arbeit und Offener Jugendarbeit, dargelegt.

Abbildung 6: Zeitschiene zur Darstellung eines komprimierten Gesamtüberblicks



3.3 Begriffliche Annäherung an das Forschungsfeld

Die Literaturrecherche hat mir offenbart, dass es ausreichend Literatur zum Thema Qualität in der Sozialen Arbeit gibt, jedoch um vieles weniger über Qualität in der Offenen Jugendarbeit, über Selbstevaluation, über Selbstevaluation in Verbindung mit Qualität und um den letzten Bezugspunkt des Titels der vorliegenden Arbeit ins Spiel zu bringen, über Klein-Teams. Maja Heiner veröffentlichte bereits 1988 zur Praxisforschung und Selbstevaluation in der Sozialen Arbeit. Hiltrud von Spiegel, Markus Wüst, Peter Gerull, Ullrich Hummel, Norbert Herriger und Harro Dietrich Kähler zählen für das Forschungsfeld zu den wichtigsten AutorInnen, denn ihre Ansätze und Konzepte sind auch für Kleinteams abwandelbar bzw. ressourcenschonend praxistauglich.

Der nächste Abschnitt widmet sich wissenschaftlich relevanten Zugängen zum hier vorliegenden Forschungsfeld und untermauert damit den Ablauf und die Ergebnisse des Projektes Praxisforschung im Jugendzentrum Judenburg. Zitate der genannten AutorInnen wurden daneben schon vor diesem Abschnitt in die Diplomarbeit eingearbeitet. Verzichtet wird bewusst auf eine detaillierte Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Qualitäts-Modellen in der Sozialen Arbeit. In der Literaturrecherche wurde (musste) bereits darauf geachtet (werden), wissenschaftliche Grundlagen für kleinteam-anwendbare Modelle des Qualitätsmanagements zu finden. Die umfangreiche Recherche und Beschäftigung mit dem Thema an sich, brachte mir auch viele andere Modelle (für größere Institutionen bzw. Teams oder spezielle Arbeitsfelder, z.B. Einzelfallhilfe) näher.

Qualität und Erfolg in der Sozialen Arbeit

Nach Wüst (2004:196) ist es erforderlich, die (bewusste oder unbewußte) Verschleierung und Entsubjektivierung, der unter dieser Prämisse eingesetzten Maßnahmen, aufzudecken und zu problematisieren, um sinnvoll mit dem Qualitätsbegriff arbeiten zu können. „Es sei hier also schon einmal vorweggenommen, daß die Bestimmung von ‚Qualität‘ im wesentlichen die Festlegung von Zielen, Zielindikatoren und Zielerreichungsstandards für

intentionale, interessensgeleitete Handlungen zur Ermöglichung von möglichst zentralisierter Steuerung bedeutet.“ Wüst (2004) sieht von besonderer Relevanz, dass sich Fachkräfte wegen dieser erheblichen Definitions-Macht innerhalb des pädagogischen Kontextes beteiligen. „Qualität ist immer ein relativer Begriff, der von sich aus keinerlei konkreten Maßstab enthält. Im neuzeitlichen Denken bezeichnet er nicht das ‚Wesen‘ oder ‚primäre Qualitäten‘ eines Gegenstandes, sondern eine Bewertung im Hinblick auf bestimmte Erwartungen. Er wird deshalb zuweilen als subjektiver Begriff bezeichnet.“ (Martin, 2001:229) Eine andere Beschreibung im Vergleich zu gängigen Definitionen, denn so ist Qualität an Erwartungen geknüpft, was hinsichtlich Kundenorientierung ein verständlicher Zugang wäre. Desgleichen beschreibt das europäische Netzwerk zur Kinderbetreuung Qualität als ein relatives, d.h. wert- und interessengebundenes Konzept, die Qualitätsbestimmung geschieht im dialogischen Prozess unter Beteiligung der Betroffenen und Qualitätsentwicklung erfolgt dynamisch und kontinuierliche, d.h. sie ist nicht abschließbar und bedarf der regelmäßigen Neuüberprüfung (Fachlexikon der sozialen Arbeit, 2002:750). Dieser Definition sehe ich das entstehende Gesamtkonzept Qualitätsmanagement im Jugendzentrum Judenburg sehr angenähert. „Es geht um eine Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, dessen Eignung sich auf die Erfüllung festgesetzter und vorausgesetzter Erfordernisse bezieht.“ (Begriff Qualität, Glossar, Von Spiegel, 2000) „Lexika definieren Qualität als Beschaffenheit, Güte, Wertstufe, z.B. im Verhältnis zur Quantität. Dies ist die allgemeine, alltägliche Beschreibung. Wenn wir aber heute von Qualität im Zusammenhang mit Arbeit, Produktion und Dienstleistungen reden, so ist dies ein gesamtes System von Einzelkriterien, die in ihrer Summe ‚die Qualität‘ ausmachen.“ (Hummel, 2004:22) Was bedeutet das für die Jugendarbeit, wobei alle Beteiligten unterschiedliche Vorstellungen über die Merkmale haben, Eigenschaften und sogar das Produkt an sich, die Zielgruppe hat manchmal klare Vorstellungen von dem was sie will, manchmal überhaupt nicht, sie sind aber wohl an dem Interessiert, was in der Einrichtung los ist, was dort passiert (Prozess). Die Geldgeber sind daran

interessiert, dass die Kosten in einem Verhältnis zu den Ergebnissen und Wirkungen stehen bzw. sich möglichst gering gestalten. Die Mitarbeiter erwarten sich, dass die strukturellen Rahmenbedingungen stimmen müssen, um die Arbeit qualitativ *gut* verrichten zu können. „Qualität muss also ausgehandelt werden“ (vgl. Von Spiegel 2000:184) „Qualität sozialpädagogischen Handelns ist natürlich abhängig von den Bedürfnissen der Betroffenen und von den Erwartungen der Kostenträger, aber in erster Linie sollte Qualität doch sehr stark von unserem eigenen, berufsethischen Verständnis abhängig sein,“ meint Hummel (2004:12) und (...) es geht vielmehr darum die eigenen Ziele zu definieren, die eigenen Methoden zu diesen Zielen festzulegen, die dazu notwendigen Rahmenbedingungen abzuklären und vielleicht auch noch die dafür nötigen Kosten transparent darzustellen.“ „Konzeptionen sind handlungsorientierte Vereinbarungen einer Organisation oder Einrichtung zu ihren Zielvorstellungen und den Mitteln und Wegen zu deren Realisierung“ (Pfeier-Schaupp, 2001), unter dieser Prämisse fand die Konzept-Entwicklung im Jugendzentrum statt. Das Aushandlungsmodell nach Von Spiegel muss allerdings insofern relativiert werden, „ (...) als nur idealtypisch alle Erwartungen gleichermaßen berücksichtigt werden können. In der Realität wird selten ausdrücklich verhandelt und es ist vor allem nicht gewährleistet, dass die Interessen der unterschiedlich mächtigen Beteiligten gleichberechtigt berücksichtigt werden.“ „Der Handlungsspielraum für das Akzeptieren und/oder Ablehnen von Qualitätserwartungen ist also unterschiedlich groß.“ (Von Spiegel, 2000:185) Professionelles (sozial-)pädagogisches Handeln setzt heute die Auseinandersetzung mit Qualität und deren Überprüfung voraus. Volz (1999:135 in: Pantucek, Vysouzil) spricht in diesem Zusammenhang davon, dass „Das Reden von Qualität und insbesondere von Qualitätssicherung ist ein Medium, derzeit wohl ‚das‘ Medium, in dem das soziale Management seine Macht, seinen Anspruch, die Soziale Arbeit zu bestimmten, d.h. zu definieren und zu steuern, durchzusetzen versucht. Diese Macht ist aber nun selbst ein erklärungsbedürftiger Sachverhalt“, was für mich bedeutet, dass wir PraktikerInnen davor gewarnt sein müssen, Qualität nicht in diesem Sinne in unsere Institutionen zu holen. „Die Qualitätsdiskussion ist im sozialen Bereich

mittlerweile voll entbrannt und fragt weniger nach dem Warum, sondern mehr nach dem Wie einer Qualitätskontrolle.“ (Hummel, 2004:9) „Qualität hat eine funktionale und ergebnisbezogene, aber auch eine normative und prozeßbezogene Seite und ist mit der Nennung eines Ergebniszieles oder Zweckes noch nicht ausreichend beschrieben.“ (Heiner, 1996:27) Hummel (2004) spricht von einem Weg der vorgegeben ist, aber variabel, denn die einzelnen Module aus den drei Zugangsweisen (Struktur, Prozess, Ergebnis) können einzeln bearbeitet werden. Das Projekt Praxisforschung hat sich mit vielen Modulen aus allen drei Zugängen beschäftigt. Tordy (1999:263 in: Pantucek, Vyslouzil) räumt ein, dass Qualität in der Begegnung und im Umgang mit Kunden auf drei Ebenen behandelt werden muss: auf der Makroebene, als das Selbstverständnis vom Staat und seinen Umgang mit sozialen Einrichtungen, auf der Mesoebene, gemeint sind hier die Beziehungen dieser Einrichtung mit den MitarbeiterInnen und auf der Mikroebene, auf der es um den Kontakt der MitarbeiterInnen mit ratsuchenden Mitglieder der beauftragenden Gesellschaft geht. Eine intensive Beschäftigung mit diesen drei Ebenen fand teamintern, während des Einführungsprozesses Selbstevaluation durch die Bearbeitung der Anspruchsgruppen und Matrixen statt. Tordy (1999:264 in: Pantucek, Vyslouzil) ist der Ansicht, dass Teams und soziale Organisationen größte Schwierigkeiten mit den neuen Anforderungen an sie, Qualitätsmanagement zu betreiben, haben, denn „Non-Profit-Organisationen leben vom Mythos ihrer Orientierung hin zum Bedürftigen“. Man könnte auch sagen, „Teams in sozialen Organisationen lassen sich am besten mit Trutzburgen-gegen-Veränderung beschreiben“. (Tordy, 1999:265 in: Pantucek, Vyslouzil) Dieser Aussage kann ich doch einiges abgewinnen, denn in der Vorbereitungsphase bedurfte es für die bevorstehenden Veränderungen, sehr wohl einiger Überzeugungs- und Motivationsarbeit im Team. Diese erfolgreich zu leisten, ist meiner Meinung nach Aufgabe des Leitungspersonals (der fachlichen Leitung). Wir können uns Tendenzen die dahingehen, dass Außenstehende bzw. Berufsfremde unsere Arbeit beschreiben, analysieren und bewerten nicht entziehen. Hier sind wir als Fachkräfte gefordert, alles zu mobilisieren, um am Prozess mitzugestalten. Nach einigen Wochen teaminterner

Diskussionen rund um das bevorstehende Projekt, waren beide TeamkollgeInnen interessiert und sahen sich in ihrer Funktion als ExpertInnen gefragt und wertgeschätzt. „Es besteht sicherlich Gewissheit darüber, dass es eindeutig schädlich für die Qualität der sozialen Arbeit sein würde, wenn Gesetz und Kostenträger den Begriff ‚Qualität‘ in einem ausschließlich ökonomischen Sinne verstehen würden.“ (Hummel, 2004:44) Das im Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit (Deinet, Sturzenhecker, 2005) beschriebene Konzept Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Selbstevaluation wurde von Sturzenhecker, Deinet, Von Spiegel, Ader und Stork entwickelt und hält sich im Wesentlichen an die von mir aufgelisteten Zitate und Erläuterungen. Dieses Konzept bestätigt die hier vorgestellte Vorgehensweise im Jugendzentrum Judenburg als fachlich legitim. Tordy (1999:266 in: Pantuceck, Vysloucil) sieht auch Gefahren, denn der neue Wind der Professionalisierung weht stark, aber „ (...) ist kein basisdemokratisches Spielzeug einer sozialarbeiterischen Avantgarde, die gerade ein neues intellektuelles Betätigungsfeld gefunden hat“, wie etwa Burnout, Sabbatical, Jobsharing und Studienreisen. Sondern vielmehr geht dieser Wind einher mit Vergaberichtlinien, die ihrer eigenen Logik folgen (je nach Gestaltungswillen der Ausschreiber werden Best- oder Billigstbieter verlangt). Das Projektergebnis im Jugendzentrum und teamintern widerlegt diese These, denn nun kann sich der Verein Jugendzentrum als fachlich qualitativer Bestbieter, der parallel nach einem wirtschaftlichen Sparsamkeits-Prinzip geführt wird, etablieren.

„Das Bemühen um Qualität war immer schon konstitutiv für den Beruf der Sozialen Arbeit. Davon zeugen die vielen arbeitsfeldbezogenen Konzepte methodischen Handelns und auch die etablierten Formen der Reflexion und Überprüfung von Qualität, wie z.B. die Supervision.“ Soziale Einrichtungen werden gefordert „(...) Qualitätssicherung zu betreiben, große wie kleine, unabhängig davon, wie diese Diskussion und die Forderung entstanden ist. Wer noch nicht von öffentlichen Geldgebern dazu angehalten wird, hat jetzt noch die große Chance, ein System zu entwickeln, das praxistauglich, ressourcenschonend, fachlich gerecht und bewältigbar ist.“ (Von Spiegel, 2000:9) Das Team des Jugendzentrums hat sich der Forderung gestellt

bevor öffentliche GeldgeberInnen Forderungen an den Verein herangetragen haben. Hierin liegt die große Chance, wie schon Von Spiegel erläutert. „Qualität erfordert, das Angebot in einer Produkt- und Leistungsbeschreibung zu veröffentlichen und setzt damit Fachkräfte und Träger oft unter einen Legitimationsdruck.“ Andererseits muss es uns doch möglich sein, unsere Arbeit in Zielen und Angeboten mit entsprechenden Arbeitsprinzipien darzustellen. „Wenn Leistungen veröffentlicht und somit auch bekannt sind, können diese Leistungsversprechen auch Klienten, Kinder und Jugendliche wie auch deren Eltern einfordern, nicht nur die öffentlichen Geldgeber.“ (Von Spiegel, 2000:9) Darin sehe ich noch keine Gefahr, soziale Institutionen agieren meiner Meinung nach damit nach dem Arbeitsprinzip Transparenz und begegnen so ihren *mündigen und ernst zu nehmenden* Anspruchsgruppen, was ich außerdem als Begegnungsqualität auf der Meso- und Makroebene bezeichnen würde. Schumann (Spiegel, 2000) erachtet es als sinnvoll, zwischen einer internen Qualitätsentwicklung und einer externen Diskussion über Qualität in der Kinder- und Jugendarbeit zu unterscheiden. Die Träger, Teams und Mitarbeiter innerhalb ihrer Organisation und im Sinne der Vernetzung und der öffentlichen Geldgeber, eine externe Diskussion in Foren zu führen, in denen die Themen unterschiedliche Vorstellungen, differenziertes Berichtswesen uvm. auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Ich kann behaupten, dass wir dieser Empfehlung nachgekommen sind, was sich in der Prozessbeschreibung und den Hinweisen zum Forschertagebuch wieder findet.

Von Spiegel (2000:15) beschreibt in dieser Veröffentlichung eine Projektarbeit mit Dreier-Teams rund um das Thema Jugendarbeit mit Erfolg. „(...) es schien uns sinnvoll, mit der Arbeit an den mehr oder weniger aktuellen Konzeptionen zu beginnen: *Qualitätsentwicklung* in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ist nach unserer Auffassung *Konzeptionsentwicklung*“ Hier liegt wiederum eine zentrale Begründung für die Vorgehensweise im Jugendzentrum Judenburg. Im Qualitätsmanagement gibt es das Prinzip der Beschreibung von Schlüsselprozessen, dem entsprechend wollte das Projektteam um Von Spiegel mit den Teams zu arbeiten beginnen, jedoch im Verlauf der Arbeit verwarfen sie dieses Prinzip und auch den Begriff der

Qualitätssicherung und nutzten die Schlüsselprozesse als Möglichkeit der *Konzeptionsentwicklung von unten*. Zur Gewinnung von qualitativen Daten zur Einschätzung der Qualität der pädagogischen Arbeit versuchten sie, ob die Vorgehensweise der Selbstevaluation für die Gestaltung von Qualitätsdialogen einsetzbar ist. Das Vorgehen bestätigte sich als richtig und geeignet. Eine wesentliche Leitlinie sollte ein unmittelbarer Nutzen für die alltägliche Arbeit sein, sowie das der Fall im Jugendzentrum Judenburg war. Von Spiegel arbeitete mit folgenden Zielsetzungen, die gleichfalls auf das Projekt Praxisforschung zutreffen: brauchbares Handwerkszeug (Arbeitshilfen) entwickeln, unmittelbarer Nutzen für die berufliche Alltagsarbeit, Teamentwicklung fördern und Qualifikationen für die kollegiale Hilfestellung beim Einsatz der Arbeitshilfen vermitteln (in Fall Jugendzentrum - Dokumentation). Von Spiegels weitere zentrale Inhalte waren: Ergebnis-, prozess- und strukturbezogene Operationalisierung der Ziele (Operationalisierung der konzeptionellen Ziele). Im Jugendzentrum wurde dementsprechend vorgegangen. Bei der klassischen Konzeptionsentwicklung ist die Qualität stark auf Ziele und Erreichen dieser gerichtet, „wenn man beurteilen will, ob man ‚erfolgreich‘ arbeitet, braucht man Kriterien für Qualität und ‚Erfolg‘. Diese Kriterien werden sinnvollerweise aus Erwartungen und/oder Zielen abgeleitet.“ Beim Abarbeiten der einzelnen Schritte „erwirbt man gleichzeitig sog. Grundfertigkeiten der Qualitätsarbeit, die in wechselnder Kombination immer wieder gebraucht werden und auch für andere Aufgabenstellungen eingesetzt werden können.“ Eine „schlanke“ eher praxisorientierte Form der Konzeptionsentwicklung“ ist die zielbezogene Beschreibung von Schlüsselprozessen, „in anderen Verfahren dient diese Methode hauptsächlich als Instrument der Qualitätssicherung, auf diese Weise kann man es aber auch ‚umnutzen““. (Von Spiegel, 2000:25) Somit und im Rückgriff auf ein Set von konzeptionellen Zielen des Alltagsbereiches, erreicht man die Strukturierung einer Kinder- und Jugendeinrichtung. Zur Formulierung von Zielen ist zu sagen, „Ziele in der Kinder- und Jugendarbeit müssen immer gerechtfertigt werden. Möglichkeiten der ethischen Rückversicherung bieten sich, indem man ausdrücklich die Bedürfnisse und Wünsche der (potenziellen) NutzerInnen einer Einrichtung zum Bezugspunkt

nimmt. Gleichzeitig geschieht die pädagogische Arbeit allerdings im gesetzlichen Auftrag, so dass auch die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zu beachten sind.“ Einen weiteren Bezugspunkt bilden fachliche Konzepte der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. (Von Spiegel, 2000:30) Hier können bestens Vergleiche zum Jugendzentrum Judenburg angestellt werden: zur Zielformulierung und für die Operationalisierung dieser, wurden fachliche Konzepte, Berufserfahrung, gekennzeichnet von fachlichen und regionalem Wissen über Jugend und die Ergebnisse der beiden Jugendbefragungen eingearbeitet. Zusammenfassend ist festzuhalten, dass Ziele und Angebote auf Grund von Bedürfnissen und Wünschen innerhalb des (gesetzlichen) Auftrages zu erfüllen sind. Die Angebote abgeleitet aus den Zielen sollen an den Interessen der jungen Menschen anknüpfen und von ihnen mitbestimmt und mitgestaltet werden. Diese Ziele nennt Von Spiegel (2000:31) Handlungsziele. „Sie beinhalten Annahmen über förderliche Arrangements, die Kinder und Jugendliche anregen und das Erreichen der Wirkungsziele wahrscheinlicher machen. Förderliche Arrangements gestalten die PädagogInnen, indem sie an Rahmenbedingungen arbeiten und ihre Person als ‚Werkzeug‘ einsetzen.“ Handlungsziele beziehen sich daher auch nicht nur auf den direkten Umgang mit Kindern und Jugendlichen, sondern auf wünschenswerte Zustände in der Einrichtung und über diese hinaus im Sozialraum. „Es sind durchdachte räumliche Arrangements, Gelegenheiten für Begegnung, Konflikteinübung und beziehungsmaßige Experimente, inhaltliche Themen und Angebote usw. in der Einrichtung.“ „Eine Konzeptionsentwicklung ist und bleibt ein ‚Unikat‘, das jeweils vor Ort unter der Berücksichtigung der Erwartungen der Beteiligten und der personellen, materiellen und politischen Rahmenbedingungen erarbeitet werden muss“ und „(...) dass konzeptionelle Ziele wie alle anderen Ergebnisse der Qualitätsarbeit als Ergebnisse aktueller Aushandlungen keine Werke für die Ewigkeit sind. Sie müssen immer wieder daraufhin überprüft werden, inwieweit sie noch aktuell sind und von den Beteiligten akzeptiert werden.“ (Von Spiegel, 2000:53) „Der Gewinn der Arbeit mit Zielen liegt in erster Linie darin, dass sich Teammitglieder wieder neu auf eine ‚theoretische‘ Arbeit einstellen. Sie theoretisieren insofern, als sie

versuchen, das was sie tun, begrifflich zu fassen und sich gegenseitig zu vermitteln (...). "Der Ertrag der Qualitätsarbeit besteht ja eher darin, festzuhalten ‚wie alles mit allem zusammenhängt‘ und hypothetische Plausibilitäten zu konstruieren.“ (Von Spiegel, 2000:54) Diese Beschreibungen von Jugendarbeit kann ich voll und ganz zustimmen und sehe sie im und nach dem Projekt Praxisforschung, in die Tat umgesetzt. Erfolg in der Sozialen Arbeit beschreiben Herriger/Kähler (2003) aus unterschiedlichen Blickwinkeln der Praxis: allgemeiner Erfolg - klientenbezogener Erfolg – verlaufsorientiert, ergebnisorientiert, strukturorientiert. Auf interne Kooperationspartner bezogener Erfolg (innerhalb und außerhalb des Teams), auf externe Kooperationspartner bezogener Erfolg und fachlich-methodische Aspekte des beruflichen Erfolges. „Ist es nicht lohnend, sich bald mit den eigenen Qualitäts- und Ethik-Standards auseinanderzusetzen und die eigenen fachlichen Prioritäten zu stabilisieren, bevor Andere uns ständig mit dem Kostenargument bedrängen? Qualitätsentwicklung ist so gesehen auch der Einstieg in die offensive Darstellung der eigenen Fachlichkeit, auch der eigenen beruflichen Identität.“ (Hummel, 2004:42)

Qualitätsmanagement

Gerull (2001:27) zählt drei Punkte auf, die bei der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems zu berücksichtigen sind: die vorhandenen Betriebsstrukturen und –prozesse sind im Hinblick auf angestrebte Ergebnisse und Funktionalität zu überprüfen, die betriebliche Praxis ist auf allen Ebenen unter Gesichtspunkten von Qualität und Wirtschaftlichkeit zu systematisieren und im Hinblick auf Anforderungen der verschiedenen Kundengruppen kontinuierlich zu verbessern und als dritter Punkt sind Konzepte, Strukturen, Prozesse und Ergebnisse in ihren begründbaren, ggf. nachweislichen Wirkungszusammenhängen darzustellen, zu bewerten und zu optimieren. Für das grundsätzliche Vorgehen zur Einführung empfiehlt er: „QM-Systeme kann man nicht kaufen und konsumieren, sondern muss sie einrichtungsspezifisch passend machen. Einfachheit und Verständlichkeit sind wichtiger als Vollständigkeit und eindrucksvolles Outfit, im Zweifelsfall ist

das simplere und anschaulichere System zu bevorzugen.“ Diese Definition könnte Leitsatz für viele Einrichtungen sein, vor allem für solche mit Kleinteams und/oder begrenzten Ressourcen, wie im Jugendzentrum erfolgreich verdeutlicht wurde - anstatt dem rauen Wind des Qualitätsmanagements den Rücken zu kehren. Mit dem Sparwillen der öffentlichen Geldgeber kam die Tendenz, mit seinen Lieferanten neue Geschäftsbeziehungen aufzubauen. „Diese entdeckten die Professionalisierung der Sozialen Arbeit, jene ‚Vergaberichtlinien‘. Gemeinsam fanden sie sich beim Begriff des Qualitätsmanagements. Darunter versteht man die Bündelung von Steuerungsinstrumenten, die helfen sollen, zuvor definierte Standards zu erreichen bzw. Abweichungen davon rechtzeitig zu erkennen und gegebenenfalls gegenzusteuern. (Tordy, 1999:263ff in: Pantucek, Vislouzil) Der zweite Teil der Definition trifft auf das Jugendzentrum zu, dagegen entwickelt und auferlegt wurden die Richtlinien von den Fachkräften, was meiner Meinung nach die anzustrebende Form sein sollte. Die Realität ist so gestaltet, dass *der der zahlt, vorgibt und bestimmt*. Ich bin der Ansicht, dass sich Fachkräfte viel mehr einbringen und alles versuchen müssen, die Soziale Arbeit nach fachlichen Kriterien zu messen und zu bewerten. Damit meine ich nicht, dass *persönliche*, von der einzelnen Fachkraft gemeinte Kriterien herangezogen werden sollen. Im Projekt Praxisforschung wurde gezeigt, dass es möglich ist, Fachkräfte ein hochwertiges Qualitätsmanagement *von unten* erarbeiten zu lassen, das allen Kriterien, der in der Fachliteratur aufgezeigten Modelle, entspricht. Hummel (2004:10) sieht das eigentliche Ziel der gesamten Qualitätsdiskussion in der Entwicklung eines bestimmten, gemeinsamen in der Einrichtung definierten Status bzw. Anspruchs an Qualität. „Wir reden deshalb nicht so sehr vom Qualitätsmanagement oder der Qualitätssicherung als viel mehr von der Qualitätsentwicklung und gehen davon aus, dass Qualitätsentwicklung der Oberbegriff für das gesamte Tun im Zusammenhang mit Qualität ist. Das oft genannte Qualitätsmanagement ist das interne, organisierte Vorgehen nach gewissen normierten Vorgaben.“ Hummel (2004:44) setzt Qualitätsmanagement in Beziehung zu Organisationsentwicklung und sagt: Organisationsentwicklung ist „(...) die Strategie von Unternehmen, den sich

verändernden Kundenerwartungen, den sich wandelnden Werten, den technischen und ökonomischen Bedingungen und den veränderten Mitarbeiterbedürfnissen anzupassen. Dies bedeutet den ständigen Abgleich zwischen den gemeinsam definierten Zielen einer Organisation, die Entwicklung immer besserer Problemlösungen, die Lösungen von internen Konflikten und die konsequente Erfolgskontrolle. Zusammengefasst ist dies Qualitätsentwicklung.“ Heiner (1996:30) sieht im Qualitätsmanagement zwei Dimensionen: die produktbezogene KundInnenperspektive und produktbezogene ProduzentInnenperspektive. Zur Perspektive der KundInnen zählen die Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität und zur Perspektive der ProduzentInnen (soziale Institutionen) die Konzeptqualität, MitarbeiterInnenqualität, Organisations- und Ausstattungsqualität und die Ressourcenqualität. Nach Von Spiegel (2000:9) dient Qualitätsmanagement dazu, „über das Maß von freiwilliger und personenbezogener Sicherung von Qualität hinaus zu garantieren, dass die konzeptionellen Qualitätsversprechen auch tatsächlich eingelöst werden. Es galt die Forderung durch die öffentlichen Geldgeber, „Daten zu Qualität, Quantität und Zielerreichung“ zu sammeln. Viele Arbeitsfelder hatten Schwierigkeiten dies so einfach umzusetzen und die Fachleute wehrten sich auch dagegen mit den Argumenten, dass das geforderte Datenmaterial niemals die Komplexität der Arbeit widerspiegeln kann. Viel hat sich nicht verändert, denn noch „(...) heute herrscht über Möglichkeiten und Formen der ‚Beurteilung von Qualität‘ in der offenen Jugendarbeit fachlicher Dissens“. Das kann ich für die regionale und bundeslandweite Offene Jugendarbeit bestätigen. Nichts desto trotz, wir Fachleute müssen im Diskurs bleiben, um nicht anderen zu ermöglichen, unsere Arbeit weitestgehend zu bestimmen. Qualitätsmanagement kann sich unter anderem als Steuerungsinstrument für öffentliche Geldgeber definieren. Dann soll Controlling bewirken, „dass bezogen auf eine Zielvorgabe die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt bei den richtigen Personen sind“ und zunächst wäre zu klären, welche Informationen wirklich wichtig und notwendig für eine Steuerung sind. (vgl. Spiegel, 2000:13) Als ein Beispiel kann dementsprechend die Kooperation mit der Stadtgemeinde aufgezeigt werden. Die empirischen

Untersuchungen des Teams hatten unter anderem zum Ziel, die Freizeitgestaltung bzw. Betreuung durch Erwachsene nach der Schule zu erheben. Die Stadtgemeinde ist lt. Gesetz verpflichtet, so bald als möglich bei entsprechendem Bedarf, Nachmittagsbetreuung für PflichtschülerInnen einzurichten. Die erhobenen Daten können die selbst initiierte Datenerhebung der Stadtgemeinde ergänzen bzw. untermauern und so einer bedarfsgerechten Versorgung der Bevölkerung dienlich sein (Vermerk: es handelt sich hier zwar nicht um Informationen aus dem Berufsalltag, sondern um Daten eines speziellen Projektes, trotzdem können sie zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort, bedarfsgerechte soziale Angebote begründen)

„Modernes Qualitätsmanagement hat zwei Wurzeln, die sich aus den beiden Begriffsteilen ‚Qualität‘ und ‚Management‘ leicht erschließen. Der Begriffsteil ‚Qualität‘ verweist auf Methoden und Konzept, die eine Organisation in die Lage versetzen sollen, die Forderungen an die Qualität ihrer Leistungen zu erfüllen.“ (Maelicke, 2005:119) „Der Begriffsteil ‚Management‘ hingegen signalisiert, dass es sich im Kern um ein Konzept der Führung und Gestaltung von Organisationen handelt, das vielfach an die Managementlehre anknüpft, wie wir sie aus der allgemeinen Betriebswirtschaftslehre kennen.“ (Maelicke, 2005:120) Diese Definition findet sich im Projekt Praxisforschung wieder und wird ergänzt durch Von Spiegel (1996), Qualitätsmanagement als gleichermaßen Entwicklung und Sicherung. Bei der Diskussion rund um Qualitätssicherung stellt Volz (1999:125 in: Pantucek, Vyslouzil) kritisch in Frage, ob nicht damit auch „das Eigentliche“ der Sozialen Arbeit verfehlt oder gar gefährdet statt gesichert wird. Volz geht weiter und stellt sogar Vergleiche zwischen Qualität und Mythen her, weil: „Mythen werden erzählt von und für soziale Gruppen unterschiedlicher Größe, für ‚Einheiten‘, die genau ihre Einheit, ihren Zusammenhalt, ihr Zusammenwirkenkönnen über die Erzählung, die Teilhabe und Weitergabe ihrer Mythen zu sichern versuchen“. Sie bilden Orientierung, Normierung, geben Steuerung. „Die Mythen stiften nicht nur Ordnung sondern Legitimation: Sie liefern Maßstäbe für das Ordnen von Ordnung, und sie liefern gute Gründe für Begründungen.“ (Volz, 1999:128 in: Pantucek, Vyslouzil) Er ist jedoch der Meinung, dass über die Qualität der Sozialen

Arbeit gesprochen werden muss. Zwei Strategien erscheinen ihm dabei wenig erfolgs- bzw. qualitätsversprechend: einerseits die Soziale Arbeit gegen externe Kritik zu immunisieren, in dem man sie als ein unverwechselbares, unwiederholbares und unverfügbares Geschehen zwischen zwei Menschen erklärt und sie so unbegreifbar und unangreifbar versucht zu machen. Andererseits, Qualitätsentwicklung als Chance zu verinnerlichen und all das, was man schon immer für richtig hielt, in neue Worte zu kleiden (professionelles Selbst- und Praxisverständnis), einfach nur die Selbstreflexion in andere Wörter zu kleiden. Die Ökonomisierung ist nicht neu und es geht primär und eine „Verbetriebswirtschaftlichung der Sozialen Arbeit zu betreiben und eine neue Qualität der Machtausdehnung und Machtsicherung des Sozialen Managements über die soziale Arbeit innerhalb des einzelnen ‚Betriebes‘ durchzusetzen.“ (Volz, 1999:126 in: Pantucek, Vyslouzil) PraktikerInnen der Sozialen Arbeit sollen den Strömungen skeptisch und differenziert begegnen, denn oftmals wird als Begründung für die Einführung *betriebswirtschaftlichen* Qualitätsmanagements erklärt: „Im Zentrum dieses Kernes steht eine große ‚blackbox‘, ‚die‘ Lösung: Wir haben für Euch vorgedacht – Ihr müsst nun umdenken – indem Ihr uns nachdenkt‘. (Volz, 1999:127 in: Pantucek, Vyslouzil) Dieser betriebswirtschaftliche Zugang vermittelt „(...) freilich bei Wohlverhalten und Befolgung (‚Qualitätssicherung‘) seitens der Betriebsmitglieder (beim Prozess der innerbetrieblichen Produktion) – sei auch ein Ausweg aus der Krise möglich. Wenn die Mannschaft den Befehlen Folge leistet, können ‚die auf der Brücke‘ das Schiff sicher durch den Sturm steuern.“ (Volz, 1999:34 in: Pantucek, Vyslouzil) Das Soziale Management betreibt „de facto die ‚Verbetriebswirtschaftlichung‘ der Sozialen Arbeit.“ (Volz, 1999:134 in: Pantucek, Vyslouzil) Es tritt mit seinem Machtanspruch über die Soziale Arbeit, zunächst vor allem als Sprachregulierung auf. In der Einführung von Selbstevaluation als Instrument des Qualitätsmanagements, haben wir uns dieser Macht nicht gebeugt und blieben trotz einzelner Management-Begriffe zu einem überwiegenden Teil bei der Fachsprache für Soziale Arbeit (Handlungsfeld Offene Jugendarbeit). Analysen während und am Ende des Einführungsprozesses ließen erkennen, dass exakt Themen der

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung behandelt wurden. Als Bezugspunkte dienten diesbezüglich das Positionspapier Qualitätskriterien für Sozialarbeit (2003) des Österreichischen Berufsverbandes Diplomierter SozialarbeiterInnen, Qualitätsstandards für Jugendzentren in der Steiermark (2003) und vor allem die anfangs genannten Autoren mit ihren jeweiligen Konzepten und Modellen für Soziale Arbeit. Das Qualitätshandbuch des Vereins Wiener Jugendzentren wurde abschließend als weitere Checkliste, für das selbst entwickelte Modell, verwendet.

Die Ergebnisse können sich meiner Meinung nach sehen lassen und halten auch kritischen Einwänden stand.

Durch Selbstevaluation zur Qualität

Selbstevaluation ist "ein projekthaftes Verfahren zur kriteriengeleiteten Bewertung der eigenen Arbeit. Die Wurzeln des Wortes Evaluation, das englische ‚value‘ ist mit ‚Wert‘ zu übersetzen.“ „Wer evaluiert, trägt systematisch und schriftlich Daten zusammen und analysiert sie, um den Wert eines Sachverhaltes zu ermitteln.“ (Von Spiegel, 2000:187) Zu evaluieren bedeutet, dass Sachverhalte oder Handlungen anhand von fachlich legitimierten Maßstäben einer Bewertung unterzogen werden, oder „(...) ganz allgemein auswerten, bewerten und damit zugleich auch empfehlen, beraten und bei der Entscheidungsfindung unterstützen.“ (Heiner, 1996:20) Dabei können Evaluationen auf verschiedene Art und Weise angelegt sein: zentrale Programmevaluationen (externe Evaluation) als erste Form, Team-Selbstevaluation als zweite Form. Patton erläutert (Clarke, 1999:1): "Program evaluation is the systematic collection of information about the activities, characteristics, and outcomes of programs for use by specific people to reduce uncertainties, improve effectiveness, and make decisions with regard to what those programs are doing on affecting. Die dritte Form ist die kollegiale Evaluation – jeweils ein Kollege evaluiert einen anderen, Daten könne aber gemeinsam interpretiert werden, diese Form bedarf einer vertrauensvollen Zusammenarbeit. Individuelle Selbstevaluation als vierte Form – einzelne Kollegen evaluieren sich selbst und tauschen sich mit Kollegen aus. Im Unterschied zur Teamevaluation entwickeln sie keine

gemeinsamen Fragestellungen, Bewertungskriterien und Erhebungsinstrumente, sie messen sich nur an ihren eigenen Maßstäben. Für das Jugendzentrum Judenburg trifft die zweite Form der Evaluation zu, wobei in einzelnen Abschnitten zusätzlich extern begleitet wurde. „Für welchen Ansatz, welche Zielsetzung und welches Setting von Evaluation man sich auch entscheidet, jede Evaluation liefert Informationen, die für die Qualitätsentwicklung und –sicherung genutzt werden können, aber nicht jede Form der Evaluation trägt unmittelbar zur Qualitätsentwicklung bei.“ (Heiner, 1996:21) Wüst (2004:281) sieht Qualitätsevaluation in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit abgeleitet aus dem Modell der Qualitätsplanung der wissenschaftlichen Qualitätslehre. „Nach meiner Einschätzung sollten auf diesem Wege Einrichtungskonzeptionen erstellt werden können, die wissenschaftlich begründbare Handlungsorientierungen und Evaluationsmethoden für die konkrete Praxis enthalten und damit unmittelbare Handlungsrelevanz haben.“ „Eine Selbstevaluation kann sich auf die Untersuchung des Bestehenden richten (,Was tun wir zur Zeit wie und wie bewerten wir und Andere dieses?) oder darauf, Interventionen einzuführen und deren Umsetzung zu bewerten (,Was wollen wir tun, um unsere Wirkungs- und Handlungsziele umzusetzen?’ ,Wie verlaufen unsere Interventionen und welche Folgen haben sie?’).“ (Von Spiegel, 2000:66) Die immer währende Frage was nun tatsächlich und wie es bewertet werden soll, beantwortet Von Spiegel (2000:63) wie folgt: „Ergebnisse oder ,Wirkungen‘ (auf die es uns bei allen Vorbehalten trotzdem ankommt) kommen in einer ,Koproduktion‘ von Fachkräften und Jugendlichen zustande und oft erst am Ende eines längeren Zeitraumes, in dem viele Einflussfaktoren zusammentreffen können. So ist es u.a. kaum möglich, eine durchaus erwünschte Entwicklung einer bestimmten Intervention oder der Beziehungsarbeit einer einzelnen Pädagogin zuzuschreiben.“ Zentrale Bedeutung haben Sachverhalte oder Handlungen, die an fachlich legitimierten Kriterien bewertet werden (siehe oben).

Selbstevaluation als kriteriengeleitete Auswertung der beruflichen Arbeit bzw. als Element der Qualitätsarbeit stützt sich lt. Von Spiegel (2000:63) auf zwei Brückenpfeiler: Planung (Qualitätsentwicklung) als vorausgedachte

Handlungsentwürfe und Auswertung (Evaluation) als nachgehende Betrachtung des erfolgten Handelns“. Die Vorgehensweise „lehnt sich an das Vorgehen der empirischen Sozialforschung an, indem systematisch und schriftlich Daten (über den eigenen Arbeitsbereich) gesammelt werden, analysiert und interpretiert werden. Der Zweck der Selbstevaluation ist, auf der Grundlage der erhobenen Daten Entscheidungen über die Optimierung der pädagogischen Arbeit zu treffen und auch, die Arbeit gegenüber Dritten zu legitimieren.“ (Von Spiegel, 2000:64) “Evaluation research is the systematic application of social research procedures for assessing the conceptualization, design, implementation, and utility of social intervention programs. (Rossi/Freeman, in: Clarke, 1999:2) Wüst (2004) sieht die Ziele der Jugendarbeit definiert in den gesetzlichen Aufträgen und den pädagogischen Ansätzen. „Schwerpunktsetzungen sind Ergebnisse politischer und fachlicher Aushandlungsprozesse.“ „Eine quantitative, eindeutige Messung der Zielgrößen ist nicht möglich – stattdessen bieten sich qualitative, fachliche Bewertungen und Einschätzungen bezüglich des Mehr oder Weniger von erwünschten oder nicht erwünschten Sachverhalten an.“ (Wüst, 2004:283) Gegenüber wissenschaftlicher Evaluation ist Selbstevaluation nicht in erster Linie auf die Vermehrung des wissenschaftlichen Erklärungswissens bedacht. „Sie dient der Qualifizierung und Optimierung der praktischen Arbeit und ist somit im wesentlichen ein Element des methodischen Handelns.“ (Von Spiegel, 2000:65) Selbstevaluation geschieht aber nicht theorieelos, denn sie fordert Diskussion über die Beziehung zwischen Praxis und Forschungsergebnissen. „Diejenigen, die sich selbst evaluieren, ‚theoretisieren‘ auf der Grundlage der Analyse ihrer systematisch gesammelten Daten immer auch über ihr erfahrungsbezogenes Zustands-, Erklärungs-, Wert- und Verfahrenswissen (Heiner u.a. 1998 in Spiegel, 2000:65) Das methodische Vorgehen ist ähnlich, denn Ziel, Zweck, Untersuchungsfragen und Maßstäbe für die Ergebnisse werden formuliert bzw. erarbeitet. „Je nach Anspruch, Zeit und Unterstützung kann man sich dabei stark an den wissenschaftlichen Vorgehensweisen orientieren, man kann aber auch erst einmal ganz bescheiden experimentieren (...)“ (vgl. Von Spiegel in: Heiner, 1998, S.305ff)

Hier sehe ich das Projekt Praxisforschung beschrieben, Selbstevaluation für kleinere oder größere Teams bzw. mehr oder weniger nahe an wissenschaftlicher Evaluation aber auch als bescheiden experimentierend, was angemessen ist. „Für die Selbstevaluation mit dem Ziel der Optimierung der fachlichen Arbeit stehen die wissenschaftlichen Gütekriterien (Validität, Reliabilität, Repräsentativität, Verallgemeinerbarkeit) nicht im Vordergrund. In Anlehnung an Casparis (1992) hält Hiltrud von Spiegel (2000:65) folgende Kriterien für die Anlage einer Selbstevaluation für sinnvoll: Plausibilität (die Ziele, Kriterien und Indikatoren der Zielerreichung sollen plausibel begründet sein), Nachvollziehbarkeit (der Gang der Untersuchung muss dokumentiert werden und somit nachvollziehbar sein, Relevanz (die evaluierten Inhalte sollten für die Weiterentwicklung und die Legitimation der Einrichtung wichtig sein und auf die konzeptionellen Leitlinien bezogen sein), Effizienz (die Erhebungen müssen vom Aufwand her vertretbar sein, Flexibilität (das System muss flexibel handhabbar sein, d.h. die Form der Erhebung darf nicht den Ablauf der Arbeit verändern oder gar bestimmen und sie muss darüber hinaus Veränderungen der Arbeits- und Organisationsbedingungen vor Ort aufnehmen können). All diese Kriterien erfüllt das Projekt des Jugendzentrums Judenburg. Von Spiegel (2000:26) stellt in ihrem Werk Arbeitshilfen vor, die „für eine Form der Selbstevaluation, die explizit auf die Optimierung der praktischen Arbeit gerichtet ist und für die sich daher eine relativ klare Schrittfolge empfehlen lässt.“ Das Vorgehen nach Evaluationsfragen, dient im wesentlichen der Verbesserung der eigenen Arbeit. Verweis meinerseits dazu, auf die vorliegenden Praxis- und Forschungsfragen, besonders auf die beiden Jugenduntersuchungen und die Feedback-Möglichkeit für die Jugendzentrums-BesucherInnen um eine Optimierung zu erreichen. „Da eine Selbstevaluation als Projekt durchgeführt wird – mit einem definierten Beginn und einem überschaubaren Bearbeitungszeitraum – kann dieses Instrument der Qualitätsarbeit immer dort ansetzen, wo ein Team gerade Bedarf sieht.“ Die im Projekt Von Spiegels eingesetzten Arbeitshilfen fordern eine Bearbeitung entlang eines „roten Fadens“ und müssen mit fachlichen Inhalten gefüllt werden. „Sie sollen helfen, die pädagogische Arbeit zu strukturieren. Sie zeigen, in welcher

Weise die Aufgabe Qualitätsentwicklung (nicht die der pädagogischen Arbeit) zu bewältigen sein könnte und haben daher ‚dienenden‘ Charakter (...).“ Die Matrixen im Praxisforschungsprojekt, stehen für dasselbe Ziel. Die Vorteile der Selbstevaluation für die Optimierung beruflicher Arbeit und für die Handlungskompetenz der Fachkräfte lassen sich so zusammenfassen: „Selbstevaluation bringt detaillierte und somit eine bessere Datenqualität und wenn man systematisch Daten sammeln muss, nimmt man auch die jugendlichen Besucher besser wahr.“ Im Unterschied zur wissenschaftlichen Evaluation „erhalten die Fachkräfte auch schnellere Rückmeldungen darüber, ob ihre beruflichen Strategien angemessen sind. Sie können ihre ‚Fehler‘ schon während der Untersuchung revidieren“ (ist bei externer Evaluation nicht möglich). „Die Selbstevaluation eignet sich daher besonders gut, um schrittweise Veränderungen einzuführen und diese gleich zu evaluieren.“ Es werden „ (...) professionelle Handlungskompetenz der Fachkräfte gefördert, weil sie sich (kriteriengeleitet) selbst beobachten und ihre eigenen Stärken und Schwächen betrachten. Darüber hinaus trainieren sie eine forschende, experimentierende Haltung, die wiederum zur professionellen Distanz beiträgt.“ (Von Spiegel, 2000:66) Ich denke, dass dieser Auflistung nichts zuzufügen ist, denn diese Beschreibungen insgesamt, enthalten nicht nur die Effekte einer Selbstevaluations-Studie, sie entsprechen auch den Kriterien der MitarbeiterInnenführung durch eine fachliche Leitung und dem Ergebnis des Projektes Praxisforschung. Selbstevaluation führt bereits während der Planung und auch Durchführung zu (positiven, qualitätssteigernden) Veränderungen in der Praxis. „Oft werden die Teammitglieder durch die Diskussion erst für das Thema sensibilisiert und schauen jetzt viel genauer darauf, was sie wie tun. Diese Aufmerksamkeit allein verändert schon die Alltagspraxis und dieser Effekt der ‚Selbsterziehung‘ ist nicht als Verfälschung der Untersuchungssituation zu werten, sondern ist durchaus gewünscht. „Schwierig ist und bleibt, dass eine Selbstevaluation sehr aufwendig verläuft.“ Selbst wenn die Untersuchungsvorhaben sehr eingrenzt und sehr konkrete Untersuchungsfragen formuliert werden, sind die wesentlichen Arbeitsschritte immer zu leisten. „Es geht aber nicht allein um das Einhalten der Arbeitsschritte, sondern um die Reflexionsschleifen, um Entscheidungen,

welche Untersuchungsfragen die relevant sind, welche Hypothesen in Betracht zu ziehen sind, wie man es schafft, nicht nur das zu sehen, was man sehen möchte usw.“ (Von Spiegel, 2000:86u.ff) Für das begleitete Studienprojekt erhielt Von Spiegel die Rückmeldung, dass die Selbstevaluation von allen Fachkräften als sinnvolles Instrument der Qualitätssicherung und –entwicklung angesehen wird. Schwierigkeiten ergaben sich auf Grund des mangelnden methodischen Wissens über Evaluation, empirische Sozialforschung und bei der Formulierung exakter Untersuchungspläne. Hierzu stellt Hiltrud von Spiegel (2006) meiner Meinung nach, ausgesprochen praxistaugliche Arbeitshilfen im Kapitel Werkzeugkasten für methodisches Handeln zur Verfügung.

Hier ist nochmals festzuhalten, „ (...) dass zu einer folgenreichen Qualitätsentwicklung unabdingbar die Selbstevaluation gehört, weil die systematische Beforschung der eigenen Handlungen bei den MitarbeiterInnen intensive reflexive Prozesse in Gang setzt, die zu einer qualitativen Veränderung führen (können).“ (Von Spiegel, 2000:86) Maja Heiner (1996:7) verwendet in ihren Fallstudien der Qualitätsentwicklung durch Evaluation vor allem small scale instruments, „(...) die vorzugsweise bei kleineren Organisationseinheiten in begrenzten Aufgabenfeldern und bei focussierenden Fragestellungen einsetzbar sind“, was genau auf das Jugendzentrum zutrifft. Für Ansätze in der Evaluationsforschung die eher qualifizierend-begleitend ausgelegt sind, „(...) werden Informationen generiert, die es erlauben, Kriterien festzulegen und Verfahren zu entwickeln, mit denen kontrolliert werden kann, ob vereinbarte Qualitätsstandards auch eingehalten werden. Solche Prüfverfahren in einer Institution zu installieren, ist Aufgabe der Leitung, nicht der Evaluationsforschung.“ Meiner Meinung nach ist die Kombination von Leiterin und Forscherin diesbezüglich im vorliegenden Fall vorteilhaft, der Forschungsprozess zeigt auf, die Leiterin setzt um und kann dies zusätzlich aus wissenschaftlicher Sicht begründen. „Evaluation kann zwar kritische Grenzwerte benennen und Engpaß-, Krisen- und Verzweigungssituationen aufzeigen, die z.B. für die Sicherstellung von Mindeststandards entscheiden sind. Sie trägt damit zur Entwicklung von Qualitätssicherungssystemen bei. Zunächst ist Evaluationsforschung – ganz

gleich welcher Ordnung – ein Instrument der Qualitätsentwicklung“ (Heiner, 1996:21) und dieses Zitat steht wiederum für das Praxisforschungsprojekt.

„Allgemein wird Evaluation in der Sozialarbeit den Durchbruch erzielen, wenn es gelingt, die für sie benötigten Zeit- und Finanzressourcen konsequent zu antizipieren und in die Haushalte einzuplanen. Stimulierend müsste wirken, dass Evaluation – ob intern oder extern realisiert – mittelfristig kostenneutral ausfällt, dann nämlich, wenn entdeckte Ineffizienz und fehlende Wirksamkeit systematisch korrigiert werden.“ (Landert in Heiner: 1996:82) Diese Aussage kann ich nicht widerlegen aber trotz allem hat Selbstevaluation im Jugendzentrum Judenburg einen Durchbruch erzielt.

3.4 Praxisfragen

„Viele Teams können nicht mehr allein ihre Ziele, Zielgruppen und Schwerpunkte in der Arbeit festlegen, denn neben fachlichen und am Leitbild des Trägers ausgerichtete Gesichtspunkte, treten kommunale Planungsvorhaben immer mehr in den Vordergrund.“ (Von Spiegel, 200:9) Das trifft auf die Mehrheit sozialer Institutionen zu. Wie oft kommt es vor, dass PraktikerInnen die Ziele, Zielgruppendefinitionen und Arbeitsaufträge für die Einrichtung, in der sie arbeiten, mitbestimmen können?

In der vorliegenden Arbeit wird ein besonderes Beispiel (Sonderfall) aufgezeigt – wenn Fachkräfte (zum richtigen Zeitpunkt) tätig werden, sich als ExpertInnen einbringen und sie die Kompetenzen haben, dies in einer Art und Weise tun, die es Trägern und der öffentlichen Hand als Geldgeber plausibel, nachvollziehbar und als geradezu die beste Lösung erkennen lässt, Fachleute miteinzubeziehen bzw. *es sie machen zu lassen*, dann sind Projekte wie das hier beschriebene, möglich. Eine große Portion Vorschuss-Vertrauen von Seiten der Geldgeber, basierend jedoch auf guter Vernetzungsarbeit und fachlichem Können, ist für so ein Vorhaben weitere Voraussetzung. Die Praxisfragen des *Sonderfalls Jugendzentrum Judenburg*, ergeben sich aus dem Ist-Stand und der Reflexion der Team- und Arbeitsthemen in den letzten beiden Jahren. Aus den Themenbereichen, die

nachfolgend aufgelistet sind, wurden die konkreten Forschungsfragen entwickelt.

Auflistung der Praxisfragen und entsprechende Themenbereiche:

- a) Die Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen ist zeitaufwendig und die Ressourcen sind begrenzt. Die Grundzüge laufen immer wieder ähnlich ab bzw. sind ähnlich zu gestalten. Manches hat sich schon bewährt und anderes ist noch zu optimieren. Was könnte KollegInnen bei der Anleitung neuer KollegInnen unterstützen?
- b) Ist unsere Arbeit wirklich gut und fachlich richtig? Beschäftigen wir uns ausreichend mit der Bewertung unserer Arbeit? Fließen die Ergebnisse der Reflexion in die Gestaltung der Angebote ein?
- c) Der Begriff Qualitätsmanagement ist in aller Munde. Wie können/sollen wir uns dem nähern? Wie lässt sich Qualität beschreiben? Wenn wir auch ein Qualitätsmanagementsystem installieren wollen, welches und wie?
- d) Unsere BesucherInnen erwähnen doch hin und wieder, dass ihnen *langweilig* ist, im Jugendzentrum *nix los ist, immer alles gleich ist*. Sind unsere Angebote wirklich passgenau für die Zielgruppe? Wie lässt sich unsere jetzige Zielgruppenstruktur erklären bzw. verändern? Müssen wir etwas oder vielleicht sogar alles ändern? Wer kann uns das sagen? Wir selbst? Wie können wir mehr über die Lebenswelt, die Interessen und Bedürfnisse von Jugendlichen in der Region erfahren?
- e) Vermehrt fragen Kinder unter 12 Jahren, ob sie in das Jugendzentrum kommen dürfen. Manchmal werden begründete Ausnahmen gemacht, obwohl die Zielgruppe (12 – 20 Jahren) festgelegt ist. Gibt es wirklich einen Bedarf bei den unter 12 Jährigen? Welche Interessen haben 10 – 12 Jährige? Müsste sich im Jugendzentrum etwas ändern, wenn wir die Zielgruppenaltersgrenze von 12 auf 10 Jahre senken würden und was (Ausstattung, Öffnungszeiten, Angebote...)?
- f) Welche Vorstellungen haben Kinder und Jugendliche von einem Jugendzentrum? Kennen viele Jugendliche die Einrichtung Jugendzentrum Judenburg? Welche regionalen Jugendeinrichtungen kennen Kinder und Jugendliche überhaupt?

4 Methodische Vorgangsweise

Mixed Forschungsdesign

Qualitative Praxisforschung mit quantitativen Elementen

Der gesamte Prozess des Projektes Praxisforschung, beschrieben im Kapitel 3.1, 3.2 und 3.2.1, ist methodisch als qualitativ orientiertes *offenes Hineingehen in die Berufsrealität* zu bewerten.

„In der qualitativen Forschung haben die Theorien weniger universellen Charakter, sondern ihr Gültigkeitsbereich ist eher ‚lokal‘ und ‚temporal‘“ (Steinke, 1999:115) und der Gegenstand entfaltet sich in und mit dem Forschungsprozess. Die Ergebnisse des Einführungsprozesses und vor allem der Jugendbefragung haben vor allem regionale Bedeutung und Gültigkeit, das ist für das Team aber auch ein wesentlichstes Kriterium für die alltägliche Arbeit. Das Freizeitverhalten der Grazer Jugendlichen im Vergleich zu den Judenburger Jugendlichen gestaltet sich vermutlich unterschiedlich, ob es in den Grundzügen (was machst du, wenn du alleine bist/mit Freunden zusammen bist, mit welchen Aktivitäten verbringst du die meiste Zeit...) nicht Ähnlichkeiten gibt, wage ich nicht auszuschließen. Dies und weiteres herauszufinden, entspräche allerdings einer weiteren Forschungsarbeit. Für das hier vorliegende Ziel, mehr über regionale Lebenswelten Jugendlicher zu erfahren, gibt die durchgeführte Befragung sehr Aufschlussreiches preis, das neben dem Jugendzentrums-Team, ferner für viele andere Jugendeinrichtungen von Interesse ist. So gesehen ist Lokalität im Vergleich zu Generalisierbarkeit von größter Wichtigkeit.

Die Entstehung von Theorien erfolgt durch eine induktivistische Orientierung⁴ und/oder durch eine abduktive Haltung⁵ im Forschungsprozess. „(...) die Entdeckung von neuen Aspekten des Untersuchungsgegenstandes und nicht ‚nur‘ die Theorieprüfung, wird als ein Ziel qualitativer Forschung bestimmt.“ (Steinke, 1999:20) Die *strenge Form* des Induktivismus besagt, dass der

⁴ Induktivistische Orientierung: von der Empirie/Einzelfall zur Verallgemeinerung, Entdeckung neuer Aspekte, nicht nur Theorieprüfung

⁵ Abduktive Haltung: Bereitschaft des Forschers, sein bestehendes Wissen zu verwerfen, um angesichts unerwarteter empirischer Daten, nach neuem Wissen / Regeln zu suchen

Forscher einem *tabula rasa* gleichen sollte, auf dem die Empirie ihre Eindrücke hinterlässt. „Dagegen ist einzuwenden, dass (theoretische) Vorannahmen immer bestehen und nicht ausschließbar sind. Sie fokussieren und strukturieren unsere Wahrnehmung bzw. Beobachtungen“ (Steinke, 1999:21) Wenn die Forscherin zugleich Praxis-Expertin im Forschungsfeld ist, welches sie beforcht, wie im vorliegenden Fall, dann sind ihre Wahrnehmung und Beobachtung vorstrukturiert und fokussiert. Um diesen Verzerrungs-Effekt zu minimieren, wurde bewusste eine zweifache externe Begleitung für den Projekt-Prozess organisiert. Die hier genannten Beschreibungen treffen beinahe Wort für Wort auf das Forschungsprojekt im Jugendzentrum zu.

Bei alltagsnaher Erforschung eines Untersuchungsgegenstandes unter dem Aspekt von Kontextualität, vgl. Projekt Praxisforschung, ist Gegenstandsangemessenheit unabdingbar. „Gegenstandsangemessenheit ist somit nicht nur erforderlich, um der Alltagsnähe und Kontextualität qualitativer Forschung gerecht zu werden, sondern auch um das Prinzip der Offenheit zu realisieren und Theorien induktiv bzw. abduktiv zu generieren.“ (Steinke, 1999:40) Der Forschungsprozess verläuft zirkulär, wie im vorgestellten Projekt. „Dies bedeutet, dass keine feste, vorab definierte Abfolge von Forschungsschritten durchlaufen wird, sondern immer wieder z.B. von der Auswertungs- in die Erhebungsphase gewechselt werden kann, wenn es für die Theoriegenerierung förderlich ist.“ (vgl. Strauss in: Steinke, 1999:41) Die Vorgehensweise von Handlungsforschung/Praxisforschung fördert eine begreifende Erkenntnis und kompetente Teilhabe. Die Handlungsstrategien der ForscherInnen sind dabei transparent und stehen zur Diskussion – dementsprechend war der Forschungsprozess im Jugendzentrum angelegt. „Handlungsforschung zielt darauf ab, dass sich die Kompetenzen aller im gemeinsamen Forschungsprozess erweitern.“ (Gstettner in: Handbuch Qualitativer Sozialforschung (1995:267ff) Zu den Prämissen der Praxisforschung zählen das direkte Ansetzen an Praxisproblemen, die Veränderung als Wissenschaft, der gleichberechtigte Diskurs mit Praktikern, das Phasenmodell Handlung – Forschung, die Kompetenzerweiterung als Forschungsziel, Vernetzung und

Verallgemeinerung. Forschung in diesem Sinne wird als sozialer und kommunikativer Prozess gestaltet.

Vom qualitativ orientierten Prozess, zur weiteren methodischen Beschreibung. Die Fokusgruppen-Diskussion (Kapitel 4.2.1) zählt zu den qualitativen Erhebungsmethoden der Sozialwissenschaftsforschung. Die beiden Jugendbefragungen sind definitiv quantitative Elemente und wurden als solche ausgewertet (Deskriptive Statistik). Die Daten sind zugleich Basis-Datenmaterial für die wiederum qualitative Feldforschung im Stadtgebiet ab Sommer 2006.

Die Methoden der qualitativen Praxisforschung mit den hier vorgestellten quantitativen Elementen können mich und mein Team dahin führen, unser eigenes berufliches Handeln insgesamt, weiters *blinde Flecken* durch langjährige Erfahrung und bereits fest verankerte Handlungs- und Erklärungsansätze, mit den Prinzipien Offenheit, Kommunikation und Fremdheitsannahme aus einem völlig neuen Blickwinkel, wieder zu entdecken. Eine bewusste Vorbereitung, Beschäftigung mit dem Thema wissenschaftliches Arbeiten und eine wissenschaftliche Haltung, ermöglichen uns in der Praxis Stehenden, einen Schritt zurück zu gehen, um unsere Berufspraxis im gemeinsamen Diskurs neu zu entdecken und uns der Lebens-Realität Jugendlicher, im Sinne eines sozialwissenschaftlichen Erkundens, wieder neu zu nähern.

4.1 Forschungsfragen

In diesem Abschnitt werden die detaillierten Forschungsfragen, generiert aus den Praxisfragen-Themenbereiche des Kapitels 3.4, aufgelistet.

- 1) Wie kann eine gelingende Einarbeitungszeit neuer MitarbeiterInnen gestaltet werden?
- 2) Wie kann Selbstevaluation in der offenen Jugendarbeit, als einem Handlungsfeld der Sozialarbeit, eingeführt werden? Müssen für die Einführung Voraussetzungen bestehen bzw. geschaffen werden?
- 3) Ist Selbstevaluation ein möglicher Weg, um Qualitätsmanagement im Sinne von Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung zu implementieren?

- 4) Ist Selbstevaluation ein geeigneter Weg für ein Kleinteam, um Qualitätsmanagement durchzuführen?
- 5) Wie verbringen 10 – 12 Jährige im Raum Judenburg ihre Freizeit, welche Interessen haben sie, wie sehen sie ihr Lebensumfeld, welche Jugendeinrichtungen kennen sie, welche Vorstellungen haben sie von einem Jugendzentrum und wie sieht ihre soziale Einbindung grob strukturiert aus?
- 6) Wie verbringen BesucherInnen des Jugendzentrums Judenburg ihre Freizeit, welche Interessen haben sie, wie sehen sie ihr Lebensumfeld, welche Jugendeinrichtungen kennen sie sonst noch, warum kommen sie in das Jugendzentrum Judenburg, welche Räume, Ausstattung und Angebote nutzen sie, was gefällt ihnen, was gefällt ihnen nicht, wie beschreiben sie ihre Änderungswünsche, wie nehmen sie die Arbeitsprinzipien wahr, was möchten sie den einzelnen MitarbeiterInnen mitteilen und wie sieht ihre soziale Einbindung grob strukturiert aus?

4.2 Empirische Untersuchungen

4.2.1 Fokusgruppen-Diskussion

Im Kapitelabschnitt 3.2.1 wurde erwähnt, dass die Fokusgruppe, der erste Versuch wissenschaftlichen Arbeitens, bereits in der Vorbereitungsphase des Projektes Praxisforschung durchgeführt wurde. Das hatte vor allem terminliche Gründe und sollte der Sammlung von (wissenschaftlichen) Erfahrungen dienen. Die Auswertungs-Ergebnisse des Protokolls erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit (Dichte Beschreibung des Themas) und die hohe Kunst der Einhaltung aller wissenschaftlichen Gütekriterien. Die Ergebnisse werden als Ergänzung zur Berufserfahrung, dem derzeit laufenden Einarbeitungsprozess (Abschluss 31. Mai 2006) bewertet und dem in Entwicklung stehenden Einarbeitungs-Konzept, beigefügt. Hinsichtlich der Kriterien qualitativer Forschung steht außer Streit, „dass Bedeutungen bzw. der Sinn von Handlungen und Sprache im gesellschaftlichen bzw. sozialen und dem situativen bzw. interaktionellen Kontext hervorgebracht bzw. produziert, reproduziert und auch verändert werden.“ (Steinke, 1999:29.) In

diesem Sinne wurde die Zusammensetzung der Gruppe, der situative und interaktionelle Kontext berücksichtigt und die Auswertung durchgeführt.

.

Warum war die Fokusgruppe die Methode der Wahl?

Die Jugendeinrichtungen des Oberen Murtals treffen sich alle zwei Monate zu einer Arbeitssitzung mit Vernetzungscharakter. Dieser *Arbeitskreis Jugend im Aichfeld* ist eine Plattform für den Austausch von Erfahrungswissen und Wissen über professionelle qualitätsvolle Jugendarbeit. Ziel des Arbeitskreises darüber hinaus ist, die Herstellung von Synergieeffekten für die vielen Kleinteams bzw. Einzel-KämpferInnen in der Region Oberes Murtal. Die best geeignete bereits bestehende Struktur, für das beabsichtigte Vorhaben, die wiederum ressourcenschonend von einem Kleinteam für Weiterentwicklung und Forschung Sozialer Arbeit, genutzt werden kann - und doch auch sollte. Ein Praxisproblem, das beinahe alle Einrichtungen der Jugendarbeit (durchschnittlich in 1 bis 3 Jahres-Abständen) trifft, ist das des regen Personalwechsels. Auf die Ursachen kann in der vorliegenden Arbeit nicht eingegangen werden, weil es den Rahmen sprengen würde. Es wird festgehalten, dass die Gründe den JugendarbeiterInnen bekannt sind (z.B. hohe Berufsbelastung bei nicht all zu guter Bezahlung und geringer sozialer Anerkennung von vielen Anspruchsgruppen). Die Fokusgruppe sollte sich jedoch mit dem positiven Aspekt beschäftigen, nämlich: dass nach einer meist langen MitarbeiterInnen-Suche geeignetes Personal gefunden wurde und die Einarbeitungszeit beginnen kann.

So! Wie sollte diese gelingende Einarbeitungszeit gestaltet werden, ...

...damit sie erfolgreich abläuft, der/die neue MitarbeiterIn am Ende der Einarbeitung selbständig, eigenverantwortlich, qualitativ gute Arbeit leisten kann, den Arbeitsauftrag erfüllt, einen Platz im Team erhält und die Ziele der offenen Jugendarbeit im Berufsalltag umsetzt? Gibt es Einarbeitungskonzepte in anderen Einrichtungen? Könnten wir von einander lernen und auch diesbezüglich Synergieeffekte erzielen? Sind die VernetzungspartnerInnen interessiert, an der Entwicklung eines Einarbeitungskonzeptes mitzuarbeiten? Wenn ja, dann lasst uns mit einer Fokusgruppe

beginnen und das erarbeitete Wissen wiederum allen Einrichtungen zur Verfügung stellen.

Innerhalb des Prozesses Praxisforschung wurde die Einarbeitung des neuen Team-Kollegen im Jugendzentrum, zugleich als *kleines Forschungsprojekt* zu dieser Fragestellung betrachtet. Die langjährig Berufserfahrung der beiden Kolleginnen, die Protokolle, Mitschriften, Teampunkte, MitarbeiterInnen-Gesprächs-Unterlagen und die Ergebnisse der Fokusgruppe werden nach Abschluss der Einarbeitungszeit des neuen Kollegen zu einem Kurzkonzept für die ersten sechs Monate im Jugendzentrum Judenburg zusammengefasst. Dieses Einarbeitungs-Konzept soll den *alten TeamkollegInnen*, eine ressourcensparende, nervenschonende, effiziente und erfolgreiche Richtlinie bieten, nach der *neue KollegInnen*, zum Teil auch PraktikantInnen, in die Arbeitsaufträge und Ziele der offenen Jugendarbeit im Jugendzentrum Judenburg eingearbeitet werden.

Entstehungssituation und Ablauf der Fokusgruppen-Diskussion

Am 28. November 2005 fand der *Arbeitskreis Jugend im Aichfeld* statt, der für die Durchführung des empirischen Erhebungsinstrumentes Gruppendiskussion geplant war. Die neun anwesenden JugendarbeiterInnen von sieben verschiedenen Trägerorganisationen bzw. Jugendeinrichtungen wurden in zwei Gruppen geteilt. Bei der Aufteilung wurde darauf geachtet, dass sich vor allem die TeamkollegInnen auf die beiden Gruppen aufteilen und eine gleichmäßige Verteilung der Geschlechter in jeder Gruppe gegeben ist. Die ehemalige Praktikantin und gelegentliche Aushilfskraft des Jugendzentrums Judenburg führte Protokoll. Diese Variante der ressourcenschonenden Protokollierung ohne vorherige Aufnahme auf Band und folgender Transkription, entspricht nicht der Einhaltung wissenschaftlicher Standards, doch kommt sie ihnen zumindest nahe. Die Praktikantin erhielt im Raum einer der zwei Gruppen ihren (Schreib-)Platz mit Laptop, abseits der Diskussionsrunde, um diese möglichst nicht zu beeinflussen bzw. mit ihrem Tippen zu stören. Sie hatte den Auftrag, möglichst jedes gesprochene Wort festzuhalten und jedes Mal, wenn eine Person in der Diskussion abgelöst wurde, einen Absatz einzufügen. Auf diese

Weise war es möglich, den Text als Aussagen unterschiedlicher Personen auszuwerten. Für die zweite Gruppe wäre ebenfalls eine ehemalige Praktikantin des Jugendzentrums als Protokollführerin eingeplant gewesen. Sie erkrankte jedoch kurzfristig und es war nicht mehr möglich, einen Ersatz für sie zu finden. Die Forscherin nahm deshalb an der dieser Gruppe teil, um zumindest ein ausführliches Gesprächsprotokoll handschriftlich festzuhalten. Beide Gruppen sollten zum Abschluss ihrer Diskussion ein Flipchart erstellen, das zusammenfassend die wichtigsten Inhalte der beiden erzählgenerierenden Fragestellungen aufweist.

Erzählgenerierende Fragestellung:

Frage 1: Beschreibe deine Einarbeitungszeit

Frage 2: Erläutere, was für dich in dieser Zeit förderlich bzw. hinderlich war

Nach Abschluss der Fokusgruppen-Diskussion wurden alle schriftlich erstellten Protokolle und die beiden Flipcharts von der Forscherin gesammelt und nach dem Analyse- und Auswertungsverfahren Ablaufmodell qualitativer zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring (1988) bearbeitet.

 Ablaufmodell zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring (1988)

 Ausschnitte aus dem Originaltext des Protokolls

 Erste Kurzfassung des Originaltextes nach Ablaufmodell (Mayring) Schritt 1 – 5

Ergebnis der Fokusgruppen-Diskussion

Kategorie 1 - Gelingende Einarbeitungszeit charakterisiert sich durch:

- Gewünscht wären Übergangs-Arbeitszeiten zwischen VorgängerInnen und NachfolgerInnen
- Anleitung durch erfahrene KollegInnen. Wenn nicht möglich, weil frau/man die/der Einzige ist, dann zumindest Informationsmöglichkeit oder Praktikumstage bei VernetzungspartnerInnen (z.B. andere Jugendzentren, ähnliche Einrichtungen)
- Begleitung und Forderung versus Überforderung
- Teamarbeit und gutes Teamklima

- Konstruktive Kritik und positives Feedback
- Eigenständigkeit gewährleisten und zugleich unter Begleitung Erfahrungen reflektieren, die es ermöglichen, einen persönlichen Arbeitsstil zu entwickeln
- Ausreichend Zeit (für die Einarbeitung, für die Anleitung von KollegInnen, für das Kennen lernen der KlientInnen und des Arbeitsumfeldes, der Region, der VernetzungspartnerInnen)
- nur die notwendigste Administration in der Einarbeitungszeit
- Vernetzungsarbeit wird grundsätzlich als förderlich für die eigene Berufspraxis erlebt
- MitarbeiterInnen aus der Region (wenn die personelle Auswahlmöglichkeit zur Verfügung stehen)

Kategorie 2 - Vermieden werden sollte:

- Als EinzelkämpferIn ohne Vernetzung zu arbeiten
- Ressourcen vor Ort, in der Region, im Bundesland nicht zu nutzen (z.B. andere Einrichtungen, Dachverbände...)
- Zwei oder mehrere neue MitarbeiterInnen im gleichen Zeitraum
- Bevormundung, inadäquate Erwartungshaltung
- Direkte KlientInnen-Arbeit ohne sich zuvor konzeptuelles Wissen anzueignen bzw. sich zumindest begleitend von Anfang damit beschäftigen

4.2.2 Prozess zur Einführung von Selbstevaluation

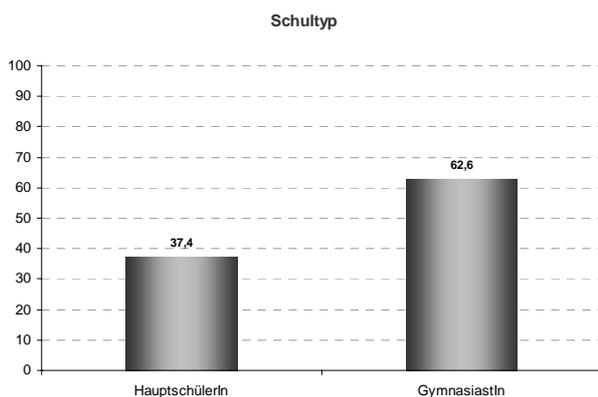
Der Prozess des Projektes Praxisforschung zur Einführung von Selbstevaluation als Instrument des neu implementierten Qualitätsmanagements (Ebenen Struktur, Prozess, Ergebnis), ist der zweite empirische Teil der vorliegenden Diplomarbeit. Das Projekt mit seinen drei großen Phasen und fünf kleineren Abschnitten wurde bereits ausführlich im Kapitel 3.2. beschrieben und die Erfahrungen, Erfolge, Erschwernisse und Ergebnisse dargestellt. Der modulare Phasenverlauf, stellt das Ergebnis des Einführungsprozesses von Selbstevaluation dar.

4.2.3 Empirische Untersuchung von 10 – 12 Jährigen

An dieser empirischen Untersuchung haben insgesamt 431 SchülerInnen der 1. und 2. Klasse Hauptschule und Gymnasium Unterstufe teilgenommen. Vier erste Klassen, drei zweite Klassen der Hauptschule und jeweils fünf Klassen der ersten und zweiten Unterstufe Gymnasium. Beide Befragungsauswertungen (SchülerInnen, BesucherInnen) erfolgten mit SPSS 11.5 für Windows. Im Anschluss folgt die Stichprobenbeschreibung hinsichtlich Schultyp, Geschlecht, Alter, Wohnort, Familienkonstellation und soziale Aspekte des Familienlebens. Die Ergebnisse der Befragung an sich befinden sich im Kapitel 4.3 Forschungsfrage 5. Die Fragebogen-Version für die SchülerInnen, ist im Anhang einzusehen.

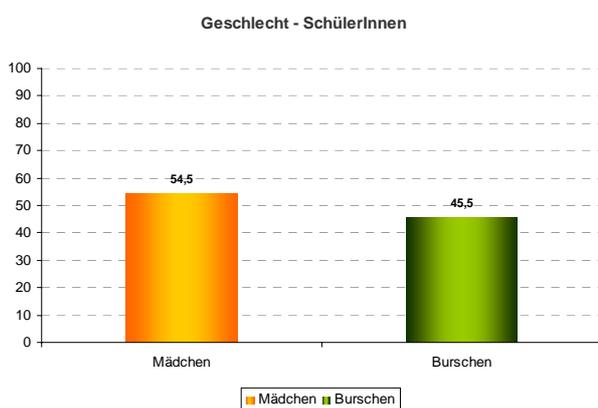
Stichprobenbeschreibung

Schultyp der Untersuchten, N = 431 | Missing = 0

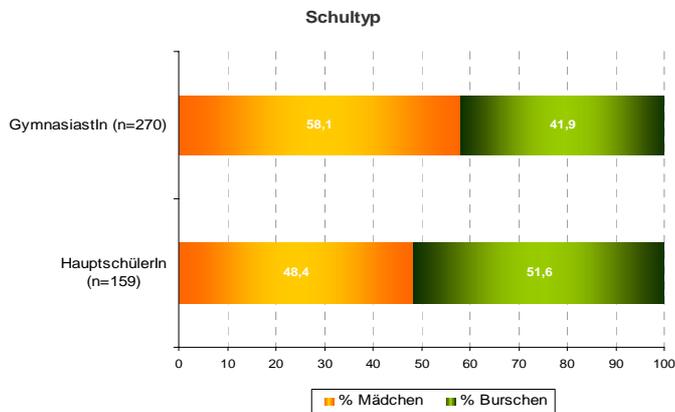


431 SchülerInnen verteilen sich auf die beiden Schultypen zu 37,4% Hauptschule und zu 62,6% Gymnasium Unterstufe.

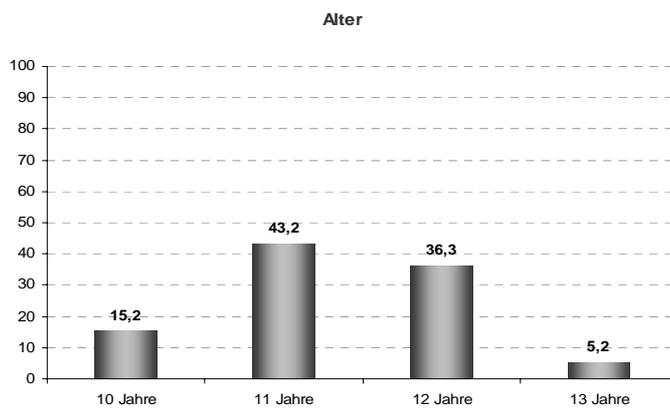
Geschlechterverteilung, N = 429 | Missing = 2



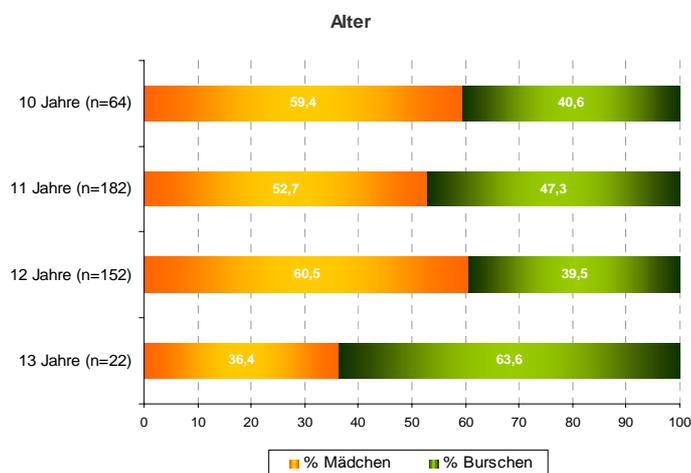
Die Stichprobe setzt sich zu 64,6% aus Mädchen und zu 45,5% aus Burschen zusammen. Von 270 GymnasiastInnen sind 58,1% Mädchen, 41,9% Burschen und von 159 HauptschülerInnen sind 48,4% Mädchen und 51,6% Burschen.



In der Altersverteilung der SchülerInnen (N = 421 | Missing = 10) zeigt sich, dass zum Zeitpunkt der Untersuchung 79,5% der SchülerInnen 11 bzw. 12 Jahre alt sind. 15,2% sind 10 Jahre und 5,2% 13 Jahre alt sind.

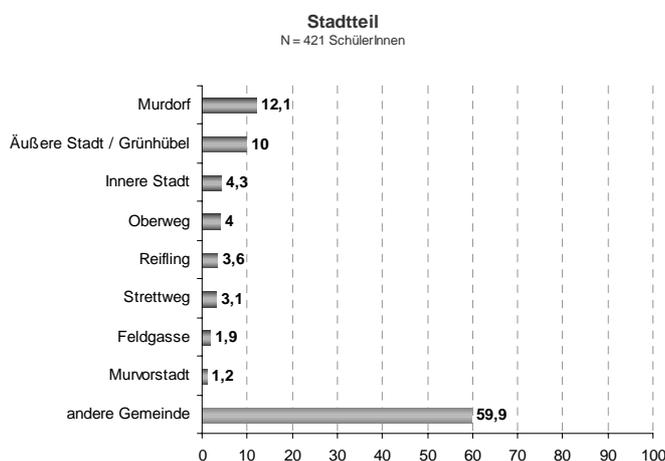


Geschlechter- und Altersverteilung, N = 420 | Missing = 11

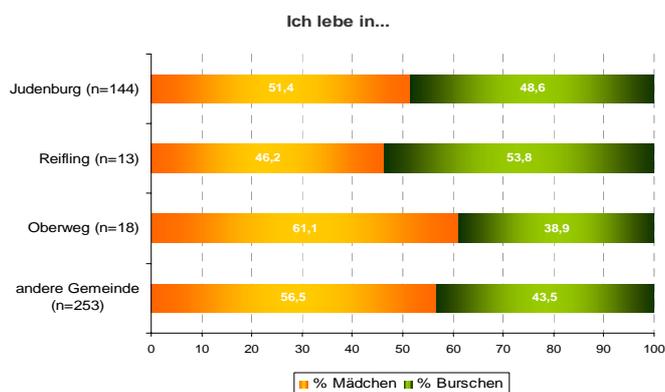


Es fällt auf, dass sich unter den 13 Jährigen, nur 36,4% Mädchen befinden und 63,6% Burschen. Ob es sich um RepetentInnen handelt, um Kinder, die im Alter von 7 Jahren eingeschult wurden oder ob andere Ursachen vorliegen, kann hier nicht beantwortet werden.

Betreffend Wohnortverteilung ist besonders zu vermerken, dass 245 SchülerInnen (59,9%) nicht in Judenburg wohnen. Für das Jugendzentrum hat das Bedeutung, weil sich das Arbeitsgebiet konzeptionell nur auf den Raum Judenburg bezieht. Das Ergebnis relativiert sich jedoch wieder, da die SchülerInnen den Raum Judenburg (inkl. Arena am Waldfeld) zur Freizeitgestaltung nutzen. Sie bewegen sich im Arbeitsgebiet des Jugendzentrums und zählen somit zur Zielgruppe.

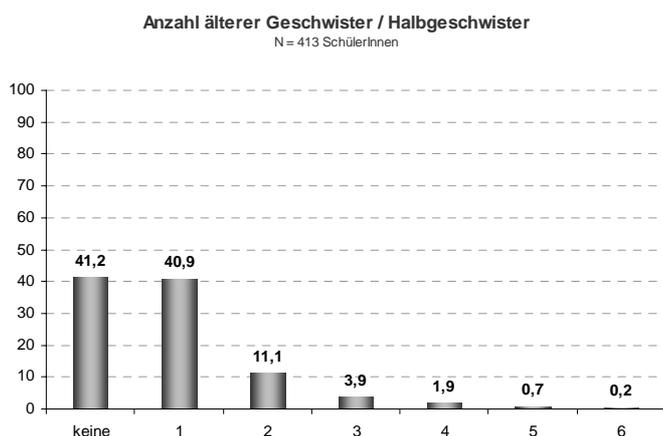


Von 40,1% der im Raum Judenburg wohnenden SchülerInnen, leben 12,1% im Stadtteil Murdorf und 10% im Stadtteil Äußere Stadt/Grünhübel. Der Rest verteilt sich auf die übrigen Stadtteile. Die Wohnadressen der 175 weiblichen und männlichen Judenburger SchülerInnen, verteilen sich auf die Stadtteile und die beiden nahe liegenden Gemeinden nach Geschlecht wie folgt:

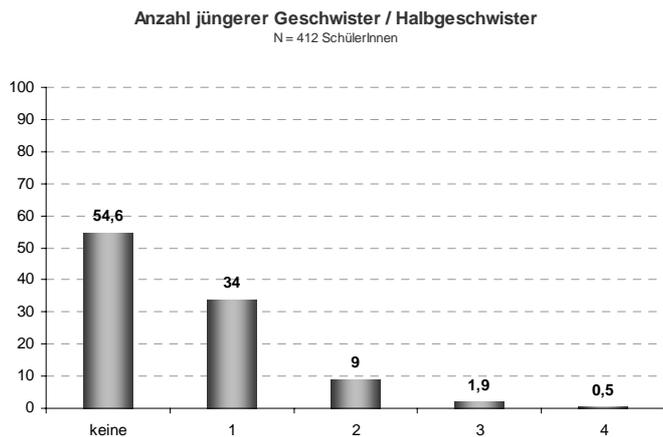


Die empirischen Daten zur Wohnverteilung der SchülerInnen im Raum Judenburg bzw. Stadtgebiet, haben konzeptionell gesehen eine weitere Bedeutung für die zukünftigen Vorhaben des Jugendzentrums - Einarbeitung in das Fachkonzept Sozialraumorientierung, hinausreichende, aufsuchende Jugendarbeit und Feldforschung ab Sommer 2006. Die Daten werden als quantitatives Basis-Datenmaterial gewertet, das mit Daten qualitativer Feldarbeit ergänzt wird. „Den Schritten einer sozialräumlichen Jugendarbeit folgend (Deinet 2002) muss deshalb eine konkrete Analyse der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen die konzeptionelle Grundlage für die Konzipierung einer Offenen Kinder- und Jugendarbeit sein.“ „Notwendig ergänzt werden sollten solche qualitativen Daten durch sozialstrukturelle Daten (...)“ (Deinet, 2005:416), welche bereits in einem ersten Schritt gesammelt und im Kapitel 2.1 Die Stadt im Aichfeld und rund um das Jugendzentrum, vorgestellt wurden. Die hier vorliegenden Daten sind jedoch erst als Beginn einer sozialräumlichen Analyse zu werten.

Familienkonstellation

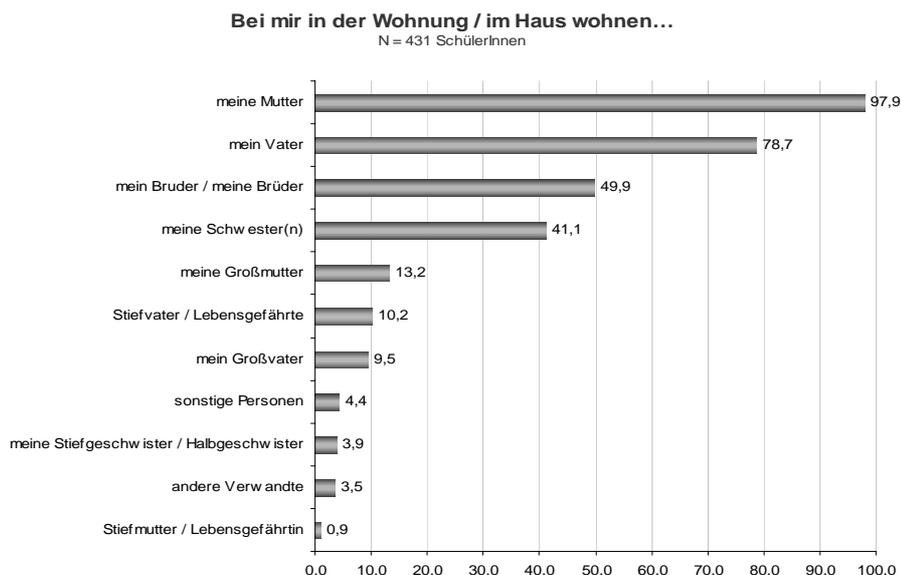


Von 413 SchülerInnen haben 41,2% angegeben, keine ältere Geschwister/Halbgeschwister zu haben, 40,9% haben eine/einen älteren Geschwisterteil/Halbgeschwisterteil. Nur 11,1% haben zwei Geschwister/Halbgeschwister und 6,7% drei oder mehr Geschwister/Halbgeschwister.



Von 412 SchülerInnen haben 54,6% angegeben, keine jüngeren Geschwister/Halbgeschwister zu haben, 34% haben eine/einen jüngeren Geschwisterteil/Halbgeschwisterteil, 9% haben zwei jüngere Geschwister/Halbgeschwister und 2,4% drei bzw. vier.

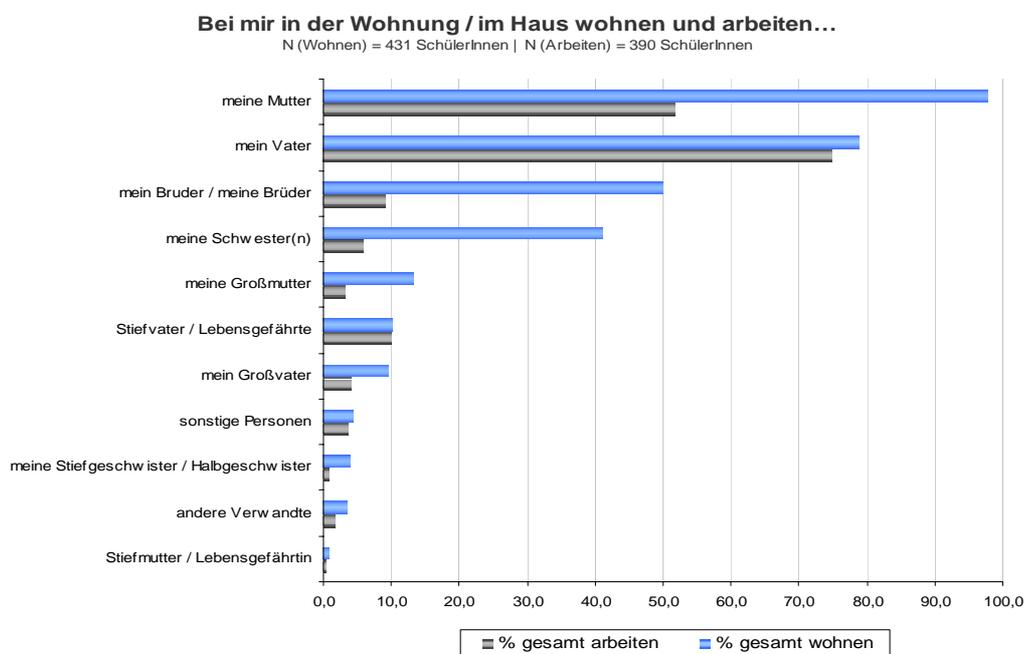
Auf die Frage, wer bei den SchülerInnen zu Hause wohnt, gaben 97, % die Mutter an, gefolgt vom Vater mit 78,7%. Bei ca. der Hälfte der Befragten leben Geschwister zu Hause. In 13,2% der Haushalte wohnt außerdem die Großmutter bzw. in 9,5% der Großvater. 10,2% der SchülerInnen geben an, mit ihrem Stiefvater bzw. Lebensgefährten der Mutter zu leben. Nur 0,9% leben in Hausgemeinschaft mit der Stiefmutter bzw. Lebensgefährtin des Vaters.



Soziale Aspekte des Familienlebens

Frage: Wer von den Personen die bei dir zu Hause wohnen, arbeitet am Nachmittag?

Mehr als die Hälfte der Mütter (51,8%) und 74,9% der Väter, die im gleichen Haushalt mit ihren Kindern leben, arbeiten am Nachmittag. Bei den Geschwistern liegt die Grenze unter 10%. Beinahe jeder Stiefvater bzw. Lebensgefährte der Mutter, der im Haushalt lebt, arbeitet am Nachmittag. Von den 13,2% der Großmütter und 9,5% der Großväter, die im selben Haushalt mit den SchülerInnen leben, arbeiten nur mehr 3,3% bzw. 4,1%.

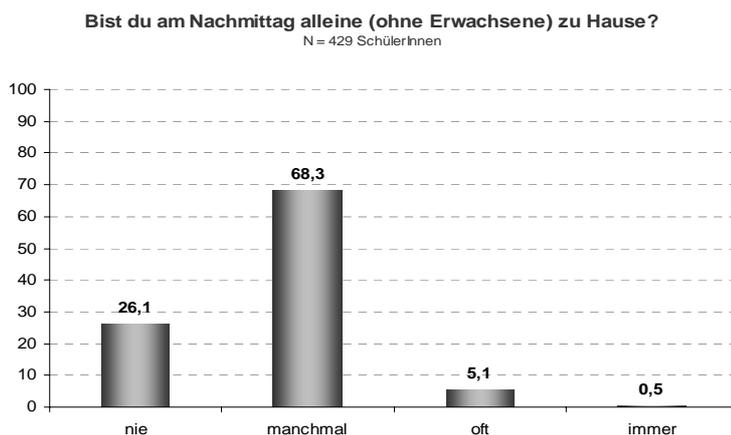


GymnasiastInnen (78,7%) haben signifikant häufiger angegeben, dass der Vater, der im selben Haushalt wohnt, am Nachmittag arbeitet (HauptschülerInnen, 68,9%). Sehr signifikante Unterschiede hinsichtlich der Nachmittags-Arbeit des Vaters, ergeben sich zwischen Kindern mit Wohnort in anderen Gemeinden (80,5%) und Kindern mit Wohnort Raum Judenburg (66,9%). Hinsichtlich der berufstätigen Mütter zeigt sich ein anderes Bild: HauptschülerInnen (59,6%) haben signifikant häufiger angegeben, dass ihre Mutter am Nachmittag arbeitet, bei GymnasiastInnen liegt der Prozentsatz bei 46,9%. Sehr signifikante Unterschiede ergeben sich zwischen SchülerInnen

im Raum Judenburg, deren Mütter nachmittags arbeiten (59,6%) und SchülerInnen von anderen Gemeinden (46,0%)

Kurz zusammen gefasst könnte man sagen, dass Väter von GymnasiastInnen signifikant häufiger am Nachmittag arbeiten und vor allem jene, die nicht im Raum Judenburg mit ihren Kindern wohnen. Mütter von HauptschülerInnen, arbeiten signifikant häufiger am Nachmittag aber hier vor allem die Gruppe der im Raum Judenburg lebenden.

Die Befragung der *neuen Zielgruppe* des Jugendzentrums Judenburg (10 – 12 Jahre) hatte ebenfalls zum Ziel, herauszufinden, ob die Befragten am Nachmittag durch Erwachsene betreut werden. Aus dem Ergebnis lässt sich eine bessere Einschätzung für einen möglichen Handlungsbedarf (im Jugendzentrum – Angebote für eine jüngere Zielgruppe entwickeln bzw. für die Nachmittagsbetreuung der Stadtgemeinde) ableiten.



Die SchülerInnen gaben an, dass 68,3% manchmal alleine (ohne Erwachsene) zu Hause sind. 26,1% sind nie und lediglich 5,1% der SchülerInnen sind oft am Nachmittag alleine zu Hause. Geschlechtsspezifisch ergeben sich keinerlei Unterschiede. Setzt man dieses Ergebnis in Bezug zu den berufstätigen Eltern (51,8% der Mütter, 74,9% der Väter), so stellen 26,1% der SchülerInnen, die nie alleine zu Hause sind, einen doch großen Anteil im Verhältnis zur Gesamtzahl dar. Dass 68,3% der SchülerInnen manchmal alleine ohne Erwachsene zu Hause sind, ist nachvollziehbar, da der Anteil der berufstätigen Eltern sehr hoch ist.

4.2.4 Empirische Untersuchung von JUZ-BesucherInnen

Die erste empirische Untersuchung der Jugendzentrums-BesucherInnen mit inkludiertem Feedback-Teil seit der Gründung des Jugendzentrum Judenburg. Selbstverständlich wurden die BesucherInnen hinsichtlich ihrer Interessen, Wünsche, Beschwerden und Anregungen mündlich befragt, doch dies geschah meistens während des offenen Nachmittagbetriebes bzw. der Projektarbeit oder Freizeitaktionen und nicht anonymisiert. Die Ergebnisse der Befragung werden den jugendlichen BesucherInnen vor und während der Gesamt-Umstrukturierungs-Phase vorgestellt und die Konsequenzen daraus erläutert. Eine abschließende Diskussion und Fragerunde soll die Präsentation abrunden. Weiters werden die Ergebnisse dem Vorstand und VertreterInnen der Stadtgemeinde (als Hauptsubventionsgeber) präsentiert und beifolgend die resultierenden Umstrukturierungen gemäß höherer Kundenzufriedenheit, erläutert.

Die empirische Untersuchung an sich, fand Ende März an einem vorher fixierten und den BesucherInnen bekannt gegebenen Tag, anders als bei den SchülerInnen, während des offenen Nachmittags-Betriebes statt. Die Befragung wurde im Zeitraum von vier Stunden in einem dafür vorgesehenen Raum, der nur für die an der Untersuchung Teilnehmenden zugänglich war, durchgeführt. Nach einer kurzen Erklärung des Fragebogens, wurde dieser ausgefüllt und hernach in eine verschlossene Box geworfen. Als Dankeschön für die Teilnahme erhielten die Jugendlichen einen Gutschein für ein Getränk und etwas Süßes, der im Jugendzentrum eingelöst werden konnte. Entgegen der detaillierten Stichprobenbeschreibung der SchülerInnen, wird bei den BesucherInnen bewusst darauf verzichtet, weil die Anonymität auf Grund der geringen Stichprobengröße nicht gewährleistet wäre. In der vorliegenden Arbeit werden diese Ergebnisse nicht dargestellt. Die Gründe liegen einerseits bei den Formvorschriften (Seitenanzahlbegrenzung) und andererseits wird nochmals auf den Schutz der Anonymität hingewiesen, der nach fachlichen Kriterien oberste Priorität hat. Ein Teil der Informationen ist ausnahmslos dem Team zugänglich, Teilbereiche können jedoch interessierten Personen nach vorheriger Absprache zugänglich gemacht werden.

4.3 Ergebnisse und Beantwortung der Forschungsfragen

Forschungsfrage 1: Wie kann eine gelingende Einarbeitungszeit neuer MitarbeiterInnen gestaltet werden?

Die Beantwortung dieser Forschungsfrage erfolgte im Kapitel 4.2.1. Das Ergebnis, die beiden Kategorien der Fokusgruppen-Diskussion, werden ergänzend in das in Entstehung befindliche Einarbeitungs-Konzept eingearbeitet. Sie geben wichtige Informationen für die Begleitung neuer KollegInnen in den ersten Monaten.

Forschungsfrage 2: Wie kann Selbstevaluation in der offenen Jugendarbeit, als einem Handlungsfeld der Sozialarbeit, eingeführt werden? Müssen für die Einführung Voraussetzungen bestehen bzw. geschaffen werden?

Der modulare Phasenverlauf des Projektes Praxisforschung im Jugendzentrum gibt eine (mögliche) Antwort auf diese Frage. Eine *Mögliche* deshalb, weil das vorgestellte Projekt nur *einen Weg* beschreiben kann, aber es vermutlich noch andere gibt. Eine *Mögliche* auch, weil die Wegbeschreibung vom Ist-Stand der jeweiligen Institution abhängt. Der Ist-Stand gibt Auskunft darüber, an welchem Punkt des Einführungsprozesses von Selbstevaluation angeknüpft werden kann, z.B. wenn es noch kein Konzept gibt, dann am Kick Off (Konzeptarbeit). Im Laufe der Arbeit wurden unterschiedliche Zugänge über Einführungs- und Durchführungsmodi aus der Literatur aufgezeigt, die alle zu einer ähnlichen Vorgangsweise kommen und damit das hier beschriebenen Projekt fachlich legitimieren. Ja, es müssen Voraussetzungen bestehen, nämlich diese, die im Rahmen des Phasenverlaufes und im Kapitel Begriffliche Annäherung an das Forschungsfeld geschildert wurden. Keine Selbstevaluation bevor konzeptionelle Ziele definiert wurden, denn Evaluation benötigt einen Ausgangs- und Zielpunkt. Eine kriteriengeleitete Bewertung des beruflichen Handelns in der offenen Jugendarbeit benötigt als Voraussetzung zumindest eine Konzeption. Hernach können Fragestellungen erarbeitet, Indikatoren gewonnen, die Untersuchung vorbereitet, Erhebungsinstrumente konstruiert

bzw. Daten systematisch gesammelt und abschließend die Auswertung und Präsentation der Daten vorgenommen werden.

Forschungsfrage 3: Ist Selbstevaluation ein möglicher Weg, um Qualitätsmanagement im Sinne von Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung zu implementieren?

Ja. Eine ausführliche Begründung dieser Antwort findet sich im Kapitel 3.3 Begriffliche Annäherung an das Forschungsfeld, vornehmlich im Abschnitt Durch Selbstevaluation zur Qualität. Die Forscherin zeigt auf, dass unterschiedliche AutorInnen bestätigen, dass die Einführung und Durchführung von Selbstevaluation geeignet ist, um Qualität in der Sozialen Arbeit zu sichern bzw. zu entwickeln. Der Einführungsprozess des Projektes Praxisforschung bestätigt diese Frage ebenso mit einem eindeutigen Ja.

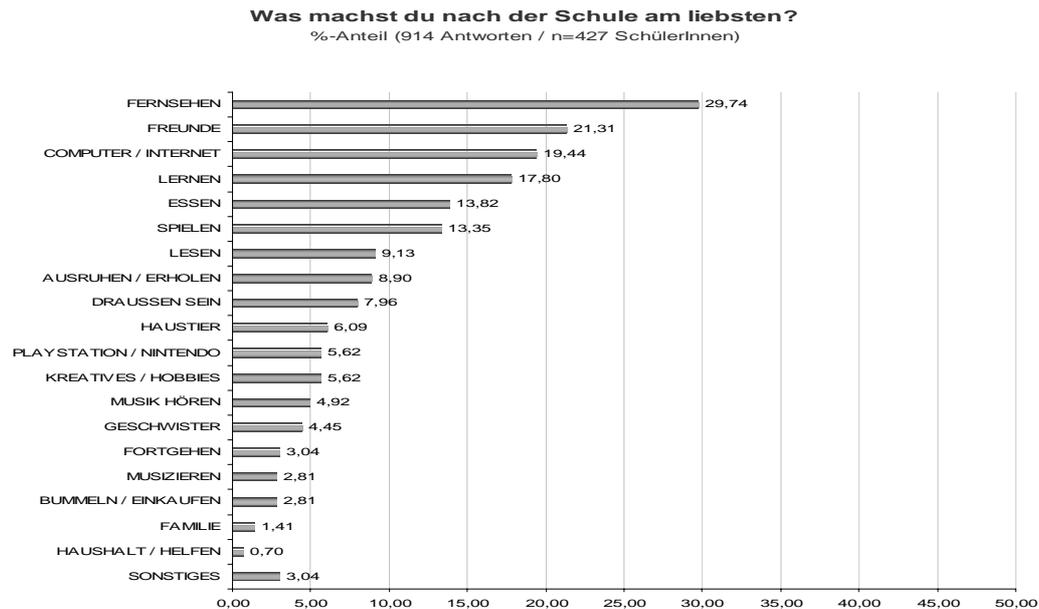
Forschungsfrage 4: Ist Selbstevaluation ein geeigneter Weg für ein Kleinteam, um Qualitätsmanagement durchzuführen?

Ja und Nein. Ja, weil im vorliegenden Fall gezeigt wurde, dass die Einführung von Selbstevaluation für ein Kleinteam bewältigbar ist und viele positive (qualitätsvolle) Effekte nach sich zieht. Ebenso wird die laufende Evaluation ab dem Set Point im Herbst 2006 als durchführbar eingeschätzt. Ein klares ja, wenn dafür ausreichende Ressourcen abgegrenzt zur Alltagspraxis zur Verfügung gestellt werden. Das Projekt Praxisforschung hat aufgezeigt, wie die Berufspraxis in der Realität oft aussieht – es werden Mehr- und Überstunden geleistet bzw. Arbeitsleistungen in der Freizeit erbracht, damit (vor allem zusätzliche) Arbeitsaufträge erfüllt werden können. So sollte jedoch professionelle Jugendarbeit nicht geleistet werden, denn sie geht kurz-, mittel- oder zumindest langfristig zu Lasten der MitarbeiterInnen(-Zufriedenheit, -Leistung, -Motivation, -Gesundheit...). *Schlechte Qualität* wäre die Folge und diese geht mit professioneller Sozialer Arbeit nicht konform.

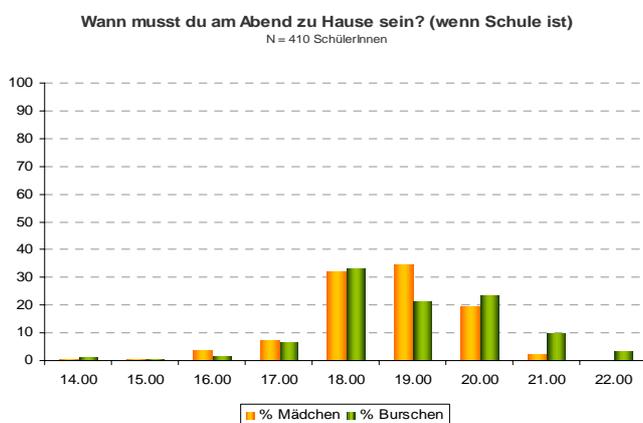
Nein, wenn Selbstevaluation und das Konzept Qualitätsmanagements nicht ressourcen- und institutionsangepasst entwickelt werden. Gerade anfangs benötigt Qualitätsarbeit vermehrt (Arbeits-)Zeit und wenn das Vorhaben nicht mit den tatsächlich vorhandenen Ressourcen auf allen Ebenen vereinbar ist (z.B. Budget), so ist Selbstevaluation kein geeigneter Weg für ein Kleinteam.

Forschungsfrage 5: Wie verbringen 10 – 12 Jährige im Raum Judenburg ihre Freizeit, welche Interessen haben sie, wie sehen sie ihr Lebensumfeld, welche Jugendeinrichtungen kennen sie, welche Vorstellungen haben sie von einem Jugendzentrum und wie sieht ihre soziale Einbindung grob strukturiert aus?

Thema: Freizeit



Nach der Schule zählen Fernsehen, FreundInnen treffen, Beschäftigung mit Computer/Internet, Lernen, Essen und Spielen zu den sechs beliebtesten Tätigkeiten.



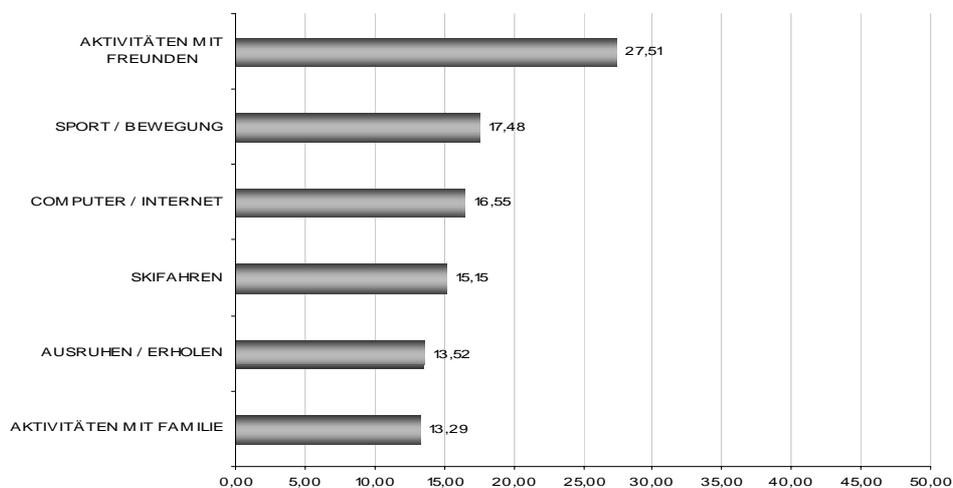
Zu welchem Zeitpunkt Kinder und Jugendlichen abends zu Hause sein müssen, hat für ein Jugendzentrum deshalb Relevanz, weil sich die Öffnungszeiten danach orientieren können / sollen. Jüngere Kinder müssen

früher nach Hause. Genau das beobachten wird seit einigen Monaten im Jugendzentrum, denn ab spätestens 19.00 Uhr wird es ruhiger, weil sich die

Zielgruppe zurzeit eher aus jüngeren BesucherInnen zusammensetzt. Wie die Grafik zeigt, dürfen Burschen durchschnittlich ein bis zwei Stunden später nach Hause kommen als Mädchen. 71,9% der Gesamt-SchülerInnen müssen in der Schulzeit bis 19.00 Uhr zu Hause sein.

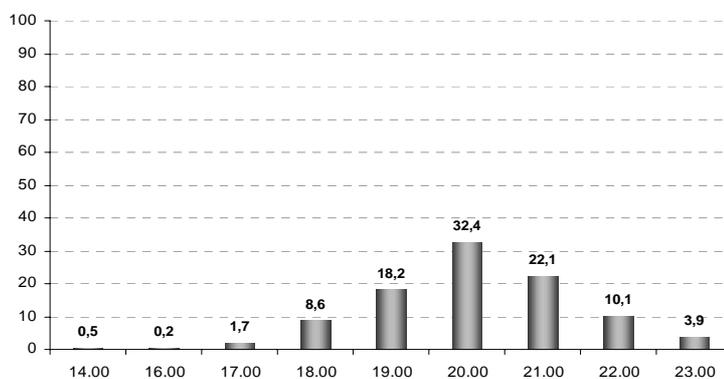
Am Wochenende zählen Aktivitäten mit FreundInnen, Sport/Bewegung, Beschäftigung mit Computer/Internet, Skifahren im Winter, Ausruhen/Erholung und Aktivitäten mit der Familie zu den sechs beliebtesten Tätigkeiten.

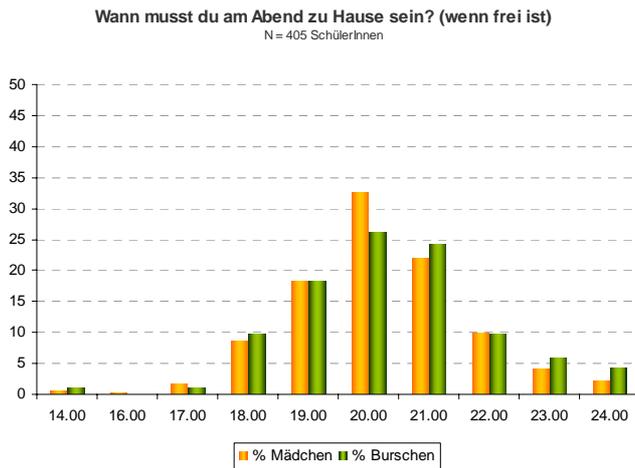
Was machst du am Wochenende am liebsten?
%-Anteil (951 Antworten / n=429 SchülerInnen)



Wenn am nächsten Tag frei ist, kommt es Abends zu einer zeitlichen Verschiebung nach hinten, 61,6% der SchülerInnen müssen um 20.00 Uhr, 22,1% um 21.00 Uhr, 10,1% um 22.00 Uhr und 3,9% um Mitternacht zu Hause sein.

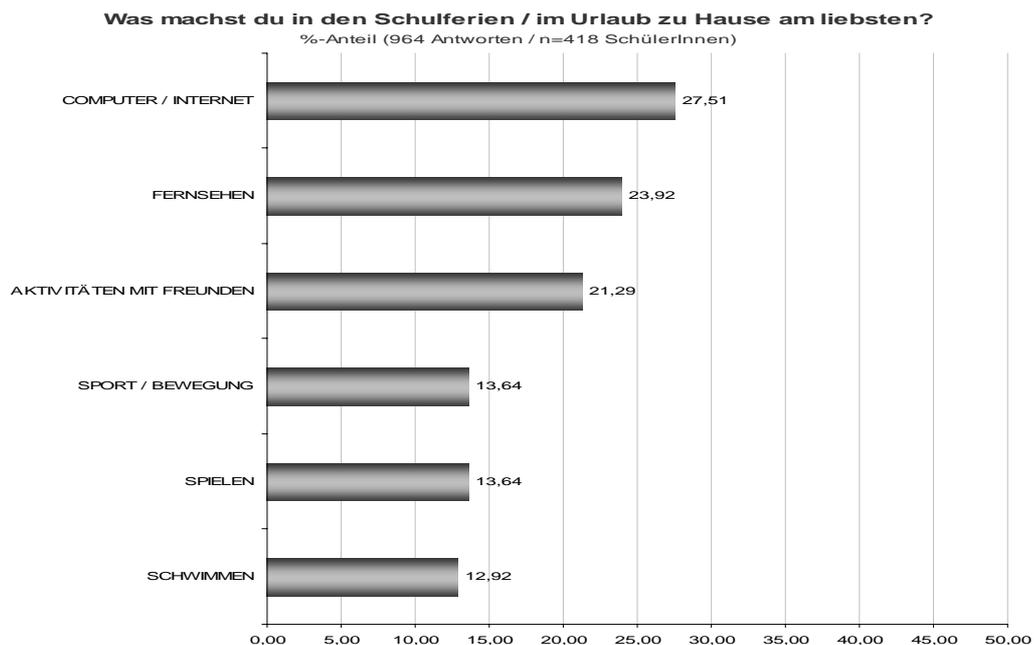
Wann musst du am Abend zu Hause sein? (wenn frei ist)
N= 407 SchülerInnen





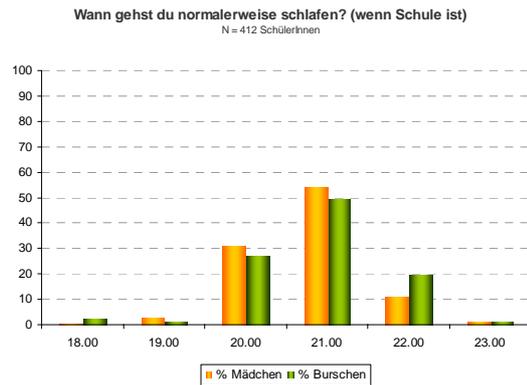
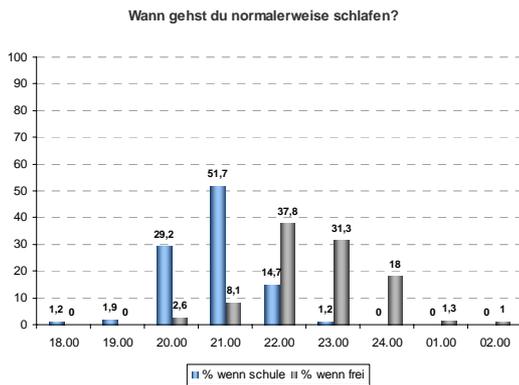
Geschlechtsspezifisch zeigt sich, dass der Großteil der Mädchen bis 20.00 Uhr zu Hause sein muss und Burschen länger weg bleiben dürfen.

In den Schulferien und im Urlaub zu Hause zählen Computer/Internet, Fernsehen, Aktivitäten mit FreundInnen, Sport/Bewegung, Spielen und Schwimmen zu den sechs beliebtesten Freizeitbeschäftigungen.

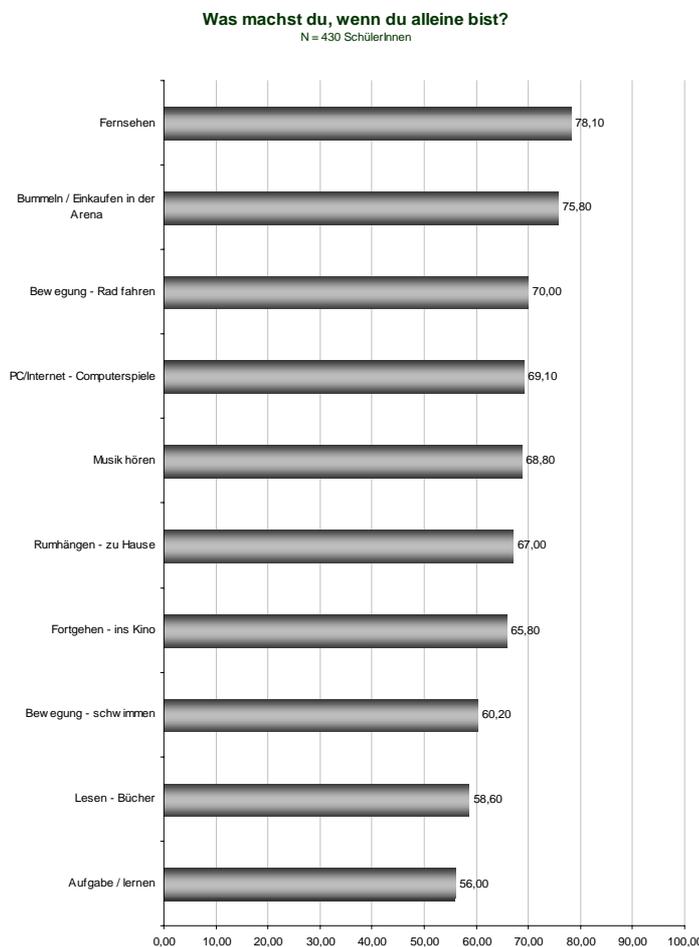


Wenn Schule ist, gehen 1,2% der SchülerInnen um 18.00 Uhr, 1,9% um 19.00 Uhr, 29,2% um 20.00 Uhr, 51,5% um 21.00 Uhr, 14,7% um 22.00 Uhr und 1,2% um 23 Uhr, normalerweise schlafen (N=414).

Abschließend verdeutlichen die nächsten beiden Tabellen nochmals den Unterschied bei Schlafenszeiten zwischen „wenn Schule ist“ bzw. „wenn frei ist“ und geschlechtsspezifische Unterschiede.



Wenn die SchülerInnen alleine sind, dann beschäftigen sie sich vorwiegend mit Fernsehen, Bummeln in der Arena, Rad fahren, sind am PC, hören Musik,

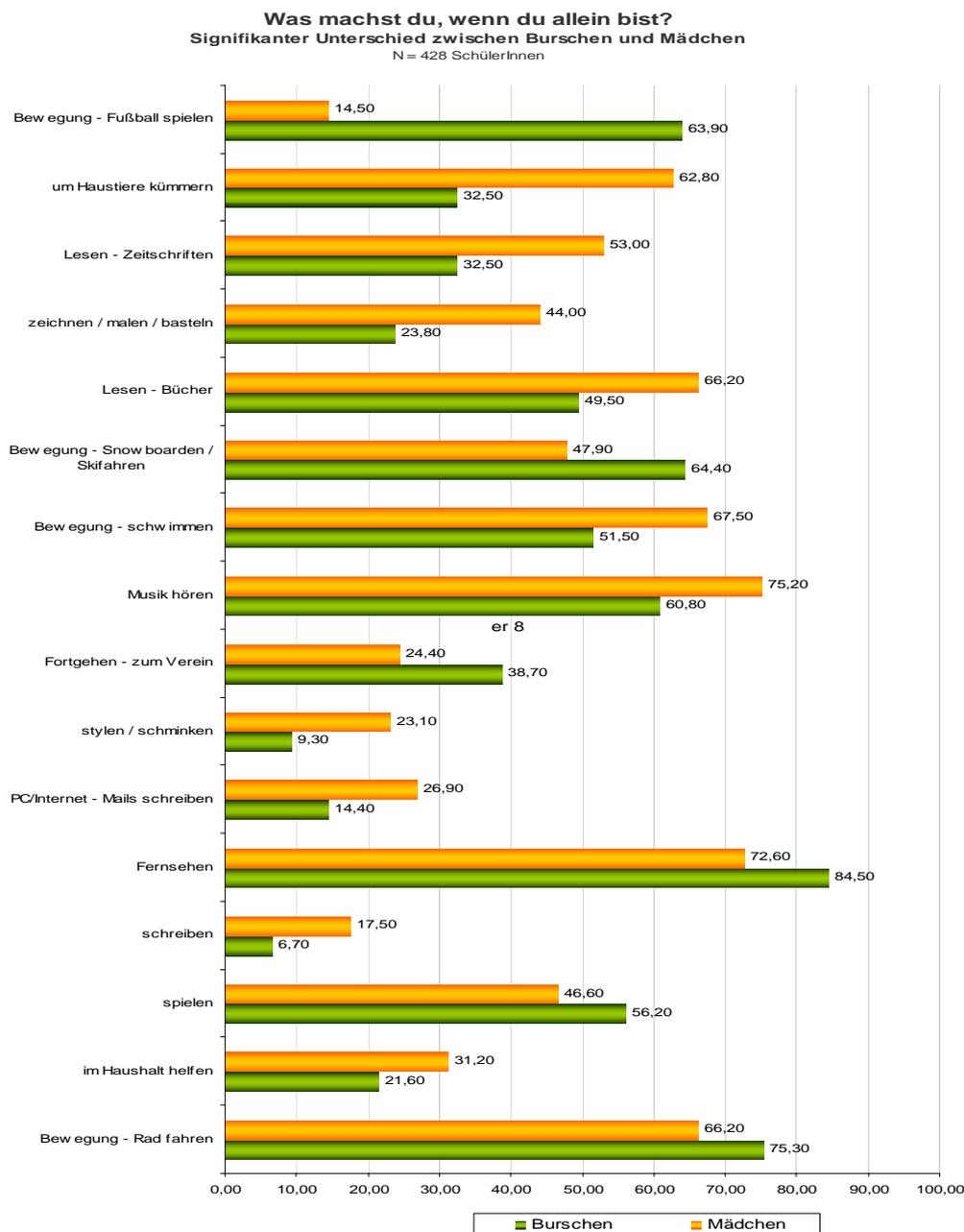


hängen zu Hause rum, gehen ins Kino (Arena), gehen schwimmen, lesen Bücher und erledigen die Aufgabe.

Die häufigsten fünf Nennung von Burschen (N=194): Fernsehen (84,5%), Rad fahren (75,3%), Bummeln in der Arena (73,%), vor dem PC sein (73,2%) und Skifahren / Snowboarden im Winter (64,4%). Die häufigsten fünf Nennungen von Mädchen (N=234) sind:

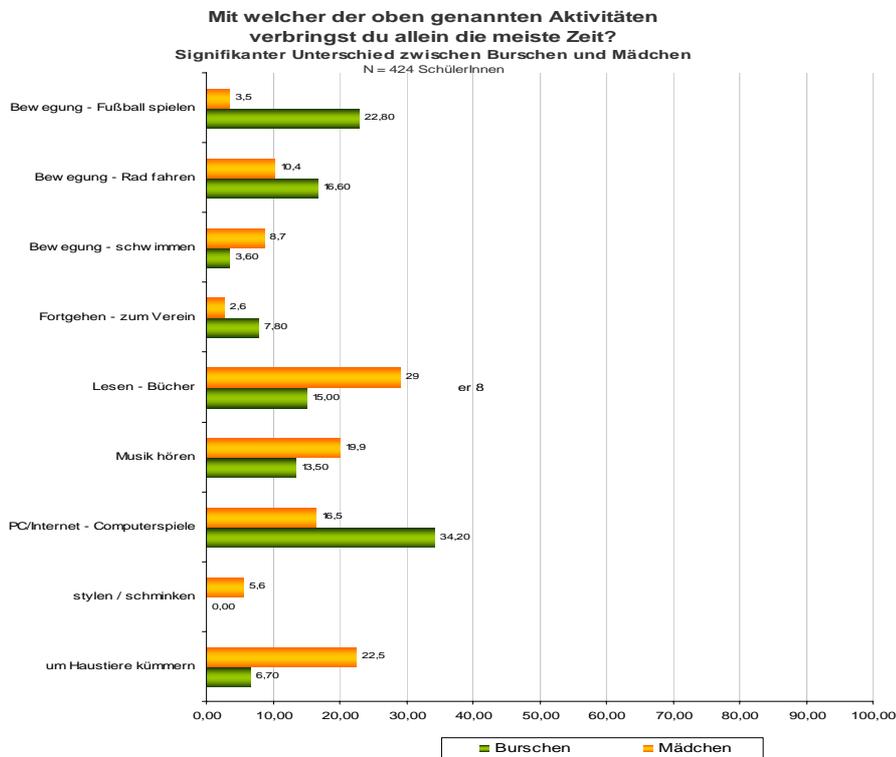
Bummeln in der Arena (77,8%), Musik hören (75,2%), Fernsehen (72,6%), Rumhängen zu Hause (70,5%) und Fortgehen ins Kino (69,2%). Fernsehen ist bei Burschen die häufigste Beschäftigung, wenn sie alleine sind, bei Mädchen liegt Fernsehen erst auf Platz 3. Mädchen gehen am häufigsten in die Arena und Wintersport ist innerhalb der ersten zehn Nennung nicht zu

finden. Die Aktivitäten von Mädchen und Burschen, wenn sie alleine sind (vorgegebene Antworten) unterscheiden sich in sechzehn Punkten, was sich in der Auflistung der folgenden Grafik zeigt.

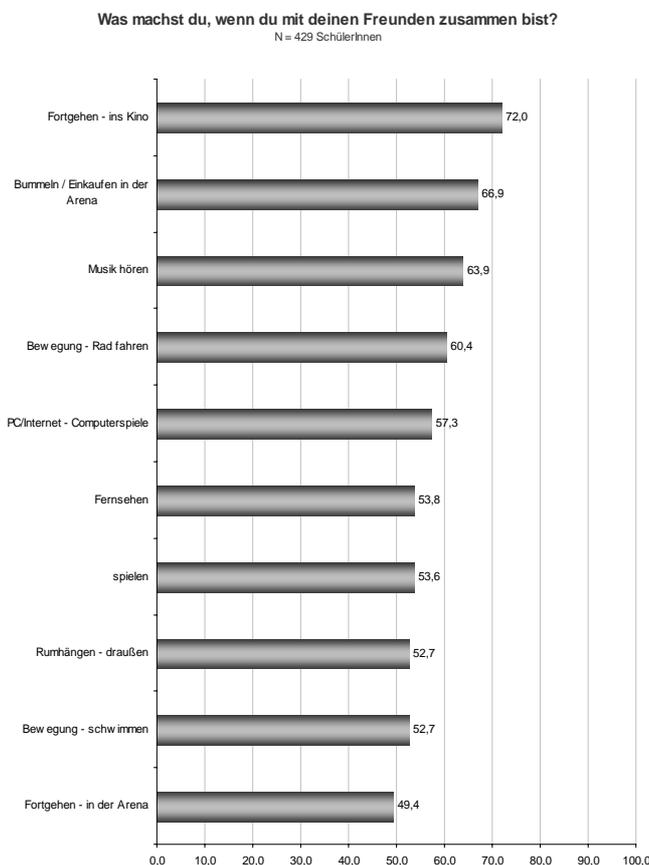


Die häufigsten fünf Nennungen von Burschen (N=194), wenn sie alleine sind, lauten: PC/Computerspiele (34,25), Fernsehen (22,8%), Fußballspielen (22,8%) und Radfahren (16,6%). Lesen von Büchern liegt an 5. Stelle (15%). Mädchen (N=234) hingegen, benennen als die fünf häufigsten Aktivitäten, mit denen sie alleine die meiste Zeit verbringen, Lesen von Büchern (29%), Kümmern um Haustier (22,5%), Musik hören (19,9%), Fernsehen (19,5%)

und PC/Computerspiele (16,5%) folgen erst auf Platz 5. Diese und weitere vier Nennungen, mit denen Mädchen und Burschen die meiste Zeit verbringen, wenn sie alleine sind, werden in der nächsten Grafik aufgelistet.

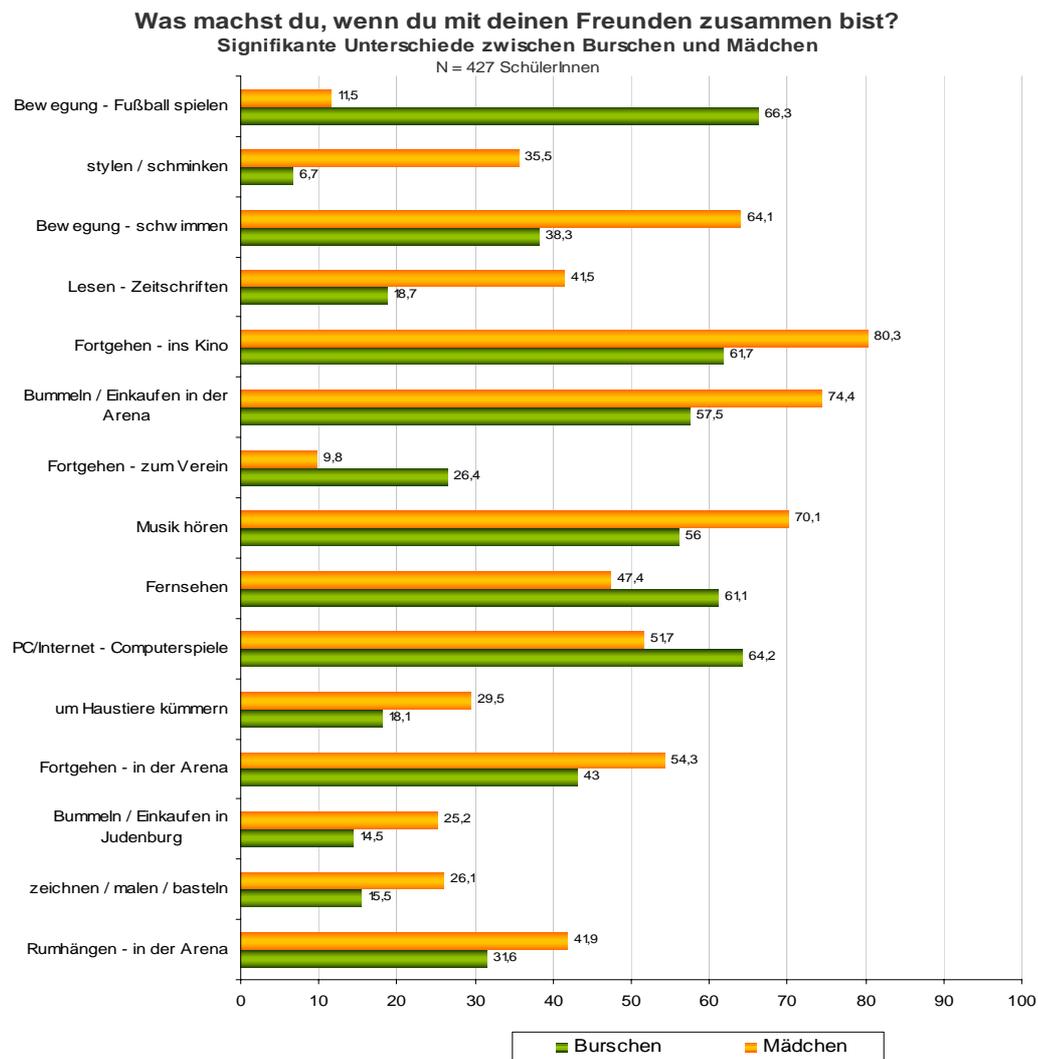


Wenn die SchülerInnen mit FreundInnen zusammen sind, dann gehen sie

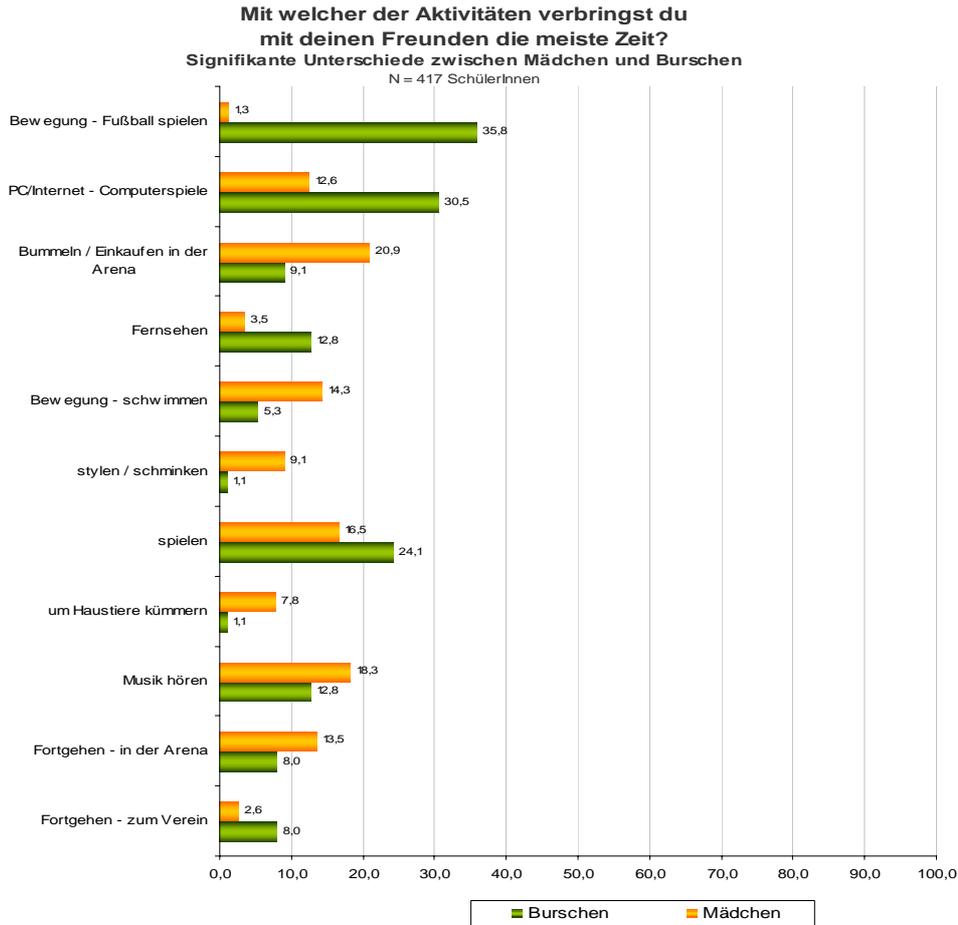


gemeinsam ins Kino, in die Arena einkaufen oder bummeln, hören Musik, fahren Rad, sind vor dem Computer, schauen fern, spielen, hängen draußen rum, gehen schwimmen oder gehen in der Arena fort. Die ersten fünf Nennungen von Burschen (N=193), wenn sie mit FreundInnen zusammen sind, lauten Fußball spielen (66,3%), PC-Spiele (64,2%), ins Kino gehen (61,7%), Fernsehen

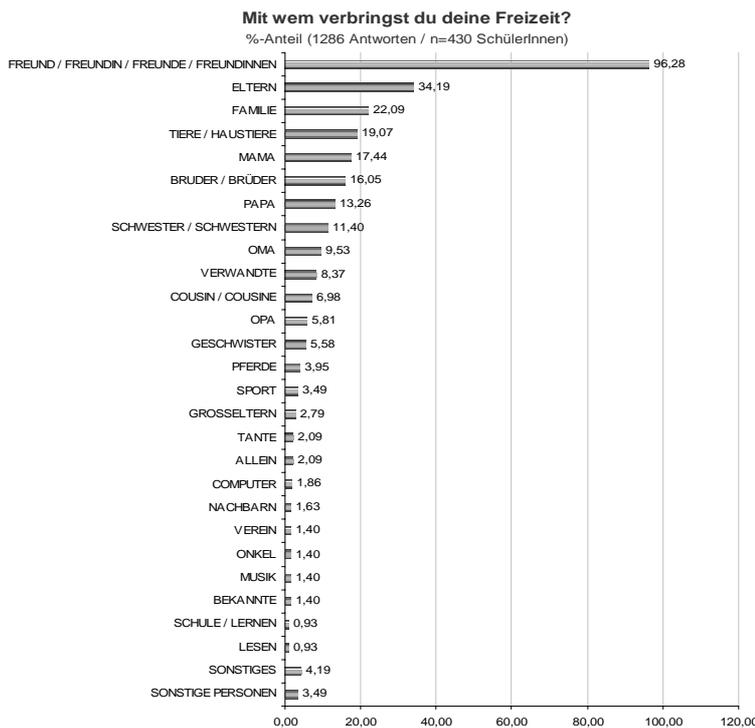
61,1%) und Rad fahren (60,6%). Mädchen (N=234) gehen mit FreundInnen ins Kino (80,3%), in die Arena Bummeln/Einkaufen (74,4%), hören Musik (70,1%), gehen schwimmen (64,1%) und an der fünften Stelle steht Rad fahren (59,8%). Diese und weitere signifikante Unterschiede zwischen den Geschlechtern und Aktivitäten mit dem Freundeskreis, listet wiederum die Grafik auf.



Auf die Frage, mit welchen Aktivitäten die SchülerInnen mit ihren FreundInnen die meiste Zeit verbringen (N=419), geben 22,9% Fortgehen/ins Kino an, 20,8% verbringen Zeit vor dem PC, 20,0% gehen Rad fahren, 19,8% spielen, 18,4% hängen Draußen rum, 16,9% spielen Fußball, 15,8% hören Musik, 15,5% sind in der Arena Bummeln/Einkaufen, 11,7% hängen zu Hause rum und 11,2% gehen aus anderen Gründen in die Arena. Geschlechtsspezifische Unterschiede listet die nächste Grafik auf.



Die SchülerInnen geben an, dass sie ihre Freizeit vor allem mit FreundInnen (96,28%), an zweiter Stelle mit Eltern (34,19%) bzw. an dritter Stelle mit der

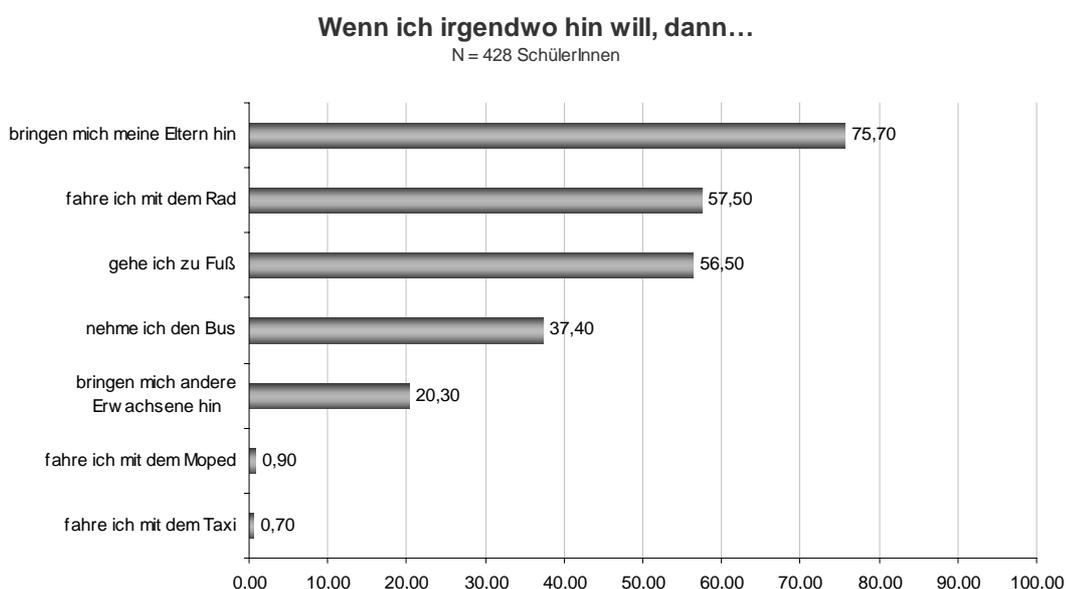


Familie (22,09%)
 verbringen.

Haustiere (19,07%)
 folgen bereits auf
 Platz vier. Die
 Mamas (17,44%),
 Brüder (16,05%),
 Papas (13,26%) und
 Schwestern (11,4%)
 reihen sich danach
 (Elternteile nochmals
 getrennt benannt).

Thema: Freizeit – Mobilität

Mobilität beeinflusst das jugendliche Freizeitverhalten in einer ländlich strukturierten Umgebung. Z.B. so bald Jugendliche selbst ein Fahrzeug (Moped) besitzen bzw. mit FreundInnen unterwegs sein können, sind sie das auch und ein kurzer Ausflug in die Arena am Waldfeld (Fußweg ca. 0,5 Std.) stellt kein Hindernis mehr da. Öffentliche Verkehrsmittel (Bus, Zug) sind weitere wichtige Fortbewegungsmittel. Abends sind sowohl Takt als auch verschiedene Verbindungen im öffentlichen Nahverkehr eingeschränkt, was wiederum Einschränkungen für das abendliche Ausgehen bedeutet.

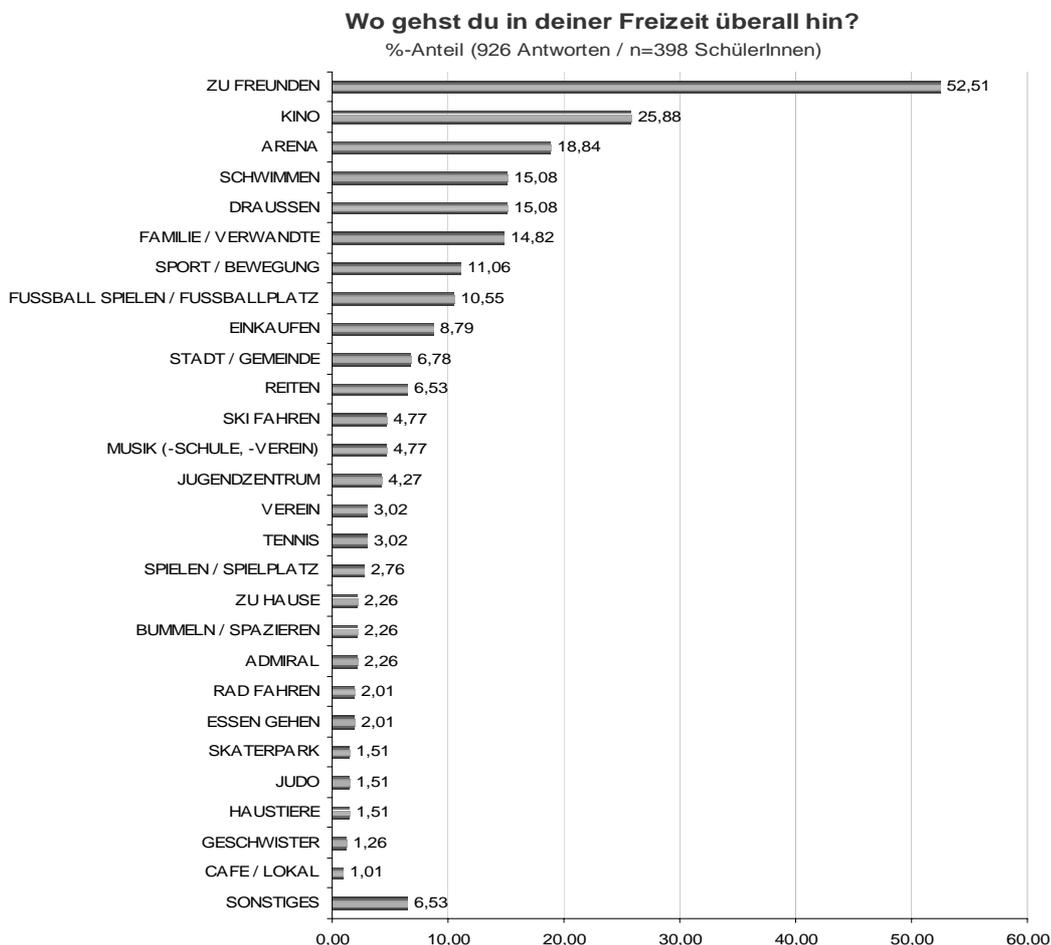


Wenn die SchülerInnen irgendwo hin wollen, dann bringen sie vorwiegend ihre Eltern (75,7%), 57,5% fahren mit dem Rad, beinahe gleich viele gehen zu Fuß, 37,4% nehmen den Bus und 20,3% fahren mit anderen Erwachsenen. Das Taxi und das Moped hat in diesem Alter noch einen geringen Stellenwert, was sich im Jugendalter noch verändern wird.



Interessante Unterschiede ergeben sich zwischen den Fortbewegungsarten von Mädchen und Burschen. Mädchen werden eher von Eltern gebracht oder gehen zu Fuß. Das Fahrrad wird vor allem von Burschen genutzt.

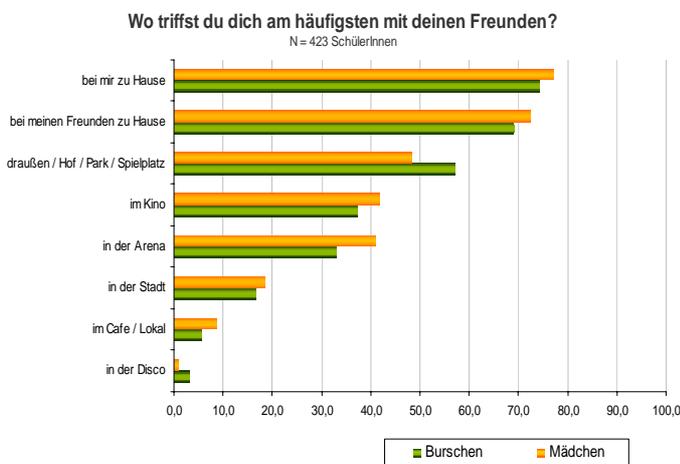
SchülerInnen dieser Altersgruppe gehen in ihre Freizeit vor allem zu FreundInnen, ins Kino, in die Arena (Anhäufung von Geschäften, Kino...), ins Schwimmbad, nach Draußen, sind bei der Familie/Verwandten und auf Platz Sieben steht für sie Sport/Bewegung.



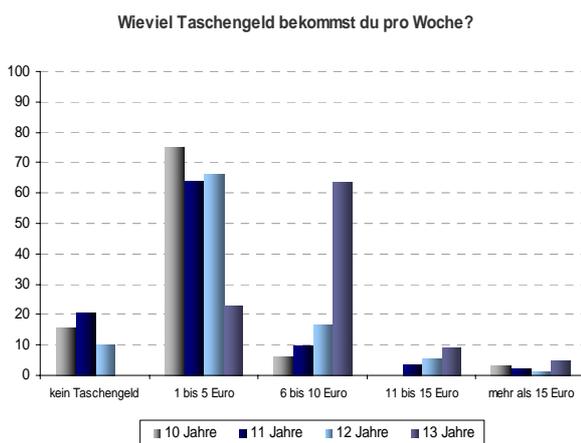
Am häufigsten treffen sich die SchülerInnen mit ihren FreundInnen zu Hause, bei FreundInnen zu Hause, Draußen, im Kino, in der Stadt, im Café/Lokal oder in der Disco.

Größere Unterschiede zeigen sich beim

Treffpunkt der Mädchen (in der Arena) und dem, der Burschen (öffentlicher Raum – Draußen, Hof, Park...).

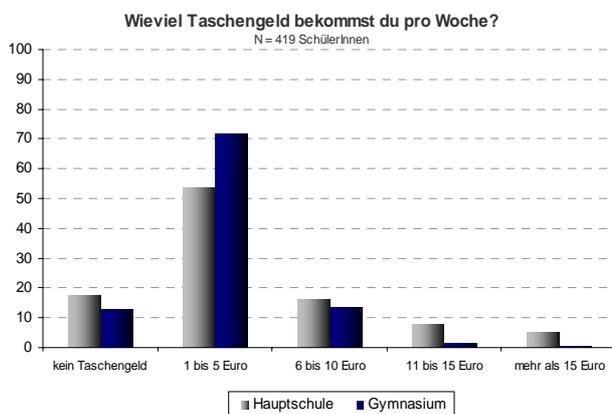
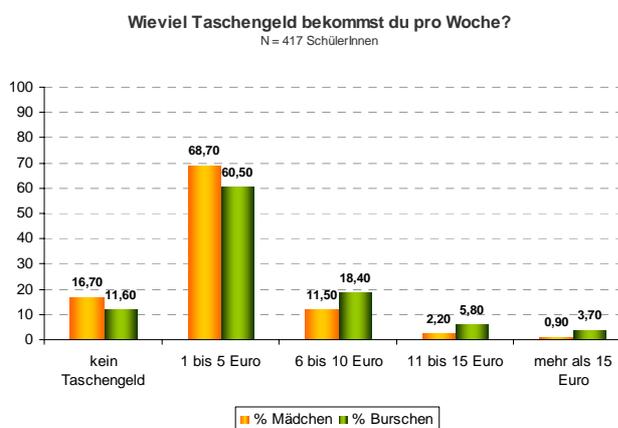


Thema: Finanzielles – Taschengeld



Die überwiegende Mehrheit der 10 – 12 Jährigen erhält zwischen € 1,00 – 5,00/Woche. Über 60% der 13 Jährigen bekommen bereits bis zu € 10,00 pro Woche. 14,6% der SchülerInnen (N=419) haben kein Taschengeld zur Verfügung.

Mädchen und Burschen erhalten unterschiedlich viel Taschengeld, wobei Burschen vor allem ab der Grenze von € 6,00, mehr Geld zur Verfügung haben.



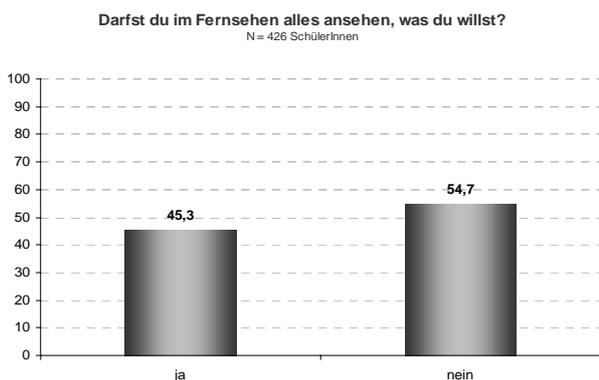
HauptschülerInnen erhalten mehr Taschengeld als GymnasiastInnen, wenn es sich um Summen ab € 6,00/Woche handelt.

Das Taschengeld wird vor allem für Bekleidung (27,10%), Essen/Trinken (21,34%), Spiele/Spielsachen (19,90%), wird gespart (19,66%), weiters für Computer(-spiele) (18,47%) und Zeitschriften/Bücher (18,23%) ausgegeben. Diese Aufzählung entspricht den fünf häufigsten Nennungen (N=417, 1.049 Antworten).

Für Kino geben die SchülerInnen 10,55% des Taschengeldes aus, für Haustiere 5,75%, für MakeUp/Styling 5,28% und für das Handy 3,36%. Auf sonstige Ausgaben entfallen 15,35%.

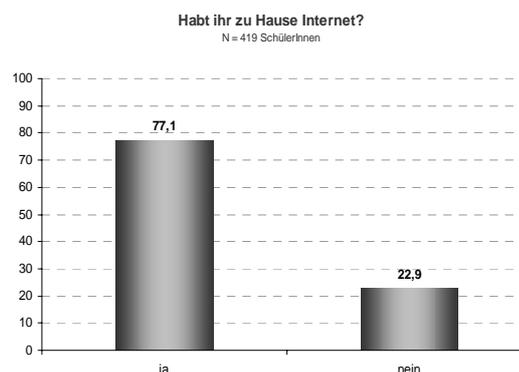
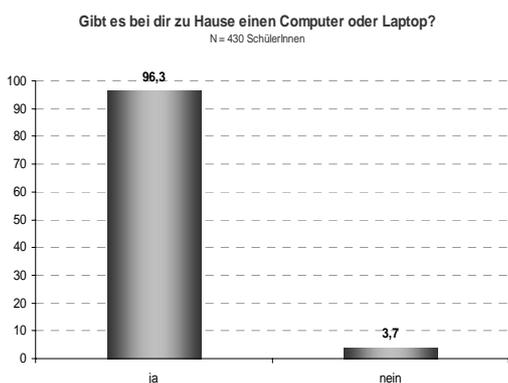
Das Taschengeld wird vor allem für Bekleidung (27,10%),

Thema: Information und Zugang zu Informationssystemen

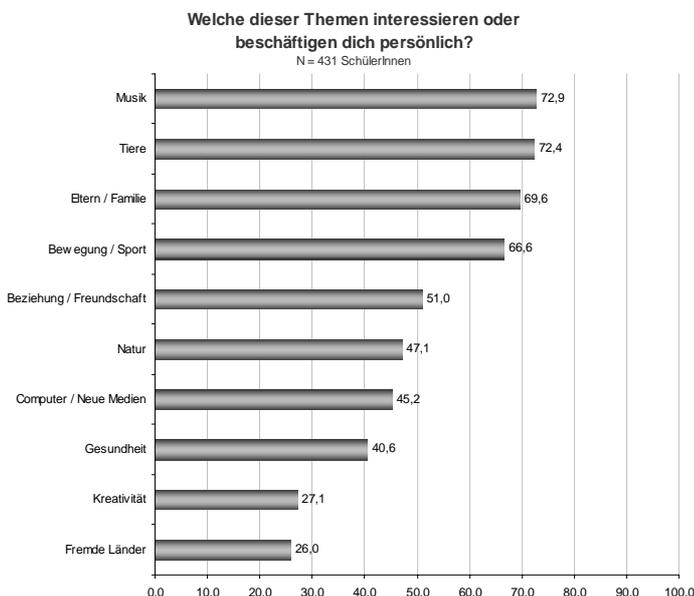


45,3% der SchülerInnen dürfen im Fernsehen alles ansehen. Geschlechtsspezifisch ergeben sich keinerlei Unterschiede. Ein wirklich sehr überraschendes Ergebnis zeigen die folgenden Grafiken, denn bei 96,3% der

SchülerInnen gibt es zu Hause einen Computer oder Laptop. Es ist bekannt, dass in ländlichen Regionen die Versorgung in Haushalten diesbezüglich und vor allem hinsichtlich des Internetzuges (hier 77,1%), noch nicht so ausgebaut ist.

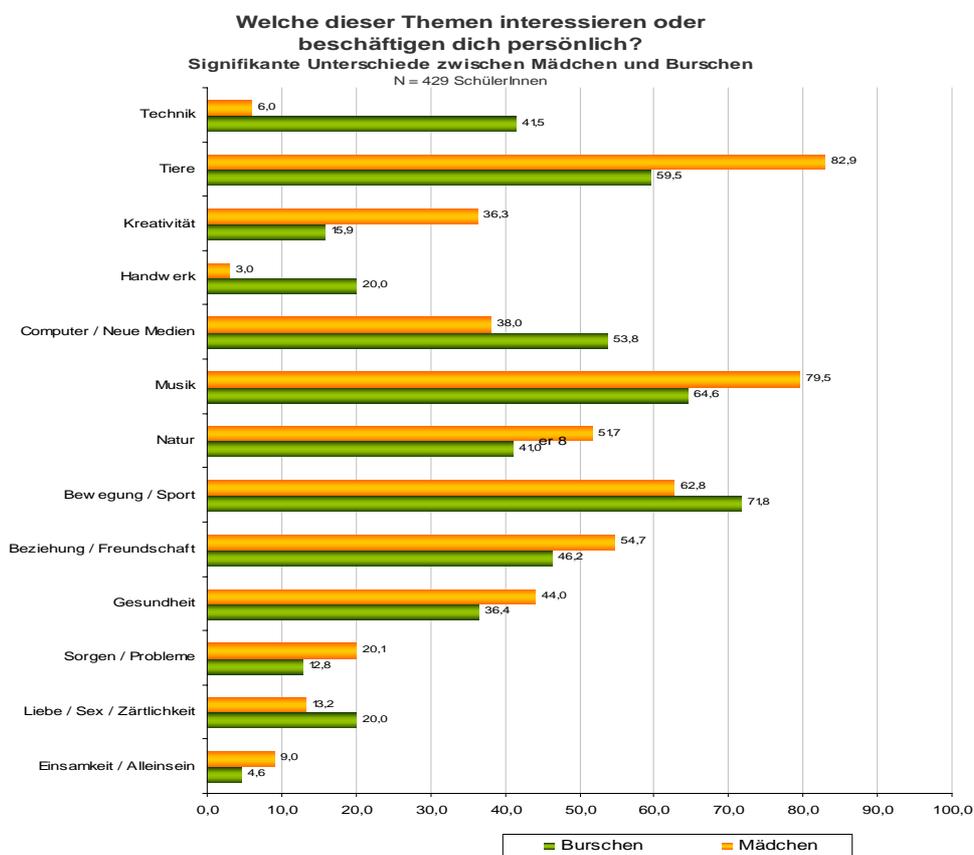


Thema: Persönliche Themen, die beschäftigen oder interessieren



Für die Erstellung einer interessensgerechten Angebotspalette eines Jugendzentrums, sind die Themen wichtig, mit denen sich die Zielgruppe beschäftigt, bzw. für die sie sich interessiert. Hier eine Auflistung der zehn häufigsten Nennungen.

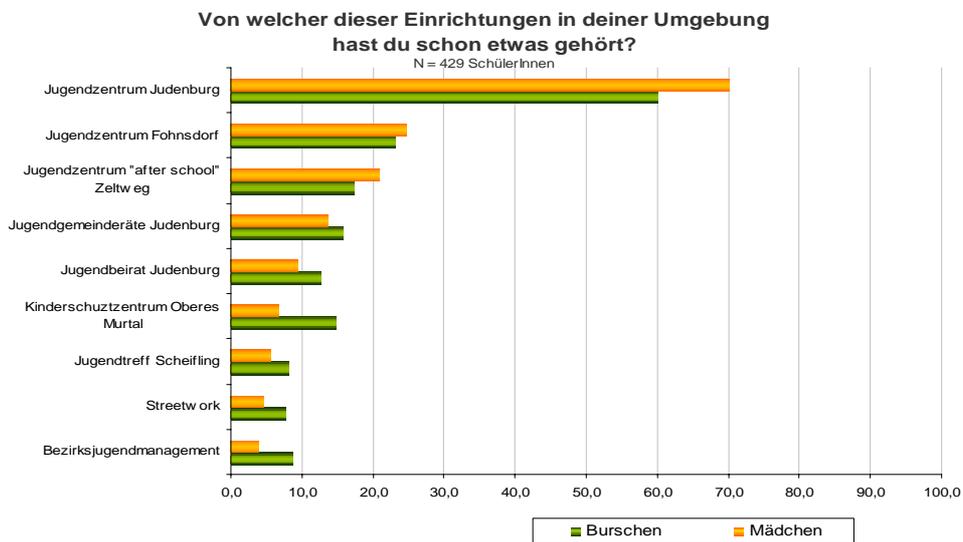
Burschen (N=194) interessieren/beschäftigen sich am häufigsten für die/mit den Themen Bewegung/Sport (71,8%), gefolgt von Eltern/Familie (67,2%), Musik (64,6%), Tiere (59,5%), Computer/Neue Medien (53,8%), Beziehung/Freundschaft (53,8%) und an siebenter Stelle liegt Technik (41,5%). Mädchen (N=234) hingegen interessieren/beschäftigen sich am häufigsten für die/mit den Themen Tiere (82,9%), Musik (79,5%), Eltern/Familie (71,4%), Bewegung/Sport (62,8%), Beziehung/Freundschaft (54,7%), Natur (51,7%) und an siebenter Stelle liegt das Thema Gesundheit (44,0%). Diese und weitere signifikante Unterschiede zwischen Mädchen und Burschen werden in der Grafik aufgelistet.



62,5% der SchülerInnen (N=414) würden jedoch nicht an Infoveranstaltungen/Workshops zu den aufgelisteten Themen, die sie selbst als interessant/ich beschäftige mich damit bezeichnet haben, teilnehmen. Diese Frage wurde gezielt gestellt, um eine mögliche Teilnahme an zukünftigen Angeboten in diese Richtung einschätzen zu können. Vermutlich ist die Veranstaltungsform für diese Altersgruppe nicht passend oder eher erst dann möglich, wenn bereits ein guter Kontakt zum Jugendzentrum bzw. eine gute Arbeitsbeziehung besteht (wie bei den jetzigen BesucherInnen).

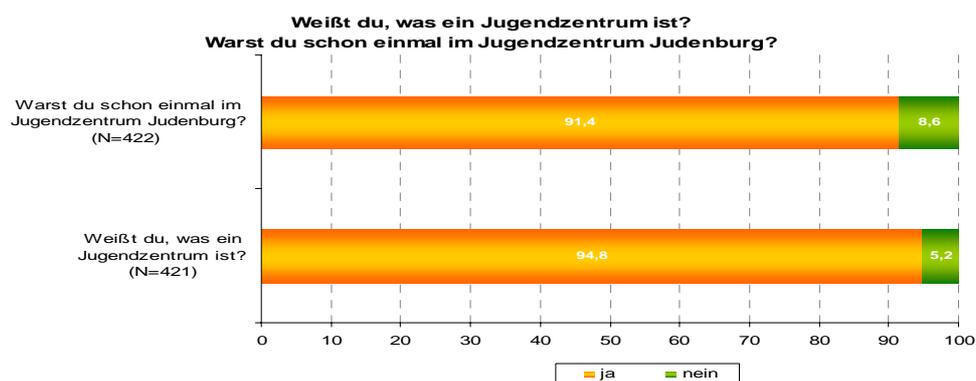
Thema: Wissen über Jugendeinrichtungen in der Region

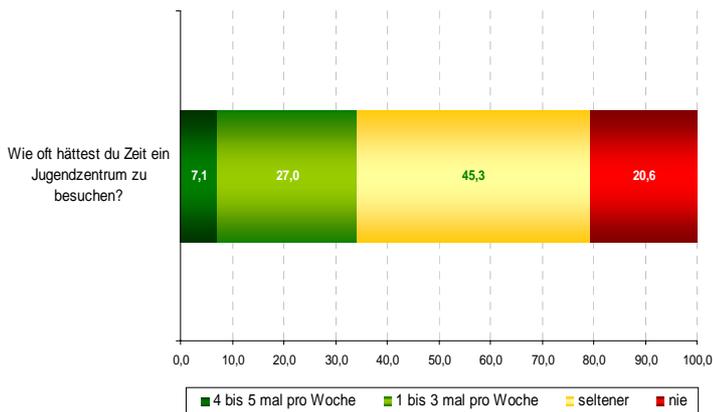
Die Auflistung zeigt jugendrelevante Einrichtungen, die Subventionen erhalten und in denen hauptamtliche MitarbeiterInnen beschäftigt sind (Ausnahme Bezirksjugendmanagement). Es scheint, dass das Jugendzentrum Judenburg unter der überwiegenden Hälfte der SchülerInnen bekannt ist. Jedoch ist zu bedenken, dass sich die MitarbeiterInnen vor der Durchführung der Befragung vorgestellt, den Grund und die Ziele für die Jugendbefragung erläutert haben und sich deshalb diese Häufigkeit ergeben könnte. Den MitarbeiterInnen waren lediglich 21 SchülerInnen bekannt. Diese Annahme widerspricht den 91,4% der SchülerInnen, die angeben, bereits im Jugendzentrum Judenburg gewesen zu sein (siehe nächstes Thema).



Durch diese Fragestellung können wiederum Synergien unter den JugendarbeiterInnen der Region hergestellt werden, denn der Bekanntheitsgrad der eigenen Einrichtung ist für alle interessant.

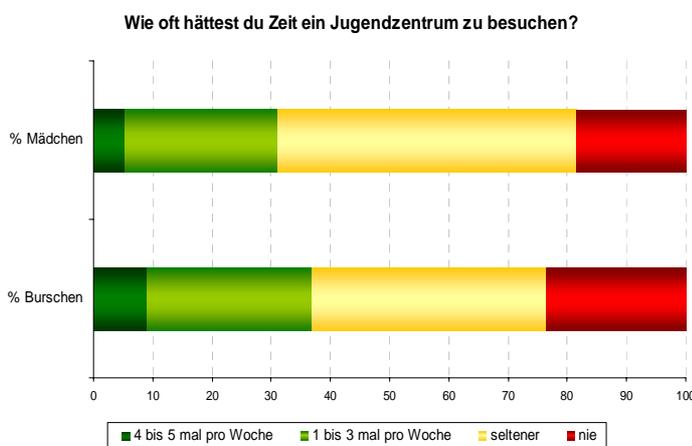
Thema: Vorstellungen darüber, was ein Jugendzentrum ist bzw. anbietet



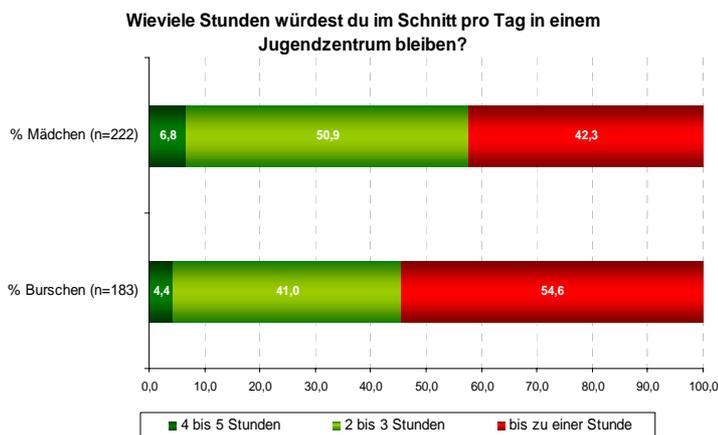


Von den SchülerInnen (N=422) geben 7,1% an, 4–5 mal/Woche für einen Besuch im Jugendzentrum Zeit zu haben, 27,0% hätten 1-3 mal/Woche, 45,3% seltener und 20,6% hätten nie Zeit.

Mädchen haben seltener als Burschen Zeit, um ein Jugendzentrum zu besuchen. Jedoch geben sie an, länger zu bleiben. 50,9% würden 2-3 Std. und 6,8% würden 4-5 Std. im Jugendzentrum verbringen.



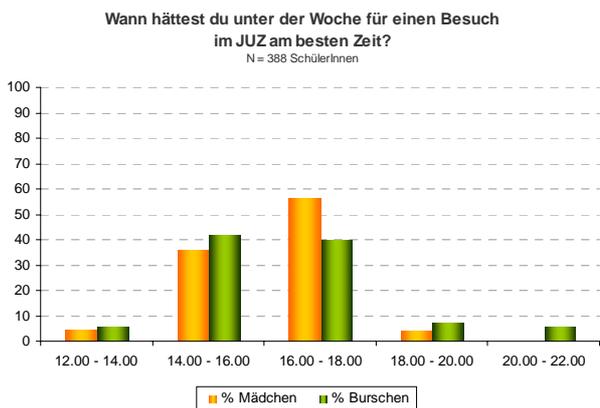
Hingegen geben 54,6% der Burschen an, nur bis zu einer Stunde zu bleiben,



41,0% würden 2-3 Std. und 4,4% würden 4-5 Std. im Jugendzentrum verbringen. Auf die gesamten SchülerInnen (N=407) bezogen, stellt sich die Verteilung hinsichtlich der Aufenthalts-Stunden

zwischen den 2-3 Std./Nennungen (46,4%) und den bis zu 1 Std./Nennungen (47,7%) relativ ausgeglichen dar. Nur 5,9% der SchülerInnen würden für 4-5 Std. im Jugendzentrum verbleiben.

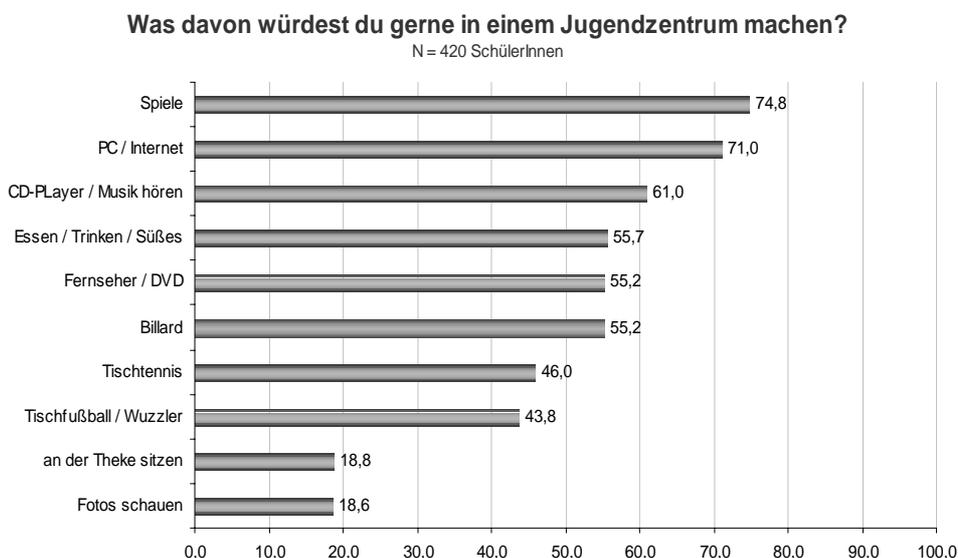
Weiters interessant für eine bedürfnisgerechte Planung von Jugendzentrums-Angeboten ist zu wissen, zu welcher Zeit die Zielgruppe am ehesten in das Jugendzentrum kommen würde.



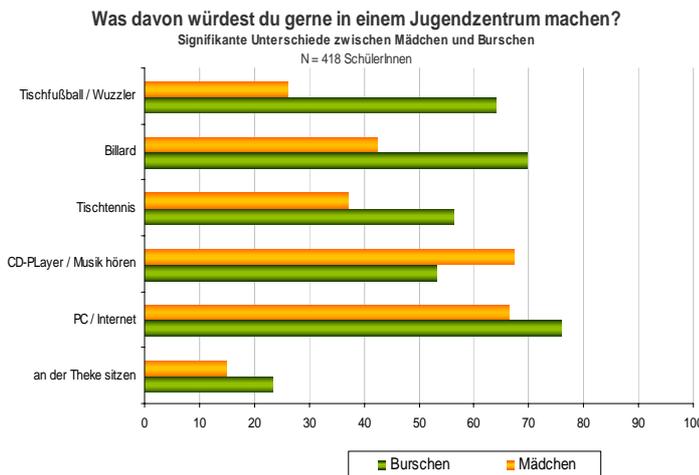
Die Grafik zeigt Geschlechter-Unterschiede und verdeutlicht, dass der Großteil der Schülerinnen in der Zeit von 14.00 bis 18.00 Uhr ein Jugendzentrum besuchen würde.

Thema: Jugendzentrum – Ausstattung, Angebote

Die vorgegebenen Antworten, haben den Ist-Stand des Jugendzentrums Judenburg aufgelistet. Ziel der Frage war zu erkennen, ob die Ausstattung auch von der neuen Zielgruppe (jüngere SchülerInnen) genutzt würde (für sie passend wäre) und um Schlüsse für Änderungsmaßnahmen ableiten zu können. Festzustellen ist, dass Spiele (74,8%) einen sehr hohen Stellenwert bei den SchülerInnen haben. An der Theke sitzen (18,8%) und Fotos schauen (18,6%), etwas das unsere Jugendzentrums-BesucherInnen sehr gerne machen, liegt an letzter und vor letzter Stelle. Tischfußball ist zurzeit ebenso sehr beliebt, jedoch bei dieser Altersgruppe noch nicht. So lässt sich ein deutlicher erster Handlungsbedarf feststellen: Die Spielesammlung (vermutlich inkl. PC-Spiele) muss auf jeden Fall für die neue Zielgruppe altersgerecht adaptiert und erweitert werden.



Die fünf häufigsten Nennungen von Burschen (N=194) sind Spiele (75,6%), PC/Internet (76,0%), Billard (69,8%), Tischfußball/Wuzzler (64,1%) und Fernsehen/DVD (59,4%). Die Liste der fünf häufigsten Nennungen von Mädchen (N=226) sieht so aus: Spiele (73,0%), CD-Player/Musik hören (67,3%), PC/Internet (66,4%), Essen/Trinken/Süßes (55,2%) und auf dem 5. Platz liegt Fernsehen/DVD (51,3%).



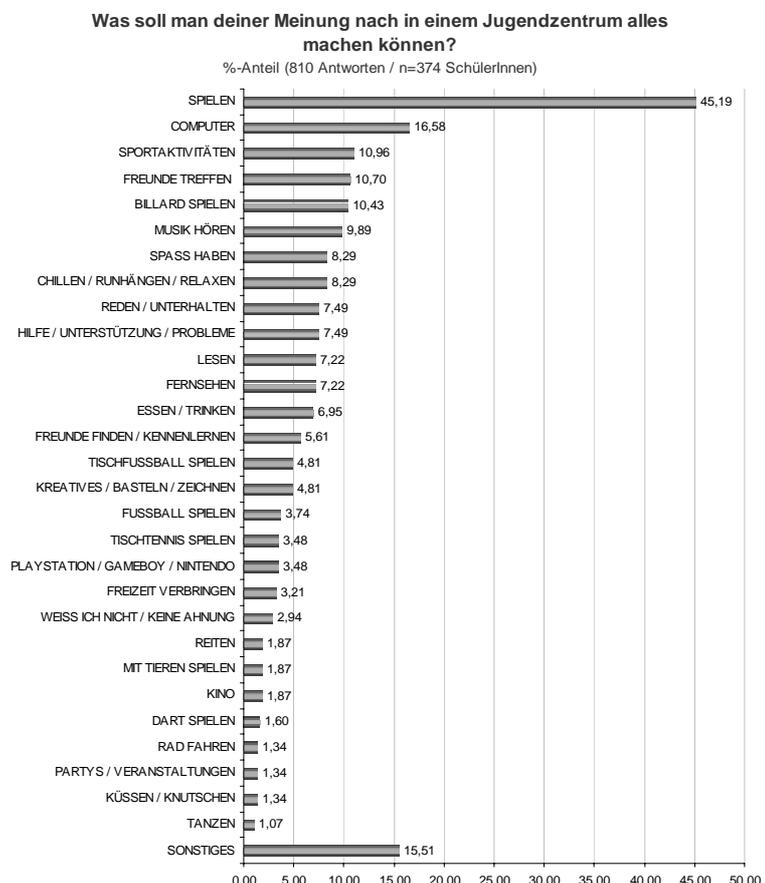
Unterschiede zwischen Mädchen und Burschen listet diese Grafik nochmals übersichtlich auf.

Diese offene Fragestellung gibt ergänzende Einblicke darüber, was SchülerInnen ihrer Meinung nach machen möchten.

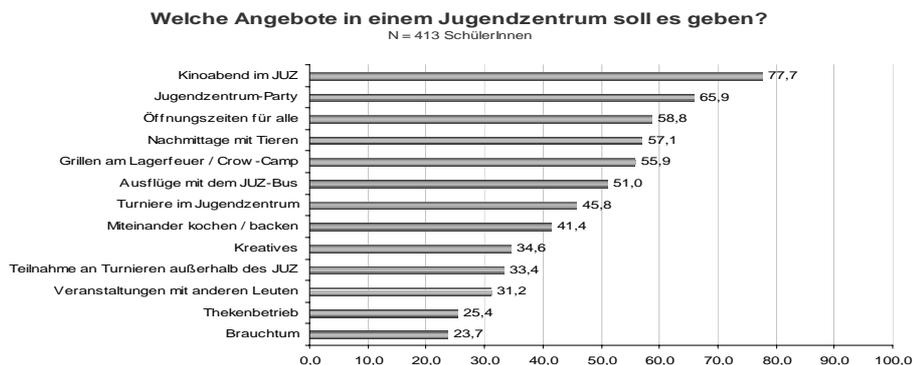
Spielen steht auch bei dieser Auflistung an erster Stelle.

Kino (1,87%) und Partys (1,34%) hingegen, wurden äußerst selten genannt.

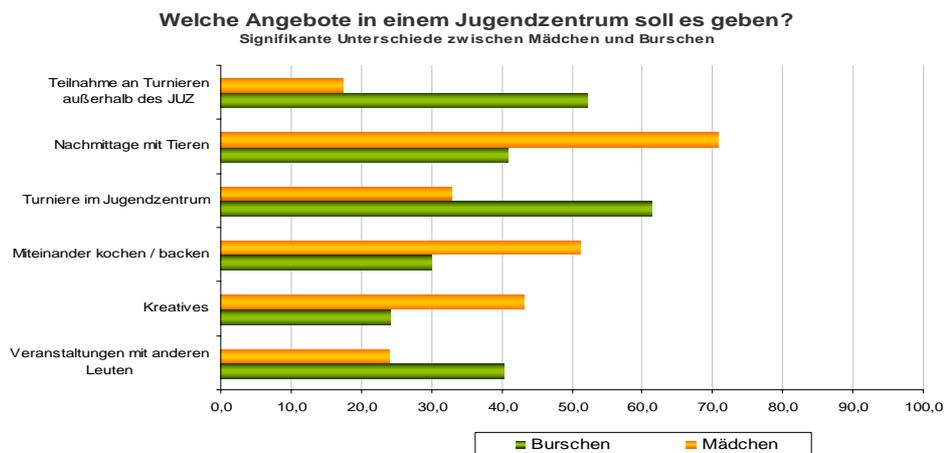
Bei der nächsten Fragestellung mit vorgegebenen Antworten, zählen diese beiden zu den



meist gewünschten Angeboten (die Auflistung steht wiederum für den Ist-Stand des Jugendzentrums Judenburg).



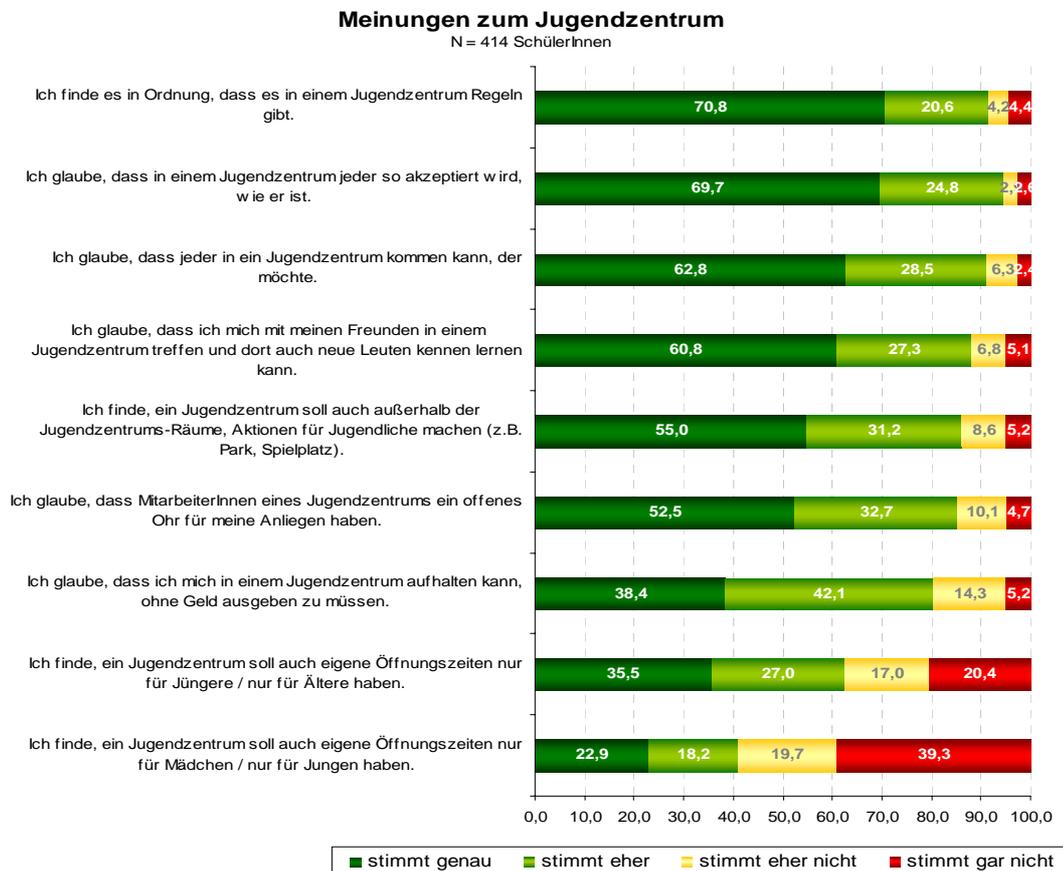
Mädchen und Burschen haben unterschiedliche Bedürfnisse und wünschen sich auch unterschiedliche Angebote. Burschen nehmen offensichtlich gern an Turnieren und Veranstaltungen mit anderen Leuten (z.B. Billard mit Landesmeister) teil. Mädchen wiederum meinen, es soll Nachmittage mit Tieren geben, Miteinander kochen/backen und Kreatives soll angeboten werden.



In dieser Befragung sind für die zukünftige zielgruppenorientierte Gestaltung der Angebote(-sinhalte) im Jugendzentrum Judenburg viele wichtige Informationen enthalten, welche Berücksichtigung finden werden. Eine wiederholte BesucherInnen-Befragung ausgehend vom Set Point (Herbst 2006) nach ca. neun bis 12 Monaten (2007), lässt danach Rückschlüsse ziehen, ob das neu adaptierte sozialpädagogische Programm des Jugendzentrums die Bedürfnisse und Interessen der Zielgruppe getroffen hat und in welchem Ausmaß – Selbstevaluation zur Qualitätssicherung und wiederum ein Schritt in Richtung mehr BesucherInnen-Zufriedenheit.

Thema: Jugendzentrum - Arbeitsprinzipien

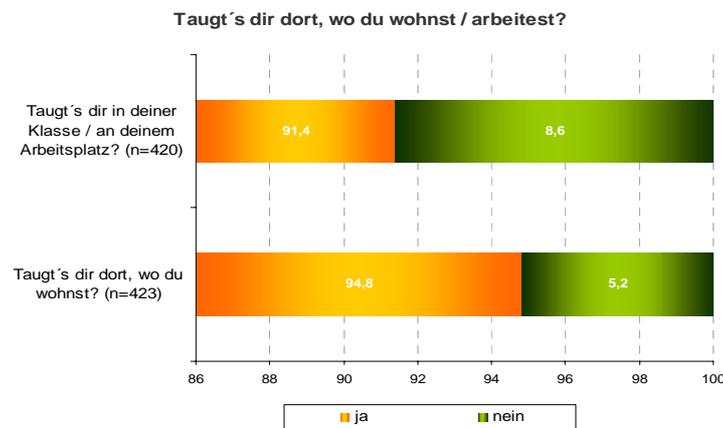
In einem letzten Teil über die Vorstellungen von einem Jugendzentrum befragten wir die SchülerInnen nach ihren Meinungen, zu unseren geltenden Arbeitsprinzipien (kindgerecht formuliert).



Regeln, Akzeptanz, Offenheit, Platz um Freunde zu treffen und neue Leute kennen zu lernen sind für SchülerInnen offensichtlich klar und sie verbinden diese Begriffe mit einem Jugendzentrum. Die zukünftigen Vorhaben (herausreichende Arbeit – Aktionen im Park, am Spielplatz) des Teams finden ebenso bei über 55,0% Zustimmung. Dass mehr als die Hälfte der SchülerInnen annehmen, dass die MitarbeiterInnen ein offenes Ohr für ihre Anliegen haben, freut uns, weil aktives Zuhören zu einem der wichtigsten Arbeitsprinzipien für das Team zählt. Bei den Punkten eigene Öffnungszeiten für Jüngere und Ältere (20,4%) bzw. für Mädchen und für Jungen (39,3%), meinen viele SchülerInnen, dass das gar nicht stimmt. Höchst interessant, denn es entspricht zwar nicht dem Ist-Stand, es gibt allerdings begründete Überlegungen, in diese Richtung zu gehen. Diesen Punkt wird sich das Team nochmals genauer ansehen, bevor die endgültige Entscheidung fallen wird.

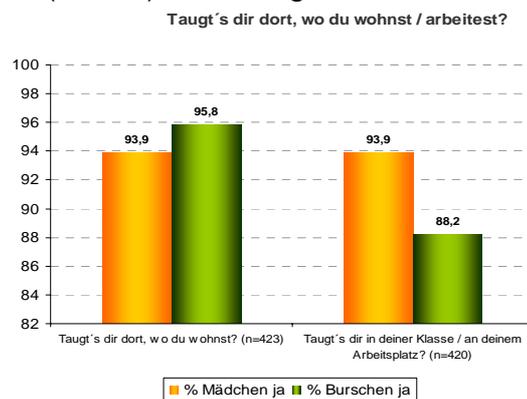
Thema: Das soziale Lebensumfeld

Überraschend viele SchülerInnen geben an, dass es ihnen sowohl in der



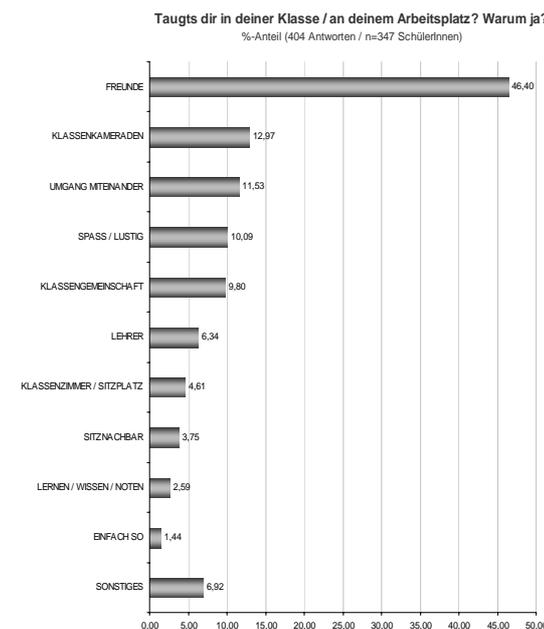
als auch dort wo sie wohnen (94,8%), taugt (d.h. gut gefällt, die Sprache wurde gezielt kinder- und jugendgerecht gewählt, Schul-Deutsch-Lösung wurden versucht aber im Team

entschieden wir uns für diese Variante). Mädchen geben an, dass es ihnen am Wohnort (93,9%) und in der Klasse (93,9%) sehr taugt. Bei Burschen ist auffällig, dass es ihnen in der Klasse (88,2%) nicht so sehr taugt.



Gründe für und gegen *ein Taugen* werden unten aufgelistet.

Den SchülerInnen (N=347, 404 Antworten) taugt es in der Klasse, vor allem



wegen den FreundInnen (46,40%). Der zweithäufigste Grund sind die KlassenkollegInnen (12,97%). Sie sind jedoch gleichzeitig der am häufigsten genannte Grund für Nicht-Taugen in der Klasse (N=35, 37,14%). Den SchülerInnen taugt es in der Klasse weiters wegen dem Umgang miteinander (11,53%), dem Spaß/Lustig sein (10,09%), der Klassengemeinschaft (9,80%) und den LehrerInnen (6,34%), die sich

alle nach den KlassenkollegInnen einreihen.

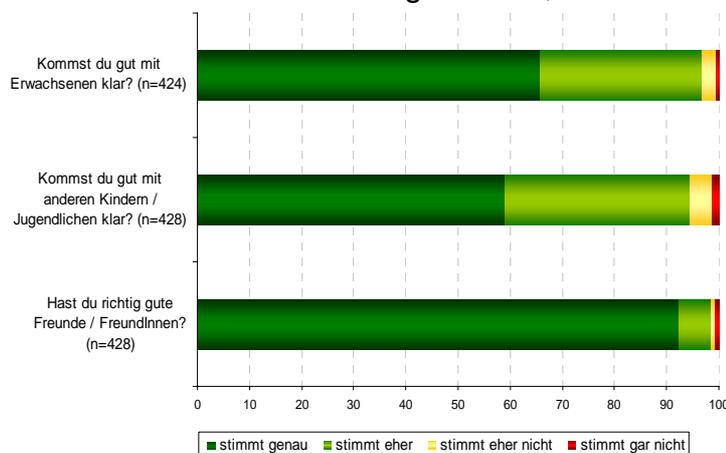
Den SchülerInnen (N=35, 36 Antworten) taugt es in der Klasse nicht, wie bereits erwähnt wegen den KlassenkollegInnen (37,14%), dem Klassenraum/Sitzplatz (11,43%), weil die KlassenkollegInnen spotten (11,43%), weil es laut ist (11,43%), wegen der Schule (5,71%), der LehrerInnen (5,71%) und wegen Sonstigem (20,00%)

In der Wohngegend taugt es den SchülerInnen (N=371, 498 Antworten) weil die FreundInnen dort/in der Nähe wohnen (32,88%), die Landschaft/Umgebung schön ist (29,11%), weil es Angebote/Infrastruktur gibt (10,78%), viel Platz (8,89%), nette Menschen/Nachbarn (8,89%) und es ruhig ist (8,63%). Weitere Kategorien mit Häufigkeiten unter 8% fallen auf: weil ich mich dort wohl fühle, Familie lieb ist, Garten/Natur/Tiere, viele Kinder da leben, die Wohnung/das Haus schön ist, eigenes Zimmer, kein Verkehr und Sonstiges.

Kategorien (N=26, 28 Antworten), warum es den SchülerInnen dort wo sie wohnen, nicht taugt, drehen sich vor allem um die Themen keine Angebote (26,92%) und keine Kinder/FreundInnen (23,08%). Keine schöne Umgebung/Haus (15,38%), der Umgang miteinander (11,54%), AusländerInnen wohnen dort (7,69%) und Sonstiges (23,08%) schließen an die beiden ersten Nennungen an.

Thema: Soziales Umfeld - Umgang mit Anderen, Freundschaft

Über 60% der SchülerInnen geben an, dass sie mit Erwachsenen gut klar

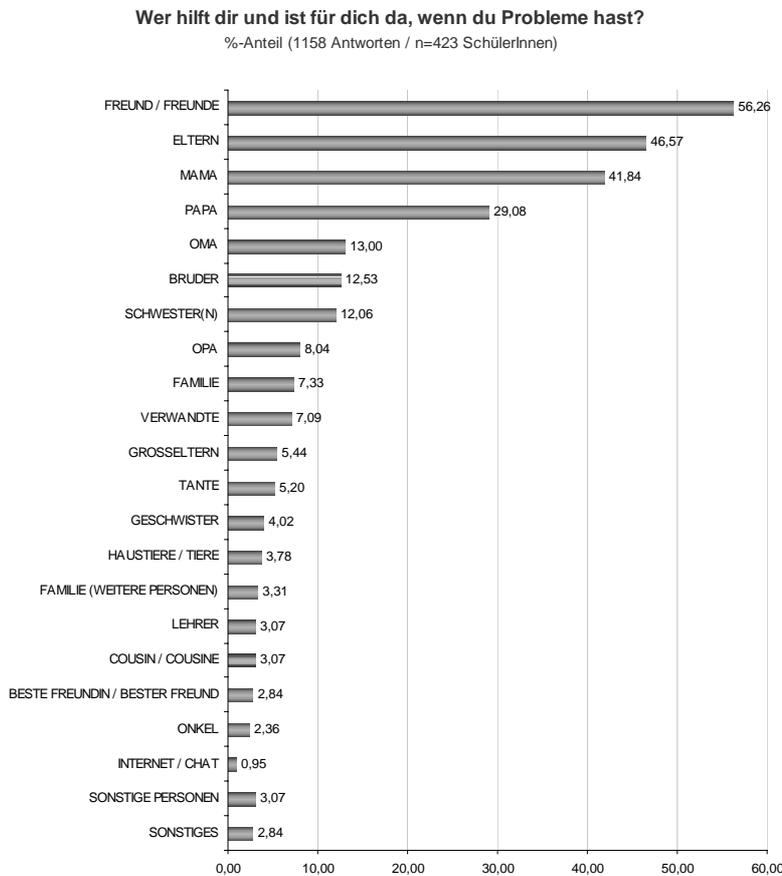


kommen. Knapp unter 60% kommen mit anderen Kindern / Jugendlichen gut klar und über 90% der SchülerInnen geben an, richtig gute Freunde zu haben.

Thema: Soziales Umfeld - Soziale Unterstützung

Wenn die SchülerInnen Probleme haben, geben sie an, dass in erster Linie

ihre FreundInnen (56,26%) für sie da sind und ihnen helfen. An zweiter Stelle folgen die Eltern (46,57%), an dritter Stelle nochmals getrennt benannt die Mutter (41,84%) und an vierter Stelle der Vater (29,08%). Oma, Brüder und Schwestern folgen in der Auflistung, die noch viele andere nennt.

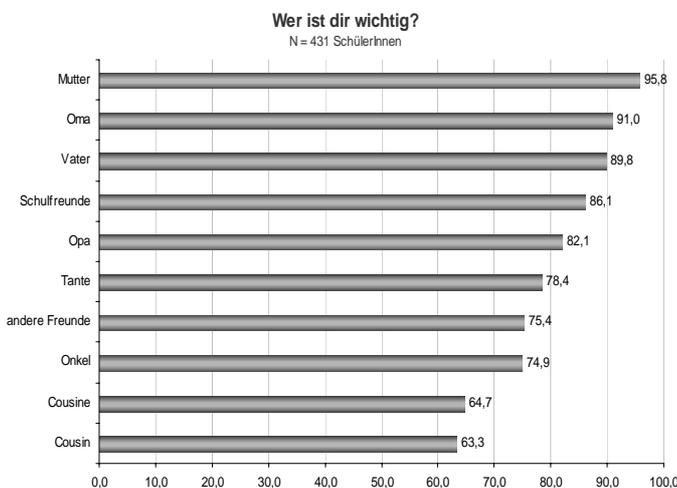


Thema: Soziales Umfeld – Soziale Einbindung

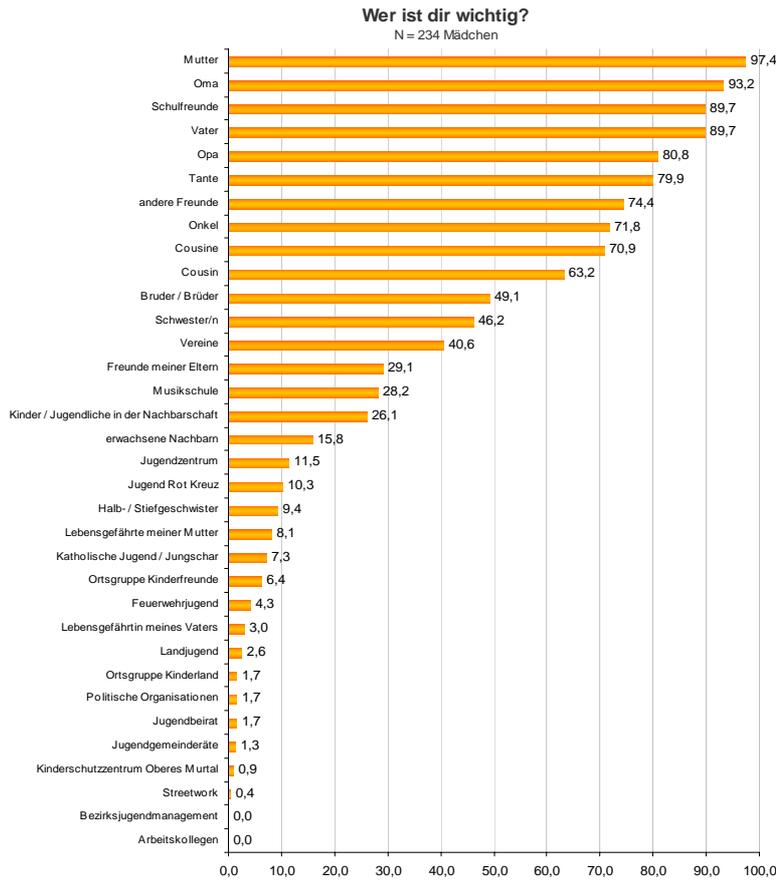
(Instrument zur Sozialen Diagnostik – Ecomap – auf modifizierter Basis neu entwickelt)

Zuerst folgt eine Darstellung der Ergebnisse in Balkendiagrammen. Danach finden sich zwei A4-Seiten Ecomap-ReisKa, die die soziale Einbindung von

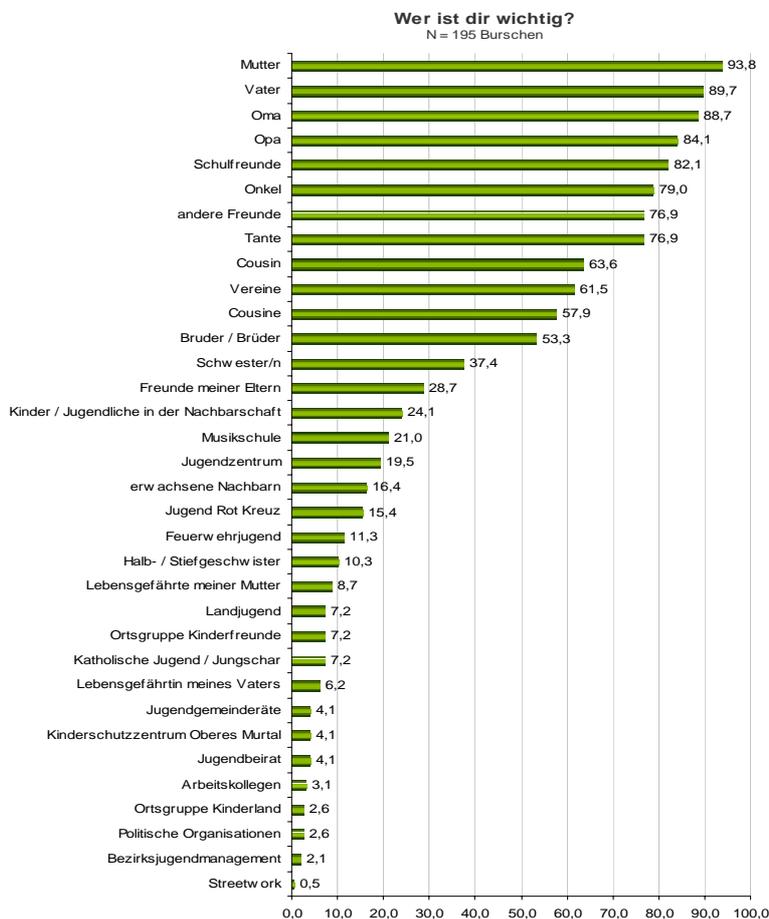
Mädchen bzw. von Burschen, grob strukturiert wider spiegeln.



Links: Auflistung der ersten zehn Nennungen der SchülerInnen, auf der Wichtigkeits-Skala.



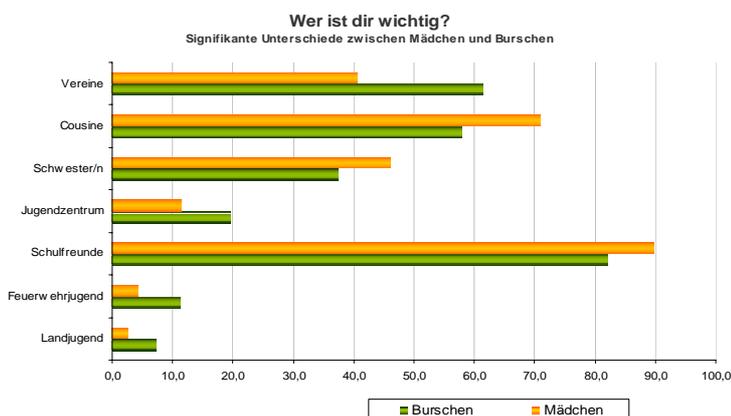
Darstellung der grob strukturierten sozialen Einbindung von Mädchen. Personen bzw. jugendrelevante Institutionen und Organisationen, aufgelistet nach Häufigkeitsnennungen.



Darstellung der grob strukturierten sozialen Einbindung von Burschen. Personen bzw. jugendrelevante Institutionen und Organisationen, aufgelistet nach Häufigkeitsnennungen.

Erläuterung zur Ecomap-ReisKa und zum diagnostischen Ergebnis:

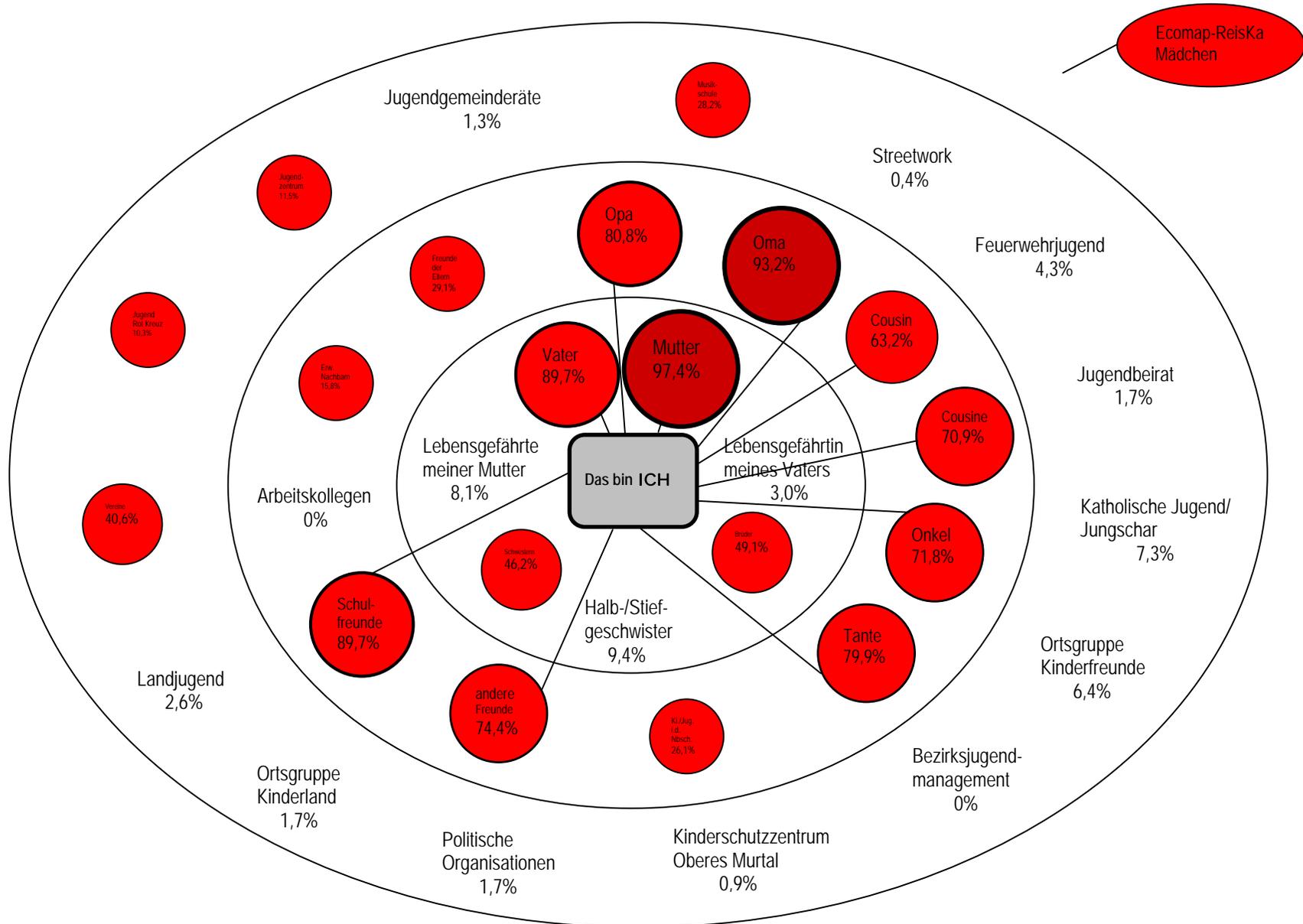
Der Fragebogen für die SchülerInnen enthielt dieselbe grafische Darstellung (ohne bunte Kreise), mit der Aufgabe, wie sie am oberen Blattrand zu finden ist. Um ein deutlicheres Bild von der sozialen Einbindung bzw. welche Personen für die SchülerInnen in welchem Ausmaß wichtig sind, wurden das Datenmaterial in 10%-Schritten von 100 abwärts, von dunklen größeren Kreisen bis farblich immer transparenteren kleineren Kreisen, dargestellt. Bei Nennungen unter 10%, wurde nur mehr das %-Ergebnis unter den Begriff hinzugefügt. So zeigt sich die grob strukturierte soziale Einbindung auf der Ecomap-ReisKa, sehr ähnlich einem im kooperativen Prozess mit KlientInnen entstandenen diagnostischen Bild. Zwecks Übersichtlichkeit wurden nur die zehn häufigsten Nennungen mit einem Strich zum ICH (steht für die Person) verbunden. Diese Verbindungen bzw. Kreise stehen somit für die zehn wichtigsten Personen der sozialen Einbindung, z.B. bei lauten bei Mädchen die drei häufigsten Nennungen: Mutter (97,4%), Oma (93,2%) und Schulfreunde gleich auf mit dem Vater mit 89,7%, bei den Burschen lauten sie: Mutter (93,8%), Vater (89,7%) und Oma (88,7%). Die Aufzählungen der wichtigsten zehn Personen der Mädchen und Burschen, unterscheiden sich in zwei Nennungen, die Cousine (70,9%) bei den Mädchen, die sich noch innerhalb der ersten zehn Personen befindet, anders als bei den Burschen, bei denen die Cousine mit nur 57,9% den Vereinen auf Platz elf folgt. Die Burschen haben auf Platz zehn, die Vereine (61,5%) gereiht, die bei den Mädchen erst auf Platz dreizehn (40,6%) zu finden sind. Burschen haben im dritten Bereich (äußerster Ring), prozentual mehr Häufigkeits-Nennungen als Mädchen. Das Jugendzentrum reiht sich auf der Wichtigkeits-Skala von Burschen auf Platz 5 (19,5%) und von Mädchen auf Platz 18 (11,5%).



Weitere signifikante Unterschiede zeigt die Grafik links.

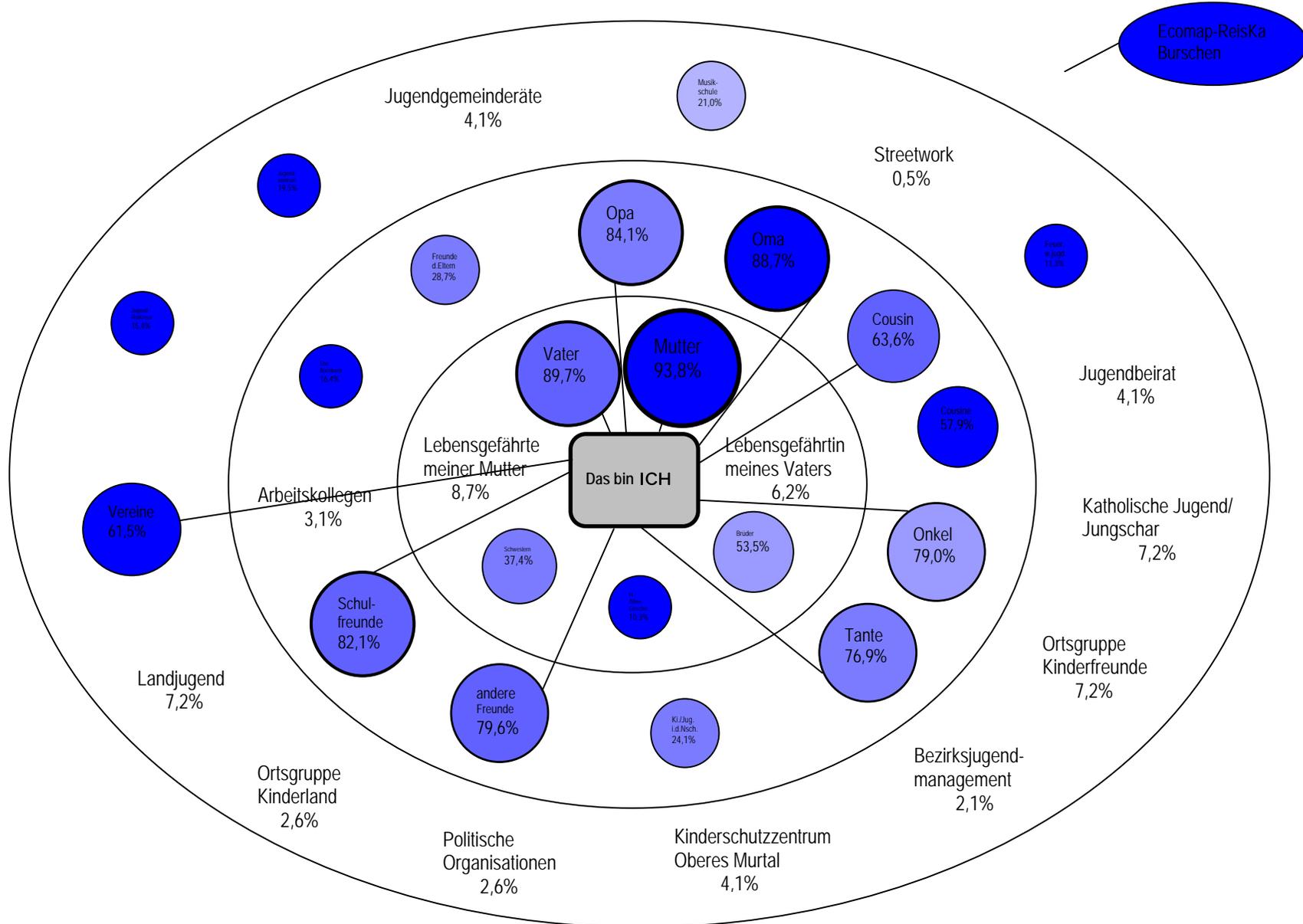
Wer ist dir wichtig?

Kreise alle Personen ein, die dir wichtig sind und mach einen Strich zum ICH ...



Wer ist dir wichtig?

Kreise alle Personen ein, die dir wichtig sind und mach einen Strich zum ICH ...



Forschungsfrage 6: Wie verbringen BesucherInnen des Jugendzentrums Judenburg ihre Freizeit, welche Interessen haben sie, wie sehen sie ihr Lebensumfeld, welche Jugendeinrichtungen kennen sie sonst noch, warum kommen sie in das Jugendzentrum Judenburg, welche Räume, Ausstattung und Angebote nutzen sie, was gefällt ihnen, was gefällt ihnen nicht, wie beschreiben sie ihre Änderungswünsche, wie nehmen sie die Arbeitsprinzipien wahr, was möchten sie den einzelnen MitarbeiterInnen mitteilen und wie sieht ihre soziale Einbindung grob strukturiert aus?

Eine Präsentations-Mappe der Ergebnisse, ähnlich denen der SchülerInnen-Befragung, sind bei der Forscherin/Leiterin des Jugendzentrums Judenburg erhältlich. Wie bereits erwähnt, können die Ergebnisse aus vorwiegend zwei Gründen, nicht in der Diplomarbeit veröffentlicht werden.

Kurz zusammengefasst wird festgehalten, dass sich sehr interessante Resultate hinsichtlich aller Bereiche der Forschungsfrage und besonders in Hinblick auf das Feedback über Angebote, Ausstattung und die MitarbeiterInnen des Jugendzentrums Judenburg, gezeigt haben - sie sind um vieles positiver ausgefallen, als angenommen. Das Freizeitverhalten z.B. unterscheidet sich wesentlich zu dem, der SchülerInnen, auch wenn der Altersunterschied berücksichtigt wird. Die BesucherInnen haben mehr Taschengeld zur Verfügung und geben einiges davon, für Zigaretten und Fortgehen aus. Sie wünschen sich Öffnungszeiten auch am Samstag und die unter 16 Jährigen wünschen sich, dass wir das Jugendschutzgesetz nicht so streng sehen und rauchen für alle vor dem Jugendzentrum erlaubt ist.

Die Bewertung und die Schlüsse aus den Ergebnissen, bilden eine wesentliche Grundlage für die zukünftige Jugendarbeit des Vereins Jugendzentrum Judenburg hinsichtlich Zielgruppenorientierung und BesucherInnen-Zufriedenheit, wobei nicht jeder einzelne Wunsch in Erfüllung gehen kann.

Synchron ergibt sich eine sozial(arbeiterische)wissenschaftliche Annäherung an die Wirklichkeit regionaler Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen, die nicht nur für das Team des Jugendzentrums, sondern auch u.a. für andere Jugendeinrichtungen und die Stadtgemeinde Judenburg, Relevanz hat – *auch Kleinteams am Lande sind in der Lage Großes zu leisten.*

5 Zusammenfassung

Am Anfang standen Ungewissheit, Zweifel, eine große Portion Mut und die Herausforderung sowie der Wille, das Jugendzentrum Judenburg in ein professionelleres Licht zu rücken. Nach nur vier Monaten intensiver (Qualitäts-)Arbeit, hat das Team des Jugendzentrums die drei Ebenen der Qualität durchforstet, entstaubt, vieles neu entwickelt und die Eckpfeiler eines Gesamtkonzeptes Qualitätsmanagement entstehen lassen. Die einzelnen Elemente Leitbild, Konzeption, Angebotsstruktur, BesucherInnen, Personal, Dokumentation, Selbstevaluation, empirische Untersuchung, Feldforschung im Sozialraum, Ressourcen, Organisation, Verwaltung, Monitoring, Kooperation und Auftraggeber spiegeln die Ebenen Struktur, Prozess und Ergebnis wider. Der Einführungsprozess Selbstevaluation hat bereits bestandene Qualitätselemente gesichert und neue entstehen lassen. Eine Kultur des genauen Hinschauens, mehr zu sehen als man beabsichtigt und ein Sprechen über Erfolge und Fehler, wurde damit implementiert.

Für die laufende Weiterentwicklung und das Bewahren des Erreichten, sind in den nächsten Monaten noch einige Maßnahmen zu treffen, z.B. Klausurtag Angebotsstruktur, Monitoringsystem, Verwaltungsoptimierung. Als Forscherin und Leiterin bin ich jedoch sicher, dass das Bottoum-Up-Gesamtkonzept beständig und ressourcenadäquat ist.

Zielgruppeninteressen und Zielgruppenbedürfnisse sind seit der empirischen Untersuchung wissenschaftlich belegt, stehen im Mittelpunkt der sozialpädagogischen Arbeit und bilden die Basis für die Angebote(-sstruktur). Des Weiteren orientiert sich das Qualitätssystem an fachlichen und handlungsspezifischen Standards.

Damit wurde bewiesen, dass es möglich ist, die vier Bezugspunkte des Arbeitstitels zu kombinieren und auf professionellem Niveau, mit einander in Verbindung zu bringen.

Im Sinne einer laufenden Weiterentwicklung und lebenslangen Lernens meine ich auch... „the published word is not the final one, but only a pause in the never-ending process of generating theory” (Glaser & Strauss, 1967:40)

6 Anhang

Übersicht und Abbildungsverzeichnis

- Forschertagebuch Hinweis 1
- Matrix 1 auf der normativen Ebene
- Matrix 2 auf der normativen Ebene
- Matrix auf der strategischen Ebene
- Matrix auf der operativen Ebene - Zielgruppenstruktur
- Matrix auf der operativen Ebene - Angebotsstruktur
- Forschertagebuch Hinweis 2
- Forschertagebuch Hinweis 3
- Forschertagebuch Hinweis 4
- Ablaufmodell zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring (1988)
- Ausschnitte aus dem Originaltext des Protokolls
- Erste Kurzfassung des Originaltextes nach Ablaufmodell (Mayring) Schritt 1 – 5
- Version des Erhebungsinstrumentes Fragebogen für die SchülerInnen-Befragung, durchgeführt im März 2006.

Die zweite Version des Erhebungsinstrumentes Fragebogen für die Jugendzentrums-BesucherInnen, wird in der vorliegenden Diplomarbeit nicht veröffentlicht.

Forschertagebuch Hinweis 1: Die Vororganisation bis zum Kick Off

Oktober/November/Dezember 2005:

- Zwei Besprechungstermine mit den externen Begleiterinnen des Prozesses zur Abklärung, Auftragsklärung, Zielvereinbarung, zeitliche Grobplanung, Anbieterstellung
- Besprechungstermin mit dem Obmann und der Fr. Bürgermeisterin als Vertreterin des Subventions- und Auftraggebers
- Teamsitzung, Vorstellung des Projektes, Ablaufplan, Diskussion, Motivation, Überzeugungsarbeit, Befürchtungen aufgreifen, weitere themenspezifische Teamsitzungen
- Präsentation des Projektes vor dem Vereinsvorstand, Einholen der letzten bis jetzt noch ausstehenden Zustimmung
- Zeitgleich: intensive organisatorische Vorbereitung, Literaturrecherche, themenspezifisches Einlesen, zeitgleich Formulierung des Arbeitstitels und Inhalts der Diplomarbeit
- Festlegung des Klausurtermins im Jänner 2006 für den Kick Off Vororganisation, Planung und Durchführung der Fokusgruppe im Rahmen eines Vernetzungstreffens von JugendarbeiterInnen

Matrix 1 auf der normativen Ebene

Welche Aufträge bestehen von welchen Anspruchsgruppen?

MATRIX Anspruchsgruppen	Auftrag 1	Auftrag 2	Auftrag 3	Auftrag 4
Anspruchsgruppe 1 Jugendliche				
Anspruchsgruppe 2 Politik/Gesellschaft/Bevölkerung/Umwelt				
Anspruchsgruppe 3 VernetzungspartnerInnen				
JUZJU ⁶ Vorstand / Leitung				
JUZJU Team				

⁶ JUZJU steht für das Jugendzentrum Judenburg und wird im Berufsalltag auch so verwendet. Die jugendlichen BesucherInnen verwenden fast ausschließlich den Begriff JUZ.

Matrix 2 auf der normativen Ebene

MATRIX Gesamt	Auftrag	Zweck	Ziel	Zielgruppe
Anspruchsgruppe 1				
Anspruchsgruppe 2				
Anspruchsgruppe 3				
Anspruchsgruppe 4				
JUZJU Vorstand/Leitung				
JUZJU Team				

Matrix auf der strategischen Ebene

Handlungsprinzipien und Arbeitsprinzipien hinsichtlich: Öffentlichkeit, GeldgeberInnen, BesucherInnen/KlientInnen und Team

PRINZIPIEN Matrix	Öffentlichkeit	GeldgeberInnen	BesucherInnen	Team
Prinzip 1				
Prinzip 2				
Prinzip 3				

Matrix auf der operativen Ebene - Zielgruppenstruktur

Welche Merkmale weist die Zielgruppe auf, welcher Bedarf ergibt sich daraus und welche Detailziele sind auf Grund dessen zu setzen?

ZIELGRUPPEN Matrix	Merkmale der Zielgruppe	Bedarf der Zielgruppe	Detailziel im Sinne d. Gesamtziels / KennZ
Zielgruppe 1			
Zielgruppe 2			
Zielgruppe 3			

Matrix auf der operativen Ebene - Angebotsstruktur

Welches Angebot für wen im Sinne der Zielerreichung?

ANGEBOTS Matrix	Angebote zur Zielerreichung	Frequenz/Intensität	Methoden zur Zielerreichung
Zielgruppe 1			
Zielgruppe 2			
Zielgruppe 3			

Forschertagebuch Hinweis 2: Zeitraum zum Teil überschneidend kurz vor dem Kick Off, in der ersten Klausurwoche und zum Teil bereits danach

Jänner/Feber 2006:

- Grobentwurf für die Entwicklung des empirischen Erhebungsinstrumentes Fragebogen
- Weitere Terminvereinbarung mit den externen Begleiterinnen, Weiterentwicklung des Grobentwurfs des FB, Planung eines Team-Termins zur Erarbeitung weiterer Inhalte des FB
- Einzel-Termin auf Leitungsebene mit der externen Begleiterin
- Vorbesprechung mit der Diplomarbeits-Betreuerin über den Stand des Prozesses, weitere Schritte und Inhalte der Diplomarbeit
- Weiterentwicklung des Phasenverlaufes, regelmäßige Up Dates
- Literaturrecherche
- Termin im Meldeamt der Stadtgemeinde (Datensammlung)
- Vorabklärung des Interesses an einer Kooperation mit den Direktoren der beiden Schulen
- Erinnerungs-Mail an die jeweilige Direktion kurz vor der Erhebung

Forschertagebuch Hinweis 3: Die teamarbeitsintensivste Zeit des Projektes
Praxisforschung geht langsam vorbei

März/April 2006:

- Mitte März erste Auswertungsschritte der SchülerInnen-Befragung
- Letzter Check aller Termine für die zweite Klausurwoche
- Endfassung der Vereinsstatuten 2006 ist im Entstehen
- Vorbereitung eines optimalen Ablaufes für die Befragung der Jugendzentrums-BesucherInnen
- Ab April weitere Auswertungsschritte beider Befragungen
- Schreibphase Diplomarbeit beginnt, Ergebnisse des Projektes Praxisforschung werden schriftlich fixiert
- Weiter Terminplanung für den letzten extern begleiteten Teamklausurtag im Juni zur Bearbeitung der Angebotsstruktur unter Einarbeitung der Ergebnisse der beiden empirischen Untersuchungen

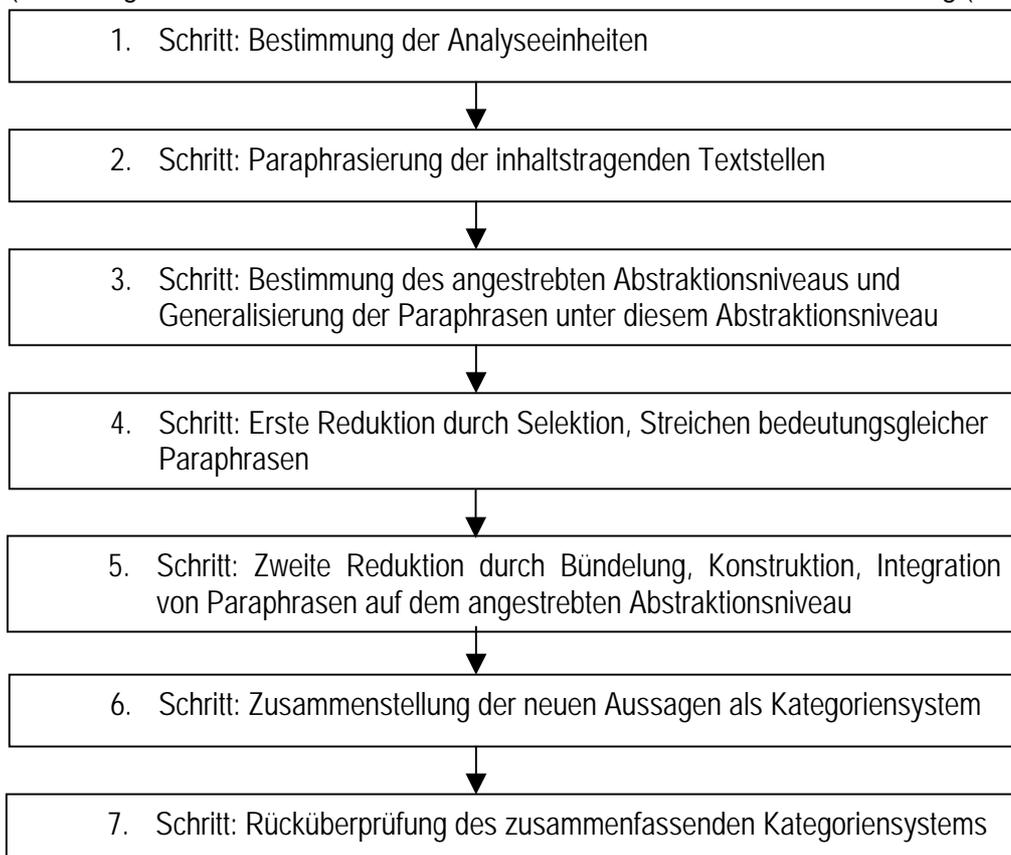
Forschertagebuch Hinweis 4: Ausblick und Meilensteine der Phase Gesamt-Umstrukturierung, der letzte Projektabschnitt

Sommer bis Herbst 2006:

- Ab Mai beginnende Einschränkung des offenen Nachmittagsbetriebes um Freiraum für die Umstrukturierung zu schaffen, Projektarbeit beginnt, Weiterentwicklung Handbuch, Beschäftigung Fachkonzept Sozialraumorientierung, Feldforschung, Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Jugendbefragung
- Juni: extern begleitete Team-Klausur zur Angebotsstruktur neu
- Projektabschnitt 5 ab Juli: Weitere Umstrukturierung des offenen Nachmittagsbetriebes mit Beginn Schulferien-Betrieb
- Betriebsurlaub
- Abschluss aller Umstrukturierungs-Maßnahmen der Angebote im Herbst 2006 und somit...
- ...**Set Point für die implementierte Methode Selbstevaluation als Instrument des Qualitätsmanagements der offenen Jugendarbeit im Jugendzentrum Judenburg**
- Abschließendes Coaching durch externe Begleitung für Leiterin

Ablaufmodell zusammenfassender Inhaltsanalyse nach Mayring (1988)

(Abbildung modifiziert übernommen aus Handbuch Qualitativer Sozialforschung (1995:211))



Ausschnitte aus dem Originaltext des Protokolls:

„Die Einarbeitungszeit ist ziemlich rasch von sich gegangen; administrative Geschichte ist weggefallen, weil die neue Kollegin ist nur für die tägliche Arbeit zuständig.“

„Das Administrative war wahrscheinlich ziemlich viel?“ Ja! Sie hat uns zwar alles erklärt, aber....“

„Ich habe eine neue Mitarbeiterin eingeschult; ich habe ihr die Bürogeschichten, Veranstaltungen im Kinderbereich erklärt; meine eigene Einschulung habe ich mir selbst gegeben, weil es eine ganz neue Geschichte ist.“

Bündelung: Administration, Organisationsinternes

„Vorteil bei der neuen Mitarbeiterin, sie hat viele Jugendliche vorher schon gekannt, weil sie aus der Region ist.“

„Ich bzw. wir haben Jugendliche auf die neue Mitarbeiterin vorbereitet.“

„Ich habe von meiner Kollegin gelernt und meinen eigenen Weg gefunden Gespräche zu führen, vor allem Gespräche mit den Jugendlichen.“

„Momentan bin ich damit beschäftigt hauptsächlich Jugendliche kennen zu lernen – ihr soziales Umfeld, Familie, usw.“

„Wir sind in einem Generationenwechsel drin, bei den jungen Jugendlichen haben wir uns leicht getan, sie machen keine Probleme, weil sie noch nicht so lange ins JUZ gehen, und die älteren (17 Jahre) machen keine Probleme mehr, sie wissen schon was sie zu tun haben und was nicht und die Mitte hat während der Einarbeitungszeit gefehlt und somit gab es keine Probleme.“

„Direkte Kommunikation, Besprechungen sind auch förderlich, gemeinsames Auftreten, die Jugendlichen sollen gleich merken, dass der neue Mitarbeiter auch zur Gruppe gehört; Jugendliche sollen den/die Neue/n akzeptieren.“

Bündelung: Arbeit mit den Jugendlichen

„Sie gehen es sehr langsam an mit mir; bei Konfliktgesprächen soll ich immer wen dazu rufen, um vorher zu besprechen, wie vorzugehen ist, damit ich nichts alleine machen muss.“

„Vorher wurde jedoch alles besprochen; wir lassen uns nicht gegenseitig ausspielen, Jugendliche haben bald gemerkt, dass wir miteinander reden.“

„Wir verstehen uns auch gegenseitig gut; ich habe mit einer längeren Einarbeitungszeit gerechnet, habe aber bald gemerkt, dass es kein Problem ist sie alleine zu lassen.“

„Sie hat uns zwar alles erklärt, aber alleine im Büro zu sitzen war schon ziemlich viel, vor allem weil man sich erst einarbeiten muss und anfangs ziemlich viel fragen muss.“

„Zwei neue Mitarbeiter – ist eher hinderlich; ins kalte Wasser kann man nicht sagen, dass wir geworfen wurden; ich war immer mit meiner Kollegin unterwegs, aber sie ist eine Person, die jemanden dann ins kalte Wasser wirft – im positiven Sinn gemeint, unter Leitung und Unterstützung; sie hat uns alles gezeigt, jedoch Leute die sie uns vorgestellt hat weiß ich noch immer nicht alle, weil es sehr viele sind.“

„Mehr Leute mit Erfahrung ist förderlich.“ „Finde ich auch, wenn jemand da ist mit Erfahrung, der dir etwas zeigen kann, dann ist das ziemlich hilfreich.“

„Hinderlich ist, wenn zwei neu sind, weil es immer ihr heißt; es ist zu wenig Zeit für Einschulung; niemand weiß eigentlich genau wer du bist, weil es immer heißt die zwei Neuen.“

„Förderlich ist auch persönlicher Kontakt zwischen Mitarbeitern, man muss sich verstehen.“

„Sofort alleine gelassen zu werden ist nicht förderlich; wenn keiner mehr da ist der Erfahrungen hat vom vorherigen Ablauf; wenn keine Vorerfahrungen vorhanden sind.“

„Akzeptanz, dass Mitarbeiter nicht sofort alles können muss; ihm/ihr Zeit lassen für eigene Erfahrungen.“

„Das Lernen an Beispielen war für mich auch noch wichtig.“

„Kritik nicht neben Jugendlichen äußern.“

„Lob ist ganz sicher auch wichtig; positives Feedback ist wirklich wichtig für die Zusammenarbeit; Kritikfähigkeit auf beiden Seiten ist auch eine Voraussetzung; es gehört zur Offenheit dazu.“

„Wenn keine Vorerfahrungen vorhanden sind.“ „Ja, dann gibt es ja keine Einschulung, wenn ich keine Erfahrungen von vorher erkunden kann.“

Bündelung: Teamarbeit und Anleitung durch KollegInnen

Erste Kurzfassung des Originaltextes nach Ablaufmodell (Mayring) Schritt 1 – 5:

- Zwei oder mehrere neue MitarbeiterInnen zur gleichen Zeit, ist eher hinderlich
- Es kann leicht Überforderung auftreten, z.B. auf Grund von Wissenslücken, fehlender Erfahrung, trotz Anleitung/Unterstützung
- Wenig Administration anfangs ist vorteilhafter
- Neue MitarbeiterInnen versuchen Verhalten von KollegInnen zu kopieren, bis sie erfahren, dass sie ihren eigenen Weg finden müssen um auch authentisch zu sein
- Gute Erfahrung machen neue Mitarbeiterinnen, wenn die Einarbeitung langsam vor sich geht und entsprechend angeleitet wird
- Konfliktreiche Situationen sollen nicht allein bewältigt werden müssen
- Anfangs wird viel Zeit für das Kennen lernen der jugendlichen KlientInnen und deren soziales Umfeld benötigt
- Rasche Einarbeitung ist auch möglich, aber eher nur dann, wenn es wenig Administration zu erledigen gibt, die MitarbeiterIn aus der Region ist, was bedeutet, sie kennt die regionalen Strukturen und womöglich sogar die Jugendlichen
- Weniger Probleme gibt es, wenn die Jugendlichen merken, dass die KollegInnen miteinander reden, sich austauschen, weil dann das Ausspielen von KollegInnen nicht (weniger) passieren kann
- Weniger Probleme bei der Einarbeitung gibt es, wenn gerade ein Generationswechsel unter den Besucherinnen stattfindet
- Wenn in einer Einrichtung nur ein/eine MitarbeiterIn beschäftigt ist, muss sie sich die Einschulung meist selbst, zumindest eine arbeitsmäßige Übergabe/Überschneidung mit der scheidenden MitarbeiterIn wäre wünschenswert
- Planung für die erste Zeit ist hilfreich
- Einschulung passiert auch durch Professionsfremde in Teilbereichen der Arbeit (Jugendcafé-Betrieb)

Hallo!

Danke, dass du an unserer Befragung teilnimmst! Wir möchten mit diesem Fragebogen gerne mehr darüber erfahren, was Kinder und Jugendliche in ihrer Freizeit machen und was sie interessiert. Mit den Ergebnissen der Befragung können bessere Freizeit-Angebote entwickelt werden. Alle Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt und bleiben anonym!

Bitte fülle alle Fragen aus! Wenn du beim Ausfüllen unsicher bist, dann zeig einfach auf – wir kommen zu dir und helfen dir gerne weiter.

Danke! Karin, Kathi und Reinhard

Meine Freizeit.

Was machst du nach der Schule am liebsten? Bitte aufzählen!

Was machst du am Wochenende am liebsten? Bitte aufzählen!

Was machst du in den Schulferien zu Hause am liebsten? Bitte aufzählen!

Bist du am Nachmittag alleine (ohne Erwachsene) zu Hause? Bitte ankreuzen!

- nie manchmal oft immer

Wann musst du am Abend zu Hause sein? Bitte angeben!

Wenn ich am nächsten Tag in die Schule muss, um ca. _____ Uhr.
Wenn ich am nächsten Tag frei habe, um ca. _____ Uhr.
 Es ist egal, wann ich am Abend zu Hause bin.

Wann gehst du normalerweise schlafen? Bitte angeben!

Wenn ich am nächsten Tag in die Schule muss, um ca. _____ Uhr.
Wenn ich am nächsten Tag frei habe, um ca. _____ Uhr.
 Es ist egal, wann ich schlafen gehe.

Wenn ich irgendwo hin will, dann... Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!

- | | |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> gehe ich zu Fuß | <input type="checkbox"/> fahre ich mit dem Moped |
| <input type="checkbox"/> fahre ich mit dem Rad | <input type="checkbox"/> fahre ich mit dem Taxi |
| <input type="checkbox"/> nehme ich den Bus | <input type="checkbox"/> bringen mich andere Erwachsene hin (z.B. Eltern der Freunde) |
| <input type="checkbox"/> bringen mich meine Eltern hin | |

Wo gehst du in deiner Freizeit überall hin? Bitte aufzählen!

Was machst du, wenn du allein bist?

Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!

1. PC / Internet

- a. surfen
- b. Infos suchen
- c. chatten
- d. Nickpage
- e. Computerspiele
- f. Mails schreiben
- g. _____

4. Rumhängen/nichts tun/chillen

- a. zu Hause
- b. draußen
- c. in der Stadt
- d. in der Arena
- e. im Park
- f. am Spielplatz
- g. _____

6. Bummeln / einkaufen

- a. in Judenburg
- b. in der Arena
- c. _____

2. Lesen

- a. Bücher
- b. Zeitschriften
- c. Tageszeitungen
- d. _____

5. Fortgehen

- a. in Judenburg
- b. in der Arena
- c. ins Cafe/Lokal
- d. in die Disco
- e. ins Kino
- f. zum Verein (z.B. Sport, Feuerwehr, Musik)
- g. _____

7. Weiters

- a. fernsehen
- b. Musik hören
- c. telefonieren / SMS
- d. zeichnen / malen / basteln
- e. spielen
- f. schreiben (z.B. Tagebuch)
- g. stylen / schminken
- h. im Haushalt helfen
- i. Babysitten
- j. Aufgabe / lernen
- k. um Haustier(e) kümmern
- l. _____

Mit welcher der oben genannten Aktivitäten verbringst du allein die meiste Zeit?

Trag bitte die jeweilige Bezeichnung in die Kreise ein – z.B. (5b) für „fortgehen in der Arena“



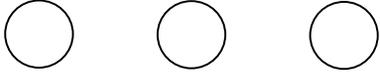
Darfst du im Fernsehen alles ansehen, was du willst?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es bei dir zu Hause einen Computer oder Laptop?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Habt ihr zu Hause Internet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Mit wem verbringst du deine Freizeit? <i>Bitte aufzählen!</i>	1. _____ 2. _____ 3. _____	

Was machst du, wenn du mit deinen Freunden zusammen bist? *Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!*

1. PC / Internet a. <input type="checkbox"/> surfen b. <input type="checkbox"/> Infos suchen c. <input type="checkbox"/> chatten d. <input type="checkbox"/> Nickpage e. <input type="checkbox"/> Computerspiele f. <input type="checkbox"/> Mails schreiben g. <input type="checkbox"/> _____	4. Rumhängen/nichts tun/chillen a. <input type="checkbox"/> zu Hause b. <input type="checkbox"/> draußen c. <input type="checkbox"/> in der Stadt d. <input type="checkbox"/> in der Arena e. <input type="checkbox"/> im Park f. <input type="checkbox"/> am Spielplatz g. <input type="checkbox"/> _____	6. Bummeln / einkaufen a. <input type="checkbox"/> in Judenburg b. <input type="checkbox"/> in der Arena c. <input type="checkbox"/> _____
2. Lesen a. <input type="checkbox"/> Bücher b. <input type="checkbox"/> Zeitschriften c. <input type="checkbox"/> Tageszeitungen d. <input type="checkbox"/> _____	5. Fortgehen a. <input type="checkbox"/> in Judenburg b. <input type="checkbox"/> in der Arena c. <input type="checkbox"/> ins Cafe/Lokal d. <input type="checkbox"/> in die Disco e. <input type="checkbox"/> ins Kino f. <input type="checkbox"/> zum Verein (z.B. Sport, Feuerwehr, Musik) g. <input type="checkbox"/> _____	7. Weiters a. <input type="checkbox"/> fernsehen b. <input type="checkbox"/> Musik hören c. <input type="checkbox"/> telefonieren / SMS d. <input type="checkbox"/> zeichnen / malen / basteln e. <input type="checkbox"/> spielen f. <input type="checkbox"/> schreiben (z.B. Tagebuch) g. <input type="checkbox"/> stylen / schminken h. <input type="checkbox"/> im Haushalt helfen i. <input type="checkbox"/> Babysitten j. <input type="checkbox"/> Aufgabe / lernen k. <input type="checkbox"/> um Haustier(e) kümmern l. <input type="checkbox"/> _____
3. Bewegung a. <input type="checkbox"/> Rad fahren b. <input type="checkbox"/> skaten c. <input type="checkbox"/> schwimmen d. <input type="checkbox"/> Snowboarden / Skifahren e. <input type="checkbox"/> Fußball spielen f. <input type="checkbox"/> _____		

Mit welcher der oben genannten Aktivitäten verbringst du mit deinen Freunden die meiste Zeit?

Trag bitte die jeweilige Bezeichnung in die Kreise ein – z.B. (5b) für „fortgehen in der Arena“



Wo triffst du dich am häufigsten mit deinen Freunden? *Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!*

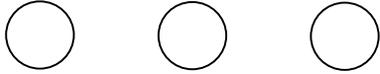
<input type="checkbox"/> in der Stadt	<input type="checkbox"/> bei mir zu Hause	<input type="checkbox"/> draußen / Hof / Park / Spielplatz
<input type="checkbox"/> in der Arena	<input type="checkbox"/> bei meinen Freunden zu Hause	<input type="checkbox"/> im Kino
<input type="checkbox"/> im Cafe / Lokal	<input type="checkbox"/> in der Disco	<input type="checkbox"/> Sonstiges (<i>bitte anführen</i>)

Welche dieser Themen interessieren oder beschäftigen dich persönlich? *Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!*

<input type="checkbox"/> 1. Eltern / Familie <input type="checkbox"/> 2. Beziehung / Freundschaft <input type="checkbox"/> 3. Sorgen / Probleme <input type="checkbox"/> 4. Liebe / Sex / Zärtlichkeit <input type="checkbox"/> 5. Aggression / Gewalt <input type="checkbox"/> 6. Einsamkeit / Alleinsein <input type="checkbox"/> 7. Selbstsicherheit / Selbstwert <input type="checkbox"/> 8. Alkohol / Rauchen <input type="checkbox"/> 9. Konflikte / Krisen <input type="checkbox"/> 10. Illegale Drogen	<input type="checkbox"/> 11. Musik <input type="checkbox"/> 12. Kreativität (z.B. Malen, Fotografieren) <input type="checkbox"/> 13. Bewegung / Sport <input type="checkbox"/> 14. Natur <input type="checkbox"/> 15. Tiere <input type="checkbox"/> 16. Studium <input type="checkbox"/> 17. Berufswahl <input type="checkbox"/> 18. Lehrplatz <input type="checkbox"/> 19. Praktikum <input type="checkbox"/> 20. Ferialjob	<input type="checkbox"/> 21. Kinder-/Jugendrechte / Gesetze <input type="checkbox"/> 22. Politik <input type="checkbox"/> 23. Gesundheit <input type="checkbox"/> 24. Computer / Neue Medien <input type="checkbox"/> 25. Technik <input type="checkbox"/> 26. Handwerk <input type="checkbox"/> 27. Fremde Länder <input type="checkbox"/> 28. _____ <input type="checkbox"/> 29. _____
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Welche drei Themen interessieren / beschäftigen dich am meisten?

Trag bitte die jeweilige Nummer in die Kreise ein – z.B. (22) für „Politik“



Würdest du auch an Info-Veranstaltungen / Workshops zu diesen Themen teilnehmen?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
-----------------------------	-------------------------------

Wie viel Taschengeld bekommst du? _____ Euro pro Woche

Verdienst du dein Geld schon selbst?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
-----------------------------	-------------------------------

Wofür gibst du dein Geld <u>meistens</u> aus? <i>Bitte aufzählen!</i>	1. _____ 2. _____ 3. _____
------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Von welcher dieser Einrichtungen / Institutionen in deiner Umgebung hast du schon etwas gehört? <i>Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!</i>

<input type="checkbox"/> Jugendzentrum Judenburg	<input type="checkbox"/> Jugendtreff Scheifling	<input type="checkbox"/> Jugendbeirat Judenburg
<input type="checkbox"/> Jugendzentrum Fohnsdorf	<input type="checkbox"/> Streetwork	<input type="checkbox"/> Jugendgemeinderäte Judenburg
<input type="checkbox"/> Jugendzentrum „after school“ Zeltweg	<input type="checkbox"/> Bezirksjugendmanagement	<input type="checkbox"/> Kinderschutzzentrum Oberes Murtal

Mein Lebensumfeld.

Taugt´s dir dort, wo du wohnst?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
----------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Warum ja? Warum nein? <i>Bitte aufzählen!</i>	
---------------------------------------------------------	--

Taugt´s dir in deiner Klasse / an deinem Arbeitsplatz?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
---------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Warum ja? Warum nein? <i>Bitte aufzählen!</i>	
---------------------------------------------------------	--

Hast du richtig gute Freunde / Freundinnen?	<input type="checkbox"/> stimmt genau	<input type="checkbox"/> stimmt eher	<input type="checkbox"/> stimmt eher nicht	<input type="checkbox"/> stimmt gar nicht
----------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------

Kommst du gut mit anderen Kindern / Jugendlichen klar?	<input type="checkbox"/> stimmt genau	<input type="checkbox"/> stimmt eher	<input type="checkbox"/> stimmt eher nicht	<input type="checkbox"/> stimmt gar nicht
---------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------

Kommst du gut mit Erwachsenen klar?	<input type="checkbox"/> stimmt genau	<input type="checkbox"/> stimmt eher	<input type="checkbox"/> stimmt eher nicht	<input type="checkbox"/> stimmt gar nicht
--------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------

Wer hilft dir und ist für dich da, wenn du Probleme hast? <i>Bitte aufzählen!</i>	1. _____ 2. _____ 3. _____
---------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Das Jugendzentrum.

Weißt du was ein Jugendzentrum ist?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
--------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Warst du schon einmal im Jugendzentrum Judenburg?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
----------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Was soll man deiner Meinung nach in einem Jugendzentrum alles machen können? <i>Bitte aufzählen!</i>	1. _____ 2. _____ 3. _____
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Wie oft hättest du Zeit ein Jugendzentrum zu besuchen?	<input type="checkbox"/> 4 bis 5 mal pro Woche <input type="checkbox"/> 1 bis 3 mal pro Woche	<input type="checkbox"/> seltener <input type="checkbox"/> nie
---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

Wieviele Stunden würdest du im Schnitt pro Tag in einem Jugendzentrum bleiben?	<input type="checkbox"/> 4 bis 5 Stunden <input type="checkbox"/> 2 bis 3 Stunden	<input type="checkbox"/> bis zu einer Stunde
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

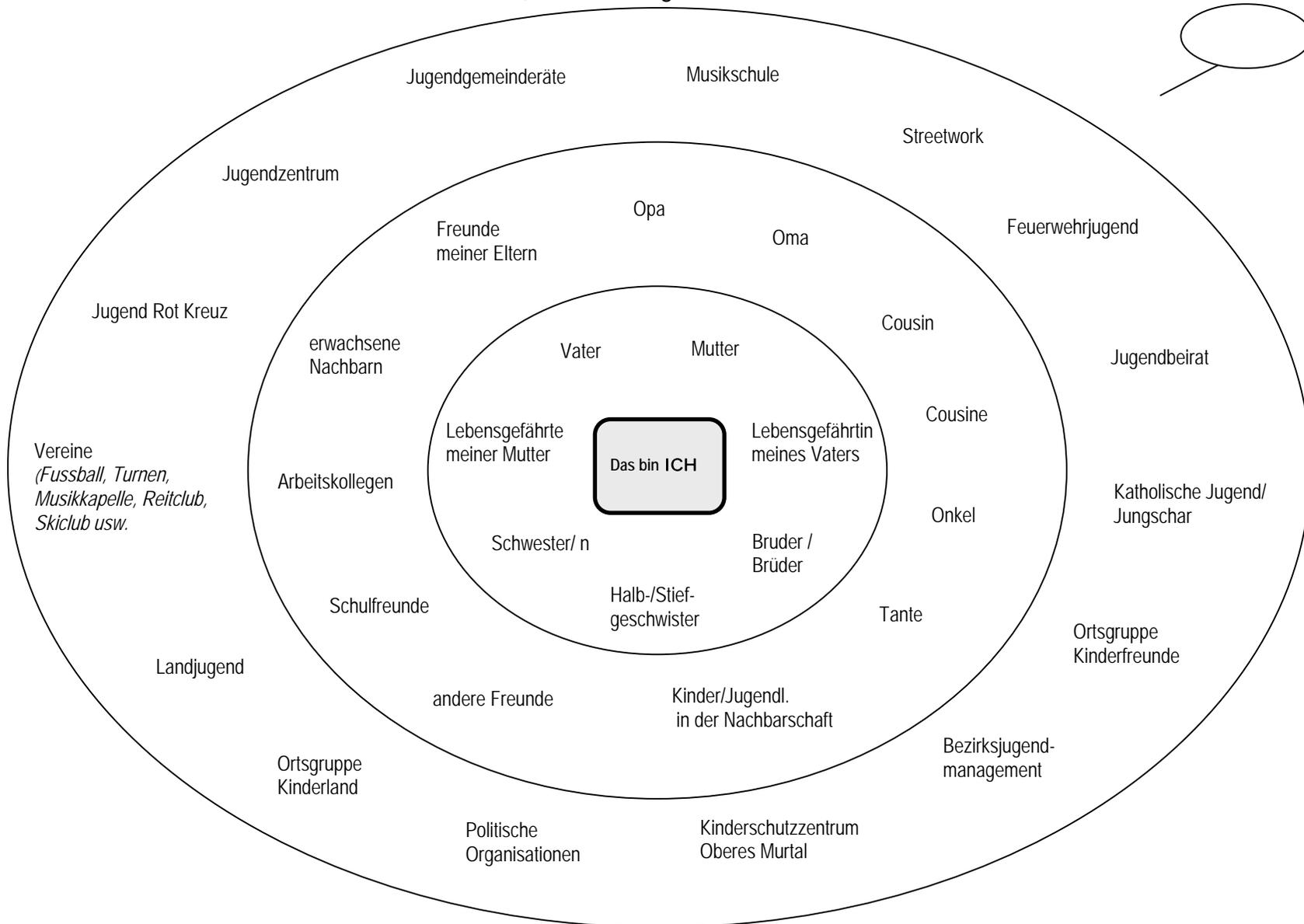
Wann hättest du unter der Woche für einen Besuch in einem Jugendzentrum am besten Zeit? <i>Bitte nur eine Antwort ankreuzen!</i>	<input type="checkbox"/> 12.00 – 14.00 Uhr <input type="checkbox"/> 14.00 – 16.00 Uhr	<input type="checkbox"/> 16.00 – 18.00 Uhr <input type="checkbox"/> 18.00 – 20.00 Uhr <input type="checkbox"/> 20.00 – 22.00 Uhr
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Was davon würdest du gerne in einem Jugendzentrum machen? <i>Bitte ankreuzen. Mehrere Antworten sind möglich!</i>

<input type="checkbox"/> 1. Billard	<input type="checkbox"/> 5. CD-Player / Musik hören	<input type="checkbox"/> 9. Essen / Trinken / Süßes
<input type="checkbox"/> 2. Tischfußball – „Wuzzler“	<input type="checkbox"/> 6. PC / Internet	<input type="checkbox"/> 10. an der Theke sitzen
<input type="checkbox"/> 3. Tischtennis	<input type="checkbox"/> 7. Fotos schauen	<input type="checkbox"/> 11. _____
<input type="checkbox"/> 4. Fernseher / DVD	<input type="checkbox"/> 8. Spiele	

Wer ist dir wichtig?

Kreise alle Personen ein, die dir wichtig sind und mach einen Strich zum ICH ...



Fehlt noch jemand, der dir wichtig ist?

7 Literatur

Zitierte Literatur

Clarke, Alan (1999): Evaluation Research, An Introduction to Principles, Methods and Practice, SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi

Deinet, U., Sturzenhecker, B. (Hrsg.)(2005): Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit, 3. völlig überarbeitete und erweiterte Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.) (2002): Fachlexikon der sozialen Arbeit, 5. Auflage, Eigenverlag, Frankfurt/Main

Flick, U., Kardoff, E. von, Keupp, H., Rostenstiel, L. von, Wolff, St. (Hrsg.) (1995): Handbuch Qualitativer Sozialforschung, Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, 2. Auflage, Beltz Psychologie Verlags Union, München

Glaser, B.G., Strauss, A.L. (1967): The discovery of grounded theory, Strategies for qualitative research, Aldine de Gruyter, New York, NY

Gerull, Peter (2001): Qualitätsmanagement light, Beiträge zur ressourcenschonenden Professionalisierung, Votum Verlag, Münster

Heiner, Maja (Hrsg.)(1988a): Praxisforschung in der sozialen Arbeit, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau

Heiner, Maja (Hrsg.)(1988b): Selbstevaluation in der sozialen Arbeit, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau

Heiner, Maja (Hrsg.)(1996): Qualitätsentwicklung durch Evaluation, Lambertus Verlag, Freiburg im Breisgau

Helfferrich, Cornelia (2005): Die Qualität qualitativer Daten, Manual für die Durchführung qualitativer Interviews, 2. Auflage, Lehrbuch, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden

Herriger, N., Kähler, H.D. (2003): Erfolg in der Sozialen Arbeit, Gelingendes berufliches Handeln im Spiegel der Praxis, Sozialnet Verlag, Bonn

Hummel, Ulrich (2004): Qualitätsentwicklung durch Selbstevaluation, Arbeitshilfen aus der Praxis für die Praxis der Sozialen Arbeit, Lambertus, Stuttgart

- Maelicke, Bernd (2005): Innovation und Management in der Sozialwirtschaft, Luchterhand, München
- Mansel, J., Klocke, A. (Hrsg.)(1996): Die Jugend von heute, Selbstanspruch, Stigma und Wirklichkeit, Jugendforschung, Juventa Verlag, Weinheim, München
- Pantucek, P., Vyslouzil, M. (Hrsg.)(1999): Die moralische Profession, Menschenrechte & Ethik in der Sozialarbeit, Sozaktiv, St. Pölten
- Pfeifer-Schaupp, Hans-Ulrich: Vom Einfachen, das schwierig zu machen ist, Leitfaden und Basisstandards für Qualität in der Sozialen Arbeit, Sozialmagazin, 26, 1/2001, S.16-21
- Steinke, Ines (1999): Kriterien qualitativer Forschung, Ansätze zur Bewertung qualitativ-empirische Sozialforschung, Juventa Verlag, Weinheim, München
- Von Spiegel, Hiltrud (2000): Jugendarbeit mit Erfolg, Arbeitshilfen und Erfahrungsberichte zur Qualitätsentwicklung und Selbstevaluation, Ein Modellprojekt des Landesjugendamtes, Votum Verlag GmbH, Münster
- Von Spiegel, Hiltrud (2006): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit, 2. Auflage, Reinhardt UTB, München
- Wüst, Markus (2004): Qualitätsplanung und –evaluation in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, Ein Entwurf zur Erstellung von Einrichtungskonzeptionen, Verlag Dr. Kovač, Hamburg
- Qualitätsentwicklung und –bewertung in der sozialen Arbeit, Systematische Ansätze und Verfahren, Evangelischer Erziehungsverband e.V., Jg. 39., EREV Schriftenreihe 4/98,

Verwendetes Datenmaterial

Interne Statistik der Stadtgemeinde Judenburg, Meldeamt

Internetquellen

Statistik Austria, Gemeinde Judenburg

<http://www.statistik.at/blickgem/gemDetail.do?gemnr=60806&gemnam=Judenburg>

Webpage der Stadt Judenburg

<http://www.judenburg.at>

Österreichischer Berufsverband der Diplomierten SozialarbeiterInnen

Themen: Ethische Standards und Qualität in der Sozialarbeit, Berufsbild

<http://www.sozialarbeit.at/>

Verein Wiener Jugendzentren

Thema: Leitbild

<http://www.jugendzentren.at/>

Dachverband der Steirischen Jugendzentren

<http://www.dv-jugend.at/>

Unterlagen zum Thema Selbstevaluation

<http://www.selbstevaluation.de/>

Ergänzende Literatur zum Forschungsfeld und zu den Themen Leitungsfunktion, Organisation, Berufsethik, MitarbeiterInnen- Zufriedenheit und Kommunikation

Boeßenecker, Karl-Heinz (Hrsg.)(2003): Qualitätskonzepte in der Sozialen Arbeit, Eine Orientierung für Ausbildung, Studium und Praxis, Beltz Votum Verlag, Weinheim

Conen, Horst (2003): Die Kunst mit Menschen umzugehen, Ein Ratgeber mit Übungen für erfolgreiche Kommunikation und Körpersprache, Weltbild, Augsburg

Ernst, Martin (2001): Sozialpädagogische Berufsethik, Auf der Suche nach dem richtigen Handeln, Juventa Verlag Weinheim und München

Geiser, Kaspar (2004): Problem- und Ressourcenanalyse in der Sozialen Arbeit, Eine Einführung in die Systemische Denkfigur und ihre Anwendung, 2. überarbeitete Auflage, HSA Hochschule für Soziale Arbeit Luzern, Lambertus Verlag

Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A. (2003): Emotionale Führung, Ullstein Buchverlage Berlin

Hekele, Kurt (2005): Sich am Jugendlichen orientieren, Ein Handlungsmodell für subjektorientierte Soziale Arbeit, Basistexte Erziehungshilfen, Juventa Weinheim, München

Knoll, N., Scholz, U., Rieckmann, N. (2005): Einführung in die Gesundheitspsychologie, Reinhardt, UTB, München

Schultz von Thun, Friedemann (2005): Miteinander Reden 1, Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation, 41. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag, Hamburg

Seiwert, J. Lothar (2005): Wenn du es eilig hast, gehe langsam, Mehr Zeit in einer beschleunigten Welt, Campus Verlag, Frankfurt New York

Winterhoff-Spurk, Peter (2002): Organisationspsychologie, Eine Einführung, Kohlhammer, Stuttgart

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere:

dass ich die Diplomarbeit selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe.

dass ich dieses Diplomarbeitsthema bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

dass diese Arbeit mit der von den BegutachterInnen beurteilten Arbeit übereinstimmt.

Judenburg, am 1. Mai 2006