

**a r g e**  
**region**  
**kultur**

# LQW-Selbstreport

## **arge region kultur**

Körnermarkt 4

3542 Gföhl

Tel. 00432716/6401

Fax 00432716/6401-4

E-mail: [office@argeregionkultur.at](mailto:office@argeregionkultur.at)

Internet: [www.argeregionkultur.at](http://www.argeregionkultur.at)

Kontaktpersonen:

Dipl. EB Ilse Stadler

Stand 14. Februar 2013



## Abkürzungsverzeichnis

ark .....	arge region kultur
AS.....	Außenstelle
BZ.....	Bildungszentrum Gföhl
bm:ukk.....	BM für Unterricht, Kunst, Kultur
BH .....	Buchhaltung
DNin .....	Dienstnehmer/in
DGL.....	Definition Gelungenes Lernen
ERE .....	Eigenständige Regionalentwicklung
GF .....	Geschäftsführung
GWA .....	Gemeinwesenarbeit
K&K .....	Kultur- & Kommunikationszentrum/Kulturni in komunika cijski center, St. Johann im Rosental
KUGA.....	<b>KU</b> lturna zadru <b>GA</b> Veliki Brištof/Kulturvereinigung Großwarasdorf
MAinnen .....	Mitarbeiter/innen
NW .....	Nachweis
ÖA .....	Öffentlichkeitsarbeit
ÖBV.....	Österreichische Bergbauern und- Bäuerinnen Vereinigung
ÖDA .....	Österreichische Dialektautor/innen - Ö. D. A. Institut für regionale Sprachen und Kulturen
QB .....	Qualitätsbereich
Ring .....	Ring Österreichischer Bildungswerke
TNinnen .....	Teilnehmer/innen
UE .....	Unterrichtseinheiten
WE.....	Wochenende
WS.....	Workshop

# I Administrativer Teil

## Organigramm arge region kultur

**Beirat**

**Vorstand**

VertreterInnen der Mitgliedsvereine

**Geschäftsführung- Ilse Stadler**

Budget bm:ukk in Koop. mit Stv.

Mitarbeit Vorstand und GV

Teamtreffen

Koordination und Öffentlichkeitsarbeit

Regionale Bildungs- und Kulturarbeit

Zentrales Büro/Administration

Buchhaltung und Personalverrechnung

**GF-STV – Anton Rohmoser**

Budget bm:ukk

Regionale Bildungs- und Kulturarbeit

Mitarbeit Vorstand und GV

**MA/innen:**

**Barbara Niehues**

KoKon – beratung+

bildung für frauen

Projekt

„Macht.Leben.Sinn“

**Margit Therese Hofer**

**Jutta Müller**

Frauentreff Rohrbach

Oberösterreich

**Gertrude Wieser-Moschitz**

Kultur- und Kommunikati-  
onszentrum

St. Johann im Rosental

Kärnten

**Alexandra Buzanich**

KUGA

Burgenland

**Karin Okonkwo-Klampfer**

DV mit ÖBV-Via Campesina

Austria, Büro Wien

TN bei Teamtreffen

**Generalversammlung**

Delegierte der Mitgliedsvereine

GF,

Die **arge region kultur** wurde 1985 als Dachverband regionaler und überregionaler Kultur- und Bildungsvereine gegründet. Sie ist eine vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) anerkannte Organisation für Bildungs- und Kulturarbeit.

Die ark leistet Erfahrungsaustausch und Vernetzung innerhalb von Kultur- und Bildungsinitiativen sowie Weiterbildung und Öffentlichkeitsarbeit.

Die ark hat zwei große Aufgabenfelder, nämlich die Organisation der regionalen Bildungs- und Kulturarbeit in derzeit fünf Regionen und die Vernetzung von regionalen und überregionalen Kultur- und Bildungsvereinen.

Der Sitz der ark befindet sich im Büro der ark Gföhl, Körnermarkt 4, 3542 Gföhl. Die ark verfügt über eine Bibliothek mit Literatur zu Kultur, Bildung und Regionalentwicklung.

### **Vernetzung regionaler und überregionaler Kultur- und Bildungsvereine:**

17 Kultur- und Bildungsvereine sind in der ark zusammengeschlossen, um Erfahrungen auszutauschen, um gemeinsame Anliegen zu vertreten, wie z.B. soziale und ethnische Minderheiten, frauenspezifische Themen, ein offenes, emanzipatorisches Kulturverständnis u.a.

Die Vernetzungsaufgaben werden vorwiegend vom Vorstand mit Unterstützung des zentralen Büros wahrgenommen. Die Arbeit der Mitgliedsvereine ist nicht Gegenstand des LQW-Prozesses, da sie völlig autonome Einrichtungen sind.

## **Regionale Bildungs- und Kulturarbeit**

### **Geschäftsführerin und regionale MA/innen:**

**GFin Dipl. EB Ilse Stadler**, arge region kultur, Körnermarkt 4,  
3542 Gföhl, [www.argeregionkultur.at](http://www.argeregionkultur.at), E-mail: [ilse.stadler@argeregionkultur.at](mailto:ilse.stadler@argeregionkultur.at),  
[www.metaffa.at](http://www.metaffa.at), [www.agecompany.at](http://www.agecompany.at)

**GF Stv. Dr. Anton Rohrmoser**, Bildungszentrum Gföhl, 3542  
Gföhl, Körnermarkt 4, [www.bildungstankstelle.at](http://www.bildungstankstelle.at),  
E-mail: [anton.rohrmoser@vereinbz.at](mailto:anton.rohrmoser@vereinbz.at)

**Jutta Müller**, Frauentreff Rohrbach, Stadtplatz 16, 4150 Rohrbach,  
[www.frauentreff-rohrbach.at](http://www.frauentreff-rohrbach.at);  
E-mail: [leitung@frauentreff-rohrbach.at](mailto:leitung@frauentreff-rohrbach.at), [ark.rohrbach@aon.at](mailto:ark.rohrbach@aon.at)

**Mag.a Barbara Niehues**, KoKon – beratung + bildung für frauen,  
Projekt „Macht.Leben.Sinn“, Michael-Walchhofer-Str. 15, 5541  
Altenmarkt, E-mail: [info@kokon-frauen.com](mailto:info@kokon-frauen.com)

**Gertrude Wieser-Moschitz**, Kultur- & Kommunikationszentrum  
St. Johann im Rosental, 9162 Strau, [www.kkcenter.at](http://www.kkcenter.at),  
E-mail: [kuk@slo.at](mailto:kuk@slo.at), [gertrude.wieser-oschitz@argeregionkultur.at](mailto:gertrude.wieser-oschitz@argeregionkultur.at)

**Karin Okonkwo-Klampfer**, ÖBV-Via Campesina Austria,  
Mariahilferstr. 89/22, 1060 Wien, [www.viacampesina.at](http://www.viacampesina.at),  
E-mail: [baeuerliche.zukunft@chello.at](mailto:baeuerliche.zukunft@chello.at)

**Alexandra Buzanich**, KUGA, Parkgasse 3, 7304 Großwaras-  
dorf, [www.kuga.at](http://www.kuga.at), E-mail: [alexandra.buzanich@argeregionkultur.at](mailto:alexandra.buzanich@argeregionkultur.at),

### **Schwerpunkte der Bildungs- und Kulturarbeit**

Einen besonderen Schwerpunkt bildet die regionale Bildungs- und Kulturarbeit in fünf Regionen durch angestellte MA/innen. Die Bildungs- und KulturarbeiterInnen ermutigen Menschen zur aktiven Lebensgestaltung und zur Mitgestaltung ihrer sozialen Umwelt und erproben dabei neue Formen basisorientierter Bildungsarbeit. Es geht dabei u.a. um die Vielfalt und Verschiedenheit von Aktivitäten und Zielgruppen. Weiters geht es um die Suche nach Antworten auf gesellschaftspolitisch aktuelle Fragestellungen und die Schaffung flexibler Rahmenbedingungen sowie um zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit.

Seit Bestehen der ark konnten zahlreiche Aktivitäten und Projekte entwickelt und umgesetzt werden.

### **Angestellte:**

Bei der ark sind derzeit 5 MA/innen beschäftigt (Teilzeit, Frau Okonkwo-Klampfer ist im Mitgliedsverein ÖBV angestellt, ist aber Mitglied im Team der ark).

### **Geschichte:**

Die ark wurde 1985 von Dr. Hans Haid gegründet. Anlass war, die kulturelle Dimension im Rahmen des Konzeptes und Bewegung für eine Eigenständige Regionalentwicklung einzubringen und zu beleben. Zielsetzung der ERE waren verstärkte Aktivierung der Bevölkerung zur Selbsthilfe und Selbstorganisation im Sinne der Gemeinwesenarbeit, ganzheitliche Ansätze, Verbindung von kulturellen, sozialen und wirtschaftlichen Ansätzen, Initiierung und Begleitung von Projekten und der Einsatz von angestellten MA/innen in den Regionen. Hauptamtliche MA/innen waren vorerst nur in Landes- und Bundesbüros tätig.

NW: Entwicklung der ark: Buch GWA, S.69;

Entstehung und Praxis der regionalen Bildungs- und Kulturarbeit: Seite 10; Modelle und Reflexionen

Verschiedene Modelle: S. 24-98 Buch Modelle und Reflexionen

Durch diese beiden Bücher ist die Entstehung der ark sehr gut dokumentiert und die Arbeitsweise, Schwierigkeiten und Erfolge reflektiert. Sie bilden eine gute Basis für den Prozess des LQW in der ark.

### **Selbstverpflichtung zur Qualitätsentwicklung**

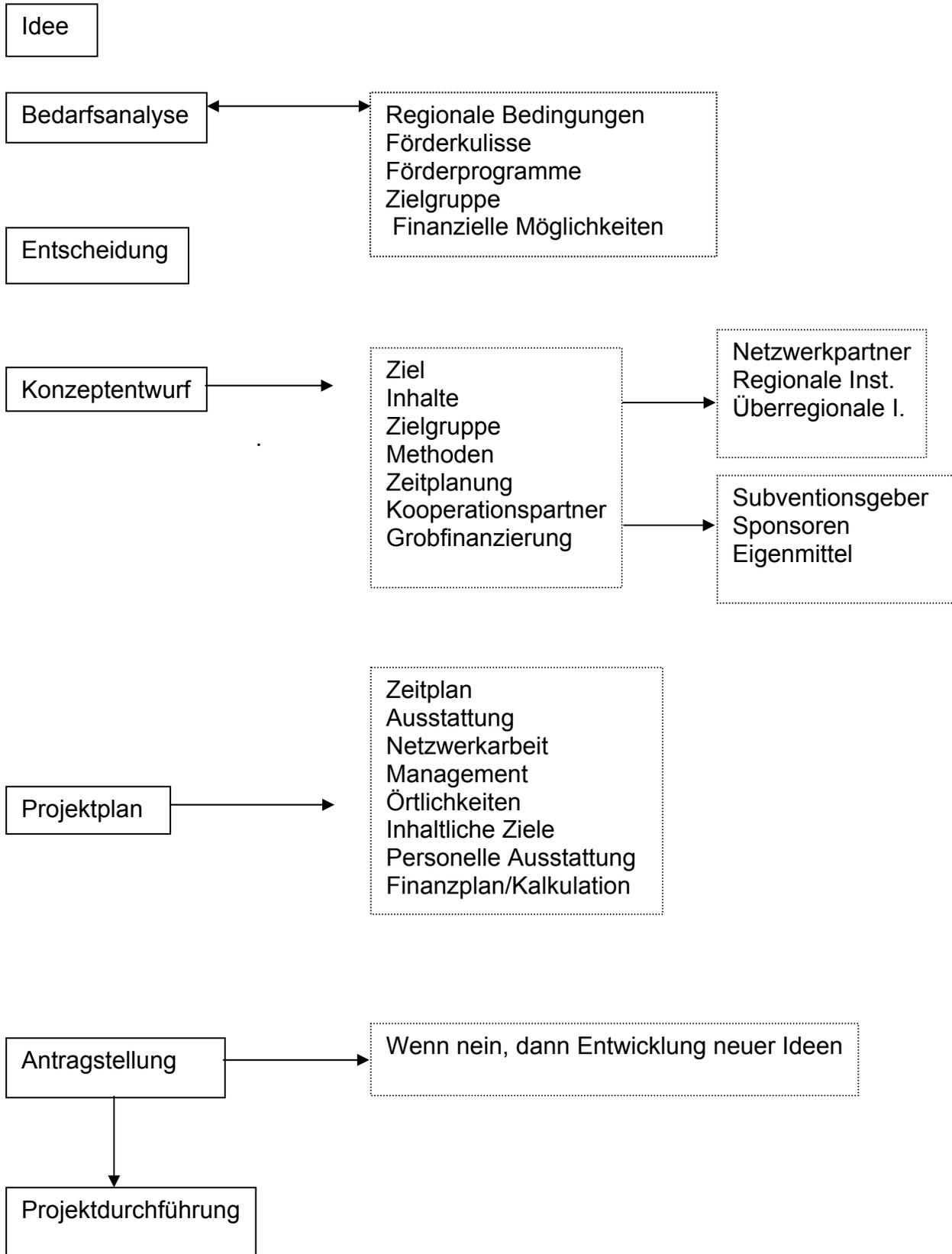
Die ark verpflichtet sich, ihre Tätigkeit, sofern sie in der Weisungskompetenz von Vorstand und Geschäftsführung liegt, im Sinne einer laufenden Qualitätsentwicklung zu gestalten und Schritte und Maßnahmen zu setzen, um Arbeitsabläufe, Organisations- und Kommunikationsstrukturen unter Beteiligung der

betroffenen MA/innen in Richtung auf unsere Ziele zu optimieren und die Qualitätsentwicklung zu verbessern.

**Kooperation:**

Die ark ist Mitglied im Ring Österreichischer Bildungswerke. Der Ring ist Mitglied der Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs (KEBÖ).

## Projektplanung und Durchführung für Regionalprojekte als exemplarisches Instrument der ark



## **Projektbeispiele der MAinnen/Regionalstellen:**

### **1. Reihe Politische Bildung in der EB des BZ Gföhl**

Diese Veranstaltungsreihe ist ein wichtiges und zentral von der ark durchgeführtes Projekt. Die Gesellschaft für politische Bildung fördert diese Reihe und gibt fünf bis sechs Themen pro Jahr vor, aus denen die ark sich eines, das zu den aktuellen Schwerpunkten passt, aussucht. Diese Reihe wird in der Region Gföhl durchgeführt und mit der Gesellschaft für politische Bildung als ark abgerechnet, im Gegensatz zu den Regionalstellen, die ihre Projekte eigenständig mit anderen Subventionsgebern, wie Gemeinden, Ländern oder Bund abrechnen.

**Gesamtverantwortung:** Dr. Anton Rohrmoser und Ilse Stadler

### **2. Verein TanzTraum**

#### **Projektidee: Tanztheater 55+, Start 2008**

**Idee** ist im August 2007 entstanden anlässlich des „Coaching-Tanz-Projekts“ mit in der Bildungstankstelle Gföhl, organisiert von I.Stadler. Die Performancegruppe „age company“ wurde gegründet und mit einer professionellen Choreographin wurden bislang drei Stücke erarbeitet, die in Wien und in den von der ark bearbeiteten Regionen aufgeführt wurden.

Ein Filmteam begleitete 2010 + 2011 die company und drehte die Dokumentation „Was heißt denn hier Ruhestand“, die 2012 erstmals präsentiert wurde.

**Gesamtverantwortung:** Ilse Stadler + Verein Alters.Kultur

### **3. KoKon – beratung + bildung für frauen**

#### **Projekt: Macht.Leben.Sinn (Beispielgemeinde Großarl)**

##### **Idee:**

Das Projekt versteht sich als ganzheitliches Konzept, die Zusammenhänge zwischen persönlicher Lebensqualität und Ge-

sundheit sowie positiver gesellschaftlicher Entwicklung als auch der Wirtschaftsfähigkeit und dem wirtschaftlichen Erfolg bewusst zu machen (anhand der Beispielgemeinde Großarl). Es sollen neue Symbole und Rituale für neue Lebensbedingungen und neue Herausforderungen geschaffen werden.

**Gesamtverantwortung:** Barbara Niehues

#### **4. Frauentreff Rohrbach**

##### **Projekt: Tandem Creativ Coaching TA- CCO**

**Idee:** Die Ausgangslage ist die Idee, eine Verbindung/Schnittstelle von Kunst und Kultur sowie „Lernen im Sinne von learning by doing“ zu schaffen. Im Herbst 2007 wurde das Konzept TA-CCO schriftlich ausgearbeitet und der Öffentlichkeit vorgestellt.

##### **Projekt: Girls go to career**

**Idee:** Unterstützung der SchülerInnen der PTS im Bezirk Rohrbach bei der Berufsorientierung für technische Lehrberufe

**Gesamtverantwortung:** Margit Hofer bis 2010,  
aktuell Jutta Müller

#### **5. Kultur- & Kommunikationszentrum**

##### **Projekt: Jährliches slowenischsprachiges Theaterabonnement für Erwachsene und Kinder, Start März 2001**

##### **Projektidee:**

Entstand im Laufe des Jahres 2000. Einführung eines Theaterabonnements für die slowenische Sprachgruppe in Kärnten entstanden in persönlichen Gesprächen mit Mitgliedern von Amateurtheatergruppen und in Arbeitssitzungen. Die Problematik bestand in der Finanzierung eines solchen Projektes. Durch die Möglichkeit der Finanzierung durch die europäische Union kann

dieses langfristige Projekt mit jeweils 6 Theatervorstellungen für Erwachsene und Jugendliche realisiert werden.

**Gesamtverantwortung:** Gertrude Wieser-Moschitz

## **6. KUGA Großwarasdorf**

**Projekt: Video-Projekt „Erzählte Lebensgeschichten im mehrsprachigen Grenzgebiet mittleres Burgenland“**

### **Idee:**

Das Video-Projekt wurde 2011 im Rahmen von „90 Jahre Burgenland“ ins Leben gerufen. Mittels eines Fragenkatalogs wird mit Menschen aus der näheren Umgebung, die um 1921 geboren sind, ein Interview geführt und mit Kamera aufgezeichnet.

Es werden die Lebensgeschichten der Menschen unter dem besonderen Aspekt der grenznahen Situation und der sich daraus ergebenden Mehrsprachigkeit näher beleuchtet. Auch Personen aus dem angrenzenden Ungarn werden aufgrund ihrer spezifischen Erzählungen in dieses Projekt eingebunden.

Im Herbst 2012 soll eine Produktion auf DVD erfolgen, die dann in weiterer Folge präsentiert und zu Bildungszwecken an Schulen und öffentliche Stellen weitergegeben wird.

**Gesamtverantwortung:** Alexandra Buzanich

## II Gesamtprozessbeschreibung

Als Weg der Qualitätsentwicklung wurden die Kriterien des LQW-Prozesses in unseren Gremien bewusst gemacht. Als Instanzen dabei dienten auf zentraler Ebene das zweimal jährlich stattfindende Teamtreffen und mindestens vierteljährliche Geschäftsführungsbesprechungen, sowie einmal jährlich eine Generalversammlung. Bei den Teamtreffen stand die Qualitätsentwicklung regelmäßig auf der Tagesordnung, bei den Geschäftsführungsgesprächen und Vorstandssitzungen je nach Bedarf. Beim Teamtreffen wurden jeweils die Erfahrungen ausgetauscht, reflektiert und Maßnahmen gesetzt. Das Projektmanagement obliegt der Geschäftsführerin, die die Qualitätssicherung im MAinnen-Team, im GF-Team und im Vorstand thematisierte. Auf regionaler Ebene haben die MAinnen als Qualitätssicherungsmaßnahme nach Kursabschlüssen die entsprechenden Evaluierungsbögen ausgefüllt und in ihren regionalen Referententeams jährlich besprochen und Konsequenzen gezogen. Der Rhythmus war angemessen. Als Höhepunkte der Qualitätsentwicklung sehen wir, dass die standardisierten Evaluierungsverfahren eine wichtige Hilfestellung für die weitere Kurs- und Veranstaltungsplanung sind und dass weiters der Erfahrungsaustausch darüber intensiviert wurde und die Angebote besser auf die Zielgruppen ausgerichtet werden konnten. Förderlich waren dabei einerseits eine gewisse Vereinheitlichung der Evaluierungsstrategien, aber auch unterschiedliche Verfahren je nach verschiedenen Anforderungen in den Regionen.

Schwierigkeiten bei der Umsetzung ergaben sich durch außergewöhnlich viele Krankenstände der MAinnen und der damit verbundene Personenwechsel. Weiters haben wir uns zu viele Maßnahmen vorgenommen, sodass wir uns im neuen Report auf weniger Verfahren beschränken. Als Konsequenz auf die

vielen Krankenstände haben wir für die strategischen Entwicklungsziele klare Maßnahmen in Bezug auf Personalmanagement (erweitertes Aufgabenprofil für eine neue Geschäftsführung ab 1. 7. 2013), Burnoutprävention und eine Erweiterung der Angebote im Hinblick auf die Schwerpunkte der Ring-Statistik erarbeitet.

## **III Inhaltlicher Teil**

### **1. Leitbild arge region kultur**

**1. 1. Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen: Präambel:** Der folgende Text stammt aus einer Visionswerkstatt, die wir ark-MA/innen gemeinsam besucht haben. Er ist dementsprechend wunsch- und bedürfnisorientiert. Dennoch setzen wir ihn dem Licht der Öffentlichkeit aus. Möge er der Orientierung – der eigenen und der des/der Lesers/in – dienen. Die arge region kultur sind wir und das, was wir daraus machen. Wir als regionale Bildungs- und KulturarbeiterInnen sind zufrieden und stolz, MA/innen der ark zu sein.

#### **Unsere Grundhaltung und Werte**

Unsere inhaltliche Arbeit in den Regionen ist sinnvoll. Sie ist lustbetont und orientiert sich an menschlichen Grundwerten, wie Offenes emanzipatorisches Kulturverständnis, Gendergerechtigkeit, Förderung von Minderheiten, z.B. ethnische, MigrantInnen, Basisorientierte Zusammenarbeit, Eigenverantwortung, Ermutigung zur aktiven Lebensgestaltung und persönlichen Entwicklung, Solidarisches Handeln, Toleranz, Gegenseitige Wertschätzung. Unsere Arbeit ist für uns selbst und für die Menschen, mit denen wir arbeiten, eine Quelle der Kraft und ermöglicht die Verwirklichung von Träumen. Sie nährt sich von und durch Offenheit, Großzügigkeit und Zuwendung und deckt sich mit eigenen vitalen Werten, Interessen und Sehnsüchten. Wir sind in Bewegung und bewegen selbst. Wir haben Zeit und schaffen Freiräume.

#### **Allgemeine Unternehmensziele**

Gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit, die die Selbstbestimmung handelnder Subjekte in strukturschwachen

Regionen zum Ziel hat in Form von Kurs- und Veranstaltungsprogrammen sowie Projektarbeit.

### **Unsere Kultur- und Bildungsarbeit**

Unsere Angebote sind vielfältig, stimmig und passend. Sie orientieren sich an den Sehnsüchten, Wünschen und aktuellen Bedürfnissen der Menschen in den Regionen. Im Vertrauen auf Intuition fördern wir die Verwirklichung von Träumen und ermöglichen innere und äußere Entfaltung.

### **Unsere Identität / unsere Kommunikation**

Unsere Wirkung nach außen: die ark ist österreichweit als schlanke, flexible, innovative Arbeitsgemeinschaft für regionale Bildungs- und Kulturarbeit bekannt und anerkannt. Unsere Organisation nach innen: ark-intern pflegen wir einen lebendigen Austausch auf mehreren Ebenen: Teamtreffen, extern moderierte Entwicklungsseminare, regelmäßiger Kontakt mittels Telefon, E-mail, Homepage u.a.m. Zur Steigerung der Motivation und zur Qualitätssicherung sind regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen und Einzelsupervision unverzichtbar.

Die zentralen organisatorischen Aufgaben wie Vertretung nach außen, Koordination und Mittelaufbringung, Öffentlichkeitsarbeit, Administration und interne Vernetzung werden erfolgreich wahrgenommen.

Die ark-Homepage spiegelt die Lebendigkeit und Vielfalt der regionalen Projekte. Sie dient als Plattform für den aktuellen kultur- und bildungspolitischen Diskurs und als Portal zu regionalen, österreichweiten und internationalen Netzwerken.

Durch die Umsetzung der aufgezählten Punkte wird unsere Identität nach außen und nach innen gestärkt: Kraft, Energie und Lust kennzeichnen unsere Arbeit.

### **Die Gemeinwesenarbeit ist die Basis der ark-Arbeit**

Das Ziel der Gemeinwesenarbeit (GWA) ist die Erarbeitung von Selbsthilfemaßnahmen durch betroffene Bevölkerungsgruppen und ihre schrittweise Umsetzung. Prinzipien der GWA sind u. a.: Partizipation im Sinne von Mitdenken, Mitentscheiden und Mitverantworten bezüglich aller Lebensbereiche und bezüglich des sozialen und gesellschaftspolitischen Umfeldes.

Die Bildungsangebote der ark zeichnen sich aus durch:

- ❖ Gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturar-  
beit in strukturschwachen Regionen
- ❖ spezielle Lernangebote für bildungsvernachlässig-  
te Bevölkerungsgruppen (Migrantinnen, Frauen,  
zweisprachige Volksgruppen)
- ❖ Lernangebote für besondere Zielgruppen (Senio-  
rInnen)

### **Definition Gelungenes Lernen in der ark**

Die Bildungsangebote der ark verknüpfen gelungenes Lernen mit der Erweiterung der persönlichen Handlungsmöglichkeiten (Empowerment) und der Erweiterung der politischen Handlungsmöglichkeiten (insbesondere innerhalb ihrer Gemeinden und Regionen). Aus methodischer Sicht haben Gruppenprozesse für gelungenes Lernen einen zentralen Stellenwert, im Rahmen unserer Wertorientierung hat solidarisches Handeln für gelungenes Lernen einen zentralen Stellenwert. Die derzeit wichtigsten Bildungsbereiche der ark sind Politische Bildung, Kulturelle Bildung, Gesundheitsbildung, Frauenbildung, interkulturelle Bildung und Gemeinwesenarbeit. Die ark MitarbeiterInnen sehen zeitgemäße Bildungsarbeit bzw. gelungenes Lernen eingebettet in den veränderten gesellschaftspolitischen, technologischen, ökologischen, kulturellen und ökonomischen Veränderungen in unserer Gesellschaft. Die Herausforderungen in einer wachsenden Unübersichtlichkeit und großer Komplexität der

Gesellschaft werden von den MAinnen der ark dadurch angenommen, dass in den Bildungsveranstaltungen **Methoden** wie Selbstreflexion, Diskussion, Einzel-, Gruppen- und Projektarbeit, Biografiearbeit, Gruppenprozesse, Anregung von künstlerisch kreativen Lernprozessen, Experimentierfreudigkeit und Einlassen auf Neues und Unbekanntes fördern, stark im Vordergrund stehen.

### **1. 2. Das Leitbild ist partizipativ erstellt**

Das Leitbild wurde durch das Team in einer Visionswerkstatt erarbeitet. (sh. Präambel)

### **1. 3. Es ist schriftlich fixiert**

Auf der homepage und auf dem Flyer der ark.

### **1. 4. Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.**

Es wurde allen Mitarbeiterinnen mittels Flyer übergeben und ist auf diesem und auf der homepage veröffentlicht.

### **1. 5. Die Revisionsverantwortung des Leitbildes**

liegt bei Geschäftsführung. Rhythmus: alle drei Jahre. Bei Teamtreffen und bei Vorlage der schriftlichen Arbeitsschwerpunkte werden diese von GF mit Leitbild verglichen.(interne Kommunikation)

### **1. 6. Bewertungen und Schlussfolgerungen:**

Definition Gelungenes Lernen war zu ausführlich und wurde im Team überarbeitet und aktualisiert. Alle anderen Verfahren bewähren sich weiterhin.

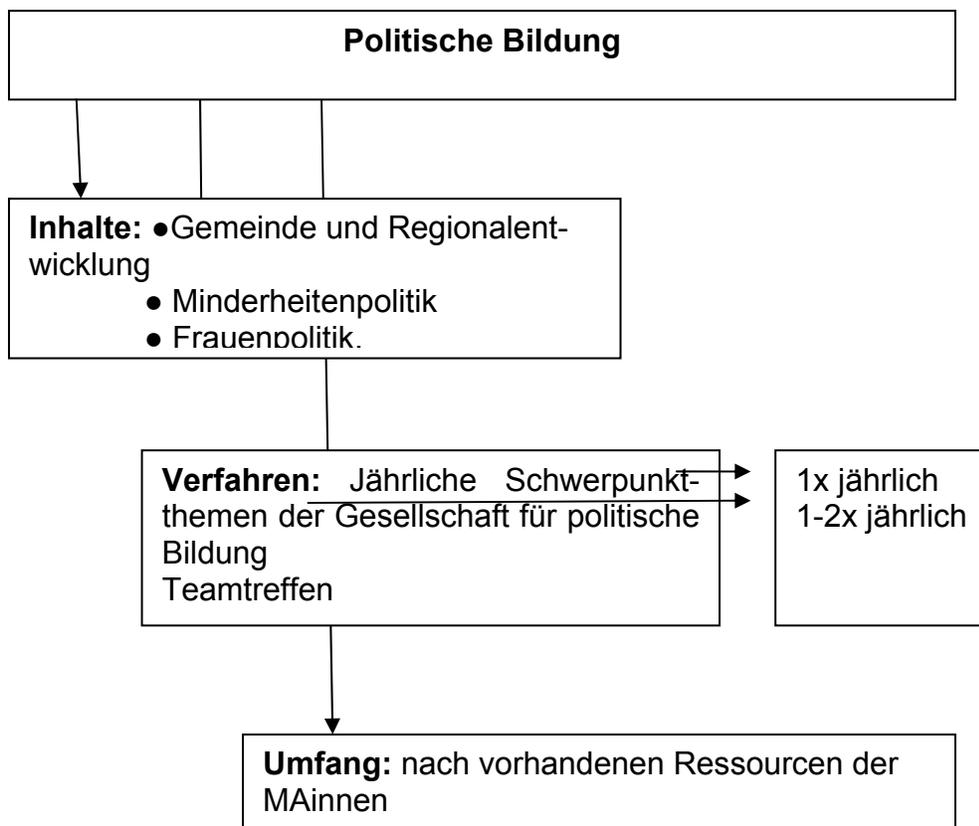
#### **Nachweise:**

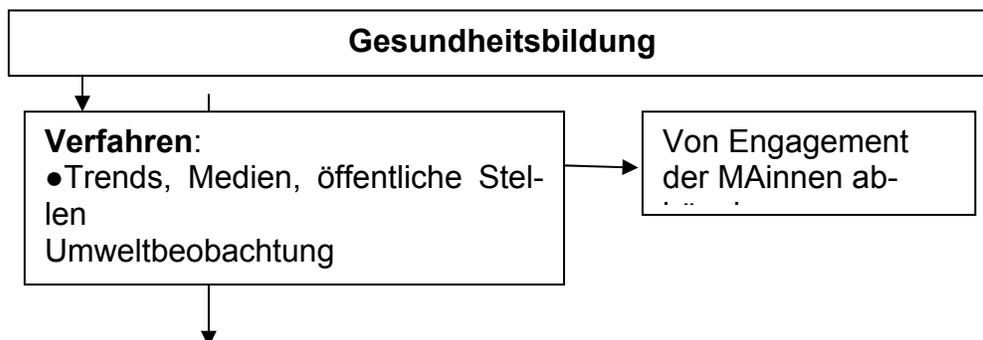
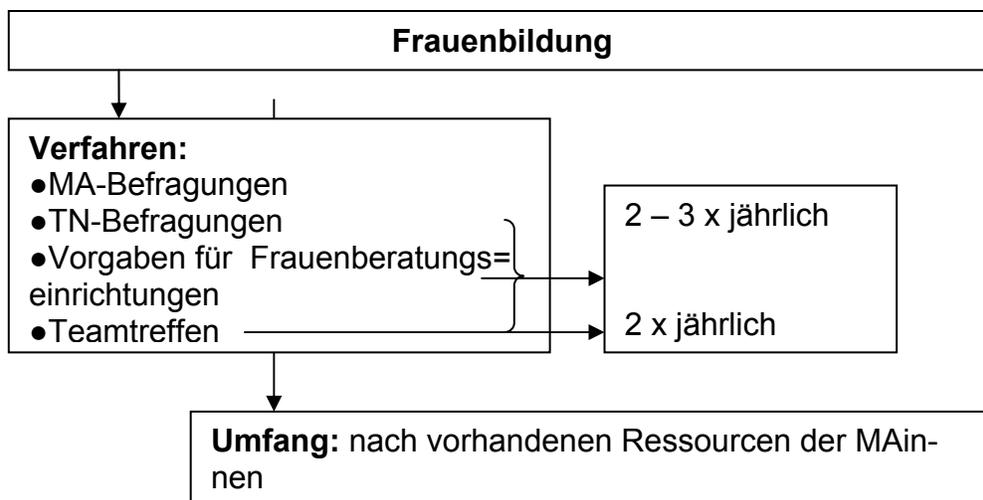
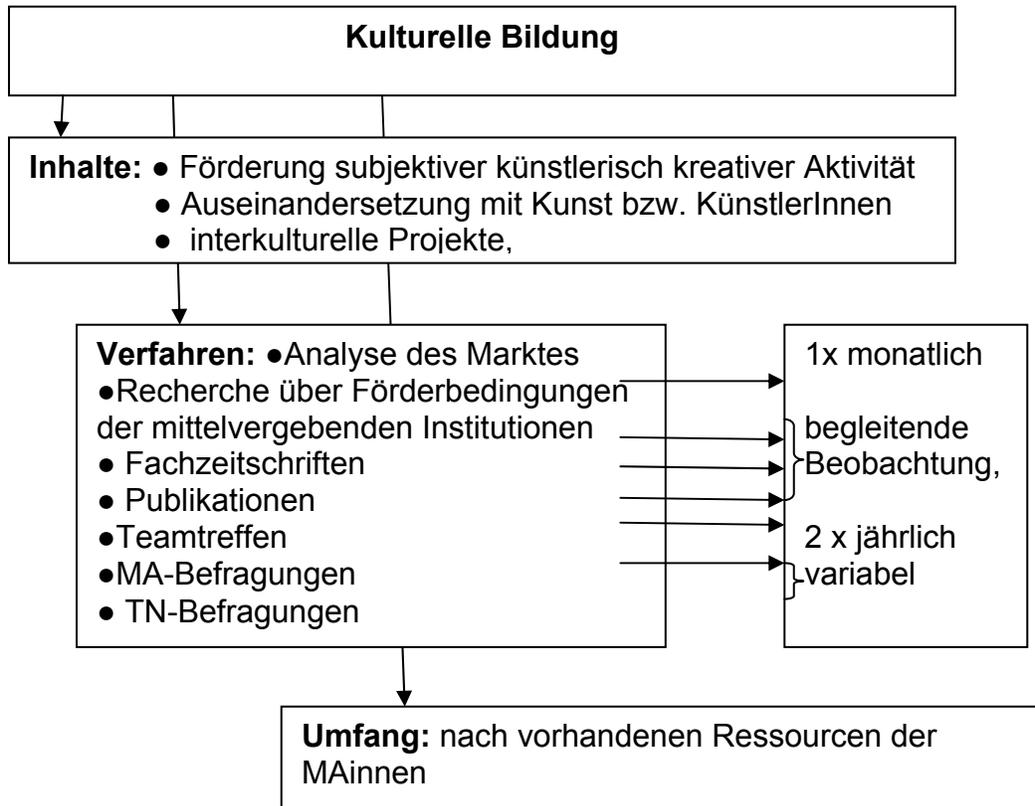
- Buch „Gemeinwesenarbeit im ländlichen Raum- Zeitgeschichtliche und aktuelle Modelle aus den Bereichen Bildung, Kultur, Sozialarbeit und Regionalentwicklung“(Nr. 1)
- Buch „Modelle und Reflexionen. Bildungs- und Kulturarbeit in den Regionen“ (Nr.2)
- Folder der arge region kultur (Nr.3)

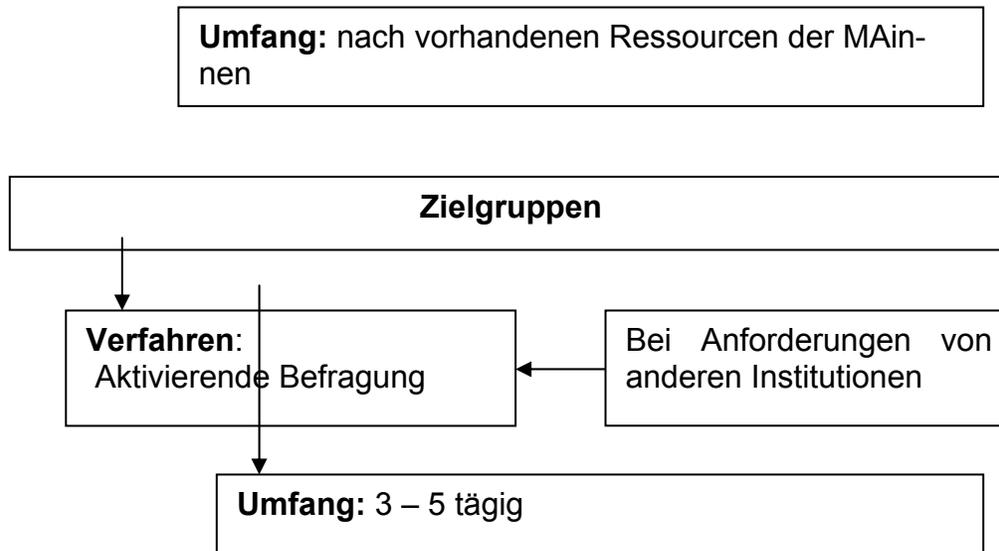
## 2. Bedarfserschließung

Als Bildungsbedarf kann man die für nötig erachtete Entwicklung von Handlungskompetenzen, Veränderung, Engagement von Individuen, Gruppen, Organisationen und Politik bezeichnen. Bildung ist auch ein Erfahrungsgut und so erschließt sich der Bedarf einerseits kooperativ, andererseits auch im Zuge des Bildungshandelns selbst. (z.B. kooperativ beim Teamtreffen oder im Umsetzen selbst.)

**2. 1. Gegenstände der Bedarfserschließung in der arge region kultur lassen sich ableiten aus dem Leitbild und der Definition von Gelungenem Lernen.**







Für die Entwicklung von Bildungsangeboten in der ark ist die **Selbstreflexion und die Reflexion des Gemeinwesens** von entscheidender Bedeutung. Gegenstände von Bildung wie **gesellschaftlicher Bedarf** (Trend) – z. B. „Gesunde Gemeinde“, „Lebenslanges Lernen“ – **verändertes ökologisches Bewusstsein, Veränderung von Zielgruppen** (Altersstruktur), **Ansprüche an Freizeitgestaltung**, usw. bedürfen einer kritischen Reflexion oder auch Schaffung neuer Inhalte (Märkte). Bei den Teamtreffen werden Trends, für die die ark Angebote schaffen kann, diskutiert und in die Bildungsprogramme aufgenommen. Z, B, wurde die Generation 50+ wurde im Jahr 2012 in der Programmgestaltung besonders berücksichtigt, während „Lebenslanges Lernen“ und „Klimawandel“ Themen der Vorjahre waren aufgrund von Förderprogrammen der fördergebenden Stellen. 2. 2. Verfahren, die in der arge region kultur der Bedarfserschließung sowohl von MA als auch von „KundInnen“ dienen.

## 2. 2. Allgemeine Bedarfsrecherchen:

Da die ark und auch die regionalen Geschäftsstellen für ihre Arbeit Subventionen erhalten, ist die Recherche über Förde-

rungsbedingungen von mittelvergebenden Institutionen, z.B. dem bm:ukk, Auswertung von relevanten Publikationen z.B. Fachzeitschriften, Websites von möglichen „KundInnen“, Teil einer „Analyse des Marktes“.

Inwieweit diese inhaltlichen Recherchen einer Systematisierung unterliegen ist den MA/innen überlassen, systematisch wird vom GF und den MA/innen über solche Beobachtungen bei Teamtreffen (dokumentiert in Protokollen) berichtet.

Via email werden aktuelle Informationen über Weiterbildungen bekanntgegeben.

### **2. 2. 1. TeilnehmerInnenbefragungen:**

- KundInnenbefragungen: Schriftliche Befragungen vor allem zu Kursen, Seminaren und Vorträgen. In Gesprächen mit Einzelpersonen oder in Gruppen wird Erfahrung von Zufriedenheit, Kritik und Anregungen vermittelt.
- MA/innenbefragungen sind dokumentiert in statistischen Auswertungen und geben Aufschluß über die Anzahl von Veranstaltungen, BesucherInnen; zum Programm der Geschäftsstellen.
- Teamtreffen und Vorstandssitzungen: Hier werden Bedürfnisse für Weiterbildung von MA/innen besprochen.

### **2. 2. 2. Aktivierende Befragung:**

Die „Aktivierende Befragung“ dient zur grundlegenden Erhebung von Interessen, Bedürfnissen, Sorgen und Wünschen einer bestimmten Zielgruppe. Ein kurzer Leitfaden über die Aktivierende Befragung befindet sich in der Beilage zum Selbstreport.

### **2. 3. Rhythmus und Umfang der Verfahren**

Der Rhythmus und Umfang von Bedarfsanalysen ist abhängig von mittelvergebenden Stellen, lässt aber auch Spielraum für spontan eingebrachte Ideen zu. Bei den allgemeinen Bedarfsrecherchen ist die sogenannte „Umweltbeobachtung“ von größter Bedeutung und erfordert eine gewisse Sensibilität und auch

Wissen über das gesellschaftliche Umfeld der Bildungsorganisation. Daraus ergibt sich auch die laufende, begleitende Beobachtung, welche sich auch aus dem subjektiven Engagement im gesellschaftlichen Umfeld der MA/innen ergeben kann, was in der Vielfalt der Bildungsangebote der ark ersichtlich ist.

In Bezug auf Beobachtung von mittelvergebenden Stellen ist neben einer laufenden Beobachtung auch ein Zeitpunkt definiert z. B. Jahreswechsel für Förderungen, die für die regelmäßige Arbeit und Infrastruktur der ark gewährt werden. Für Projektförderungen z. B. Bildungsprogramm zum EU-Jahr des aktiven Alterns und der Solidarität zwischen den Generationen 2012 oder „Trends“ wie Gesunde Gemeinde sind Umweltbeobachtungen und Recherchen bei den jeweiligen Stellen (EU, Bund, Länder, private Vereine,...) maßgeblich. Diese unterliegen einer gewissen Regelmäßigkeit, z.B. 1mal pro Monat Durchsicht des Internets nach Förderungsausschreibungen, welche auch in Form von Notizen, Vermerken dokumentiert werden und in weiterer Folge als Konsequenz Anfragen und Förderungsansuchen veranlassen. Wenn Förderzusage – dann Durchführung des Projektes mit abschließender Berichterstattung sowohl an ark (Teamtreffen, jährlicher Arbeitsbericht) als auch an Förderungsgeber und auch Bericht an den Vereinsvorstand der Regionalstelle.

Abschließend ist zur Bedarfsermittlung in der ark folgendes zu sagen: Die Definition der Bedürfnisse in der ark erschließt sich größtenteils kooperativ zwischen den beteiligten AkteurInnen. (BildungsteilnehmerInnen in den einzelnen Geschäftsstellen und MA/innen; MA/innen und zentraler Geschäftsstelle – GF, MA/innen und Vorstand), andererseits im Prozess des Handelns selbst, das wiederum geprägt ist von den unterschiedlichen Be-

dürfnissen der einzelnen Geschäftsstellen, im Sinne einer **aktiven NutzerInnen- und Umfeldintegration**.

#### **2. 4. Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Bedarfserschließung in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungenen Lernens sind begründet und beschrieben**

Die Inhalte der gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit der einzelnen ark MAInnen werden bei den Teamtreffen, mittels telefonischen Kontakten, emails, ausgetauscht. In diesem Austausch von Informationen reflektieren die einzelnen MAInnen der ark die eigene Region und beziehen die Arbeit der KollegInnen aus den anderen Regionen in der Entwicklung von Schwerpunkten mit ein. Diese führen – wie im Leitbild beschrieben - zu einer Erweiterung der persönlichen und politischen Handlungsmöglichkeiten.

Der dialogische Lernprozess, wie im Leitbild als Verhältnis zwischen KulturarbeiterInnen und TeilnehmerInnen beschrieben, gilt auch zwischen den MAInnen in Form von gegenseitigem Lernen und Lehren. Dabei sind spezifische Inhalte der einzelnen Regionen wesentlicher Bestandteil der ark Arbeit.

Die Art und Weise der Überprüfung der Übereinstimmung zwischen Bedarf (Trend) und Leitbild obliegt den MAInnen der ark in den einzelnen Geschäftsstellen. Diese ergeben sich aus den inhaltlichen Diskussionen und Berichten bei den Teamtreffen, jede MAIn der ark hat auch eine Verantwortlichkeit den Bedürfnissen der BewohnerInnen der Regionen und den Vorstandsmitgliedern ihrer Regionalstellen gegenüber.

Der Umfang der Bedarfsanalysen hängt auch ab von den vorhandenen Ressourcen der MAInnen.

**Die Analysen werden bewertet und Konsequenzen werden gezogen**

Öffentliche Stellen / Subventionsgeber definieren **inhaltliche Schwerpunkte**, die bei der jährlichen Subventionsvergabe berücksichtigt werden, und delegieren die Bedürfnisse, welche durch die öffentlichen Stellen vorher erhoben worden sind, an die subventionierten Bildungseinrichtungen.

Die MAinnen in den Regionalstellen überprüfen die in den Ausschreibungen der Subventionsgeber geforderten Inhalte auf die Übereinstimmung mit dem Leitbild der ark und entwickeln und beantragen dementsprechende Projekte. Neue Projekte werden von Vorstand und Team besprochen und aus den Erfahrungen der einzelnen Mitglieder und KollegInnen werden Rückschlüsse auf Durchführbarkeit gezogen.

Bei Finanzierungszusage des Projektes erfolgt Durchführung desselben, bei Ablehnung der Finanzierung und nach Rückfrage der Begründung erfolgt entweder Überarbeitung oder keine Realisierung,

**Konsequenzen** aus KundInnenbefragungen können positiv erledigt d.h. berücksichtigt werden oder auch negativ erledigt werden, wenn eine Berücksichtigung der KundInnenwünsche aus inhaltlichen oder organisatorischen Gründen nicht möglich ist. Im Bildungszentrum Gföhl wurden z.B. EDV-Kurse nicht mehr angeboten, da die Nachfrage zu klein war.

Ein anderes Beispiel ist die Tanztheatergruppe 55+, die aufgrund der großen Nachfrage weiterentwickelt wurde, dieser neue Trend von aktiven älteren Menschen wurde in die Programmierung aufgenommen.

## **2. 5. Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert**

Sofern es sich um laufende Kursangebote handelt, werden die Lehrenden rechtzeitig über Angebot und Nachfrage informiert.

Bei neuen Projekten sind die Lehrenden teilweise in die Planung mit einbezogen. Z.B. Tanztheater 55+.

### **Bewertung und Schlussfolgerungen**

Die Verfahren zur Bedarfserhebung haben sich bewährt und werden beibehalten.

- **NW:** Schwerpunktthemen Politische Bildung und EU-Jahr „Aktives Altern“ (Nr. 5)

## 3. Schlüsselprozesse

### Teamtreffen

#### 3. 1. Teamtreffen - Inhalt:

Das Teamtreffen ist das wichtigste Instrument der arge region kultur. Die Teilnahme ist für alle MA//innen verpflichtend und findet zweimal jährlich im Frühjahr und im Herbst auf Einladung der Geschäftsführung statt. Das Frühjahrstreffen ist zweitägig und findet in Wien statt, das Herbsttreffen ist dreitägig und wird in den verschiedenen Regionen der MA/innen abgehalten. Dabei wird ein Kultur- und/oder Bildungsprogramm, das für die Region spezifisch ist, durch die jeweilige Mitarbeiterin geplant und vorbereitet. Ideen, Begründungen, Reflexionen, Diskussionen, Planungsschritte etc. werden ausgetauscht und diskutiert. Ein Austausch über diverse regionalspezifische Erfahrungshintergründe wird gepflegt. Der Bericht der Geschäftsführung beinhaltet zentrale Anliegen wie Organisatorisches, Budget, Personal, Finanzen, sowie aktuelle Themen und Herausforderungen, z.B. Krankheiten der MAinnen, LQW-Retestierung. Eingbracht werden Ergebnisse der Vorstandssitzungen und der Generalversammlungen.

**Ziel:** Da die Struktur der ark dezentral ist, bildet das Teamtreffen die grundlegende Verbindlichkeit für die überregionale Zusammenarbeit. Es ist DIE Informations- und Reflexionsdrehscheibe der MA/innen und der GF. Das Prinzip der größtmöglichen Eigenständigkeit und Verantwortung und der gegenseitigen Wertschätzung der MA/innen wird hier verankert. Die gegenseitige Wertschätzung der Arbeit als Führungsgrundsatz wirkt motivierend und bewirkt Effizienz und Kreativität durch eine einfache Struktur. Entscheidungsprozesse, die Regionalstellen betreffen, werden delegiert, dadurch werden Selbständigkeit

und Verantwortung der MA/innen für ihre regionalen Arbeitsbereiche gestärkt (sh. Geschäftsordnung).

Durch das Dienstverhältnis der MA/innen mit der ark besteht außerdem eine strukturelle Bindung, die alle Sicherheiten eines Angestellten-Verhältnisses bietet. Die Gehälter der ark werden durch die Subvention des bm:ukk finanziert. Finanzierungsplanungen werden im Teamtreffen besprochen.

Jeweils bei den Herbsttreffen werden die Arbeitsschwerpunkte für das folgende Jahr vorgelegt. Diese langen per e-mail bei der GF vor dem Teamtreffen ein und werden dann im einzelnen beim Teamtreffen besprochen. Die Tätigkeitsberichte, die beim Teamtreffen mündlich besprochen werden, werden in schriftlicher Form zum Jahresende an das Zentralbüro übermittelt und von diesem zusammen mit der Jahresabrechnung an das Ministerium übermittelt. Das Teamtreffen wird protokolliert und an die MA/innen gemailt. Es ist ein arbeitsteiliges Zusammentreffen aller MA/innen der ark, der GF und der MAin der ÖBV, die nicht bei der ark angestellt ist. Alle Arbeitsagenden der MA/innen werden mündlich und schriftlich ausgetauscht. Jede MAin weiß über die Arbeitsbereiche der KollegInnen in den anderen Regionen Bescheid, nimmt Anregungen mit und gibt Feedback.

Kommunikation	Turnus	TN	Inhalte
Teamtreffen	2xjährlich	Alle DN der ark + 1 DN ÖBV	Erfahrungsaustausch, aktuelle Anliegen, Bildungs- und Kulturprogramm
Telefonate, e-mails	Bei Bedarf	Sh.oben	Austausch von Infos, Personalverrechnung
Protokolle	1xjährlich	Sh. Oben	Arbeitsberichte

austauschen	1xjährlich		Arbeitsschwerpunkte
-------------	------------	--	---------------------

### **3. 2. Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt**

Für die Durchführung des Teamtreffens ist das Team und die Geschäftsführung verantwortlich.

### **3. 3. Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse sind beschrieben**

sh. Tabelle Systemgrenze für Regionalvereine.

### **3. 4. Begründung der organisationsspezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf Leitbild und die DGL:**

Aktivitäten und Zielgruppen, gesellschafts- und kulturpolitisch aktuelle Fragestellungen werden im Hinblick auf die jeweils regionalspezifischen Erfahrungshintergründe behandelt. Der Bezug zur DGL ist im Gruppenprozess als informeller Lernprozess und Reflexionsprozess begründet.

Die Schnittstelle Teamtreffen/Regionalvereine sind die Regionalprojekte.

### **Bewertung und Schlussfolgerungen**

Teamtreffen sind bewährt, da sie in verschiedenen Regionen stattfinden und Einblick in die Arbeit der anderen gewährt wird. Auf die Schnittstellen mit Regionalvereinen könnte mehr Aufmerksamkeit gelegt werden.

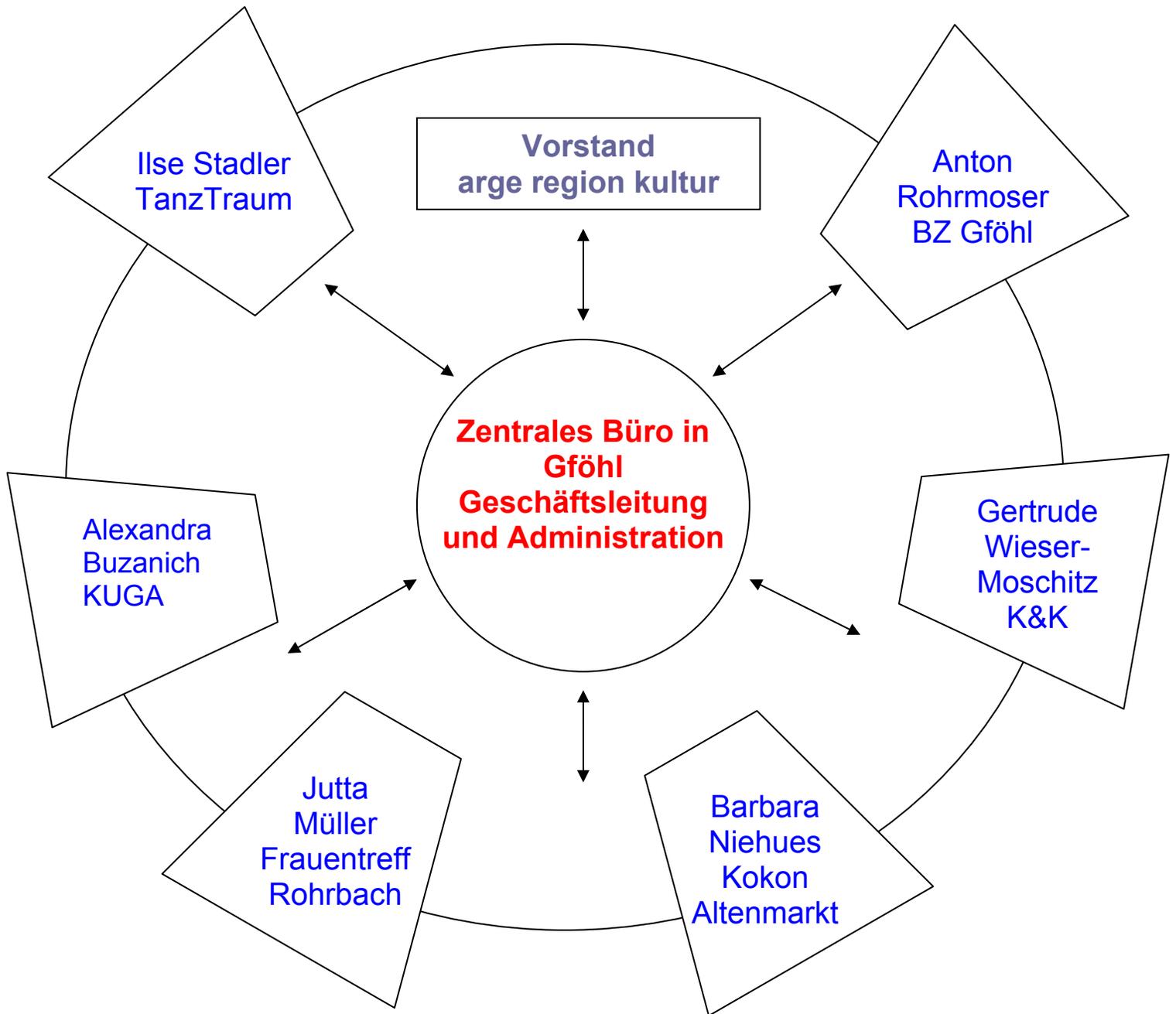
NW: Folder ark (QB 1/Nr. 3)

Protokoll Teamtreffen (QB 3/Nr. 7)

### **NW:**

- Geschäftsordnung (Nr. 5)
- Protokoll Teamtreffen (Nr. 6)

**Svstemarenze für Regionalvereine = Schnittstellen Teamtreffen/reionale MAinnen**



### **3. 3. Schnittstellen zu Regionalvereinen der MA/innen**

#### **3. 3. 1. Anton Rohrmoser, Bildungszentrum Gföhl**

##### **Schnittstellen ark und Verein Bildungszentrum (BZ) in Gföhl**

Das BZ stellt die regionale Verankerung der Bildungs- und Kulturarbeit von Anton Rohrmoser in der ark dar. Er war bis April 2010 GF der ark und Leiter des BZ, das er auch nach der Pensionierung ehrenamtlich weiterführt. Das Kurs- und Veranstaltungsprogramm wird vom Vorstand diskutiert und von den Angestellten, den KursleiterInnen sowie den ReferentInnen umgesetzt. Das BZ ist Mitglied bei der ark. Die ark ist Mitveranstalter beim Veranstaltungs- und Kursprogramm des BZ und das BZ ist Mitveranstalterin beim Programm der politischen Bildung der ark. Im Teamtreffen wird über Programm und Projekte des BZ berichtet.

Das BZ orientiert sich an den Grundsätzen des gelungenen Lernens der ark.

- Tätigkeitsbericht Rohrmoser (Nr. 7)
- Programm des BZ (Nr.8)

#### **3. 3. 2. Ilse Stadler, Waldviertel, Verein TanzTraum**

##### **Schnittstellen ark und Verein TanzTraum:**

Ilse Stadler, Geschäftsführerin der ark nach der Pensionierung von Anton Rohrmoser, ist auch Obfrau des Vereines TanzTraum. Das ark Büro und die Infrastruktur steht auch dem Verein TanzTraum zur Verfügung (f. Projekte wie age company, Organisation von Tanzworkshops in NÖ und Wien). Weitere Schnittstellen bilden das Teamtreffen, Verein Langenlois Kultur und VHS Langenlois.

Gelungenes Lernen in der kulturellen Bildung hat die Förderung eigener künstlerisch-kreativer Aktivität zum Ziel. Teilneh-

mende der age company erfahren z.B. Selbstentfaltung, Selbstverwirklichung und die Verwirklichung von Träumen. Die künstlerische Kompetenz der Lehrenden ist ein wichtiger Aspekt. Tanz ermöglicht Kommunikation und Verbesserung der Lebensqualität auf der körperlichen, geistigen und seelischen Ebene.

- Arbeitsschwerpunkte Stadler (Nr. 9)
- Tätigkeitsbericht Stadler (Nr. 10)
- Flyer age company (Nr. 11)

### **3. 3. 3. Barbara Niehues, KoKon – beratung + bildung für frauen,**

#### **Schnittstelle ark und KoKon / Projekt „Macht.Leben.Sinn“**

Die Schnittstellen der MAin der ark Barbara Niehues, Altenmarkt/Pongau zur ark Zentrale sind die Teamtreffen sowie der e-mail und gegebenenfalls schriftliche Austausch mit GF-Stv. Toni Rohrmoser und Ilse Stadler.

Die Ziele der ark bilden sich in der Arbeit der Frauenservicestelle KoKon ab, nämlich ein vielfältiges Kultur- und Bildungsangebot für Frauen in der Region zu bieten. Das Mentoring Projekt ermutigt Frau zur aktiven Teilhabe am gesellschaftspolitischen Leben. Die persönlichen und politischen Handlungsmöglichkeiten von Frauen in der Region werden erweitert.

Ein weiteres Merkmal der gemeinwesenorientierten Arbeit ist die Projektarbeit und so bildet der zweite Schwerpunkt im Pongau das Projekt „Macht.Leben.Sinn“. Das Projekt hat das Ziel regionale Bildungs- und Kulturarbeit zu leisten. Die „Modellgemeinde“ Großarl soll in einem Reflexionsprozess ein verändertes gesellschaftliches und persönliches Bewusstsein erreichen. Im Projekt werden die Menschen im Großarltal angeregt sich kritisch mit ihrer Lebensrealität in Verbindung mit künstlerischen

Elementen und Künstlern auseinanderzusetzen. Das Ganze soll in einem gemeinsamen Kunstprojekt münden.

Eine Schnittstelle zwischen diesem Projekt und der Region ist die Zusammenarbeit mit dem Kulturverein Schloss Goldegg und dessen GF Cyriak Schwaighofer. Dort wird zu dem Thema „Macht.Leben.Sinn“ im Herbst eine Tagung stattfinden. Hier wird auch das Großarlal als Modell vorgestellt.

- Arbeitsschwerpunkte Niehues (Nr. 12)
- Tätigkeitsbericht Niehues (Nr. 13)
- Programmflyer (Nr. 14)

### **3. 3. 4. Jutta Müller, Frauentreff Rohrbach**

#### **Schnittstelle ark und Frauentreff**

Da das Regionalbüro Frauentreff Rohrbach wie alle anderen Mitgliedsvereine in seiner Arbeitsweise und Entwicklung seiner Kultur- und Weiterbildungsangebote eigenständig agieren kann, geht es in der ark weniger um Koordinationsprozesse sondern vielmehr um Entscheidungsprozesse, die in die verpflichtenden Teamtreffen delegiert werden. Diese dezentrale Struktur schlägt sich einerseits nieder in der eigenen Arbeit im Regionalbüro und bildet andererseits die Identität des Unternehmens ark. Das Teamtreffen, stellt eine ständige Verbesserung von Prozessabläufen und die Verständigung darüber, welche Standards eingehalten werden müssen, sicher. Dieser Austausch innerhalb der ark gewährleistet auch, daraus gewonnene Erkenntnisse in die Arbeit im Frauentreff Rohrbach einfließen zu lassen.

- Arbeitsschwerpunkte Müller (Nr. 15)
- Tätigkeitsbericht Müller (Nr. 16)
- Programm des Frauentreff (Nr. 17)

### **3. 2. 5. Gertrude Wieser-Moschitz, Kultur- & Kommunikationszentrum St. Johann im Rosental (k&k)**

#### **Schnittstelle ark und k&k**

Den Zielen und Ansprüchen der ark entsprechen auch die Ziele und Ansprüche des Kultur und Kommunikationszentrums / Kulturni in komunikacijski center, in der Folge k & k genannt. Als zusätzlicher Schwerpunkt der regionalen Bildungs- und Kulturarbeit, im Unterschied zur ark, wirkt im k & k Zweisprachigkeit (in diesem Fall slowenisch – deutsch) als Lern- und Lebenskultur inhaltlich als auch im Erscheinungsbild bestimmend und leitend.

Das k & k ist ein Kommunikationszentrum mit dem Schwerpunkt auf regionaler Bildungs- und Kulturarbeit. Ausgehend von unserem Anspruch, den ländlichen Raum kulturell und sozial zu beleben, erfolgte der Aufbau einer alternativen Kultur und der Förderung eines vielfältigen Kulturangebotes. Ein vielfältiges Kultur- und Bildungsangebot als Weg und Mittel für mehr kulturelle Vielfalt im ländlichen Raum ist Ziel der ark, ebenso wirkt auch das k & k durch öffentliche Zweisprachigkeit einer Sprachbeschränkung = Bildungsbeschränkung entgegen.

Organisatorische Schnittstelle: Das Kultur und Kommunikationszentrum / Kulturni in komunikacijski center in St. Johann im Rosental ist ein Verein mit Sitz im ebenso genannten Kulturzentrum und mit der ark verbunden mittels Mitgliedschaft und dadurch, dass eine Angestellte der ark als Kulturarbeiterin für dieses Zentrum tätig ist.

- Arbeitsschwerpunkte Wieser-Moschitz (Nr. 18)
- Tätigkeitsbericht Wieser-Moschitz (Nr. 19)
- Programm des k & k (Nr. 20)

### **3. 2. 6. Alexandra Buzanich, KUGA Großwarasdorf Schnittstelle ark und KUGA**

Die Leitsätze, Ansprüche und Ziele der ark finden sich auch in der Schnittstelle KUGA Großwarasdorf, die ein besonderes Merkmal in diesem Konstrukt der ark aufweist: Kultur- und Bildungsarbeit mit besonderem Schwerpunkt auf **Mehrsprachigkeit in dieser Region – deutsch, kroatisch, ungarisch, romanes**.

In ihrer Funktion als interkulturelles und multilinguales Zentrum mitten im Burgenland spiegelt die KUGA Großwarasdorf / *KULTurna zadruGA Veliki Borištof* die sprachliche und kulturelle Vielfalt dieser Region wieder. Das Hauptaugenmerk dabei liegt auf der Förderung der Mehrsprachigkeit im Burgenland. Um dem ursprünglichen und sich auszuweiten drohenden Sprachverlust und der immer steigenden Abwanderung aus dieser Region vorzubeugen, ist es der KUGA Großwarasdorf gelungen und ist auch weiterhin Hauptanliegen der KUGA, der Bevölkerung ein breit gefächertes Kultur- und Bildungsangebot zu bieten und so die Region lebenswerter zu gestalten.

Besonderes Augenmerk gilt der facettenreichen Erwachsenenbildung mit den Schwerpunkten Sprachen, Kreativität und Gesundheit sowie dem zweisprachigen Aktivangebot für Kinder und Jugendliche.

Der 1982 gegründete Verein KUGA Großwarasdorf beschäftigt seit 2010 eine Angestellte der ark als Kultur- und Bildungsarbeiterin.

- Arbeitsschwerpunkte Buzanich (Nr. 21)
- Tätigkeitsbericht Buzanich (Nr.22)
- Programm der KUGA (Nr. 23)
- Video-Projekt - DVD

## **4. Lehr-Lern-Prozess**

### **4. 1. Die Kunden werden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Qualifikationen der Lehrenden sowie ggf. über Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert**

In Newslettern, Programmflyern, Projektbeschreibungen, Semesterprogrammen der einzelnen Regionalvereine werden die Angebote beschrieben. Der Programmflyer für den „Lehrgang für gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit“ wurde von der ark Zentrale herausgegeben, in diesem Lehrgang sind die MitarbeiterInnen der ark selbst als Lehrende beschrieben.

Formale Voraussetzungen für eine Kursteilnahme sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Infos in den regionalen Büros sowie in den Broschüren nachlesbar. (Bsp. DONNAwetter, Programmflyer TanzTraum)

#### Spezifikationen:

- Bei telefonischer Anmeldung werden mündlich Informationen über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen sowie ggf. über Lernvoraussetzungen für die Teilnahme gegeben.
- Bei Anmeldung per email erfolgt eine schriftliche Rückmeldung per email mit den o.g. Informationen.
- Bei persönlicher Anmeldung erhalten die TNinnen mündliche und schriftliche Informationen über die o.g. Inhalte.

### **4. 2. Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für ReferentInnen**

Zuständigkeit und Verantwortlichkeit liegt bei den jeweiligen MA/innen der ark und den Regionalvereinen. Die Auswahl erfolgt auch nach Rücksprache mit den jeweiligen Angestellten der Mitgliedsvereine. Bei jeder Einstellung und Auswahl sind die Hinweise auf das Leitbild der ark verbindlich. Die Auswahl der Lehrenden ist grundsätzlich auf den von der ark festgestellten Bedarf hin ausgerichtet.

Das Anforderungsprofil an die Lehrenden ist klar definiert und setzt fachliche und soziale Kompetenz, didaktisch-methodische Klarheit sowie Offenheit für die jeweils spezifische Zielgruppe voraus.

In den Programmfoldern wird unter der Seminarbeschreibung der Name, die Berufsbezeichnung, Titel, homepage der ReferentInnen angeführt. Gleiches gilt für die homepage der ark bzw. der einzelnen regionalen Institutionen, wo eine direkte Verlinkung zwischen den websites hergestellt wird.

#### **4.3. Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert**

Die Auswahl- und Einstellungspraxis liegt im Verantwortungsbereich der Regionalvereine. Dieses Vorgehen macht auch die sehr unterschiedliche Schwerpunktsetzung in den Regionen notwendig.

Im Bereich der Frauenbildung wird verstärkt eine Ausbildung hinsichtlich **Genderaspekten** gefordert. Um qualitative Weiterbildungsangebote gewährleisten zu können, gelten jedoch für alle TrainerInnen und ReferentInnen u.a. Kompetenzprofile (Bsp. siehe website des Frauentreffs Rohrbach, Rubrik Weiterbildung.)

In Bezug auf die Qualifikation der Lehrenden ist zu beachten, ob diese den ark – Kriterien entsprechen und Anfragen von interessierten Lernenden vorliegen mit denen die Anforderungen und Ressourcen der interessierten Referentinnen übereinstimmen.

#### **4. 4. Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse**

##### **4. 4. 1. Projektarbeit:**

Ein Projekt ist eine Organisationsform auf Zeit zur Entwicklung und Durchführung bestimmter Aufgaben. Träger und Mitwirkende

de sind vorwiegend Vereine, Arbeitsgruppen, aber auch Firmen und öffentliche Einrichtungen.

Wesensmerkmale sind: Klar definierbarer Aufgabenbereich, hohes Maß an Eigenständigkeit und Eigenverantwortung, Grundsätze der Gemeinwesenentwicklung wie

- Teamarbeit mit den KooperationspartnerInnen
- Innovative Ansätze bei der Idee – Realisierung – Evaluation
- Bestimmte Dauer, z.B. 1 – 2 Jahre
- Organisationsform, Finanzierung, Strategie u.a.m.

Die ark möchte neben ihren „herkömmlichen“ Lernangeboten auch neue Lernräume aufspannen. Dies geschieht z.B. durch Einbeziehung der regionalen Bevölkerung in Projekte. Diese Projekte sollen die Grundlage für individuelle Lernerfahrungen der TeilnehmerInnen bilden, um so möglichst günstige Voraussetzungen für das so genannte kognitive Lernen bzw. das Erfahrungslernen zu schaffen. Ziel dabei ist, dass die TeilnehmerInnen neue Verhaltensweisen entwickeln, neue Fähigkeiten oder alte Verhaltensweisen und Haltungen ändern.

Teambildung, kooperatives, lösungsorientiertes Handeln, kooperative Gesprächsführung, Diskussion und Reflexion werden in der Projektarbeit nicht nur erprobt, sondern anhand von praktischen Erfahrungen im Prozess des Projektes gefestigt.

#### **4. 4. 2. Seminare, Workshops**

Eine weitere Methode zur Förderung individueller Lernprozesse bilden Seminare und Workshops.

Wesensmerkmale sind bestimmte Dauer, Anmeldepflicht ( je nach Veranstaltung), Beschreibung, Preis, Anzahl Unterrichtseinheiten, ev. Höchst- bzw. Mindestanzahl der TeilnehmerInnen, Name und Profession der Trainerin/des Trainers, Hinweis auf Teilnahmebestätigung oder Zertifizierung, wenn vorgesehen. Veröffentlichung der Geschäftsbedingun-

gen. Zusendung der Anmeldebestätigung mit Zahlschein und wichtigen Infos.

Beim Veranstaltungstermin Begrüßung durch eine Vertreterin des Vereins. Durchführung der Kurse/Veranstaltung

Bei Bedarf Nachbesprechung im Team., Statistikführung

Auswertung der Evaluierungsfragebögen

#### **4 . 4. 3. Informelles Lernen**

Neben dem Austausch zwischen Lehrenden und Lernenden findet zwischen den an die ark als lose gekoppelten Regionalstellen mit deren MultiplikatorInnen zugleich ein wechselseitig beratendes Organisationslernen statt. Durch dieses wechselseitig beratende Organisationslernen zwischen den MA/innen der ark entstand ein weiteres Gemeinsames, nämlich des informellen Lernens voneinander und füreinander innerhalb der MA/innen und des Vorstandes der ark.

#### **4. 5. Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Lernen gelungen ist**

- Die TN wenden das Gelernte in Übungssequenzen an.
- Die TN bringen ihre Bedürfnisse aktiv ein
- Teambildung, kooperatives, lösungsorientiertes Handeln, kooperative Gesprächsführung, Diskussion und Reflexion werden in der Projektarbeit erprobt und anhand von praktischen Erfahrungen im Prozess des Projektes gefestigt.
- Für die Reflexion sowie für die Orientierung an dem von der ark definiertem „Gelungenen Lernen“ werden am Ende des Seminars von den ReferentInnen - Beurteilungsblätter ausgegeben, diese werden von den Teilnehmenden ausgefüllt und von den ark - MA/innen im dafür vorgesehenen Evaluierungsordner abgelegt.
- Die sehr individuellen Kulturprogramme und Veranstaltungen ermöglichen informelles Lernen. Interesse we-

cken, individuelle Handlungskompetenz fördern und Wachsamkeit gegenüber dem Mainstream gehört für die ark zu diesem Teil der Bildung und lässt sowohl den Projektverantwortlichen, den Lehrenden und auch den teilnehmenden Personen und Interessierten Freiräume der persönlichen Entwicklung.

#### **4. 5. Beratung und Unterstützung der Lehrenden durch MA/innen der ark:**

Nach der Kontaktaufnahme werden finanziellen, organisatorische dem Leitbild der ark entsprechende inhaltliche Modalitäten geklärt.

Technisches Equipment wie Beamer, Flipchart Schreibutensilien ua. werden von der ark bzw. der Regionalstelle bereitgestellt. Eventuell aufkommende Konflikte während und nach dem Seminar werden nach Ende des Seminars zwischen den LeiterInnen der ark Vereine und den jeweils Betroffenen geführt. Die Ergebnisse der Gespräche reichen von methodischen Anregungen bis hin zu Umstrukturierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie unmittelbaren Lösungen.

#### **4. 6. Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor:**

Lehren und Lernen findet in der ark nicht im traditionellen Sinn statt, sondern versteht sich als dialogischer Prozess zwischen Lehrenden und Lernenden. Dies gilt insbesondere in der prozess- und projektorientierten Bildungs- und Kulturarbeit.

Der Lehr- und Lern-Prozess der ark ist insofern eine Besonderheit, da die ark als Verein bewusst aus lose gekoppelten und nicht hierarchisch angegliederten Regionalstellen besteht, als solcher auftritt und agiert. Somit ist die ark nicht nur eine Wei-

terbildungsorganisation, die dem Lernenden ihr „Endprodukt“ anbietet.

Formelles und informelles Lernen greifen bei der ark ineinander, sowohl auf der Ebene zwischen ark und den regionalen Geschäftsstellen, als auch in den einzelnen Angeboten der regionalen Vereine. Dies geschieht z.B. durch die Einbeziehung der regionalen Bevölkerung in Kultur- und Kunstprojekte. Projektarbeit im Kultur- u. Kreativbereich ist im höchsten Maß komplex und eignet sich bestens dafür, sich viele notwendigen Kompetenzen für einen erweiterten Handlungsspielraum auf einem informellen Bildungsweg anzueignen. (siehe Bsp. TA-CCO – Tandem Creativ-Coaching, age company).

In methodischer Sicht haben Gruppenprozesse und solidarisches Handeln für gelungenes Lernen einen zentralen Stellenwert, ..

### **Bewertungen und Schlußfolgerungen**

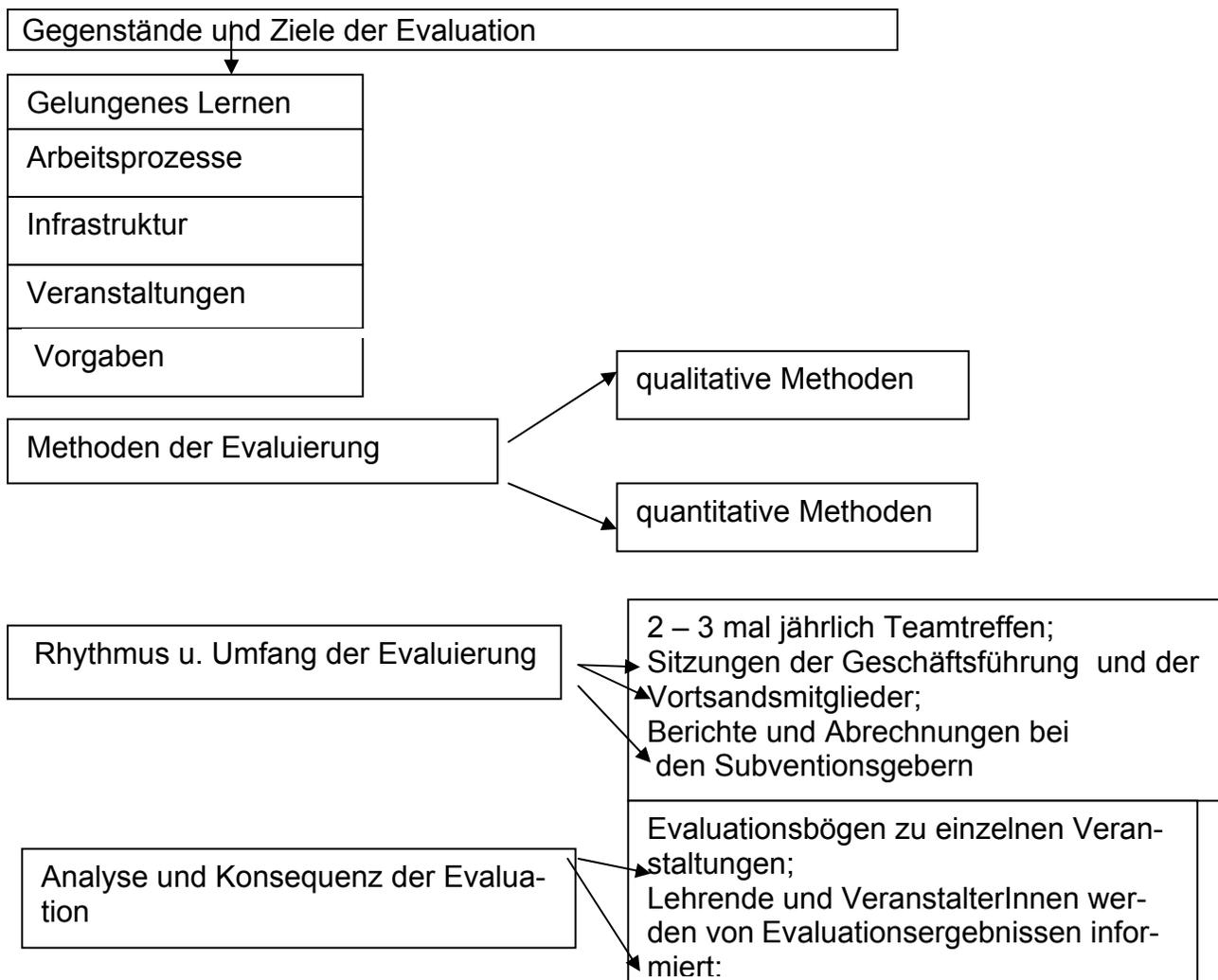
In den Teamtreffen kommt es durch den gemeinsamen Austausch zu Verbesserungsvorschlägen und Entwicklungen für Bildungs- und Kulturarbeit.

### **NW:**

- Datenblatt ReferentInnen (Nr. 24)
- Beurteilungsblatt für ReferentInnen (Nr. 25)

## 5. Evaluation von Bildungsprozessen

Hauptziel der ark ist die Förderung von Kultur und Erwachsenenbildung im ländlichen Raum und diesen hiermit kulturell und sozial zu beleben. Davon ausgehend erfolgt die Förderung eines vielfältigen Kulturangebotes, das als Weg und Mittel für mehr kulturelle Vielfalt im ländlichen Raum dient. Aufarbeitung von Vergangenheit und die Auseinandersetzung mit dem Lebensort schärft den Blick für Bewahrung von kulturellen Traditionen, lokalen und regionalen Eigenarten, dient der Stärkung des Regionalbewusstseins, unter der Voraussetzung, auch neue Perspektiven zu eröffnen und den Blick über Grenzen in die Weite zu lenken.



Jede Evaluation ist eine Maßnahme, die Reaktionen auslöst und Veränderungen bewirkt und deren Erfolg weniger von der Perfektion der Datensammlung abhängt als von der Bereitschaft, die Ergebnisse zur Basis von Handlungsschritten zu machen.

## 5. 1. Evaluation der Gegenstände/Ziele

Für eine nutzvolle Evaluation ist die **Vorgabe von Zielen** unerlässlich, denn nur so kann die **nutzvolle Auswahl von Methoden und Verfahren** für einen **Vergleich von Soll und Ist Zuständen** erfolgen.

**Gegenstände der Evaluation** sind die kulturelle und soziale Belebung des ländlichen Raumes, ein vielfältiges Kultur- und Bildungsangebot, Stärkung des Regionalbewusstseins und Eröffnung von neuen Perspektiven.

An der Schnittstelle ark / k & k und Kuga ist als zusätzlicher Gegenstand der Evaluation die Zwei- und Mehrsprachigkeit (welche auch an anderen Schnittstellen in der interkulturellen Bildungsarbeit Bedeutung hat) zu beachten.

### 5.1.1. Evaluation des gelungenen Lernens:

Unter der Voraussetzung von Toleranz, Offenheit, Zuverlässigkeit, gegenseitiger Wertschätzung ist Lernen beziehungsweise Bildung dann gelungen, wenn „sich Bildende“ **neben einem Zuwachs an Wissen und Kompetenz auch eine lebensbereichernde Veränderung von Denken, Fühlen und Handeln** erleben und diese **Erfahrungen für nachhaltige Veränderungen** nützen. Lernen ist gelungen, wenn **durch positive Erfahrungen und Gefühle** wie Zufriedenheit, Steigerung des Selbstbewusstseins und dem Bewusstsein, Ziele erreicht zu haben, **Motivation für „Weiter(e)bildung“** entsteht. Die Bildungsangebote der ark verknüpfen gelungenes Lernen mit der Erweiterung der persönlichen und politischen Handlungsmöglichkeiten.

Nachweise:

Programmplanung ( Protokolle zu Treffen, Arbeitsschwerpunkte)

- Projektberichte (inhaltlich, statistische Auswertungen)
- Rückmeldungen von TeilnehmerInnen ( persönliche Gespräche, Neuanmeldungen)

- Infrastrukturen oder Freiräume, die Lernen und Lehren ermöglichen
- Evaluierungsbögen

### **5.1.2. Evaluation der Arbeitsprozesse**

Im Zentrum von Bildung und Kultur stehen **Prozesse, die die Auseinandersetzung mit regionaler, österreichischer und europäischer Identität** unter dem Aspekt der Weltoffenheit **in Gang setzen und fördern**. Akzeptanz, Respekt und gegenseitige Achtung sind Bildungsziele, die es gilt im Rahmen von interkulturellem Lernen zu verfolgen. So sollen Möglichkeiten geschaffen werden für Begegnungen von Menschen unterschiedlichster Herkunft, unterschiedlicher Interessen. Ermutigung der Menschen zur aktiven Lebensgestaltung und zur Mitgestaltung ihrer sozialen Umwelt führt zur Erprobung von neuen Formen basisorientierter Bildungsarbeit. Selbstreflexion und Reflexion in der Bildungs- und Kulturarbeit sollen Teil von Prozessen sein. Kunst-, Kulturproduktionen und Veranstaltungen ( Theater, Ausstellungen, Konzerte, Feste,...) fördern eigene künstlerisch-kreative Aktivitäten und sollen auch zum Wahrnehmen von Veränderungsprozessen im Selbst- und Fremdbild führen.

Nachweise:

- Projektplanung und Projektdurchführung (Projektvorschläge, Sitzungsprotokolle, Checklisten,....Berichte)
- Dokumentation des Projektes (Ankündigungen, Berichte, Publikationen, Fotos, Videos/DVDS)
- Rückmeldungen zum Projekt ( Pressespiegel, Webauftritt)

### **5.1.3. Evaluation der Infrastruktur**

Die ark ist eine vom Bundesministerium für Bildung, Kunst und Kultur (bmukk) anerkannte Organisation (Verein) für Bildungs- und Kulturarbeit mit einem zentralen Büro in Gföhl. Die

MA/innen der ark sind in den verschiedensten Gebieten Österreichs tätig und pflegen neben ihrer Tätigkeit zur Verwirklichung des Leitbildes einen Austausch auf mehreren Ebenen, Teamtreffen, Entwicklungsseminare, Homepage, Telefon, E-mail u.a. Die MA/innen arbeiten unter größtmöglicher Autonomie und Selbstorganisation.

NW:

- Vereinsstatuten
- Vorstand (Jahreshauptversammlungen, Sitzungen, Tagesordnungen und Protokolle)
- Geschäftsführung (Arbeitsschwerpunkte, Teamtreffen)
- MA/innen (Arbeitsschwerpunkte, Berichte, Teamtreffen, Dienstverträge)
- Kooperation (Mitglieder, Vereine, Institutionen, Behörden)
- Regionale Büros mit technischer Ausstattung

#### **5.1.4.. Evaluation der Veranstaltungen**

Die Bildungsziele der Veranstaltungen ergeben sich sowohl aus der Definition des Leitbildes, aus der Definition zum gelungenen Lernen, aus den Arbeitsprozessen und nicht zuletzt auch aus der Infrastruktur.

Z.B. Berichte, Fotos, Pressespiegel, Medienberichte.

#### **5.1.5. Evaluation der Vorgaben der Auftraggeber**

Als Auftraggeber in der ark sind das Vereinsstatut als auch der Vereinsvorstand, die Geschäftsführung und auch die einzelnen MA/innen anzusehen. Inhalte der Bildungs- und Kulturarbeit in der ark orientieren sich an den Bedürfnissen der Menschen in den Regionen, basierend auf der Verwirklichung von Grundwerten wie Toleranz, Offenheit, Zuverlässigkeit und gegenseitige Wertschätzung.

NW: Arbeitsschwerpunkte, Teamtreffen, Berichte

## **5.2.Methoden der Evaluation in der arge region kultur**

Alle MA/innen der ark sind verpflichtet, jährliche Arbeitsschwerpunkte und Tätigkeitsberichte, die an die Geschäftsführung, den Vorstand, die MA/innen und an öffentliche Stellen weitergeleitet werden, zu verfassen. Dieses Papier ist sozusagen die Grundlage des jährlichen inhaltlichen Programmes der einzelnen MA/innen und zugleich Programm der ark. Begleitend zu den Arbeitsschwerpunkten finden zweimal jährlich Teamtreffen statt (Beschrieben in 3.1. Schlüsselprozesse), welche eine prozessbegleitende Evaluation darstellen, da Erkenntnisse aus diesen Teamtreffen in weitere Entwicklungsprozesse einfließen. Diese Teamtreffen sind auch eine Selbstevaluation der MA/innen, eine „Selbstvergewisserung“ in Bezug auf Inhalte und Prozesse. Arbeitsschwerpunkte und Arbeitsberichte werden auf Erreichung der Zielvorgaben verglichen und dienen der weiteren Analyse bzw. neuen Erkenntnissen, auch zur Verbesserung von Maßnahmen, um Ziele zu erreichen. Entsprechend der Struktur der ark (Dezentralität, größtmögliche Eigenständigkeit der MA/innen, gegenseitige Wertschätzung) ergeben sich auch die Methoden der Evaluation:

### **Qualitative Methoden:**

- Dokumentation der Arbeitsschwerpunkte, Arbeitsberichte
- Teamtreffen (Protokolle).
- Protokolle von Gesprächen und Diskussionen (Teamtreffen, Seminare)
- Projektplanung und Projektdurchführung (Projektvorschläge, Sitzungsprotokolle, Checklisten,....Berichte)
- Dokumentation des Projektes (Ankündigungen, Berichte, Publikationen, Fotos, Videos/DVDS)
- Rückmeldungen zum Projekt (Pressespiegel, Webauftritt)

- Rückmeldungen von TeilnehmerInnen ( persönliche Gespräche, Neuanmeldungen)
- Selbstevaluation (Protokolle)
- Publikationen
- Supervision

#### **Quantitative Methoden:**

- Fragebögen
- Vereinsstatuten
- Vorstand (Jahreshauptversammlungen, Sitzungen, Tagesordnungen und Protokolle)
- Geschäftsführung ( Verträge, Stundenaufzeichnungen, Arbeitsschwerpunkte, Berichte, Teamtreffen, ...)
- MA/innen (Verträge, Stundenaufzeichnungen, Arbeitsschwerpunkte, Berichte, Teamtreffen...)
- Kooperation (Mitglieder, Vereine, Institutionen, Behörden)

#### **5. 3. Rhythmus und Umfang der Evaluation sind beschrieben sind und in Bezug auf das Leitbild und die DGL begründet**

Eine zumindest 3 x jährliche Beobachtung der Ziele, der Durchführung und der Reflexion **innerhalb der ark** durch die MA erfolgt bei Teamtreffen, durch die Geschäftsführung und die Vorstandsmitglieder der ark bei jährlich stattfindenden Sitzungen und durch die betreffenden Kontrollstellen der Subventionsgeber mittels Berichten und Abrechnungen.

Zugleich erfolgt eine regelmäßige Beobachtung der Ziele, der Durchführung und der Reflexion **innerhalb der Regionalstellen** zwischen Verantwortlichen (Lehrenden) und KundInnen (Lernenden).

#### **5. 4. Analysen werden bewertet und Konsequenzen aus den Evaluationsergebnissen werden gezogen**

Rückmeldungen zu einzelnen Veranstaltungen (Kursen, Vorträgen, ...) in Form von Fragebögen (Evaluationsbögen) werden den TeilnehmerInnen vorgelegt; diese werden vor der nächsten Programmplanung einer Evaluierung unterzogen (Vergleich mit Zielen und Erreichung derselben) und Konsequenzen daraus gezogen.

### **5. 5. Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert**

Evaluierungsbögen werden mit Lehrenden besprochen und aufgrund der Zufriedenheit für Lehrende für weitere Programme engagiert oder auch nicht. Zufriedenheit lässt sich aber auch durch Gruppenatmosphäre, Stimmung, mündliche Rückmeldungen, Neugier für weitere Workshops/Projekte/Programme etc. feststellen.

### **Bemerkungen und Schlußfolgerungen**

Die Methoden der Evaluierung haben sich bewährt und werden beibehalten.

### **Nachweise:**

- Evaluierungsbogen (Nr. 26)
- Fragebogen (Nr. 27)

## **6. Infrastruktur**

### **6. 1. Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen sind definiert**

Die Ausstattungen für die Lernorte sind unterschiedlich und werden je nach Anforderung zur Verfügung gestellt.

### **6. 2. Die Organisationen überprüfen Lernorte und Ausstattungen anhand dieser Kriterien**

Die Regionalstellen mieten Räume an (z.B. Stadtsaal Gföhl) oder nutzen eigene Seminarräume. Materialien werden vor Beginn der Seminare durch die jeweiligen ReferentInnen überprüft. Die Einsatzfähigkeit der Medien wird vor und nach ihrem Gebrauch durch die Geschäftsführung bzw. die MAinnen überprüft und sichergestellt.

### **6. 3. Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.**

Das zentrale Büro in Gföhl ist mit drei Arbeitsplätzen ausgestattet. Die Ergonomie und Beweglichkeit der Möblierung ist gegeben. Lichtverhältnisse und akustische Verhältnisse sind gut. Raumklima, Heizung und Belüftung sind durch Anbringung einer Wärmedämmung verbessert worden. Das Ambiente ist durch Pflanzen, Bilder, gelbe Vorhänge freundlich.

**Information und Technik:** Informationen, Unterlagen und Daten sind griffbereit. Computer und zwei Laptops, zwei Drucker, ein Kopiergerät, Scanner sind vorhanden, ebenso eine Telefonanlage mit drei Telefonen, ein Schneidegerät, eine Rechenmaschine, Büromaterial. Reparaturen werden vom GF-Stv. in Auftrag gegeben und so schnell wie möglich erledigt. Kooperationsprozesse wie laufende Gespräche zwischen GFund GF-Stv., zu den anderen MAinnen mittels Telefon und e-mail.

### **6. 4. Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien**

Im täglichen Arbeitsablauf werden Arbeitsbedingungen überprüft und Verbesserungsbedarf von MAinnen festgestellt, aufgelistet und nach Absprache erledigt bzw. in Auftrag gegeben.

#### **6. 5. Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen werden**

Das zentrale Büro der ark wurde 2010 in das Haus Körnermarkt 4 verlegt. Die Bibliothek verblieb im Souterain der ehemaligen Bildungstankstelle.

#### **6. 6. Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft**

Die Geschäftsführung in Gföhl bzw. die MAinnen in ihren Regionalstellen überprüfen vor und nach Gebrauch die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien.

#### **6. 7. Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die DGL liegt vor**

Das zentrale Büro in Gföhl bietet zwei Arbeitsplätze für GF und GF-Stv., um die zentrale Verwaltung sicherzustellen. Es ist Ansprechstelle für Regional- und Mitgliedsvereine. Öffentlichkeitsarbeit (hp, flyer) wird von hier aus gesteuert. Die Infrastruktur ermöglicht die Produktion von Werbematerial, Veranstaltungsorganisation, Kommunikation. Das zentrale Büro ist offen für Kommunikation und Kooperation in Bezug auf Ideen, neue Projekte und Vernetzung der regionalen Büros der MAinnen.

#### **Regionale Büros der MA/innen**

Die Arbeitsplätze der MA/innen werden von diesen nach ark-Kriterien selbständig mit Hilfe der Infrastruktur der Regionalstellen gestaltet.

Bei den dreitägigen jährlichen Teamtreffen, die alternierend in den Regionalstellen stattfinden, werden die Kriterien für die Infrastruktur vom GF und den MA/innen durch Besichtigungen festgestellt und im Teamtreffen-Protokoll notiert.

### **6. 8. 1. Frauentreff Rohrbach**

Büro der GF (=ark MAin) und 4 MA/innen. Infrastruktur für Geschäftsführung und Organisation wird von MAin unentgeltlich genutzt.

Seminarraum, EDV-Raum, Beratungsraum, Bibliothek und Cafe. Infrastruktur für Seminar- Kurs- und Beratungstätigkeit ist vorhanden.

### **6. 8. 2. KoKon – beratung + bildung für frauen, Altenmarkt**

Das Büro von KoKon befindet sich im Sozialzentrum der Gemeinde Altenmarkt und wird von dieser den Mitarbeiterinnen von KoKon unentgeltlich zur Verfügung gestellt. KoKon stellt für die weiteren Projektarbeiten die Infrastruktur zur Verfügung. Die Veranstaltungs- und Besprechungsräume im Sozialzentrum können für Seminare, Vorträge und Beratungen mitbenützt werden. Ebenso befindet sich in der in Bischofshofen angemieteten Geschäftsstelle von KoKon ein größerer Veranstaltungsraum. Für das Projekt „Macht.Leben.Sinn“ werden von der Gemeinde Großarl und Hüttschlag Räumlichkeiten für Treffen und Workshops zur Verfügung gestellt.

### **6. 8. 3. k&k St. Johann/Rosental, Klagenfurt**

1. Büro am Sitz des Slowenischen Kulturverbandes Klagenfurt.
2. Büro im k & k St. Johann. Infrastruktur für Veranstaltungsorganisation wird von MAin unentgeltlich genutzt.

Theatersaal mit Licht und Tonanlage. Seminarräume mit Infrastruktur für Veranstaltungen und Ausstellungen.

Aussenanlage – Garten : Alukonstruktion für Überdachung des Publikums oder Bühnenkonstruktion; Bühnenpodeste.

### **6. 8. 4. KUGA Großwarasdorf**

Büro in der KUGA Großwarasdorf. Infrastruktur für Bildungsarbeit und Veranstaltungsorganisation wird von MAin unentgeltlich genutzt. Großer (je nach Bedarf variabler) Veranstaltungssaal mit bis zu 580 Sitzplätzen und erstklassiger technischer Ausrüs-

tung (Ton- und Lichtenanlage). Mehrere Seminarräume mit technischer Ausstattung für Kurse, Veranstaltungen und Diskussionen. Großes Foyer für Ausstellungen und Präsentationen, Proberaum für Bands, Beisl.

### **Bewertungen und Schlussfolgerungen:**

Durch die Auffassung des Kulturraumes in Gföhl war Büroübersiedlung erforderlich.

#### **NW:**

- Medienverzeichnis (Nr. 28)
- Inventarliste (Nr. 29)
- Bibliotheksliste (Nr. 30)
- Fotos (31)
- Fragebögen zur Qualität des Büroarbeitsplatzes (Nr. 32 – 36)

## **7. Führung**

### **7. 1. Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt**

Sh. Organigramm im administrativen Teil.

### **7. 2. Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht**

Die Führungsgrundsätze der ark sind im Leitbild ersichtlich und in der Geschäftsordnung festgelegt. Sie wurden in einer Klausurtagung gemeinsam von Vorstandsmitgliedern und MA/innen erarbeitet und vereinbart. Sh. Protokoll (NW 38)

### **7. 3. Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert**

Personalentscheidungen für Einstellung von BildungsarbeiterInnen: Im Sinne der dezentralen Struktur und Autonomie übernehmen die Regionalstellen selbst die Suche und Vorauswahl in Orientierung an unser Leitbild und unsere Geschäftsordnung. Bei der Entscheidungsfindung über die BewerberInnen wirkt die GF mit. Die endgültige Entscheidung wird im Vorstand der ark getroffen.

Weiterbildung für MA/innen: Es ist ein ausdrücklicher Auftrag der ark, dass sich die MA/innen laufend weiterbilden. Diese Verpflichtung ist im Dienstzettel verankert. Themenwahl und Ausbildungsinstitut obliegt der Eigenverantwortung der MA/innen in Rücksprache mit der Geschäftsführung.

Supervision: Die ark empfiehlt den MA/innen, regelmäßig Supervision in Anspruch zu nehmen. Die große Eigenverantwortung, die innovativen Themen und Projekte sowie das vielfältige Gemeinwesen erfordern laufende persönliche und fachliche Reflexion.

Entscheidungen über Investitionen: Die Regionalbüros sind weitgehend autonom und bringen selbst die Mittel für Investitionen auf. Daher entscheiden darüber regionale Gremien. Über

Anschaffungen in der Zentrale entscheidet im Rahmen des vorgesehenen Budgets die Geschäftsführung, über größere Investitionen, Budgeterweiterung oder Umzug entscheidet der Vorstand.

#### **7. 4. Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt**

Interne Kommunikation findet bei Vorstandssitzungen, Teamtreffen, per e-mail, Telefon statt. Es werden jährliche MAinnen Gespräche zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiterin geführt und Konsequenzen daraus gezogen. Z.B. Problem der Geschäftsführungs-Teilung im Frauentreff Rohrbach wurde unter Einbeziehung des GF-Stv. der ark und Vereinsvorstand des Frauentreffs gelöst.

#### **7. 5. Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft**

Zielvereinbarungen von Arbeitszielen finden sich in den Protokollen der jährlichen Vorstandssitzungen und in den zweimal jährlich stattfindenden Teamtreffen-Protokollen und werden bei den nächsten Sitzungen überprüft, sofern Zeit dazu bleibt.

MAinnen Gespräche finden jährlich statt. Anlassbezogene MAinnen-Gespräche finden informell statt und sind dokumentiert. (z.B. neue MAin in der KUGA, Arbeitsüberlastung)

Der Wechsel in der Geschäftsführung im Juli 2013 bedeutet auch eine Veränderung der Anforderungen. Diese finden sich in den Strategischen Entwicklungszielen. (mehr Personalmanagement)

Um die Gefahr von Überlastung und Burnout bei MAinnen zu bannen, sollen die Strukturen und Verfahren der ark, besonders die Schnittstellen betreffend, vermehrt beachtet werden. Wo könnte man ansetzen, um das Problem Nähe + Distanz (ark Zentrale und Regionalstelle) für die MAinnen zu lösen.

## **7. 6. Die Zuständigkeit für die Qualitätsentwicklung ist geregelt**

Die Verantwortung für die Qualitätsentwicklung liegt im Team der MA/innen unter Mitwirkung der Geschäftsführung.

Sh. Organigramm.

## **7. 7. Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die DGL liegt vor**

Die dezentrale Struktur der ark bedingt große Eigenverantwortlichkeit, gegenseitige Wertschätzung und selbstbestimmtes Handeln der MAinnen und basiert auf einer starken Vertrauensbasis, die sich durch die Erfahrungen vieler Jahre gebildet hat.

### **Bewertungen und Schlussfolgerungen:**

Führungsgrundsätze sind gelebte Praxis. Entscheidungsstrukturen sind transparent und klar. Führungsgrundsätze wurden im Team vereinbart und werden von allen umgesetzt. Die Grundsätze gelten für die Geschäftsführung der ark und für die MAinnen mit Führungspositionen.

Die Geschäftsführung der ark soll in Zukunft weiter entwickelt werden. Bisher war das Prinzip des Führens durch eigene „Vorzeigeprojekte“ eine Strategie der Geschäftsführung. Der Nachteil dabei ist, dass sie in eigene Projekte so stark involviert ist, dass für die MAinnen zu wenig Rückhalt gegeben werden kann. Dieser Rückhalt wird aber offenbar stärker gewünscht, was der allgemein schlechte Gesundheitszustand der MAinnen auch zeigt.

Die gegenseitige Wertschätzung der Arbeit als Führungsgrundsatz wirkt motivierend und bewirkt Effizienz und Kreativität durch eine einfache Struktur, kann aber auch zu einer Überforderung führen.

### **Nachweise:**

- Geschäftsordnung (Nr. 37)

- Dienstzettel (Nr. 38)
- ark Vereinsstatut (Nr. 39)
- Einladungen zu Vorstand und Generalversammlung (Nr. 40)
- Protokolle (Nr. 41)

## **8. Personal**

### **8. 1. Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/Funktionsstellen sind vorhanden und werden fortgeschrieben**

#### **8. 1. 1. Aufgabenprofil der Geschäftsführung**

- ◆ Mitarbeit im Vorstand, in der Generalversammlung und bei der Weiterbildung: Kontaktbesuche bei MA/innen und Mitgliedsvereinen.
- ◆ Verantwortung für Budget der arge region kultur: Erstellung und Abwicklung. Abklärung mit dem Vorstand und der Generalversammlung. Laufende Kontakte zu Verantwortlichen der Förderstellen.
- ◆ Einberufung und teilweise Organisation des Teamtreffens. Abklärungen der Aufgabenbereiche und der jährlichen Arbeitskonzepte mit den MA/innen im Sinne der Qualitätssicherung. Nach Bedarf Unterstützung bei strategischen und finanziellen Angelegenheiten in Bezug auf Weiterentwicklung einzelner Geschäftsstellen, z.B. Erarbeiten und Schließen von Vereinbarungen mit Förderstellen und Kooperationspartnern. Diese Geschäftsführungsaufgaben erfordern auch eine Reihe administrativer Tätigkeiten.
- ◆ Überregionale Koordination und zukunftsorientierte Entwicklung
- ◆ Inhaltliche, organisatorische und strategische Anliegen und Fragen werden in erster Linie von den betroffenen MA/innen gemeinsam mit der Geschäftsführung bearbeitet und geklärt. Dazu dienen vor allem die Teamtreffen und Weiterbildungsseminare.

#### **8. 1. 2. Aufgabenprofile MA/innen**

- ◆ Bildungs- und KulturarbeiterInnen benötigen einen politischen, keinen `neutralen` Charakter. Man sollte eine Vor-

stellung davon haben, in welche Richtung eine Veränderung gewünscht wird.

- ◆ Man sollte die Region kennen, in der man lebt und arbeitet, vor allem auch ihre politisch-administrative Landschaft. Es braucht direkte Zugänge zu relevanten Stellen und Themen.
- ◆ Es ist ein ungebrochener Glaube notwendig, dass einen Dinge nicht `beherrschen`, sondern `dass man die Dinge beherrscht`.
- ◆ Regionale Bildungs- und Kulturarbeit beruht auf der Fähigkeit, Vertrauen aufzubauen, Leute ansprechen und die eigenen Absichten deutlich machen zu können.
- ◆ Die PraktikerInnen benötigen die Fähigkeit zur Motivation, Ermunterung, Bestärkung, zum Zuhören sowie ein Interesse für andere.
- ◆ Lernfähigkeit, Neugier und Improvisationsgabe.
- ◆ Integrationsfähigkeit bzw. Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit den `Ehrenamtlichen`.
- ◆ `Manager`- Fähigkeiten: Geschick bei der Aquisition von Geldern, Verhandlungsgeschick, Ausdauer
- ◆ Konzeptive Fähigkeiten /Ideen, Entwürfe...)
- ◆ Qualifikation bzw. spezifisches Wissen in den Bereichen Organisationsarbeit; Öffentlichkeitsarbeit, GWA, Medien; Gruppenarbeit (Gruppendynamik, sozialpsychologische Kenntnisse); Administration (Arbeits-und Büroorganisation)

### **8. 1. 3. Aufgabenprofile KursleiterInnen, ProjektMA/innen**

- ◆ Fachliche Kompetenz für das spezifische Angebot
- ◆ Fähigkeit zum Umgang mit Menschen; kommunikative Kompetenz
- ◆ Persönliches Engagement z.B.
- ◆ Motivation zur fachlichen Weiterbildung z.B.

- ◆ Fähigkeit zum selbständigen, konzeptionellen und systematischen Arbeiten z.B.
- ◆ Teamfähigkeit z.B.

## **8. 2. Kompetenzprofile der MAinnen sind vorhanden und werden aktualisiert .**

Kompetenzprofile sind für Geschäftsführung und alle MAinnen vorhanden. Sie werden bei Neueinstellungen von MAinnen bzw. bei veränderten Aufgabenstellungen durch GF aktualisiert.

### **8. 2. 1. Geschäftsführung:**

1. Kenntnis der österr. Bildungslandschaft, um die gemeinwesenorientierte Bildungsarbeit organisieren zu können.
2. Geschäftsführungskennnisse - inhaltlich/organisatorisch/kaufmännisch – für die Führung der laufenden Geschäfte, insbesondere Budgeterstellung und Personalmanagement.
3. Verantwortungsbereitschaft, da für Budget und Abwicklung zuständig.
4. Planungsfähigkeit (Projektmanagement) für überregionale Koordination und zukunftsorientierte Entwicklung.
5. Kooperativer Führungsstil, um mit MAinnen Anliegen gemeinsam bearbeiten und klären zu können.
6. Öffentlichkeitsarbeit, Strategien und Formen der ÖA zur Bewerbung der Veranstaltungen.
7. Organisationsfähigkeit, um (1) den Bürobetrieb, die Durchführung zentraler Verwaltungsaufgaben zu gewährleisten und (2) zentrale Veranstaltungen und Seminare abzuwickeln.
8. Buchhaltungs- und Lohnverrechnungskennnisse zur Erledigung dieser Aufgaben.

### **8. 2. 2. GF-STV:**

1. Kommunikationsfähigkeit und Konfliktlösungskompetenz, um die vereinsinterne Kommunikation, Information und Vernetzung zu gewährleisten.
2. Konzeptionsfähigkeit, um Konzepte zur Weiterentwicklung inhaltlicher Bereiche der ark zu entwickeln und umzusetzen.
3. Organisationsfähigkeit, um die einzelnen Geschäftsstellen zu unterstützen in Bezug auf Vereinbarungen mit Förderstellen und Kooperationspartnern.
4. Flexibilität, um GF zu unterstützen bzw. bei Verhinderung zu vertreten.

### **8. 2. 3. Bildungs- und KulturarbeiterIn**

#### **Allgemein:**

1. Kenntnis der jeweiligen Region, v.a. politisch-administrative Gegebenheiten.
2. Teamfähigkeit, sowohl im Team der ark als auch in der Zusammenarbeit mit MAinnen in Regionalstellen bzw. Ehrenamtlichen/ Vereinen.
3. Organisations- und konzeptionelle Fähigkeiten, um Ideen, Entwürfe, Programme und Projekte umsetzen zu können, wozu auch die Aquisition von Geldern gehört.
4. Administration für die Arbeits- und Büroorganisation, PC etc.
5. Kenntnisse der Öffentlichkeitsarbeit zur Bewerbung der jeweiligen Programme, Projekte.

### **8. 3. Neue Kompetenzanforderungen werden systematisch ermittelt**

Die Evaluierung der Kompetenzanforderung ist ein mehrstufiger Prozess. Die MA/innen verfügen über ein hohes Maß an Selbstreflexionsfähigkeit. Bei den Teamtreffen wird Kritik in akzeptierender Haltung ausgesprochen, wodurch Weiterentwicklung von Inhalten, Methoden und Verfahren möglich ist.

Reflexion erfolgt in regionalen Arbeitsbesprechungen:

Bei der Planung, Durchführung und Nachbesprechung von Kursen und Projekten werden Stärken und Schwächen besprochen und nach Bedarf Verbesserungen geplant.

Reflexion beim ark-Teamtreffen wie bereits dokumentiert:

#### **8. 4. Entwicklungsgespräche mit MAinnen werden regelmäßig durchgeführt**

Im Rahmen der MAinnen-Gespräche, wie in QB 7 dokumentiert.

#### **8. 5. Ein systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor**

MAinnen tragen ihre Fortbildungswünsche an Geschäftsführung heran. Wenn sie 100 % passen in die ark passen, werden sie ganz bezahlt, wenn nicht nur teilweise. Es entsteht eine systematische Planung.

#### **8. 6. Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.**

In MAinnen-Gesprächsprotokollen, Teamtreffen-Protokollen, wo Fortbildung diskutiert wird und Zeugnissen und Teilnahmebestätigungen.

#### **8. 7. Eine regelmäßig aktualisierte Datei der ehrenamtlicher MA/innen ist vorhanden.**

Die Dateien werden von MAinnen laufend aktualisiert in Bezug auf Adressveränderungen bzw. Neueingabe bei neuen Ehrenamtlichen.

#### **8. 8. Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die DGL liegt vor**

Im Sinne des offenen Kulturbegriffes, bei dem Kultur als Hilfe zur Lebensbewältigung verstanden wird und im Sinne unseres Leitbildes, indem durch die Bildungs- und Kulturarbeit die Zielgruppen eine Kompetenzerweiterung erfahren und sich mehr Fachkompetenz, Sozialkompetenz und mehr Demokratiefähig-

keit aneignen, entsprechen diese unseren Qualitätsanforderungen

Respektvolle und wertschätzende Beziehungen und die Erweiterung der persönlichen Handlungsmöglichkeiten weisen auf die DGL hin.

### **Bewertung und Schlussfolgerungen**

Mehr Personalmanagement ist erforderlich, um burnout zu verhindern. Aufgabenprofile haben sich bewährt und wurden bei Personalwechsel angewendet.

### **Nachweise:**

- Dienstzettel und Geschäftsordnung (37 + 38)
- Kulturbegriff der ark; Artikel von Anton Rohrmoser (Nr. 39)

## 9. Controlling

### 9. 1. Ein dokumentarisches Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.

Vereinsstatuten, Geschäftsordnung und gesetzliche Vorschriften geben die Geschäftsgebarung der ark vor. Gegenüber Vorstand, Generalversammlung und Förderstellen hat die ark die Verpflichtung, den wirtschaftlichen und inhaltlichen Erfolg des Vereines offen zu legen.

<b>Gegenstände</b>	<b>Spezifikationen</b>	<b>Begründung</b>
Tätigkeitsberichte d. MAinnen	Arbeitsleistungen- und Ergebnisse der Regionalstellen.  Kontroll-und Planungsinstrument, Auswirkungen auf Bedarf bzw. Entwicklungsziele.	Geschäftsführung, Vorstand und Förderstellen vorzulegen.  Im Teamtreffen erfolgt Austausch über regionale Besonderheiten.
KEBÖ-Statistiken	Bildungsprogramm, Serviceleistungen.  Beinhaltet Anzahl MAinnen, Veranstaltungen, Bildungsschwerpunkte.  Von Regionalstellen auszufüllen und an Zentrales Büro zu senden.	Von KEBÖ und Ring verlangt. Von GF überprüft und an diese Stellen zu senden.
Geschäftsberichte und Jahresabschlüsse	Finanzen und wirtschaftlicher Verlauf des Geschäftsjahres.	Von GF dem Vorstand und der GV vorzulegen, zu

	Planungsinstrument.	erläutern und zu diskutieren.
--	---------------------	-------------------------------

**9. 2. Kennzahlen, Kennziffern und qualitative Erfolgsindikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet, Konsequenzen werden gezogen.**

<b>Kennziffern</b>	<b>Begründung</b>	<b>Bewertung</b>	<b>Konsequenzen</b>
Anzahl MAin	1 MAin pro Regionalstelle In KEBÖ Statistik eingefordert	Von MAin- nen werden Qualitätskri- terien ein- gefordert, Regional- verein bie- tet Arbeits- umfeld .	Anzahl ist ab- hängig von Per- sonalsubventio- nen. Eine Bil- dungsarbeiterin ohne Regional- stelle entspricht nicht den ark Kriterien.
Anzahl Ver- anstaltungen	in KEBÖ Sta- tistik einge- fordert	Von MAin- nen auszu- füllen	Vergleich mit Vorjahr, Reflexi- on mit GF im Team über Pro- grammänderun- gen
Anzahl Teil- nahmen	In KEBÖ Sta- tistik einge- fordert	Geben Auf- schluß über Erreichung der Ziel- gruppe und finanzielle Rentabilität	Vergleich von GF und Team. Auswirkungen auf Programm- planung, z.B werden Kurse nicht mehr an- geboten.

## 9. 2. Kennzahlen:

### 9. 2. 1. Finanzkennzahlen

Das Budget der ark setzt sich aus den Förderungen des bm:ukk, aus Refundierungen der Regionalstellen für Personalkosten und geringfügig aus Einnahmen der Veranstaltungen des zentralen Büros Gföhl zusammen. Die ark ist Dienstgeber für fünf MA/innen und ein „Durchlaufer“ für die MAin in der ÖBV. Die Personalkosten, die den größten Anteil am Budget bilden, werden am Jahresanfang festgelegt. Ein kleiner, variabler Teil des Budgets wird für Teamtreffen, Veranstaltungen der ark Gföhl und für Administration des zentralen Büros verwendet.

**Anteil der Personalkosten am Gesamtbudget:** Die Personalkosten sind ein fixer Bestandteil des Budgets, der Rest des Budgets ist variabel. **Konsequenzen** bei Subventionskürzungen müssen gezogen werden, z.B. Stundenkürzungen bei MAinnen, Sparmassnahmen bei Veranstaltungen und Anschaffungen. Bildungskarenz, kurzfristige, saisonbedingte Arbeitslosigkeit. Bei Erhöhung des Budgets wird dieses an die MAinnen in Form von Stundenerhöhungen bzw. Gehaltserhöhungen weitergegeben.

### 9. 2. 3. Spezifizierung der Angebote auf bestimmte Zielgruppen

Region	Zielgruppen	Zielerreichung
<b>Waldviertel:</b>	Bevölkerung der Region Tanzinteressierte (über)regional	Reihe Politische Bildg., Programm BZ, Angebote TanzTraum
<b>Pongau:</b>	Frauen und Mädchen BürgerInnen im Großarlal und im Pongau	Beratung und Bildungsveranstaltungen Mentoring Projekt Projekt „Macht.Leben.Sinn“

<b>Mühlviertel:</b>	Frauen und Mädchen	Frauentreff - Programmflyer, hp, Zeitung „Donnawetter“
<b>Kärnten:</b>	Zweisprachige Bevölkerung Slowenisch/deutsch	k&k Programmzeitung, hp, Programmflyer
<b>Burgenland</b>	Mehrsprachige Bevölkerung – deutsch, kroatisch, ungarisch, romanes	KUGA-Info (Programmzeitschrift), Newsletter, Website, Plakate, Aus- sendungen, Flyer

#### 9. 2. 4. Konsequenzen

Jede Regionalstelle ist für die Zielerreichung ihrer Kultur- und Bildungsprogramme selbst verantwortlich. Veranstaltungen und Programme, die nicht mehr angenommen werden, können abgesetzt werden. Programme für neue Zielgruppen (z.B. Altersstruktur) bzw. zu aktuellen Themen (Klimawandel, Ernährung etc.) werden konzipiert und angeboten, entsprechend dem Leitbild der ark, aktuelle Bildungs-Bedürfnisse der Menschen in den Regionen zu berücksichtigen. Neue Kooperationen und Vernetzungen werden bei den Teamtreffen besprochen.

#### 9. 2. 3. Qualitative Erfolgsindikatoren:

- ❖ Veränderungen in den Regionen durch Stärkung des Regionalbewusstseins und Eröffnung von neuen Perspektiven für vielfältige Zielgruppen.
- ❖ Erweiterung der persönlichen und gesellschaftspolitischen Handlungsmöglichkeiten.
- ❖ Gesteigerte Motivation für Weiterbildung, Kommunikation und solidarisches Handeln.

Diese Indikatoren finden sich in den Beispielen der vielfältigen Zielgruppen der verschiedenen Regionen:

- ◆ TN der Tanztheatergruppe lernten ein besseres Körpergefühl, Ausdruck und Bühnenpräsenz, Selbstentfaltung

und Stärkung des Selbstwertes durch die öffentlichen Bühnenauftritte.

- ◆ Die Angebote des k&k in Kärnten bewirken Identitätsstiftung, Wertschätzung und eine Steigerung des Selbstbewusstseins für die zweisprachige Bevölkerung Kärntens.
- ◆ Der Frauentreff im Mühlviertel bietet Frauen Weiterbildungsmöglichkeiten an, die die Wiedereingliederung in das Berufsleben und ein eigenständiges und selbstbestimmtes Leben fördern und die Beschäftigungsfähigkeit von Frauen erhöhen.
- ◆ Das Mentoring Projekt ermutigt Frauen zur aktiven Teilhabe am gesellschaftspolitischen Leben und fördert so die Vielfalt in diesen Prozessen. Die persönlichen und politischen Handlungsmöglichkeiten von Frauen in der Region werden erweitert.

Durch das Projekt „Macht.Leben.Sinn“ werden die BürgerInnen des Großarltaus ermutigt und ermächtigt sich den Herausforderungen von wirtschaftlichem Erfolg, Tourismus einerseits und Lebensqualität und Sinnhaftigkeit andererseits zu stellen und so einen Lebensdialog zu führen.

- ◆ Die TN des BZ erfahren Sensibilisierung für Gesundheitsfragen. Politische Bildung, um Problembewusstsein für gesellschaftliche Zusammenhänge und Verstärkung des gesellschaftspolitischen Engagements zu fördern.
- ◆ Durch ihr vielfältiges Veranstaltungs- und Bildungsprogramm trägt die KUGA Großwarasdorf bedeutend zur Bewusstseinsstärkung der mehrsprachigen Bevölkerung im Burgenland bei.

Am Beispiel des Videoprojekts: durch Aufzeichnung und Präsentation der erzählten Lebensgeschichten der um

1921 geborenen Personen wird die Geschichte der Minderheiten dieser Region und die Bedeutung der Mehrsprachigkeit aufgezeigt und näher beleuchtet. Bei den Befragten bewirkt es eine Wertschätzung der eigenen Herkunft sowie der eigenen Mutter- bzw. Minderheitensprache und steigert das Selbstbewusstsein. Für die Zuschauer - Zielgruppe sind die Bevölkerung der Region, Schulen und Bildungsstätten - rückt dadurch die Minderheitenthematik noch mehr in den Vordergrund.

Diese **Zielgruppen** erreicht die ark durch gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit in **strukturschwachen Regionen**. Die Zielgruppen sind bildungsvernachlässigte Personen, z.B. zweisprachige Volksgruppe, Frauen, Massentourismus/bergbäuerliche Bevölkerung, durch Abwanderungsproblematik betroffene Menschen im Waldviertel, Zielgruppe Menschen 55+.

#### **Qualitative Kriterien haben mehr Gewicht als quantitative.**

Diese basieren auf ausführlichen Diskussionsprozessen in der ark, seit diese besteht. Ziel ist eine soziale Umwelt-Veränderung durch prozessorientierte, persönlichkeitsentwickelnde Maßnahmen. Die ark hat durch die finanzielle Mindestabsicherung die Chance, qualitative Veränderungen durch Initiierung neuer Gruppen und sozialer Netzwerke auszuprobieren.

#### **Wie werden Qualitative Erfolgsindikatoren definiert?**

Die Erfolgsindikatoren zeigen an, welche Veränderungen aufgrund unterschiedlicher Maßnahmen entstehen. Sie sind für alle MAinnen allgemein gültig, jede Region hat aber für sie spezifische Beispiele. Sie sind ein Kennzeichen, dass die Arbeit etwas bewirkt. Erfolgreich sind die Maßnahmen, wenn sie der Zielsetzung entsprechen. Die Vielfalt der Projekte steht im Vor-

dergrund und stellt den besonderen Charakter der ark dar. Sie lassen sich daher kaum in ein Schema pressen.

#### **9. 2. 4. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen**

Die ark ist gewohnt, mit geringen Mitteln - einem Basisbudget – auszukommen. Die Entwicklungsarbeit ist finanziell leicht überschaubar. Durch vorsichtige Herangehensweise werden neue Projekte mit Förderaussicht konzipiert. Wenn die Förderung nicht bewilligt wird, kann die Vorlaufarbeit aus dem Basisbudget finanziert werden. Andererseits gibt es wieder Projekte mit Erfolgsaussichten. Mehr Geld bedeutet mehr Experimentieren. Die ark hat Erfahrung mit Krisen, Auswege wurden meist gefunden, ohne den Verein zu verschulden. Z.B. Bildungskarenz, einige Monate Arbeitslosenzeit etc.

Über das zentrale Budget werden Personalkosten finanziert. Veranstaltungen und Kursbeiträge werden über Regionalverein abgewickelt. Die Kontrolle obliegt regionaler GF und Vorständen. Das **Teamtreffen** ist gleichzeitig eine „Supervision“, da durch die Berichte ein reflexiver Prozess in Gang gesetzt wird. Das Besondere an der ark ist, dass die MAinnen grundsätzlich zu großer inhaltlicher Übereinkunft verpflichtet sind, die Zentrale aber keinen unmittelbaren Einfluß auf die Einzelvereine hat und die MAinnen eigenständig arbeiten. Das Geld wird über die Personalsubvention weitergegeben, auf die weiteren Projekte hat die Zentrale keinen direkten Einfluss.

#### **9. 3. Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Unternehmensführung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet**

Der auf Basis der Einnahmen- Ausgabenrechnung erstellte Jahresabschluss wird von den Rechnungsprüfern des Vereines und einer Steuerberatungskanzlei geprüft und bei der Frühjahrs-

Vorstandssitzung dem Vorstand und der Generalversammlung vorgelegt mit der Empfehlung zur Entlastung des Kassiers.

Kosten- und Budgetpläne für das Folgejahr werden ebenfalls dem Vorstand und der GV bei der Frühjahrssitzung vorgelegt und diskutiert.

Der Jahresabschluss und die Arbeitsberichte werden dem Fördergeber bis Ende Februar des Folgejahres vorgelegt.

Die gesetzliche Grundlage für die Personalverrechnung im zentralen Büro in Gföhl für fünf MA/innen bildet das Angestelltengesetz.

Interne Budgetkontrollen werden von GF halbjährlich durchgeführt. Die Wirtschaftlichkeit von Leistungen im Verhältnis zu den Kosten wird bei Neuanschaffungen und Projektplanungen geprüft. Die Projekte der Regionalstellen werden von den MA/innen eigenständig abgerechnet. Sie sind für Finanzierung und Wirtschaftlichkeit selbst verantwortlich.

NW: Lohnkonten, Urlaubs- und Krankenstandsdatei, Stunden-aufstellungen.

#### **9.4. Interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.**

Abweichungen, Änderungen, Ergänzungen zu den Vorhaben werden bei den Teamtreffen diskutiert. Tätigkeitsberichte sind Kontrollinstrumente, jede MAin wird durch diese von der Arbeit der anderen informiert. Sie ermöglichen eine Beurteilung, ob Ziele erreicht wurden, dadurch sind sie auch ein Planungsinstrument, wenn diese Ziele nicht erreicht wurden. Dies hat Auswirkungen auf die Bedarfserschließung und die strategischen Entwicklungsziele.

#### **9. 5. Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und Definition gelungenes Lernen**

Nur eine wirtschaftlich erfolgreiche Organisation ist in der Lage, bestmögliche Rahmenbedingungen für gelungenes Lernen bereitzustellen, Arbeit und Arbeitsplätze der MAinnen mit Auswirkung auf Arbeitsplätze in den Regionalstellen zu sichern.

### **9. 5. 1. Balanced Scorecard**

#### **Vision:**

Die ark ist österreichweit als schlanke, flexible, innovative Arbeitsgemeinschaft für regionale Bildungs- und Kulturarbeit bekannt und anerkannt. Die Qualität unserer Arbeit nährt sich aus dem regen Austausch der vielseitig kompetenten MA/innen. Unsere Arbeit ist für uns selbst und für die Menschen, mit denen wir arbeiten, eine Quelle der Kraft und ermöglicht die Verwirklichung von Träumen.

#### **Mission:**

Die Menschen, mit denen wir arbeiten, lernen eine Erweiterung der persönlichen und politischen Handlungsmöglichkeiten kennen und können ihre regionalspezifischen Wünsche und Anregungen in den Mitgliedsvereinen der ark verorten und umsetzen.

#### **MA/innen-Perspektive:**

- ◆ Die ark bietet kompetenzfördernden und lustvollen Austausch als nachhaltige Qualitäts-Entwicklung.
- ◆ Die ark fördert und ermöglicht individuelle Fortbildung.
- ◆ Die ark bietet die wesentlich persönlichkeitsbildenden und kompetenzerweiternden Möglichkeiten autonomer Arbeitsgestaltung.

#### **Prozessperspektive:**

- ◆ Bedarfserhebung
- ◆ Teamtreffen als Schlüsselprozess definiert
- ◆ Projektplanung und –Durchführung

#### **Kundenperspektive:**

- ◆ Kundenzufriedenheit
- ◆ Aktive Einbeziehung in weitere Programme

### **Finanzperspektive**

- ◆ Wir arbeiten kostendeckend
- ◆ Verstärkung der Eigenaufbringung
- ◆ Bemühung um Erhöhung der Personalsubvention
- ◆ Anbahnung bzw. Erweiterung von EU-Förderungen

### **Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Qualitative Kennzahlen spiegeln die Besonderheit der Organisation wider und entsprechen unserem Leitbild und der Definition gelungenen Lernens.

Eingesetzte Verfahren, Berichtswesen und Kennzahlen- Ziffern liefern aussagekräftige Daten zur Steuerung der Organisation.

### **NW:**

- Statistik-Bericht (Nr. 40)
- Lohnkonten (Nr. 41)
- Budget 2012 (Nr. 42)
- Jahresabschluß 2011 (Nr. 43)

## **10. Kundenkommunikation**

### **10 1. Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren**

#### **Sind begründet und beschrieben.**

Die Kommunikation mit dem Kunden gehört zu den wichtigsten Aufgaben einer Organisation wie der ark. Kundenorientierung bedeutet, dass sich ein Unternehmen/Organisation auf allen Ebenen langfristig – also strategisch, strukturell und kulturell – auf seine Kunden ausrichtet. In der ark spielt neben der Kundengewinnung, die Kundenbindung und Kundenpflege eine wichtige Rolle. Um das Thema Kundenkommunikation strategisch gut zu bearbeiten, bedurfte es einer Stakeholderanalyse um die wichtigsten Kundentypen der ark zu erfassen:

1. TeilnehmerInnen / BesucherInnen der Veranstaltungen
2. Vereinsmitglieder / Vereinsvorstand
3. Subventionsgeberinnen / Sponsoren
4. KollegInnen / MitarbeiterInnen
5. Netzwerke
6. Interessierte / Gleichgesinnte

#### **Kommunikationsverfahren werden in der ark angewendet:**

##### **10. 1. 1. Persönliche Ansprache (persönliches Gespräch)**

Zu den wichtigsten und auch effektivsten Kommunikationsformen gehört das persönliche Gespräch. In persönlichen Gesprächen können sehr schnell informell Informationen und Feedbacks zu internen und externen Prozessen eingeholt werden.

Dient das Gespräch einer Verhandlung, dann werden diese Gespräche in der ark mit einem Protokoll festgehalten. Jede/r der TeilnehmerInnen des Gesprächs erhält eine identische Kopie des Protokolls.

Beispiele für persönliche Gespräche:

- Mit SubventionsgeberInnen und SponsorInnen

Dies ist für die ark Regionalstellen besonders wichtig, um regionale Vorhaben zu zusätzlich zu finanzieren. Seit die Personalsubventionen über den Ring beantragt und abgerechnet werden, hat die ark Zentrale keinen direkten Kontakt mehr zu den Subventionsgebern im Ministerium.

- Vorstand, Vereinsmitglieder: Es finden regelmäßige Vorstandssitzungen statt. Einmal jährlich auch eine Mitgliederversammlung.
- KollegInnen / MitarbeiterInnen: Neben den Teamtreffen finden auch in den Regionen persönliche Besuche und Gespräche statt.
- TeilnehmerInnen / BesucherInnen: Bei Veranstaltungen wird mit den TeilnehmerInnen von Seite der ark auch das persönliche Gespräch gesucht, um die Kontakte auf der persönlichen Ebene zu festigen.

**NW:** Protokolle Jahreshauptversammlung, Vorstandssitzungen usw.

### **10. 1. 2. Telefonischer Austausch**

Der telefonische Austausch nimmt in der ark einen großen Stellenwert ein, da die Strukturen der ark weitläufig sind. Telefonieren ist ein selbstverständlicher Bestandteil der täglichen Arbeit sowohl intern also auch extern. Es ist für die MitarbeiterInnen der ark sehr wichtig einen guten Eindruck am Telefon zu hinterlassen. Hier halten sich die MitarbeiterInnen an ein paar einfache Regeln wie kurze, klar formulierte und freundliche Begrüßungen und eine freundliche Stimme. Ebenso wichtig ist es engagiert einen guten Service anzubieten.

### **10. 1. 3. Nachrichtenaustausch per E-Mail, über das World Wide Web (WWW) facebook etc.**

Durch die modernen Kommunikationsmittel wie E-Mail, Web, facebook usw. werden Menschen und Zielgruppen schneller und effektiver erreicht. In der ark wird regelmäßig sowohl intern als auch extern diese Kommunikationsmittel eingesetzt. Intern informieren sich die MitarbeiterInnen gegenseitig per Mail ebenso wie auch die Geschäftsführung. Angedacht ist die Einführung eines Intranets, so dass sich die MitarbeiterInnen untereinander noch besser virtuell vernetzen und informieren können. Auch extern werden regelmäßig per Mail Veranstaltungsprogramme, Angebote und Informationen/Newsletter verschickt. Als wesentlicher Vorteil dieser Aussendungen in Form von E-Mails ist zu nennen, dass sie sehr schnell (im Bereich von wenigen Sekunden) übermittelt und vom Empfänger gelesen werden können. Die Verteiler (e-mail / Post) werden in der ark laufend gepflegt und aktualisiert (durch Veranstaltungslisten, Rückmeldungen usw.), so wenden sich die Mails nicht an eine anonyme Masse, sondern an interessierte KundInnen.

Weitere Informationen erfolgen über die Websites. Durch Rückmeldungen ist ersichtlich, dass sich heute ein Großteil der KundInnen über die Homepage der jeweiligen regionalen Stelle informiert. Das ist auch spürbar durch Anmeldungen zu den Veranstaltungen, die über die Homepage laufen. Die Homepage der ark und der regionalen Stellen werden regelmäßig gewartet und laufend aktualisiert. Ebenso werden Veranstaltungen und Termine von einige Regionalstellen über facebook bekannt gegeben und auch Einladungen darüber verschickt.

Beispiele Mails / Internet / Website:

- In der Region Gföhl wurde mit [www.magzin.at](http://www.magzin.at) ein Medienpartnerschaft eingegangen. Alle Veranstaltungen und das Bildungsprogramm werden auf dieser website veröffentlicht.

- KoKon – beratung+bildung für frauen benachrichtigt regelmäßig Interessierte (es gibt einen laufend gewarteten Verteiler) über Veranstaltungen, Projekte. Ebenso werden „Freunde“ und Interessierte über facebook informiert und eingeladen. Die Homepage wird laufend von den MitarbeiterInnen gewartet und auf der Startseite wird auf interessante Veranstaltungen und Themen hingewiesen.
- Der Verein „Frauentreff“ informiert die 400 Mitglieder über Mails und Website. 4x jährlich wird ein Newsletter versendet. Die Homepage wird laufend aktualisiert und bestimmte Informationen wie zum Beispiel die Zeitung DONNA Wetter gibt es dort als Download.
- Die KundInnen des k & k werden zu einzelnen Veranstaltungen ca. 10 Tage vorher per Post eingeladen und noch mal ca. 5 Tage vorher per Mail.

### **10. 1. 3. Schriftliche Einladungen, Folder, Zeitungen, Plakate**

Durch schriftliche Informationen wie Einladungen, Folder, Zeitungen und Plakate erreicht die ark mehr Kundennähe und hochwertige Informationen.

Auch hier wird gezielt auf vorhandene aktuelle Verteiler zurückgegriffen, so dass es klare Zielgruppen gibt. Die Verteiler in der ark können für bestimmte Informationen und Veranstaltungen nach Alter, Geschlecht, Interesse und Wohnort gefiltert werden.

Beispiele für Einladungen, Folder, Zeitungen und Plakate:

- Die ark Zentrale gab den Folder für den GWA Lehrgang heraus.
- Das BZ Gföhl versendet 2x jährlich das Bildungsprogramm an alle Haushalte und Gemeinden der Region.

- Der Verein „Frauentreff“ in Rohrbach verschickt regelmäßig durch Postwurf Beratungsfolder. Zweimal jährlich wird die vereinsinterne Zeitschrift DONNA Wetter verschickt. Hiermit wird nicht nur über den Seminarkalender, sondern auch über Geschäftsbedingungen, Schließ- und Öffnungszeiten usw. informiert.
  - Das k & k verschickt regelmäßig Programmhefte, Einladungen und Broschüren. Zusätzlich gibt das k & k dreibis viermal jährlich einen k & k Kalender heraus und versendet ihn als Zeitung an ca. 1.000 Adressen.
  - Plakate informieren an exponierten Stellen über Veranstaltungen (KoKon, KUGA und Tanzprojekt)
  - An wichtigen exponierten Stellen wie Ämter, Ärzte, Schulen, Tanzstudios usw. werden Flyer und Broschüren aufgelegt (z.B. KoKon, Tanzprojekte)
  - Die Übermittlung der Informationen an die Zielgruppen der KUGA erfolgt mittels E-Mail-Versand und dem wöchentlichen Versand eines elektronischen Newsletters, Presseaussendungen, Einladungen, Flyer werden in Schulen und Kindergärten aufgelegt, laufende Aktualisierung der Website, Plakate werden angebracht.
- Vier mal im Jahr erscheint das KUGA-Info, ein Programmheft, das an etwa 4000 Personen und öffentliche Stellen verteilt und verschickt wird.

**NW:** Donna Wetter, diverse Einladungen, Programmhefte k&K, KUGA

#### **10.1.4. Medien- und Pressearbeit**

Die Medien- und Pressearbeit ist auch für die ark ein wichtiges Thema. Nach wie vor informieren sich viele Menschen in der Presse über das Kulturleben und Veranstaltungen. Es ist für die Arbeit der ark sehr wichtig, dass einer breiten Öffentlichkeit über

die Arbeit und das Wirken der ark berichtet wird. So können auch neue KundInnen angesprochen und gewonnen werden. Zur breiten Streuung der Kommunikation werden alle lokalen Printmedien kontaktiert und Material für Artikel angeboten. Hier wendet sich die ark vor allem an populäre und regional verbreitete Printmedien.

Beispiele für Medien- und Pressearbeit:

- In der Region Gföhl werden immer wieder Presseaus-sendungen durchgeführt.
- KoKon versucht alle Veranstaltungen und Projekte in der Presse vorzustellen (was aber nicht immer gelingt). E- benso werden Veranstaltungen auch in bestimmten re- gionalen Zeitschriften vorher angekündigt.

**NW:** Diverse Artikel über Veranstaltungen usw. der Regional- stellen

### **10. 1. 5. Öffentliche Auftritte, Präsentationen, Schulungen**

Bei öffentlichen Auftritten, Präsentationen und Schulungen wer- den TN-Listen aufgelegt, um neue KundInnen in die Verteilerlis- ten aufzunehmen oder bereits eingetragene Kontakte zu aktua- lisieren.

In persönlichen Gesprächen bei öffentlichen Veranstaltungen werden auch zusätzliche Kundeninformationen, z.B. wie beson- dere Wünsche, Beschwerden, Probleme usw. aufgenommen. Diese werden schriftlich in anschließenden Dokumentationen der Veranstaltungen festgehalten.

Beispiele für öffentliche Auftritte:

- Vereinsmitglieder werden in den jährlich stattfindenden Jahreshauptversammlungen intensiv über die Arbeit der ark informiert. Ebenso werden hier Anregungen und Tipps von Seiten der Mitglieder eingeholt.

- Ebenso finden regelmäßig – mindestens 1 bis 3x jährlich Vorstandssitzungen statt.
- Bei der jährlichen Ring-Tagung in Wien ist die ark präsent. Die Kommunikation mit anderen Ring-Einrichtungen wird dabei österreichweit vertieft.
- Bei der jährlich im BIFEB stattfindenden GWA Tagung ist die ark Mitveranstalter und mit ihren Projekten präsent. Dabei werden nationale und internationale Kontakte gepflegt.

#### **10. 1. 6. Netzwerkarbeit**

Netzwerkarbeit oder Kommunikation mit Netzwerken sind ein wichtiger Bestandteil der Arbeit einer Organisation wie der ark. Daher bemüht sich die ark um eine starke Vernetzung in den einzelnen Regionen als auch überregional.

Beispiele für Netzwerkarbeit:

> KoKon: Die MitarbeiterInnen von KoKon arbeiten in der Region in diversen Netzwerken wie beispielsweise das Pongauer Sozialnetzwerk (4x jährlich) oder das Pongauer Frauennetzwerk (4x jährlich + eine große Veranstaltung am Weltfrauentag) mit. Ebenso ist KoKon Mitglied des Netzwerks österreichischer Mädchen- und Frauenberatungsstellen.

#### **10. 1. 7. Kundenbefragungen**

Eine andere Methode der ark ist die direkte Befragung der Kunden im Rahmen einer Veranstaltung oder eines zeitlich und inhaltlich definierten Projekts anhand eines Fragebogens. Kundenbefragungen dienen der Stärkung der Kundenbindung.

Grundsätzlich werden in der ark während Arbeitstreffen und Sitzungen positive oder negative Resonanzen abgefragt – ebenso wird um Verbesserungen oder Anregungen gebeten. Nach solchen Besprechungen, Vereinssitzungen usw. wird zu informellen Gesprächen eingeladen, in denen ebenso Vorschläge, Ideen

oder Änderungswünsche aufgenommen werden. In diesem Vertrauensklima besteht die Möglichkeit, Wünsche, Anregungen und Kritikpunkte persönlich und an Ort und Stelle vorzubringen. Bei Bildungsveranstaltungen usw. werden KundInnenbefragungen am Ende der Veranstaltung per Fragebogen durchgeführt. Solche Beurteilungsbögen werden dann eingesetzt, wenn aufgrund der größeren Teilnehmeranzahl keine Befragung auf persönlicher Ebene mehr möglich ist. In den Beurteilungsbögen werden in der Regel folgende Themen abgefragt:

1. Aufnahme in Verteilerliste
2. Zufriedenheit bezüglich der Inhalte der Veranstaltung
3. Zufriedenheit bezüglich der Räumlichkeiten und Rahmenbedingungen
4. Zufriedenheit bezüglich der Organisation der Veranstaltungen
5. Zufriedenheit bezüglich der TrainerInnen / Lehrkräfte
6. Anregungen / Verbesserungsvorschläge
7. Zukünftige Themenwünsche für Veranstaltungen

Da sich die Regionalstellen der ark aber stark von den Inhalten, der Veranstaltungen, Projekte her unterscheiden, gibt es kein einheitliches, systematisches Kundenbefragungssystem.

**NW:** Beurteilungsbögen s. KoKon, Frauentreff usw.

## **10 . 2. Die Geschäftsbedingungen inklusive der Maßnahmen zum Verbraucherschutz sind veröffentlicht**

Die Geschäftsbedingungen der ark sind die Vereinsstatuten. Für die diversen Kurs- und Veranstaltungstätigkeiten gibt es jeweils eigene und immer wieder andere untereinander verschiedene Bedingungen. Beim Bildungszentrum Gföhl werden die Kursbedingungen auf dem Programmfolder bekannt gegeben und bei den Veranstaltungen des Vereines TanzTraum sind die Geschäftsbedingungen im Flyer verzeichnet. Der Frauentreff Rohr-

bach hat eigene Geschäftsbedingungen und die KundInnen bekommen diese auch bei der Anmeldung zur Kursteilnahme zugesandt.

Die Vereinsstatuten der jeweiligen Vereine liegen in den Büros zur allgemeinen Einsichtnahme auf, bzw. werden sie allen Vereinsmitgliedern beim Eintritt in den Verein schriftlich zur Verfügung gestellt. Aktuelle Ergebnisse aus den Generalversammlungen werden veröffentlicht und den Mitgliedern der Vereine schriftlich zugesandt. Sie können auch von Nichtmitgliedern bei Bedarf immer eingesehen werden.

**NW:** Vereinsstatuten

### **10. 3. Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.**

Die Anmeldungen zu Veranstaltungen laufen persönlich entweder über persönliches Vorbeikommen, Telefon, e-mail, Fax oder Brief. Bei schriftlichen Einladungen liegen in den meisten Fällen Anmeldeformulare bei bzw. Abschnittcoupons zum Ausschneiden (integriert in Aussendungen).

Weiters werden folgende Punkte in den Ausschreibungen behandelt:

- **TeilnehmerInnenzahl:** Falls es eine MindestteilnehmerInnenzahl gibt, wird diese bereits auf den Ausschreibungen mitgeteilt. Kommen die TeilnehmerInnen nicht zustande, werden die Angemeldeten schriftlich und auch noch persönlich per Telefon von der Absage der Veranstaltung verständigt. Bei Veranstaltungen mit HöchstteilnehmerInnenzahl, werden bei zu vielen Anmeldungen die Veranstaltungen nach Möglichkeit geteilt. Bei Veranstaltungen mit hoher Besucher- oder TeilnehmerInnenanzahl, erfolgen keine Anmeldungen, aber manchmal werden Platzreservierungslisten geführt.

- Sofern es **Zulassungsvoraussetzungen** für Bildungsangebote gibt, werden diese auf der Ausschreibung gut erkennbar detailliert angeführt. Ebenso werden auch Prüfungsmodalitäten (z.B. Projektarbeit, Gespräch usw.) genannt. Weitere Informationen erfolgen dann während der Veranstaltung.
- In der Regel werden auch die **Lehrkräfte bzw. Trainee-rinnen** bereits kurz in der Ausschreibung vorgestellt (kurzer Lebenslauf).
- Es werden auch die **Lern- bzw. Veranstaltungsorte** bekannt gegeben.
- **Termin für Anmeldeschluss**

Nach Eingang der Anmeldungen wird der KundIn schriftlich per Mail oder Post (je nach Anmeldung) die verbindliche Anmeldung bestätigt – hier erhalten die KundInnen auch die Geschäftsbedingungen.

Den KundInnen werden in der Regel einige Tage vor der Veranstaltung nochmals alle relevanten Informationen schriftlich entweder per Mail oder per Post zugesandt. Wenn keine Anmeldungen nötig sind, gibt es einige Tage vor der Veranstaltung aber auch noch mal Erinnerungsmails. Die KundInnen haben auch die Möglichkeit sich persönlich oder telefonisch von den MitarbeiterInnen der ark zu den Angeboten informieren und beraten zu lassen.

**NW:** Ausschreibungen z.B. Diplomlehrgang; Anmeldebestätigung

#### **10. 4. Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen.**

Das Bewerdesystem läuft zum größten Teil persönlich und mündlich über die veranstaltungs- oder kursverantwortlichen Personen. Alle MitarbeiterInnen – auch die ehrenamtlichen Mit-

helferInnen haben die Anweisung, alle Beschwerden höflich aufzunehmen, dafür zu danken und diese an den Vorstand bzw. Obmann/Frau oder Geschäftsführer/in weiterzugeben. Diese geben der beschwerdeführenden Person zeitnah eine positive Rückmeldung und setzen Maßnahmen, um das Problem zu beseitigen. Jede Beschwerde wird zeitnah (innerhalb von 2 bis 4 Tagen) weiterverfolgt bzw. bearbeitet. Wenn sie nur durch die Geschäftsführung lösbar oder bearbeitbar ist, wird sie so bearbeitet, ansonsten wird sie im Rahmen einer Teamsitzung behandelt und dann weiterverfolgt (z.B. schlechte Beschilderung). Ist die Beschwerde sehr dringend zu bearbeiten bzw. sehr komplex wird eine eigene Sitzung oder Besprechung mit den Beteiligten abgehalten (Financier steigt aus, MitarbeiterInnen sind verärgert, VeranstaltungsbesucherIn kommt nicht auf seine/ihre Kosten,). In den meisten Fällen wird bei Beschwerden hinsichtlich der Organisation oder Durchführung einer Veranstaltung im Sinne einer Schadensbegrenzung eine Entschuldigung ausgesprochen. Es wird, wenn nötig, in Form einer netten Geste reagiert (z. Bsp. Gutschein für einen anderen Kurs, Freieintritte, eine Blume, ein Gratisposter, etc.) Bei Stornierungen seitens der TeilnehmerInnen wird individuell gemäß den Geschäftsbedingungen und Ausschreibungskriterien vorgegangen. Vorrangig wird wenn immer es möglich ist, eine kulante Lösung angestrebt.

Wenn es im Team bzw. intern zu Meinungsverschiedenheiten, Konflikten bzw. Beschwerden kommt, wird zuerst in Einzel – und Gruppengesprächen versucht, Klarheit zu schaffen und Lösungen zu erarbeiten. Bei größeren oder komplexeren Differenzen wird Supervision in Anspruch genommen.

Wiederholen sich Beschwerden oft, z. Bsp. in Bezug auf Vortragende oder Künstler, dann werden diese nach einer Aussprache

und weiteren Chance nicht mehr engagiert. Bei mehrmaligen Beschwerden im organisatorischen Bereich wird versucht dies in Angriff zu nehmen. (Interner Prozess mit externer Begleitung – falls notwendig)

**NW:** Veranstaltungsevaluierung

### **Serviceleistungen**

Treue KundInnen bekommen z. Bsp. in Rohrbach einen Seminar-, oder Kurspass. Mitglieder des Vereins KoKon werden speziell über Veranstaltungen und Themen in der Region informiert. Da KoKon in der Bibliothek Altenmarkt eine eigene Abteilung mit Frauenliteratur führt, können Mitglieder, SponsorInnen und MitarbeiterInnen diese gratis entleihen – sie werden auch speziell über Neuankäufe informiert.

### **Serviceleistungen bei Veranstaltungen**

Bei Veranstaltungen werden die Besucher zunächst allgemein von der Obfrau, der GF oder der Projektverantwortlichen begrüßt. Während der Begrüßung werden bereits kurz Informationen über Räumlichkeiten und weitere Rahmenbedingungen bekannt gegeben. Ebenso wird die Vortragende oder Trainerin mit ihren Qualifikationen vorgestellt. Die TeilnehmerInnen werden zudem gebeten am Ende der Veranstaltung in einer Feedbackrunde Anregungen und Rückmeldungen zu geben. Nach der Veranstaltung wird von diesen MitarbeiterInnen eine kurze Abschiedsrede gehalten und noch ein Ausblick auf weitere Veranstaltungen gegeben. Wenn möglich (je nach Größe der Veranstaltung) werden die BesucherInnen persönlich mit Handschlag verabschiedet und es wird ihnen persönlich fürs Kommen gedankt. Hierbei können auch noch mal persönlich Beschwerden angebracht werden.

**NW:** Checkliste Veranstaltungsplanung KoKon

### **10.5. Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformation liegt vor**

Durch laufend aktualisierte KundInnenkarteien und Verteiler wird gewährleistet, dass unterschiedliche Zielgruppen themen- und zielgerecht angesprochen werden können.

Durch die vielfältigen Kommunikationsverfahren können KundInnen entsprechend ihrer Verschiedenartigkeit abwechslungsreich und vielseitig angesprochen werden. Teilweise auch barrierefrei, wobei hier bei den Websites sicher noch Handlungsbedarf besteht.

Durch die Führung guter E-Mail-Verteiler konnte in den letzten Jahren die Papierflut eingedämmt werden. Es wird darauf geachtet, dass gezielt und nicht übermäßig informiert wird.

Durch gute und breit gestreute Veranstaltungsinformationen / Veranstaltungskalender konnten neue KundInnen gewonnen werden.

Durch ein zufrieden stellendes Beschwerdemanagement und gute Umsetzungen der Rückmeldungen können KundInnen langfristig gebunden werden.

Der sehr persönliche Umgang mit KundInnen trägt zu einer guten Kundenpflege bei.

Reibungslose Anmeldeverfahren und Durchführungen der Veranstaltungen setzen Qualitätsstandards, die von KundInnen positiv konnotiert werden.

#### **Bewertungen und Schlussfolgerungen:**

Unterschiedliche Gruppen werden angesprochen mit unterschiedlichen Mitteln. Unsere Verfahren ermöglichen Barrierefreie Kommunikation und entsprechen der Vielfalt unserer Zielgruppen. Papierflut wurde eingedämmt, online newsletter hp , regionale Veranstaltungskalender werden verstärkt herausgegeben.

**NW:** im Text erwähnt, Nr. QB 10/44-50

## **11.a Erfüllung der Strategischen Entwicklungsziele**

**Ziel A: Weiterentwicklung der Struktur der ark im Sinne einer stärkeren Dezentralisierung** der Administration wurde insofern durchgeführt, als dass die Personalsubvention des GF in eine neue Region (KUGA) verlegt wurde. GF A. Rohrmoser ging April 2010 in Pension. Er unterstützt weiterhin die GF Ilse Stadler als Kassier im Vorstand und als GF-Stv. bei Personalentwicklungsfragen.

Die weitere Dezentralisierung durch Verlagerung der Dienstverhältnisse in die Regionalvereine, um der GF von administrativen Aufgaben zu entlasten, wurde von der GF aufbereitet (sh. Beilage zum Vorstandsprotokoll) und dem Vorstand vorgeschlagen. Dieser hat den Vorschlag abgelehnt und die Beibehaltung der bestehenden Struktur bevorzugt. (sh. Vorstandsprotokoll und Teamtreffen-Protokoll)

Die Übergabe der Geschäftsführung wurde im April 2010 durchgeführt.

**Ziel B: Konzeption einer Ausbildung für gemeinwesenorientierte regionale Bildungs- und Kulturarbeit auf der Grundlage der Erfahrungen und Kompetenzen der ark.**

Ein Diplomlehrgang für gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit wurde unter Einbeziehung der MAinnen konzipiert. (sh. Folder Diplomlehrgang)

In diesem Zusammenhang wurden good-practice-Beispiele aus 4 Regionalstellen zur internen und externen Anwendung entwickelt. (sh. ausführliches Konzept).

Beim Teamtreffen im Mai 2009 wurden Inhalte, Arbeitsformen, Ziele und potentielle Kunden definiert.

Einführungsmodule in gemeinwesenorientierter reg. Bildungs- und Kulturarbeit wurde durch Dr. Rohrmoser entwi-

ckelt und im Mitarbeiterinnen-Team durchgeführt. (sh. Broschüre Theorie und Praxis der Gemeinwesenarbeit)

(sh. GWA Folder und Arbeitsbericht A. Rohrmoser 2011)

**Ziel C: Verfahren zur Verbesserung der Kundenkommunikation sind entwickelt und eingeführt.**

Durch Krankenstände und MAinnen Wechsel konnte dieses Ziel nicht verfolgt werden.

## **11 b Neue strategische Entwicklungsziele**

### **Ziel A: Erweiterung/Veränderung des Profils der Geschäftsführung.**

Die Führungsgrundsätze werden von beispielhafter Pionier- und Projektarbeit zu mehr Personalmanagement hin entwickelt. Insbesondere wird den Schnittstellen zwischen Aufgaben der ark und den Anforderungen der Regionalvereine mehr Aufmerksamkeiten gewidmet.

**Ziel B:** Zu hohe Ansprüche durch die vielfältige Bildungs- und Kulturarbeit führte zu Burnout und Krankenständen der MAinnen. Maßnahmen dagegen sind die Einführung von verbindlicher Supervision und einer laufenden Reflexion der Schnittstellen zwischen den Ansprüchen der ark und den Regionalvereinen sowie den Subventionsgebern.

**Ziel C:** Unsere Angebote sind in Richtung Ring-Statistik erweitert. In dieser Statistik sind 14 Schwerpunkte vorgegeben. Durch eine Optimierung der Zuordnung spiegelt sich das breite Angebot unserer MAinnen in den vom Ring vorgegebenen Kriterien wider.

**Qualitätsentwicklungsziele und oder –maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert:**

**Die Qualitätsentwicklungsziele werden beim Teamtreffen vorgetragen, gesammelt und dokumentiert**

**Zu QB 1/Leitbild/Definition gelungenen Lernens**

auf die aktuelle Relevanz für die einzelnen MA innen überprüfen und Verbesserungsvorschläge übermitteln.

**Zu QB 2 -Bedarfserschließung**

Umweltbeobachtung auf neue Trends und Besprechung bei nächstem Teamtreffen, wie darauf zu reagieren ist. (Z.B. Altersstruktur betrifft neue Zielgruppe, Klimawandel betrifft neues Thema)

**Zu QB 3-Schlüsselprozesse**

Den Schnittstellen zwischen ark-MAin und Regionalstelle wird mehr Aufmerksamkeit gewidmet.

**Zu QB4-Lehr- Lernprozesse**

Eine differenzierte Zuordnung der Bildungsangebote an die Anforderungen der Ring-Statistik wird durchgeführt. (sh. Statistik-Erhebung 2011).

**Zu QB 5-Evaluierung**

Fragebogen und Evaluierungsbögen werden an die Ring-Statistik angepaßt.

**Zu QB 6-Infrastruktur**

Das zentrale Büro der ark durch den GF-Wechsel im Juli 2013 nach Wien verlegt.

**Zu QB 7-Führung**

Entwicklung von neuerlichen Übergabe-Strategien aufgrund des Wechsels der Geschäftsführung im Juni 2013.

**Zu QB 8-Personal**

Dem Personalmanagement sollte aufgrund der vielen Krankenstände in der ark mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden.

**Zu QB 9-Controlling**

Die Personalsubvention soll zumindest erhalten, aber längerfristig erhöht werden, um Arbeitsplätze zu sichern.

**Zu QB 10-Kundenkommunikation**

Ein weiteres langfristiges Ziel ist die Verbesserung der Kommunikation zu den Mitgliedsvereinen und eine Intensivierung des Erfahrungsaustausches.

## **Anhang - Nachweise:**

QB 1: Buch: GemeinWesenArbeit im ländlichen Raum, Hrsg. Anton Rohrmoser, arge region kultur, StudienVerlag, 2004 (Nr. 1)

Buch: Modelle und Reflexionen, Bildungs- und Kulturar-  
beit in den Regionen, Hrsg. Anton Rohrmoser, arge regi-  
on kultur, StudienVerlag, 1999, (Nr. 2)

Folder der ark (Nr. 3)

QB 2: Schwerpunktthemen Politische Bildung und EU-Jahr „Ak-  
tives Altern...“ (Nr. 4)

QB 3: Geschäftsordnung (Nr. 5),

Protokoll Teamtreffen (Nr. 6)

Tätigkeitsbericht Rohrmoser (Nr. 7)

Programm des BZ (Nr. 8)

Arbeitsschwerpunkte Stadler (Nr. 9)

Tätigkeitsbericht Stadler (Nr. 10)

Flyer age company (Nr. 11)

Arbeitsschwerpunkte Niehues (Nr. 12)

Tätigkeitsbericht Niehues (Nr. 13)

Projektbeschreibung Macht.Leben.Sinn (Nr. 14)

Arbeitsschwerpunkte Müller (Nr.15)

Tätigkeitsbericht Müller (Nr. 16)

Programm des Frauentreff (Nr. 17)

Arbeitsschwerpunkte Wieser-Moschitz (Nr. 18)

Tätigkeitsbericht Wieser-Moschitz (Nr. 19)

Programm des k & k(Nr. 20)

Arbeitsschwerpunkte Buzanich (Nr. 21)

Tätigkeitsbericht Buzanich (Nr. 22)

Programm KUGA (Nr. 23)

QB 4: Datenblatt ReferentInnen (Nr. 24)

Beurteilungsblatt für ReferentInnen (Nr. 25)

- QB 5: Evaluierungsbogen (Nr. 26)  
Fragebogen (Nr. 27)
- QB 6: Medienverzeichnis (Nr. 28)  
Inventarliste (Nr. 29)  
Bibliotheksliste (Nr. 30)  
Fotos (Nr.31)  
Fragebögen zur Qualität des Büroarbeitsplatzes: Buza-  
nich (Nr. 32)  
Stadler (Nr. 33)  
Niehues (Nr. 34)  
Müller (Nr. 35)  
Wieser Moschtiz (Nr. 36)
- QB 7: Geschäftsordnung (Nr. 37)  
Dienstzettel (Nr. 38)  
ark Vereinsstatut (Nr. 39)  
Einladungen zu Vorstand und Generalversammlung (Nr.  
40)  
Protokolle (Nr. 41)
- QB 8: Kompetenzprofil (Nr. 42)
- QB 9: Statistik-Bericht (Nr. 40)  
Lohnkonten (Nr. 41)  
Budget 11 (Nr. 42)  
Jahresabschluß 12 (Nr. 43)
- QB10: Nr. 44 – 50