



# LEISTUNGS- UND QUALITÄTSKATALOG

für Dienste und Einrichtungen  
im Arbeitsfeld Jugendinformation

Ein Projekt des Jugendinfonetzes – [www.jugendinfonetz.de](http://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.

*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 by *RabenStück* Verlag für Kinder- und Jugendhilfe®

Dr. Uwe Großer | Suhler Str. 34 | D-12629 Berlin

Fon: +49 30 56400807 | Fax: +49 12126 RabenStück (7223678825)

eMail: [Verlag@RabenStueck.de](mailto:Verlag@RabenStueck.de) | Web: [www.RabenStueck.de](http://www.RabenStueck.de)

Alle Rechte vorbehalten.

Gestaltung & Satz: *RabenStück* Verlag. Umschlagseiten unter Verwendung von Gestaltungselementen des Jugendinfonetzes – [www.jugendinfonetz.de](http://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 Aufwachen 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](http://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](http://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.

## 6 Grundprinzipien der Jugendinformation

Das Netzwerk entwickelte „Grundprinzipien der Jugendinformation“, die grundlegende Anforderungen an Angebote und Leistungen sowie an Arbeitsweisen von Jugendinformationsdiensten beschreiben. 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](http://www.eryica.org) sowie im „Qualitätskatalog ...“).

## 7 Aufgaben und Ziele der Jugendinformation

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

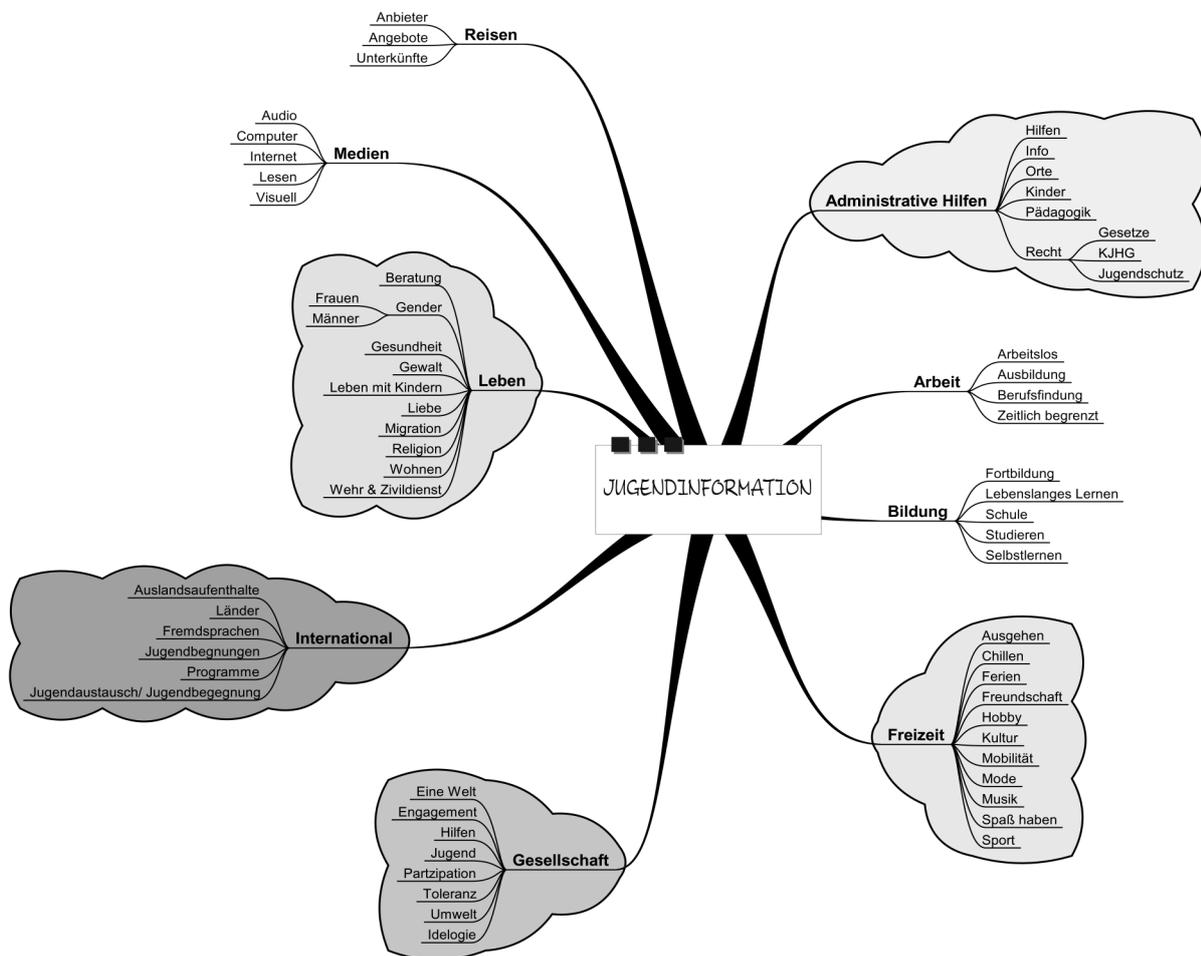
Themen, die das eigene **Leben** betreffen, sind u. a. Beratung, Gender, Gesundheit, Gewalt, Familie, Liebe und Sexualität, Migration, Religion, Wohnen, Wehr- und Zivildienst.

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](http://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 Beteiligungsprozesses 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.

### Ziel der Fortbildung

Ziel der Qualifizierungsmaßnahme ist es, Grundlagen der Jugendinformation und ein allgemeines Grundverständnis der Jugendinformation in Deutschland zu vermitteln. Darüber hinaus sollen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jugendinformationseinrichtungen und ähnlichen Einrichtungen befähigt werden, entsprechend den aktuellen Grundbedürfnissen von Jugendlichen und gesellschaftlichen Herausforderungen adäquat mit der Zielgruppe zu kommunizieren. Ein weiteres Ziel der Fortbildung ist es, die Teilnehmenden in die Lage zu versetzen, Jugendliche partizipativ an Jugendinformationsprozessen zu beteiligen.

### Zielgruppe

Die Fortbildung richtet sich an Mitarbeitende von Jugendinformationsdiensten und -einrichtungen. Das schließt auch Einrichtungen ein, die beratenden Charakter zu einem bestimmten Thema haben, sich aber nicht explizit als Jugendinformationseinrichtung verstehen (Suchtberatung, Sexualberatung, Schuldenberatung, Ernährungsberatung, Mobilitätsberatung mit dem Fokus auf jugendliche Zielgruppen etc.).

Die Fortbildung ist gleichermaßen für Berufsanfängerinnen und Berufsanfänger gedacht wie für Berufserfahrene, die noch etwas hinzu lernen möchten.

Die Teilnehmenden sollen möglichst aus dem gesamten Bundesgebiet stammen. Auf diese Weise kann die Fortbildung auch zur Vernetzung von Einrichtungen der Jugendinformation beitragen und stärkt insgesamt das Profil der deutschen Jugendinformation.

### Inhalte der Fortbildung

Das Jugendinformationsnetzwerk hat sich auf folgende Inhalte geeinigt, die es für eine Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Jugendinformationseinrichtungen als besonders relevant ansah. Die Konzeption stellt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Bei einer Wiederholung der Qualifizierungsmaßnahme können einzelne Modulinhalte ausgetauscht oder ergänzt werden. Vor allem die fortschreitende Medialisierung unserer Informationsgesellschaft macht eine kontinuierliche Anpassung von Aus- und Fortbildungsinhalten in diesem Bereich notwendig.

#### *Basismodul 1:*

Geschichte, Gegenwart, Zukunft der Jugendinformation in Deutschland und Europa, Projektauswahl und Projektmanagement

- 1.1 Geschichtliche Entwicklung der Jugendinformation in Deutschland
- 1.2. Existierende Modelle der Jugendinformation in Deutschland
- 1.3. Jugendinformation als integraler Bestandteil der Jugendarbeit in Deutschland
- 1.4. Aufgabenprofil und Leistungskatalog der Jugendinformation in Deutschland
- 1.5 Die Europäische Ebene: ERYICA & EURODESK
- 1.6 Jugendliche als Zielgruppe/Rahmenbedingungen des Aufwachsens
- 1.7 Partizipation als Leitidee eines innovativen Praxisprojektes

*Basismodul 2:*

Informationsmanagement und Dokumentation

- 2.1. Daten – Info – Wissen
- 2.2. Grundlagen des Informations- und Wissensmanagements
- 2.3. Kriterien der Bewertung von Information
- 2.4. Ordnung/Dokumentation
- 2.5. Risiko-Check
- 2.6. Rechtsfragen (Urheberrecht etc.)

*Basismodul 3 (Abschlussmodul)*

Evaluation und Projektpräsentation

- 3.1 Projektpräsentation
- 3.2 Evaluation der Projektarbeit unter Qualitätsmanagementaspekten
- 3.3 Kleines ABC der Fördermöglichkeiten für Projekte

*Aufbaumodul 1:*

Kommunikationsformen von Jugendlichen und Kommunikation mit Jugendlichen

- 1.1 Gestaltung von realen und virtuellen Kommunikationsräumen
- 1.2 Face to Face Kommunikation
- 1.3 Regeln für den digitalen Schriftverkehr
- 1.4 Jugendliche Kommunikationsformen
- 1.5 Genderspezifische Kommunikation
- 1.6 Mediennutzung von Jugendlichen
- 1.7 Strategien für spezifische Zielgruppen

*Aufbaumodul 2:*

Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit in der Praxis

- 2.1 Public Relation (PR) für Jugendliche
- 2.2 PR für Erwachsene
- 2.3 PR für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren Pressearbeit
- 2.4. PR für Auftraggeberinnen und Auftraggeber/Förderinnen und Förderer
- 2.5 PR für allgemeine Öffentlichkeitsarbeit

*Aufbaumodul 3:*

Grundlagen des Qualitätsmanagements:

- 3.1 Definition Qualität
- 3.2 Qualitätskriterien, -standards und Indikatoren
- 3.3 Modelle und Normen des Qualitätsmanagements im Non-Profit-Bereich
- 3.4 Von der freiwilligen Selbstkontrolle zum Gütezeichen: Formen der Selbst- und Fremdbewertung

### 3.5 Qualitätsmodelle aus der Praxis von Non-Profit-Organisationen im Überblick 3.6 Das Qualitätskonzept des Jugendinfonetzes

Ein wichtiger Bestandteil des Lehrgangs ist der Praxisbezug. Daher erarbeiten die Teilnehmende über die Dauer des Lehrgangs ein Projekt in Projektgruppen, das zum Lehrgangsabschluss präsentiert wird. Für die Dauer des Projektes steht den Teilnehmenden Coaching zur Verfügung.

#### *Referentinnen und Referenten*

Die Referentinnen und Referenten stammen zum Teil aus Einrichtungen der Jugendinformation. Ein anderer Teil rekrutiert sich aus themenspezifischen Bereichen der Wissenschaft (Informationstheorie, Kommunikationswissenschaft, Public Relation etc.).

#### *Zeitraum*

Die Qualifizierungsmaßnahme erstreckt sich über zwei Jahre. Die Fortbildung wird erstmalig in den Jahren 2007/2008 durchgeführt.

#### *Zertifizierung*

Der erfolgreiche Abschluss der Qualifizierungsmaßnahme wird durch ein Zertifikat bestätigt, das vom Trägerverbund ausgestellt wird.

## 12 Qualitätskatalog

Der Qualitätskatalog ist Bestandteil dieses Leistungskataloges. Er entstand im Rahmen eines Qualitätsentwicklungsprozesses von Einrichtungen und Diensten im Bereich der Jugendinformation in den Jahren 2005 bis 2008.

Der Anwendung des Qualitätskataloges sind somit die Texte des Leistungskataloges zugrunde zu legen.

Ein Projekt des Jugendinfonetzes –  
[www.jugendinfonetz.de](http://www.jugendinfonetz.de)



# QUALITÄTSKATALOG

für Dienste und Einrichtungen  
im Arbeitsfeld Jugendinformation

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung .....</b>	<b>26</b>
<b>2 Grundprinzipien .....</b>	<b>28</b>
<b>3 Individuelles Informations- und Beratungsangebot.....</b>	<b>30</b>
3.1 Persönliche Information und Beratung .....	30
3.2 Telefonische Information und Beratung .....	30
3.3 Information und Beratung per E-Mail .....	31
3.4 Online-Beratung.....	31
<b>4 Virtuelle Jugendinformation .....</b>	<b>32</b>
4.1 Informationen über Websites.....	32
4.2 Informationen über Newsletter .....	33
4.3 Informationen über Internetforen .....	33
<b>5 Jugendinformation durch Printmedien und elektronische Datenträger .....</b>	<b>34</b>
5.1 Eigene Printprodukte .....	34
5.2 Printprodukte anderer Anbieterinnen und Anbieter .....	34
5.3 Eigene elektronische Datenträger .....	35
5.4 Elektronische Datenträger anderer Anbieterinnen und Anbieter .....	35
<b>6 Jugendinformation durch Veranstaltungen und Projekte .....</b>	<b>36</b>
6.1 Jugendinformation durch eigene Veranstaltungen .....	36
6.2 Jugendinformation durch eigene Projekte .....	37
6.3 Jugendinformation durch Veranstaltungen und Projekte mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern.....	37
6.4 Jugendinformation durch Beteiligung an Veranstaltungen und Projekten Dritter .....	38
<b>7 Öffentlichkeitsarbeit .....</b>	<b>39</b>
7.1 Bekanntheit .....	39
7.2 Selbstdarstellung .....	39
7.3 Öffentliche Präsenz .....	40
7.4 Leitbild .....	40
7.5 Corporate Identity .....	41
7.6 Corporate Communication .....	41
7.7 Corporate Design .....	42
7.8 Lobbyarbeit .....	42
7.9 Nutzwert .....	43
7.10 Feedback.....	43
7.11 Freundlichkeit.....	44
7.12 Wertschätzung Dritter .....	44

<b>8 Rahmenbedingungen</b> .....	45
8.1 Personal .....	45
8.2 Öffnungszeiten für Einrichtungen der Jugendinformation .....	50
8.3 Standort .....	51
8.4 Räumlichkeiten .....	52
8.5 Finanzen .....	53
8.6 Träger .....	54
<b>9 Glossar</b> .....	55

# 1 Einleitung

Der Qualitätskatalog ist Bestandteil eines umfassenden Qualitätsentwicklungsprozesses im Netzwerk der Jugendinformation in Deutschland („Jugendinfonetz“), der im Jahr 2005 begonnen wurde. Das hier vorliegende Dokument ist Ergebnis einer trägerübergreifenden Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklung“\* und wurde auf der Fachtagung des Netzwerkes im Frühjahr 2008 verabschiedet.

Der Qualitätskatalog basiert einerseits auf theoretischen Grundlagen des Qualitätsmanagements; er orientiert sich andererseits am Arbeitsalltag und den Erfordernissen an Jugendinformationsdienste und -zentren in Deutschland in Anlehnung an das KJHG. Er berücksichtigt darüber hinaus all jene Qualitätsaspekte, die in der „Europäischen Charta der Jugendinformation“ festgeschrieben wurden.

Damit liegt erstmals ein gemeinsames Qualitätsverständnis für das Arbeitsfeld der Jugendinformation in der Bundesrepublik vor. Es dient als Orientierung sowohl für Mitarbeitende, als auch für die Einrichtungen der Jugendinformation selbst und basiert stets auf dem Gedanken einer wertorientierten Arbeit mit den einzelnen Zielgruppen: Jugendliche, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren und Eltern.

Um die Produkte und Dienstleistungen der Jugendinformation messbar und vergleichbar zu machen, wurden *Qualitätskriterien* und dazu gehörige *Indikatoren* formuliert, mit deren Hilfe die Erfüllung der Kriterien überprüft werden kann.

In einigen wenigen Fällen wurden *Qualitätsstandards* formuliert, die detaillierter auf Umfang, Intensität oder Art und Weise der Erfüllung eines Merkmals eingehen, um die Unabdingbarkeit der Einhaltung desselbigen zu unterstreichen. Damit soll keine Reduzierung auf statistische Erhebungen unter den einzelnen Einrichtungen der Jugendinformation angestrebt werden.

## Zur Handhabung des Qualitätskatalogs:

Eine Erhebung der Qualität sollte zu allererst im Rahmen eines internen Träger- bzw. Einrichtungsaudits erfolgen (internes Audit). Als Hilfestellung dienen die beiliegende CD und diverse Checklisten.

### *a) Variable Komponenten im Qualitätskatalog*

Entsprechend der Ausrichtung eines Jugendinformationsdienstes sind nur diejenigen Dienstleistungen und Produkte zu prüfen, die tatsächlich das Portfolio eines Jugendinformationsdienstes ausmachen. Diesbezüglich fixierte Qualitätskriterien bzw. -standards sind verpflichtend zu erfüllen. Nichtzutreffende Dienstleistungen und Produkte hingegen sind im Audit zu vernachlässigen (gilt bis Kapitel „Jugendinformation durch Veranstaltungen und Projekte“).

### *b) Verpflichtende Komponenten im Qualitätskatalog*

Qualitätskriterien bzw. -standards mit Bezug zum Thema Öffentlichkeitsarbeit und zu Rahmenbedingungen eines Jugendinformationsdienstes (siehe gleichlautende Kapitel) sind im Gegensatz zu a) allesamt relevant für ein Audit, d. h. die Einhaltung selbiger ist für jeden Jugendinformationsdienst verpflichtend.

### Zum Nutzen des Qualitätskatalogs

Das vorliegende Dokument ist ein Instrument der Qualitätssicherung. Es ermöglicht sowohl dem einzelnen Jugendinformationsdienst wie auch dem Jugendinfonetz als Ganzem im Sinne des Benchmarking einen (anonymen) Überblick über die Qualität der Arbeit. Durch die kontinuierliche Überprüfung der Arbeit (z. B. in Jahreszyklen) kann ermittelt werden, ob und wo im Detail Qualitätssprünge erzielt wurden.

Der Qualitätskatalog ist darüber hinaus ein Instrument der Qualitätsverbesserung. Er legt Defizite der Arbeit offen. Daraus lassen sich sowohl für den einzelnen Träger wie auch für das Jugendinfonetz als Ganzem Maßnahmen zur Optimierung der Arbeit ableiten.

Der Qualitätskatalog an sich ist kein starres Instrument. Im Sinne der Qualitätsentwicklung sind Anregungen zur Optimierung und Praktikabilität herzlich willkommen. Bitte richten Sie diese an die Mitglieder der Arbeitsgruppe.

---

\* Die Arbeitsgruppe setzte sich wie folgt zusammen:

- Astrid Bache, IJAB e. V.  
... ist Mitarbeiterin im Projekt „Fachkräfteportal der Kinder- und Jugendhilfe“ bei IJAB e. V.
- Barbara Bauer, Jugend Information Nürnberg  
... ist Diplom-Sozialpädagogin (FH) und Leiterin der Jugend Information Nürnberg
- Sigrid Ehrmann, Stadtjugendring Aschaffenburg  
... leitet das Cafe ABdate im Jugend- und Kulturzentrum „JUKUZ“ Aschaffenburg
- Kerstin Giebel, IJAB e. V.  
... begleitete die Arbeitsgruppe während des gesamten Entwicklungsprozesses. Sie ist Koordinatorin für Qualitätsentwicklung bei IJAB e.V., Qualitätsbeauftragte und interne Auditorin – Soziale Dienstleistungen (DGQ), sowie zertifizierte „European Assessor of Excellence“ (EFQM)
- Annette Kappes, tip Jugendinfo Augsburg  
... ist Diplom-Sozialpädagogin (FH) und hauptamtlich zuständig für den Bereich Jugendinformation im Stadtjugendring Augsburg
- Isgard Walla, Stiftung Demokratische Jugend  
... ist Diplom-Pädagogin und Organisatorin neue Medien und tätig als Projektleiterin für das Internetportal jugendnetz-berlin.de bei der Stiftung Demokratische Jugend
- Markus Gerstmann, ServiceBureau Jugendinformation Bremen  
... ist Sozialpädagoge und Informationsorganisator
- Carsten Schöne, JugendInfoService Dresden  
... ist Diplom-Sozialpädagoge und Leiter des JugendInfoService Dresden
- Matthias Specht, LAG Multimedia Brandenburg  
... ist Diplom-Politologe und geprüfter PR-Berater (DAPR) und tätig als geschäftsführender Koordinator der Landesarbeitsgemeinschaft Multimedia Brandenburg e. V.

## 2 Grundprinzipien

Die folgenden Grundprinzipien sind verbindlich für alle Arbeitsbereiche der Jugendinformation. Sie basieren auf den in der Charta der Jugendinformation der Europäischen Fachorganisation European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) genannten Prinzipien vom 19. November 2004.

1. Die bereitgestellten Informationen sind aktuell. Dies bedeutet:
  - a. Die Informationen werden entsprechend ihrer Gültigkeitsdauer regelmäßig aktualisiert.
  - b. Websites werden gewartet und gepflegt.
2. Die bereitgestellten Informationen sind transparent und seriös. Dies bedeutet:
  - a. Für alle Quellen gibt es einen Nachweis.
  - b. Der Jugendinformationsdienst verwendet geprüfte Quellen.
  - c. Die Informationen sind möglichst werbefrei. Kommerzielle Werbung ist ansonsten inhaltlich-pädagogisch geprüft und eindeutig gekennzeichnet.
  - d. Der Jugendinformationsdienst beherzigt das Prinzip des Pluralismus.
  - e. Bei Beiträgen Dritter ermöglicht der Jugendinformationsdienst die direkte Kontaktaufnahme zur Autorin/zum Autoren.
  - f. Der Datenschutz wird eingehalten.
3. Der Jugendinformationsdienst zeichnet sich durch Benutzerfreundlichkeit aus. Dies bedeutet:
  - a. Die bereitgestellten Informationen sind übersichtlich und zielgruppenorientiert gestaltet.
  - b. Der Jugendinformationsdienst benutzt eine freundliche Ansprache.
  - c. Die bereitgestellten Beiträge sind sprachlich verständlich.

Bei Websites gilt zusätzlich:

- d. Die Nutzung der Inhalte ist ohne Plugins möglich.
  - e. Die Ladezeiten sind kurz.
  - f. Der Jugendinformationsdienst verwendet Dateitypen, die von allen Systemen erkannt werden können.
  - g. Die Navigation ist übersichtlich und verständlich.
4. Die bereitgestellten Informationen sind zielgruppenorientiert. Dies bedeutet:
    - a. Die Informationen sind für die Nutzerinnen und Nutzer relevant.
    - b. Der Jugendinformationsdienst bereitet die Informationen altersgerecht auf.
    - c. Die Informationen sind sprachlich und inhaltlich verständlich.
    - d. Der Jugendinformationsdienst beachtet die soziale, kulturelle und konfessionelle Herkunft seiner Nutzerinnen und Nutzer.
  5. Der Jugendinformationsdienst ermöglicht den Nutzerinnen und Nutzern den gleichen Zugang zu seinen Informationen. Dies bedeutet:
    - a. Die Nutzung der Informationsangebote ist in der Regel kostenfrei. Preise für kostenpflichtige Leistungen sind sozial verträglich gestaltet.
    - b. Die Nutzung der Angebote ist anonym möglich.
    - c. Der Jugendinformationsdienst stellt gegebenenfalls Informationen in verschiedenen Sprachen zur Verfügung.
    - d. Der Jugendinformationsdienst beachtet das Prinzip der Barrierefreiheit.

- e. Die Informationen sind frei von Diskriminierungen.
- f. Der Jugendinformationsdienst beachtet das Prinzip des Gender Mainstreaming.

Der Jugendinformationsdienst arbeitet nur mit Sponsorinnen und Sponsoren zusammen, welche die hier genannten Grundprinzipien respektieren.

# 3 Individuelles Informations- und Beratungsangebot

## 3.1 Persönliche Information und Beratung

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst informiert und berät persönlich.					
Indikatoren	Option				
	Pflicht	Fakultativ			
Persönliche Information und Beratung findet als Face-to-face-Angebot statt: <ul style="list-style-type: none"> <li>im Jugendinformationsdienst,</li> <li>außerhalb des Jugendinformationsdienstes.</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

## 3.2 Telefonische Information und Beratung

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst informiert und berät per Telefon.					
Indikatoren	Option				
	Pflicht	Fakultativ			
Telefonische Information und Beratung erfordert: <ul style="list-style-type: none"> <li>Grußformel unter Nennung von Institution und Namen,</li> <li>Bereitstellung der nachgefragten Informationen.</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Zur Gewährung von Anonymität ist die Anzeige der Rufnummer der/des Anrufenden beim Jugendinformationsdienst deaktiviert.	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Zeiten der Erreichbarkeit für telefonische Information und Beratung sind bekannt gegeben.	<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Im Falle der Nichterreichbarkeit steht ein Anrufbeantworter zur Verfügung mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ansage zur Erreichbarkeit des Jugendinformationsdienstes,</li> <li>Aufzeichnungsmöglichkeit.</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

### 3.3 Information und Beratung per E-Mail

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst informiert und berät per E-Mail.	
Indikatoren	Option
	Pflicht
Information und Beratung per E-Mail umfasst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die persönliche Ansprache,</li> <li>• die Bereitstellung der nachgefragten Informationen,</li> <li>• das Angebot zur nochmaligen Kontaktaufnahme bei Unklarheiten in der Antwort,</li> <li>• alle notwendigen Daten zur Kontaktaufnahme zum Jugendinformationsdienst,</li> <li>• Grußformel mit Namen und ggf. Funktion.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die E-Mails werden innerhalb einer bekannt gegebenen Frist beantwortet.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ein Autoresponder informiert über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abwesenheit,</li> <li>• Schließzeit,</li> <li>• Vertretung.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

### 3.4 Online-Beratung

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst bietet Online-Beratung an.	
Indikatoren	Option
	Pflicht
Onlineberatung beinhaltet folgende Formen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail,</li> <li>• Chat,</li> <li>• moderiertes Forum,</li> <li>• sonstige Onlineberatungstools.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Anonymität wird gewährleistet.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

# 4 Virtuelle Jugendinformation

## 4.1 Informationen über Websites

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

<b>Kriterium: Der Jugendinformationsdienst verfügt über eine eigene Website.</b>			
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>		
	Pflicht	Fakultativ	
Eine Website enthält:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• eine eigenständige, einschlägige Adresse/Domain,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Informationen und Themen gemäß den o. g. Grundprinzipien des Jugendinfonetzes,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• eine Selbstdarstellung (s. Pkt. 7. Bekanntheit, Selbstdarstellung),	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• interaktive Elemente,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ein Impressum.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Die Websites sind für die schnelle Auffindbarkeit in Suchmaschinen optimiert.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Kriterium: Die Website enthält die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem Jugendinformationsdienst.</b>			
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>		
	Pflicht	Fakultativ	
Die Kontaktdaten enthalten:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• E-Mail-Adresse/n,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Telefonnummer/n,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Postadresse,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Öffnungszeiten,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Anfahrtsskizze,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Namen der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Fotos von den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Zuständigkeiten der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

## 4.2 Informationen über Newsletter

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst gibt Newsletter heraus.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Der Newsletter erscheint: <ul style="list-style-type: none"> <li>• regelmäßig,</li> <li>• unregelmäßig.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Der Newsletter kann über die Website selbständig abonniert oder abbestellt werden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf der Website gibt es ein Newsletter-Archiv.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ansprache, Inhalt und Struktur orientieren sich an der jeweiligen Zielgruppe.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Newsletter verfügt über ein Inhaltsverzeichnis.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Newsletter enthält eine Aufforderung zur redaktionellen Mitgestaltung und nennt den Redaktionsschluss.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 4.3 Informationen über Internetforen

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst bietet auf seiner Website Internetforen an.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Internetforen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• moderiert,</li> <li>• nicht moderiert.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Moderierte Foren werden betreut durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,</li> <li>• ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,</li> <li>• peer to peer,</li> <li>• externe Expertinnen und Experten.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Die Anfragen in moderierten Foren werden innerhalb einer bekannt gegebenen Frist beantwortet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzungsbedingungen für Internetforen sind erkennbar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Themenstruktur der Foren ist übersichtlich.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 5 Jugendinformation durch Printmedien und elektronische Datenträger

## 5.1 Eigene Printprodukte

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst informiert in Form von selbst erstellten Printmedien.	
Indikatoren	Option
	Pflicht      Fakultativ
Selbst erstellte Printmedien sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flyer,</li> <li>• Postkarten,</li> <li>• Broschüren,</li> <li>• Zeitungen/Zeitschriften,</li> <li>• Poster,</li> <li>• Plakate,</li> <li>• Banner.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Die Materialien sind erhältlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in der eigenen Einrichtung,</li> <li>• in anderen zielgruppenrelevanten Einrichtungen/Orten,</li> <li>• als Download auf den Websites.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Der Jugendinformationsdienst verfügt über ein Archiv seiner Publikationen.	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

## 5.2 Printprodukte anderer Anbieterinnen und Anbieter

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst hält Printmedien, die von anderen Organisationen oder Einrichtungen herausgegeben werden, bereit.	
Indikatoren	Option
	Pflicht      Fakultativ
Die Materialien werden vor Auslage entsprechend den Grundprinzipien geprüft.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die Materialien stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Einrichtung oder</li> <li>• bei Veranstaltungen, an denen der Jugendinformationsdienst beteiligt ist.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Der Jugendinformationsdienst verfügt über ein Archiv von relevanten Fremdpublikationen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
---	--------------------------	-------------------------------------

### 5.3 Eigene elektronische Datenträger

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

<b>Kriterium:</b> Der Jugendinformationsdienst informiert in Form von selbst erstellten elektronischen Datenträgern.		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Selbst erstellte elektronische Datenträger sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CD-ROMs,</li> <li>• DVDs,</li> <li>• Videokassetten,</li> <li>• USB-Sticks,</li> <li>• sonstige.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Die Datenträger stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Einrichtung,</li> <li>• bei Veranstaltungen, an denen der Jugendinformationsdienst beteiligt ist.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Der Jugendinformationsdienst verfügt über ein Archiv seiner elektronischen Publikationen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 5.4 Elektronische Datenträger anderer Anbieterinnen und Anbieter

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

<b>Kriterium:</b> Der Jugendinformationsdienst hält auf elektronischen Datenträgern gespeicherte Informationen, die von anderen Organisationen oder Einrichtungen herausgegeben werden, bereit.		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Die Datenträger werden vor Auslage entsprechend den o. g. Grundprinzipien geprüft.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Datenträger stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Einrichtung oder</li> <li>• bei Veranstaltungen, an denen der Jugendinformationsdienst beteiligt ist.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Jugendinformationsdienst verfügt über ein Archiv von relevanten Datenträgern.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# 6 Jugendinformation durch Veranstaltungen und Projekte

## 6.1 Jugendinformation durch eigene Veranstaltungen

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst führt Informationsveranstaltungen in eigener Regie durch.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Folgende Veranstaltungsformen werden angeboten:		
• Info-Abende,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Börsen,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Messen,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Workshops,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Tagungen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nach Art der Veranstaltung werden entsprechende Zielgruppen beteiligt bei der:		
• Vorbereitung,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Durchführung,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Auswertung.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Die Veranstaltungen finden statt:		
• einmalig,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• regelmäßig,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• nach eigener Bedarfsermittlung,	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• auf Anfrage.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Es erfolgt eine rechtzeitige und umfassende Öffentlichkeitsarbeit für die Veranstaltung.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6.2 Jugendinformation durch eigene Projekte

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

<b>Kriterium: Der Jugendinformationsdienst führt in eigener Regie Projekte durch.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Projekte sind partizipativ angelegt bei der: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbereitung,</li> <li>• Durchführung,</li> <li>• Auswertung.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Durch das Handeln in Projekten werden Wissen und Fertigkeiten erworben und Lernprozesse initiiert.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jugendliche engagieren sich in Folge der Projekte beim Jugendinformationsdienst.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 6.3 Jugendinformation durch Veranstaltungen und Projekte mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

<b>Kriterium: Der Jugendinformationsdienst führt Informationsveranstaltungen und Projekte mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern durch.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnerinnen und -partnern zeichnet sich aus durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung der Zielgruppe</li> <li>• Effektive Ressourcennutzung:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- erweitertes Fachwissen,</li> <li>- Finanzen,</li> <li>- Personal,</li> <li>- geldwerte Leistungen.</li> </ul> </li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Formen der Zusammenarbeit: Vergleiche 6.1 und 6.2.</i>		

## 6.4 Jugendinformation durch Beteiligung an Veranstaltungen und Projekten Dritter

Die unter 1. genannten Grundprinzipien sind mit der dazugehörigen Checkliste zu prüfen und anzuwenden.

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst beteiligt sich an Veranstaltungen und Projekten Dritter.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Der Jugendinformationsdienst beteiligt sich in Form von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachbeiträgen,</li> <li>• Gesprächen mit Expertinnen und Experten,</li> <li>• (Projekt-)Präsentationen,</li> <li>• Infoständen,</li> <li>• Infomaterialien,</li> <li>• Trainings/Schulungen,</li> <li>• Moderationen.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

# 7 Öffentlichkeitsarbeit

## 7.1 Bekanntheit

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst hat unter seinen Zielgruppen einen hohen Bekanntheitsgrad.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Der Jugendinformationsdienst misst und reflektiert seinen Bekanntheitsgrad an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Zahl der Besucherinnen und Besucher (persönlich und im Web),</li> <li>• der Zahl der Abonentinnen und Abonnenten (Newsletter, Publikationen),</li> <li>• der Zahl der Anfragen (persönlich, telefonisch, schriftlich)</li> <li>• sonstigen statistischen Daten.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Der Name/die Domain des Jugendinformationsdienstes ist eingängig (richtige Schreibweise, gut zu merken).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 7.2 Selbstdarstellung

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst gibt in einer Selbstdarstellung Auskunft über sein Tätigkeitsfeld, seine Zielgruppen, die von ihm angebotenen Produkte und Leistungen, seine Stellung im Rahmen der Jugendhilfe und seine Erreichbarkeit.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Eine Selbstdarstellung ist vorhanden.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Selbstdarstellung ist zugänglich durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Printmedien,</li> <li>• Internet.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die Selbstdarstellung wird regelmäßig aktualisiert (mindestens alle zwei Jahre).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.3 Öffentliche Präsenz

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst ist in der (Fach-)Öffentlichkeit präsent.	
Indikatoren	Option
	Pflicht    Fakultativ
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen sich an Gremien und Netzwerken.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Der Jugendinformationsdienst ist in den (Fach-)Medien präsent:	
• lokal,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• regional,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• überregional,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• national,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• international.	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Der Jugendinformationsdienst präsentiert sich auf:	
• Messen,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• Infoveranstaltungen,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• Tagungen,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• Pressekonferenzen.	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendinformationsdienstes werden als Partnerinnen und Partner für Fachgremien, -gespräche und -tagungen angefragt.	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Einschlägige Publikationen des Jugendinformationsdienstes werden aktiv an die Zielgruppe/n abgegeben:	
• thematische Flyer/Infoblätter,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• Zeitungen,	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
• Newsletter.	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

## 7.4 Leitbild

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst beschreibt in einem Leitbild seine langfristigen Ziele und die Strategie, wie er diese Ziele erreichen will.	
Indikatoren	Option
	Pflicht    Fakultativ
Ein Leitbild ist vorhanden.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Das Leitbild wird regelmäßig auf seine Gültigkeit hin überprüft und überarbeitet.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## 7.5 Corporate Identity

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst beschreibt im Rahmen seines Leitbildes seine Corporate Identity (CI) als Strategie konsistenten Handelns, Kommunizierens und visuellen Auftretens.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Eine CI ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Die CI berücksichtigt die o. g. Grundprinzipien.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die CI ist abgestimmt mit:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern,</li> <li>• politischen Entscheidungsträgerinnen und -trägern,</li> <li>• Zielgruppen,</li> <li>• Mitgliedern,</li> <li>• Trägerverantwortlichen.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Die CI wird regelmäßig auf ihre Gültigkeit hin überprüft und überarbeitet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.6 Corporate Communication

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst beschreibt im Rahmen seiner Corporate Identity die Corporate Communication (CC) als strategischen Einsatz aller Kommunikationsmedien.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Eine CC ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Im Rahmen der CC werden folgende Kommunikationsmedien eingesetzt:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet,</li> <li>• elektronische Kommunikationsmedien,</li> <li>• Brief,</li> <li>• Druckerzeugnisse,</li> <li>• Telefon,</li> <li>• persönliches Gespräch.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Der Einsatz von (neuen) Kommunikationsmedien wird regelmäßig auf Praktikabilität und Sinnhaftigkeit überprüft.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.7 Corporate Design

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst beschreibt im Rahmen seiner Corporate Identity sein Corporate Design (CD), sein visuelles Erscheinungsbild.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Ein CD ist vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alle eigenen Publikationen und Außendarstellungen haben einen Wiedererkennungswert für die Nutzerinnen und Nutzer des Jugendinformationsdienstes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alle internen Materialien haben einen Wiedererkennungswert für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendinformationsdienstes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Materialien und Veröffentlichungen beinhalten mindestens das Logo des Jugendinformationsdienstes. Optional werden wieder erkennbare Schrifttypen, Farben und grafische Elemente verwendet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.8 Lobbyarbeit

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst betreibt Lobbyarbeit für die Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene nach Sozialgesetzbuch (SGB VIII).		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Der Jugendinformationsdienst stellt die Lebenswelt und Lebenslagen von Jugendlichen sowie jungen Erwachsenen in Publikationen oder (politischen) Gremien dar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.9 Nutzwert

<b>Kriterium: Der Jugendinformationsdienst hat einen hohen Nutzwert.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Der Jugendinformationsdienst veröffentlicht seine Informationen selbstbestimmt und frei von parteipolitischen Interessen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fragen werden gemäß den Grundprinzipien beantwortet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bereitgestellte Angebote und Inhalte werden angenommen, heruntergeladen, gelesen oder abgefragt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Jugendinformationsdienst wird in/auf anderen Medien namentlich genannt, verlinkt oder empfohlen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gremien und Arbeitsgruppen treffen sich häufig im Jugendinformationsdienst.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Auch profitorientierte Unternehmen äußern Interesse an einer inhaltlichen Zusammenarbeit.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 7.10 Feedback

<b>Kriterium: Das Feedback der Zielgruppen fließt in die Arbeit des Jugendinformationsdienstes ein.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Der Jugendinformationsdienst nimmt Feedback über folgende Formen entgegen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onlineformular zur Kontaktaufnahme,</li> <li>• Fragebogen,</li> <li>• persönliches Gespräch,</li> <li>• Telefon,</li> <li>• E-Mail,</li> <li>• Interview,</li> <li>• Brief,</li> <li>• Fax,</li> <li>• sonstige.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jegliches Feedback wird ausgewertet und reflektiert.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.11 Freundlichkeit

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst strahlt Freundlichkeit aus.			
Indikatoren	Option		
	Pflicht	Fakultativ	
Das Auftreten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist einladend, d. h. offen, dialogorientiert und wertschätzend.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Jugendinformationsdienst hat ein einladendes, zielgruppenorientiertes Ambiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 7.12 Wertschätzung Dritter

Kriterium: Die Arbeit des Jugendinformationsdienstes erfährt Wertschätzung durch Dritte.			
Indikatoren	Option		
	Pflicht	Fakultativ	
Die Wertschätzung drückt sich aus durch:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• persönliches Feedback der Zielgruppe/n (mündlich, schriftlich, nonverbal),</li> <li>• finanzielle und geldwerte Unterstützung der Arbeit des Jugendinformationsdienstes in Form von:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fördergeldern,</li> <li>- Spenden,</li> <li>- Sponsoring,</li> <li>- technischem Support,</li> </ul> </li> <li>• Kooperationsangebote Dritter (Mitveranstaltung von Fachtagungen, gemeinsame Projekte),</li> <li>• öffentliche Würdigungen (Schirmherrschaften, Preisverleihungen, Zeitungsartikel...).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

# 8 Rahmenbedingungen

## 8.1 Personal

### 8.1.1 Beschäftigung ausgebildeten Personals

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

### 8.1.2 Personalausstattung

<b>Kriterium:</b> Der Jugendinformationsdienst hat eine ausreichende Personalausstattung gemäß seiner Konzeption.		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Personal ist vorhanden für: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die fristgerechte Beantwortung von Anfragen,</li> <li>• die Entwicklung eigener Informationsprodukte,</li> <li>• die Konzeptionierung und Durchführung von Veranstaltungen und Projekten,</li> <li>• die Einhaltung von Öffnungszeiten (so auch im Krankheitsfall, bei Urlaub und Fortbildungen).</li> </ul>	Pflicht	Fakultativ
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.3 Soziale Kompetenzen des Personals

<b>Kriterium:</b> Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendinformationsdienstes verfügen über soziale Kompetenzen.		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Sozialkompetenz drückt sich aus durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktfreudigkeit,</li> <li>• Empathie,</li> </ul>	Pflicht	Fakultativ
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neugier,</li> <li>• Unvoreingenommenheit,</li> <li>• Kommunikationsfähigkeit (verbal und nonverbal),</li> <li>• Offenheit für neue Themen.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--	--	--

### 8.1.4 Fachkompetenzen des Personals

<b>Kriterium: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendinformationsdienstes verfügen über Fachkompetenzen.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Zu den Fachkompetenzen zählen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherchekompetenz,</li> <li>• Beratungskompetenz,</li> <li>• Medienkompetenz,</li> <li>• sprachliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit,</li> <li>• organisatorische Fähigkeiten (u. a. Budgetverwaltung, Arbeits- und Büroorganisation),</li> <li>• Kenntnisse im Bereich des Projektmanagements,</li> <li>• Fremdsprachenkenntnisse.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

### 8.1.5 Fachwissen Soziale Arbeit des Personals

<b>Kriterium: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendinformationsdienstes verfügen über Fachwissen der Sozialen Arbeit.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Fachwissen der Sozialen Arbeit umfasst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnisse über die Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit,</li> <li>• Kenntnisse über die lokale/regionale Träger- und Einrichtungslandschaft,</li> <li>• Kenntnisse zu aktuellen jugendkulturellen Entwicklungen,</li> <li>• Kenntnisse zu aktuellen jugendpolitischen Entwicklungen,</li> <li>• Kenntnisse in der Sozialgesetzgebung.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### 8.1.6 Technische Grundkenntnisse des Personals

<b>Kriterium: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendinformationsdienstes verfügen über technische Grundkenntnisse.</b>			
<b>Indikatoren</b>		<b>Option</b>	
Bezogen auf einrichtungsspezifische Anwendungen sind Grundkenntnisse vorhanden bezüglich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware,</li> <li>• Software,</li> <li>• Problemlösungsstrategien.</li> </ul>		Pflicht	Fakultativ
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.7 Beteiligung des Personals am Fachaustausch

<b>Kriterium: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen sich am Fachaustausch, vorrangig im Bereich der Jugendinformation.</b>			
<b>Indikatoren</b>		<b>Option</b>	
Der Fachaustausch findet statt auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lokaler Ebene,</li> <li>• regionaler Ebene,</li> <li>• bundesweiter Ebene,</li> <li>• internationaler Ebene.</li> </ul> Die Teilnahme erfolgt regelmäßig.		Pflicht	Fakultativ
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.8 Vernetzung des Personals

<b>Kriterium: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vernetzen sich in ihrer Region.</b>			
<b>Indikatoren</b>		<b>Option</b>	
Vernetzung meint: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperationsaktivitäten,</li> <li>• Engagement im Rahmen von interdisziplinären Treffen.</li> </ul>		Pflicht	Fakultativ
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.1.9 Fortbildung des Personals

<b>Kriterium: Der Träger gewährleistet die regelmäßige Fortbildung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
<p>Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat mindestens alle zwei Jahre Anspruch auf eine Fortbildung.</p> <p>Folgende Themenfelder werden diesbezüglich besonders berücksichtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugendinformation,</li> <li>• Beratung,</li> <li>• Kommunikation,</li> <li>• Medienkompetenz,</li> <li>• Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,</li> <li>• Qualitätsentwicklung,</li> <li>• EDV,</li> <li>• Konfliktlösung,</li> <li>• Sprachkurse.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/>

### 8.1.10 Förderung des Wissenstransfers durch das Personal

<b>Kriterium: Hauptamtliches Personal fördert den fachlichen Wissenstransfer.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
<p>Die Inhalte orientieren sich am Arbeitsfeld des hauptamtlichen Personals.</p> <p>Der Wissenstransfer erfolgt durch Anleitung, Qualifizierung und Austausch von/mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktikantinnen und Praktikanten,</li> <li>• ehrenamtlich Tätigen/Freiwilligen,</li> <li>• Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/>

### 8.1.11 Reflexion der Arbeit

<b>Kriterium: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reflektieren die eigene Arbeit regelmäßig.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Die Reflexion erfolgt durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterinnengespräch/Mitarbeitergespräch,</li> <li>• Zielvereinbarungen,</li> <li>• Berichtswesen,</li> <li>• kollegiale Beratung,</li> <li>• Befragung der Nutzerinnen und Nutzer,</li> <li>• Statistikauswertung,</li> <li>• Weiterentwicklung der Konzeption,</li> <li>• Evaluation.</li> </ul>	Pflicht <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fakultativ <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

### 8.1.12 Personalentwicklung

<b>Kriterium: Träger von Jugendinformationsdiensten haben ein Personalentwicklungskonzept und wenden es an.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Zum Personalentwicklungskonzept gehören insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterinnengespräch/Mitarbeitergespräch,</li> <li>• Zielvereinbarungsgespräch,</li> <li>• regelmäßige Fort- und Weiterbildung,</li> <li>• Angebote zur berufsbegleitenden Ausbildung,</li> <li>• Angebote zur Teamentwicklung,</li> <li>• Angebote zur Supervision,</li> <li>• Maßnahmen zur Organisationsentwicklung.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

## 8.2 Öffnungszeiten für Einrichtungen der Jugendinformation

### 8.2.1 Feste Öffnungszeiten

<b>Kriterium: Es gibt feste Öffnungszeiten.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Feste Öffnungszeiten sind nach außen ersichtlich durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschilderung,</li> <li>• Publikationen,</li> <li>• die Website.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Feste Öffnungszeiten sind innerbetrieblich geregelt durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• den Dienstplan oder sonstige Vereinbarungen.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Öffnungszeiten werden eingehalten.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.2.2 Bedarfsgerechte Öffnungszeiten

<b>Kriterium: Die Öffnungszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Zielgruppen.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Der Jugendinformationsdienst ist für: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugendliche und junge Erwachsene vorrangig nachmittags und am frühen Abend,</li> <li>• Eltern vorrangig nachmittags und am frühen Abend,</li> <li>• Multiplikatorinnen und Multiplikatoren insbesondere vor- und nachmittags geöffnet.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

<b>Kriterium: Sonderöffnungszeiten werden nach Bedarf angeboten.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
	Pflicht	Fakultativ
Anlässe für Sonderöffnungszeiten können sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projekte,</li> <li>• Veranstaltungen.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

### 8.2.3 Einsatz qualifizierten Personals

<b>Kriterium: Die Öffnungszeiten werden durch qualifiziertes Fachpersonal gewährleistet.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Es muss mindestens eine Fachkraft anwesend sein.	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/>

## 8.3 Standort

### 8.3.1 Erreichbarkeit des Jugendinformationsdienstes

<b>Kriterium: Der Jugendinformationsdienst ist gut erreichbar und auffindbar.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Die Erreichbarkeit ist gekennzeichnet durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel.</li> </ul> Die Auffindbarkeit ist gegeben durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausschilderung,</li> <li>Veröffentlichung von Wegbeschreibungen.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### 8.3.2 Barrierefreiheit

<b>Kriterium: Der Zugang zum Jugendinformationsdienst ist barrierefrei.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Ein uneingeschränkter Zugang für Menschen mit Behinderungen ist sichergestellt.	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/>

## 8.4 Räumlichkeiten

### 8.4.1 Funktionalität

Kriterium: Der Jugendinformationsdienst verfügt über Räumlichkeiten entsprechend des funktionalen Bedarfes.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Bedarf besteht hinsichtlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Büroarbeitsplätzen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,</li> <li>• Präsentationsflächen für Informationsmaterial,</li> <li>• öffentlichem Bereich/Publikumsverkehr,</li> <li>• Besprechungsräumen,</li> <li>• Lagermöglichkeiten für Materialien,</li> <li>• Sanitärräumen,</li> <li>• Küche.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

### 8.4.2 Ausstattung

Kriterium: Die Räumlichkeiten des Jugendinformationsdienstes sind entsprechend ihrer Funktion optimal ausgestattet.		
Indikatoren	Option	
	Pflicht	Fakultativ
Eine optimale Ausstattung bedeutet:  Für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ein PC/Laptop mit Internetzugang,</li> <li>• ein Telefon,</li> <li>• ein Arbeitsplatz.</li> </ul> Die Einrichtung verfügt über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faxzugang,</li> <li>• Kopierer,</li> <li>• Beamer,</li> <li>• Overheadprojektor,</li> <li>• Moderationskoffer,</li> <li>• Flipchart,</li> <li>• Stellwände,</li> <li>• Messeaufsteller.</li> </ul> Für Besucherinnen und Besucher stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC mit Internetzugang,</li> <li>• Tische,</li> <li>• Sitzgelegenheiten.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## 8.5 Finanzen

### 8.5.1 Rechtzeitige Bereitstellung von Mitteln

<b>Kriterium: Die rechtzeitige Bereitstellung der Finanzmittel gewährleistet eine kontinuierliche und planbare Arbeit.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Die rechtzeitige Bereitstellung der Finanzmittel bedeutet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Regelfinanzierung zu Beginn des Haushaltsjahres,</li> <li>• bei Projektfinanzierung zu Beginn des Projektes.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### 8.5.2 Bedarfsgerechte Zuwendung

<b>Kriterium: Die Höhe der Zuwendung entspricht dem tatsächlichen Bedarf.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Der Bedarf besteht hinsichtlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalkosten,</li> <li>• Sachkosten.</li> </ul> <p>Siehe Checkliste zu Personal- und Sachkosten im Leistungskatalog.</p>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### 8.5.3 Planung und Bewirtschaftung der Mittel

<b>Kriterium: Der Jugendinformationsdienst stellt eine sorgfältige und rechtzeitige Planung und Bewirtschaftung der Finanzmittel sicher.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Sorgfältige und rechtzeitige Planung und Bewirtschaftung beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung eines Haushaltsplanes,</li> <li>• Beantragung und Abruf der Finanzmittel,</li> <li>• sachgerechte Verwendung der Mittel,</li> <li>• Erstellung eines Verwendungsnachweises,</li> <li>• Erschließung zusätzlicher Finanzierungsquellen.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

## 8.6 Träger

### 8.6.1 Leitbild

<b>Kriterium: Der Träger verfügt über ein Leitbild.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Das Leitbild ist innerhalb der Organisation mit allen Beteiligten abgestimmt.	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/>

### 8.6.2 Interne Kommunikationsstrukturen

<b>Kriterium: Der Träger stellt interne Kommunikationsstrukturen für das Arbeitsfeld Jugendinformation sicher.</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Option</b>	
Die Kommunikation erfolgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wechselseitig zwischen allen Arbeitsebenen,</li> <li>• kontinuierlich.</li> </ul>	Pflicht <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Fakultativ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Es werden gemeinsame Lösungsstrategien entwickelt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9 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-rechtliche, 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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 (manchmal) Aussagen zu Visionen und Herausforderungen der Zukunft.

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

# 13 Checkliste

Folgende Personal- und Sachkosten sind zur Betreuung eines Jugendinformationsdienstes erforderlich:

- o Personalkosten/-nebenkosten
- o Qualifizierung
- o Reisekosten
- o Honorare
  
- o Miete (incl. Betriebskosten)
- o Reinigungskosten
- o Strom
- o Telefon
- o Internet (Hosting/Zugang/ Provider)
- o Druckkosten
- o Technischer Support
- o Porto
- o Technik (s. u.)
- o Software/-Update
- o Veranstaltungen
- o Büro-, Materialien
- o Fachliteratur
- o Werbung/Öffentlichkeitsarbeit
- o Versicherungen
- o Sicherheitsdienste

Eine optimale Ausstattung bedeutet:

- 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

# RabenStücke online ...



Unter der Web-Adresse

[www.rabenstueck.de](http://www.rabenstueck.de)

finden Sie alle Angebote des *RabenStück* Verlag für Kinder- und Jugendhilfe® in konzentrierter Form.

Neben einer kompletten Übersicht aller im Verlag erschienenen Bücher haben Sie die Möglichkeit, diese gleich online zu bestellen.

Darüber hinaus informiert Sie der (Multiplikator/inn/en-) InformationService „... semper aliquid haeret!“\* zu aktuellen Themen auf internationaler, nationaler und regionaler Ebene sowie aus der Sicht der Wissenschaft und zu speziellen Fragen der Kinder- und Jugendhilfe.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch ...

**RabenStück**  
Verlag für Kinder- und Jugendhilfe



\* „... es bleibt immer etwas hängen“; zwar leicht aus dem ursprünglichen Zusammenhang gerissen, doch mit der inständigen Hoffnung, allen Interessent/inn/en ein paar wesentliche Informationen zu vermitteln, die auch demnächst noch hilfreich sein mögen ...





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.

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



ISBN 9-783-935607-31-5



*RabenStück*

Verlag für Kinder- und Jugendhilfe

