

JÄNNER 2014

bunt | besser | berechtigt

boja

BUNDESWEITES NETZWERK
OFFENE JUGENDARBEIT

www.boja.at

DER QUALITÄTSDIALOG

IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT

Diese Veröffentlichung versteht sich als ein ergänzendes Dokument zum 2011 von bOJA veröffentlichten Handbuch „Qualität in der Offenen Jugendarbeit in Österreich“.

DANKSAGUNG

Ein besonderer Dank gilt **Marco Szlapka**/inso – Institut für Sozialplanung und Organisationsentwicklung, **Matthias Finkentey**/reflect – Nachhaltige Organisationsberatung sowie dem **Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit** für die inhaltliche Expertise.

Dem **Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend** danken wir für die finanzielle und inhaltliche Unterstützung und die gute Zusammenarbeit.

IMPRESSUM

Herausgeber:

bOJA – Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit

bOJA ist das Kompetenzzentrum für Offene Jugendarbeit in Österreich. Der Verein ist Service bzw. Vernetzungsstelle für die Offene Jugendarbeit in Österreich und die Fachstelle für Qualitätsentwicklung in der Offenen Jugendarbeit Österreich und vertritt die Offene Jugendarbeit national und international.

Wir haben uns um Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität bemüht, können aber weder Gewährleistung noch Haftung übernehmen.

Kontakt:

bOJA – Bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit
Lilienbrunnengasse 18/2/47
A - 1020 Wien

ZVR-NR: 78 54 32 196

boja@boja.at
www.boja.at

Für den Inhalt verantwortlich: bOJA-Vorstand und Geschäftsführung

Jänner 2014

Mit freundlicher Unterstützung von



Bundesministerium für
Wirtschaft, Familie und Jugend

INHALTSVERZEICHNIS

IMPRESSUM	2
Einleitung	4
1 Der Qualitätsdialog in der Offenen Jugendarbeit	5
1.1 Vom Modell in die Praxis.....	5
1.2 Qualitätsdialog – ein Stufenmodell.....	5
2 Erleben und Arbeitsschritte	8
2.1 Ebenen des Qualitätsdialogs.....	8
2.2 Arbeitsschritte im Qualitätsdialog.....	9
2.2.1 Festlegung der Qualitätsmerkmale Offener Jugendarbeit, die zum Gegenstand des jeweiligen Dialoges werden sollen.....	9
2.2.2 Erfassung und Auswertung der festgelegten Standards und der Ergebnisse aus den BesucherInnenbefragungen.....	9
2.2.3 Durchführung des Qualitätsdialogs.....	9
2.2.4 Zielvereinbarungen für die weitere Arbeit.....	9
2.3 Nachhaltigkeit des Qualitätsdialogs.....	9
3 Erfahrungen aus den Pilot-Dialogen	11
3.1 Schlussfolgerungen aus den Qualitätsdialogen auf Landes- und regionaler Ebene.....	11
3.1.1 Ressourcen.....	11
3.1.2 Ziele.....	11
3.1.3 Regeln.....	12
3.1.4 Kultur.....	12
3.2 Schlussfolgerungen aus dem Qualitätsdialog einer Einrichtung.....	13
3.2.1 Ressourcen.....	13
3.2.2 Ziele.....	13
3.2.3 Regeln.....	13
3.2.4 Kultur.....	14

EINLEITUNG

Qualität liegt im individuellen Ermessen, so gibt es unterschiedliche Maßstäbe und Zugänge - nicht nur darum ist es so schwierig Qualität im allgemeinen Sinn messbar zu machen. Grundlage für eine Qualitätsdefinition sind Indikatoren, die ebenfalls variabel sein können und verhandelt werden müssen.

Um mehr Struktur und Klarheit zu schaffen sowie zur Qualitätsweiterentwicklung der Offenen Jugendarbeit beizutragen wurde das bOJA-Qualitätshandbuch entwickelt und im Jahr 2011 erstmals publiziert. Es stellt nun eine solide Grundlage im Bereich der Qualitätsstandards dar, welche Ansprüche an die Struktur, den Prozess und an das Ergebnis erstmals für die professionelle Offene Jugendarbeit in Österreich bündelt, sichtbar macht und laufend weiterentwickelt.

Neben dem von bOJA entwickelten Qualitätsdialog existieren im Bereich der Sozialwissenschaft zahlreiche andere Analyseinstrumente, wie die quantitative „Social Return on Investment“-Analyse, kurz SROI, die angibt welchen finanziellen Effekt eine Investition nach sich zieht oder das Wirkungskettenmodell, welches über den Input, die Aktivitäten und den Output zur Wirkung gelangt und/oder umgekehrt.

Um die Qualität und Wirkung im Bereich der Offenen Jugendarbeit zu messen, bedarf es sowohl einer qualitativen als auch quantitativen Analyse. Aus diesem Grund eignet sich der Qualitätsdialog als innovatives Analyse- und insbesondere Steuerungsinstrument für die Angebote der Offenen Jugendarbeit, denn der Qualitätsdialog beinhaltet beide Aspekte und kann flexibel an Gegebenheiten und Notwendigkeiten angepasst werden. Das Herzstück bildet der Dialog, was bedeutet, dass unterschiedliche, jeweils zu definierende Stakeholder auf Augenhöhe miteinander die vorliegenden Ergebnisse diskutieren und sich faktenbasiert über Ziele, Bedürfnisse, Wirkungen und Standards austauschen.

1 DER QUALITÄTSDIALOG IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT

1.1 VOM MODELL IN DIE PRAXIS

Wer die Qualität der Offenen Jugendarbeit definieren, sie bewerten oder gar steuern möchte, braucht als Grundlage eine Verständigung darüber, was die Offene Jugendarbeit eigentlich beinhaltet und leisten soll.

Offene Jugendarbeit versteht sich als lernendes, interaktives und dynamisches Arbeitsfeld. Ziele von Offener Jugendarbeit sowie Erwartungen und Bedürfnisse, die an sie herangetragen werden, werden in einem ständigen strukturierten Dialog qualitativ erfasst, reflektiert, bearbeitet und wechselseitig abgestimmt – das ist Qualitätsdialog.

Dabei steht das partnerschaftliche Verhältnis zwischen AuftraggeberInnen, SystempartnerInnen und den mit der Umsetzung von Offener Jugendarbeit Beauftragten im Vordergrund.

Das Instrument des Qualitätsdialogs wurde vom Bundesweiten Netzwerk Offene Jugendarbeit (boJA) mit fachlicher Unterstützung durch Marco Szlapka vom Institut für Sozialplanung und Organisationsentwicklung (INSO) für die Offene Jugendarbeit nutzbar gemacht. Im Jahr 2012 wurden österreichweit 4 Pilotdialoge durchgeführt. Parallel dazu fanden im Bundesland Steiermark auf Einrichtungsebene weitere, vom Steirischen Dachverband der Offenen Jugendarbeit und von beteiligung.st koordinierte Qualitätsdialoge statt.

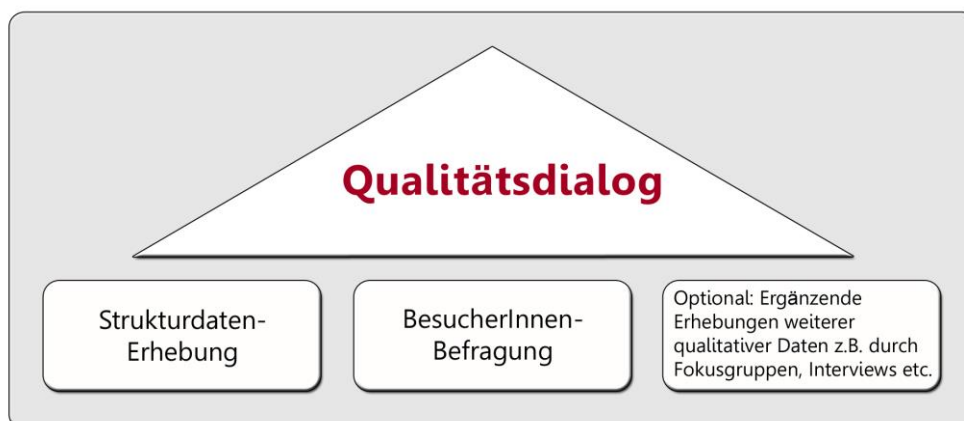
Das Instrument des Qualitätsdialogs soll Fachkräften der Offenen Jugendarbeit eine Diskussionsgrundlage bieten, um besser über Strukturen, Prozesse und Ergebnisse im Bereich der Offenen Jugendarbeit diskutieren zu können und Qualitätsstandards sichtbar zu machen.

Doch dafür ist viel Vorarbeit nötig. Aus diesem Grund hat sich boJA dazu entschlossen ein mehrstufiges Modell zu entwickeln, das all jene Fachkräfte der Offenen Jugendarbeit unterstützen soll, die an einer dialogischen Qualitätsweiterentwicklung interessiert sind.

1.2 QUALITÄTSDIALOG – EIN STUFENMODELL

Das Stufenmodell besteht aus unterschiedlichen Modulen, die nachfolgend bausteinartig dargestellt sind.

GRAFIK: Qualitätsdialog



Bevor ein Qualitätsdialog geplant werden kann, ist es wichtig einige Grundvoraussetzungen zu erfüllen. Dazu müssen u.a. folgende Fragen geklärt sein:

- Welche Personen arbeiten in meiner Einrichtung, wie arbeiten sie zusammen und welche „offiziellen Regeln“ und „inoffizielle Agreements“ gibt es für diese Zusammenarbeit?
- Welche individuellen Ziele und Vorstellungen haben die einzelnen MitarbeiterInnen?
- Wo passen sie mit denen der KollegInnen zusammen und wo nicht?
- Wo sind die Unterschiede in Wahrnehmung von Problemen und Vorschlägen für die Lösung so weit voneinander entfernt, dass das zu Verständnisschwierigkeiten führt?
- Wie arbeiten Männer und Frauen gut zusammen?
- Wie schaut es mit dem Verhältnis von Menschen mit großer Berufs- und Lebenserfahrung und der vielleicht unbekümmerten Herangehensweise von BerufsanfängerInnen aus?
- Wie verstehen ehrenamtliche MitarbeiterInnen ihren Beitrag für das Gelingen der gemeinsamen Aktivitäten, wie die hauptamtlichen?
- Wer entscheidet in der Einrichtung was mit welcher Berechtigung und Verantwortung?
- Gibt es regelmäßige Teamsitzungen? Wie fruchtbar und motivierend sind diese in der Regel?
- Wie gut ist die Gesprächsbasis zwischen KollegInnen und Leitung?
- Gibt es Statuten und Verfahrensweisen, die nach innen wirksam und von außen wahrnehmbar sind?
- Ist die Aufteilung von Verantwortung klar und besprochen?

Wenn all diese Fragen zufriedenstellend beantwortet werden können und das Team intern gut arbeitsfähig ist, steht dem ersten Schritt des Qualitätsdialogs, einer quantitativen Strukturdaten-Erhebung und BesucherInnen-Befragung, nichts mehr im Wege.

Falls jedoch Unklarheit besteht und im Team einige offene Fragen oder Unsicherheiten auf der Einrichtungsebene existieren, ist es ratsam zuerst diese Fragen zu klären, evtl. auch mit Hilfe von externer Beratung.

Die Strukturdaten-Erhebung sowie die BesucherInnen-Befragung können selbstständig durchgeführt werden. Dazu wurden im Rahmen der von bOJA durchgeführten Pilot-Dialoge exemplarisch Erhebungsbögen erarbeitet, die im Anhang zu finden sind und die Orientierung bieten.

Nach einer Auswertung der Daten sowie einem Austausch über die Ergebnisse im Team ist es empfehlenswert für die Interpretation der Ergebnisse eine/n ExpertIn hinzuzuziehen, die/der in Folge dann auch in der Lage ist den Qualitätsdialog mit dem Team vorzubereiten und durchzuführen.

Externe Unterstützung ist also im Besonderen für die Reflexion bzw. Interpretation der Ergebnisse, die Schwerpunktsetzung bzw. die Wahl des Fokus für den Dialog, aber auch für die Identifikation der für den Dialog relevanten Stakeholder und eine möglichst neutrale Dialogführung selbst wichtig.

Voraussetzung für jeden Qualitätsdialog ist die Verständigung über strategische Steuerungsfragen, die zum Gegenstand des Dialoges werden sollen. Als Grundlage werden alle erhobenen Strukturdaten und Ergebnisse der BesucherInnen-Befragung und andere durchgeführte Befragungen.

Folgende Grundfragen stehen im Rahmen des Dialogs im Vordergrund:¹

GRAFIK: Zielsystem für die Offene Jugendarbeit



¹ In Anlehnung an das von der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmodernisierung (KGSt – www.kgst.de) entwickelte Modell einer Zielorientierten Steuerung.

2 ERLEBEN UND ARBEITSSCHRITTE

2.1 EBENEN DES QUALITÄTSDIALOGS

Ein Qualitätsdialog kann sowohl

- auf *Einrichtungs- bzw. Träger-Ebene*,
- auf *regionaler Ebene* (Stadt, Gemeinde oder Kreis) als auch
- auf *Landesebene* stattfinden.

GRAFIK: Qualitätsdialoge zur Offenen Jugendarbeit in Österreich



Im Idealfall wird mit dem Qualitätsdialog auf Einrichtungsebene begonnen und erst danach werden darauf aufbauend Dialoge auf regionaler und Bundeslandebene geplant.

Ein Qualitätsdialog tangiert immer drei unterschiedliche Ebenen in einer Kommune, die aufeinander aufbauend wirken. Dabei handelt es sich um:

- - *die operative Ebene* (die tägliche Arbeit der JugendarbeiterInnen)
- - *die Planungs- und Organisationsebene* (Träger, Vorstandsebene, Planungsgruppen, Arbeitsgemeinschaften)
- - *die Steuerungs- und Entscheidungsebene*, auch kommunale Ebene genannt (Verwaltungsspitze, BürgermeisterInnen und Politik)

Auf der Planungs- und Organisationsebene lässt sich nur dann ein sinnvoller Dialog führen, wenn die Grundfragen auf der operativen Ebene bereits geklärt sind. Auch lässt sich erst dann mit Politik und Verwaltung über Offene Jugendarbeit sprechen, wenn sich JugendarbeiterInnen und Träger der Offenen Jugendarbeit im Vorfeld über die Grundsätze ihrer Arbeit verständigt haben.

Auch wenn in manchen Fällen vor Ort der Eindruck entsteht, ein Qualitätsdialog würde nur zwei dieser Ebenen betreffen, ist dies irreführend. Bei näherer Betrachtung wird nämlich deutlich, dass in solchen Fällen eine dieser Ebenen in versteckter Form mitwirkt und sich der direkten Diskussion über Ziele, Ressourcen, Regeln und die Kultur Offener Jugendarbeit entzieht. Vor Ort muss also geklärt werden, an welcher Stelle mit welchen AkteurInnen ein solcher Dialog zu führen ist bzw. wie Ergebnisse von der einen auf die andere Dialogebene transportiert werden.

2.2 ARBEITSSCHRITTE IM QUALITÄTSDIALOG

Der Qualitätsdialog umfasst jeweils vier Arbeitsschritte, die extern begleitet werden.

2.2.1 Festlegung der Qualitätsmerkmale Offener Jugendarbeit, die zum Gegenstand des jeweiligen Dialoges werden sollen

In den Kapiteln des boJA Qualitätshandbuchs für die Offene Jugendarbeit in Österreich² sind die unterschiedlichsten Qualitätsstandards beschrieben worden. In einem ersten Arbeitsschritt muss daher festgelegt werden, welche dieser Standards zum Gegenstand des Dialoges werden sollen. Soll nach allen Standards gefragt werden (Zielgruppen, Ziele, Arbeitsprinzipien, Methoden, Angebote, Zahl der TeilnehmerInnen, Evaluationsverfahren, Arbeitskreise, Fortbildungen, MitarbeiterInnen, Räume, Ausstattung etc.) oder soll sich auf bestimmte Bereiche konzentriert werden. Dabei wird beim Dialog auf der Einrichtungsebene sicherlich eine wesentlich operativere Ebene von Standards zu wählen sein als auf Landesebene.

2.2.2 Erfassung und Auswertung der festgelegten Standards und der Ergebnisse aus den BesucherInnenbefragungen

In einem zweiten Schritt müssen die vorhandenen Standards beschrieben werden. Auf der Einrichtungsebene lässt sich dies mit relativ wenig Aufwand betreiben. Sobald aber mehrere Einrichtungen Offener Jugendarbeit übergreifend ihre konkreten Standards beschreiben sollen, bedarf es eines einheitlichen Rasters zur Beschreibung und Erfassung. Am sinnvollsten ist dies mit Hilfe einer Softwarelösung zu realisieren. Die entsprechenden Ergebnisse müssen ausgewertet und für den Dialog aufbereitet werden.

2.2.3 Durchführung des Qualitätsdialoges

Nach der Auswertung der vorhandenen Standards und der Aufbereitung der Ergebnisse aus den Befragungen muss festgelegt werden, wer an diesem Dialog konkret teilnehmen soll (MitarbeiterInnen, Stakeholder, AuftraggeberInnen/EntscheidungsträgerInnen), wer die Vorstellung der Ergebnisse und wer die Moderation sowie die Ergebnissicherung übernimmt.

2.2.4 Zielvereinbarungen für die weitere Arbeit

Der Qualitätsdialog endet mit der gemeinsamen Formulierung konkreter Ziele für die Zukunft. Nach Möglichkeit wird in diesem Arbeitsschritt gleichzeitig festgelegt, in welcher Form die Zielerreichung überprüft und es zu einem erneuten Qualitätsdialog kommt.

2.3 NACHHALTIGKEIT DES QUALITÄTSDIALOGS

Das Instrument des Qualitätsdialogs ist nicht nur zur einmaligen Durchführung bestimmt. Die Weiterführung des Qualitätsdialogs in regelmäßigen Abständen ist sinnvoll, um nachhaltige Veränderungsprozesse in Gang zu bringen. Oftmals steht das Umdenken von Stakeholdern im Zentrum, bzw. das Verständnis für die Strukturen, Prozesse und Ziele in der Offenen Jugendarbeit – Veränderungen und Prozesse, die langfristig angegangen werden müssen.

Folgende Vorteile ergeben sich aus einem dadurch entstehenden Kreislaufmodell des Qualitätsdialogs:

- Im Dialog wird gemeinsam – Einrichtung(en), Träger, Stakeholder, AuftraggeberInnen, FördergeberInnen - über die weitere Vorgehensweise reflektiert und entschieden.
- Die Notwendigkeit und Effizienz von Vernetzung ist verbessert.
- Die Akzeptanz von Entscheidungen ist erhöht.
- Die Steuerung von Angeboten ist realitätsnah und landesweit koordiniert. Eine raschere Umsetzung wird möglich.

3 ERFAHRUNGEN AUS DEN PILOT-DIALOGEN

Die nachfolgende Beschreibung der „lessons-learned“ beinhaltet wesentliche Aspekte, die für eine erfolgreiche und zufriedenstellende Planung, Organisation und Durchführung eines Qualitätsdialoges auf Landes-, regionaler und Einrichtungsebene beachtet werden sollten. Der Fokus liegt auf den Ressourcen, Zielen, Regeln und der Kultur des Qualitätsdialogs.

3.1 SCHLUSSFOLGERUNGEN AUS DEN QUALITÄTSDIALOGEN AUF LANDES- UND REGIONALER EBENE

3.1.1 Ressourcen

auf der Ebene des Landes/der Region müssen ausreichende Ressourcen für

- a) die Erfassung von Indikatoren/Merkmalen der Offenen Jugendarbeit
- b) die Organisation und Vorbereitung des Dialoges
- c) die Durchführung/Moderation des Dialoges vorhanden sein.
- Je mehr Einrichtungen/Träger berücksichtigt werden, umso aufwendiger ist das Verfahren der Datenerfassung und Abstimmung (es ist nicht zielführend, dass sich nur ein Bruchteil von Einrichtungen an einem solchen Dialog beteiligt). Bei der Teilnahme vieler (sozialräumlich) unterschiedlicher Einrichtungen/Träger ist besonders auf die Vergleichbarkeit der Daten zu achten.

3.1.2 Ziele

- Im Vorfeld eines Dialoges muss sich eine Verständigung über dessen Ziele stattfinden (siehe hierzu auch die Ausführungen zur Festlegung der Struktur-, Prozess- und Ergebnismerkmale, diese Abstimmung muss unter den JugendarbeiterInnen der Einrichtungen erfolgen, aber auch mit den Trägern).
- In Abhängigkeit der Ziele muss über die zum Einsatz kommenden Erhebungsinstrumente entschieden werden.
- In Abhängigkeit der Ziele kann es auch sein, dass der Qualitätsdialog wie von bOJA beschrieben gar nicht das geeignete Instrument ist (Aufwand steht nicht im Verhältnis zur Zielsetzung).
- In Abhängigkeit der Ziele muss über die Zusammensetzung der TeilnehmerInnen für den Dialog entschieden werden (PolitikerInnen, Verwaltung, Stakeholder, JugendarbeiterInnen, Träger ...) und auch über die Ebene (Einrichtungsdialog, Regionaler Dialog, Landesdialog). Eine Vermischung der Ebenen (z.B. Land und Gemeinde) führt zu Konfusion und hindert einen produktiven Dialog.
- Es ist ratsam einen Qualitätsdialog aufbauend durchzuführen – beginnend auf der Einrichtungsebene über die Gemeinde-, Stadt- bzw. regionale Ebene hin zum Landesdialog.

- Es wird sich nicht verhindern lassen, dass einzelne TeilnehmerInnen am Dialog (Politik, Verwaltung, Stakeholder) ihre jeweiligen Sichtweisen und Interessen versuchen in den Vordergrund zu stellen. Dies muss im Rahmen eines Vorbereitungstreffens gut besprochen und durch eine gute Moderation aufgefangen werden. Eventuell ist für die Dialogveranstaltung eine Splittung von Präsentation und Moderation zu überlegen.
- Die Zielsetzung des Dialoges muss zum Beginn (ggf. bereits im Vorfeld) mit den eingeladenen GesprächspartnerInnen kommuniziert werden.
- Eine Fortschreibung des Dialoges setzt voraus, dass ein Verständigung mit den TeilnehmerInnen über Schwerpunkte der Diskussion stattfindet und nicht einfach immer wieder von vorne begonnen wird.

3.1.3 Regeln

- Es dürfen bei der Darstellung keine Einrichtungen fehlen, ohne dass dies zu erklären ist.
- Ggf. müssen Einrichtungen mehrmals um Beteiligung bei der Datenerfassung gebeten werden oder auch externe Unterstützung erfahren.
- Es muss eine Entscheidung darüber getroffen werden, ob vergleichende Aussagen gewünscht sind oder nur die Offene Jugendarbeit als Ganzes dargestellt wird.
- Es sollten am Dialog nur JugendarbeiterInnen teilnehmen, die im Vorfeld an der Vorbereitung beteiligt wurden und daher auch über die Ziele des Dialoges informiert sind.

3.1.4 Kultur

- Bezogen auf die TeilnehmerInnen des Dialoges aus Politik, Verwaltung und/oder auch andere Gruppen von Stakeholdern muss überlegt werden, in welcher Form die Inhalte präsentiert werden und ob ggf. Fachbegriffe zu erläutern sind. Bewährt hat sich eine gut moderierte visuelle Präsentation der Ergebnisse mit Ausführungen der Beteiligten und anschließender Diskussion.
- Fachliche Diskussionen unter den JugendarbeiterInnen sollten nach Möglichkeit nicht im Rahmen des Dialoges geführt werden sondern bereits im Vorfeld bei der Vorbereitung.
- Der Qualitätsdialog - verstanden als Instrument der Offenen Jugendarbeit - muss auch von dieser geführt und damit verantwortet werden (keine Delegation der Verantwortung/Durchführung). Die Delegation von professioneller Moderation und Begleitung ist davon unberührt.
- Inhalte und Ergebnisse des Dialoges sollten zeitnah den beteiligten AkteurInnen zur Verfügung gestellt werden
- Mögliche Vereinbarungen müssen tatsächlich von der Offenen Jugendarbeit aufgegriffen und umgesetzt werden. Hierzu kann es auch gehören die DialogpartnerInnen darüber zu informieren, warum Vereinbarungen sich nicht zeitnah umsetzen lassen.

3.2 SCHLUSSFOLGERUNGEN AUS DEM QUALITÄTSDIALOG EINER EINRICHTUNG

3.2.1 Ressourcen

- Auf der Ebene der Einrichtungen müssen ausreichende Ressourcen vorhanden sein bzw. eingeplant werden.
- Besonders kleinen Einrichtungen und ehrenamtlich geführten Einrichtungen fällt es nicht immer leicht diese Ressourcen aufzuwenden.
- Es müssen Ressourcen für die Ergebnissicherung sowie Fortschreibung berücksichtigt werden.

3.2.2 Ziele

- Im Vorfeld eines Dialoges muss eine Verständigung über Ziele des Dialoges stattfinden. Diese Abstimmung muss unter den JugendarbeiterInnen der Einrichtung erfolgen, aber auch mit dem Träger.
- In Abhängigkeit der Ziele muss über die zu erfassenden Indikatoren/Merkmale und die zum Einsatz kommenden Instrumente entschieden werden.
- In Abhängigkeit der Ziele kann es auch sein, dass der Qualitätsdialog wie von bOJA beschrieben gar nicht das geeignete Instrument ist (Aufwand steht nicht im Verhältnis zur Zielsetzung).
- Der Qualitätsdialog ist kein Instrument um interne Prozesse zu bearbeiten, die eigentlich in eine Supervision oder einen OE Prozess gehören.
- In Abhängigkeit der Ziele muss über die Zusammensetzung der TeilnehmerInnen für den Dialog entschieden werden (PolitikerInnen, Verwaltung, Stakeholder, JugendarbeiterInnen, Träger, BesucherInnen ...).
- Ein Qualitätsdialog setzt die Beteiligung von Dritten voraus.
- Es wird sich nicht verhindern lassen, dass einzelne TeilnehmerInnen am Dialog (Politik, Verwaltung, Stakeholder) ihre jeweiligen Sichtweisen und Interessen versuchen in den Vordergrund zu stellen, dies muss durch eine gute Moderation aufgefangen werden.
- Die Zielsetzung des Dialoges muss zu Beginn (ggf. bereits im Vorfeld) mit den eingeladenen GesprächspartnerInnen kommuniziert werden.
- Eine Fortschreibung des Dialoges setzt voraus, dass sich mit den TeilnehmerInnen über Schwerpunkte der Diskussion verständigt wird und nicht einfach immer wieder von vorne begonnen wird.

3.2.3 Regeln

- Alle JugendarbeiterInnen einer Einrichtung sollten im Vorfeld des Dialoges beteiligt werden.
- In Abhängigkeit der Größe der Einrichtung (Anzahl der JugendarbeiterInnen) muss entschieden werden, ob alle Beschäftigten oder nur ein Teil am Dialog teilnehmen.
- Ein Einrichtungsdialog sollte immer auch eine Beteiligung der BesucherInnen beinhalten (dies kann auch über qualitative Methoden im Vorfeld erfolgen).

3.2.4 Kultur

- Bezogen auf die TeilnehmerInnen des Dialoges aus Politik, Verwaltung und/oder auch andere Gruppen von Stakeholdern muss überlegt werden, in welcher Form die Inhalte präsentiert werden und ob ggf. Fachbegriffe nicht zu erläutern sind.
- Fachliche Diskussionen unter den JugendarbeiterInnen sollten nach Möglichkeit nicht im Rahmen des Dialoges geführt werden, sondern bereits im Vorfeld bei der Vorbereitung.
- Der Qualitätsdialog - verstanden als Instrument der Offenen Jugendarbeit - muss auch von dieser geführt und damit verantwortet werden (keine Delegation der Verantwortung/Durchführung).
- Inhalte und Ergebnisse des Dialoges sollten zeitnah den beteiligten AkteurInnen zur Verfügung gestellt werden.
- Mögliche Vereinbarungen müssen von der Einrichtung/vom Team aufgegriffen und umgesetzt werden. Hierzu kann es auch gehören die DialogpartnerInnen darüber zu informieren, warum Vereinbarungen sich nicht zeitnah umsetzen lassen.