

Bearbeiter/in / Ansprechpartner/in:  
Hans Georg Weigel - Durchw. – 111  
Brigitte Rehling – Durchw. - 139  
Karin Mertzlin – Durchw. -150  
Frankfurt am Main, im Juni 2002

**Modellprogramm des Bundesministeriums für Familie,  
Senioren, Frauen und Jugend**

## **Freiwilliges Soziales Trainingsjahr (FSTJ)**

**Zwischenbericht des ISS-Frankfurt am Main  
zu projektinterner Qualifizierung sowie zu In-  
formations- und Ergebnistransfer**

ISS-AKTUELL 10/2002



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Entwicklungen im aktuellen Berichtszeitraums</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Programminterne Fortbildung zur Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Qualifizierungsbüros</b>	<b>7</b>
2.1	Zielsetzung und Aufgabenstellung	7
2.2	Aktivitäten im Berichtszeitraum und Stand der Leistungserbringung	8
2.3	Angebotsformen	9
2.4	Themenschwerpunkte der programminternen Fortbildungen	10
2.5	Akzeptanz des Fortbildungsangebotes	11
2.6	Entwicklungen und Erfahrungen	11
2.7	Stellenwert und Rückwirkung der programminternen Fortbildung im FSTJ-Programmverbund	12
<b>3</b>	<b>Angeleitete Selfassessments für die Qualifizierungsbüros zur Praxisverbesserung und Weiterentwicklung der FSTJ-Konzeption</b>	<b>13</b>
3.1	Zielsetzung und Aufgabenstellung	13
3.2	Aktivitäten im Berichtszeitraum und Stand der Leistungserbringung	14
3.3	Ergebnisse und Erfahrungen der Selfassessments im Jahr 2002	15
3.3.1	Beteiligung an den Workshops und allgemeine Einschätzungen	15
3.3.2	Erste Ergebnisse zu den elf Arbeitsfeldern	17
3.4	Ziele und Inhalte der eintägigen Workshops im Jahr 2002	18
3.5	Stellenwert und Rückwirkung der angeleiteten Selfassessments im FSTJ-Programmverbund	19
<b>4</b>	<b>FSTJ-Online-Newsletter für den programminternen Informationstransfer und zur Außendarstellung</b>	<b>21</b>
4.1	Zielsetzung und Aufgabenstellung	21
4.2	Aktivitäten im Berichtszeitraum und Stand der Leistungserbringung	22
4.3	Inhalte der FSTJ-Newsletter	23
4.3.1	FSTJ-Newsletter-Telegramm	23
4.3.2	FSTJ-Newsletter	24
4.4	Entwicklungspotentiale und Perspektiven des FSTJ-Newsletter	24
<b>Anhang 1:</b>	Materialien zur programminternen Fortbildung	
<b>Anhang 2:</b>	Materialien zu den angeleiteten Selfassessments	
<b>Anhang 3:</b>	Materialien zum FSTJ-Online Newsletter	



# 1 Entwicklungen im aktuellen Berichtszeitraums

Die Erprobung der FSTJ-Konzeption erfolgt auf der Grundlage des strukturierten Erfahrungsaustauschs zwischen den Qualifizierungsbüros im Sinne des Erkennens erfolgreicher Praxisansätze und Arbeitsinstrumente (Good Practice). Aufgrund der gewünschten Vielfalt an Trägern, konzeptionellen Ansätzen, regionalen Bedingungen und avisierten Zielgruppen besteht im Projektverbund eine große Heterogenität hinsichtlich der Umsetzungen der Programmziele. Zudem haben die derzeit 40 FSTJ-Qualifizierungsbüros eine große Bandbreite an Aufgaben zu erfüllen, die von der Betreuung und Förderung der Jugendlichen über administrative Tätigkeiten und Datenerfassung bis zu Verhandlungen mit Kostenträgern sowie Kooperations- und Vernetzungsaufgaben im Stadtteil reichen.

Angesichts der Vielgestaltigkeit des Projektalltags besteht eine wesentliche Aufgabe der Programmdurchführung darin, bei Mitwirkung aller Beteiligten zu gemeinsamen Arbeitsgrundlagen hinsichtlich bewährter Vorgehensweisen, Instrumente, Qualitätsstandards und Erfolgskriterien zu gelangen. Darüber hinaus ist zu prüfen, inwieweit sich diese gfs. auch auf andere Praxisgebiete übertragen lassen. Wesentliche Voraussetzung für diesen Prozess ist ein stetiger Informations- und Wissenstransfer sowie die systematische Reflexion der Praxiserfahrungen. So wurden im Modellprogramm FSTJ neben Programmgeräten wie Steuerungsrunde, Fachtagungen, Koordinationstreffen und Projektgruppen auch Qualifizierungsangebote sowie Informationsmedien etabliert.

Der Zwischenbericht Juli 2001/Juni 2002 des ISS-Frankfurt am Main zu Qualifizierung und Ergebnistransfer im Bundesmodellprogramm „Freiwilliges Soziales Trainingsjahr (FSTJ) versteht sich als Fortschreibung des 1. Zwischenberichts<sup>1</sup> sowie als Ergänzung zum 3. Zwischenbericht des Servicebüro FSTJ der Stiftung SPI, Berlin<sup>2</sup>. Inhalte dieses Berichtsteils sind die Leistungsbereiche, die vom ISS-Frankfurt am Main als Programmpartner zu erbringen und zu verantworten sind, und zwar

- Konzeption und Durchführung der **programminternen Fortbildung** für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Lokalen Qualifizierungsbüros;
- Konzeption und Durchführung von **Selfassessment-Workshops** in den einzelnen Qualifizierungsbüros zur Praxisverbesserung und Weiterentwicklung der FSTJ-Konzeption
- Konzeption und Erstellung des **FSTJ-Online-Newsletters** zur Sicherstellung des programminternen und programmübergreifenden Informationstransfers.
- **Materialien-Reihe** zur Dokumentation von Arbeitshilfen, Handreichungen und Fachin-

---

<sup>1</sup> Vgl. Zwischenbericht des ISS-Frankfurt am Main zu projektinterner Qualifizierung sowie zu Informations- und Ergebnistransfer im FSTJ; ISS-Aktuell 6/2001

<sup>2</sup> Es ist vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend mit der Umsetzung des FSTJ-Modellprogramms sowie mit dem zentralen Programmmanagement beauftragt.

formationen.

Daneben leistet das ISS-Frankfurt am Main weiterhin die routinemäßig anfallenden **Kooperations-, Organisations- und Planungsaufgaben** im Rahmen der programminternen Fortbildungs- und Qualifizierungsaufgaben sowie gelegentliche **fachliche Zuarbeiten**. So ist es u.a. an der Planung, Organisation und Umsetzung der vierteljährlichen Koordinationstreffen bzw. Fachkonferenzen sowie an den vierteljährlichen Planungs- und Abstimmungskonferenzen von Servicebüro FSTJ, DJI und ISS beteiligt.

Wie auch im gesamten Modellprogramm eine weitgehende Konsolidierung eingetreten ist, wurden nach der Konzeptions- und Aufbauphase im aktuellen Berichtszeitraums die Qualifizierungs- und Transferaufgaben in drei der vier Leistungsbereiche zügig umgesetzt. Von Juli 2001 bis Juni 2002 haben weitere 9 programminterne Fortbildungen stattgefunden, 38 von 42 zweitägigen Selfassessment-Workshops in allen Qualifizierungsbüros wurden durchgeführt und 7 Newsletter-Telegramme zur Aktualisierung der FSTJ-Website sowie der erste FSTJ-Newsletter sind erschienen. Die für 1999 bis 2001 zugesagten Leistungen sind somit erbracht; die für 2002 anstehenden Pflichtaufgaben werden Ende des Jahres erfüllt sein.

Im bisherigen Modellzeitraums ergab sich vordringlich die Notwendigkeit, aktuell und flexibel auf die erheblichen Bedarfe hinsichtlich Mitarbeiterqualifizierung (Fortbildung und Selfassessments) und Bereitstellung aktueller Programm- und Fachinformationen (Newsletter) zu reagieren. Hingegen zeigte sich weniger Anlass und Notwendigkeit, Arbeitshilfen, Handreichungen und Arbeitsprodukte in der Materialienreihe zu veröffentlichen. Hier wurden bislang drei Dokumentationen zum Thema „Förderplanverfahren und Zielvereinbarungen im FSTJ“ fertiggestellt<sup>3</sup>. Weitere Arbeitshilfen und Ergebnisse von programminternen Fortbildungen, Selfassessments, Fachtagungen, Koordinationstreffen, Wissenschaftlicher Begleitung etc. werden den Qualifizierungsbüros und der Fachöffentlichkeit regelmäßig über die FSTJ-Website zur Verfügung gestellt. Aus diesem Grund wurden – mit Zustimmung durch die FSTJ-Steuerungsrunde<sup>4</sup> – Mittel aus dem Leistungsbereich „Materialien“ entsprechend den aktuellen Programmnotwendigkeiten in die Leistungsbereiche Fortbildung sowie Selfassessments transferiert. Weitere Umwidmungen im Jahr 2002 erscheinen zum gegenwärtigen Zeitpunkt notwendig und werden der Steuerungsrunde vorgeschlagen. Des weiteren soll der gesamte Bereich des Informations- und Ergebnistransfers im Modellprogramm (Website, Newsletter und Materialien) in der zweiten Hälfte des Jahres 2002 einer konzeptionellen Überprüfung unterzogen werden.

Es ist davon auszugehen, dass die Erstellung von Materialien im künftigen Programmverlauf auf Grundlage abgesicherter Erfahrungen und konkreter Ergebnisse an Bedeutung gewinnen wird. In der Planung sind Dokumentationen zum Selbstevaluationsverfahren im FSTJ, zu Konzeption und Arbeitsprinzipien der programminternen Fortbildungen, zur EDV-basierten und zentral auswertbaren Datenerfassung mit Hilfe der HORIZONT-Software sowie zu Erfah-

---

<sup>3</sup> Vgl. hierzu Zwischenbericht ISS-Aktuell 6/01 von Juni 2001, Anhang 4

<sup>4</sup> Vertreterinnen und Vertreter von BMFSFJ, Bundesanstalt für Arbeit, DJI, SPI, Servicebüro FSTJ, ISS-Frankfurt am Main

rungen mit der Programmkonzeption und -umsetzung.

Abschließend sind folgende Anmerkungen zur Leistungsgestaltung durch das ISS-Frankfurt am Main und den damit verbundenen Ziele zu machen:

Grundsätzlich erschwert die hohe Personalfuktuation in den Qualifizierungsbüros eine kontinuierliche Mitarbeiterqualifizierung und den Aufbau eines gemeinsamen **FSTJ-Grundlagenwissens**. Viele an Qualifizierungsmaßnahmen und Programmtreffen maßgeblich beteiligte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wieder ausgeschieden; ihre Nachfolgerinnen und Nachfolger müssen sich neu in die vielfältigen Arbeitsfelder hineinfinden. Allerdings gelingt dies aufgrund der nunmehr etablierten Netzwerk- und Kommunikationsstrukturen im Programm effizienter und schneller.

Als Gründe für die hohe Personalfuktuation werden seitens der Qualifizierungsbüros die hohe Arbeitsbelastung sowie die ständig steigenden Verwaltungsaufgaben als Folge der Anforderungen durch Kostenträger und durch die Programmsteuerung benannt, hierdurch gerate die pädagogische Arbeit in den Hintergrund. Manche fühlen sich zudem durch die Aufgabenvielfalt überfordert und damit alleingelassen, diese angemessen zu organisieren.. Ein weiterer wesentlicher Grund für die hohe Fluktuation kann in der Jährlichkeit der Zuwendungen und den damit verbundenen kurzen Laufzeiten der Arbeitsverträge liegen. Im Rahmen der Selfassessments können hierzu wichtige Anregungen gegeben werden; des weiteren soll entsprechende Unterstützung durch eine an Projektverantwortliche gerichtete programminterne Fortbildung angeboten werden. Allerdings sind auch die Trägerorganisationen aufgefordert, vor Ort für angemessene Rahmenbedingungen zu sorgen, um flankierende Hilfs- und Unterstützungsangebote bereitzustellen.

Nach den bisherigen Erfahrungen hat es sich in den Leistungsbereichen Fortbildung und Selfassessment bewährt, die **Aufgaben der fachlichen Koordination**, die durch Konzeption, Durchführung und Qualitätssicherung zur Weiterentwicklung der Programmkonzeption beizutragen hat von den pädagogisch orientierten Trainings- und Moderationstätigkeiten zu trennen und diese an externe Fachkräfte zu delegieren. Zu Unklarheiten führende Rollenkonfusionen werden dadurch vermieden.

Von Servicebüro FSTJ und vom ISS-Frankfurt am Main werden viele Anforderungen an die Qualifizierungsbüros herangetragen. Somit ist einsichtig, dass auch diese ihrerseits **hohe Erwartungen und Ansprüche an beide Institute** entwickeln. Die gute Nutzung und hohe Akzeptanz der Fortbildungsangebote, die positiven Rückmeldungen zu den Selfassessment-Workshops sowie vereinzelte Kommentare zur Nutzung des Newsletter-Telegramms und der FSTJ-Website lassen darauf schließen, dass die ISS-Angebote die AdressatInnen erreichen. Des weiteren tragen sie zur Weiterentwicklung von Programmstandards und Kriterien zur Erfolgsbewertung bei. Gleichwohl ist es erforderlich, in allen vier Leistungsbereichen Konzeption und Umsetzung fortlaufend zu überprüfen und an die aktuellen Programmmerfordernisse anzupassen. In Hinblick auf die anstehende Platzverweiterung des FSTJ-Modellprogramms kann auf den bisherigen Arbeitsansätzen aufgebaut werden.





## 2 Programminterne Fortbildung zur Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Qualifizierungsbüros

### 2.1 Zielsetzung und Aufgabenstellung

Die programminternen Fortbildungen sind ausschließlich an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FSTJ-Qualifizierungsbüros adressiert. Sie sollen noch fehlendes Know-how vermitteln sowie den Aufbau von gemeinsamem Grundlagenwissen und Handlungskompetenzen fördern. So werden Fachkenntnisse, methodische Fähigkeiten und zielgruppenadäquate Arbeitshaltungen vermittelt sowie geeignete Vorgehensweisen erarbeitet. Die Themen und Inhalte der Fortbildungen orientieren sich an den Erfordernissen und Zielsetzungen des FSTJ-Programms und an den Interessen der Kolleginnen und Kollegen in den Qualifizierungsbüros. Des Weiteren werden aktuelle Qualifizierungsbedarfe kurzfristig aufgegriffen.<sup>5</sup> Pro Jahr werden sechs 3tägige Veranstaltungen<sup>6</sup> mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten angeboten. Aus diesem Angebot können die Qualifizierungsbüros eine Auswahl treffen, die Ihrer Arbeit vor Ort am meisten dient. Dabei sind in der Regel zwei bis drei Veranstaltungen jährlich zu belegen.

Neben Fachinformationen werden den Teilnehmern und Teilnehmerinnen aufbereitete Praxiserfahrungen und bewährte Praxisinstrumente vorgestellt sowie Empfehlungen für deren Einsatz im Qualifizierungsbüro gegeben. Damit werden fachliche Standards, Techniken und Rahmenbedingungen aufgezeigt sowie Arbeitsmittel nahegebracht, mit deren Hilfe jedes Qualifizierungsbüro seine eigenen Instrumente entsprechend den örtlichen Gegebenheiten entwickeln kann. Aktivierende und beteiligende Methoden der Selbsterarbeitung haben Vorrang vor "frontalen" Vermittlungsformen wie Referat und Präsentation. Wissen und Arbeitsinstrumente werden im gegenseitig qualifizierenden Erfahrungsaustausch — etwa in Kleingruppen — gemeinsam erarbeitet und im Plenum diskutiert. Die ReferentInnen haben dabei moderierende bzw. fachlich strukturierende Funktion. Im Sinne der Arbeitsfähigkeit ist die Teilnehmerzahl auf 25 Personen begrenzt.

Dem ISS-Frankfurt am Main obliegt dabei die fachliche Koordination und Qualitätssicherung hinsichtlich Festlegung der Themenschwerpunkte, Suche geeigneter ReferentInnen, Abstimmung der Inhalte, rechtzeitige Ausschreibung der Veranstaltung, Durchführung, Auswertung und Dokumentation. Durch Teilnahme an den Eingangs- und Abschlussequenzen der Fortbildungen, schriftliche Nachbefragung der TeilnehmerInnen und Rücksprache mit den ReferentInnen stellt das ISS-Frankfurt am Main die Zielerreichung und Qualität der einzelnen Module sicher und sorgt für eine kontinuierliche Optimierung des Fortbildungsangebotes.

---

<sup>5</sup> Vgl. Gemeinsames Angebot von Stiftung SPI, Berlin und ISS-Frankfurt am Main von Mai 1999, S. 10 sowie ISS-Aktuell 32/2000 Freiwilliges Soziales Trainingsjahr - Leistungsangebote des ISS-Frankfurt am Main zu projektinterner Qualifizierung und Ergebnistransfer von September 2000, S. 11

<sup>6</sup> Beginn am ersten Tag nach dem Mittagessen um 13.30 Uhr, Ende am dritten Tag vor dem Mittagessen um 12.30 Uhr

## 2.2 Aktivitäten im Berichtszeitraum und Stand der Leistungserbringung

Bislang haben zwölf Seminare stattgefunden. Im Jahr 2000 wurden zwei, im Jahr 2001 acht und bis Juni 2002 bereits zwei Veranstaltungen durchgeführt; für das Jahr 2002 sind insgesamt vier reguläre und zwei zusätzliche Seminare geplant. Drei Module wurden und werden dabei als Doppelveranstaltungen konzipiert<sup>7</sup>.

Die bisherige Konzeption der programminternen Fortbildung hat sich bewährt und wurde beibehalten. Als Erweiterung fanden zwei Fortbildungseinheiten „zur Gestaltung von Qualifizierungsangeboten im FSTJ“ während des 7. und 8. Koordinationstreffens statt<sup>8</sup>. Angesichts dieser für das FSTJ zentralen Thematik sollten durch diese Angebotsform nahezu alle Qualifizierungsbüros erreicht werden. Somit ist der Leistungsumfang von jährlich sechs dreitägigen Modulen in den Jahren 2000 bis 2002 erfüllt<sup>9</sup>. Aufgrund der aktuellen fachlichen Erfordernisse in den Qualifizierungsbüros sollen im Jahr 2002 — vorbehaltlich der Zustimmung durch die FSTJ-Steuerungsrunde — zwei zusätzliche programminterne Fortbildungen realisiert und aus Mitteln des Leistungsbereiches „Materialien“ finanziert werden.

Die insgesamt 12 Seminare haben mit einer Ausnahme im Seminarhotel des ISS-Frankfurt am Main stattgefunden. Sie wurden intern dokumentiert und ausgewertet; die Seminarunterlagen sind beim ISS-Frankfurt am Main erhältlich. Das ISS-Frankfurt am Main führt eine Statistik über die Beteiligung an den Fortbildungen, um die Inanspruchnahme des Angebots gemäß der Programmkonzeption kontinuierlich überprüfen zu können; der aktuelle Stand wird dem Servicebüro FSTJ regelmäßig mitgeteilt.

Während des 6. FSTJ-Koordinationstreffens im September 2001 wurde eine weitere Erhebung des Fortbildungsbedarf durchgeführt. Auf dieser Grundlage erfolgte die Festlegung der Fortbildungsthemen für das Jahr 2002 — in Abstimmung mit dem Servicebüro FSTJ. Für eine frühzeitige Planung wurde das zunächst vorläufige Jahresprogramm 2002 den Qualifizierungsbüros im Dezember 2001 bekanntgegeben. Im Jahr 2002 beläuft sich der Teilnahmebeitrag pro Veranstaltung auf Euro 121.-, mit dem Reisekosten, Unterkunft und Verpflegung gedeckt werden.

### Beteiligung an der programminternen Fortbildung

Insgesamt ist die Beteiligung an den programminternen Fortbildungen zufriedenstellend, wobei es diesbezüglich sehr engagierte und auch eher „zurückhaltende“ Büros gibt. Gründe hierfür sind u.a. Vorrangigkeit anderer Aufgaben, Nichtkenntnis der Pflicht zur Beteiligung, Personalengpässe, Teilnahme an trägereigenen Fortbildungen sowie Mitwirkung bei der Weiterentwicklung der FSTJ-Programm-Software Horizont (Schulungen und Anwenderfo-

---

<sup>7</sup> In Absprache mit dem Servicebüro FSTJ gelten die Seminare „Gesprächsführung“ (Juli 2001) „Konfliktmanagement“ (Oktober 2001) sowie „Kollegiale Supervision“ (November 2002) als zwei Module, da diese aus methodischen Gründen (Durchführung von Gesprächsübungen und Rollenspielen) von jeweils zwei ReferentInnen bestritten werden.

<sup>8</sup> In Absprache mit dem Servicebüro FSTJ bilden beide Fortbildungseinheiten (Dezember 2001 und März 2002) ein Fortbildungsmodul

<sup>9</sup> Vgl. hierzu auch Anhang 1 „Materialien zur programminternen Fortbildung“, S. 3 und 4.

rum). Diese Büros bzw. deren Träger wurden seitens des Servicebüro FSTJ ausdrücklich auf ihre Pflicht zur Beteiligung hingewiesen. Die meisten haben darauf hin ihre Qualifizierungsaktivitäten erhöht.

Bis Juni 2002 haben 5 der derzeit 40 Qualifizierungsbüros<sup>10</sup> noch keine programminterne Fortbildung in Anspruch genommen. Weitere 2 Büros besuchten bislang nur eine<sup>11</sup> und 7 Büros zwei Veranstaltung. 26 Qualifizierungsbüros haben an drei bis zehn der bislang zwölf Veranstaltungen teilgenommen, insgesamt 86 Kolleginnen und Kollegen waren beteiligt<sup>12</sup>. Zusätzlich ist die Beteiligung an den HORIZONT-Schulungen sowie –Anwenderforen zu berücksichtigen, die ebenfalls Fortbildungscharakter haben.<sup>13</sup> Viele Kolleginnen und Kollegen besuchen ergänzend programmexterne Veranstaltungen, auf die sie auch durch das FSTJ-Newsletter-Telegramm aufmerksam gemacht werden.

Während die Beteiligung an den einzelnen Veranstaltungen in den Jahren 2000 und 2001 unter den ursprünglichen Erwartungen lag (zwischen 4 und 21 Personen), war die Beteiligung im Jahr 2002 bislang sehr hoch (28 und 24 Personen). Wie bereits im Zwischenbericht 2001<sup>14</sup> und auch in einer Vorlage für die FSTJ-Steuerungsrunde (November 2001) dargestellt, waren Gründe für die zunächst geringe Teilnahme weniger mangelndes Interesse als Zeiten hoher Arbeitsbelastungen in den einzelnen Büros. Es ist anzunehmen, dass auch die deutlich geringere Anzahl von Veranstaltungen im Jahr 2002 zu der jetzt hohen Teilnahmequote führt.

## 2.3 Angebotsformen

Drei Arten von Fortbildung wurden bislang angeboten:

- Es überwiegen die dreitägigen Vermittlungsseminare, in denen Fach- und Methodenkenntnisse erarbeitet wurden (10 Mal)
- Zwei Fortbildungsseminare wurden unter fachlicher Moderation als Workshop gestaltet, um konkrete Arbeitsinstrumente für das FSTJ zu erarbeiten. Dies betrifft die Handreichung zur Förderplanung (April 2001)<sup>15</sup> sowie einen Workshop zur Erarbeitung von Grundlagen für ein FSTJ-spezifisches AC-Verfahren (Mai 2002); diese Arbeit ist noch nicht abgeschlossen und benötigt ein weiteres Fortsetzungsseminar (siehe oben).
- Angesichts der oft niedrigen Teilnahmezahlen im Jahr 2001 wurde über andere Angebotsformen nachgedacht, um eine bessere Nutzung der programminternen Fortbildung

---

<sup>10</sup> Mannheim, Berlin-Friedrichshain, Berlin-Köpenick, Potsdam, Bremerhaven

<sup>11</sup> QB Northeim, QB Stendal

<sup>12</sup> Vgl. hierzu auch Anhang 1 „Materialien zur programminternen Fortbildung“, S. 1 und 2.

<sup>13</sup> Die aktuellen Daten zur Beteiligung liegen dem Servicebüro FSTJ vor.

<sup>14</sup> Vgl. hierzu Zwischenbericht ISS-Aktuell 6/01 von Juni 2001, S. 13.

<sup>15</sup> Vgl. hierzu Zwischenbericht ISS-Aktuell 6/01 von Juni 2001, Anhang 4

zu erreichen. Dies führte zu den bereits erwähnten Fortbildungseinheiten während Koordinationstreffen.. Dies hat sich grundsätzlich bewährt, sollte jedoch nur für zentrale Fragestellungen des FSTJ in Erwägung gezogen werden. Denn in diesem Rahmen kann nur ein knapper fachlicher Input erfolgen, während Selbsterarbeitung und Reflexion in den Hintergrund geraten.

## 2.4 Themenschwerpunkte der programminternen Fortbildungen

An der Erhebung der Fortbildungsbedarfe<sup>16</sup> zur zielgenauen Planung für das Jahr 2002 haben sich fast alle Qualifizierungsbüros (40 von damals 41) beteiligt. Es ergab sich ein großes Interesse an Fortbildungen zu den Themen „Motivation der Zielgruppe“, „Qualifizierungsangebote“, „soziale Kompetenzbildung“, „Entwicklungsstörungen und psychischen Störungen. Allerdings sind auch weniger häufig gewählte Themen wie „Umgang mit MigrantInnen“, „Kooperation und Vernetzung im Stadtteil“ programmpolitisch von hoher Wichtigkeit<sup>17</sup>.

Im Rahmen der programminternen Fortbildungen werden vorrangig spezifische Fragestellungen des FSTJ aufgegriffen. So erfolgte eine entsprechende Auswahl der Fortbildungsthemen für das Jahr 2002<sup>18</sup>. Hinsichtlich der anderen Themen werden die Qualifizierungsbüros im Newsletter regelmäßig über geeignete Fortbildungsangebote anderer Anbieter informiert. Manches kann auch während eines Koordinationstreffens behandelt werden. Die gezielte Förderung junger Frauen, Ansprache und Motivierung der Zielgruppe sowie die sozialpädagogische Grundhaltung dem Klientel gegenüber soll grundsätzlich in allen Fortbildungen thematisiert werden.

Bislang befassten sich acht Fortbildungseinheiten mit der **Förderung benachteiligter Jugendlicher** unter verschiedenen Aspekten wie „Förderplanverfahren“ (12/2000, 4/2001), „Assessment-Center-Verfahren“ (11/2001, 5/2002) „Vermittlung in Einsatzstellen“ (2/2001) und „zielgruppenorientierte Qualifizierungsangebote“ (12/2001, 3/2002, 4/2002).

Vier Fortbildungseinheiten hatten bzw. haben den geeigneten **Umgang mit der Zielgruppe** zum Inhalt, und zwar „Motivation und attraktive Angebotsgestaltung“ (11/2000), „Sucht- und Drogenproblematik“ (9/2001), „delinquenz- und strafentlassene Jugendliche“ (11/2001) sowie „Entwicklungsstörungen und psychische Störungen“ (*geplant 9/2002*).

Eine Veranstaltung bot Hilfestellungen zu Gestaltung von „**Arbeitsorganisation und Kooperationsbezügen** im Qualifizierungsbüro“ (4/2001)<sup>19</sup>.

---

<sup>16</sup> im September 2001 während des 6. Koordinationstreffens

<sup>17</sup> Vgl. hierzu auch Anhang 1 „Materialien zur programminternen Fortbildung“, S. 18

<sup>18</sup> Vgl. hierzu auch Anhang 1 „Materialien zur programminternen Fortbildung“, S. 4

<sup>19</sup> Für das Arbeitsfeld QB-interne Kooperation und Kommunikation“ musste auch im Rahmen der Selfassessments von allen QBs eine Zieldefinition erarbeitet werden, so dass sich alle Qualifizierungsbüro mit diesem Thema befassten.

Drei Veranstaltungen dienten bzw. dienen der Einübung von **Gesprächstechniken** unter dem Aspekt „zielgruppenadäquater Beratung“ (7/2001), „Krisen- und Konfliktmanagement“ (10/2001) sowie „kollegiale Supervision und Fallbesprechung“ (geplant 11/2002)<sup>20</sup>.

Die zwei zusätzlichen Fortbildungen im Jahr 2002 sollen der Erarbeitung von FSTJ-spezifischen Übungen für ein AC-vergleichbares Verfahren (evtl. Dezember 2002) sowie der Erarbeitung geeigneter Leitungs-, Kooperations- und Funktionsabläufe in den Qualifizierungsbüros zur Sicherstellung einer effizienten Erfüllung der vielfältigen Aufgaben ( evtl. Oktober 2002) dienen.

## 2.5 Akzeptanz des Fortbildungsangebotes

Nach jedem Seminar nehmen die Teilnehmenden anhand eines standardisierten Fragebogens eine Seminarbewertung vor. Demnach ist die Akzeptanz des Fortbildungsangebots nach wie vor gut, sie liegt deutlich über dem Durchschnitt. Die Seminare werden den Teilnehmenden vor allem als anregend, informativ und anwendungsorientiert beurteilt. Insbesondere die Mischung von Arbeitsformen und –methoden (Plenum, Diskussion, Kleingruppe, Übung, Rollenspiel) sowie die Gelegenheit zum fachlichen Erfahrungsaustausch werden hoch geschätzt. Auch die Seminarorganisation schneidet überwiegend gut ab. Dabei wird die Praxisbezogenheit der Seminare sowie ihr innovativer Charakter zwar noch gut, jedoch niedriger bewertet. Der Wunsch, sofort umsetzbare Ideen und Instrumente mit nach Hause nehmen zu können, wird immer wieder geäußert, stellt jedoch oft eine überhöhte Erwartung dar. Des Weiteren sind viele Seminarinhalte nicht ganz neu – vielmehr „state of the arts“ und daher manchen in Ansätzen bekannt<sup>21</sup>. Gleichwohl bemerken die Teilnehmenden häufig, dass sie wichtige Anregungen für ihre Praxis im Qualifizierungsbüro mit nach Hause nehmen oder ihre Sichtweisen erweitern konnten.

Konzeption und Arbeitsprinzipien der programminternen Fortbildung haben sich somit bewährt und können im Grundsatz beibehalten werden.

## 2.6 Entwicklungen und Erfahrungen

Das Interesse an gegenseitig qualifizierendem **Erfahrungsaustausch** während der Fortbildung ist immer noch hoch, das Interesse an gezielten **Fachinformationen** tritt jedoch deutlicher in den Vordergrund. In den letzten Seminaren bildeten zudem praktische **Kommunikationsübungen** sowie die **Erstellung von Arbeitsmaterialien** einen Schwerpunkt der Veranstaltung. Besonders diese werden von den TeilnehmerInnen als äußerst hilfreich für ihre Praxis empfunden – und dieser Anteil an der Fortbildung kommt ihnen häufig zu kurz; sie sehen meist keine Möglichkeit, im dichten FSTJ-Arbeitsalltag daran weiterzuarbeiten. Allerdings ist die Erarbeitung von Praxisübungen im Rahmen einer dreitägigen „Erst“-

---

<sup>20</sup> Vgl. Themen- und Terminübersicht in Anhang 1 „Materialien zur programminternen Fortbildung“, S. 3 und 4

<sup>21</sup> Vgl. Überblick über die Seminarbewertungen in Anhang 1 „Materialien zur programminternen Fortbildung“, S.5 bis 7.

Veranstaltung nur im Ansatz leistbar, da dem grundsätzlich eine eingehende Befassung mit dem Thema vorangehen muss.

Einschätzung vieler Referentinnen und Referenten ist, dass hoher Bedarf an der Einübung von Beratungs-, Gesprächs- und Fragetechniken besteht und vielen Büros angesichts der Aufgabenfülle, oft wenig strukturierter Arbeitsorganisation und ungelöster Konflikte eine Supervision und/oder Organisationsberatung zu empfehlen wäre. Dies deckt sich mit Aussagen der Moderatoren und Moderatorinnen, die die Selfassessment-Workshops gestalten.

Weiter zeigt sich in jeder Veranstaltung ein **Gefälle** zwischen berufs- und/oder FSTJ-erfahrenen TeilnehmerInnen mit spezifischen Vorkenntnissen sowie BerufsanfängerInnen und FSTJ-NeueinsteigerInnen, für die die Fortbildungsthemen zum Teil Neuland darstellen. Dies verschärft sich, wenn zusätzlich verschiedene Berufsgruppen (SozialarbeiterInnen, LehrerInnen, AusbilderInnen, ErzieherInnen) vertreten sind. Die ReferentInnen müssen dem bei der inhaltlichen und methodischen Gestaltung des Seminars gerecht werden. Dies führt teilweise zu Unzufriedenheit, weil die eigenen Bedürfnisse nicht vollständig befriedigt werden konnten. Angesichts der gegenwärtigen Finanzausstattung ist es jedoch nicht denkbar, Seminare für Fortgeschrittene bzw. Newcomer anzubieten.

So erfreulich das nunmehr höhere Interesse an den einzelnen Veranstaltungen auch ist: mit den großen Gruppen können längst nicht so viele Inhalte - und diese auch nicht so profund - wie in den kleineren Seminargruppen bearbeitet werden. Künftig wird genauer zu prüfen sein, bei welchen Themen hohe Teilnehmerzahlen zu verantworten sind und bei welchen eine geringere Platzzahl vorzugeben ist.

## **2.7 Stellenwert und Rückwirkung der programminternen Fortbildung im FSTJ-Programmverbund**

Im Kontext aller anderen programminternen Angebote zu Qualifizierung, Erfahrungsaustausch und Ergebnistransfer bieten die Fortbildungen nach wie vor das **Hauptforum für den thematisch fokussierten fachlichen Diskurs** und – neben den Selfassessments - konkrete fachliche Hilfestellungen für die Optimierung der lokalen Praxis der Qualifizierungsbüros (Arbeitsinstrumente, Praxisübungen, Arbeitsmaterialien); auf diese Weise tragen sie auch zur Weiterentwicklung der FSTJ-Programmkonzeption bei.

Für die Zusammenarbeit im Programmverbund erscheint in diesem Zusammenhang wesentlich, dass sich einzelne Netzwerke von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Qualifizierungsbüros bilden, die sich aufgrund der wiederholten Begegnungen bei Fortbildungen und Koordinationstreffen besonders gut kennen lernen und in kontinuierlichem Austausch steht. Dabei entstehen zusätzliche Arbeitsbezüge zwischen einigen Qualifizierungsbüros, und es wachsen auch gemeinsame fachliche Positionen. Dem gegenüber nehmen andere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nur gelegentlich an einer Fortbildung teil; sie wirken oft nahezu „abgekoppelt“ von der allgemeinen Programmentwicklung. So ist im Auge zu behalten, wie dieses „Informationsgefälle“ weiter verringert werden kann.



## 3 Angeleitete Selfassessments für die Qualifizierungsbüros zur Praxisverbesserung und Weiterentwicklung der FSTJ-Konzeption

### 3.1 Zielsetzung und Aufgabenstellung

Aufgrund der angenommenen Heterogenität des Mitarbeiter/innenstabes, konzeptioneller Ansätze und auch quartiersbezogener Spezifika war ein programmeigenes standardisiertes Selbstevaluationsverfahren (SE) zu entwickeln und zu etablieren. Ein extern moderierter Selfassessment-Workshop pro Jahr in jedem Qualifizierungsbüro wurde vorgesehen, um die Praxis vor Ort zu überprüfen, Standards und Qualitätskriterien „zu verfeinern“ und ausgewählte fachliche Aspekte für den programminternen Konzept- und Erfahrungsvergleich in einheitlicher Form darzustellen.

Wie im ersten ISS-Zwischenbericht erläutert, bestand für diesen Arbeitsschwerpunkt besonderer Entwicklungsbedarf.<sup>22</sup> Die Erstellung einer Konzeption und die Entwicklung von Arbeitsinstrumenten wurde im ersten Berichtszeitraum abgeschlossen. Die dort festgelegten Ziele und konzeptionellen Rahmenbedingungen wurden im Zuge der experimentellen Weiterentwicklung des Verfahrens grundlegend beibehalten. Sie lassen sich am Ende des zweiten Berichtszeitraums wie folgt skizzieren:

Die Selfassessments dienen der **Entwicklung von Standards** für ein erfolgreiches FSTJ und tragen zur **Qualifizierung der QB-Teams** bezüglich einer systematischen Praxisreflexion und Erstellung von Zieldefinitionen bei. Damit dienen sie auch der **Qualitätsentwicklung** des FSTJ-Modellvorhabens. Ihr Focus liegt auf der Konzept- und Zielklärung sowie der Profilierung jedes Qualifizierungsbüros und der Herausstellung der jeweiligen Besonderheiten. Gefördert werden sollen eine **gemeinsame Arbeitshaltung und Terminologie** im FSTJ-Verbund, **Transparenz und Vergleichbarkeit** der unterschiedlichen Ansätze sowie die Entwicklung von begründeten Empfehlungen zur **Optimierung der FSTJ-Praxis vor Ort**. Dies soll sich auch in der **standardisierten Dokumentation sowie Präsentation** der Ergebnisse in den Projektgremien niederschlagen. Damit wird die erfahrungsbasierte **Weiterentwicklung der FSTJ-Programmkonzeption** im Sinne des Good-practice-Ansatzes vorangetrieben.

In den Selfassessments werden **exemplarische Arbeitsfelder** in den Blick genommen. Es handelt sich um solche, die am deutlichsten eine FSTJ-spezifische Arbeitsweise in den Qualifizierungsbüros repräsentieren. Durch die Bearbeitung der Zieldefinitionsbogen können konflikthafte Fragestellungen deutlich werden. Im Workshop lassen sich jedoch lediglich Lösungswege skizzieren, eine grundlegende Aufarbeitung muss zu einem anderen Zeitpunkt – gfs. mit externer professioneller Hilfe – erfolgen.

---

<sup>22</sup> Vgl. hierzu Zwischenbericht ISS-Aktuell 6/01 von Juni 2001, S. 15 bis 51 sowie Anhang 2 zu diesem Zwischenbericht „Konzeption der angeleiteten Selfassessments“

Eine fundierte Beurteilung von Projektverlauf und Qualität der pädagogischen Arbeit in den FSTJ-Qualifizierungsbüros ist nicht beabsichtigt; die Selfassessments bieten als punktueller Einblick diesbezüglich jedoch ergänzende Hinweise.

### **3.2 Aktivitäten im Berichtszeitraum und Stand der Leistungserbringung**

Im Jahr 2000 wurden zunächst Konzeption und Verfahren des FSTJ-Selfassessments entwickelt sowie in mehreren Koordinationstreffen abgestimmt. Es fanden noch keine Workshops statt. Mehr als die Hälfte der Büros hatte erst im letzten Quartal des Jahres 2000 bzw. im ersten Quartal 2001 mit der teilnehmerbezogenen Arbeit begonnen. Ein Mindestmaß an praktischer Erfahrung ist jedoch erforderlich, um ein realitätsadäquates und konkretes Workshopergebnis zu erzielen.

Unter Einbeziehung der für diesen Leistungsteil bereitgestellten Gelder für das Jahr 2000 bestand somit die Möglichkeit – auf der Basis einer Entscheidung der Steuerungsrunde und in Abstimmung mit dem Servicebüro FSTJ -, den Workshop im Jahr 2001 zweitägig zu gestalten. Angesichts der in den Qualifizierungsbüros weit verbreiteten Unklarheiten bezüglich konzeptioneller Fragen und der damit verbundenen praktischen Umsetzung konnte somit eine intensive inhaltliche und methodische Auseinandersetzung initiiert werden. Zugleich fand eine Einübung in das Verfahren statt mit dem Ziel der selbständigen Anwendung in jedem Qualifizierungsbüro.

Begleitet durch externe Moderation wurden von allen Qualifizierungsbüros unter dem Aspekt der systematischen Praxisreflexion für elf Arbeitsfelder<sup>23</sup> Zieldefinitionen erarbeitet, Maßnahmen zur Umsetzung und Überprüfung vereinbart und Empfehlungen für den programminternen Erfahrungsaustausch formuliert. Dabei konnte jedes Qualifizierungsbüro vier ausführlich zu bearbeitende Schwerpunkte setzen. Die weiteren sieben Arbeitsfelder konnten während des Workshops oder auch im Nachgang eigenständig in einer verkürzten Version bearbeitet werden. Der Workshop erforderte seitens der Qualifizierungsbüros eine angemessene Vorbereitung (Einarbeitung in die Themenstellungen und in das Verfahren) sowie Nachbereitung (standardisiertes Protokoll sowie Nachbearbeitung von Arbeitsfeldern).

Im Mai und Juni 2001 fanden die ersten vier Workshops mit dem Ziel der Erprobung statt<sup>24</sup>. Da sich Verfahren und Arbeitsinstrumente als praktikabel erwiesen, wurde der Grundlagenworkshop mit geringfügigen Modifikationen bis Ende März 2002 an weiteren 38 Standorten durchgeführt<sup>25</sup>. Hierfür wurden fünf, in Supervision, Organisationsentwicklung und Teambearbeitung erfahrene Moderatoren und Moderatorinnen gewonnen. Im Sinne der

---

<sup>23</sup> 1. Zielgruppe, 2. Förderplan, 3. Sozialpädagogische Förderung, 4. Qualifizierung, 5. Einsatzstellen, 6. Freizeitangebote, 7. Einleitung von Nachfolgemaßnahmen, 8. Nachbetreuung, 9. regionale Wertschätzung, 10. Mitarbeiterzufriedenheit mit Angebotsstrukturen, 11. QB-interne Kooperations- und Arbeitsstrukturen

<sup>24</sup> Unter Anleitung einer in Evaluation und Organisationsberatung erfahrenen wiss. Mitarbeiterin des ISS-Frankfurt am Main

<sup>25</sup> inkl. dem wieder ausgeschiedenen QB Wolfen; des weiteren wurden am Standort Dortmund mit zwei Qualifizierungsbüros in Trägerkooperation zwei Workshops durchgeführt.



ratung erfahrene Moderatoren und Moderatorinnen gewonnen. Im Sinne der Kontinuität werden vier von ihnen auch die Folgeworkshops im Jahr 2002 gestalten<sup>26</sup>.

Eine wesentliche, zeitintensive Aufgabe des ISS-Frankfurt am Main als fachlich koordinierender Stelle besteht darin, die Qualifizierungsbüros in Abstimmung mit den ModeratorInnen im Vorfeld der Workshops und bei der Nachbereitung „eng“ zu begleiten und zu beraten, um eine adäquate Durchführung und Qualität sicherzustellen. Des Weiteren organisiert es regelmäßig Moderatorentreffen, um die Erfahrungen kontinuierlich auszuwerten sowie Verfahren und Arbeitsinstrumente für die zweite Phase abzustimmen.

Bei besonderen positiven und auch negativen Auffälligkeiten in den Qualifizierungsbüros hinsichtlich Verlauf des Workshops oder Projektsituation vor Ort wurde das Servicebüro FSTJ möglichst zeitnah informiert. In einigen Fällen konnte es unterstützend eingreifen, und entsprechende Hinweise finden Eingang in die Projektbewertungen anlässlich der jährlichen Zwischenberichte.

Die sehr aufwendige vergleichende Auswertung der ersten Workshops ist abgeschlossen, eine knappe Vorstellung der Ergebnisse erfolgte während des 9. Koordinationstreffens im Mai 2002<sup>27</sup>. Ein breiter Erfahrungsaustausch mit Vorstellung der Ergebnisse durch die Qualifizierungsbüros steht noch aus und ist für eines der nächsten Koordinationstreffen vorgesehen.

Nach abgeschlossener Planung und Erstellung der Arbeitsmaterialien für die zweite Phase findet von Mai bis Dezember 2002 in jedem Büro der zweite Workshop statt. Über Ablauf und Ziele wurden die Qualifizierungsbüros und ihre Trägerorganisationen Anfang Mai 2002 informiert. Damit wird der Arbeitsauftrag des ISS-Frankfurt am Main in diesem Leistungsbereich für die Jahre 1999 bis 2002 Ende des Jahres erfüllt sein.

### **3.3 Ergebnisse und Erfahrungen der Selfassessments im Jahr 2002**

#### **3.3.1 Beteiligung an den Workshops und allgemeine Einschätzungen**

In der Regel waren 3 bis 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Qualifizierungsbüros an den Workshops beteiligt, meist SozialpädagogInnen, SozialarbeiterInnen aber auch AusbilderInnen und LehrerInnen. In zwei Drittel der Workshops waren die Teams vollständig; 32 Mal war die Projektleitung anwesend, gelegentlich auch als Vertretung des Trägers. Die Anwesenheit des Trägers hat sich meist als günstig erwiesen, um insbesondere bei konflikthaften Fragen tragfähige Lösungsansätze zu finden. Zu Beginn der zweiten Phase wurden diese daher schriftlich gebeten, ihre Teilnahme zu ermöglichen.

---

<sup>26</sup> Vgl. Anhang 2, S. 38

<sup>27</sup> Vgl. Anhang 2, Seite 1

Manche Qualifizierungsbüros befanden sich zum Zeitpunkt des Workshops in einer gravierenden Umbruchsituation wegen anstehender Mitarbeiterwechsel, Überprüfung von Arbeitsstruktur und Konzeption, Spezialisierung auf eine bestimmte Zielgruppe wegen Akquisitionsproblemen und auch Grundsatzproblemen mit dem örtlichen Arbeitsamt. Auch oder gerade in solchen Situationen konnten im Workshop konstruktive, weiterführende Ergebnisse erzielt werden. Als nicht sinnvoll erwies sich der Workshop, wenn zu viele Teammitglieder fehlten oder wegen vordringlicher Aufgaben die erforderliche Vorbereitung nicht erfolgen konnte. Dies konnte im Vorfeld in wenigen Fällen nicht frühzeitig erkannt werden. Bei den Folgeworkshops wird dies mehr Beachtung finden, wobei Terminverschiebungen so weit wie möglich vermieden werden sollen.

Die Büro-Teams hatten die Möglichkeit, im Nachgang eine standardisierte Bewertung des Workshops vorzunehmen. Nach anfänglichen Widerständen gegen das Verfahren und den damit verbundenen Arbeitsaufwand äußerten sie sich überwiegend sehr zufrieden mit den erreichten Ergebnissen – was sich mit den positiven Rückmeldungen an das Servicebüro FSTJ und auch an das ISS-Frankfurt am Main deckt. Aus Sicht der Qualifizierungsbüros erbrachte der Workshop zumeist konkret anzugehende Aufgaben und hat zur Klärung konzeptioneller Ziele geführt. Die externe Moderation wurde als unterstützend und strukturgebend erlebt, sie eröffnete neue Sichtweisen. Es wurde konzentriert und ergebnisorientiert gearbeitet. Die Teams sehen nunmehr die Chance, zu effizienteren Arbeitsstrukturen zu kommen, haben neue Arbeitsansätze entwickelt sowie praktikable Lösungen gefunden und können konkrete Maßnahmen in die Wege leiten.

Die Zieldefinitionsbogen haben Unterstützungs- und Steuerungsfunktion. Die Arbeit damit ist ungewohnt, beschwerlich und löst auch Unmut aus, was ebenfalls aus der schriftlichen Befragung zu erkennen ist. Die Definition und insbesondere schriftliche Formulierung von Zielen stellte für viele Büros Neuland dar. Gleichwohl erfahren die Büros durch diese Arbeitsinstrumente eine deutliche Kompetenzsteigerung, die ihnen auch bei der Formulierung von Teilnehmerzielen im Rahmen des Förderplanverfahrens nützlich ist. Für den gegenwärtigen Entwicklungsstand lässt sich bezüglich der schriftlichen Dokumentation der Ziele ein zufriedenstellender „Konkretisierungsgrad“ erkennen; die meisten Büro-Teams haben sich Mühe gegeben. Auch wenn einzelne Fragen wenig präzise beantwortet wurden, ergibt die Gesamtheit der Aussagen zu den 12 Fragestellungen im Bogen meist einen nachvollziehbaren Einblick in die jeweilige Situation vor Ort. Dennoch ist auf eine weitere Optimierung hinzuwirken.

Die Moderatoren und Moderatorinnen berichteten überwiegend von sehr engagierten Teams, die in der überwiegenden Mehrheit daran interessiert waren, aus dem Workshop das Beste für das Qualifizierungsbüro herauszuholen. Die konzeptionellen Ansätze wirkten überwiegend überzeugend. Dabei gab es auch einige wenige konfliktbeladenere Workshops, die mit der jeweiligen Situation vor Ort und Erwartungshaltungen gegenüber der Moderation zusammenhingen. Eindrücklich waren für die ModeratorInnen gelegentlich Mängel hinsichtlich Lage, Räumlichkeiten und Ausstattung, Klagen über hohe Arbeitsbelastungen und damit im Zusammenhang stehende Mitarbeiterfluktuation, der gelegentlich niedrige Informationsstand

der Trägerorganisationen über Anliegen und Aktivitäten des Qualifizierungsbüros. Optimierungsbedarf bestand meist in Hinblick auf die praktische Umsetzung guter Ideen und in Bezug auf geeignete Arbeits- und Kooperationsstrukturen im Qualifizierungsbüro sowie mit Kooperationspartnern. Des weiteren wirkten die regionalen Bedingungen gelegentlich hinderlich. Grundsätzlich wird Bedarf an Beratung und Supervision sowie an Fortbildungen zu Gesprächstechnik, Moderationstechniken, Umgang mit Gruppen sowie Kreativitätstechniken gesehen. Weiter sollten aus Sicht der ModeratorInnen der programminterne Austausch von bewährten Arbeitsinstrumenten und Verfahrensweisen sowie regionale Kooperationen intensiviert werden, was in Ansätzen bereits praktiziert wird.

Ursprünglich war von den ModeratorInnen keine schriftliche Stellungnahme zum Verlauf der einzelnen Workshops gefordert. Aufgrund ihrer für die Programmsteuerung wertvollen Hinweise zu Unterstützungsbedarfen vor Ort werden sie ab dem Jahr 2002 zu jedem Workshop eine standardisierte Kurzeinschätzung geben.

### 3.3.2 Erste Ergebnisse zu den elf Arbeitsfeldern

Es erfolgte eine inhaltsanalytische Auswertung aller Zieldefinitonsbogen nach Themenschwerpunkten. Diese zeigte, dass sich die 42 Qualifizierungsbüros in jedem der 11 Arbeitsfelder so **unterschiedliche Ziele** vorgenommen haben, dass es nur bedingt möglich ist, im QB-Vergleich hieraus verallgemeinerbare Aussagen abzuleiten. Durch die Selfassessments wird somit die **Heterogenität** der lokalen Konzepte, Arbeitsansätze, Teamstrukturen, Trägerereinbindungen und auch der fachlichen Kompetenzen sowie Erfahrungshintergründe deutlich. Das Ergebnis ist aber auch Ausdruck für das breite Spektrum dessen, was an Aufgaben in den Büros zu bewältigen ist und welchen Spielraum diese dabei haben. Beim QB-Vergleich ist zudem einschränkend zu berücksichtigen, dass die Workshops über einen Zeitraum von 11 Monaten stattfanden. In diesem Zeitraum gab es Qualifizierungen und Weiterentwicklungen, so dass die Ergebnisse der zu einem späteren Zeitpunkt erstellten Bogen deutlich konkreter und auch positiver ausfallen als derjenigen, die in der Startphase der Selfassessments erarbeitet wurden.

Allerdings zeichnen sich bei den berücksichtigten Fragestellungen, erwarteten Ergebnissen und zu initiiierenden Maßnahmen einige Gemeinsamkeiten ab. Insbesondere heben die Büros die Notwendigkeit einer konsequenten Nutzung des Förderplanverfahrens sowie einer planvollen, effizienten und eindeutigen Arbeitsorganisation im Qualifizierungsbüro mit klar definierten Aufgabenbereichen und Entscheidungskompetenzen hervor. Des weiteren gewinnt die Kooperation im lokalen Netzwerk in allen Arbeitsfeldern zunehmend einen hohen Stellenwert, was entsprechende Öffentlichkeitsarbeit und auch Selbstdarstellung seitens des Qualifizierungsbüros erfordert. Ein erster Überblick befindet sich im Anhang 2, ab S. 13<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Deutlich erkennbare Schwerpunkte oder auch interessante Einzelaussagen in den einzelnen Arbeitsfeldern werden in der abschließenden Dokumentation mit Hilfe eines Punktesystems dargestellt werden.

Die „Kernarbeitsfelder“ des FSTJ, nämlich zielgruppengerechte Gestaltung von Qualifizierungsangeboten, sozialpädagogischen Förderangeboten und Vermittlung in Einsatzstellen wurden am häufigsten als Schwerpunktthema bearbeitet. Auch die QB-internen Kooperations- und Koordinationsstrukturen wurden von einem Drittel der Büros intensiv diskutiert.

Die Zufriedenheit mit dem aktuellen IST-Zustand war in den Arbeitsfeldern „Erreichung der angestrebten Zielgruppe“ sowie „Sozialpädagogische Förderangebote“ vergleichsweise am höchsten, in den Arbeitsfeldern „QB-interne Kooperation“ und „Förderplanverfahren“ am niedrigsten, was mit der Etablierung eines für viele ungewohnten Arbeitsinstrumentes zusammenhängen dürfte. Deutlicher Verbesserungsbedarf besteht jedoch in allen Arbeitsfeldern, wobei die Büros ausdrücklich darauf hinweisen, dass es bereits einige gute Arbeitsansätze gibt, die es zu bewahren und auszubauen gilt.

Abschließend ein Beispiel dafür, wie die Selfassessments zur Fortentwicklung von Programmkonzeption und –praxis genutzt werden können. Bei der Auswertung des Arbeitsfeldes „Qualifizierung“ zeigte sich fachlicher Unterstützungsbedarf, der über die Möglichkeiten der Workshops oder auch einer programminternen Fortbildung hinausging. In Abstimmung mit dem Servicebüro FSTJ wurden daher zu diesem Arbeitsfeld zwei Fortbildungseinheiten während Koordinationstreffen für alle Qualifizierungsbüros mit grundlegenden Informationen durchgeführt.

### **3.4 Ziele und Inhalte der eintägigen Workshops im Jahr 2002**

Das im Jahr 2001 praktizierte Selfassessmentverfahren, beruhend auf der Erarbeitung von Zieldefinitionen, hat sich bewährt und konsolidiert. Es wird daher im Grundsatz beibehalten mit Einsatz neuer und bisheriger Arbeitsinstrumente in veränderter und vereinfachter Form. Das Leitprinzip des Gender Mainstreamings ist bei den Zielerarbeitungen künftig stärker zu beachten.

Die Ergebnisse der ersten Workshops bilden eine wichtige Arbeitsgrundlage für den zweiten Workshop, der der Überprüfung der beabsichtigten Ergebnisse und getroffenen Vereinbarungen dient. So erfolgen ausführliche Zielüberprüfungen für die vier von den Qualifizierungsbüros im ersten Workshop als Schwerpunkt bearbeitete Themen. Festzustellen ist, was tatsächlich erreicht wurde, wodurch die Umsetzung positiv oder negativ beeinflusst war und inwieweit eine Modifikation der ersten Ziele erforderlich ist. Für die restlichen sieben Arbeitsfelder des ersten Jahres erarbeiten die Büros außerhalb des Workshops Kurzüberprüfungen, die als Anlage dem Protokoll beigelegt werden. Damit erfolgt für alle Arbeitsfelder eine Fortschreibung.

Um die unterstützende fachliche Auseinandersetzung des ersten Workshops fortsetzen zu können, haben die Büros auch diesmal die Gelegenheit, sich anhand eines von ihnen als Schwerpunkt gewählten Arbeitsfeldes über konzeptionelle Fragen auseinander zu setzen. Neun Arbeitsfelder stehen zur Auswahl, die angesichts der aktuellen Diskussionen im Programm und den aus der ersten Selfassessment-Phase erkennbaren Fragestellungen als

besonders relevant für die Weiterentwicklung der Programmkonzeption und der Praxis vor Ort anzusehen sind. Es handelt sich um sechs weiterhin aktuelle Arbeitsfelder der ersten Phase (Förderplanverfahren, Sozialpädagogische Förderangebote, Qualifizierungsangebote, Vermittlung in Einsatzstellen des 1. Arbeitsmarktes, Gestaltung von Übergang und Nachbetreuung sowie effiziente QB-interne Organisations-, Kooperations- und Kommunikationsstrukturen) sowie um drei neue Arbeitsfelder (Einbindung und Mitwirkung im Stadtteil, Gestaltung arbeits- und entwicklungsfähiger lokaler Programmpartnerschaften sowie geeignete Lage, Räumlichkeiten und Ausstattung des Qualifizierungsbüros).

Als Beitrag zur Qualitätssicherung werden die Moderatoren und Moderatorinnen in der zweiten Phase zu jedem Workshop einen standardisierten Kurzbericht erstellen mit einer knappen Einschätzung von Verlauf des Workshops, aktueller Projektsituation und Praxis in den im Workshop bearbeiteten Arbeitsfeldern. Dieser wird an das Servicebüro und an die Qualifizierungsbüros bzw. deren Träger als Feedback weitergeleitet. Ziel ist, Hinweise auf Stärken, Fehlentwicklungen und Unterstützungsbedarfe zu erhalten – mit Vorbehalt, denn die ModeratorInnen lernen im Rahmen des eintägigen Workshops nur einen kleinen Ausschnitt der Projektwirklichkeit kennen.

### **3.5 Stellenwert und Rückwirkung der angeleiteten Selfassessments im FSTJ-Programmverbund**

Während Koordinationstreffen, programminterne Fortbildungen und Projektgruppen überwiegend den projektübergreifenden Austausch zum Focus haben, stehen in den Selfassessment-Workshops exklusiv die einzelnen Qualifizierungsbüros, ihre Konzepte, Arbeitsweisen und Rahmenbedingungen im Vordergrund. Sie erreichen darüber hinaus auch MitarbeiterInnen, die ansonsten nur selten in den programminternen Austausch involviert sind. Sie bieten somit den Teams vor Ort die Möglichkeit, in sehr kleinen Gruppen ihren spezifischen Ansatz im Detail zu reflektieren und zu optimieren. Sie qualifizieren sich damit in Hinblick auf ihre fachliche Tätigkeit vor Ort und hinsichtlich der angestrebte Selbstüberprüfung ihrer Arbeit. Damit können Fehlentwicklungen korrigiert oder auch diesen vorgebeugt werden. Weiter ist festzustellen, dass die Selfassessments deutlich zur Strukturierung der lokalen Arbeitsorganisation, der Klimaverbesserung im Team und „Darstellbarkeit“ der lokalen Konzepte beitragen, was bereits positive Rückwirkungen auf den programmübergreifenden Austausch sowie die Entwicklung gemeinsamer Standards und Erfolgskriterien zeigt.

Aus Sicht des ISS-Frankfurt am Main handelt es sich bei den Selfassessments um ein im Rahmen des FSTJ praktikables Verfahren der Selbstreflexion, das angesichts der in den Büros zu bewältigenden Aufgabenvielfalt einen noch angemessenen Zeitaufwand erfordert. Es wird auch künftig entsprechend den Erfordernissen des Programms und der einzelnen Qualifizierungsbüros weiterentwickelt werden. Es beinhaltet Elemente der Selbstevaluation, sollte jedoch nicht mit einschlägigen Verfahren dieser Art gleichgesetzt werden. Diese erfordern deutlich mehr Aufwand hinsichtlich Evaluation und Bewertung, womit die Büros derzeit überfordert wären.



## 4 FSTJ-Online-Newsletter für den programminternen Informationstransfer und zur Außendarstellung

### 4.1 Zielsetzung und Aufgabenstellung

Der FSTJ-Newsletter ist Teil des Internet - Kommunikationssystems, über das im wesentlichen der aktuelle Informations- und Erfahrungsaustausch im FSTJ-Programm erfolgt. Neben der FSTJ-Website, der FSTJ-Diskussionsliste und den eMail-Informationen stellt der FSTJ-Newsletter das zentrale **Informations-, Erfahrungs- und Diskussionsforum** zum Bundesmodellprojekt "Freiwilliges Soziales Trainingsjahr" dar. Es steht allen Programmbeteiligten sowie der interessierten Fachöffentlichkeit kostenlos zur Verfügung steht. Hauptzielgruppe sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der lokalen Qualifizierungsbüros.

Durch die Online-Konzeption des Newsletters kann die Schnelligkeit und Aktualität des Mediums Internet zeitgemäß genutzt werden. Die enge Verknüpfung von FSTJ-Newsletter — in Verantwortung des ISS-Frankfurt am Main — und FSTJ-Website — in Zuständigkeit des Servicebüro FSTJ — erfordert eine intensive Abstimmung zwischen beiden Instituten.

Die Newsletter sollen zur Weiterentwicklung der Praxis des FSTJ beitragen, die Programmaktivitäten und -Ergebnisse nach außen darstellen und somit die Fachpolitik über die Programmentwicklung auf dem Laufenden halten. Die Inhalte richten sich prozessorientiert nach den Erfordernissen der Qualifizierungsbüros. Des weiteren greifen sie aktuelle Themen der Benachteiligtenförderung und solche angrenzender Fachgebiete auf .

Der FSTJ-Newsletter beinhaltet zwei Informationsangebote, die automatisch über eine Mailingliste, an die Programmbeteiligten und an andere AbonnentInnen versandt werden<sup>29</sup>.

- ein- bis zweimonatliche **Newsletter-Telegramme** zur Aktualisierung der FSTJ-Website: vom ISS-Frankfurt am Main redaktionell aufbereitete Beiträge sowie programmrelevante Informationen des Servicebüro FSTJ werden auf der FSTJ-Website veröffentlicht; parallel werden stichwortartige Kurzinfos zu diesen Beiträgen via eMail als ein- bis zweiseitiges Newsletter-Telegramm an die AbonnentInnen verschickt. Die LeserInnen haben auf Basis dieser Information die Möglichkeit, durch Anklicken der Links die Beiträge auf der Website gezielt einzusehen, auszudrucken und gfs. downzuloaden. Alle Fachbeiträge sowie langfristig relevanten Programminformationen stehen dabei während der gesamten Modelldauer per Internet zur Verfügung<sup>30</sup>.
- der etwa vierteljährlich erscheinende **FSTJ-Newsletter**: Unter einem Schwerpunktthema beinhaltet er eine Mischung von bereits veröffentlichten und neuen, diese ergänzenden

---

<sup>29</sup> Diese haben auf der Website die Möglichkeit, sich selbst in die Liste einzutragen.

<sup>30</sup> Zur Produktion des Newsletter-Telegramms siehe Zwischenbericht ISS-Aktuell 6/01 von Juni 2001S. 23 und 24



Beiträgen; er wird in PDF.-Format<sup>31</sup> als Anlage zu einem eMail-Anschreiben an die Abonnenten versandt. Dies ist das eigentliche Medium für die Darstellung des Modellprogramms nach außen.

Für InteressentInnen ohne Internetzugang, zur Dokumentation, Archivierung und für spätere Anfragen werden auch Druckexemplare in geringer Auflage produziert; sie sind per Post oder Faxabruf erhältlich.

Das Layout von FSTJ-Website, FSTJ-Newsletter-Telegramm und vierteljährlichem FSTJ-Newsletter ist mittlerweile aufeinander abgestimmt. Es ist übersichtlich und schlicht gehalten, wobei auf einfache „Suchabläufe“ geachtet wurde. Technische Möglichkeiten, wie z.B. Stichwortsuche können eventuell zu einem späteren Zeitpunkt ins Auge gefasst werden.

## **4.2 Aktivitäten im Berichtszeitraum und Stand der Leistungserbringung**

Die Neukonzeption der Newsletter als Online-Medium mit aktuellen Telegrammen und vierteljährlichen Gesamtausgaben hat zu einem höheren Arbeitsaufwand für beide Institute geführt. Die Mittel für diesen Arbeitsschwerpunkt wurden im Zuge der Projekterweiterung jedoch nur geringfügig aufgestockt. Bis Ende des Jahres 2002 werden nach dem bisherigen Stand der Planung die zugesagten Leistungen erbracht sein.

Nach der einjährigen Konzeptionsphase sind von Oktober 2000 bis Juni 2002 vierzehn Newsletter-Telegramme, teils als Doppelnummern erschienen, die Hälfte davon seit Juli 2001. Hinsichtlich Konzeption, Koordination und Erstellung der einzelnen Ausgaben hat sich ein praktikabler technischer Routineablauf zwischen beiden Instituten und dem Provider eingespielt. Die einzelnen Ausgaben erschienen im Abstand von 5 Wochen bis drei Monaten. Im Jahr 2002 sind 6 bis 7 Ausgaben geplant.

Im Berichtszeitraum wurde von der Provideragentur ein Layout für den vierteljährlichen FSTJ-Newsletter entwickelt. Die erste Ausgabe mit dem Schwerpunkt „Aufgaben, Aufbau und bisherige Entwicklung des Modellprogramms FSTJ“ sollte im März 2002 erscheinen. Der FSTJ-Newsletter wurde im Mai 2002 erstmalig an die AbonnentInnen versandt<sup>32</sup>. Um die Ergebnisse des zweiten Fachforums sowie die Informationen zum zweiten Konzeptwettbewerb aktuell aufnehmen zu können, ist die für Juni 2002 vorgesehene Ausgabe nunmehr für Juli oder August geplant. Alle vier Ausgaben sollen im Jahr 2002 erscheinen.

In der Abonnenten-Liste sind neben den Programmbeteiligten weitere 200 NutzerInnen eingetragen. Nach den bisherigen Rückmeldungen findet das FSTJ-Newsletter-Telegramm in der Fachöffentlichkeit eine gute Resonanz

---

<sup>31</sup> Dies hat zwei wesentliche Vorteile: zum einen sind sie für jeden Nutzer mit Hilfe des kostenfreien Adobe Acrobat Readers lesbar, zum anderen sind die Ausdrucke auch auf unterschiedlichen Rechnern/Druckern weitgehend identisch.

<sup>32</sup> Siehe Anhang 3 "Materialien zum FSTJ-Online-Newsletter"



## 4.3 Inhalte der FSTJ-Newsletter

### 4.3.1 FSTJ-Newsletter-Telegramm

Das ISS-Frankfurt am Main recherchiert geeignete Fachbeiträge oder gibt diese gfs. in Auftrag. Zum Teil kann aus dem großen Fundus des Instituts geschöpft werden, dass in vielen das FSTJ betreffenden Arbeitsfeldern aktiv ist. Darüber hinaus werden verschiedene Fachzeitschriften, Nachrichten- und Onlinedienste für den FSTJ-Newsletter ausgewertet. Auch Programmbeteiligte, d.h. Mitglieder der Steuerungsrunde, die Wissenschaftliche Begleitung und die Qualifizierungsbüro sind stets aufgefordert, sich mit Beiträgen einzubringen.

Die Rubriken der FSTJ-Website und des Newsletter-Telegramms wurden aufeinander abgestimmt. Diese wurden im Berichtszeitraum weitgehend unverändert beibehalten<sup>33</sup>: Artikel von etwa einer DINA4-Seite – meist Termine, Nachrichten, Zusammenfassungen — werden direkt auf der Website veröffentlicht, längere Berichte und Dokumentationen als Download bereitgestellt.

Gegenwärtig enthält jede Ausgabe aktuelle Programminformationen wie Daten zur Teilnehmerbelegung, Berichte aus den Qualifizierungsbüros, Dokumentationen der FSTJ-Koordinationstreffen sowie Hinweise auf programminterne Fortbildungen. Während im ersten FSTJ-Aufbaujahr programminterne Grundsatzfragen und Serviceleistungen für die Qualifizierungsbüros noch breiten Raum einnahmen, sind nunmehr Programmergebnisse sowie Fachthemen, Webtips und Lesetipps stärker in den Vordergrund getreten.

Eine Übersicht über die von Oktober 2000 bis Juni 2002 veröffentlichten Beiträge befindet sich in Anhang 3. Hier Fachbeiträge des Berichtszeitraums:

- Berichte der Wissenschaftlichen Begleitung zur Büro- und Teilnehmerstruktur (1/2000, 5/2001 und 2/2002)
- Angeleitete Selfassessments: Konzeption und Erfahrungsbericht (5/2001)
- Handreichung „Dokumentation des Förderplanverfahrens im FSTJ“ (5/2001)
- Entstehung, Verfestigung und Überwindung von Armut beim Übergang ins Berufsleben (6/2001),
- Karrieren Jugendlicher jenseits normaler Erwerbsarbeit (6/2001),
- Jugend und bürgerschaftliches Engagement (7/2001)
- FSTJ-relevante Informationen zum JOB-Aktiv-Gesetz (8/2001)
- Sozialpädagogische Förderung benachteiligter Jugendlicher – Entwicklungslinien und neue Anforderungen (2/2002)

---

<sup>33</sup> Vgl. Zwischenbericht ISS-Aktuell 6/01 von Juni 2001S. 26

Des Weiteren werden regelmäßig Hinweise auf Förderprogramme, Modellvorhaben und Projekte gegeben wie etwa Aktionen der Europäischen Union im Jugendbereich, EQUAL und MUTproben. Auch FSTJ-relevante Serviceangebote wie Onlinedienste, Netzwerke und Datenbanken wurden regelmäßig vorgestellt.

### **4.3.2 FSTJ-Newsletter**

Der vierteljährliche FSTJ-Newsletter steht jeweils unter einem Schwerpunktthema. Folgende wiederkehrende Rubriken wurden festgelegt:

- Editorial
- FSTJ-Programmpartner / Impressum
- Berichte zum Schwerpunktthema
- Gfs. weitere Berichte
- FSTJ-Praxis – Gelungene Praxisbeispiele aus den Qualifizierungsbüros
- Internetadressen
- FSTJ-Aktuell - Kurzmeldungen
- FSTJ-Kalender - Veranstaltungshinweise

Die erste Ausgabe im Mai 2002 mit dem Schwerpunkt „Aufgaben, Aufbau und bisherige Entwicklung des Modellprogramms FSTJ“ enthielt einen Bericht zu Zielen, Organisation und bisheriger Entwicklung des FSTJ“ sowie Darstellungen der Aufgabenbereiche von Servicebüro FSTJ, ISS-Frankfurt am Main, Deutschem Jugendinstitut sowie der Qualifizierungsbüros. Als Praxiseinblick wurde der Jahresbericht des FSTJ-Qualifizierungsbüros Stralsund aufgenommen. Des Weiteren wurden die Internetadressen der Programmpartner und der Qualifizierungsbüros sowie wichtige Onlineadressen mit Informationen zur Förderung und Qualifizierung benachteiligter Jugendlicher veröffentlicht.

Für die nunmehr für Juli/August vorgesehene zweite Ausgabe sind Berichte (Ablauf, Ergebnisse, Eindrücke) zum zweiten FSTJ-Fachforum geplant, des Weiteren soll auch über dieses Medium über den zweiten FSTJ-Konzeptwettbewerb informiert werden.

## **4.4 Entwicklungspotentiale und Perspektiven des FSTJ-Newsletter**

Die Online-Konzeption des Newsletters stellt eine zeitgemäße Kommunikationsform dar und ist somit auch in seiner Form ein imagewirksames „Aushängeschild“ für das Modellprogramm. Sie bietet den Vorteil, dass das „Programm-Wissen“ sukzessive zusammengetragen und aufgebaut wird sowie dauerhaft zur Verfügung steht.

Was den programminternen Informationstransfer angeht, ist hinsichtlich Konzeption und Herstellung bislang zufriedenstellende Aufbauarbeit geleistet worden. Die anfängliche „Informationsflut“ ist nunmehr durch das kontinuierlich erscheinende Newsletter-Telegramm in

geregelte Bahnen gelangt, der Umgang mit dem Online-Medium hinsichtlich Herstellung und Nutzung hat sich eingespielt. Die Beiträge werden von den NutzerInnen gezielter ausgewählt und von der Website abgerufen, wobei die Nutzung deutlich von den aktuellen Arbeitskapazitäten in den Qualifizierungsbüros abhängt. Im Vergleich zu früher ist jedoch allgemein ein guter Informationsstand über die aktuellen Programmaktivitäten festzustellen.<sup>34</sup>

Das Entwicklungspotential des FSTJ-Newsletters ist jedoch noch nicht ausgeschöpft. In der zweiten Hälfte des Jahres 2002 wollen Servicebüro FSTJ und ISS-Frankfurt am Main das gesamte Internet-Kommunikationssystem hinsichtlich der fachlichen und redaktionellen Gestaltung, der Abstimmung und Koordination zwischen beiden Instituten sowie der praktischen Herstellung überdenken. Ziel ist, mehr Effizienz und Transparenz bei der Aufbereitung und Weitergabe der vielfältigen Informationen zu erreichen und die Möglichkeiten dieses innovativen Mediums stärker zu nutzen. An dieser Stelle sollen nur einige Aspekte aufgeführt werden:

- Es sind Ziele, Standards und Leitlinien für die fachliche Außenwirkung des Newsletters zu erarbeiten. Diese betrifft die redaktionelle Konzeption der einzelnen Ausgaben, die inhaltliche Qualität der Fachbeiträge sowie die Anforderungen an Konkretheit, Nachvollziehbarkeit und Umsetzbarkeit der berichteten Modellerfahrungen.
- Weiter stellt sich die Frage, ob und wie der FSTJ-Newsletter mehr zu einem „interaktiven“ Medium werden kann, indem auch die NutzerInnen Beiträge einbringen, ihre Interessen deutlicher artikulieren sowie Meinungen und Erfahrungen als Feedback zurückgeben.
- Des weiteren ist zu überlegen, wie die im Leistungsbereich „Materialien“ vorgesehenen Dokumentationen sinnvoll mit diesem aktuellen Infodienst verknüpft und abgestimmt werden können.
- Weiter bedarf es technischer Orientierungshilfen (z.B. Stichwortsuche) , um gezielter aus der Vielfalt der mittlerweile zur Verfügung stehenden Informationen das jeweils Interessierende herausfiltern zu können.
- Zur kontinuierlichen Anpassung an die Erfordernisse der programminternen und – externen LeserInnen sollten Nutzung und Akzeptanz des Mediums regelmäßig ermittelt werden, wobei der Aufwand hierfür möglichst gering zu halten ist.

---

<sup>34</sup> Ein für dieses Medium typisches Problem besteht darin, dass der Online-Versand aus technischen Gründen gelegentlich nicht an alle Adressaten gelingt. Eine entsprechende „Kontrolle“ ist bislang nur mit hohem Aufwand möglich. Nach wie vor müssen wichtige Nachrichten auf mehreren Wegen — Post, Fax, gesonderter eMail-Versand weitergegeben werden.