



LEISTUNGS- UND QUALITÄTSKATALOG

für Dienste und Einrichtungen
im Arbeitsfeld Jugendinformation

Ein Projekt des Jugendinfonetzes – www.jugendinfonetz.de



JUGENDINFONETZ 

LEISTUNGS- UND QUALITÄTSKATALOG
für Dienste und Einrichtungen
im Arbeitsfeld Jugendinformation



Ein Projekt des Jugendinfonetzes –
www.jugendinfonetz.de



LEISTUNGS- UND QUALITÄTSKATALOG

für Dienste und Einrichtungen
im Arbeitsfeld Jugendinformation



Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Leistungs- und Qualitätskatalog für Dienste und Einrichtungen im Arbeitsfeld Jugendinformation. –

Erstellt im Auftrag des Netzwerkes Deutscher Jugendinformationsdienste ‚Jugendinfonetz‘ von der Arbeitsgruppe ‚Qualitätsentwicklung‘ unter Mitwirkung von: Astrid Bache, Barbara Bauer, Sigrid Ehrmann, Kerstin Giebel, Anette Kappes, Isgard Walla, Markus Gerstmann, Carsten Schöne und Matthias Specht. –

Berlin: RabenStück Verlag, 2008

ISBN 978–3–935607–31–5

*Das Jugendinfonetz
und diese Publikation
werden gefördert vom:*



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

*Die Begleitung des „Jugendinfonetzes“ erfolgt im Rahmen des Projekts
„Weiterentwicklung der Jugendinformation in Deutschland“ durch:*



Fachstelle für Internationale Jugendarbeit
der Bundesrepublik Deutschland e.V.

ISBN 978–3–935607–31–5

© 2008 *RabenStück* Verlag®

Dr. Uwe Großer | PF 52 01 15 | 12591 Berlin

Fon: +49 30 56400807 | Fax: +49 3212 RabenSt (7223678)

eMail: Verlag@RabenStueck.de | Web: www.RabenStueck.de

Alle Rechte vorbehalten.

Gestaltung & Satz: *RabenStück* Verlag. Umschlagseiten unter Verwendung von Gestaltungselementen des Jugendinfonetzes – www.jugendinfonetz.de.

Druck: Klarmann Online-Druck – ps printsolution GmbH Mödingen

Inhalt

Vorwort	8
1 Leistungsvielfalt lohnt!	10
2 Ein Blick in die Geschichte	11
3 Beteiligte und Förderinnen und Förderer	12
4 Was ist Jugendinformation?.....	13
5 Rechtliche Grundlagen der Jugendinformation	13
6 Grundprinzipien der Jugendinformation	15
7 Aufgaben und Ziele der Jugendinformation.....	15
8 Die Themenfelder der Jugendinformation	17
9 Zielgruppen von Jugendinformationsdiensten und -einrichtungen.....	18
10 Partizipation.....	19
11 Aus- und Fortbildung.....	19
12 Qualitätskatalog.....	22
Qualitätskatalog für Dienste und Einrichtungen im Arbeitsfeld Jugendinformation.....	23
13 Checkliste.....	63

Vorwort

Faire Entwicklungsperspektiven und mehr Chancengleichheit sind zentrale Ziele unserer gerechtigkeitsorientierten Jugendpolitik. Dazu gehören gute Rahmenbedingungen für das Aufwachsen und die Entwicklung aller Jugendlichen. Junge Menschen sind im Prozess des Erwachsenwerdens mit vielfältigen Fragestellungen konfrontiert. Sie suchen Antworten und Orientierungen. Damit junge Menschen die vielfältigen Aufgaben und Entscheidungen bewältigen können, die in diesem zentralen Lebensabschnitt auf sie zukommen, benötigen sie qualitativ hochwertige Informationen und Begleitung. Ihre Bedürfnisse müssen ernst genommen werden. Sie brauchen Aufklärung über Optionen und Möglichkeiten, damit Orientierung möglich wird. Dies haben sich die vielfältigen Jugendinformationsdienste in Deutschland zum Ziel gesetzt. Die Themen von Jugendinformation orientieren sich naturgemäß an der Situation der Jugendlichen und erstrecken sich grundsätzlich auf alle gesellschaftlichen Bereiche. Dabei ist es besonders wichtig, dass junge Menschen selbst an der Gestaltung der Informationen beteiligt werden. Denn nur so kann Jugendinformation aktive Partizipation an gesellschaftlichen und politischen Prozessen unterstützen und ermöglichen.

Lokal und regional ist Jugendinformation unterschiedlich ausgeprägt. Die Angebote reichen von (vor Ort) persönlich erreichbaren Jugendinformationszentren bis zu Online-Portalen. Die große Vielfalt unterschiedlicher Akteure und Angebote die im Arbeitsgebiet Jugendinformation in Deutschland existiert, ist bemerkenswert. Ich freue mich, dass wir mit der Förderung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend die Weiterentwicklung der Jugendinformation in Deutschland im Rahmen eines Projektes unterstützen können. Gemeinsame Zielsetzung ist es, neue Impulse für die Qualität der Jugendinformation zur fachlichen Entwicklung und zur Vernetzung der unterschiedlichen Akteure zu fördern. Insbesondere wollen wir die Partizipation Jugendlicher in der Jugendinformation stärken, den Zugang zu relevanten Informationen bundesweit verbessern und damit auch die Medienkompetenz junger Menschen stärken.

Der „Leistungs- und Qualitätskatalog für Dienste und Einrichtungen im Arbeitsfeld Jugendinformation“ ist ein wichtiger Baustein dieses Projekts, in dessen Rahmen auch eine modulare Grundausbildung (Basis- und Aufbaukurse) für Fachkräfte in der Jugendinformation mit Zertifizierung modellhaft erprobt wird. Zielgruppen sind Fachkräfte, ehrenamtlich Mitarbeitende und Jugendliche im Bereich der Jugendinformation.

Dem „Jugendinfonetz“ als bundesweitem informellem Zusammenschluss von lokalen, regionalen und nationalen Jugendinformationseinrichtungen kommt dabei eine besondere Rolle zu. Dort haben sich fachlich kompetente und engagierte Menschen zum Ziel gesetzt, Grundlagen für qualitativ hochwertige Jugendinformation im gesamten Bundesgebiet zu entwickeln.

Ein erster wichtiger Schritt auf diesem Weg ist der hier vorgelegte „Leistungs- und Qualitätskatalog für Dienste und Einrichtungen im Arbeitsfeld Jugendinformation“. Das Jugendinfonetz hat hier erstmals für Deutschland gemeinschaftlich Rahmenbedingungen für eine qualitativ hochwertige Jugendinformation festgeschrieben. Jugendinformationsdienste in ganz Deutschland haben nun die Möglichkeit, ihre Arbeit anhand allgemeingültiger Kriterien zu gestalten und zu bewerten. Damit ist eine wesentliche Grundlage geschaffen, die bereits bestehende Qualität beizubehalten und weiterzuentwickeln. Der Leistungskatalog liefert eine erste grundsätzliche Beschreibung des Arbeitsfeldes. Der Qualitätskatalog bringt theoretische Grundlagen des Qualitätsmanagements mit dem Arbeitsalltag im Arbeitsfeld Jugendinformation

zusammen. Grundlegend ist stets der Gedanke einer wertorientierten Arbeit mit den einzelnen Zielgruppen: Jugendliche, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren und Eltern.

Dank gilt den Mitarbeitenden, die im Jugendinfonetz zielstrebig an der Verwirklichung dieses Meilensteins der Qualitätsentwicklung in der Jugendinformation mitgearbeitet haben. Wir wünschen uns weiterhin eine so engagierte und zielstrebige Arbeit.

Allen Leserinnen und Lesern wünsche ich eine informative Lektüre. Möge Ihnen das hier gesammelte Wissen helfen, Ihre Arbeit zum Wohl der jungen Menschen in unserem Land weiterzuentwickeln. Denn nur mit Ihnen zusammen kann es gelingen, die für die Zukunft der jungen Menschen notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen.

Dr. Hermann Kues MdB
Parlamentarischer Staatssekretär
im Bundesministerium für
Familie, Senioren, Frauen und Jugend

1 Leistungsvielfalt lohnt!

Welchen Stellenwert hat dieser Leistungskatalog?

1. Der Leistungskatalog ist sichtbarer Ausdruck eines umfassenden Qualitätsentwicklungsprozesses innerhalb des Jugendinfonetzes, der 2005 eingeleitet wurde und zukünftig fortgeführt werden soll. Damit liegt erstmals eine gemeinsame und längerfristige Strategie im Netzwerk vor, die darauf abzielt, die Arbeit (und damit auch die Qualität) der Jugendinformationsdienste im Sinne der freiwilligen Selbstkontrolle kontinuierlich zu reflektieren, untereinander vergleichbar zu machen und Handlungsstrategien zur Verbesserung derselben festzulegen.

Der Leistungskatalog an sich ist zugleich auch ein Instrument zur Qualitätsentwicklung und unterliegt damit einer kontinuierlichen Überprüfung hinsichtlich Handhabbarkeit und Aktualität der Daten.

2. Der Leistungskatalog beschreibt das Arbeitsfeld der Jugendinformation in Deutschland in seiner Vielfalt und Bandbreite. Die Angaben basieren auf einer umfassenden Online-Befragung von zahlreichen Jugendinformationsdiensten und anschließender Synopse der Daten im Herbst 2005. In Anlehnung an das EFQM-Modell (EFQM = European Foundation for Quality Management) wurden Prozesse, Ergebnisse und wesentliche Interessengruppen im Kontext der jeweiligen Institution herausgearbeitet, welche maßgeblich für die Struktur des Leistungskataloges und des eng damit verbundenen Qualitätskataloges waren.

3. Der Leistungskatalog bildet den Rahmen für die Bearbeitung der o. g. prioritären Aktionsbereiche. Damit wurden folgende Ziele erreicht:

- a. Ein Qualitätskatalog zur Messung und Überprüfung der Produkte und Leistungen von Anbietern der Jugendinformation in Deutschland liegt vor.
- b. Eine berufsbegleitende, modulare Fortbildung zur Informationspädagogin/zum Informationspädagogen, die in Europa beispielhaft ist, wurde konzipiert und durchgeführt (Dezember 2007 bis Dezember 2008).
- c. Konzepte der Partizipation in der Jugendinformation werden dokumentiert.

4. Der Leistungskatalog spiegelt die Anstrengungen aller Beteiligten in den vergangenen zwei Jahren wider. Viele Anbieter von Jugendinformation in Deutschland haben freiwillig an diesem Handbuch mitgearbeitet und damit gewissermaßen jugendpolitische Akzente gesetzt. Damit verbunden ist der Wunsch, neben der Innenwirkung im Netzwerk, möglicherweise auch zu einer höheren gesellschaftlichen Akzeptanz des Arbeitsfeldes in Deutschland beizutragen.

Das Jugendinfonetz legt mit diesem Leistungskatalog der Jugendinformation in Deutschland starke Argumente für eine zukunftsorientierte Diskussion vor. Die im Jugendinfonetz Aktiven danken an dieser Stelle ganz besonders den Trägern der Jugendinformationsdienste, die es ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht haben, am Zustandekommen der Ergebnisse mitzuwirken. Großer Dank ist dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend auszusprechen, das diese Entwicklungsprozesse wohlwollend begleitet und durch die Bereitstellung der notwendigen Fördermittel einen wichtigen Beitrag am Zustandekommen der Ergebnisse geleistet hat.

2 Ein Blick in die Geschichte

„Jugendinformation [...] ist vielfältig, besonders in Deutschland, wo es keine staatlich anerkannte nationale Einrichtung zur Koordinierung der Jugendinformation gibt und die Ausprägungen der Angebote lokal und regional sehr unterschiedlich ausfallen können. Ebenso wenig existiert eine zentrale Konzeption von Jugendinformation, nach der sich die Einrichtungen, die in diesem Arbeitsfeld tätig sind, richten. In Deutschland fehlt eine seiner Größe angemessene Kooperationsplattform der Akteure und Einrichtungen, eine jugendpolitisch definierte und anerkannte Grundlage und die flächendeckende Angebotsstruktur, die natürlich auch abhängig von den zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen und politischen Prioritäten ist“ (Jugendinformation 21 – Entwicklungen und Perspektiven eines Arbeitsfeldes, in: Projektarbeit, Nr. 2/2004, S. 5, Jugendstiftung Baden-Württemberg – Stiftung Demokratische Jugend (Hrsg.), Weinheim 2004; siehe auch www.jugendinfonetz.de).

Dieser Standortbestimmung Ende 2004 folgte eine Entwicklung innerhalb des Jugendinfonetzes, einem informelles Netzwerk von in der Jugendinformation tätigen Fachkräften (www.jugendinfonetz.de). Das Jugendinfonetz setzt sich aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Einrichtungen zusammen, die sich auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene in kommunalen und verbandlichen Strukturen mit der Thematik Jugendinformation befassen.

Ausgehend von den Impulsen aus dem Weißbuch-Prozess für eine europäische Jugendpolitik, der in die Entschließung des Rates vom 25. November 2003 über „Gemeinsame Zielsetzungen für die Partizipation und Information der Jugendlichen“ mündete, legte das Jugendinfonetz für sich drei Bereiche fest, in denen konzeptionelle Vorstellungen prioritär zu entwickeln waren. Dazu gehörten:

- a. die Qualitätsentwicklung innerhalb des Arbeitsfeldes Jugendinformation,
- b. die Qualifizierung des Personals und
- c. die Partizipation in der Jugendinformation.

Die durch Arbeitsgruppen konzipierten Vorhaben erreichten Ende 2006 die „Antragsreife“ und wurden vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend als ein Vorschlag des Arbeitsfeldes für nationale Zielsetzungen im Rahmen der Weiterentwicklung der Jugendinformation in Deutschland innerhalb des europäischen Prozesses anerkannt und gefördert. Als Ergebnis der oben genannten Arbeitsgruppen entstand der vorliegende Leistungskatalog.

3 Beteiligte und Förderinnen und Förderer

An der Erstellung des Leistungskataloges waren beteiligt:

agjf – Arbeitsgemeinschaft Jugendfreizeitstätten (AGJF) Sachsen e. V.



Café ABdate Aschaffenburg



IJAB – Fachstelle für Internationale Jugendarbeit der BRD e. V.



Institut für Jugendarbeit Gauting



Jugend Information Nürnberg



JugendInfoService Dresden



Jugendinfozentrum (JIZ) München



Jugendzentrum Essen



Landesarbeitsgemeinschaft Multimedia Brandenburg e. V.



Landesjugendring Mecklenburg-Vorpommern



RabenStück Verlag für Kinder- und Jugendhilfe, Berlin



ServiceBureau Jugendinformation, Bremen



Stiftung Demokratische Jugend



tip Augsburg



Das Projekt „Weiterentwicklung der Jugendinformation in Deutschland“ wird gefördert vom:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)



4 Was ist Jugendinformation?

Jugendinformation hat viele Gesichter: Sie findet in Jugendinformationszentren statt, als Teil- oder Zusatzangebot in Ämtern und Behörden sowie als Online-Angebot von freien und öffentlichen Trägern etc. Formen von Jugendinformation sind schriftliche, mündliche, telefonische, audiovisuelle und virtuelle Angebote.

Junge Menschen haben einen besonderen Informationsbedarf, da sie sich im Prozess der Verselbstständigung und des Übergangs in einen neuen Lebensabschnitt befinden. Darum ist Jugendinformation ein Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfe und dort zumeist im Bereich Jugendarbeit angesiedelt. Jugendinformation ist die Befriedigung eines Informations- und Beratungsbedürfnisses junger Menschen. Sie ist dazu geeignet, Benachteiligungen abzubauen und alle Jugendlichen und jungen Erwachsenen, unabhängig von kulturellen, körperlichen, geschlechtsspezifischen, intellektuellen oder ökonomischen Bedingungen den Zugang zu Informationen im Allgemeinen und zu sozialen Diensten im Besonderen zu ermöglichen.

Jugendinformation heißt, Informationen zu sichten, auszuwerten, zu gewichten und in geeigneter Form unter Berücksichtigung der Interessen der Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu präsentieren und zu verbreiten. Sie ist dabei auch Vermittlerin zwischen der Lebenswelt Jugendlicher und junger Erwachsener und den Institutionen.

Jugendinformation ist ein Mittel zur Förderung Jugendlicher und junger Erwachsener in ihrer Entwicklung mit dem Ziel der Selbstbestimmung. Sie ist eine Voraussetzung für Partizipation.

Jugendinformation ist nicht nur auf Jugendliche und junge Erwachsene beschränkt, sondern richtet sich auch an alle anderen Personen, die im KJHG (Kapitel 7) benannt werden (Kinder, Eltern, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren) und darüber hinaus auch an Institutionen im In- und Ausland.

5 Rechtliche Grundlagen der Jugendinformation

Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland und UN-Kinderrechtskonvention

Das „Recht auf Informationsfreiheit“ ist eines der wichtigsten im Grundgesetz (GG) verankerten Grundrechte. Der Artikel 5 GG beschreibt die „Meinungs- und Pressefreiheit; die Freiheit der Kunst und der Wissenschaft“: „Jeder hat das Recht, seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten und sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten. Die Pressefreiheit und die Freiheit der Berichterstattung durch Rundfunk und Film werden gewährleistet. Eine Zensur findet nicht statt.“ Somit stellt das GG eine wichtige gesetzliche Grundlage für Jugendinformationsdienste dar, die jungen Menschen bei der Verwirklichung dieses Grundrechtes Hilfestellungen geben.

Auch die UN-Konvention über die Rechte des Kindes regelt in den §§ 12, 13 und 17 das Recht der Kinder auf Information als Voraussetzung zur Verwirklichung des Rechtes zur Bildung einer eigenen Meinung.

Kinder- und Jugendhilfegesetz/SGB VIII

Der Arbeit von Jugendinformationsdiensten liegt das Kinder- und Jugendhilfegesetz/Sozialgesetzbuch (KJHG/SGB VIII) zu Grunde. Das Arbeitsfeld Jugendinformation findet im Gesetzestext selbst bislang keine Erwähnung, so dass die einzelnen Dienste unterschiedliche Interpretationen der §§ 11, 12, 13 und 14 ihren Konzeptionen zugrunde legen. Die konzeptionelle Heimat von Jugendinformationsdiensten liegt in den Leistungsbereichen Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit, die §§ 11 und 13 stellen hier eine zentrale gesetzliche Grundlage dar. Bezogen auf § 11 unterbreiten Jugendinformationsdienste Angebote, die in den dort genannten Schwerpunkten, vor allem jedoch in den Bereichen der außerschulischen Jugendbildung, der arbeitswelt-, schul- und familienbezogenen Jugendarbeit, der internationalen Jugendarbeit sowie im Bereich der Jugendberatung (SGB VIII § 11, Abs. 3) zu verorten sind. An den Regelungen des § 13 orientieren sich vor allem die niederschweligen Informations- und Beratungsangebote sowie Angebote im Bereich der allgemeinen Berufsorientierung.

Konzeptionell stellt auch § 14 eine wesentliche Grundlage dar, da Jugendinformation als informierendes und beratendes Leistungsangebot geeignet ist, „(...) junge Menschen zu befähigen, sich vor gefährdenden Einflüssen zu schützen und sie zu Kritikfähigkeit, Entscheidungsfähigkeit und Eigenverantwortung sowie zur Verantwortung gegenüber ihren Mitmenschen zu führen“. Dies gilt gleichermaßen auch für Eltern und andere mit der Erziehung von Kindern und Jugendlichen betraute Personen, die befähigt werden sollen, „(...) Kinder und Jugendliche vor gefährdenden Einflüssen zu schützen“ (SGB VIII, § 14).

Jugendinformationseinrichtungen in Trägerschaft von Jugendverbänden und Jugendringen benennen § 12 (Förderung der Jugendverbände) als wichtige Grundlage.

Jugendinformation ist in besonderer Weise geeignet, den Adressatinnen und Adressaten der Jugendhilfe eine Verwirklichung des Wunsch- und Wahlrechtes zu ermöglichen. Durch Information, Aufklärung und Beratung durch den Jugendinformationsdienst werden Kinder, Jugendliche und Erziehende auf die Inanspruchnahme dieses Rechtes vorbereitet. Daher stellt auch § 5 (Wunsch- und Wahlrecht) einen wichtigen Leitsatz für die Arbeit von Jugendinformationsdiensten dar.

Weitere Grundlagen

Ausgehend von der Vielfalt an Informations- und Beratungsbereichen eines Jugendinformationsdienstes finden sich weitere Regelungen aus dem gesamten Bereich der Sozialgesetzgebung als gesetzliche Grundlage. Ein Jugendinformationsdienst muss neben der Jugendhilfe vor allem in den Bereichen Familien-, Unterhalts-, Sozialhilfe-, Arbeits- und Mietrecht zu Hause sein.

Jugendinformationsdienste versuchen mit einer Vielzahl von Publikationen ihre Adressatinnen und Adressaten zu erreichen. Für alle Veröffentlichungen ist daher auch das Presserecht als eine weitere Grundlage zu benennen. Die Publizistischen Grundsätze (Pressekodex) sowie die Richtlinien für die publizistische Arbeit nach den Empfehlungen des Deutschen Presserats in der Fassung vom 13. September 2006 (vgl. <http://www.presserat.de/uploads/media/Pressekodex.pdf>) bilden im Bereich Publikationen die Basis für das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das Netzwerk entwickelte „Grundprinzipien der Jugendinformation“, die grundlegende Anforderungen an Angebote und Leistungen sowie an Arbeitsweisen von Jugendinformationsdiensten beschreiben.

6 Grundprinzipien der Jugendinformation

Die Grundprinzipien stellen Mindestanforderungen dar, die verbindlich für alle Arbeitsbereiche der Jugendinformationsdienste sind. Sie basieren auf den in der Charta der Jugendinformation der Europäischen Fachorganisation ERYICA genannten Prinzipien vom 19.11.2004 (siehe www.eryica.org sowie im ‚Qualitätskatalog ...‘).

Das Arbeitsfeld Jugendinformation kann in Deutschland nicht auf eine direkte gesetzliche Verankerung

7 Aufgaben und Ziele der Jugendinformation

zurückgreifen. Darüber hinaus liegen der Jugendhilfe föderale Strukturen in Länder- bzw. Kommunalhoheit zugrunde, so dass die Rahmenbedingungen für Jugendinformationsdienste sehr differenziert sind. Hieraus ergibt sich, dass sich Aufgaben, Angebote und Leistungen von Jugendinformationsdiensten in Art und Umfang unterscheiden. Gemeinsam ist jedoch allen Diensten und Einrichtungen, dass zielgruppenrelevante Informationen recherchiert, aufbereitet und weitergegeben werden.

Folgende grundlegenden Angebote und Aufgaben der Jugendinformation gibt es:

1. Virtuelle Jugendinformationsangebote:
 - Recherche, Aufbereitung und Veröffentlichung von Informationen über Websites
 - ggf. Information und Beratung über virtuelle Medien (z. B. E-Mail, Forum, Online-Beratung)
2. Jugendinformationszentren:
 - Recherche, Aufbereitung und Veröffentlichung von Informationen über unterschiedliche Medien (Websites, Flyer, Broschüren, Datenträger etc.)
 - individuelle Information und Beratung von Kindern, Jugendlichen, Eltern und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren als face-to-face-Angebot bzw. über unterschiedliche Medien (z. B. E-Mail, Forum, Online-Beratung)
 - Durchführung von Informationsveranstaltungen und Projekten für und mit den einzelnen Zielgruppen (Partizipation)

Es gibt weitere Formen der Jugendinformationsarbeit, die beispielsweise in Angebote der offenen Kinder- und Jugendarbeit integriert sind.

Der Alltag von Kindern und Jugendlichen in unserer so genannten Informationsgesellschaft geht einher mit einer Informationsüberflutung, die jungen Menschen eine Orientierung erschwert. Ihnen sind daher Informationsangebote zu unterbreiten, die ihnen den Zugang zu Informationen einerseits und in der Folge Teilhabe an der Wissensgesellschaft andererseits ermöglicht. Jugendinformation hat das Ziel, jungen Menschen Informationen zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um am gesellschaftlichen Leben zu partizipieren. Im „Weißbuch Jugend“ der EU ist ein enger Zusammenhang zwischen Information und Partizipation beschrieben. Nur wer über Informationen über unterschiedlichste gesellschaftliche Zusammenhänge verfügt, kann sich tatsächlich auch engagiert beteiligen. In diesem Kontext kommt der Jugendinformation eine besondere Rolle in der Aufklärung Jugendlicher als Basis für gesellschaftliche Teilhabe zu.

Ein weiteres zentrales Ziel der Jugendinformation ist es, Kinder, Jugendliche und Erziehende über Aufgaben, Angebote und Leistungen der Jugendhilfe zu informieren, ihnen Orientierung zu geben und somit eine selbst- und verantwortungsbewusste Nutzung sozialer Dienste zu ermöglichen. Durch Information und Beratung gibt Jugendinformation Orientierung, stärkt Jugendliche und bietet Hilfe zur Selbsthilfe. Die Jugendinformationsangebote sollen Jugendliche in der betreffenden Altersgruppe befähigen, ihr Leben aktiv und selbst bestimmt zu gestalten und ihre Möglichkeiten der Partizipation am öffentlichen Leben in der ihnen gemäßen Weise adäquat wahr nehmen zu können.

Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, die Jugendliche begleiten, sollen mit den Angeboten der Anbieterinnen und Anbieter der Jugendinformation unterstützende Materialien an die Hand gegeben werden, um sie auf dem Prozess des Erwachsenwerdens angemessen zu begleiten. Darüber hinaus unterstützen die Informationsangebote Jugendliche bei der Suche nach Freizeit- und Bildungsangeboten.

Es ist die Aufgabe von Jugendinformationsdiensten, den jeweiligen Zielgruppen die gewünschten Informationen in geeigneter und verständlicher Weise zur Verfügung zu stellen. Dabei orientieren sie sich am bekannten oder vermuteten Bedarf der Zielgruppen. Jugendinformation soll die Interessenfelder junger Menschen abbilden. Voraussetzung dafür ist das Einlassen auf wichtige Themen der Lebenswelt Heranwachsender, zeitnahe Recherche und Veröffentlichung passender Materialien. Ferner berücksichtigen Jugendinformationsdienste die unterschiedlichen Zugänge ihrer Zielgruppen zu Informationen, die unterschiedlichen Beeinträchtigungen unterliegen können. Daher sollen individuelle Benachteiligungen der Adressatinnen und Adressaten bei der Ausgestaltung der Informationsangebote sowie bei der Wahl der Informationsmedien berücksichtigt werden. Außerdem ist die unmittelbare Beteiligung Jugendlicher an der Arbeit von Jugendinformationsdiensten zu ermöglichen, die auch dazu dient, bedarfsgerechte Informationsangebote vorzuhalten.

Zahlreiche Jugendinformationsdienste unterbreiten außerdem Angebote für Träger, Einrichtungen und Mitarbeitende im Bereich von Jugendhilfe und soziokultureller Arbeit. Auch hier stehen Recherche, Aufbereitung und Weitergabe von Informationen für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren im Zentrum der Aktivitäten. Darüber hinaus wirken Jugendinformationsdienste an Vernetzungsprozessen sozialer Dienste mit und führen Veranstaltungen und Projekte für und mit anderen Institutionen durch.

Ein wichtiges Ziel ist es, eine Verbesserung des Zugangs der Jugendlichen zu Informationsdiensten zu erreichen, eine verstärkte Bereitstellung hochwertiger Informationen und die Förderung der Beteiligung der Jugendlichen an der Information für Jugendliche, z. B. an Gestaltung und Verbreitung von Informationen.

8 Die Themenfelder der Jugendinformation

Die Informationen lassen sich in die Kategorien Angebote der Jugendhilfe, Arbeit, Bildung, Freizeit, Gesellschaft, Internationales, Leben, Medien und Reisen zusammenfassen. Zu allen Kategorien gibt es zahlreiche Unterthemen, deren eindeutige Zuordnung aufgrund inhaltlicher Überschneidungen nicht immer möglich ist.

Unter dem Thema **Angebote der Jugendhilfe** befinden sich u. a. Hilfsangebote, Einrichtungen und Materialien zu Pädagogik und Recht.

Das Thema **Arbeit** beinhaltet u. a. Arbeitssuche, Ausbildung, Beruf, Arbeitsrecht und Praktikum.

Zu **Bildung** gehört alles rund um Schule, Studium, Fort- und Weiterbildungen, lebenslanges und informelles Lernen.

Die Jugendinformation informiert im **Freizeitbereich** über Angebote zum Ausgehen, Ferien, Freundschaften, Kulturangebote, Mobilität, Musik, Mode, Sport und alles Weitere, was Jugendliche in ihrer Freizeit machen.

Gesellschaftliche Themen sind u. a. Politik, Partizipation, Umwelt, Toleranz, Armut, Gerechtigkeit, Courage und das Engagement in Kirchen, Organisationen und Verbänden.

In dem Themenbereich **Internationales** sind es die Felder Länderkunde, Projekte, Organisationen, Fördermöglichkeiten, Interkulturelles Lernen und Europa.

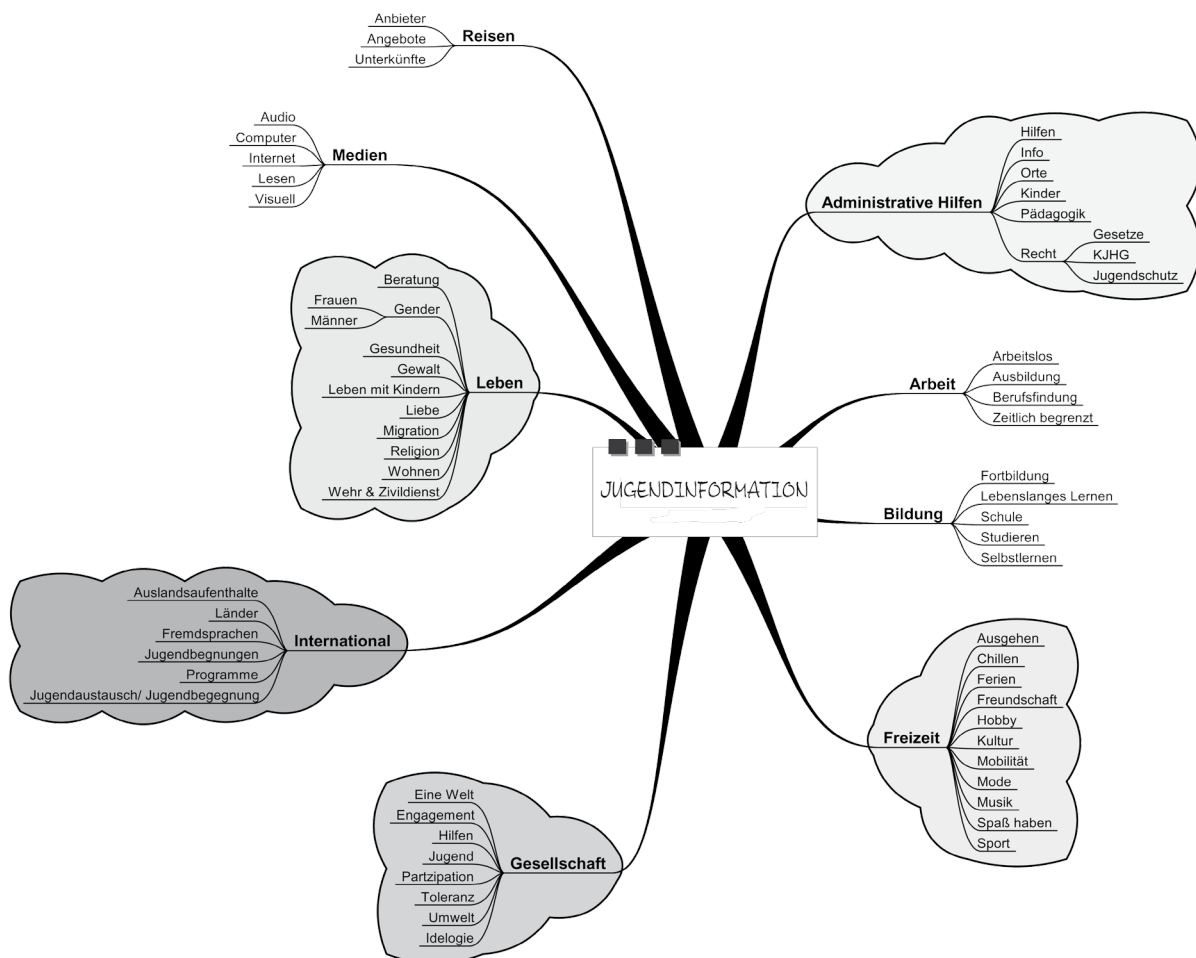
Themen, die das eigene **Leben** betreffen, sind u. a. Beratung, Gender, Gesundheit, Gewalt, Familie, Liebe und Sexualität, Migration, Religion, Wohnen, Wehr- und Zivildienst.

Das Thema **Medien** beinhaltet neben den klassischen Medien, wie Bücher, Radio, Fernsehen, Zeitungen die neuen Medien, wie Computer, Internet und Handy etc.

Zu den Themen **Reisen und Mobilität** gehören Angebote nicht kommerzieller Anbieter und Hinweise auf jugendgerechte Unterkünfte. Darüber hinaus sind es die Freiwilligendienste und andere Wege ins Ausland.

Anmerkung: Die Kategorien sind aus der Sicht von jungen Menschen entwickelt worden.

Auf der Seite www.jugendinfonetz.de sind im Archiv Materialien zu der Entwicklung des Thesaurus der Jugendinformation zu finden (Stand 2003).



Der direkte Link <http://jugendinfonetz.de/wai1/showcontent.asp?themaID=4007>

9 Zielgruppen von Jugendinformationsdiensten und -einrichtungen

Die Zielgruppen der Angebote von Jugendinformation, also die Adressatinnen und Adressaten, für die Informationsangebote in unterschiedlichster Form entwickelt und angeboten werden, variieren in ihrer Zusammensetzung ähnlich wie die Angebote und Strukturen der Einrichtungen selbst.

Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass die prioritär angesprochene Zielgruppe Jugendliche zwischen 14 und 27 Jahren sind. Eine konkrete Festlegung auf bestimmte Untergruppen wie z. B. Mädchen, Migrantinnen und Migranten, Arbeitslose findet in der Regel nicht statt. Darüber hinaus werden von einigen Jugendinformationsdiensten aber auch Multiplikatorinnen und Multiplikatoren angesprochen.

10 Partizipation

Der Begriff Partizipation stammt vom lateinischen Wort *particeps* (=an etwas teilnehmen, teilhaben) und wird im allgemeinen Sprachgebrauch häufig mit Wörtern wie Teilhabe, Beteiligung, Mitwirkung, Teilnahme oder auch Mitbestimmung gleichgestellt.

Jugendliche, die sich aktiv an politischen Entscheidungen beteiligen können, erfahren sich als wertvolle Mitglieder der Gesellschaft. Jugendliche an der Erstellung ihrer Jugendinformation teilhaben zu lassen, bedeutet demnach, ihnen Mitbestimmungsrechte einzuräumen.

Ohne, dass sie über das „Ob“ und „Wie“ ausreichend informiert sind, kann jedoch keine erfolgreiche Beteiligung stattfinden. Folglich sind Jugendinformation und Jugendbeteiligung untrennbar miteinander verbunden.

Jugendinformation erfüllt zwei Aufgaben: Sie stellt zum Einen den Jugendlichen die Informationen zur Verfügung, die diese benötigen, um sich an politischen und gesellschaftlichen Prozessen beteiligen zu können. Es geht darum, junge Menschen – auch und gerade jene mit spezifischen Benachteiligungen – für das politische Gemeinwesen zu aktivieren. Zum Anderen kann sie den Jugendlichen die Möglichkeit geben, im Rahmen der Recherche sowie der Aufbereitung und Verbreitung von jugendrelevanten Themen mitzuwirken.

Jugendinformation kann grundsätzlich ein partizipativer Prozess sein. Partizipation ist zu jedem Zeitpunkt von der Idee über die Erstellung bis zur Verteilung der Information möglich.

Für eine stabile Qualität des Informationsangebots ist es grundsätzlich notwendig, den Jugendlichen die Arbeitsweise des Jugendinformationsdienstes transparent zu machen und/oder den Verlauf eines Be-teiligungsprozesses zu begleiten.

11 Aus- und Fortbildung

In Deutschland existiert keine geschützte Tätigkeitsbezeichnung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jugendinformationseinrichtungen und -projekten oder ähnlichen Angeboten. Entsprechend gibt es bisher keine spezifische Ausbildung, die gezielt auf diese Tätigkeit vorbereitet und allgemein verbindliche und anerkannte Fähigkeiten vermittelt.

Aus diesem Grunde hat sich das Netzwerk der Jugendinformation entschlossen, eine Qualifizierungsmaßnahme für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jugendinformationsdiensten zu entwickeln und anzubieten. Zur Durchführung der Fortbildung wird ein Trägerverbund eingerichtet, der aus Einrichtungen der Jugendinformation, einer Bildungsstätte und einer Hochschule besteht.

Glossar

Das vorliegende Glossar dient der besseren Lesbarkeit und Anwendbarkeit des Qualitätskatalogs. Es beschreibt in alphabetischer Reihenfolge all jene Begrifflichkeiten, die im Arbeitsalltag von Jugendinformationsdiensten in Deutschland gebräuchlich sind. Dabei lehnt es sich sowohl an (jugend-) politische, als auch (medien-) pädagogische Termini an.

Neben dem Verweis auf konkrete Quellen widerspiegelt das Dokument zugleich auch das gemeinsame Verständnis aller Mitwirkenden im Netzwerk zu den einzelnen Begrifflichkeiten (www.jugendinfonetz.de).

Alle Begriffe im laufenden Text, die mit diesem Symbol „■“ gekennzeichnet sind, werden im Glossar erklärt.

Barrierefreiheit

Allgemein:

Barrierefreiheit bedeutet, dass Gegenstände und Einrichtungen so gestaltet werden, dass sie von jedem Menschen unabhängig von einer eventuell vorhandenen Behinderung uneingeschränkt benutzt werden können.

[Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreiheit>]

In Bezug auf virtuelle Information:

Barrierefreies Internet bedeutet, dass eine Internetseite für jede Benutzerin und jeden Benutzer lesbar und bedienbar ist. Sowohl unter technischen Aspekten (Browser, Betriebssystem), wie auch bezogen auf die inhaltlichen Gesichtspunkte (Verständlichkeit, Benutzerfreundlichkeit). Zum Beispiel können Blinde nichts mit einer grafischen Navigation anfangen. Menschen mit Sehbehinderungen können keine kleinen Texte im Grafikformat lesen.

Um allen Menschen den Zugang zu Informationen zu ermöglichen, wurden die Richtlinien zum barrierefreien Internet entwickelt.

[Quelle: www.barrierekompass.de/begriffe.php]

Corporate Communication (CC)

CC bedeutet die Klärung von Kommunikationsstrukturen nach innen und außen. Dazu gehört auch die Definition von Methoden der ■ Öffentlichkeitsarbeit mit dem Ziel der Imageverbesserung, Information der ■ Zielgruppen und Aufklärung über Arbeitsinhalte.

CC stellt den strategischen Einsatz aller Kommunikationsmedien einer Unternehmung dar. Corporate Communication ist ein Teil der ■ Corporate Identity. In der Corporate Communication sollen die gefassten Normen und Werte einer Unternehmung vermittelt und fassbar werden. Sie zeigt in ihrer Außenwirkung, inwiefern die gesetzten Ziele einer Unternehmenskultur gelebt und praktiziert werden.

[Quelle: „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Sozialen Organisationen“, C. Schöne, 2001]

Corporate Design (CD)

Ein CD ist das optische Erscheinungsbild der Einrichtung, die Art der Präsentation in der Öffentlichkeit. Dazu zählt auch die Verwendung eines Logos und eines einheitlichen Layouts bei Veröffentlichungen.

[Quelle: „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Sozialen Organisationen“, C. Schöne, 2001]

Corporate Identity (CI)

CI ist die Summe aller Maßnahmen, mit denen sich eine Einrichtung der Öffentlichkeit (Träger, Mitarbeitende, Zielgruppen, Gemeinwesen, Fachöffentlichkeit) präsentiert. Nach einem CI-Konzept sind alle Teilbereiche der Einrichtung aufeinander abgestimmt, öffentliches Auftreten der Einrichtung ergibt durch Veröffentlichungen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Träger ein einheitliches Bild. Dem liegt eine gründliche Analyse der Organisation zugrunde, die neben der Definition einer Philosophie, auch die Erstellung einer PR-Konzeption mit allen inhaltlichen, technischen und imageorientierten Merkmalen beinhaltet.

[Quelle: „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Sozialen Organisationen“, C. Schöne, 2001]

Evaluation

Evaluation bedeutet, ein bestimmtes Projekt oder Programm dahingehend zu hinterfragen, ob und mit welchem Aufwand die Programmziele erreicht (bzw. nicht und warum nicht erreicht) wurden und welche (mehrdimensionalen: sozialen, ökonomischen, politischen etc.) Wirkungen das Projekt/Programm auf einen vorher bestimmten Praxis- oder Personenkreis hat.

Evaluation ist die Auswertung und Interpretation von Informationen über die Wirkung von Handlungen. Evaluation hat zum Ziel, das Handeln zu bewerten, zu legitimieren, über es zu entscheiden und es zu verbessern.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Indikator

Ein Indikator ist eine beobachtbare oder messbare Größe, die einen wichtigen Aspekt des Teilziels erfasst. Indikatoren stellen „Statthalter“ für nicht direkt beobachtbare Qualitätsmerkmale (Kriterien) dar. Sie machen diese Qualitätsmerkmale dadurch bewertbar und liefern Anhaltspunkte für Verbesserungsmaßnahmen.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Jugendinformation

Jugendinformation ist ein Teil von Jugendarbeit. Zielgruppen der Jugendinformation sind Kinder und Jugendliche, aber auch Eltern sowie Pädagoginnen und Pädagogen. Jugendinformation hat das Ziel, jungen Menschen Informationen über Angebote der Jugendhilfe in verständlicher Form bereit

zu stellen, sie über die jeweiligen gesetzlichen Grundlagen und die Angebotsformen aufzuklären sowie ihnen Hilfestellungen für die Inanspruchnahme sozialer Dienste zu geben. Jugendinformation möchte Orientierung und Hilfe zur Selbsthilfe geben.

[Quelle: www.jugendinfoservice.de]

Kinder- und Jugendhilfe

In Deutschland werden unter Kinder- und Jugendhilfe alle Aufgaben und Leistungen freier und öffentlicher Träger der Jugendhilfe zugunsten junger Menschen und deren Familien zusammengefasst. Die Ziele, Aufgaben und Leistungen sind im Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) / ➡ Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) beschrieben.

[Quelle: Sozialgesetzbuch VIII]

Jugendinformationsdienst (JID)

Der Jugendinformationsdienst ist eine allgemeine Anlauf-, Kontakt- und Informationsstelle für Jugendliche und junge Erwachsene. Er bietet jugendgerechte Information in vielfältiger Form an: persönlich, telefonisch und schriftlich per Brief, Fax, eMail und Internet.

[Quelle: Jugendinfonetz]

KJHG

Kinder- und Jugendhilfegesetz siehe ➡ Sozialgesetzbuch VIII.

Kollegiale Beratung

Kollegiale Beratung ist eine effektive Beratungsform in Gruppen, bei der sich die Teilnehmenden wechselseitig zu Schlüsselthemen ihres Berufsalltags beraten, um Lösungen für schwierige Situationen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Kundinnen und Kunden zu entwerfen. Auf diese Weise lernen sie, berufliche Probleme besser zu bewältigen, Kooperations- und Führungsverhalten zu entwickeln, fundierte Entscheidungen zu treffen, Belastungen zu vermindern und erfolgreicher zu handeln.

[Quelle: www.kollegiale-beratung.de]

Lebenswelt/Lebenslagen

Der Begriff der Lebenswelt bezeichnet die menschliche Welt in ihrer vorwissenschaftlichen Selbstverständlichkeit und Erfahrbarkeit in Abgrenzung zur theoretisch bestimmten wissenschaftlichen Weltsicht. Die Lebenswelt fungiert für die Kommunikationsteilnehmer als Erfahrungsraum, an dem sich Sprecher und Hörer begegnen und reziprok den Anspruch erheben können, dass ihre Äußerungen mit der Welt zusammenpassen. Die Lebenswelt von Jugendlichen meint hier aber nur einen Ausschnitt der

vorgefundenen Welt, der für den jeweiligen Praxiszusammenhang des jungen Menschen relevant ist. So hat die Lebenswelt von Jugendlichen andere Bezüge als die eines Erwachsenen.

[Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Lebenswelt>]

Leitbild

Das Leitbild einer Organisation gibt an, woher die Organisation kommt (Tradition), wohin sie strebt (Vision, Leitziele) und welchen Handlungsprinzipien sie sich verpflichtet. Es beschreibt Werthaltungen, ethische Prinzipien sowie das Grundverständnis des Zusammenwirkens innerhalb der Organisation und mit Partnerinnen und Partnern. Leitbilder, die wesentliche Quelle für Leitziele sind, werden meist von der Geschäftsführung initiiert und in einem längeren Prozess unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Leitbilder enthalten zum einen das verdichtete gemeinsame Selbstverständnis einer Organisation, zum anderen Aussagen zu den übergeordneten Zielen (externe und interne Vorgehensweisen) und (manch-mal) Aussagen zu Visionen und Herausforderungen der Zukunft.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Medienkompetenz

Medienkompetenz bezeichnet nach Dieter Baacke die Fähigkeit, Medien und ihre Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend effektiv zu nutzen. Das umfasst Folgendes:

- Medienkunde beschreibt die informative Dimension, d. h. die Kenntnisse über Hard- und Software und ihre theoretischen Nutzungsmöglichkeiten sowie die instrumentell-qualifikatorische Dimension, d. h. die grundlegende Handhabung des Computers und seiner Komponenten, sowie die Einarbeitung in Anwendersoftware.
- Medienkritik beschreibt die Fähigkeit zur analytischen Erfassung problematischer gesellschaftlicher Prozesse und den daraus folgenden Konsequenzen für das individuelle Handeln. Bezogen auf EDV heißt das die Auseinandersetzung mit Datenmissbrauch, Benachteiligung bestimmter Gruppen und die Verdeutlichung unterschiedlicher Bildungszugänge.
- Mediennutzung beinhaltet einerseits die rezeptive und andererseits die interaktive Anwendung. Dies bedeutet die Wahl eines geeigneten Mediums bzw. Programms in Abstimmung mit der Zweckdienlichkeit und seine Beherrschung.
- Mediengestaltung beinhaltet die kreative und innovative Anwendung des jeweiligen Mediums, geht also über die rezeptive Anwendung hinaus. Der Computer soll zum Ausdrucks- und Gestaltungsmittel eigener Bedürfnisse und Interessen werden.

[Quelle: Baacke, Dieter: „Medienkompetenz als zentrales Operationsfeld von Projekten“. – in: „Handbuch Medien“ (1999)]

Multiplikatorin/Multiplikator

Sind haupt-, neben- und ehrenamtlich Tätige in der ►Kinder- und Jugendhilfe, in Bildung und Kultur.

Öffentlichkeit

Unter Öffentlichkeit versteht man die Gesamtheit der möglicherweise an einem Ereignis oder Geschehen teilnehmenden Personen ohne jede Begrenzung in der Anzahl oder sonstige Einschränkungen.

[Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/oeffentlichkeit>]

Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist der zielgerichtete und systematische Versuch, die ►Öffentlichkeit oder auch Teile der ►Öffentlichkeit (Teilöffentlichkeiten) durch Kommunikation zu beeinflussen.

[Quelle: www.publishing1.de]

Organisationsentwicklung

Organisationsentwicklung (OE) ist der Oberbegriff für Maßnahmen zur bewusst gesteuerten Veränderung einer Organisation mit dem Ziel verbesserter Anpassung an sich wandelnde Aufgaben. Organisationsentwicklung ist oft mit einer Neudefinition des Unternehmensleitbildes und administrativer Umstrukturierung verbunden. Es handelt sich zumeist um längerfristig angelegte Veränderungsprozesse, die extern begleitet werden.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Personalentwicklung

Personalentwicklung ist eine „Teilfunktion des Personalmanagements, das die Deckung des Personalbedarfs durch Qualifizierung der vorhandenen Mitarbeiter anstrebt, gleichzeitig aber auch wichtige Beiträge zur Motivation, der Entwicklung der Kultur und zur Erreichung der sozialen Ziele des Unternehmens/der Behörde leisten kann, u. U. auch für weitergehende gesellschaftliche Ziele (TQM, EFQM). Individuelle Maßnahmen sind operative Personalentwicklung, die strategische Personalentwicklung wird gerade in der öffentlichen Verwaltung als Aufgabe oft nicht gesehen.“

Nach dem Verständnis des Jugendinfonetzes umfasst Personalentwicklung all jene Maßnahmen, die darauf gerichtet sind, sowohl das Unternehmen als Ganzes, als auch die Fachkraft im Einzelnen mit der jeweiligen Fach- und Führungskompetenz zu stärken.

[Quelle: <http://www.olev.de/p/persentw.htm>]

Pluralismus

Der Begriff Pluralismus bezeichnet die Koexistenz von verschiedenen Interessen und Lebensstilen in einer Gesellschaft – (Politik), die ontologische Pluralität von Entitäten oder Beschreibungsweisen – (Philosophie) sowie die Koexistenz verschiedener Religionen – (Theologie).

Im Arbeitsfeld der ►Jugendinformationsdienste bedeutet Pluralismus einerseits, die verschiedenen Interessen und Lebensstile der ►Zielgruppen wahrzunehmen, anzuerkennen, aufzuzeigen und angemessen zu berücksichtigen. Andererseits bedeutet es, alle Aspekte einer Information bereitzuhalten und anzubieten, die gesellschaftliche Vielfalt transparent und zur Grundlage des Informationsprozesses zu machen.

[Quelle: www.wikipedia.de]

Projekt

Als Projekt bezeichnet man ein einmaliges bzw. zeitlich begrenztes Vorhaben. Ein Projekt bezeichnet eine Gesamtheit vielseitiger Vorgänge, die zum Ziel haben, die Bedürfnisse eines Auftraggebers oder einer Zielgruppe zu befriedigen bzw. kulturelle oder Bildungsinhalte an eine bestimmte Zielgruppe zu vermitteln.

Public Relations (PR)

Siehe ►Öffentlichkeitsarbeit

Qualität

Qualität ist die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

[Quelle: DIN 8402]

Qualität beschreibt Eigenschaften oder Beschaffenheit von etwas. Sie bestimmt die „Art-und-Weise-wie“ näher. Qualität im allgemeinen Sinne drückt nicht den Grad der Vortrefflichkeit in einem vergleichenden Sinn aus, noch wird es in einem quantitativen Sinn verwendet.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Qualitätsentwicklung

Vor allem in pädagogischen Feldern wird gelegentlich von der Qualitätsentwicklung gesprochen, da mit diesem Begriff am ehesten einem wichtigen Leitziel der ►Kinder- und Jugendhilfe (der Persönlichkeitsentwicklung von Kindern und Jugendlichen) Rechnung getragen werden kann.

Zur Qualitätsentwicklung gehören Maßnahmen und Vorkehrungen zur Planung, Lenkung und Verbesserung von Produkten/Leistungen und Verfahren ihrer Herstellung. Der Begriff wird in der Sozialarbeit gegenüber dem eher technisch konnotierten Begriff der ►Qualitätssicherung bevorzugt, weil er den

dynamischen Aspekt von ■■Qualität betont.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Qualitätskriterium

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

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Qualitätssicherung

Qualitätssicherung ist (nach diesem Verständnis) ein untergeordnetes, instrumentelles System. Es hat im Rahmen eines allgemeinen Qualitätsmanagements die Aufgabe, alle qualitätsrelevanten Prozesse durch eine geeignete Aufbau- und Ablaufstruktur zu sichern.

[Quelle: QS-Kompodium, www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Qualitätsstandard

Standards sind festgelegte Ausprägungsgrade für zu erfüllende Anforderungen an die Qualität von Produkten und Leistungen. Standards beschreiben den Umfang, die Intensität und Art und Weise, wie Qualitätsmerkmale (■■Kriterien) gestaltet werden sollen, um fachlich anerkannt zu werden.

[Quelle: www.qs-kompodium.de/glossar.html]

Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII)

Das 8. Buch der Sozialgesetzgebung regelt die Aufgaben und Leistungen der ■■Kinder- und Jugendhilfe zugunsten junger Menschen und deren Familien. Neben Zielen werden im SGB VIII die Aufgaben und Leistungen der ■■Kinder- und Jugendhilfe beschrieben, die dazu dienen sollen, das Recht aller Kinder und Jugendlichen auf die Förderung ihrer Entwicklung sowie auf die Erziehung zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten zu verwirklichen (vgl. § 1 SGB VIII).

[Quelle: Sozialgesetzbuch VIII]

Sponsoring

Unter Sponsoring versteht man die Zuwendung von Finanzmitteln, Sach- und/oder Dienstleistungen durch Unternehmen oder Private (Sponsoren) an eine Einzelperson, eine Gruppe von Personen, Organisationen oder Institutionen (Gesponserte), gegen die Gewährung von Rechten zur kommunikativen

Nutzung von Projekten, Personen, der Organisation, der Institution und/oder Aktivitäten des Gesponsorten auf der Basis einer vertraglichen Vereinbarung (Sponsorship), mit der regelmäßig auch eigene (unternehmensbezogene) Ziele verfolgt werden.

[Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Sponsoring>]

Supervision

Supervision ist eine arbeitsfeldbezogene und aufgabenorientierte Beratung der Berufstätigkeit für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Führungskräfte der verschiedensten Berufsgruppen. Supervision bezieht sich ebenso auf die Reflexion fachlicher und institutioneller Zusammenhänge wie auf die Weiterentwicklung persönlicher Fähigkeiten der zu beratenden Person(en).

[Quelle: www.christiane-schmidt.onlinehome.de/top/supervision.html]

Veranstaltungen

Eine Veranstaltung ist ein organisiertes Ereignis, mit einem begrenzten Zeitumfang, an dem eine Gruppe von Menschen teilnimmt.

Virtuelle Jugendinformation

Virtuelle Jugendinformation ist ein spezielles webbasiertes Angebot mit dem Ziel, Informationen über Angebote der Jugendhilfe in verständlicher Form bereit zu stellen, sie über die jeweiligen gesetzlichen Grundlagen und die Angebotsformen aufzuklären sowie ihnen Hilfestellungen für die Inanspruchnahme sozialer Dienste zu geben (siehe auch: Jugendinformation).

[Quelle: Jugendfonetz]

Zielgruppe

Eine Zielgruppe ist eine mehr oder weniger genau bestimmte Menge von Menschen, an welche sich ein Angebot oder eine Maßnahme richtet.

[Quelle: Leistungskatalog für Einrichtungen und Dienste im Bereich der Jugendinformation]

Checkliste

- Für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter stehen zur Verfügung:
 - o ein PC/Laptop mit Internetzugang
 - o ein Telefon
 - o Mobiliar

- Die Einrichtung verfügt über
 - o Faxzugang
 - o Kopierer
 - o Beamer
 - o Overheadprojektor
 - o Moderationskoffer
 - o Flipchart
 - o Stellwände
 - o Messeaufsteller

- Für Besucherinnen und Besucher stehen zur Verfügung:
 - o PC mit Internetzugang
 - o Mobiliar

Der Leistungskatalog ist sichtbarer Ausdruck eines umfassenden Qualitätsentwicklungsprozesses innerhalb des Jugendinforonetzes, der 2005 eingeleitet wurde und zukünftig fortgeführt werden soll. Damit liegt erstmals eine gemeinsame und längerfristige Strategie im Netzwerk vor, die darauf abzielt, die Arbeit (und damit auch die Qualität) der Jugendinformationsdienste im Sinne der freiwilligen Selbstkontrolle kontinuierlich zu reflektieren, untereinander vergleichbar zu machen und Handlungsstrategien zur Verbesserung derselben festzulegen.

Der Leistungskatalog an sich ist zugleich auch ein Instrument zur Qualitätsentwicklung und unterliegt damit einer kontinuierlichen Überprüfung hinsichtlich Handhabbarkeit und Aktualität der Daten.

Der Leistungskatalog beschreibt das Arbeitsfeld der Jugendinformation in Deutschland in seiner Vielfalt und Bandbreite.

Der Leistungskatalog bildet den Rahmen für die Bearbeitung der o. g. prioritären Aktionsbereiche. Damit wurden folgende Ziele erreicht:

- Ein Qualitätskatalog zur Messung und Überprüfung der Produkte und Leistungen von Anbietern der Jugendinformation in Deutschland liegt vor.
- Eine berufsbegleitende, modulare Fortbildung zur Informationspädagogin/zum Informationspädagogen, die in Europa beispielhaft ist, wurde konzipiert und durchgeführt (Dezember 2007 bis Dezember 2008).
- Konzepte der Partizipation in der Jugendinformation werden dokumentiert.

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

ISBN 9-783-935607-31-5



RabenStück
Verlag für Kinder- und Jugendhilfe

