



November 2016

Selbstreport LQW

Modellversion 3

Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung

Organisationen der Verbundtestierung:

Arbeitsgemeinschaft für regionale Bildung und Kultur

Frauennetzwerk Rohrbach

EBI – Eigenständige Bildungsinitiativen

Ansprechpartnerinnen:

Mag.^a Gerda Daniel, GF arge region kultur

Dipl. EB Jutta Müller, GF Frauennetzwerk Rohrbach und Stv. GF arge region kultur

Sabine Haslinger, Mitarbeiterin EBI und Vorstandsmitglied arge region kultur

Kontaktdaten:

arge region kultur, Gumpendorferstraße 15/13, 1060 Wien

Gerda Daniel, Tel: +43 (0) 676 6111160

email: gerda.daniel@argeregionkultur.at

www.argeregionkultur.at

Frauennetzwerk Rohrbach, Stadtplatz 16/2, 4150 Rohrbach-Berg

Jutta Müller, +43 (0)7289 6655

leitung@frauennetzwerk-rohrbach.at

www.frauennetzwerk-rohrbach.at

EBI – Eigenständige Bildungsinitiativen, Körnermarkt 4, 3542 Gföhl

Sabine Haslinger, Tel: +43 (0)680/12 76 432

sabine.haslinger@verein-ebi.at, www.verein-ebi.at

Inhaltsverzeichnis

I. Administrativer Teil.....	5
II. Gesamtprozessbeschreibung.....	14
III. Inhaltlicher Teil.....	22
Qualitätsbereich 1: Leitbild.....	22
1.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	22
1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	32
Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung.....	35
2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	35
2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	44
Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse.....	47
3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	47
3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	58
Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess.....	60
4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	60
4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	72
Qualitätsbereich 5 Evaluation der Bildungsprozesse.....	74
5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	74
5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	77
Qualitätsbereich 6 Infrastruktur.....	80
6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	80
6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	86
Qualitätsbereich 7 Führung.....	88
7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	88
7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	98
Qualitätsbereich 8 Personal.....	102
8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	102
8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	108
Qualitätsbereich 9 Controlling.....	111

9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	111
9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	129
Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation.....	132
10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	132
10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	147
Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele.....	149
11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen.....	149
11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen.....	155
IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport.....	156

Abkürzungsverzeichnis

ebi	Eigenständige Bildungsinitiativen
FNW	Frauennetzwerk Rohrbach
KUGA	Kulturna Zadruga /Kroatisches Kulturzentrum
KuLi	KulturLandInitiative Braunau
k&k	Kultur- und Kommunikationszentrum St. Johann im Rosental
ÖBV	Österreichische Bergbauern/bäuerinnenVereinigung – Via Campesina
ÖGPB	Gesellschaft für Politische Bildung
TT	Teamtreffen

I. Administrativer Teil

Drei Organisationen erstellen diesen Selbstreport in einer Verbundtestierung: arge region kultur, Frauennetzwerk Rohrbach und EBI-Eigenständige Bildungsinitiativen. Für die arge region kultur ist es die dritte Testierung (nach 2009 und 2013). Frauennetzwerk Rohrbach und ebi (bis 2015 Bildungszentrum Gföhl) waren und sind als Regionalstellen der arge region kultur von Anfang an an der Qualitätsentwicklung maßgeblich beteiligt, erstellen aber als Organisationen für sich zum ersten Mal gemeinsam mit der arge region kultur den Selbstreport in einem Verbund.

Selbstbeschreibung der Organisation

Die **Arbeitsgemeinschaft für regionale Bildung und Kultur – arge region kultur** (Organigramm unter Qu7-Führung) – ist ein österreichweiter Verein mit dem Auftrag zur Förderung von Erwachsenenbildung und Kultur in ländlichen Regionen. Die Organisation wurde 1985 als Dachverband regionaler und überregionaler Kultur- und Bildungsvereine gegründet. Anlass war, die kulturelle Dimension im Rahmen des Konzeptes und Bewegung für eine Eigenständige Regionalentwicklung (ERE) einzubringen und zu beleben. Zielsetzung der ERE, die maßgeblich vom langjährigen GF der arge region kultur Dr. Anton Rohrmoser konzipiert wurde, waren verstärkte Aktivierung der Bevölkerung zur 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.

NW: Entstehung und Praxis der regionalen Bildungs- und Kulturarbeit: Seite 10; Modelle und Reflexionen, Anton Rohrmoser 1999; Verschiedene Modelle: S. 24-98 Buch Modelle und Reflexionen

Die arge region kultur ist eine vom Bundesministerium für Bildung (BMB) anerkannte Organisation für Bildungs- und Kulturarbeit. Die

arge region kultur leistet Erfahrungsaustausch und Vernetzung innerhalb von Kultur- und Bildungsinitiativen sowie Weiterbildung und Öffentlichkeitsarbeit.

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

Organisation der regionalen Bildungs- und Kulturarbeit: Diese wird in den folgenden sechs Regionalstellen von den arge-MitarbeiterInnen in den Bundesländern mit Unterstützung des zentralen Büros in Wien umgesetzt:

- Frauennetzwerk Rohrbach, Oberösterreich (bis Oktober 2014 Frauentreff Rohrbach); Jutta Müller
- EBI - Eigenständige Bildungsinitiativen, Niederösterreich (bis März 2015 Bildungszentrum Gföhl); Martin Kirchner und Sabine Haslinger (geringfügig)
- k&k Kultur- und Kommunikationszentrum St. Johann/Rosental, Kärnten; Gertrude Wieser Moschitz
- KuLi – KulturLand Initiative, Braunau Oberösterreich (seit Juni 2016); Ludwig Rumetshofer
- KUGA – Kulturna Zadruga Großwarasdorf, Bugenland; Alexandra Buzanich
- ÖBV-Via Campesina; Ludwig Rumetshofer bis Februar 2017, Nachfolge und überlappend ab November 2016 Julianna Fehlinger

KUGA und k&k waren u.a. Gründungsorganisationen der arge region kultur.

Das Büro in Wien ist der Sitz der Geschäftsführung (Gerda Daniel, Teilzeitanstellung). Die GF ist zuständig für die Koordination und Unterstützung des Teams, die Qualitätsentwicklung, inhaltliche und Finanzplanung, Vernetzung und Kooperationen mit anderen Mitgliedsvereinen und EB-Organisationen. Jeweils ein/e

Mitarbeiter/in der arge region kultur arbeitet in den Regionalstellen. Das Team besteht insgesamt aus 8 Personen, inkl. Geschäftsführung. Das Jahresbudget beträgt rund 270.000 - 280.000 Euro. (NW Jahresbudget 2014, 2015, 2016)

Vernetzung regionaler und überregionaler Kultur- und Bildungsvereine: 15 Kultur- und Bildungsvereine, darunter die 6 Regionalstellen, sind in der arge region kultur zusammengeschlossen, um Erfahrungen auszutauschen, um gemeinsame Anliegen zu vertreten, wie z.B. soziale und ethnische Minderheiten, frauenspezifische Themen, ein offenes, emanzipatorisches Kulturverständnis. Die Vernetzungsaufgaben werden vorwiegend von der Geschäftsführung mit Unterstützung des Vorstandes wahrgenommen. Die Arbeit der Mitgliedsvereine, sofern sie nicht Regionalstellen sind, ist nicht Gegenstand des LQW-Selbstreports.

Kooperation: Die arge region kultur ist Mitglied im Ring Österreichischer Bildungswerke. Der Ring ist Mitglied der Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs (KEBÖ).

Der Vorstand der arge region kultur besteht aus VertreterInnen der Regionalstellen und Mitgliedsvereine, so ist z.B. die ebi-Mitarbeiterin Sabine Haslinger Vorstandsmitglied der arge region kultur. Bis April 2016 war Dr. Anton Rohrmoser Kassier im Vorstand der arge. Jutta Müller vom FNW ist stellvertretende GF der arge.

Frauennetzwerk Rohrbach

Der Verein Interessensverband Frauenkultur/Frauennetzwerk Rohrbach (FNW) wurde 1989 mit Unterstützung der arge region kultur und insbesondere einer Mitarbeiterin der arge (Mag. Brigitte Menne) gegründet. Das FNW ist eine gemeinwesenorientierte Organisation mit den Hauptzielgruppen Mädchen und Frauen im Bezirk Rohrbach und führt die Einrichtung Frauennetzwerk Rohrbach (bis 2014: Frauentreff Rohrbach). Als gemeinnütziger

Verein ist er eine etablierte Erwachsenenbildungseinrichtung (EB) und Beratungsstelle. Der Vorstand des Vereins arbeitet ehrenamtlich.

Die Organisation begann als Initiative einiger weniger Frauen (darunter auch die heutige GF des FNW Jutta Müller), die sich zumuteten, in der Öffentlichkeit Raum und Gehör zu verlangen. Die Bildungsangebote unterstützen Mädchen und Frauen im Bezirk Rohrbach in beruflichen und privaten Lebenssituationen. Es sollen Selbstbewusstsein und Selbstgestaltungsfähigkeit gestärkt, Fähigkeiten entdeckt und selbstbewusste Identitäten entwickelt werden.

Der Verein Interessensverband Frauenkultur entwickelte sich zu einer der wichtigsten regionalen Anlaufstellen und Informationsdrehscheibe. Heute hat das Frauennetzwerk vier Mitarbeiterinnen (davon GF Jutta Müller, bei der arge region kultur angestellt) und ist eine anerkannte Beratungs- Bildungs- und Kultureinrichtung. Seit Jänner 2008 ist das FNW eine vom Bundesministerium anerkannte Servicestelle für Frauen und Mädchen. Daneben gibt es sieben Aktionsfelder mit folgenden Themen: Besuchsbegleitung und Elternberatung, EB mit Aus- und Weiterbildungen, Projekte und Kooperationen, Frauen-/Internetcafé, Eltern-Kind-Angebote, Bücherzelle, Öffentlichkeitsarbeit und PR (Public Relation).

FRAUENNETZWERK ROHRBACH

VORSTAND		BEIRÄTINNEN	
Bernadette Diendorfer (Obfrau), Johanna Ploser (Obfrau-Stv.), Renate Günthör (Schriftführerin), Helene Walch (Schriftführerin-Stv.), Christine Laban (Kassierin), Manuela Greiner (Kassierin-Stv.)		Gudrun Förderer, Mag. Maria Grabner, Brigitta Leitner, Margit Pinkbauer, Andrea Sigi, Anne BÉ Talitz,	
GESCHÄFTS-FÜHRUNG		RECHNUNGS-PRÜFERINNEN	
Dipl. EB ^a Jutta Müller		Eva Bayer	
BERATUNG/ BESUCHS- BEGLEITUNG	AUS-UND WEITER- BILDUNG	PROJEKTE Kooperation	FRAUEN- INTERNET- CAFE
<ul style="list-style-type: none"> • Juristische Beratung Mag. Maria Grabner • Psychologische Beratung Mag. Monika Hart • Lebens- u. Sozialberatung Andrea Sigi • Karenz- und Karriere-management; Bildungsberatung Dipl. EB^a Jutta Müller • Besuchs- und Begleitung Mag. Ute Maria Winkler Dipl. EB^a Jutta Müller Tanja Obengrubler • Beratung für von Gewalt betroffene Frauen Mag. Sylvia Klaffenböck • Terminvereinbarung Rosemarie Falkner Regina List 	<ul style="list-style-type: none"> • Planung Geschäftsführung, Vorstand und Team • Administration Rosemarie Falkner Regina List • EDV Josef Leitner Doris Rotzbauer • Vorträge, Kurse, Workshops, Lehrgänge Dipl. EB^a Jutta Müller und verschiedene Referentinnen sowie freie MitarbeiterInnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulturprojekte Tandem Creativ Coaching KünstlerInnen der Region und überregional • Schulprojekte Gewaltprävention, Gendersensible Berufsorientierung • Kooperation mit: Amnesty Int., Familienbund, Gesunde Gemeinde Institut Suchprävention, Jugendplattform Kinder- u. Jugendw. Oöster. Krebshilfe die Kufp, SHV Leader Region ÖBV ÖÖGKK Ö. Rotes Kreuz Schuldnerhilfe Gewaltschutzzent. Dipl. EB ^a Jutta Müller und freie MitarbeiterInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation • Austausch • Begegnung • Internetsitzge Rosemarie Falkner Regina List Dipl. EB^a Jutta Müller (und weitere ehrenamtliche MitarbeiterInnen)
		Alle Frauen ungeachtet ihrer sozialen, religiösen Herkunft und ungeachtet ihrer sexuellen Ausrichtung sind willkommen	
BÜCHER- ZELLE	ELTERN- KIND- ANGEBOTE	ÖFFENTLICH- KEITSSARBEIT	BACK OFFICE
<ul style="list-style-type: none"> • Leitung, Administration Rosemarie Falkner Regina List Dipl. EB^a Jutta Müller • Veranstaltungen Bücher zu Frauenleben Autobiografische Erzählungen, Lebenserinnerungen, Frauenschicksal • Belletristik • Sachbücher Frau in der Gesellschaft, Ehepartner, Partnerschaft und Sexualität, Gesundheit, Psychologie und Philosophie, Spirituelle, Schwangerschaft, Geburt, Stillen • Kinder- u. Jugend. Bilderbücher, Erzieherbücher, Jugendratgeber 	<ul style="list-style-type: none"> • Stillgruppe Gudrun Förderer Andrea Hemmelmayr • Mutter-Kind-Treff Gudrun Förderer Andrea Hemmelmayr • Für Alleinerziehende Stammtisch für Familien im Wandel (SHV Rohrbach) • Mutterberatung (SHV Rohrbach) • Hebammen-sprechstunde Sonja Gereschläger 	<ul style="list-style-type: none"> • DONNA Webter Frauenzeitung Ankeltrecherche Reisekompendium Regina List Dipl. EB^a Jutta Müller • Vernetzung Regionalzeitschrift Dipl. EB^a Jutta Müller • Pressearbeit Kontakt mit regionalen Medien Regina List Dipl. EB^a Jutta Müller • Webpräsenz www.frauen-netzwerk.at Dipl. EB^a Jutta Müller 	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzen Budgeterstellung Controlling Rosemarie Falkner Manuela Greiner Christine Laban Dipl. EB^a Jutta Müller • Buchhaltung und Abrechnung der Subventions Rosemarie Falkner • Sonstiges Telefondienst Einkäufe Korrespondenz Statistik Dokumentation Anfragen Rosemarie Falkner Regina List

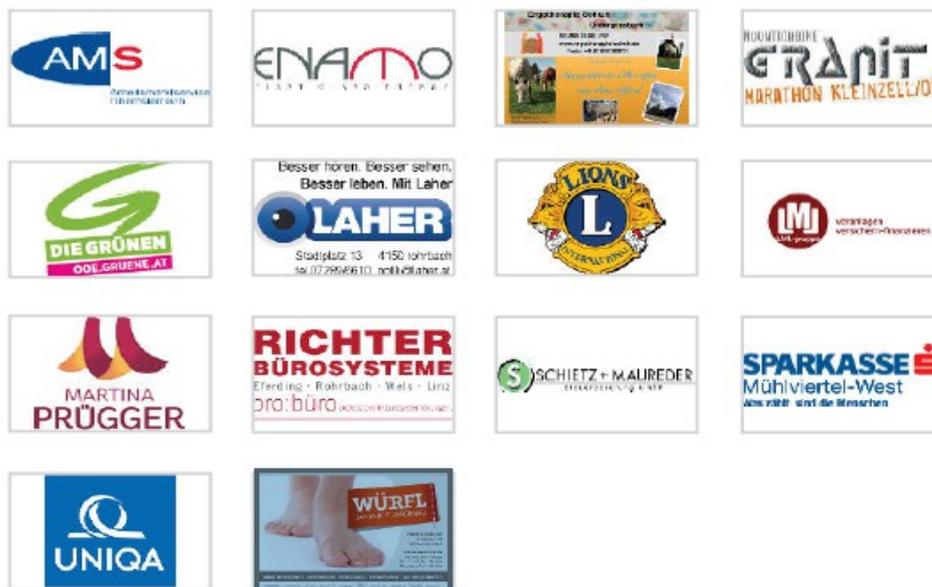
Die große Stärke des FNW liegt in den Kooperationen mit anderen AnbieterInnen in der Region, siehe folgende Logo-Auflistung.



Verein Pflegeeltern und seit November 2015 der Verein



Im Jahr 2015 wurden wir von folgenden Organisationen und öffentlichen Stellen gesponsert:



In der Einrichtung FNW sind aktuell 4 Teilzeit-Mitarbeiterinnen mit insgesamt 72 Wochenstunden beschäftigt, davon die GF Jutta Müller mit durchschnittlich 15h bei der arge region kultur. Die EB Angebote und Beratungen werden mit freien MitarbeiterInnen und TrainerInnen gestellt. Das Jahresbudget beträgt rund 170.000,- Euro. NW Jahresbudgets 2014, 2015, 2016)

Im Jahr 2015 wurden wir von folgenden Organisationen und öffentlichen Stellen unterstützt:



EBI-Eigenständige Bildungsinitiativen

(Organigramm unter Qu7_Führung)

Der Verein ebi stellt sich die Förderung von Bildung, Projektentwicklung und Vernetzung im Sinne des Konzeptes der Eigenständigen Kultur- und Regionalentwicklung zur Aufgabe, durch

- Auseinandersetzung mit den Grundlagen der Regionalkultur und Regionalentwicklung
- Reflexion der bisherigen organisatorischen und strategischen Konzeptionen
- Förderung von Weiterbildung, Ausbildung und Vernetzung
- Förderung von Gemeinschaftsbildung und der Kommunikationsfähigkeit sowie Förderung der persönlichen und sozialen Entwicklung der Mitglieder
- Erprobung und Entfaltung der Talente
- kulturelle Belebung der Region, soziale Innovationen und Zukunftsprojekte
- kulturellen Austausch zur Förderung der Verständigung

ebi entstand 2015 aus einer Umgründung des Bildungszentrum Gföhl, mit dem Ziel, die Bildungsangebote regional auszuweiten.

Das ebi bietet niederschwellige Bildungsangebote für die Region Gföhl/Waldviertel und neu im Dunkelsteinerwald – hier wird eine Zweigstelle aufgebaut. Die Angebote betreffen Politische Bildung sowie Gesundheit, Sprachen, Eltern-Kind.

ebi hat einen Vereinsvorstand, der aus 5 Personen besteht und 2 angestellte Teilzeit-MitarbeiterInnen (gesamt 20 Wochenstunden) für die Bildungs- und Kulturarbeit sowie einen Mitarbeiter für Büro und EDV auf Honorarbasis. Der Obmann und seine Stellvertreterin arbeiten ehrenamtlich in der Kurs- und Veranstaltungsorganisation sowie Konzepterstellung.

Der Verein "Eigenständige Bildungsinitiativen - ebi" (bis 2015 Bildungszentrum Gföhl) ist seit über 25 Jahren eine Regionalstelle der arge region kultur. Das Jahresbudget beträgt rund 25.000 und wird über die arge region kultur kanalisiert. Zusätzlich gibt es fallweise Projektfinanzierungen. (NW Jahresbudgets 2014, 2015,

2016). Die neue Zweigstelle in Wölbling/Dunkelsteinerwald soll zusätzliche Gelder für gemeinwesenorientierte Bildungsprojekte lukrieren.

Qualitätsentwicklung und Qualifizierungsverbund

Die arge region kultur, ebi und Frauennetzwerk Rohrbach haben sich seit 2008 zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung verpflichtet und nehmen die LQW-Qualitätsbereiche und deren Kriterien als Basis für laufende Organisationsentwicklung, siehe v.a. Qualitätsbereich 11. Strategische Entwicklungsziele bei der arge region kultur. (NW: Dokumente Strategische Ziele Marketing und Organisationsentwicklung, arge website interner Bereich)

ebi–Eigenständige Bildungsinitiativen und Frauennetzwerk Rohrbach waren seit 2018 maßgeblich an der Qualitätsentwicklung der arge beteiligt und sind nun Teil dieses erstmaligen Qualifizierungsverbunds. Im Zuge des Anerkennungsverfahrens des FNW als Servicestelle des BKA im Jahr 2008 wurden die Professionalisierung der Dienstleistungen und Beschreibungen der Organisationsprozesse verschriftlicht und als Qualitätsstandards eingeführt und danach weiterentwickelt. Auf Bundeslandebene wurde das FNW ebenfalls im Jahr 2008 über das oberösterreichische EBQ (www.weiterbilden.at) qualitätstestiert – dies war Grundlage für das ÖCERT.

Alle Qualitätsbereiche gemäß LQW-Kriterien werden unter der Koordination und mit Unterstützung des Wiener Büros umgesetzt. D.h. der Selbstreport umfasst die Beschreibung der Prozesse von drei Organisationen, die eng miteinander verflochten sind. Das arge-Leitbild gilt für alle Regionalstellen, manche (wie FNW) haben ergänzend ein eigenes – auf die arge abgestimmtes – Leitbild; ebi hat ergänzend zum arge-Leitbild sein Bildungs- und Kulturverständnis näher erläutert. Die Definition gelungenen Lernens als Teil des Leitbildes hat FNW als Basis für seine Definition

Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung

genommen. Weiteres Bsp: Die Infrastruktur für Bildungsprozesse (Schulungsräume) befinden sich in den Regionalstellen vor Ort; die Geschäftsführung befindet sich in Wien mit Büroinfrastruktur und einem Raum für interne Treffen und Teamweiterbildungen. Der TrainerInnenleitfaden des FNW z.B. war die Basis für den Leitfaden für Lehrende der arge, der auch von ebi übernommen wurde.

Neben FNW und ebi beteiligen sich ÖBV, k&k und KUGA (sowie neu KuLi Braunau) über die arge-MitarbeiterInnen aktiv an der Leitbildentwicklung, an der Qualitätsentwicklung in den Bereichen Kundenkommunikation, Bedarfserschließung, Evaluation, an der Umsetzung der strategischen Entwicklungsziele im Bereich Marketing und Organisationsentwicklung.

ECTS - European Credit Transfer System

Die Weiterbildungsakademie (wba) ist ein modulares Anerkennungsverfahren für ErwachsenenbildnerInnen. Sie zertifiziert und diplomiert Erwachsenenbildner/innen. Durch den Abschluss eines Qualitätssicherungsvertrages zwischen der wba und der arge region kultur und dem Frauennetzwerk Rohrbach werden ins Curriculum passende Bildungsveranstaltungen durch die wba akkreditiert. (ECTS), Beispiele: Lerngang Pioneers of Change von ebi und Lehrgang Kompetenzpass des Frauennetzwerk Rohrbach.

II. Gesamtprozessbeschreibung

arge region kultur:

Der Qualitätsbereich 11. Strategische Ziele war für die Organisationsentwicklung der arge region kultur und ihrer Regionalstellen seit der letzten Testierung im Februar 2017 zentral und handlungsleitend. Die formulierten strategischen Ziele für Organisationsentwicklung und Marketing wurden ab Herbst 2013 bei den halbjährlich stattfindenden Teamtreffen (wichtigster Schlüsselprozess) weiter bearbeitet und zu Konzepten ausformuliert. Die darin festgelegten Maßnahmen wurden ab Jänner 2014 umgesetzt.

Bei allen Teamtreffen ab Mai 2014 war die Behandlung und Diskussion von LQW-Qualitätsbereichen Fixpunkt auf der Tagesordnung, insbesondere Bedarfserschließung und Evaluierung, Kundenkommunikation, Leitbild und Strategische Ziele.

Die Vorstandsarbeit der arge region kultur wurde seit der letzten Testierung intensiviert, der Rhythmus von einmal pro Jahr auf drei Mal pro Jahr erhöht sowie die Sitzungsdauer auf bis zu vier Stunden erhöht um Zeit für ausführliche Diskussion und partizipative Entscheidungsfindung zu schaffen. Die Sitzungen wurden u.a. dazu genutzt, regelmäßig die Funktionsweise der Organisation zu überprüfen, insbesondere Statuten, Geschäftsordnung, Kompetenzverteilung zwischen Regionalstellen, Geschäftsführung und Vorstand sowie Leitbilderarbeitung und Kommunikation nach außen.

Das Controlling wurde durch ein neues System und Vorlagen für Jahresplannungen und -berichte weiterentwickelt.

(NW: alle Vorstandsprotokolle und TT-Protokolle seit 2014 auf arge website intern)

Frauennetzwerk Rohrbach: Im Zuge des Anerkennungsverfahrens des FNW als Servicestelle des BKA im

Welche Wege wurden beschritten, um die Qualitätsentwicklung (weiter) voranzutreiben ?

Jahr 2008 wurden die Professionalisierung der Dienstleistungen und Beschreibungen der Organisationsprozesse verschriftlicht und als Qualitätsstandards eingeführt und danach weiterentwickelt. Auf Bundeslandsebene wurde das FNW ebenfalls im Jahr 2008 über das oberösterreichische EBQ (www.weiterbilden.at) qualitätstestiert – dies war Grundlage für das ÖCERT.

Das FNW war über die GF Jutta Müller an allen Schritten der Qualitätsentwicklung der arge region kultur maßgeblich beteiligt.

ebi: hat in den vergangenen zwei Jahren viele Qualitätsinstrumente der arge übernommen, z.B. Vorlagen für Aufgaben- und Kompetenzprofile, Mitarbeitergespräche, Evaluierungsbögen, Arbeitsplanungen und -berichte etc.. Weiters wurden seit der Neugründung von ebi im Frühjahr 2015 das Leitbild, die Geschäftsordnung und der Außenauftritt – und somit die Kundenkommunikation – wesentlich weiter entwickelt. Die Geschäftsführerin der arge region kultur hat im Qualitätsprozess beraten.

Das ebi war über Anton Rohrmoser (bis April 2016) und Sabine Haslinger (ab April 2016) an allen Schritten der Qualitätsentwicklung der arge region kultur maßgeblich beteiligt.

An der Qualitätsentwicklung beteiligt waren:

- die Geschäftsführerin der arge region kultur, federführend und in allen Phasen der Qualitätsentwicklung
- alle Teammitglieder (= Mitarbeiter/innen in den Regionalstellen, darunter und insbesondere Jutta Müller und Sabine Haslinger) bei den halbjährlichen Teamtreffen und in darüber hinaus gehenden Abstimmungsphasen
- der Vorstand zur Beschlussfassung bzw. Genehmigung von Maßnahmen nach eingehender Diskussion
- einzelne Vorstandsmitglieder bei der Überprüfung und Neuerarbeitung des Leitbilds und bei der Umsetzung der

Welche Instanzen, Personengruppen, Abteilungen, Stellen etc. waren an welcher Stelle beteiligt?

Strategischen Ziele.

- Frauennetzwerk Rohrbach als langjährig Regionalstelle mit den vergleichsweise höchsten Qualitätsstandards und wichtige Inputgeberin für die Geschäftsführung und das Team der arge, insbesondere in den Qualitätsbereichen Lehr-Lern-Prozess, Evaluierung der Bildungsprozesse, Infrastruktur, Kundenkommunikation Leitbild, strategische Ziele.
- ebi (vormals Bildungszentrum Gföhl) als langjährige Regionalstelle und wichtige Inputgeberin für die arge, insbesondere im Bereich Bedarfserschließung, Schlüsselprozesse, Evaluierung, Kundenkommunikation, Leitbild.

Frauennetzwerk Rohrbach im Detail:

Vorstand, Geschäftsführung (GF) und Mitarbeiterinnen:

Klausur - mindestens einmal in 3 Jahren – Rückblick, Zukunftspläne/-ziele und Umsetzung der geplanten Aktionen und Projekte. Wesentlich für die Entwicklung des FNW und für die feministischen Basisarbeit im Bezirk. Z.B. Internationaler Frauentag 8. März 2016.

Vorstand und GF: Vorstandssitzungen - mindestens 4 Sitzungen im Jahr, lfd. Controlling und Durchführung der geplanten Aktivitäten. Laufende Förderanträge für Bund, Land und Gemeinde. Rückkoppelung mit den Zielen aus den Statuten.

GF und Mitarbeiterinnen: Teamsitzungen - mindestens einmal im Monat, Austausch und Arbeitsplanung für das jährliche Veranstaltungsprogramm DONNA Wetter.

Supervision - mindestens drei Mal im Jahr: verbindliche Teilnahme. Reflexion der Arbeit und Abläufe. Organisationsentwicklung des FNW.

Mitarbeiterinnengespräche - einmal im Jahr mit den einzelnen

MA: Durchführung und Protokoll durch die GF.
Weiterbildungspläne für die Professionalisierung der einzelnen Mitarbeiterinnen.

Beraterinnenteam und GF: Drei Mal im Jahr – Fallbesprechungen, Intervision und Organisatorisches. Verbindliche Teilnahme aller Beraterinnen, der GF und Mitarbeiterin für Bereichsleitung Rechnungswesen (Budgetcontrolling und Protokoll).

GF: (überregional) Geschäftsführerinnentreffen Frauenreferat OÖ -mit allen GF der OÖ Frauenberatungsstellen.

Netzwerk österr. Frauen- und Mädchenberatungsstellen: zwei Mal im Jahr

GF – arge region kultur: siehe oben

Verein ebi:

Vorstand bzw. Obmann von ebi: für alle Bereiche in den vergangenen Jahren laufend in den Vorstandssitzungen und Teambesprechungen, Zuarbeit zur Erstellung des Selbstreports
MitarbeiterInnen: bei Teambesprechungen und Vorstandssitzungen, in den arge Teamtreffen (siehe oben), Erstellung des Selbstreports

Der LQW-Qualitätsprozess bzw. einzelne Bereiche standen auf jeder Tagesordnung in den zwei Mal jährlich stattfindenden arge-Teamtreffen und in den Vorstandssitzungen (zwei bis drei pro Jahr).

In den Teamtreffen wurden Qualitätsbereiche sowie strategische Ziele diskutiert und partizipativ weiterentwickelt.

Die Geschäftsführung informierte in den Vorstandssitzungen, strategisch relevante Qualitätsmaßnahmen wurden vom Vorstand (mit)diskutiert und beschlossen (Leitbild, Strategische Ziele, Geschäftsordnung).

Stand die Qualitätsentwicklung regelmäßig auf der Tagesordnung in den Besprechungen und Konferenzen?

FNW: Die Qualitätsentwicklung (QE) ist im laufenden Betrieb bei Besprechungen immer wieder Thema. Am wichtigsten sind dabei Änderungen bei Tätigkeitsbeschreibungen bzw. Arbeitsplatzbeschreibungen und Arbeitsschwerpunkten. Die QE bietet eine gute Struktur um Leitprozesse zu überdenken und Veränderungen wahrzunehmen. Bei Ressourcenkürzung geht es um Verbesserung der Synergien verschiedener Arbeitsschwerpunkte und Einbindung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen. Darüber hinaus werden im Rahmen der Klausuren die QE für das FNW besprochen und reflektiert. Dabei geht es um Öffentlichkeitsarbeit und Transparenz in der Einrichtung. Ebenso werden Zugangsmöglichkeiten von neuen Zielgruppen besprochen und gute Praktiken in der EB besprochen. Z. B. Niederschwellige Angebot im Bereich Gesundheit – dreiteiliger VA zum Thema „Homöopathie für Mütter“

Der halbjährliche Rhythmus der Teamtreffen zur Besprechung von Qualitätsbereichen hat sich als ideal erwiesen, der zeitliche Abstand zwischen den Teamtreffen war angemessen für den regelmäßigen Austausch von Erfahrungen und die Reflexion der Umsetzungsschritte.

Frauennetzwerk: In Form von vereinbarten Arbeitsgruppen und Arbeitskreisen (AK), die zur Erarbeitung von wichtigen Prozessen eingeführt wurden. Z. B. AK Leitbild – 2016 (6 Termine), AK GO- 2016: (5 Termine), AK 25 Jahre Frauentreff/FNW – 2013/14: (10 Termine)

FNW: Durch die Verschriftlichungen und Rückmeldungen an die GO bzw. an den Vorstand haben sich Leitprozesse gut auf weitere Bereiche umlegen lassen, z.B. jährlicher Tätigkeitsbericht für das Frauenministerium. Erfolgreiche

War der gewählte Rhythmus der Arbeitsgruppen und Workshops angemessen?

Wie haben die Qualitätszirkel gearbeitet?

Wie klappte das Projektmanagement?

Modelle wurden auf andere Herausforderungen umgelegt, z.B. Antragsprozess für DVR-Nr.

Ein Höhepunkt bei der arge region kultur und aller Regionalstellen war die partizipative Erarbeitung bzw. Überarbeitung des Leitbildes sowie die Ausarbeitung des neuen Corporate Designs und der website zur Professionalisierung des Außenauftritts und zur internen Ablage aller Dokumente, auf die nun alle MitarbeiterInnen und Vorstandsmitglieder zugreifen können.

Als eine Schwäche kann die Tatsache erwähnt werden, dass physische Treffen der MitarbeiterInnen nur zwei- bis dreimal pro Jahr statt finden, da ihre Arbeitsplätze in den Regionalstellen in den Bundesländern liegen.

FNW: Höhepunkte: - Erreichung der vollen Punkteanzahl bei der EBQ-Testierung 2012. - 25jähriges Jubiläum FNW: 130 Besucherinnen beim Festakt und überaus positive Rückmeldung für die Präsentation des FNW und eine gelungene Veranstaltung.

Schwierigkeiten: Umstieg von EBQ auf LQW. Überregionale Draufschau und Koordination mit weiteren arge-Stellen ist in manchen Bereichen eine zeitlich große Herausforderung.

Ebi: ein Höhepunkt ist sicherlich die Entwicklung des Arbeitsformats Zukunftssymposium, das sehr positive Resonanz in der Region Waldviertel/Dunkelsteinerwald findet und wichtige Impulse insbesondere für Bedarfserschließung gibt, dazu mehr weiter unten. Schwierig ist die Qualitätsentwicklung aufgrund der Kleinheit der Organisation und enger Ressourcen - die Einbindung in die arge kompensiert dies jedoch bei weitem, die viele Instrumente des Qualitätsmanagements übernommen werden können.

Was waren die Höhepunkte, was die Schwächen der durchlaufenen Qualitätsentwicklung?

Der partizipative Ansatz in unserer relativ kleinen Organisation (8 Personen arge region kultur) war und ist sehr förderlich für die Qualitätssentwicklung, da sich alle mit den geplanten Maßnahmen identifizieren und die Umsetzung verbindlich erfolgt. Bei allen Teamtreffen und Vorstandssitzungen standen LQW-Qualitätsthemen bzw. geplante Maßnahmen aus den Konzepten Organisationsentwicklung und Marketing auf der Tagesordnung. So gelang es, die Qualitätsentwicklung insbesondere auch für ebi und das Frauennetzwerk Rohrbach kontinuierlich im Blickfeld zu behalten. Die GF der arge hat bei jedem Teamtreffen einen Qualitätsbereich der QE vorbereitet und wesentlich zur Strukturierung beigetragen.

Was war insgesamt förderlich?

Für die arge-Geschäftsführerin Gerda Daniel war der Einstieg in die Organisation im Juli 2013 durch die kurz zuvor abgeschlossene Qualitätstestierung hilfreich, da die beim Abschlussworkshop gemeinsam formulierten strategischen Ziele als sehr gute Orientierung dafür dienten, wohin die Organisation sich entwickeln soll und wohin der Weg führen soll. Da die strategischen Ziele und Konzepte gemeinsam entwickelt wurden, war das Commitment im Team für die Umsetzung geplanter Maßnahmen sehr hoch. Die Struktur der LQW-Qualitätsbereiche diente dem Team der arge region kultur als „Gerüst“ um näher zusammen zu rücken. Ein Resultat daraus ist, dass die Regionalstellen in Zukunft die Entwicklung gemeinsamer Projekte vorantreiben werden.

Weniger hinderlich als herausfordernd ist die Struktur der arge region kultur mit 6 Regionalstellen, die alle ihr eigenes Profil und ihre Schwerpunkte gemäß den Herausforderungen in der Region aufweisen. Bei den Maßnahmen einigte man sich auf Mindeststandards und Richtlinien, die aber spezifisch an die regionalen Bedürfnisse und Zielgruppen angepasst werden konnten.

Was war insgesamt eher hinderlich?

Mangelnde Zeitressourcen sind oftmals Grund für

Verschiebungen und Verzögerungen. Räumliche Distanz rückt die Notwendigkeit der QE immer wieder in den Hintergrund.

Arge allgemein:

- Noch kontinuierlicher laufend die LQW-Qualitätsstandards mitdenken (arge-GF), gemeinsam mit allen Regionalstellen und insbesondere jenen, die mittestiert werden, wie ebi und FNW.
- Längerfristige Planung, früher mit dem Selbstreport beginnen
- gemeinsam mit den Regionalstellen ebi und Frauennetzwerk Rohrbach, die mit testiert werden, zeitgerecht einen mehrtägigen Workshop organisieren

FNW intern: Die Vorbereitung der einzelnen Qualitätsbereiche sollte auf verschiedene Mitarbeiterinnen aufgeteilt werden. Das bringt ein höheres Maß an Identifikation und Controlling mit dem QM. Konkrete Aufträge bringen ein höheres Maß an Verantwortlichkeit.

Ebi: eine Herausforderung ist, sich zeitgerecht mit allen Anforderungen vertraut zu machen, hier ist die enge Zusammenarbeit mit der arge-GF wichtig.

Was soll beim nächsten Mal anders bzw. besser gemacht werden?

III. Inhaltlicher Teil

Qualitätsbereich 1: Leitbild

1.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Leitbild der arge region kultur:

(wurde auch von ebi und FNW mitgestaltet und von ebi 1:1 mit einer Ergänzung übernommen)

Unser Selbstverständnis: Die arge region kultur ist ein österreichweit vernetzter Verein, der auf regionaler und überregionaler Ebene tätig ist und dabei vor allem in ländlichen Regionen agiert.

Im Verein sind rund 15 Kultur- und Bildungsvereine zusammengeschlossen, sechs davon fungieren als Regionalstellen mit MitarbeiterInnen der arge region kultur.

Wir MitarbeiterInnen betrachten uns als Teil eines regionalen Systems und Teil einer Gruppe von Menschen, mit denen wir arbeiten. Für unsere innovative und kreative Kultur- und Bildungsarbeit sind wir bekannt und anerkannt. Wir sind uns bewusst, dass wir uns in Spannungsfeldern bewegen und dass es auf viele gesellschaftspolitische Fragen keine eindeutigen Antworten gibt. Wir lernen von einander und unterstützen uns gegenseitig. Wir verbinden globales Bewusstsein mit lokalem Handeln.

Werte: Unsere Grundhaltung und Werte dienen Menschen in ländlichen Regionen Österreichs. Wir handeln regional und sind gleichzeitig überregional in ein größeres Netzwerk eingebunden.

Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.

- **Identität und Auftrag**
- **Werte**
- **Kunden: Auftraggeber und Teilnehmende, Adressaten / Zielgruppen**
- **Allgemeine Unternehmensziele**
- **Fähigkeiten**
- **Leistungen**
- **Ressourcen**
- **Gelungenes Lernen**

Unser Umgang mit Menschen orientiert sich an den Bedürfnissen aller Beteiligten und wir legen Wert auf ein demokratisches und partizipatives Miteinander. Unser Handeln ist gemeinwesen- und basisorientiert.

Ziel unseres Handelns ist die Unterstützung von Menschen, ihr Potential zur Eigenständigkeit und Selbstermächtigung zu entdecken und damit strukturelle und gesellschaftliche Herausforderungen zu meistern. Wir wirken Benachteiligungen proaktiv entgegen. Die Verwirklichung von Chancengleichheit unabhängig von Geschlecht, ethnischer, kultureller und sozialer Herkunft, Bildung, Alter, Gesundheit, politischer Gesinnung, sexueller Orientierung und Religion ist uns besonders wichtig.

Wir legen Wert auf Großzügigkeit, Wertschätzung und Offenheit.

Wir arbeiten mit Lust, Freude und Engagement und achten auf parteipolitische Unabhängigkeit.

Vision: Mit unserer Bildungs- und Kulturarbeit tragen wir zu einer emanzipierten und friedvollen Gesellschaft bei, in der Menschen ihre Potentiale entfalten sowie individuell und gemeinschaftlich in ihrem Lebenskontext gestaltend aktiv werden.

Unsere Vision ist ein umfassender Wandel zu einer vielfältigen, nachhaltigen und freudvollen Kultur, die ein gutes Leben für alle ermöglicht.

Mission: In den sechs Regionalvereinen sind wir MitarbeiterInnen eigenverantwortlich tätig. Im Sinne der politischen Bildung entwickeln wir Projekte der gemeinwesenorientierten Bildungs- und Kulturarbeit und setzen diese gemeinsam mit den Beteiligten um. Eine kritische Sicht auf gesellschaftliche Themen zeichnet uns aus, wir stellen Fragen und arbeiten an Lösungsansätzen. Wir arbeiten für und mit Personen und Gruppen in ländlichen Regionen, die mit strukturellen Benachteiligungen konfrontiert sind und diese verändern wollen, insbesondere auch mit den Volksgruppen in Österreich. Die arge region kultur vernetzt sich

und leistet auf überregionaler Ebene Beiträge zu gemeinwesenorientierten und bildungspolitischen Veranstaltungen.

Zu den Spezifikationen:

Unsere Identität ist im Selbstverständnis formuliert, der Auftrag in der Mission des Leitbildes; die Werte sind explizit beschrieben. Unsere KundInnen, TeilnehmerInnen und Zielgruppen sind Personen und Gruppen aus ländlichen Regionen, die mit strukturellen Benachteiligungen konfrontiert sind. In der Vision sind unsere gesellschaftspolitischen Unternehmensziele formuliert, im zweiten Teil der Werte finden sich die Ziele unseres Handelns. Unsere Fähigkeiten sind kritisches Denken und richtiges Fragen stellen (siehe Mission) sowie Innovation und Kreativität in der Bildungs- und Kulturarbeit (siehe Selbstverständnis). Unsere Leistungen sind vor allem Projekte der gemeinwesenorientierten Bildungs- und Kulturarbeit (siehe Mission). Die wichtigste Ressource ist, dass die MitarbeiterInnen von einander lernen und sich im Arbeiten mit den Menschen als Teil eines regionalen Systems begreifen (siehe Selbstverständnis); weiters ist die Vernetzung mit PartnerInnen und Partnern auf regionaler und überregionaler Ebene eine entscheidende Ressource in der gemeinwesenorientierten Arbeit (siehe Mission).

Leitbild EBI

Für den Verein ebi als Regionalstelle ist **das Leitbild der arge region kultur gültig**. Gleiches gilt für die Definition gelungenen Lernens. Ein Mitarbeiter und der Obmann von ebi (zu dieser Zeit auch Vorstandsmitglied der arge region kultur) haben das Leitbild der arge region kultur mitentwickelt, es stellt die Grundlage für die Arbeit von ebi dar. Im Besonderen fördert der Verein ebi Bildung, Projektentwicklung und Vernetzung im Sinne des Konzeptes der Eigenständigen Kultur- und Regionalentwicklung in den Regionen Waldviertel und Dunkelsteinerwald durch Zugänge wie in der

Selbstbeschreibung oben beschrieben.

Ergänzend zum Leitbild das Bildungs- und Kulturverständnis von ebi:

Bildung ist Entdeckung und Entfaltung unserer Talente.

Bildung und Kultur tanken ist eine Quelle für persönlichen und beruflichen Erfolg. Bildung und Kultur ermutigen zur schöpferischen und selbstbestimmten Lebensweise. Mit und in der Kulturarbeit gestalten wir die Zukunft unserer Gesellschaft - eine gerechte und friedvolle Gesellschaft in einem gesunden Lebensraum mit genügend Arbeit und Einkommen. Eine Gesellschaft, in der die Vielfalt an Kulturen, Sprachen und Religionen als großer Reichtum gelten und zum Wohl der Menschen und der Schöpfung zusammenarbeiten.

Unser Kulturverständnis

Die Kultur spielt eine zentrale Rolle in allen Gesellschaften. Denn mit und in der Kultur entscheiden wir, wie wir in der Gegenwart leben und die Zukunft gestalten. Wir orientieren uns an einem ganzheitlichen Kulturverständnis im Sinne des Europarates:

„Kultur ist alles, was dem Individuum erlaubt, sich gegenüber der Welt, der Gesellschaft und auch gegenüber dem heimatlichen Erbgut zurechtzufinden, alles, was dazu führt, dass der Mensch seine Lage besser begreift, um sie unter Umständen verändern zu können“. Eine weitere zentrale Aussage, die uns leitet: „Kultur ist die schönste Form politischer Freiheit in einer demokratisch verfassten Gesellschaft“. Die arge region kultur und damit auch EBI orientieren sich in der Kulturarbeit an den Prinzipien der Gemeinwesenarbeit und an einem ganzheitlichen Kulturverständnis. Kultur hebt uns über den Alltag hinaus. (NW: website ebi)

Gelungenes Lernen als Teil des Leitbildes bedeutet für die arge region kultur und für ebi

(1) Eine Selbstreflexion der TeilnehmerInnen ihres eigenen Daseins:

(2) wenn sich Menschen bewusst werden, dass sie nicht der Mittelpunkt der Welt sind und sie erkennen, dass die anderen nicht nur Teil ihrer Welt sind, sondern auch umgekehrt.

(3) Wenn Interesse an der Welt geweckt werden kann und kein egozentrisches Denken vorherrscht.

(4) Wenn Menschen strukturiert denken können und versuchen, Zusammenhänge ihres Wissens herzustellen

(5) Wenn Menschen sich nicht mit Infosplittern begnügen wollen

(6) Wenn Menschen versuchen, Gründe für bestimmte Ereignisse und Prozesse zu verstehen

(7) Wenn die Menschen dafür eine klare, strukturierte Sprache beherrschen, die für fast jedes Gegenüber verstehbar ist.

(8) Wenn Menschen sich Ihrer Verantwortung gegenüber ihrer Umwelt bewusst werden.

(9) Wenn Menschen mit modernen Informationstechnologien nicht nur umgehen können, sondern sich auch hinsichtlich ihrer Gefahren und Chancen ein Bild machen können.

Leitbild Frauennetzwerk Rohrbach:

Das Leitbild der arge region kultur wurde vom FNW mit entwickelt und ist ebenfalls für das FNW als Regionalstelle gültig. Das FNW hat jedoch nicht zuletzt aufgrund der speziellen Zielgruppe Frauen und Mädchen ein eigenes regionales Leitbild:

Mit Freude lernen - Freiraum schaffen - Sicherheit gewinnen - Gemeinschaft leben

Wir bieten allen Frauen und Mädchen einen geschützten Raum, in dem sie ihre Interessen und Bedürfnisse artikulieren können. Unsere Angebote in den Bereichen Bildung, Beratung und Kultur unterstützen die Entwicklung weiblicher Perspektiven. Wir

verwirklichen unsere Ziele in Zusammenarbeit mit anderen Sozial- und Bildungseinrichtungen sowie durch Kooperation und Vernetzung mit der regionalen Wirtschaft und Kultur.

Unsere Ziele

♀ Aus- und Weiterbildungen

- Berufliche Qualifizierung
- Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenzen
- Frauenspezifische Vorträge und Workshops

♀ kompetente, kostenfreie und vertrauliche Beratung

durch unser multiprofessionelles Team in folgenden Bereichen

- Bildungs- und Berufsberatung
- Lebens- und Sozialberatung
- Opfer von Gewalt-Beratung
- Psychologische Beratung
- Rechtsberatung
- Sexualberatung

♀ Treffpunkt, Kultur und Öffentlichkeitsarbeit

- Öffentliche Bücherei
- Kommunikationszentrum in angenehmer Atmosphäre
- Internetcafe
- Ausstellungen
- Projekte
- Publikationen

Der Interessensverband Frauenkultur – Frauentreff Rohrbach ist eine zertifizierte Erwachsenenbildungseinrichtung des Landes OÖ. Neben dem Vorteil eines qualitätsgeprüften Angebotes können Sie das Bildungskonto in Anspruch nehmen.

Unsere Lehrgänge sind durch die Weiterbildungsakademie akkreditiert, somit können Sie sich auch Punkte zur Ausbildung als Erwachsenenbildnerin anrechnen lassen.

Gelungenes Lernen bedeutet für das Frauennetzwerk Rohrbach:

- ❖ Eine Selbstreflexion der TeilnehmerInnen ihres eigenen

Daseins

- ❖ wenn sich Menschen bewusst werden, dass sie nicht der Mittelpunkt der Welt sind und sie erkennen, dass die anderen nicht nur Teil ihrer Welt sind, sondern auch umgekehrt.
- ❖ Wenn Interesse an der Welt geweckt werden kann und kein egozentrisches Denken vorherrscht.
- ❖ Wenn Menschen strukturiert denken können und versuchen, Zusammenhänge ihres Wissens herzustellen
- ❖ Wenn Menschen sich nicht mit Infosplittern begnügen wollen
- ❖ Wenn Menschen versuchen, Gründe für bestimmte Ereignisse und Prozesse zu verstehen
- ❖ Wenn die Menschen dafür eine klare, strukturierte Sprache beherrschen, die für fast jedes Gegenüber verstehbar ist.
- ❖ Wenn Menschen sich Ihrer Verantwortung gegenüber ihrer Umwelt bewusst werden.
- ❖ Wenn Menschen mit modernen Informationstechnologien nicht nur umgehen können, sondern sich auch hinsichtlich ihrer Gefahren und Chancen ein Bild machen können.
- ❖ wenn Kundinnen gerne mit uns zusammenarbeiten
- ❖ wenn TrainerInnen unsere KundInnen begeistern können
- ❖ wenn unsere KundInnen die Kompetenzen unserer TrainerInnen gut bewerten
- ❖ wenn wir durch positive Rückmeldungen am Erfolg von Kursen teilhaben können
- ❖ wenn sich unsere KursteilnehmerInnen besonders gut betreut fühlen
- ❖ wenn TrainerInnen unsere KursteilnehmerInnen für weiteres Lernen motivieren können
- ❖ wenn KundInnen unsere Angebote und unsere Haltung auch außerhalb unserer Einrichtung hervorheben.

Das FNW Leitbild beschreibt im ersten Slogan die Identität unseres Schaffens. Im zweiten Satz beschreiben wir unseren Auftrag für die Mädchen und Frauen im Bezirk. Im dritten Satz sind unsere AuftraggeberInnen/AdressatInnen und Zielgruppe eingefasst. Die Ziele des FNW sind besonders hervorgehoben. Die Ziele sind gleichzeitig auch die wichtigsten Leistungen der Einrichtung. Eine der wichtigsten Ressourcen und Stärken sind unsere KooperationspartnerInnen. Siehe administrativer Teil. Gelungenes Lernen – mit Freude lernen - steht dem Leitbild als erstes voran und wird im Anschluss genauer definiert.

NW: Leitbild auf <http://www.frauennetzwerk-rohrbach.org/fnw/index.php?id=32>

Langversion des Leitbilds inkl. Definition gelungenen Lernens ist intern in einem Ordner abgelegt. Für das Frauennetzwerk Rohrbach als Regionalstelle gilt aber auch das Leitbild der arge region kultur.

Die Bildungsangebote der arge region kultur, des Frauennetzwerk Rohrbach und von ebi 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 MitarbeiterInnen der arge region kultur, des Frauennetzwerk Rohrbach und von ebi 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 Mitarbeiterinnen 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.

Die derzeit wichtigsten Bildungsbereiche der arge region kultur sind Politische Bildung inkl. Zweisprachigkeit, regionale Selbstermächtigung, Globale Verantwortung und Persönliche Kompetenzen und Ressourcen.

Alle arge-Teammitglieder (von KUGA, ÖBV, k&k, ebi, FNW) waren an der partizipativen Erarbeitung bzw. Revidierung des vorherigen Leitbildes in den Teamtreffen Mai und September 2015 beteiligt. Das vorherige Leitbild der arge region kultur wurde im Mai 2015 bei einem Teamtreffen evaluiert: was ist gut und soll beibehalten werden? Was passt nicht mehr und soll weggelassen werden? Was möchten wir gerne neu aufnehmen? (NW Protokoll Teamtreffen Mai 2015)

Das Leitbild ist partizipativ erstellt bzw. revidiert.

Im Teamtreffen September 2015 und in Anwesenheit von drei Vorstandsmitgliedern erfolgte in einem mehrstufigen partizipativen Prozess die Erarbeitung der wesentlichen Eckpunkte des neuen Leitbilds. Einzelne MitarbeiterInnen formulierten Teile des Leitbilds aus, die Zusammenführung erfolgte durch die Geschäftsführung. In der Vorstandssitzung November 2015 wurde das Leitbild mit kleinen Ergänzungen beschlossen. (NW Protokolle Teamtreffen Sept. 2015 und Vorstandssitzung Nov. 2015)

Ein Mitarbeiter und der Obmann von ebi, der zu dieser Zeit Kassier im Vorstand der arge region kultur war, haben das Leitbild der arge mitentwickelt, es stellt ebenfalls die Grundlage für die Arbeit von ebi dar. Das spezifische Bildungsverständnis

von ebi haben die Gründungsmitglieder sowie MitarbeiterInnen des Vereins ebi gemeinsam entwickelt und im Vorstand beschlossen.

Das Leitbild des Frauennetzwerk Rohrbach wurde 2013 im Rahmen eines Arbeitskreises evaluiert und neu geschrieben. An diesem Arbeitskreis waren die GF, Vorstandsmitglieder, Beraterinnen und Beirätinnen beteiligt. Die Definition gelungen Lernens des FNW leitet sich aus der arg-Definition ab und wurde erweitert.

Die Leitbilder sind jeweils in einem Dokument verschriftlicht sowie im gegenständlichen Selbstreport. Es gibt folgende Versionen:

Es ist schriftlich fixiert.

- Das Leitbild von arge und ebi mit Selbstverständnis, Werte, Vision, Mission auf den websites der arge und von ebi; ist auch übergeordnet gültig für FNW
- Langversion Leitbild arge und ebi inkl. Definition gelungenen Lernens intern abgelegt
- das Leitbild des FNW mit Angebot, Zielen und Selbstverständnis auf der website des FNW
- Langversion FNW-Leitbild inkl. Definition gelungenen Lernens intern abgelegt.

arge region kultur:

Das Leitbild wurde allen Team- und Vorstandsmitgliedern als Anhang zum Vorstandsprotokoll vom Nov. 2015 übermittelt. Das Leitbild ist auf der website (NW: Leitbild im allgemein zugänglichen Bereich sowie Leitbild_Langversion im internen Bereich) und im Folder (NW Folder) der arge region kultur veröffentlicht.

Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.

Frauennetzwerk Rohrbach:

Das Leitbild ist schriftlich fixiert und sowohl intern (im

Beratungsraum) und extern veröffentlicht.
(<http://www.frauennetzwerk-rohrbach.org/fnw/index.php?id=32>) Die Leitbild-Langversion inkl. Definition gelungenen Lernens ist im Vereinsordner in Papierform abgelegt.

EBI: alle Vorstands- und Teammitglieder kennen das Leitbild der arge region kultur, zwei Personen waren an der Erarbeitung beteiligt (NW Protokoll Teamtreffen Sept 2015). Das Leitbild ist auch auf der ebi website veröffentlicht.

Die Revisionsverantwortung für das Leitbild der arge und des FNW liegt bei der jeweiligen Geschäftsführung, in Absprache mit dem jeweiligen Vorstand für die Beschlussfassung. Die Revisionsverantwortung für das Leitbild sowie Bildungs- und Kulturverständnis von ebi liegt bei der MitarbeiterIn Sabine Haslinger (die auch Vorstandsmitglied der arge region kultur ist), in Absprache mit dem Obmann von ebi und Beschlussfassung durch den ebi-Vorstand.

Der Rhythmus wurde bei allen drei Organisationen auf alle vier Jahre festgelegt.

Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.

1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Das partizipative Verfahren unter der Leitung der Geschäftsführerin zur Erarbeitung bzw. Revision des Leitbilds bei der arge region kultur hat sich insofern sehr bewährt, als die MitarbeiterInnen u.a. im Zuge des LQW-Follow up Workshops im Juni 2016 betonten, wie identitätsstärkend, hilfreich, lustvoll und teamfördernd die gemeinsame Diskussion war.

Der Leitbild-Workshop im Zuge des Teamtreffens Sept 2015 war so aufgebaut, dass zunächst auf individueller Ebene über ein positives Zukunftsbild der Organisation reflektiert wurde, das anschließend zu einem Gesamtbild zusammengeführt wurde. Darauf folgend wurde in Kleingruppen zu einzelnen

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

Bereichen des Leitbildes (Werte, Vision, Mission, Selbstverständnis) gearbeitet, worauf wiederum eine Zusammenführung in der Gesamtgruppe erfolgte.

Dieses mehrstufige Verfahren wurde als sehr hilfreich und identitätsfördernd für das gemeinsam Leitbild empfunden. Weiters war das Zusammenarbeiten zwischen Team (darunter ein Mitarbeiter von ebi sowie Jutta Müller vom FNW) und Vorstandsmitgliedern (einer davon der Obmann von EBI) hilfreich und soll beim nächsten Revisionsprozess beibehalten werden.

In Betracht zu ziehen ist jedoch ein Feedback zum (revidierten) Leitbild von einer organisationsexternen Person aus dem Erwachsenenbildungsbereich (z.B. einer Person aus dem Ring Österreichischer Bildungswerke) – das könnte hilfreiche Inputs bringen.

Im Zuge der nächsten Revision (ca. 2019) sollte jedoch die Definition gelungenen Lernens stärker in den partizipativen Prozess einbezogen werden. Die Revision sollte wieder mit einer Evaluierung des Leitbilds unter Einbeziehung der Definition gelungenen Lernens beginnen.

Bewertung und Schlussfolgerung EBI:

Das Leitbild der arge region kultur ist wichtiges und verbindendes Element der Arbeit von ebi mit den anderen Regionalstellen. Ebenso bedeutsam für den Verein ebi ist die Spezifizierung, da sich die Arbeit in den Regionalstellen sehr unterschiedlich darstellt. In dieser gemeinsamen Erarbeitung des Bildungs- und Kulturverständnisses war die Orientierung am Leitbild der arge region kultur sehr hilfreich, an dem ein MA und der Obmann von ebi partizipiert haben. Die gemeinsame Entwicklung im Vorstand (inkl. MitarbeiterInnen) war ein wesentliches Element für den Teambildungsprozess im neu gegründeten Verein. Die gemeinsame Arbeit am Leitbild der Vorstandsmitglieder war ein hilfreicher Prozess,

der guten Spirit und Verbindung gestiftet hat. Es konnte auf eine gute Basis durch die langjährige Erfahrung und Arbeit des BZ Gföhl aufgebaut werden.

Die MitarbeiterInnen von ebi identifizieren sich mit dem Leitbild und gibt Orientierung für die Mitglieder des neuen Vereins. Die Veröffentlichung auf der website gibt Rückhalt für die Bildungs- und Kulturarbeit in der Region.

Aus Ressourcengründen (geringe Stundenanzahl der MA, kleiner Verein) war es eine große Herausforderung, dem Leitbildprozess/Spezifizierung des Bildungs- und Kulturverständnisses den nötigen Raum zu geben. Weiters fehlte die Einbindung von Mitgliedern, die v.a. in der neuen Zweigstelle erst aufzubauen sind.

Schlussfolgerungen: Die Generierung der breitere Basis von Mitgliedern und ehrenamtlichen MA, v.a. für die Zweigstelle Wölbling, muss in der weiteren Arbeit Priorität haben. Die positive Wirkung des Leitbildprozesses soll im Laufe des Vereinsaufbaus immer wieder als verbindendes Element eingesetzt werden, etwa in der Weiterentwicklung mit den zukünftigen Mitgliedern in der Region Dunkelsteinerwald.

Bewertung und Schlussfolgerung Frauennetzwerk:

Im Zuge der Namensänderung von Frauentreff auf Frauennetzwerk Rohrbach wurde das Leitbild 2013/2014 überprüft und adaptiert, dies war ein sehr geeigneter Zeitpunkt. Folgende Schlussfolgerung wurde gezogen: Für die Revision des Leitbildes braucht es einen Rhythmus mit einer klaren Zeitvorgabe, welcher schließlich analog zur arge und zu EBI auf vier Jahre festgelegt wurde.

Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung

2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

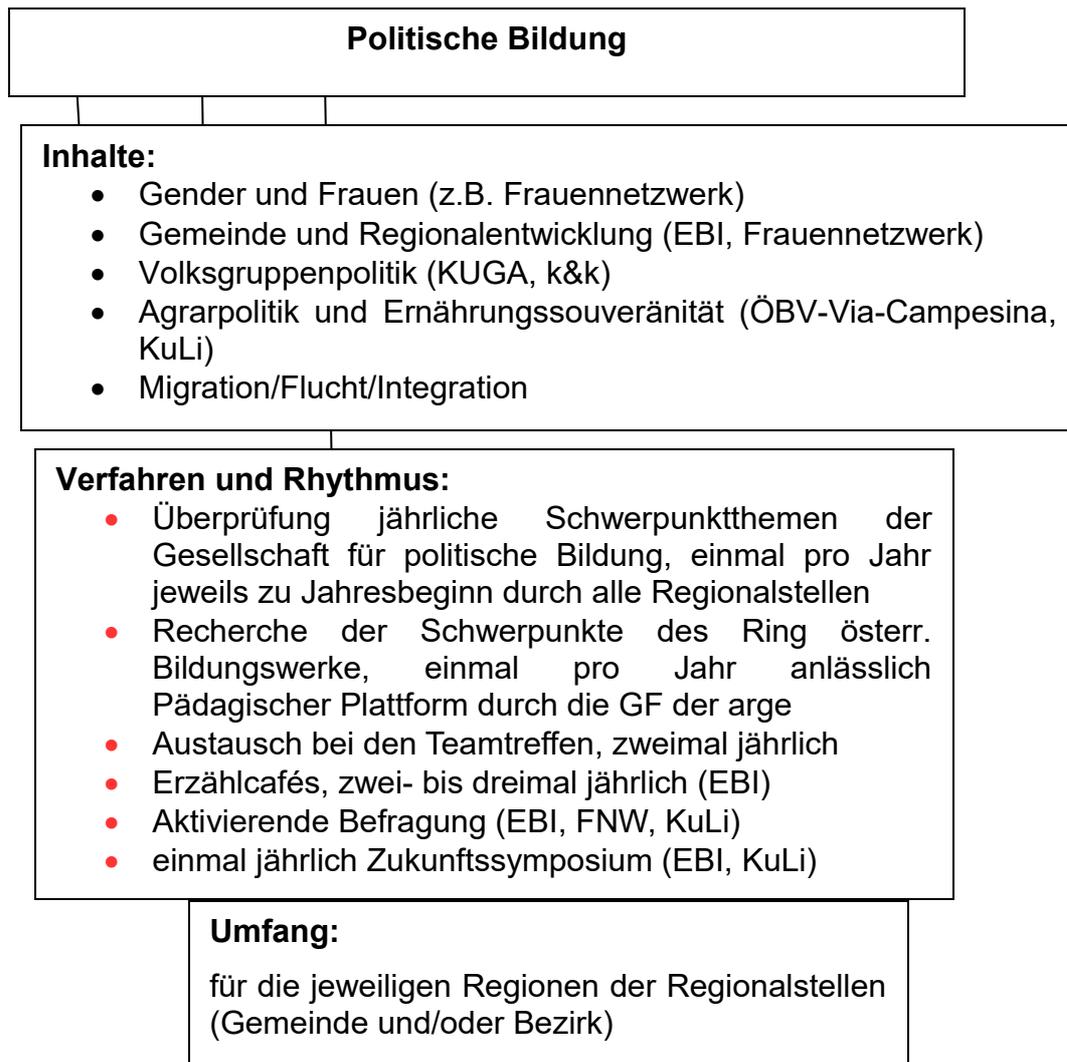
Ihre **Zielgruppen** erreichen die arge region kultur und ihre Regionalstellen, so auch ebi und Frauennetzwerk Rohrbach, durch gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit in **strukturschwachen Regionen**. Die Zielgruppen sind bildungsvernachlässigte Personen, z.B. Frauen im Mühlviertel, durch Abwanderungsproblematik betroffene Menschen im Waldviertel und Dunkelsteinerwald, zweisprachige Volksgruppen im Mittelburgenland und in Südkärnten, bäuerliche Bevölkerung im Innviertel und anderen Bundesländern.

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 mit den Zielgruppen selbst.)

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

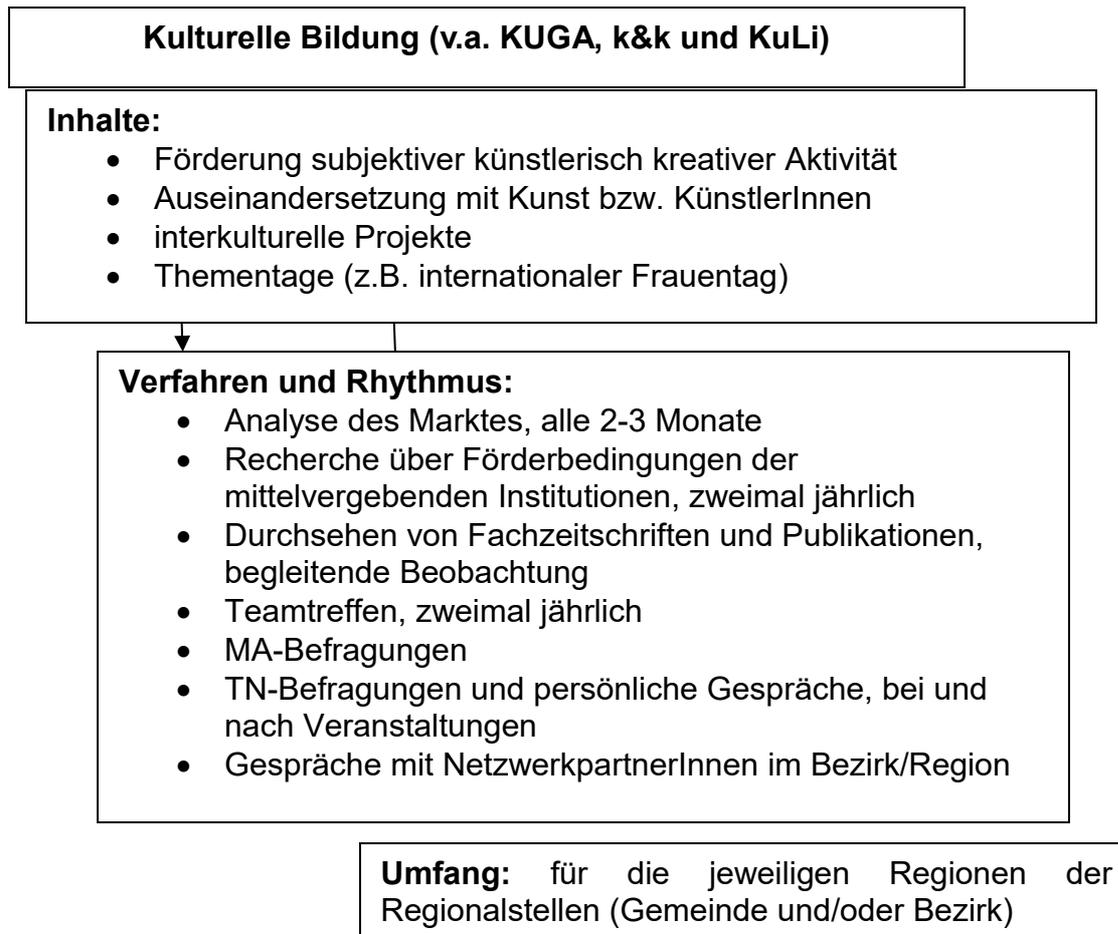
- **Gegenstände**
- **Verfahren,**
- **Rhythmus und**
- **Umfang**

der Bedarfserschließung sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet.



Beispielhaft als Ergebnis der Bedarfserschließung

bei den Erzählcafés von ebi im Dunkelsteinerwald kam der Bedarf nach mehr Information und Austausch zu den Themen Integration und Flüchtlingsthematik zutage. Als Ergebnis wurde ein Zukunftssymposium in Landersdorf/Dunkelsteinerwald zum Thema „Was braucht es, damit Integration gelingt?“ veranstaltet, mit zahlreichen positiven Rückmeldungen. Aus diesen werden wieder weitere Bildungsveranstaltungen abgeleitet. (NW Dokumentationen Erzählcafés und Zukunftssymposium www.verein-ebi.at)

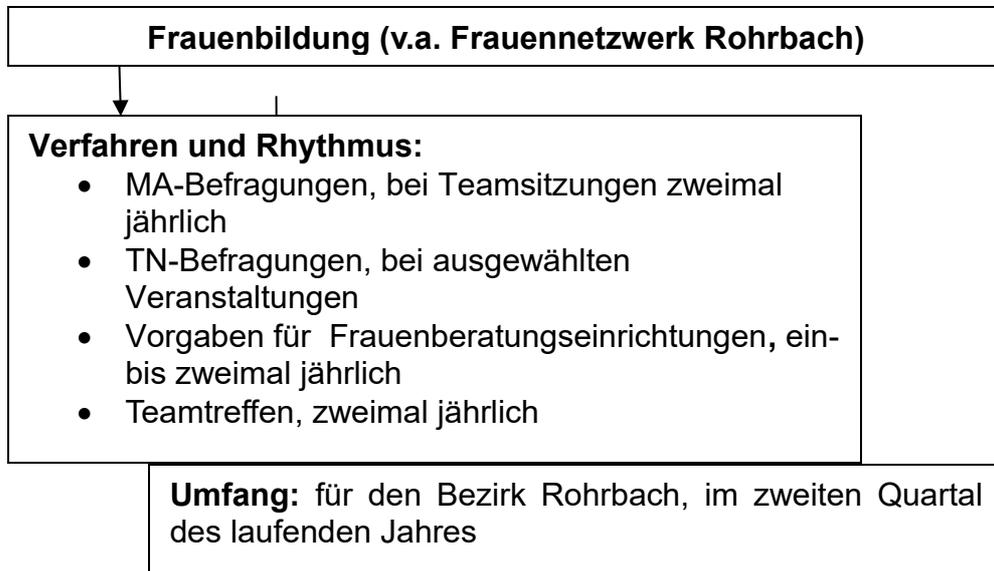


Ergebnisbeispiel KuLi

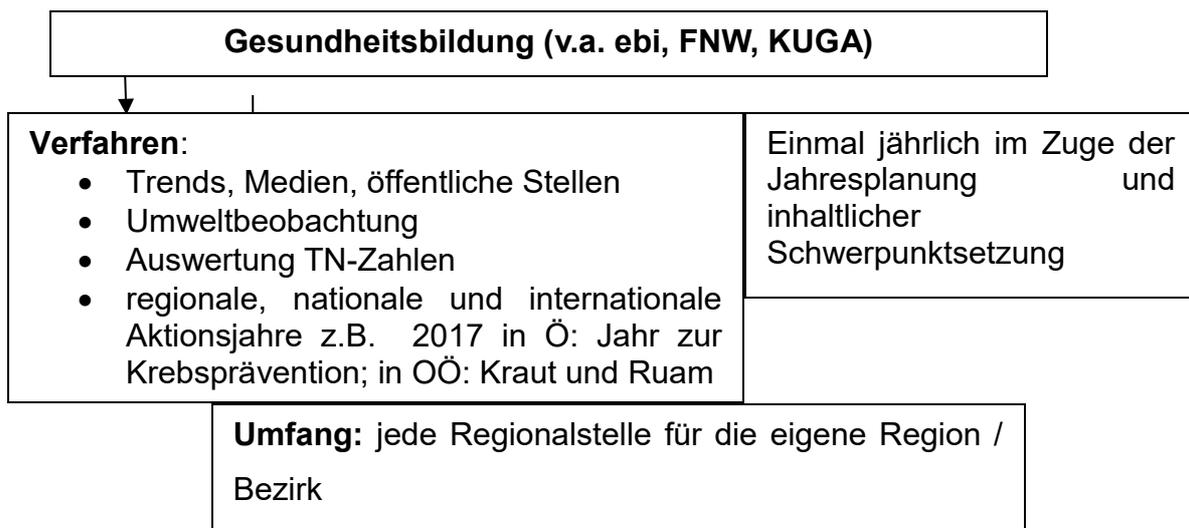
KuLi hat die Verknüpfung von bäuerlicher Lebensweise mit Kultur zum Ziel. Bei Gesprächen mit engagierten BäuerInnen im Bezirk Braunau, die jährlich ein großes biofares Frühstück veranstalten, wurde der Bedarf nach mehr kulturellem Angebot in der Region geäußert. Als Ergebnis wurde im Frühsommer 2016 gemeinsam mit KuLi ein biofares Frühstück mit anschließendem Hofkonzert organisiert, die BesucherInnenzahl konnte dadurch verdoppelt werden. (NW: Tips auf Seite 22: <http://www.tips.at/zeitung-epaper/?ausgabe=tips-braunau&id=27033#/1>) Weiters wurden bei einer Generalversammlung Ideen und Wünsche für Projekte gesammelt (NW: GV-Protokoll KuLi Juni 2016, Liste möglicher Projekte)

Ergebnisbeispiel k&k: Gespräche mit zweisprachigen TheaterbesucherInnen (slowenisch und deutsch) haben ergeben, dass auch einsprachig-deutsche Personen aus der Region Interesse haben, daher werden verstärkt Übertitel bei

slowenischsprachigen Auführungen verwendet bzw. zweisprachige Theaterstücke aufgeführt.(NW: Folder zweisprachiges Stück Sola Sarma April 2016)



Ergebnisbeispiel FNW: Als beispielhaftes Ergebnis dieser Bedarfserschließung kann der Bildungskalender DONNA Wetter 2016/2017 (=NW) des Frauennetzwerk Rohrbach genannt werden, mit EDV-Angeboten für Frauen, Kompetenzpass-Seminar und Filmangebot zum internationalen Frauentag.



Ergebnisbeispiel KUGA: aufgrund des Rückgangs von TN-Zahlen bei Gesundheitskursen wurden verstärkt Angebote gemacht, die auch junge Menschen anziehen, wie z.B. Zumba

(NW: KUGA Info)

Beschreibung Umfang Region/Bezirk:

Frauennetzwerk Rohrbach	Bezirk Rohrbach-Berg, OÖ
EBI	Bezirk Gföhl und Dunkelsteinerwald
KUGA	Mittelburgenland
k&k	Rosental, Region Südkärnten
ÖBV Via Campesina	österreichweit
KuLi	Bezirk Braunau, Region Innviertel

Beispiel Bedarfserschließung Frauennetzwerk Rohrbach: Eltern-Kind-Angebote

Verfahren: Still- und Babygruppen (einmal/Woche), Mutterberatung und Hebammensprechstunden (einmal/ Monat), Startpakete für Gebärende mit Informationen und Befragung über die Stillberaterin im LKH-Rohrbach. (Umfang: laufend, bei allen Geburten im LKH/rd. 600 Startpakete im Jahr für den gesamten Bezirk Rohrbach.) Mit dem niederschweligen Angebot der „Startpakete – Geburt“ erhalten Mütter die Termine der monatlich stattfindenden Mutterberatung und bekommen den ersten Zugang zu unserer EB-Einrichtung.

Bedarfserschließung: Angebote, welche Frauen in der Phase der Geburt benötigen, werden über die Stillberatung abgefragt und ins FNW-Team für das Veranstaltungs-programm „DONNA Wetter“ eingebracht.

Der Grund und die Wirkung sind im Leitbild enthalten: siehe „Wir bieten allen Frauen und Mädchen einen geschützten Raum, in dem sie ihre Interessen und Bedürfnisse artikulieren können.“

Die im Leitbild festgehaltenen Grundsätze: Mit Freude lernen - Freiraum schaffen - Sicherheit gewinnen - Gemeinschaft leben werden in den Angeboten gelebt und umgesetzt. Das positive Klima und die wertschätzende Haltung der Referentinnen und

Beraterinnen lässt Aufgaben und Herausforderungen bewältigen.

Spezielle Bedarfserschließung ebi

Die arge und ebi orientieren sich am fachlichen Konzept der Gemeinwesenarbeit (GWA). Als Bildungsbedarf verstehen wir die Entwicklung von Handlungskompetenzen, Herbeiführung von Veränderung, Engagement von Individuen/Gruppen/Organisationen und Politik.

Im Sinne der Gemeinwesenarbeit erhält der Verein ebi den Auftrag über die Bedarfe der Menschen in der Zielregion, über die Aktivierung der regionalen Bevölkerung. Die grundsätzliche Ausrichtung der Bildungsstandorte Gföhl und Wölbling baut demnach auf Aktivierenden Befragungen bzw. Sozialraumanalysen auf. (NW: Publikation Rohmoser, Anton (1985): Lebenszeichen. Initiativen aus dem Waldviertel, Gföhl 1985; Rohmoser, Anton (Hrsg.): Modelle und Reflexionen. Bildungs- und Kulturarbeit in den Regionen, STUDIENVerlag, Innsbruck 1999; Dokumentation Sozialraumanalyse in der Region Wölbling)

Im ebi Gföhl kann bereits auf jahrelange Erfahrung und Routine zurückgegriffen werden. Es gibt ein bewährtes, fortlaufendes Kursprogramm und einen etablierten KundInnenstock. Wünsche und Anregungen der KundInnen werden jedes Semester neu berücksichtigt. (NW: Programm ebi auf ebi-website)

TeilnehmerInnen wie die ReferentInnen treten mit ihren neuen Ideen und Wünschen bzw. Angeboten an ebi heran, das Kursprogramm entsteht partizipativ. Der Verein ebi greift weiters gesellschaftliche Themen und Entwicklungen auf und thematisiert diese in Form von Workshops oder Vorträgen (NW: Vortrag Gemeinwohlökonomie in Wölbling). Aufbauend auf die Gespräche im Rahmen der Veranstaltung können neue Formate und Angebote für unsere Bildungsarbeit entstehen.

Die ebi-Zweigstelle in Wölbling befindet sich derzeit im Aufbau, hier werden zur Sondierung der Bedürfnisse in der Region folgende

Verfahren eingesetzt:

a) **Sozialraumanalyse:** Gespräche mit den AkteurInnen aus der Gemeindepolitik, bestehenden Bildungsträgern, aktiven Gruppen und MultiplikatorInnen. Im Oktober 2016 wurde ein Bildungs-Café in der Gemeinde durchgeführt, wo unterschiedliche Zielgruppen zu ihren Bedürfnissen befragt wurden. Im November 2016 wurden beim Zukunftssymposium des Vereins relevante Gruppen vernetzt und Projekte für die Region entwickelt. Darauf aufbauend wird ein erstes Programm für 2017 erstellt. (NW: Bericht Sozialraumanalyse Wölbling)

b) **Monatliche Impulsveranstaltungen:** ebi setzt in der neuen Region Dunkelsteinerwald erste Impulse die es zum Ziel haben, mit den Menschen in der Region ins Gespräch zu kommen. (siehe unten „Aktivierende Gespräche“) In der Region werden Themen positioniert, über die die BildungsarbeiterInnen mit den Menschen ins Gespräch kommen. (NW: Dokum. auf ebi website: Vortrag über Gemeinwohlökonomie von Christian Felber; Symposium 2016 zum Thema Integration)

c) **Aktivierende Gespräche und Befragungen** bei den Impulsveranstaltungen: ein Zentrales Element der GWA ist die aktivierende Gesprächsführung, die zur grundlegenden Erhebung von Interessen, Bedürfnissen, Sorgen und Wünschen einer bestimmten Zielgruppe dient. (NW: Leitfaden Aktivierende Befragung)

d) **Recherche über Förderungen:** da die Regionalstellen der ark ihre Arbeit u.a. aus Subventionen umsetzen, verstehen wir die jährliche Recherche der Mittel vergebenden Institutionen als „Marktrecherche“, die inhaltlichen Angebote orientieren sich insofern auch am Rahmen und den Themen der Förderlandschaft. (NW: Förderung des ebi-Zukunfts-Symposiums zum Thema Integration durch ÖGPB – Gesellschaft für Politische Bildung, Ausdruck im arge-Büro NW-Ordner)

2. 2. Allgemeine Bedarfsrecherchen in allen Regionalstellen:

Da die arge region kultur und die Regionalstellen für ihre Arbeit Subventionen erhalten, ist die Recherche über Förderungsbedingungen von mittelvergebenden Institutionen, z.B. dem BMB, die Auswertung von relevanten Publikationen z.B. Fachzeitschriften, Websites von möglichen „KundInnen“, Teil einer „Analyse des Marktes“.

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, siehe auch Evaluierung. (NW: z.B. Feedbackbogen ebi-Zukunftssymposium 2016, Frage 9, arge website intern)
- 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. (NW: Leitfaden Aktivierende Befragung arge website intern)

2. 3. Rhythmus und Umfang der Verfahren

Der Rhythmus und Umfang von Bedarfsanalysen ist abhängig von Mittel vergebenden Stellen, meist ein – bis zweimal pro Jahr. 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.

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 arge region kultur gewährt werden. Für Projektförderungen z. B. „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. alle zwei Monate Durchsicht des Internets nach Förderungs Ausschreibungen, welche auch in Form von Notizen, Vermerken dokumentiert werden und in weiterer Folge als Konsequenz Anfragen und Förderungsansuchen veranlassen.

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 Regionalstellen 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 Bedürfnissen der einzelnen Regionalstellen.

Begründung in Bezug auf das Leitbild, arge und ebi:

Der weitgehend dialogische Bedarfserschließungsprozess in den Regionalstellen gründet im Selbstverständnis der MitarbeiterInnen als Teil eines regionalen Systems und einer Gruppe, wie im Leitbild der arge region kultur und von EBI beschrieben, dies gilt auch zwischen den MAInnen in Form von gegenseitigem Lernen und Lehren. Dabei sind spezifische Inhalte der einzelnen Regionen wesentlicher Bestandteil der Arbeit.

Die Art und Weise der Überprüfung der Übereinstimmung zwischen Bedarf (Trend) und Leitbild obliegt den MAInnen in den einzelnen Regionalstellen. 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.

Für Frauennetzwerk Rohrbach: Der Grund und die Wirkung sind im Leitbild des FNW enthalten: siehe „Wir bieten allen Frauen und Mädchen einen geschützten Raum, in dem sie ihre Interessen und Bedürfnisse artikulieren können.“

Die im Leitbild festgehaltenen Grundsätze: Mit Freude lernen - Freiraum schaffen - Sicherheit gewinnen - Gemeinschaft leben werden in den Angeboten, die sich aus der Bedarfserschließung ergeben, gelebt und umgesetzt. Das positive Klima und die wertschätzende Haltung der Referentinnen und Beraterinnen lässt Aufgaben und Herausforderungen bewältigen.

2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Bewertungen und Konsequenzen / Beispiele

- Bei ebi wurden z.B. EDV-Kurse nicht mehr angeboten, da die Nachfrage zu klein war.
- Eine Konsequenz aus der Analyse und Bewertung der bisher dreimal durchgeführten und sehr erfolgreichen Zukunftssymposien des ebi ist z.B., dass dieses Format zur Bedarfserschließung (aber auch als Format eines erfolgreichen Lehr-Lern-Prozesses) weiter entwickelt werden und für alle arge-Regionalstellen mit Anpassungen anwendbar sein soll. Interesse besteht v.a. bei KuLi, k&k sowie ÖBV Via Campesina. Der Plan ist, ein Handbuch mit der Marke arge region kultur zu erstellen, mit Anleitungen zur Durchführung solcher Zukunftssymposien in allen Regionalstellen. (NW Protokoll TT Sept 2016)
- Die Geschäftsführung und die MAinnen in den

Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus der Bedarfserschließung werden gezogen.

Regionalstellen überprüfen die in den Ausschreibungen der Subventionsgeber geforderten Inhalte auf die Übereinstimmung mit dem Leitbild der Arge region kultur und entwickeln und beantragen dementsprechende Projekte.

FNW: Die Analyse über die Eltern-Kind-Angebote des Frauennetzwerk erfolgt vierteljährlich und wird reflektiert. Bei akuten Themen wird persönlich und schriftlich mit der GF und der Stillberaterin in Form von Emails kommuniziert und lösungsorientiert gehandelt. Die o.g. Form der Bedarfserschließung hat sich bewährt, weil laufend Neuzugänge bei den Gruppen und Angeboten feststellbar sind. Mütter kommen bei auftretenden Problemen und Krisen in die Einrichtung, da sie diese bereits kennen und wissen, dass sie hier gut aufgehoben sind und ihre Sorgen und Nöte auch willkommen sind. Neue Angebote und Konzepte werden aus dieser Art der Bedarfserschließung neu eingeführt: z. B. Alleinerzieherinnengruppe als Ergebnis der Befragung von Alleinerziehenden Müttern.

Verein ebi

ebi hat sich am Hauptsitz durch die Arbeit des BZ Gföhl bereits über Jahre bewährt. Dort gesetzte Angebote sind im Sinne der eigenständigen Regionalentwicklung teilweise auch in die selbständige Organisation bzw. an Organisation in Gemeinden übergegangen. Durch frei werden von Ressourcen fiel die Vorstands-Entscheidung für den Aufbau einer neuen Zweigstelle in der Region Dunkelsteinerwald.

Auch personell bringt die Veränderung eine Bereicherung: Kooperation von ebi mit den Pioneer of Change Lerngang und einer Gemeinwesenarbeiterin mit langjähriger Erfahrung in der Regionalentwicklung und Partizipation.

Mit dieser Entscheidung kommt in die etablierte und bewährte

Arbeit mit dem regionalen Schwerpunkt Gföhl eine völlig neue Dynamik in den Verein mit dem Zugang: Bewährtes weiterführen und Neues entwickeln.

Gemeinwesenarbeit als fachlicher Ansatz in der Etablierung von Bildungs- und Kulturarbeit hat sich in der Arge in den unterschiedlichen Regionen bestens bewährt. Aufbauend auf die Expertise werden diese Verfahren auch in der neuen Region eingesetzt.

In der etablierten Arbeit wurde Bedarf an Weiterentwicklung und Ausweitung erkannt, die Konsequenz drückte sich in der Ausweitung auf die Region Dunkelsteinerwald aus. In dieser Region ist durch bereits etablierte Initiativen, aber auch durch neu entstehende Initiativen großes Potenzial zur Entwicklung der Region erkennbar. Hier kann mit der Erfahrung aus der Ursprungsregion mit alten und neuen Zugängen aufgebaut werden.

Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse

3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

3.1.1. Organisation und Vorbereitung der Teamtreffen

Das Teamtreffen ist für die arge und die Regionalstellen, so auch für ebi und FNW, ein ganz zentraler und wichtiger Prozess und sichert das kooperative Zusammenspiel innerhalb der arge region kultur-MitarbeiterInnen im Sinne der Erstellung der spezifischen Bildungs- und Kulturangebote für die Zielgruppen. Das Teamtreffen ist die Zusammenkunft aller MitarbeiterInnen der arge region kultur und der Geschäftsführung. Es wird zweimal pro Jahr durchgeführt: ein zweitägiges Treffen im Frühsommer in Wien im zentralen Büro, ein zwei- bis dreitägiges Treffen bei einer der Regionalstellen.

Der Programmablauf wird insbesondere bei den Herbsttreffen gemeinsam mit der jeweiligen Mitarbeiterin in den Regionalstellen gestaltet. Die Auswahl der Regionalstelle erfolgt gemeinsam beim jeweils vorherigen Treffen, unter den Kriterien: wo findet gerade innovative Arbeit oder Aufbauarbeit statt, wo ist ein/e Kolleg/in neu, wo laufen spannende regionale Entwicklungen?

Die arge GF schickt ca. zwei Wochen vor den Teamtreffen eine Einladung mit konkreter Tagesordnung aus, inkl. Organisatorischen Hinweisen.

Diese Teamtreffen laufen nach einer relativ fixen Struktur ab, die aber auch je nach aktuellen Erfordernissen angepasst werden kann. Die GF macht Vorschläge und holt sich die Anregungen und Meinungen der MitarbeiterInnen ein, auf eine partizipative Gestaltung wird Wert gelegt. Die Ablaufstruktur ist folgende:

-  Bericht der Geschäftsführung
-  Berichte aus den Regionen, Erfolge, Lernerfahrungen und Schwierigkeiten; Erfahrungsaustausch
-  Arbeitsschwerpunkte für das Folgejahr (bei den Herbst-Treffen); diese werden im Zuge der Berichte präsentiert, die

Organisationspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert.

Geschäftsführung sowie KollegInnen geben Feedback und Anregungen (siehe auch 3.1.2. Schlüsselprozess „Erstellung der Arbeitsschwerpunkte“. Besonderes Augenmerk wird auf mögliche Kooperationen und gemeinsame Projekte gelegt.

- Gemeinsame Projekte der gemeinwesenorientierten Bildungs- und Kulturarbeit
- LQW – ein bis zwei Qualitätsbereiche: Austausch, Diskussion, Überprüfung Qualitätsstandards, Vereinbarungen
- Maßnahmen aus den Konzepten Organisationsentwicklung und/oder Marketing: Besprechung bzw. Erfolgskontrolle
- gemeinsame Fortbildung (Halbtag oder ganzer Tag) und/oder „Betriebsausflug“ (Halbtag) zum kennen lernen der Region
- Evaluierung: Feedback und Verbesserungsvorschläge

Die Tagesordnung wird ca. ein Monat vor dem Treffen ausgesandt, alle Teammitglieder haben die Möglichkeit, weitere Punkte einzubringen oder bestehende Tagesordnungspunkte zu ergänzen.

Die Vorbereitung einzelner Tagesordnungspunkte wird vorher zwischen GF und MitarbeiterInnen besprochen (z.B. Vorbereitung von Flipcharts für die Berichte aus den Regionen mit bestimmten Fragestellungen).

Die Geschäftsführung leitet und unterstützt die Teamtreffen mit partizipativen Methoden der Gruppen(beg)leitung.

Jedes Teamtreffen wird in einem ausführlichen Protokoll dokumentiert, schriftlich und mit abfotografierten Flipcharts.

NW: Einladungen (am Laptop der GF und emails) und Protokolle der halbjährlich stattfindenden Teamtreffen auf website intern)

3.1.2 Erstellung der Schwerpunkte der Bildungs- und Kulturarbeit für das Folgejahr (Jahresplanungen)

Dieser Schlüsselprozess gewährleistet die konkrete Planung der Bildungs- und Kulturaktivitäten für die Zielgruppen der einzelnen Regionalstellen. Jede/r Mitarbeiter/in aus den Regionalstellen

erarbeitet die Schwerpunkte der Bildungs- und Kulturarbeit für das Folgejahr selbst.

Der Prozess läuft wie folgt ab:

- Bewertung der laufenden Arbeit Anfang Oktober eines Jahres, insbesondere in Bezug auf die geplante Zielerreichung, sowie Auswertung von Evaluierungen, Auftraggeber-Anforderungen und gesellschaftlichen Trends in den Regionalstellen
- daraus werden Schlussfolgerungen für die Arbeitsschwerpunkte des Folgejahres gezogen
- Überlegungen zu den Arbeitsschwerpunkten des Folgejahres werden bei den Teamtreffen im September/Oktober den KollegInnen und der Geschäftsführung präsentiert (siehe auch Schlüsselprozess 3.1.1. Teamtreffen) (NW: Protokolle der Teamtreffen jedes Jahr im Herbst)
- Die KollegInnen geben Feedback und Anregungen; mögliche Kooperationsprojekte und Vernetzungen werden diskutiert und konkretisiert. (NW: Protokoll Teamtreffen Sept 2016)
- Im Anschluss an das Teamtreffen werden die Arbeitsschwerpunkte von den MitarbeiterInnen in einem ca. 5-seitigen Dokument ausformuliert. Die Geschäftsführung stellt dazu seit Herbst 2014 eine einheitliche Vorlage zur Verfügung, die eine Rückschau, die Zielsetzungen für das folgende Jahr, geplante Bereiche und Aktivitäten, gewünschte Fortbildungen sowie Anregungen für Kooperationen zwischen den Regionalstellen enthält.
- Bis Ende November/Anfang Dezember sind diese schriftlichen Arbeitsschwerpunkte der Geschäftsführung zu übermitteln. In einer Vorstandssitzung im Dezember werden diese zustimmend zur Kenntnis genommen.
- Alle Arbeitsplanungen werden auf der website intern abgelegt. (NW: Vorlage Arbeitsplanungen am Laptop der GF, Arbeitsplanungen website intern)

Die Verantwortung für diesen Prozess liegt bei den einzelnen

Mitarbeiter/innen, unter der Koordination der Geschäftsführung.

(NW: Verpflichtung zur Vorlage von Arbeitsplanungen in der GO, auf der website intern)

3.1.3. EBI-Schlüsselprozess Aufbau einer neuen Regionalstelle

Für den Verein ebi ist derzeit der Aufbau der neuen Zweigstelle sowie die Bedarfserhebung durch aktivierende Methoden der zentrale Schlüsselprozess. Die Vorgehensweise orientiert sich an der Implementierung einer neuen Regionalstelle (NW: Leitfaden Aktivierende Befragung auf arge website intern):

Überprüfung der Vereinsstrukturen:

Zuerst stellt sich die Frage, ob im neuen Zielgebiet die Vereinsstrukturen adaptierbar sind oder ob ein neuer Verein aufgebaut werden muss. Für die Zweigstelle Landersdorf/Wölbling wurde entschieden, das Zielgebiet des Vereins ebi zu erweitern, das logisch an die Region Waldviertel grenzt. Auf die Gründung eines neuen Vereins kann damit verzichtet werden. So kann auch auf die etablierten Strukturen in Gföhl aufgebaut werden.

Analyse und Aktivierung:

Die MA/innen von ebi gehen nun analysierend und mit aktivierenden Maßnahmen in die Region. Das Ziel ist es dabei die Einbindung der lokalen Politik, der ExpertInnen und Einrichtungen und der BürgerInnen der Region. Mittelfristig werden diese Mitglieder des Vereins und können so die Entwicklungen und das Angebot von ebi mitgestalten.

In Wölbling wurde dazu eine den Ressourcen entsprechende Sozialraumanalyse durchgeführt, die aus ExpertInneninterviews, ein World-Café mit den BewohnerInnen zu den Bedürfnissen in der Region sowie dem Zukunftssymposium 2016 zum Thema Integration umfasst. Das Ziel der Befragung ist dabei ein Überblick über die vorhandenen Angebote und Bedürfnisse der Menschen zu erhalten. (NW: Bericht World Cafe im ebi -Büro, Leitbild ebi)

Bildungsimpulse:

Gleichzeitig finden bereits erste niederschwellige Bildungsimpulse und Veranstaltungen statt, die Themen in der Region anstoßen und den BewohnerInnen Zugang zu neuen Themen bzw. vorbildhaften Beispielen von Bildung und Engagement eröffnen. In Wölbling handelte es sich dabei um einen Vortrag zum Thema „Gemeinwohlökonomie“ von deren Begründer Christian Felber, weiters fand 2016 ein Zukunftssymposium in der Region zum Thema „Integration“ statt. Der Verein ebi setzt dabei auf die Kooperation mit anderen Vereinen oder Einrichtungen, die bereits etabliert sind. (NW: Einladung Vortrag Gemeinwohlökonomie, Einladung Zukunftssymposium 2016)

Aus den Ergebnissen dieser Veranstaltung wird die weitere Vorgehensweise geplant, die es zum Ziel hat, eine breitere Basis der Menschen in die Gestaltung einzubinden. Dafür wird als nächste Veranstaltung eine öffentliche Aktion stattfinden, die an den Ergebnissen der Aktivierung anknüpft (z.B. Aktion zur Belebung des Ortskerns von Wölbling, Gründung einer Tauschinitiative o.ä.). (NW: Arbeitsplan 2017, Homepage)

Suche und Etablierung von Räumlichkeiten

Die Suche, Adaptierung und Finanzierung von Räumlichkeiten, die als Büro und Treffpunkt dienen, ist ein weiterer wesentlicher Schritt für die Etablierung eines neuen Standorts. Dazu werden sowohl etablierte Bildungsräume als auch Räumlichkeiten in die Überlegungen einbezogen, die den Zwecken der Zweigstelle dienen. Auch die Bedürfnisse der Menschen aus der Region sind für diese Entscheidung zentral. Die Arbeit im Sinne der Gemeinwesen- und Kulturarbeit braucht Räume zur Begegnung und für die gemeinsame Entwicklung. Eine Entscheidung wird auf Grund der Bedürfnisse der Region sowie der definierten Kriterien der ark getroffen. In der Anfangsphase ist v.a. der niederschwellige Zugang für unsere Arbeit von großer Bedeutung. (NW: arge-Kriterien für Infrastruktur)

Aufbau des Bildungsprogramms

Weiters wird auf Grund der Erkenntnisse das Bildungsprogramm für die ebi-Zweigstelle Landersdorf/Wölbling generiert. Bestenfalls können in der Zeit der Aktivierung bereits weitere Vereinsmitglieder gefunden werden, zumeist handelt es sich dabei um MultiplikatorInnen, die als eine Art Steuerungsgruppe oder als Vereinsmitglieder die Bildungs- und Kulturarbeit in der Region mitgestalten. Dabei handelt es sich nicht nur um ein Kursangebot, sondern auch um Projektarbeit im Sinne der Eigenständigen Regionalentwicklung. (NW: Dorfladen-Gruppe auf der ebi-website)

Die weitere Entwicklung sowie die weiteren Angebote werden in der Generalversammlung erarbeitet, der Vereinsvorstand sorgt für die Umsetzung über das Team der MA/innen.

Anmerkung: der Aufbau der neuen Regionalstelle KuLi Braunau/Innviertel folgt ganz ähnlichen Herangehensweisen und Abläufen

3.1.4. Erstellung des jährlichen Bildungskalenders DONNA Wetter (FNW)

Die Planung des jährlichen Veranstaltungsprogramms wird von März bis Juni durchgeführt. Teambesprechungen (TB) sind ein wichtiger Teil für die Erstellung. Die Teilnahme ist für alle MA/innen verpflichtend und finden mindestens einmal im Monat statt. Dabei werden Veranstaltungen (VA) und Angebote besprochen und reflektiert. Die GF bringt Ideen, Bedürfnisse und Impulse durch das Beraterinnenteam und durch Anfragen von Kundinnen ein. Siehe auch Bedarfserschließung. Die TB werden durch eine Mitarbeiterin schriftlich dokumentiert und an alle im Team mit Auftragszuordnung weitergeleitet. Dieses Protokoll dient als Controlling-Mechanismus beim nächsten Team. (NW: diverse Teamprotokolle im Ordner im FNW Büro) Im Zuge dieser Termine werden verschiedene VA Bewerbungen,

wie zB. Newsletter, Presseausendungen, Plakate, Flyer, Rundschreiben etc. für die Aktivitäten festgelegt und Aufgaben verteilt. (z. B. Auswertung der Teilnehmerinnenlisten und Evaluierungen). Im Juni erfolgt die grafische Gestaltung und Fertigstellung der DONNA Wetter, die Versendung und Veröffentlichung. NW: DONN Wetter 2015/16, 2016/17

Ablauf:geschieht im August jeden Jahres.

DONNA Wetter	Turnus	TN /Verantw.	Inhalte
Teambesprechnung und Protokolle	Mind. 1 x/Monat von März bis Juni	Alle MA des FNW	Inputs und Planung des Bildungs- u. Kulturprogramm
	Bis z. n. Team	MA , GF	Arbeitsschwerpunkte/-aufteilung,
Grafische Gestaltung	Im Juni	MA, GF, Grafikerin	
Fertigstellung und Druck DONNA Wetter	Ende Juni/Anfang Juli	GF	
Versendung an 800 Adressen und online-Stellung	Ab August	Zuständige MA	auch an alle arge-Regionalstellen ergeht die DONNA Wetter

Anmerkung: die Erstellung des KUGA Info im Burgenland (zweimal jährlich) und des Theaterhefts des k&k in St. Johann/Rosental Kärnten (einmal jährlich) folgt ähnlichen Herangehensweisen und Planungsmechanismen.

Die Verantwortung für die Organisation des Teamtreffens liegt bei der arge-Geschäftsführung,

Die Verantwortung für die jährliche Erstellung der Schwerpunkte der Bildungs- und Kulturarbeit für das

Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.

Folgejahr liegt bei den einzelnen arge-MitarbeiterInnen in den Regionalstellen (bei ebi: Sabine Haslinger in Rücksprache mit dem Obmann; bei FNW: GF Jutta Müller), unter der Koordination der Geschäftsführung.

Die Verantwortung für den Aufbau einer neuen Regionalstelle liegt bei den MitarbeiterInnen, im konkreten Fall bei der ebi-Mitarbeiterin Sabine Haslinger und beim KuLi-Mitarbeiter Ludwig Rumetshofer. Die Geschäftsführung unterstützt durch Coaching, die anderen Teammitglieder durch und Erfahrungsaustausch.

FNW: Die Verantwortung für den Prozess Erstellung der DONNA Wetter liegt bei der GF. Für die Durchführung der Teambesprechungen sind die GF und die Mitarbeiterinnen verantwortlich.

ebi: Die Verantwortung für die Umsetzung des Gesamtprozesses „Aufbau einer neuen Regionalstelle“ obliegt dem Vereinsvorstand., die konkrete Umsetzungsverantwortung liegt bei der Mitarbeiterin Sabine Haslinger, die mit ihrer fachlichen Expertise (Gemeinwesenarbeit) die Umsetzung sehr autonom gestalten kann.

Schnittstellen Organisation Teamtreffen:

v.a zwischen GF und MA

- Die GF bezieht die MA in die Planung der Inhalte ein; die MA (insbesondere der/diejenige, wo das Teamtreffen stattfindet) bringen ihre Wünsche und Ideen ein.
- Die GF leitet die Teamtreffen, die MA arbeiten aktiv mit
- Das von der GF erarbeitete Protokoll wird an alle

Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben.

MA versendet und auf der website intern abgelegt.

Schnittstellen Erstellung Jahresplanungen

- Aufforderung/Erinnerung und Aussendung der Vorlage von der arge-GF an die MitarbeiterInnen (NW: z.B. email-Aussendung der GF vom 24.10.2016, und vom 25.11.2015)
- Übermittlung der Jahresplanung von den Mitarbeiterinnen an die GF (NW: abgelegte emails am Laptop der GF)
- Bericht der GF im Vorstand über Jahresplanungen und Ablage auf der website intern
- Umsetzung der Jahresplanung durch die MitarbeiterInnen für die und mit den Zielgruppen (KundInnen) (NW: Arbeitsberichte auf der website intern)

Schnittstellen zwischen Organisation Teamtreffen und Erstellung Jahresplanungen:

- besprochene/diskutierte Inhalte bei den Teamtreffen fließen in die Jahresplanungen ein

Schnittstellen Verein ebi: Aufbau Regionalstelle

- MA und Team : die MA/innen arbeiten teils alleine, teils im Team am Aufbau der Regionalstelle. Die Koordination der Arbeit findet in den ebi-Teamtreffen statt. (NW: Protokoll ebiTeam 9.11.2015 und 4.4.2016)
- MA und Vorstand: Die inhaltliche Planung wird ausgehend von den aktivierenden Maßnahmen und der Generalversammlung von den MA/innen ins ebi-Team getragen und diskutiert. Daraus wird das Arbeitsprogramm für ein Jahr entwickelt. Dieses wird

dem Vorstand zum aus Gründen der Steuerung und Überprüfung des Aufbauprozesses zum Beschluss vorgelegt. Die MA/innen berichten über ihre Tätigkeiten zweimal jährlich im ebi-Teamtreffen, einmal jährlich in der Vorstandssitzung von ebi. (NW: Bericht Bildungs-Café auf ebi-website, ebi-Arbeitsplanung 2016)

- MA und Teamtreffen der arge: zur Vernetzung der Regionalstellen und Erfahrungsaustausch mit den anderen MitarbeiterInnen (NW: Protokoll TTreffen Sept 2016 auf arge.website intern)

Schnittstellen Erstellung DONNA Wetter FNW:

- Inputs von Vorstandssitzungen, Beraterinnenteams und der Generalversammlung zur Erstellung der DONNA Wetter werden von der GF an MA/innen kommuniziert und im TB-Protokoll festgehalten. (NW Protokolle der TB zwischen März und Juni jeden Jahres im FNW-Büro)
- Aussendung aus dem Büro an die KundInnen und Zielgruppen und an die anderen MitarbeiterInnen der arge

Begründung Schlüsselprozess Organisation Teamtreffen:

Die Organisation und Durchführung des Teamtreffens sind zentral für das im Leitbild verankerte Selbstverständnis des voneinander Lernens und gegenseitigen Unterstützens sowie unserer Werte wie Wertschätzung, Offenheit und Engagement. Das gelungene Lernen im Sinn der Erweiterung der Handlungsspielräume bezieht sich auch auf die MitarbeiterInnen.

Begründung Schlüsselprozess Erstellung der jährlichen Schwerpunkte der Bildungs- und Kulturarbeit:

Dies ist einerseits vom Geldgeber gefordert und andererseits zentral

Eine Begründung der organisatio nsspezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

für die jährliche Überprüfung der Erreichung der Ziele und Vorhaben. Nur mit einer guten und transparenten Planung kann die arge region kultur ihre Mission erfüllen, gemeinwesenorientierte Projekte der Bildungs- und Kulturarbeit umzusetzen.

Begründung Schlüsselprozess Aufbau Regionalstelle:

Der Aufbau einer neuen Regionalstelle ist für die derzeitige Situation der arge ein Schlüsselprozess, weil er aktuell sowohl für ebi Landersdorf/Wölbling als auch für KuLi Braunau relevant ist. Durch die Beschreibung dieses Schlüsselprozesses soll auch für eventuelle neue zukünftige Regionalstellen Qualitätsstandards im Prozess festgelegt werden. Gemäß der Mission im Leitbild sind die MitarbeiterInnen eigenverantwortlich tätig, so auch im Aufbau der regionalen Arbeit. Es ist zentrales Selbstverständnis der arge region kultur und von ebi, sich als Teil eines regionalen Systems und einer regionalen Gruppe zu verstehen, dies spiegelt sich auch im Prozess des Aufbaus gemeinsam mit Zielgruppen wieder, die im Sinne gelungenen Lernens ihre Handlungsspielräume erweitern. Der Zugang leitet sich auch von einem Statement aus dem Leitbild ab: „Ziel unseres Handels ist die Unterstützung von Menschen, ihr Potenzial zur Eigenständigkeit und Selbstermächtigung zu entdecken...“ Es ist unserer Ressource, in eine Netzwerk eingebunden zu sein. Durch diese Einbindung gewährleisten wir beispielsweise die Erprobung und Entfaltung der Talente der Menschen in der Region und setzen uns in diesem Prozess intensiv mit den Grundlagen der Regionalkultur auseinander. Die Teilnahme an diesem Prozess fördert die Gemeinschaftsbildung und die Kommunikationsfähigkeit, Gemeinschaftsbildung sowie die soziale Entwicklung der Mitglieder. (NW: ebi-Ergänzung zum Leitbild, siehe Qu1)

FNW: Erstellung DONNA Wetter

Unsere in der DONN Wetter verschriftlichten Angebote in den Bereichen Bildung, Beratung und Kultur unterstützen die

Entwicklung weiblicher Perspektiven, wie sie im FNW-Leitbild verankert sind. Diese Definition ist in unserem Leitbild implementiert. Für unser Bildungsprogramm gilt: präventive und niederschwellige Angebote für Mädchen- und Frauen, welche in der Vereinszeitschrift/im Veranstaltungskalender DONNA Wetter in Wort und Bild vorgestellt werden.

3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Arge region kultur

Der Schlüsselprozess „Organisation Teamtreffen“ wurde von der GF ab Juli 2013 neu und stark partizipativ konzipiert und sich im Lauf der vergangenen drei Jahre gut strukturiert werden. Die Anregungen der MA in den Feedbackrunden wurden aufgenommen, so z.B. wurde auf Anregung der MA bei den TT April und Sept 2016 beschlossen, in Zukunft nur mehr zwei zweitägige Treffen zu machen, anstatt eines dreitägig, und die Berichte zu kürzen und dafür mehr auf gemeinsame zukünftige Projekte und Formate zu fokussieren.

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

Der Schlüsselprozess „Erstellung der Jahresplanung“ brachte vor einigen Jahren Unklarheiten mit sich, da jede Regionalstelle das Planungsdokument nach anderen Formalkriterien erstellte. Daher hat das arge-Büro zur Orientierung eine Vorlage erarbeitet, die für die MA sehr hilfreich ist und die folgende Punkte umfasst: kurze Rückschau, Ziele für das kommende Jahr, Aktivitäten pro Arbeitsbereich, erwünschte Fortbildungen, Ideen/Anregungen für Kooperationsprojekte mit anderen Regionalstellen sowie Erwartungen an die arge-GF. (NW Vorlage für Arbeitsplanungen)

Verein ebi: Der gemeinwesenorientiert Zugang beim Aufbau der Regionalstelle hat sich bereits über viele Jahre hinweg bewährt, wie die Zweigstelle Gföhl beweist. Eine Schlussfolgerung angesichts einer Bewertung ist aber auch, die Methoden bei Veranstaltungen zur

Bedarfserschließung zeitgemäß weiter zu entwickeln so wie es derzeit geschieht, z.B. Worldcafé/Bildungscafé, Zukunftssymposium; sowie stark mit der Gemeinde/Bürgermeisterin zu kooperieren. Als schwierig stellt sich in Wölbling eher die Vielzahl der Vereine dar (wie z.B. Dorferneuerung, Bürgerliste etc.). Die Vorteile eines überparteilichen Trägers für Bildungs- und Kulturarbeit sind für manche BewohnerInnen nicht so leicht verständlich und ist sehr zeitintensiv. Die Aufbauarbeit und das Verständnis über den Verein ebi sollen in Wölbling im nächsten Jahr intensiviert werden, damit das Angebot auf eine gute Grundlage gestellt werden kann. Es braucht auch die Entwicklung von Maßnahmen (z.B. in der Kundenkommunikation), damit die Arbeit von ebi verständlich dargestellt werden kann.

FNW:

Bewertung und Schlussfolgerungen: Teambesprechungen zur Erstellung des Bildungskalenders DONNA Wetter sind zeitnah und bewährt, da sie in mindestens einmal im Monat zwischen März und Juni stattfinden und damit ein Einblick und die Einflussnahme in die Veranstaltung der Einrichtung gewährt wird. Die Schnittstelle der Vorstandssitzungen, der Beraterinnenteams und der GV bzw. Klausur ist durch den Bericht der GF in der Tagesordnung gewährleistet. Zudem bietet die DONNA Wetter die Möglichkeit, Nachrichten an die LeserInnen in Bezug auf Schwerpunktthemen und Projekte zu transportieren.

Bis 2014 wurde die DONNA Wetter zweimal jährlich erstellt. Dieses Verfahren war zu aufwändig und zu teuer und gegen Jahresende kaum schaffbar, daher wurde der Intervall ab 2015 auf jährlich umgestellt.

NW: DONNA Wetter 2016

Qualitätsbereich 4 Lehr-Lern-Prozess

4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

arge region kultur allgemein für alle Regionalstellen:

Die Kunden / Zielgruppen werden im viertel- oder halbjährlichen Veranstaltungskalendern und/oder auf der website (je nach Regionalstelle) über das Programmangebot informiert. Die Bildungsangebote umfassen Informationen über Inhalte und Themenschwerpunkte, Methoden und beruflichen Qualifikationen der Lehrenden. (NW: KUGA-Info, DONNA Wetter, Kursprogramme BZ Gföhl/ebi sowie diverse Flyer auf Papier im arge-Büro, Angebote auf www.viacampesina.at, www.verein-ebi.at und www.kkcenter.at)

Die Kunden werden über

- **Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und**
- **Qualifikationen der Lehrenden**
- **sowie ggf. über Lernvoraussetzungen für die Teilnahme informiert.**

Frauennetzwerk Rohrbach

Im FNW werden Angebote in der DONNA Wetter, im Newsletter, auf der Website und in verschiedenen Flyers beschrieben. Über Facebook werden Kampagnen und kurzfristige Einladungen gesendet. Die Inhalte sind Kurse, Vorträge, Aktivseminare, Lehrgänge, Thementage und Projekte. Die Programmflyer zB. Kompetenzpass wurde vom FNW herausgegeben. In diesem Lehrgang sind die Trainerinnen selbst als Lehrende beschrieben.

Formale Voraussetzungen für eine Kursteilnahme sind in den Kursanmeldebestätigungen und ABGB - Allgemeinen Geschäftsbedingungen nachlesbar. zB. IT-Angebote in der DONNA Wetter.

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.

Verein ebi:

Die Zielgruppen in den Regionen Waldviertel und Dunkelsteinerwald werden über ebi-website und einen gedruckten Folder (Gföhl) über unsere Angebote informiert. Darin enthalten sind die Ziele, Inhalte und die Art der Zusammenarbeit in den Kursen. Die Lehrenden werden sorgfältig ausgewählt bzw. haben sich bereits seit Jahren bewährt. Die Qualifikationen der Lehrenden sowie Teilnahmevoraussetzungen für bestimmte Angebote werden die TeilnehmerInnen in Kurzform im Kursprogramm bzw. über die website informiert. (NW: Programm www.verein-ebi.at bzw. Druckversion)

Die arge region kultur hat zwei Gruppen von Lehrenden, einerseits die MitarbeiterInnen in den Regionalstellen und weiters externe freiberufliche TrainerInnen.

a) MitarbeiterInnen in den Regionalstellen

Für jede Mitarbeiterin wird ein Anforderungsprofil in Form einer Stellenbeschreibung ausgearbeitet. Die Qualifikationen der MitarbeiterInnen sind in den jeweiligen Lebensläufen dokumentiert, die bei der Einstellung gefordert werden. Für jede Mitarbeiter/in wird ein Kompetenzprofil erstellt, und zwar beim ersten MitarbeiterInnengespräch (MAG) nach der Einstellung. Dieses Kompetenzprofil wird ggf. bei den weiteren jährlichen MAG ergänzt oder weiter geschrieben.

Stellenbeschreibungen, Kompetenzprofile sind im internen Bereich auf der arge-website dokumentiert; die Lebensläufe werden im vertraulichen Personalordner abgelegt. (NW: Lebensläufe der MA im Personalordner im arge-Büro)

**Anforderungsprofil
, Auswahl- und
Einstellungspraxis
für Lehrende sind
definiert.**

Für alle Mitarbeiterinnen wird eine Zertifizierung der wba – Weiterbildungskademie angestrebt, d.h. Die Qualifizierung kann teilweise in der Arbeitszeit gemacht werden und wird von der arge region kultur finanziert. (NW: EB-Diplom Jutta Müller; wba-Standortbestimmung der arge-GF)

b) externe freiberufliche TrainerInnen in den Regionalstellen

Die arge region kultur hat einen Leitfaden für Lehrende ausgearbeitet, (NW Leitfaden für Lehrende arge website intern) auf der Basis der Inputs des FNW Rohrbach; dieser gilt für alle Regionalstellen – manche haben aber Anpassungen vorgenommen.

Anforderungsprofil KursleiterInnen/TrainerInnen in der arge allgemein:

1. Fachliche Kompetenz für das spezifische Angebot
2. Fähigkeit zum Umgang mit Menschen; kommunikative Kompetenz
3. Persönliches Engagement
4. Motivation zur fachlichen Weiterbildung
5. Fähigkeit zum selbständigen, konzeptionellen und systematischen Arbeiten
6. Teamfähigkeit

Verein ebi:

Die Anforderungen für Lehrende sind im Leitfaden für TrainerInnen und KursleiterInnen dokumentiert und werden den neuen AnbieterInnen ausgehändigt. (NW: Leitfaden für TrainerInnen und KursleiterInnen auf arge website intern) Wir legen Wert auf Zeugnisse, Ausbildungsnachweise und die bisherige berufliche Tätigkeit in der Erwachsenenbildung. Eine gendersensible Sprache sowie die Durchführung unserer Evaluationen sind in einem Infoblatt für TrainerInnen

festgehalten.(NW: Infoblatt für TrainerInnen, im ebi Büro)

FNW:

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. (NW: FNW-TrainerInnenleitfaden/TrainerInnenleitbild auf arge-website intern)

Die Aufnahme von TrainerInnen liegt im Verantwortungsbereich der GF. Bei jeder Auswahl ist der Hinweis auf das Leitbild der arge region kultur und des FNW verbindlich. Im Zuge der Auftragsvergabe wird der TrainerInnenleitfaden besprochen und an die TrainerInnen übergeben. Im TrainerInnenleitfaden sind folgende Punkte festgehalten:

- Erbringen von Zeugnissen und Ausbildungsnachweisen
- bisherige Tätigkeiten und Erfahrungen müssen nachgewiesen werden
- Nachweis von gendersensibler Sprache
- Verpflichtung zur Austeilung von Evaluierungsbögen, TeilnehmerInnenlisten, Handouts
- im TrainerInnenLeitbild wird auf die erwünschte wertschätzende Haltung gegenüber den KundInnen hingewiesen

Die Auswahl der Lehrenden ist grundsätzlich auf den vom FNW festgestellten Bedarf hin ausgerichtet. Es findet eine Überprüfung der Qualifikation der TrainerInnen durch die GF statt. Gender- und Diversity-Kompetenzen sind beim Auswahlverfahren besonders gefragt. (Nachweis TrainerInnenleitfaden FNW)

Für Mitarbeiterinnen der arge, die auch Lehrende sind:

Die Qualifikationen der MitarbeiterInnen sind in den jeweiligen Lebensläufen dokumentiert, die bei der Einstellung gefordert werden (NW Lebensläufe im arge-Personalordner).

Die Qualifikationen und Kompetenzen der Lehrenden sind dokumentiert.

Ebi: Die Qualifikationen der Lehrenden für den Verein ebi werden bei Bewerbung der ReferentInnen überprüft und sind in einem Ordnersystem in der jeweiligen Zweigstelle (Gföhl oder Landersdorf) dokumentiert. (NW: Dokumentation in den Ordnern, ebi Büro)

FNW: Die Zeugnisse und Zertifikate der TrainerInnen sind als Kopie im Ordner Werkverträge/Freie Dienstnehmer in den dazugehörigen Registern und in digitaler Form auf dem FNW-Server im Ordner Gemeinsame Struktur/Vereinbarungen und Verträge abgelegt. (NW: abgelegte Zeugnisse der TrainerInnen und ReferentInnen im Ordner)

Die arge-Regionalstellen setzen in ihrer Bildungs- und Kulturarbeit eine Vielzahl von Methoden und Arbeitsformen ein, die für den Bildungsbereich unten exemplarisch von ebi und FNW beschrieben werden.

Im Kulturbereich (k&k, KUGA) können v.a folgende Formen genannt werden: ein- oder zweiseimestrige Theater- und Musikworkshops mit anschließenden Aufführungen von selbst erarbeiteten Stücken. Die TeilnehmerInnen lernen Selbsta Ausdruck und Kreativität und erfahren Wertschätzung bei der Aufführung ihrer selbst erarbeiteten Stücke (NW z.B. Flyer Theaterstück Sola Sarma des k&k, April 2014)

Die ÖBV und KuLi arbeiten z.B. mit den Methoden Vortrag und Diskussion oder Filmvorführung und Diskussion. Letztere kommt z.B. in der Veranstaltungsreihe Hunger.Macht.Profite

Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse sind beschrieben.

zum Tragen: an einem Abend wird ein ausgewählter Film zum Thema Ernährungssouveränität in einem Kino oder Gemeinschaftssaal gezeigt. Im Anschluss daran stellen sich ExpertInnen zum Thema einer Diskussion mit dem Publikum und greifen die Fragen der TeilnehmerInnen auf.

Verein ebi: Die eingesetzten gemeinwesenorientierten Methoden und Arbeitsformen haben meist aktivierenden Charakter und dienen der Weiterentwicklung von Mensch und Region. Dazu zählen aktivierende Befragungen, Sozialraumanalysen, Reflexionen, Coachings, Workshops, Gruppenarbeit, Projektarbeit, Kompetenzfeststellungen, Vorträge, Zukunftssymposien, World-Cafés, Feste und Impulsveranstaltung zu Themenfeldern. Die Methodenvielfalt gewinnen wir aus dem Repertoire der Gemeinwesenarbeit (vgl. etwa www.partizipation.at)

Eine spezielle Arbeitsform, die in den letzten drei Jahren entwickelt wurde und für die anderen Regionalstellen verfügbar gemacht werden soll, ist das **Zukunftssymposium**: dieses wird für einen Tag geplant und organisiert, ca. 30 – 60 TeilnehmerInnen. Zu Beginn gibt es eine Sequenz zum kennen lernen der TeilnehmerInnen. Daran anschließend mehrere Inputs und Vorträge zu einem bestimmten Thema (z.B. Integration oder regionale Initiativen). Nach den Vorträgen erfolgt eine Reflexion in Kleingruppen: was gefällt uns, was sehe ich kritisch, was lerne ich aus den Vorträgen? Am Nachmittag werden dann mit der open space Methode im Plenum Themen gefunden, die die TeilnehmerInnen später in Kleingruppen besprechen möchten (zwischen 4 und 8 Themen). Zum Abschluss erfolgt eine Reflexions- und Feedbackrunde mündlich sowie Wünsche für weitere Fortbildungen und Veranstaltungen. Ein schriftlicher Feedbackbogen wird ein paar Tage später an alle TeilnehmerInnen ausgesandt, mit der Bitte diesen ausgefüllt

zurück zu senden.

Frauennetzwerk Rohrbach:

Bei der Vorbereitung einer Veranstaltung werden Methoden und Didaktische Herangehensweisen besprochen. Es wird dabei auf Methodenvielfalt Wert gelegt und niederschwellige Zugänge geachtet. Unsere Arbeitsformen sind: Aktivseminare, Workshops, Vorträge, Lehrgänge und Projektarbeit.

NW: Handouts für TNinnen – Kompetenzpass im FNW-Büro

Seminare, Workshops

Eine 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 Geschäftsbedingungen. Zusendung der Anmeldebestätigung mit Zahlschein und wichtigen Infos.

Beim Veranstaltungstermin Begrüßung durch eine Vertreterin des Vereins. Durchführung der Kurse/Veranstaltung (NW: DONNA Wetter 2015/16, 2016/17, Anmelde Listen)

Bei Bedarf Nachbesprechung im Team., Statistikführung
Auswertung der Evaluierungsfragebögen

Projektarbeit:

Ein Projekt ist eine Organisationsform auf Zeit zur Entwicklung und Durchführung bestimmter Aufgaben. Träger und Mitwirkende sind vorwiegend Vereine, Arbeitsgruppen, aber auch Firmen und öffentliche Einrichtungen wie zB. Schulen.

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

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

Das FNW 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.

Informelles Lernen

Neben dem Austausch zwischen Lehrenden und Lernenden findet zwischen dem FNW und deren MultiplikatorInnen zugleich ein wechselseitig beratendes Organisationslernen statt. Durch dieses wechselseitig beratende Organisationslernen zwischen den MA/innen des FNW entstand ein weiteres Gemeinsames, nämlich des informellen Lernens voneinander und füreinander innerhalb der Organisation und des Vorstandes.

Arge region kultur kann gelungenes Lernen an folgenden Beispielen feststellen, in denen es immer um Aktivierung geht:

- wenn in einer Region, wo die arge aktiv ist, neue Projekte und Initiativen entstehen (z.B. Kleinbäuerliche Regionalgruppen der ÖBV)
- wenn Engagement der TeilnehmerInnen über die unmittelbare Veranstaltung hinaus sichtbar wird (Bsp. nach ebi-Zukunftssymposien)
- wenn Menschen und Zielgruppen selbst etwas haben wollen oder einfordern (z.B. Petitionen der ÖBV)
- wenn nach Kursen der musikalischen Früherziehung – Bands und Musicalproduktionen entstehen (Bsp. KUGA)
- wenn nach Theaterworkshops selbst erarbeitete Stücke aufgeführt werden (Bsp. Sola Sarma im k&k)

Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Lernen gelungen ist.

Der Verein ebi orientiert sich an der Definition gelungenen Lernens der arge region kultur. Diese Definition ist Teil unseres Leitbildes. Nach unserer Definition ist Lernen vor allem dann gelungen, wenn sich TeilnehmerInnen aktiv einbringen (z.B. aktive Teilnahme an Zukunftssymposien und World Cafés und bekundetes Interesse zur Weiterarbeit in der Region), in Gruppen aktiv für Regionalentwicklung einsetzen, sich in diesem Zuge neue Kompetenzen aneignen und eine Verbesserung der Lebensumstände für sich und andere erreichen.

Frauennetzwerk Rohrbach stellt gelungenes Lernen folgendermaßen fest:

- 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 arge region kultur definiertem „Gelungenen Lernen“ werden am Ende des Seminars von den ReferentInnen - Evaluierungsbögen ausgegeben. Diese werden von den Teilnehmenden ausgefüllt und von den FNW - MA/innen ausgewertet und im dafür vorgesehenen Evaluierungsordner abgelegt.

Die sehr individuellen Kulturprogramme und Veranstaltungen ermöglichen informelles Lernen. Interesse wecken, individuelle Handlungskompetenz fördern und Wachsamkeit gegenüber dem Mainstream gehört für das FNW zu diesem Teil der Bildung und lässt sowohl den Projektverantwortlichen, den Lehrenden und auch den teilnehmenden Personen und Interessierten Freiräume der persönlichen Entwicklung. zB. Projekt „Gemeinsam Gartln“ (DONNA Wetter Nr. 60.) Das individuelle Empfinden von Teilnehmerinnen wird durch eine Evaluierung gewährleistet. Diese findet schriftlich immer im Rahmen eines Feedbackbogens statt. Darüber hinaus ist das mündliche Feedback eine wichtige Rückmeldung über die Inhalte der VA. Methode: Blitzlichtrunden: Was kann ich mir mitnehmen?

Die MitarbeiterInnen der arge, die ja auch Lehrende sind, erhalten im Bedarfsfall Coaching durch die arge-GF sowie die finanzielle Möglichkeit zur Supervision (NW: Supervisionsposten in den jeweiligen arge-Jahresbudgets, website intern, und entsprechende Überweisungen). Weiters

Beratung und Förderung der Lehrenden durch das pädagogische Personal findet statt.

werden aktiv Fortbildungen angeboten (z.B. Kulturtage April 2016 für die KUGA-Mitarbeiterin)

Beratung der externen TrainerInnen durch MA in den Regionalstellen; Veranstaltungen werden generell gemeinsam bzw. in Absprache mit TrainerInnen und ReferentInnen vorbereitet; diese werden auch gefragt, was sie alles an Ausstattung und Materialien brauchen. Im Bedarfsfall stellen sich die arge-MitarbeiterInnen auch Diskussionen, wenn Unzufriedenheiten entstehen.

FNW: Nach dem Erstkontakt mit TrainerInnen werden finanzielle, organisatorische - dem Leitbild des FNW entsprechende inhaltliche Modalitäten - geklärt. Eine Checklist mit Informationen und Erwartungen wird den TrainerInnen übergeben (NW Checkliste für ReferentInnen/TrainerInnen im NW-Ordner im arge-Büro)

Technisches Equipment wie Beamer, Boxen für Beschallung, Flipchart Schreibutensilien ua. Wird abgefragt und vom FNW zur unmittelbaren Verwendung bereitgestellt. (NW auf arge website intern: z.B. Bedienungsanleitung Laptop im Seminarraum) Eventuell aufkommende Konflikte während und nach dem Seminar werden nach Ende des Seminars zwischen der GF und den jeweils Betroffenen besprochen. Unterstützungsmöglichkeiten angeboten und konkrete Maßnahmen vorgestellt. Die Maßnahmen reichen von methodischen Anregungen bis hin zu Umstrukturierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie unmittelbaren Lösungen. Nachweis: vertrauliche Protokolle über Gespräche im FNW-Büro.

Ebi: Der Verein ebi ist eine sehr kleine Einrichtung, in der die MitarbeiterInnen und KursleiterInnen sich in der Zweigstelle Gföhl größtenteils kennen. Akute Rückmeldungen bzw.

Rückmeldungen aus den Evaluationen werden direkt und unbürokratisch weitergegeben. Es finden gegebenenfalls reflektierende und beratende Gespräche mit den AnbieterInnen statt, wo Möglichkeiten für eine Verbesserung in der Kurstätigkeit erarbeitet werden.

In der neu entstehenden Zweigstelle in Wölbling wird diese Tradition nach Möglichkeit weiter geführt. Die Mitarbeiterin ist ausgebildete Sozialarbeiterin und steht dazu zur Verfügung.

Alle beschriebenen Lehr-Lernprozesse, die angewandten Arbeitsformen und Methoden in der arge region kultur zielen auf Aktivierung und Erweiterung der persönlichen Handlungsmöglichkeiten (wie in der Definition gelungenen Lernens) ab, und dass Menschen gemeinschaftlich in ihrem Lebensumfeld gestaltend aktiv werden – das entspricht der Vision im Leitbild.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Ebi: Lernen und Lehren finden im Verein ebi nicht im traditionellen Sinne statt. Wir verstehen diesen Prozess als dialogischen Prozess zwischen Lehrenden und Lernenden, wie es im Leitbild verankert ist: wir verstehen uns als Teil einer regionalen Gruppe und eines Systems. Dies trifft insbesondere auf die prozess- und projektorientierte Bildungs- und Kulturarbeit zu, wie sie nun v.a. in der neuen Zweigstelle in Wölbling umgesetzt wird.

Frauennetzwerk Rohrbach:

Gelungenes Lehren und Lernen wird auch im FNW als dialogischer Prozess zwischen Lehrenden und Lernenden verstanden. Dies gilt insbesondere in der prozess- und projektorientierten Bildungs- und Kulturarbeit.

Der Lehr- und Lern-Prozess ist insofern eine Besonderheit, da das FNW auf partizipativer Erwachsenenbildung und

Gemeinwesenarbeit aufbaut. Somit ist das FNW nicht nur eine Weiterbildungsorganisation, die dem Lernenden ihr „Endprodukt“ anbietet sondern greift zusätzlich zum informellen Lernen zurück. Dies geschieht z.B. durch die Einbeziehung der regionalen Bevölkerung in Kultur-und Kunstprojekte. Projektarbeit im Kultur-und Bildungsbereich ist im höchsten Maß komplex und eignet sich bestens dafür, sich viele notwendigen persönlichen und soziale Kompetenzen - wie es im FNW-Leitbild als Ziel genannt ist - für einen erweiterten Handlungsspielraum auf einem informellen Bildungsweg anzueignen. (siehe Bsp. TA-CCO – Tandem Creativ-Coaching).

In methodischer Sicht haben Gruppenprozesse und solidarisches Handeln für gelungenes Lernen als Erweiterung der persönlichen Handlungsmöglichkeiten einen zentralen Stellenwert,...

NW: Datenblatt u. Beurteilungsblatt für ReferentInnen, FNW

4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

In manchen Bildungsangeboten der Regionalstellen werden nicht immer die Ziele angegeben, darauf sollte in Zukunft stärker geachtet werden; wird von der GF als Thema in eines der nächsten Teamtreffen aufgenommen.

Eine neue Methode, das Zukunftssymposium von ebi wird als Arbeitsform und Marke der arge weiterentwickelt, Beschluss dazu im Teamtreffen Sept 2016.

Leitfaden für Lehrende der arge: siehe nächster Absatz

FNW: Die og. Verfahren zur Einstellungspraxis für TrainerInnen und zur Verbreitung der Informationen über die Inhalte, Ziele und Wirkungen werden laufend über verschiedene Kanäle ausgerollt. Wir halten an diesen

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

Prozessen fest, weil wir uns durch die guten Bewertungen und Rückmeldungen in unserer Arbeit bestätigt sehen. Durch die hohe Frequenz der Anmeldungen werden Ergebnisse daraus erkennbar. TrainerInnen erhalten im Vorfeld Informationen und Unterstützungsmaßnahmen. Bei qualitativ niedrigen Rückmeldungen finden Gespräche mit dem/r TrainerIn statt, um ev. Inhalte, Abläufe zu korrigieren.

Die Einstellungspraxis für TrainerInnen wurde in der Arge besprochen und die verschiedenen Verfahren in den Regionalstellen diskutiert. Das Verfahren bzw. der TrainerInnenleitfaden des FNW entspricht hohen Qualitätsstandards und wurde deshalb für ebi und die Arge region kultur angepasst und übernommen. (NW Leitfaden für Lehrende der Arge region kultur auf website intern)

ebi: Die vorhandenen Dokumentationssysteme in der Zweigstelle Gföhl werden sehr traditionell geführt, hier besteht Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Art der Dokumentation. In der Zweigstelle Wölbling kann von vornherein ein gutes, angepasstes Dokumentationssystem der Lehrenden aufgebaut werden.

Hinsichtlich Programm gibt beim Standort Gföhl Verbesserungsbedarf. Hier wird in Zukunft mehr Wert darauf gelegt werden, die KursleiterInnen besser vorzustellen und ein besseres Bild des Angebots zu beschreiben.

Der dialogische Prozess zwischen Lernenden und Lehrenden wird vor allem in der neuen Zweigstelle in der Regionalentwicklung umgesetzt. Auf die Qualitätskriterien der Arge, an denen wir uns orientieren, kann von vornherein Rücksicht genommen werden.

Qualitätsbereich 5 Evaluation der Bildungsprozesse

5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Allgemein können die Gegenstände und arge-Evaluierungsverfahren der Regionalstellen wie folgt beschreiben werden:

- Gegenstände,
- Verfahren,
- Rhythmus und
- Umfang

der Evaluation sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens begründet.

Gegenstand	Verfahren	Rhythmus	Umfang
Teamtreffen	gemeinsam in einer Abschlussrunde	Zweimal jährlich	Jedes TT
Bildungsveranstaltungen, Kurse	Mündlich oder Feedbackbogen	Am Ende einer Veranstaltung oder am Semesterende	FNW: alle; sonst ausgewählte, vor allem längere
Kulturveranstaltungen	Mündlich im persönlichen Gespräch; Beurteilungen in Presseberichten	Einmal pro Verantst.	Möglichst bei jeder
Projekte	Abschlussequalung nach Vorgaben der Fördergeber	Nach Abschluss	Jedes

Bildungsveranstaltungen, an denen die arge-GF konzeptiv und durchführend beteiligt ist, Beispiele:

Gegenstand	Verfahren	Rhythmus	Umfang
Jährliche Tagung Gemeinwesen	Reflexionsrunde am Ende, Kärtchenabfrage	Am Ende jeder Tagung	Gesamte Tagung von allen TN

arbeit	ge;		
Tagung Gesellschaft bilden	Online- Befragung danach	Nach Tagung	der Alle TN mit emailadresse

NW: Dokumentationen GWA-Tagung auf www.gemeinwesenarbeit.at, Auswertung der online-Befragung Gesellschaft bilden am laptop der arge-GF

Verein ebi: Zur Evaluation wird aufgrund der Größe des Vereins ebi vor allem mit mündlichem Feedback gearbeitet. Vortragende, KursteilnehmerInnen und Team kennen einander. Zusätzlich werden für ausgewählte Bildungsangebote in Gföhl Feedback-Bögen am Ende des Semesters an die KursteilnehmerInnen verteilt, ausgewertet und mit den ReferentInnen reflektiert. (NW: Feedbackbogen ebi zu Semesterkursen)

Bei größeren Veranstaltungen, wie etwa dem jährlichen Zukunftssymposium oder bei Vorträgen wird Feedback in Form von Abschlussrunden eingeholt. Inhalt und Output der Veranstaltung werden dokumentiert, an die TeilnehmerInnen rückgemeldet und auf der Homepage veröffentlicht. (NW: Dokumentationen Zukunftssymposien 2014, 2015 und 2016 auf www.verein-ebi.at). Weiters wurde 2016 erstmals ein Feedbackbogen im nachhinein per email an die TeilnehmerInnen gesandt um auch ein schriftliche Auswertung zur Verfügung zu haben. (NW Feedbackbogen + email im NW-Ordner im arge-Büro)

Die Durchführung von Veranstaltungen wird im MitarbeiterInnen-Team reflektiert und dokumentiert. Besprochen werden Aufwand, Aufgabenverteilung, Organisation, Durchführung, Inhalt, Kosten, BesucherInnenzahl, Verbesserungsvorschläge. (NW:

Reflexion Zukunftssymposium 2016)

Die jährliche Generalversammlung bietet den Mitgliedern und MitarbeiterInnen die Möglichkeit zu Reflexion des Jahresplans sowie die Möglichkeit für Verbesserungsvorschläge.

Der Jahresbericht der MitarbeiterInnen an die arge ist ebenfalls eine Reflexion des Jahresplans sowie der förderlichen und hinderlichen Einflüsse in der Umsetzung des Jahresplans.

Begründung: Die Evaluierungen im persönlichen Gespräch, in Reflexionsrunden und durch Feedbackbögen fördert die Selbstreflexion der Teilnehmenden, was für uns gelungenes Lernen bedeutet. Weiters entspricht es den Werten in unserem Leitbild, im demokratischen und partizipativen Miteinander auch die Bildungsprozesse im persönlichen Gespräch zu evaluieren.

Ebi: Durch die persönlichen Beziehungen zu den KursteilnehmerInnen und KursleiterInnen können Rückmeldungen rasch und direkt mündlich weitergegeben werden. (NW: als NW kann die Gutachterin bei KursleiterInnen nachfragen) In der Zweigstelle Gföhl gibt es durchgehend sehr positive Rückmeldungen, das Programm ist nach jahrelanger Durchführung bereits bestens etabliert. Dort wo die Lehrenden die ebi-MitarbeiterInnen selbst sind, werden sie direkt in den Reflexions- und Feedbackrunden und durch Fragebogenergebnisse über Evaluationsergebnisse informiert.

Die Lehrenden werden über die Evaluationsergebnisse informiert.

FNW: Die Lehrenden sammeln die Ergebnisse ein und verschaffen sich im Anschluss an die Veranstaltungen und Angebote Informationen über Ihr Angebot. Evaluierungsbögen werden auch mit Lehrenden besprochen

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

Beraterinnen des FNW werden im Beraterinnenteam des darauffolgenden Jahres (drei Mal jährlich) informiert

NW: Protokoll BeraterInnenteam, im FNW Büro

alle auf arge website intern: Jahresauswertungen des FNW von EDV-Evaluierungen, Fragebögen FNW, ÖBV, ebi

5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Arge region kultur:

Die mündlichen und dialogischen Evaluierungsverfahren bewähren sich, insbesondere weil sie dem gemeinwesenorientierten und dialogischen Ansatz der arge entsprechen.

Die schriftlichen Evaluierungsverfahren in den arge-Regionalstellen sind sehr unterschiedlich, was auch auf die unterschiedlichen Schwerpunkte und regionalen Gegebenheiten zurückzuführen ist. Bei einer Besprechung und Bewertung des Qualitätsbereichs Evaluierung beim Teamtreffen im Mai 2014 (NW: entsprechendes Protokoll) nahmen einige KollegInnen Beispiele und Anregungen für Feedback- und Evaluierungsmethoden auf (z.B. Evaluierungsbögen auch für KUGA- und ÖBV-Veranstaltungen). Hier liegt jedoch noch Potential für weiteren Austausch und weitere Vereinheitlichung von Evaluierungsmethoden und Dokumentationsarten, dort wo es sinnvoll ist – situationsbedingte Unterschiede können natürlich weiterhin bestehen. Die arge-Gf wird dies auf die TO eines künftigen Teamtreffens nehmen.

Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus den Evaluationsergebnissen werden gezogen. auf

Die Methoden, der Umfang und Rhythmus der Evaluierung haben sich bewährt und werden beibehalten.

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

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt über eine MitarbeiterIn. Bei negativen Ausreißern wird die GF informiert. Es folgt eine Kontaktaufnahme mit der TrainerIn bzw. Veranstalterin, um die Situation zu besprechen und Verbesserungsvorgaben zu vereinbaren. Z.B. bei EDV-Trainings des FNW: durch kleinen Raum ohne Belüftung nach außen wurde Raumklima mehrmals schlecht bewertet, Konsequenz war, dass die drei Oberlichtfenster von einer Fachfirma so adaptiert wurden, dass sie nun zum Öffnen sind. Weiteres Beispiel: Veranstaltung „Alles was Recht ist“ - nach Auswertung der Evaluierungsbögen war erkennbar, dass die Inhalte qualitativ nicht entsprochen haben, und es wurde eine Ersatzveranstaltung mit einer anderen Juristin angeboten.

NW:

ausgefüllter Feedbackbogen Beratung FNW

ausgefüllter Feedbackbogen EB-Veranstaltung FNW

ausgefüllter Feedbackbogen Externe/r

AnbieterIn/Mädlsache FN

ebi:

Die Evaluationstätigkeit in der Zweigstelle Gföhl ist routiniert und durch die Größe direkt und persönlich kommunizierbar. Für die Zweigstelle Wölbling möchten wir diese Tradition nach Möglichkeit beibehalten. Die Evaluationsbögen können für die

neue Zweigstelle übernommen werden. Eine Verbesserung wäre ein detaillierteres Feedback für Vorträge und Großveranstaltungen. So z.B. wurde nach dem letzten Zukunftssymposium 2016 erstmals ein Feedbackbogen an die TeilnehmerInnen per email geschickt, der Rücklauf war bei Erstellung des Selbstreports noch offen.

.

Qualitätsbereich 6 Infrastruktur

6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen wurden von der arge region kultur definiert und in einem Dokument verschriftlicht und gelten gleichermaßen für den Verein ebi und für das Frauennetzwerk Rohrbach. Zu den Kriterien zählen unter anderem

- niederschwelliger Zugang durch bekannte Räume
- barrierefreier Zugang
- Helligkeit, Beleuchtung
- Akustik (Ruhe – Lärmverträglichkeit nach Bedarf)
- flexible Nutzbarkeit
- vertrauliche, lernfördernde Atmosphäre
- Raumgröße entsprechend TeilnehmerInnenzahl

Diese Kriterien sind Standards, die in den Regionalstellen noch ergänzt werden können.

NW: Kriterien der arge region kultur für Infrastruktur auf arge website intern

Frauennetzwerk Rohrbach

Es gelten die Kriterien der arge region kultur, siehe oben.

Die AUVA hat gesetzliche Kriterien für Bildungseinrichtungen, an die sich das FNW halten muss.

NW: Checkliste AUVA, FNW Büro

Die Infrastruktur der Einrichtung Frauennetzwerk ist durch die Firma Easy Entrance (Begutachtungsfirma für Barrierefreiheit) im Jahr 2013 begutachtet und für behindertengerecht erklärt worden.

Die Infrastruktur-Kriterien der arge region kultur selbst werden alle zwei Jahre intern überprüft und ggf. angepasst, so z.B. auch bei der Erstellung dieses Selbstreports.

Kriterien für die Qualität von Lernorten und Ausstattungen sind definiert.

Die Organisation überprüft Lernorte und Ausstattungen regelmäßig anhand

Bei Besuchen der arge-GF in den Regionalstellen alle ein bis zwei Jahre wird auch die Infrastruktur besprochen, so z.B. barrierefreier Zugang und Lifteinbau im k&k 2013/2014.

Generell werden auch rechtliche Standards überprüft, z.B. Feuerlöscher einmal jährlich.

dieser Kriterien.

Anhand der LQW-Checkliste für Funktionsüberprüfungen wird in Zukunft alle zwei Jahre auch die Infrastruktur überprüft (Lernorte und Arbeitsplätze)

Ebi: Durch die tägliche Anwesenheit in den Räumlichkeiten der Zweigstelle in Gföhl werden Beanstandungen von den MA/innen wahrgenommen und unverzüglich von diesen selbst behoben bzw. Reparaturen in Auftrag gegeben.

Materialien werden vor Beginn der Seminare durch die jeweiligen ReferentInnen überprüft. Nötige Reparaturen oder Bedarf für Ersatz können direkt an die MitarbeiterInnen weitergegeben werden.

Die Einsatzfähigkeit der Medien wird vor und nach ihrem Gebrauch vom GF überprüft und ist sichergestellt.

Räumlichkeiten und Ausstattung im Bildungszentrum Gföhl werden jeweils vor Kursbeginn einer Kontrolle und Inventur unterzogen. (NW: Inventarliste ebi Gföhl, im NW-Ordner im arge Büro)

Die angemieteten externen Räumlichkeiten und die verfügbaren Materialien werden bei Anmietung von den MAinnen und den KursleiterInnen anhand der Kriterien überprüft. Die zukünftige Anmietung bzw. Nutzung von Räumlichkeiten in der Zweigstelle Wölbling erfolgt nach den definierten Kriterien.

FNW: Zusätzlich dazu ist die GF verpflichtet, im Rahmen der jährlichen AUVA – Begehungen die Kriterien für die Arbeitsplätze und Schulungsräume zu überprüfen.

Die Infrastruktur der Einrichtung Frauennetzwerk ist durch die Firma Easy Entrance (Begutachtungsfirma für Barrierefreiheit) im Jahr 2013 begutachtet und für behindertengerecht erklärt worden. Für die Begutachtung zur Barrierefreiheit gibt es Auflagen, die in den kommenden Jahren im Rahmen der budgetären Möglichkeiten in Angriff genommen werden. NW: Checkliste AUVA

Überprüfung intern einmal jährlich nach der Urlaubs- und Sommerzeit

Die Beschreibung der Einrichtung inkl. Bildmaterial befindet sich auf der Website des Frauennetzwerkes Rohrbach.

<http://www.frauennetzwerk-rohrbach.org/fnw/index.php?id=27>

Kriterien für Bedingungen am Arbeitsplatz sind ebenfalls in den arge-Kriterien für Infrastruktur definiert, gelten für das GF-Büro und alle Regionalstellen als Mindeststandards und umfassen:

Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.

- leichter Zugang zu weiteren benötigten Räumen (z.B. für vertrauliche Gespräche, Gruppen...) bei Bedarf
- ergonomische Büromöbel
- adäquater Zugang zu Büroinfrastruktur (Laptop, Internet, Drucker etc.)
- Möglichkeit für Pausen (Küche, Rückzug, Essen, Garten)
- spezialisierte Fachbibliothek
- ausreichende Helligkeit
- angenehme Temperatur (regelbar)

Für den Verein ebi und das Frauennetzwerk Rohrbach gelten ebenfalls diese Kriterien. NW: arge-Kriterien für Infrastruktur

speziell FNW als Bildungseinrichtung:

Die gesetzlichen AUVA-Kriterien für angemessene

Arbeitsbedingungen sind festgelegt und werden eingehalten und mindestens einmal im Jahr überprüft.

Das FNW ist mit 5 Arbeitsplätzen ausgestattet. Die Ergonomie und Beweglichkeit der Möblierung ist gegeben. Lichtverhältnisse und akustische Verhältnisse sind gut. Raumklima, Heizung und Belüftung sind durch Steuerung der Anlage verbessert worden. Das Ambiente ist durch Pflanzen, Bilder, und frische Farben freundlich.

Information und Technik: Informationen, Unterlagen und Daten sind griffbereit. 4 Computer und zwei Laptops, zwei Drucker, ein Kopiergerät, Scanner sind vorhanden, ebenso eine Telefonanlage mit fünf Telefonen, ein Schneidegerät, eine Rechenmaschine, Büromaterial.

Verein ebi: Bedingt durch die Keinheit von ebi, werden im täglichen Arbeitsablauf in Gföhl die Arbeitsbedingungen überprüft und Verbesserungsbedarf von beiden MA/innen festgestellt, aufgelistet und nach Absprache erledigt bzw. in Auftrag gegeben. Die Mitarbeiterin in Landersdorf/Wölbling war selbst an der Erarbeitung der arge-Kriterien beteiligt und überprüft selbst ihre Arbeitsbedingungen im home-office. Rückmeldung durch MA direkt oder Ansprechen im MA-Gespräch.

Frauennetzwerk Rohrbach: Im Zuge der AUVA-Überprüfung erfolgt auch die organisationsinterne Überprüfung. (NW: Prüfbericht der AUVA im FNW-Büro)

Die Einsatzfähigkeit der Arbeitsmittel wird vor dem Gebrauch durch eine MAin des FNW überprüft und sicher gestellt.

Ebenso erfolgt eine jährliche Kontrolle der Arbeitsbedingungen durch die GF im Rahmen der MA-Gespräche und im Anlassfall. zB. kalte Räume, schlechtes Licht etc, zeitgemäße EDV-Ausstattung.

Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.

Beispiele für Verbesserungen in den vergangenen drei Jahren:

- Anlässlich von Überprüfungen der Beleuchtung im Büro und im Besprechungsraum im arge-Büro in Wien wurden Mängel bezüglich Helligkeit und Raumausleuchtung festgestellt. Daher wurde im Dez. 2013 eine adäquate Beleuchtung gemäß Empfehlung eines Fachmannes installiert. Weiters wurde im Sommer 2016 für den Besprechungsraum (Bibliothek) in Absprache mit der Bürogemeinschaft eine neue Stehlampe angeschafft.
- Regeln fürs Rauchen wurden im arge-Büro im Jahr 2014 mit der Bürogemeinschaft besprochen und Lüftungserfordernisse festgelegt.
- Der barrierefreie Zugang im Kultur-und Kommunikationszentrum k&k St. Johann war nicht gewährleistet, daher wurde unter hohem Kostenaufwand ein Lift installiert (Fertigstellung 2014, NW: Arbeitsbericht k&k 2014)
- Bei EDV-Trainings des FNW wurde festgestellt, dass durch den kleinen Trainingsraum ohne Belüftung nach außen das Raumklima mehrmals schlecht bewertet wurde; Konsequenz war, dass die drei Oberlichtfenster von einer Fachfirma so adaptiert wurden, dass sie nun zum Öffnen sind.
- Im FNW wurde ein Schulungsarbeitsplatz, der mit Rollstuhl unterfahrbar ist, eingerichtet.
- Im FNW wurde eine Vorrichtung zur Programmierung der Heizungsanlage installiert.
- Verein ebi: Durch Umzug des arge-Büros 2013 nach Wien haben sich die Platzbedingungen für die MitarbeiterInnen von ebi (damals BZ) erweitert und dadurch sehr verbessert. Zusätzlich nutzen die

Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen wurden.

MitarbeiterInnen der Zweigstelle Wölbling die Möglichkeit des Home-Office.

- Die Räumlichkeiten für den Standort Wölbling werden anhand der Kriterien der arge region kultur gesucht und aufgebaut.

Vor allen Kursen und Großveranstaltungen werden die Räumlichkeiten von der/dem zuständigen arge-Mitarbeiterin überprüft, ob das erforderliche Equipment vorhanden ist, ob die Beleuchtung funktioniert, ob die Raumtemperatur adäquat ist.

ebi: Die Ausstattung für den Seminarbetrieb an beiden Standorten Gföhl und Landersdorf ist ausreichend gegeben, Geräte wie Laptop und Beamer vor jedem Seminarbeginn von der ebi-Mitarbeiterin oder vom Obmann überprüft. Durch den kleinen Betrieb können Reparaturen oder Neuanschaffungen unbürokratisch kommuniziert werden. (NW: Inventarliste Standort Gföhl, im NW-Ordner im arge-Büro)

Frauennetzwerk Rohrbach: Die GF ist für die Abnahme der jährlichen Überprüfungen verantwortlich. Sie gibt Aufträge für Reparaturen bzw. Service und nimmt Geräte ordnungsgemäß in Betrieb. Betriebsmittel (Beamer, Flipcharts, Whiteboard) für TrainerInnen und Veranstaltungen werden alle drei Monate von einer zuständigen Mitarbeiterin überprüft.

Arge und ebi:

Die arge region kultur arbeitet – wie im Leitbild der arge, das auch für ebi gilt, beschrieben - mit Zielgruppen in Regionen, die mit strukturellen Benachteiligungen konfrontiert sind.

Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der Medien (ggf. Maschinen, Werkzeuge etc.) ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition

Daher wurde in die Kriterien der niederschwellige Zugang zu Räumlichkeiten aufgenommen – was z.B. insbesondere für die Gemeinwesenorientierung und den Aufbau der neuen ebi-Zweigstelle Landersdorf wichtig ist.

Unsere Werte besagen, dass wir mit Lust und Freude und Engagement arbeiten wollen, was nur in angenehm gestalteten Räumlichkeiten, die auch regelmäßig von einer dafür verantwortlichen Person überprüft werden.

FNW: Im FNW-bild ist verankert: „Mit Lust und Freude lernen“ und „Wir bieten Frauen und Mädcheneinen geschützten Raum“ – dies funktioniert nur in hellen und freundlichen Räumen mit angenehmem Ambiente und adäquat steuerbarer Raumtemperatur.

gelungenen Lernens liegt vor.

6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Die Kriterien für Infrastruktur waren z. Teil unklar und nicht für alle gleich, gemeinsame arge-Kriterien wurden im Zuge der Retestierung diskutiert , festgelegt und in einem Dokument verschriftlicht.

Die Überprüfung der Kriterien erfolgte teilweise intuitiv, aber dennoch effektiv, wie oben beschrieben, kam es zu einer Reihe von Verbesserungsmaßnahmen in den Regionalstellen. Dennoch könnte eine systematischere Überprüfung zu weiteren Verbesserungen führen; die LQW-Checkliste zur Überprüfung der Funktionsweise der Organisation, Qu6, wird dabei sehr hilfreich sein. Diese wird alle zwei Jahre zur Überprüfung herangezogen.

Eine Einschränkung für Infrastruktur-Verbesserungen ist leider das knappe Budget der arge und ihrer Regionalstellen, dennoch wurden mit geringen Mitteln und tlw. Förderungen

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

(Lifteinbau k&k) effektive Investitionen getätigt.

Ebi: hatte implizite und in den Köpfen vorhandene Kriterien und hat im Zuge dieses Selbstreports maßgeblich an der Aufstellung von gemeinsamen arge-Kriterien gearbeitet. Eine Einschränkung für Infrastruktur-Ausbau in der Zweigstelle Landersdorf ist leider das knappe Budget von ebi, hier konnten bisher sehr günstige Räumlichkeiten eines benachbarten Gutes genutzt werden.

FNW: überprüft die Räumlichkeiten und das Inventar mindestens einmal im Jahr (AUVA). Bei Beschädigungen werden Reparaturen veranlasst bzw. Geräte ausgetauscht, die oben genannte Liste an Verbesserungen zeigt die Ergebnisse. Die Vorgaben für die Adaptierungen bezüglich Barrierefreiheit von Easyentrance sind bekannt und dokumentiert. Je nach budgetären Mitteln werden Investitionen getätigt um die Qualitätsstandards in diesem Bereich zu halten bzw. zu erhöhen. Die Überprüfung der Kriterien erfolgt alle zwei Jahre.

Qualitätsbereich 7 Führung

7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Organigramm arge region kultur

Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt.

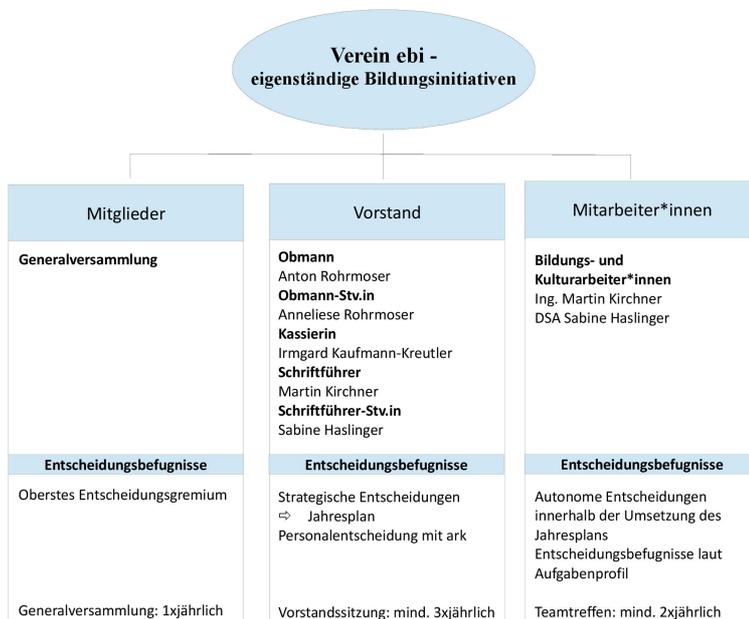


MitarbeiterInnen und Regionalstellen:



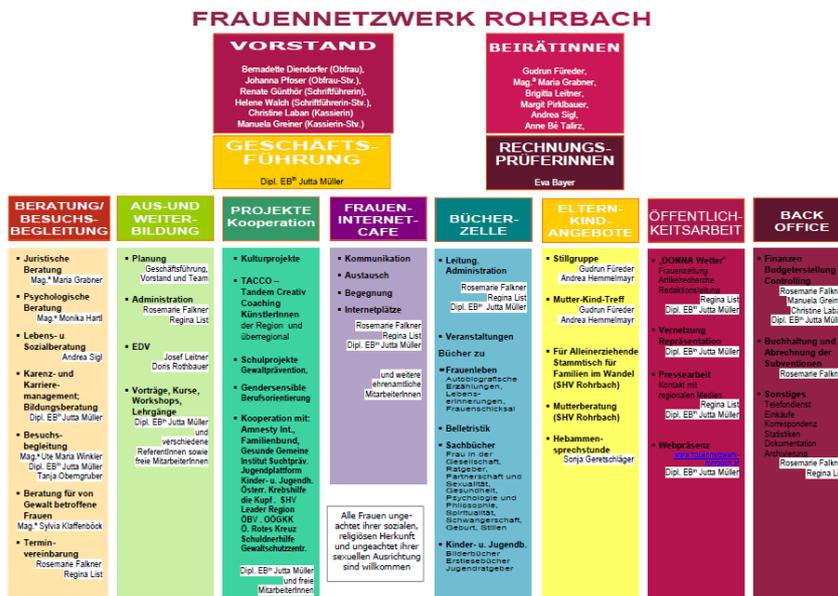
Verein ebi: (bitte für Details Maßstab vergrößern)

Organigramm Verein ebi
Stand September 2016



Frauennetzwerk Rohrbach:

(bitte für Details Maßstab vergrößern)



Arge region kultur:

Allgemeine Führungsgrundsätze ergeben sich aus dem Leitbild, insbesondere aus den Werten, und sind in der für alle zugänglichen vom Vorstand beschlossenen

Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht.

Geschäftsordnung festgelegt, insbesondere Eigenverantwortung, kooperativer Führungsstil und Augenmerk auf gute Kommunikation und Informationsweitergabe der GF sowie Basisorientierung und Eigenverantwortlichkeit der MitarbeiterInnen in den Regionalstellen (NW: Geschäftsordnung auf der website intern).

Die Geschäftsführung ist dem Vorstand verpflichtet, der die Gesamtverantwortung der arge region kultur inne hat.

Die Führungsgrundsätze für die Geschäftsführung sind im GF-Aufgabenprofil enthalten, das mit dem Vorstand vereinbart und am 20. Mai 2014 in der Generalversammlung beschlossen wurde. Diese sind:

- Kooperativer Führungsstil, um mit Mitarbeiterinnen Anliegen gemeinsam bearbeiten und klären zu können
- so weit wie möglich partizipative Entscheidungsfindung auf Basis von Besprechungen mit MitarbeiterInnen und in den Teamtreffen
- regelmäßige Information und Absprache mit dem Vorstand

Der Dienstvertrag (Dienstzettel) der Geschäftsführerin enthält in der Aufgabenbeschreibung ebenfalls eine Bestimmung zum kooperativen Führungsstil sowie zur Verpflichtung gegenüber dem Vorstand. (NW: Aufgabenprofil auf arge website intern und Dienstzettel der GF im Personalordner)

Frauennetzwerk Rohrbach: Die Führungsgrundsätze sind in der Geschäftsordnung festgelegt. Sie wurden in einer Arbeitsgruppe vorbereitet und in der Vorstandssitzung besprochen und vereinbart. NW im FNW Büro: Protokoll 6.10.2016 FNW, Geschäftsordnung im Ordner Vereinsunterlagen.

Verein ebi:

Der Verein ebi orientiert sich an den von der arge definierten, in der Geschäftsordnung festgehaltenen Führungsgrundsätzen: Eigenverantwortung, kooperativer Führungsstil, Augenmerk auf gute Kommunikation und Informationsweitergabe, Basisorientierung und Eigenverantwortlichkeit der MitarbeiterInnen in den Regionalstellen.(NW: Geschäftsordnung auf ebi-website , inhaltliches Konzept im ebi-Büro)

Arge region kultur:

Die Entscheidungsbefugnisse sowie Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche von Geschäftsführung, Vorstand und Generalversammlung sind in der Geschäftsordnung vom April 2016 (NW: Geschäftsordnung auf der website intern) sowie in der Stellenbeschreibung der GF von Mai 2014 (NW: Aufgabenprofil der GF) sowie definiert und dokumentiert.

Oberstes Entscheidungsgremium ist die Generalversammlung, die aus Delegierten der Mitgliedsvereine besteht, die Grundlagen, Ausrichtung und Inhalte der arge region kultur bestimmt. Die GV wählt aus ihrer Mitte einen Vorstand, der auf Basis von Berichten und Vorschläge der Geschäftsführung in zwei bis drei mal jährlich stattfindenden Vorstandssitzungen entscheidet. Der Vorstand bestellt die Geschäftsführerin bzw. kann diese auch abberufen. Die Geschäftsführung entscheidet im Rahmen der Vorstandsbeschlüsse weitgehend eigenverantwortlich in inhaltlicher und organisatorisch-kaufmännischer Hinsicht, auf Basis eines kooperativen Führungsstils und weitgehender Einbeziehung des Teams (Partizipation).

(NW Statuten der arge region kultur, auf der website)

ebi: Oberstes Entscheidungsgremium ist die

Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert.

Generalversammlung, die aus ihrer Mitte den Vorstand wählt. (NW: Vereinsstatuten, ebi-Website) Strategische Entscheidungen werden partizipativ im Vereinsvorstand (mind. 2xjährlich) getroffen, dem die Mitarbeiter*innen angehören. Dazu zählt der Jahresplan des Vereins, der der arge region kultur jährlich vorgelegt wird. Ebenso wirkt der Verein an Personalentscheidungen mit. (NW: Vorstandsprotokolle seit 2015, Vereinsstatuten ebi-Website) Die Entscheidungsbefugnisse der Mitarbeiter*innen sind im Aufgabenprofil festgehalten. Konzeption und Organisation der Elemente des Jahresplans werden von den Mitarbeiter*innen autonom durchgeführt, Entscheidungen dazu können autonom getroffen werden.

ebi-Teamtreffen finden mindestens zweimal jährlich statt (Jahresplan und Jahresbericht), dazwischen können Teamtreffen jederzeit nach Bedarf einberufen werden.

(NW: Aufgabenprofile arge website intern, Jahresplan 2016, Jahresbericht 2015, ebi-Organigramm oben)

Frauennetzwerk Rohrbach: Personalentscheidungen für Einstellung MitarbeiterInnen (MA) : Im Sinne des kooperativen Führungsstils übernimmt die GF die Suche und Vorauswahl von MA in Orientierung an unser Leitbild und unsere Geschäftsordnung. Bei der Entscheidungsfindung über die BewerberInnen wirkt der Vorstand mit. Die endgültige Entscheidung wird im Vorstand des FNW getroffen.

Weiterbildung für MA/innen: Es ist ein ausdrücklicher Auftrag des FNW dass sich die MA/innen laufend weiterbilden. Themenwahl und Ausbildungsinstitut obliegt der Eigenverantwortung der MA/innen in Rücksprache mit der Geschäftsführung.

Entscheidungen über Investitionen: Das FNW bringt sowohl selbst, als auch durch Investitionsförderungen, die Mittel für

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

Sämtliche Protokolle von Sitzungen werden an die Teilhabenden per email geschickt und bei der darauffolgenden Sitzung bestätigt. Bei offenen Punkten kommt dieser bis zur Erledigung erneut auf die Tagesordnung. (NW: GO des FNW)

Instrumente der internen Kommunikation und Information in der arge region kultur sind:

- Teamtreffen (zwei mal jährlich) und Vorstandssitzungen (dreimal jährlich) inklusive der entsprechenden Protokolle, die binnen zwei Wochen von der GF an alle Betroffenen geschickt werden. (NW: Protokolle der TT)
- regelmäßige Info-emails der GF an alle MitarbeiterInnen (alle 2 – 3 Monate) NW: emails gespeichert am laptop der GF
- regelmäßiger Telefonkontakt der GF mit den Mitarbeiterinnen (als Richtlinie: mindestens einmal pro Monat)
- regelmäßige Info-emails der GF an den Vorstand (alle 4-5 Monate) (NW: emails gespeichert am Laptop der GF)
- neue website www.argeregionkultur.at seit Herbst 2014, seit Sommer 2015 mit dem internen Bereich (intranet), auf dem alle relevanten Dokumente und Informationen jederzeit für alle Mitarbeiterinnen zugänglich sind: Protokolle der Teamtreffen, Vorstandsprotokolle, Jahresbudgets, jährliche Arbeitsschwerpunkte und -berichte, Formate und

Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt.

Formulare, Grundsatzdokumente wie Statuten, Geschäftsordnung, Leitbild etc. und vor allem das Organisationshandbuch, das auf den LQW-Qualitätsbereichen basiert.

- schriftlich dokumentierte Arbeitsschwerpunkte (Jahresplanungen) und jährliche Arbeitsberichte; diese werden von den MitarbeiterInnen per email an die GF übermittelt und sind dann im intranet für alle Teammitglieder einsehbar – dies ist wichtig für alle MA, um mit den Arbeitsbereichen anderer in Kontakt zu bleiben..

Diese Verfahren sind erfolgreich eingeführt und werden von den Mitarbeiterinnen in den Regionalstellen sehr geschätzt als „da bleib ich auf dem laufenden“. Die Hauptverantwortung für die interne Kommunikation liegt bei der Geschäftsführung, sowohl zu den Mitarbeiterinnen als auch zum Vorstand hin.

Ebi: Der Verein ebi ist von den Mitgliedern und MitarbeiterInnenzahl klein und überschaubar, die Menschen kennen einander. Für die Kommunikation bietet sich meist der direkte Kontakt persönlich, per Telefon oder Mail an. Mindestens zweimal jährlich, aber auch nach Bedarf werden Teamtreffen einberufen, um die MitarbeiterInnen und deren Tätigkeit zu koordinieren. Die Website dient der Information über Veranstaltungen und auch dem Zweck der Dokumentation. Die MAinnen wurden vom Vereinsobmann in die interne Kommunikation eingeführt.

FNW: In den Statuten und in der GO (NW: GO des FNW) sind die Verfahren der internen Kommunikation festgelegt und seit langem eingeführt. Beschlüsse werden in den Protokollen (NW: Protokolle im Büro des FNW) dokumentiert

und an die Beteiligten kommuniziert. Darüber hinaus gelten für die GF des FNW die Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation der arge region kultur wie oben beschrieben.

Abhängig von den Themen und Bereichen werden Zielvereinbarungen in der arge region kultur

- auf individueller Ebene bei den jährlichen Mitarbeiterinnengesprächen getroffen, in einem Gesprächsprotokoll dokumentiert und im Folgejahr überprüft. (NW: vertrauliche Protokolle der MAG); dies gilt auch für ebi und FNW.
- auf Teamebene – in Bezug auf Inhalte, Projekte, Kooperationen, Organisationsziele - bei den halbjährlichen Teamtreffen definiert, in einem Protokoll dokumentiert und beim (bzw. bei den) nächsten Treffen überprüft.
- auf regionaler Ebene in den Arbeitsschwerpunkten (Jahresplanungen) festgelegt und in den jährlichen Arbeitsberichten von den MitarbeiterInnen reflektiert und von der GF kontrolliert bzw. mit Feedback rückgemeldet (NW: Arbeitsplanungen und Arbeitsberichte der MitarbeiterInnen).
- auf allgemeiner Organisationsebene bei den Vorstandssitzungen getroffen, in einem Protokoll dokumentiert und bei der nächsten Vorstandssitzung überprüft. Insbesondere die Strategischen Entwicklungsziele, die im Zuge der letzten LQW-Testierung festgelegt wurden sind handlungsleitend bis 2017 und werden von der GF bei jeder Jahresplanerstellung überprüft – daraus ergeben sich Maßnahmen für einzelne Arbeitsjahre.
- Die GF erstellt jährlich eine Jahresplanung mit Vorgaben in den einzelnen Tätigkeitsbereichen und

Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.

dokumentiert den Grad der Erreichung der Vorgaben am Ende des Jahres für den Vorstand. (NW: Vorstandsprotokolle, GF-Arbeitsplanungen 2014, 2015 und 2016; GF-Arbeitsberichte 2014 und 2015)

ebi: Zielvereinbarungen zu den MitarbeiterInnen werden jährlich in den MitarbeiterInnengesprächen getroffen. Dazu gibt es ein Gesprächsprotokoll, das im nächsten Jahr überprüft wird. (NW: vertrauliche Protokolle der MAG)

Die Arbeitsplanung findet ebenfalls jährlich im November in Form eines schriftlichen Arbeitsprogramms statt und gibt die Ziele für die inhaltliche Arbeit des Vereins vor. Die Ziele begründen sich aus der Arbeit des vorangegangenen Jahres. Sie werden im Rahmen der Berichtslegung an die arge region kultur überprüft und dokumentiert.

Die mindestens einmal jährlich stattfindenden Vorstandssitzungen befassen sich mit der allgemeinen organisatorischen Ebene. Die Ergebnisse dazu werden protokolliert und in der nächsten Vorstandssitzung überprüft.

FNW: Im Zuge der Jahresplanung werden Ziele vereinbart und im Laufe der darauffolgenden Monate umgesetzt bzw. vorangetrieben. In den Jahresberichten werden Zahlen und Inhalte abgebildet. Zielvereinbarungen von Arbeitszielen finden sich in den Protokollen der Vorstandssitzungen und in den stattfindenden Team-Protokollen und werden bei den nächsten Sitzungen überprüft..

MAinnen Gespräche finden jährlich statt, hier werden Zielvereinbarungen mit den MA getroffen. Anlassbezogene MAinnen-Gespräche finden informell statt und sind dokumentiert. (z.B. neue MAin) NW: Vorlage MAG

Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung bzw. Qualitätsmanagement liegt bei der arge-Geschäftsführung und ist im Aufgabenprofil (NW: Aufgabenprofil der GF) sowie in der Geschäftsordnung schriftlich dokumentiert. Die Qualitätsentwicklung erfolgt jedoch in enger Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen (NW: Prokollé der Teamtreffen). Dem Vorstand wird zumindest einmal im Jahr darüber berichtet.

Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.

Ebi: Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung in ebi liegt beim Vorstand. Aufgrund der besonderen Einbindung in die arge region kultur orientiert sich ebi dabei stark an der Qualitätsentwicklung der arge (Zuständigkeit: Geschäftsführung). Ebi als Regionalstelle übernimmt die Qualitätsstandards der arge. Als Ansprechperson und Umsetzungsverantwortliche für Qualitätsentwicklung in ebi fungiert Sabine Haslinger, die auch Vorstandsmitglied der arge region kultur ist.

FNW: Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung im FNW ist Aufgabe der GF, in enger Zusammenarbeit mit der arge-GF, deren Stellvertreterin sie auch ist.

Arge und ebi:

Die beschriebenen Führungsgrundsätze und Verfahren zur internen Kommunikation tragen zur gelebten Realität des im Leitbild (gilt auch für ebi) beschriebenen Selbstverständnisses und der gelebten Werte der Organisation bei („Wir legen wert auf ein demokratisches und partizipatives Miteinander“). Die gelebte Praxis, wie partizipative/kooperative Führung und transparente Kommunikation in der arge region kultur gestaltet ist, trägt zur Vision im Leitbild bei, dass alle Menschen ihre Potentiale entfalten können und gestaltend aktiv werden.

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Die dezentrale Struktur der arge region kultur bedingt und fördert große Eigenverantwortlichkeit, gegenseitige Wertschätzung und selbstbestimmtes Handeln der MitarbeiterInnen und basiert auf einer starken Vertrauensbasis.

FNW: Die Struktur des FNW 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. Die Führungs- und Kommunikationsstrukturen des FNW fördern die Selbstreflexion der GF und der MA, wie es für gelungenes Lernen im FNW als zentral erachtet wird.

7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Führungsgrundsätze wurden zwischen Vorstand und GF vereinbart und werden von allen umgesetzt.

Die Geschäftsführung wurde seit dem letzten Selbstreport weiter entwickelt. Bis 2013 war das Prinzip des Führens durch eigene „Vorzeigeprojekte“ eine Strategie der Geschäftsführung. Der Nachteil dabei war, dass die Personen in eigene Projekte so stark involviert waren, dass für die MAinnen zu wenig Rückhalt gegeben werden konnte. Dieser Rückhalt wurde aber stärker gewünscht.

Mit Juli 2013 wurde eine Geschäftsführerin (18 Wochenstunden) angestellt, die ausschließlich mit Leitungs- und Vernetzungsaufgaben der Organisation betraut ist und keine „eigenen“ Projekte durchführt. Sowohl bei Teamtreffen als auch bei MitarbeiterInnengesprächen erfolgt positives Feedback (NW: MAG-Protokolle) . Ein Beispiel aus einem Arbeitsbericht: „Als Bildungs- und Kulturarbeiterin der arge region kultur mit Einsatzort in der KUGA Großwarasdorf finde

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

ich mich als sehr gut betreut von der Arge, die Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung der Arge funktioniert sehr gut und „offen“. (NW: Arbeitsbericht KUGA 2015) Die GF selbst empfindet es allerdings manchmal als Manko, zu wenig Zeit für inhaltliche Arbeit zu haben.

Seit 2014 wurden auf dieser Basis zahlreiche Verfahren für Entscheidungsprozesse und Informationsweitergabe diskutiert und festgelegt. So wurden Entscheidungsbefugnisse und Instrumente der internen Kommunikation weiterentwickelt, insbesondere wurden auch die Geschäftsordnung und das Leitbild überarbeitet sowie ein klares Aufgabenprofil der GF erstellt.

Die nun dokumentierten Verfahren, wie Entscheidungen getroffen werden, lassen nach wie vor teilweise Unsicherheiten offen, die aber aufgrund der guten Kommunikationsbasis individuell geklärt werden („man kann nicht alles bis ins kleinste Detail regeln“).

In der Weiterentwicklung der internen (und externen) Kommunikation war die neue Website mit dem internen Bereich von zentraler Bedeutung – der interne Bereich ermöglicht den Zugriff aller Mitarbeiterinnen auf alle intern relevanten Informationen. Es nutzen noch nicht alle MitarbeiterInnen intensiv diese Möglichkeit, die GF soll und wird in Zukunft verstärkt darauf hinweisen.

Sehr gut bewährt hat sich die Formulierung von Zielen in den jährlichen Arbeitsschwerpunkten der Bildungs- und Kulturarbeit, da sie den Blick schärfen, was mit dem Programmangebot eigentlich erreicht werden soll.

Die Überprüfung der Zielvereinbarungen auf allen Ebenen ist abhängig von klaren Formulierungen und könnte/sollte in Zukunft noch konsequenter verfolgt werden. Die Rückmeldung der GF zu den Arbeitsberichten erfolgt meist telefonisch und wird kaum dokumentiert – das sollte in Zukunft klarer strukturiert und verschriftlicht werden.

Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung bei der Geschäftsführung hat sich aufgrund der Kleinheit und des dezentralen Charakters der Organisation sehr bewährt und sollte beibehalten werden.

Sehr bewährt hat sich auch die Intensivierung der Vorstandsarbeit: der Rhythmus der Vorstandssitzungen hat sich seit 2013 von einmal jährlich zweistündig auf zwei- bis dreimal jährlich drei- bis vierstündig erhöht. Dadurch konnten anstehende Entscheidungen ausführlich und unter Einbeziehung vieler Perspektiven diskutiert werden. Die GF schätzt das Engagement und die Rückendeckung der Vorstandsmitglieder.

Ebi: ist aufgrund seiner Kleinheit stark in die arge-Strukturen eingebunden, beide MitarbeiterInnen sind Teil des arge-Teams und nehmen zweimal jährlich am Teamtreffen teil. Eine Mitarbeiterin ist seit 2016 Vorstandsmitglied der arge region kultur, um diese enge Anbindung zu unterstreichen. Das bewirkt einerseits ein sehr positives Zusammenarbeits- und Kommunikationsverhältnis, hat andererseits aber auch Potential zu Rollenkonflikten v.a. bei der Mitarbeiterin hat. Darauf muss in Zukunft gut geachtet werden, eventuell ist das Rollenprofil zu schärfen.

FNW: Kooperativer Führungsstil und partizipatives und proaktives Handeln sind grundsätzlich gelebte Praxis. Die klaren und transparenten Entscheidungsstrukturen werden von allen MA geschätzt. Die Grundsätze gelten für die Geschäftsführung, den Vorstand und für die MAInnen im FNW.

Die Geschäftsführung wurde durch die neue GO entlastet.

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. Bei Veränderungen im Team oder Aufgabenschwerpunkten wird das Organigramm adaptiert.

Herausfordernd war und ist die Neugestaltung des Vorstandes im Jahr 2015. Die GF wünscht sich teilweise mehr Präsenz und Rückhalt durch die Vorstandsfrauen und arbeitet intensiv an einer Abklärung der gegenseitigen Erwartungen.

Nachweise:

- Geschäftsordnung FNW
- FNW Vereinsstatut

Qualitätsbereich 8 Personal

8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Stellenbeschreibungen (Aufgabenprofile) für die Geschäftsführung und für die arge-MitarbeiterInnen werden systematisch und auf Basis einer internen Vorlage für alle MitarbeiterInnen erarbeitet, jeweils in Zusammenarbeit zwischen MA und Geschäftsführung vor bzw. im Zuge des ersten Mitarbeiterinnengesprächs (MAG) nach der Anstellung. Jede MA-Stelle in der arge region kultur hat je nach Vor-Ort-Situation andere Gegebenheiten. Bei den folgenden regelmäßigen Mitarbeitergesprächen werden diese kurz überprüft und ggf. ergänzt. Die Stellenbeschreibungen enthalten die Funktionsbezeichnung, Tätigkeiten und Fachaufgaben, die Zuständigkeiten und Verantwortungen, die Entscheidungsbefugnisse der/des MitarbeiterIn sowie ggf. Sonstiges. (NW: Vorlage Stellenbeschreibung/Aufgabenprofil; Stellenbeschreibungen im LQW-Organisationshandbuch website intern, MAG-Protokolle im Personalordner)

Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/Funktionsstellen sind vorhanden und werden fortgeschrieben.

ebi: Die Aufgabenprofile der MitarbeiterInnen von ebi werden laut Vorlage der arge region kultur dokumentiert und alle zwei Jahre überarbeitet: Funktion, Tätigkeiten/Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortung, Entscheidungsbefugnisse. (NW: Aufgabenprofile im internen website Bereich der arge)

FNW: Aufgabenprofile sind für alle MitarbeiterInnen des FNW in Form von Tätigkeitsbeschreibungen vorhanden und werden bei Mitarbeitergesprächen fortgeschrieben oder adaptiert. Bei zwischenzeitlicher Überforderung werden Unterstützungsmaßnahmen im Team angeboten und Entlastung angeboten. NW: Aufgabenprofile im

Personalordner; Aufgabenprofil der GF als Mitarbeiterin der arge auch auf der website arge intern

Kompetenzprofile werden systematisch und auf Basis einer Vorlage für alle Mitarbeiterinnen erarbeitet, jeweils in Zusammenarbeit zwischen MA und Geschäftsführung vor bzw. im Zuge des ersten Mitarbeiterinnengesprächs nach der Anstellung. Bei den folgenden MAG werden diese kurz überprüft und ggf. aktualisiert. Das Kompetenzprofil umfasst Praktisches Können, Kenntnisse und Erfahrungen (z.B. Management-, Fach-, pädagogisch-didaktische, soziale und gesellschaftliche Kompetenzen), weiters persönliche Stärken und Kompetenzen sowie Potentiale und zukünftige Kompetenzen, ggf. noch Sonstiges. Im Kompetenzprofil werden ALLE Kompetenzen erfasst, auch wenn sie nicht unmittelbar für die Stelle erforderlich sind. (NW: Vorlage Kompetenzprofil; Kompetenzprofile im LQW-Organisationshandbuch website intern, MAG-Protokolle im Personalordner)

ebi: Die Kompetenzprofile der MitarbeiterInnen von ebi werden ebenfalls laut Vorlage der arge dokumentiert und in Selbstverantwortung der MA aktualisiert: Praktische Kenntnisse, persönliche Stärken, Sonstiges, Potenziale. (NW: Kompetenzprofile im internen Bereich der arge)

FNW: Kompetenzprofile sind von der GF und den MitarbeiterInnen vorhanden und werden im Rahmen der MAInnen-Gespräche aktualisiert. NW: Kompetenzprofile im Personalordner; Kompetenzprofil der GF als Mitarbeiterin der arge auch auf der website arge intern

Bei jedem MAG werden u.a. im Zuge des Fortbildungsbedarfs

Kompetenzprofile der Beschäftigten sind vorhanden und werden aktualisiert.

Neue Kompetenz-

neue Kompetenzanforderungen, um ggf. neue Anforderungen im jeweiligen Arbeitsbereich der MitarbeiterInnen erfüllen zu können, besprochen und festgehalten. Die MitarbeiterInnen sind hier stark in ihrer Eigenverantwortlichkeit und Selbständigkeit gefragt. (NW: Leitfaden MAG auf der website intern; Protokolle MAG im Personalordner)

anforderungen werden systematisch ermittelt.

eBi: Neue Kompetenzanforderungen werden wie bei der arge jährlich im MitarbeiterInnenspräch erhoben.

FNW: Bei neuen Mitarbeiterinnen werden neue Kompetenzanforderungen erstellt und systematisch ermittelt. Fehlende Kompetenzen werden bei Möglichkeit in Form von WB-Maßnahmen nachgeschult.

Jährlich findet für die Regionalstellen-MitarbeiterInnen ein Mitarbeiterinnengespräch mit der arge-Geschäftsführerin statt. Für eine ausreichende Vorbereitung wurde ein interner Leitfaden erarbeitet, in dem die Ziele, der Hintergrund und der Ablauf dieses Instruments dargelegt werden und leitende Fragen zur effektiven Gesprächs-Vorbereitung formuliert sind.

Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden regelmäßig durchgeführt.

Das Mitarbeiterinnengespräch (MAG) dient der aufgabenbezogenen (Weiter-)Entwicklung der Mitarbeiterinnen vor dem Hintergrund der Entwicklungsnotwendigkeiten der gesamten arge region kultur.

Das MAG dient weiters zur Reflexion,

- inwieweit gesetzte Ziele und Vorhaben im vorangegangenen Jahr erreicht wurden,
- ob die verschiedenen Arbeitsschwerpunkte konform mit dem Leitbild und der Definition gelungenen Lernens - DGL gehen
- wie das Arbeitsklima und die Beziehung zwischen GF und Mitarbeiterin auf der Basis gegenseitigen Vertrauens gut gestaltet und gestärkt werden kann.

Aufgaben- und Kompetenzprofil werden im Zuge der

MitarbeiterInnengespräche erarbeitet, aktualisiert oder für die nächste Periode bestätigt (wie oben erwähnt).

GF und Mitarbeiterinnen nutzen die Möglichkeit, ihre Wünsche und Anregungen offen einzubringen, einander Feedback zu geben und vor allem zukünftige Vorhaben und Ziele/Vereinbarungen festzulegen. Das Gespräch unterliegt der Verschwiegenheit, es sei denn, bestimmte Themen und Anliegen sollen in der Folge mit dem Team oder dem Vorstand besprochen werden.

Das MitarbeiterInnengespräch wird in einem Protokoll dokumentiert und von MA und GF unterschrieben, eine Kopie wird dem /dar MA ausgehändigt. Das Gespräch dauert ca 1,5 – 2h.

(NW: Leitfaden MAG auf der internen website, Vorlage für Protokoll MAG, Protokolle der MAG im Personalordner)

ebi:Die MitarbeiterInnen sind mit dem Vereinsvorstand und der Geschäftsführung der arge in engem Kontakt. Entwicklungsgespräche werden alle 2 Jahre mit dem Obmann durchgeführt und protokolliert (NW: Protokolle der MAG auf Papier). Ebi hat den MAG-Leitfaden, also die Art der Gesprächsführung, und die Vorlage für das MAG-Protokoll von der arge übernommen.

FNW: Mindestens einmal im Jahr erfolgen Entwicklungsgespräche im Rahmen eines MA-Gesprächs mit der GF (NW: Protokolle der MAG im Personalordner).

Ein Weiterbildungsplan für alle Mitarbeiterinnen der arge region kultur (inkl. Ebi-MitarbeiterInnen) wurde Ende 2014 von der Geschäftsführung schriftlich erarbeitet und in der Vorstandssitzung 11. Dezember 2014 besprochen und zustimmend zur Kenntnis genommen.

Der Weiterbildungsplan enthält Weiterbildungsziele, mögliche bzw. gewünschte Inhalte sowie das Prozedere für jede/n Mitarbeiter/in

Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigten liegt vor.

für die Bekanntgabe von Weiterbildungswünschen und Kostenübernahme durch die arge region kultur. Weiters sind Vorgaben zur Dokumentation und Weitergabe des Wissens enthalten.

(NW: Weiterbildungsplan auf der website intern, inkl. Vorlage zur Dokumentation)

FNW: Jährliche MitarbeiterInnengespräche dienen der Ausschau auf zukünftige Potentiale von KollegInnen. Es werden WB-Pläne und Entwicklungspotentialen festgelegt.

NW: Bildungspläne für die MA des FNW

Fortbildung wird bei der arge und für die beiden ebi-MitarbeiterInnen auf folgende Weise den Mitarbeiter/innen angeboten:

- im Weiterbildungsplan, der für alle auf der website intern zugänglich ist
- im jährlichen MitarbeiterInnengespräch, in dem Fortbildungsbedarf (u.a. aufgrund eventueller neuer Kompetenzanforderungen) gemeinsam besprochen wird
- im Teamtreffen, wo einmal pro Jahr gemeinsame Fortbildungen für alle Teammitglieder von der Geschäftsführung organisiert werden; z.B. Workshop Globales Lernen beim Teamtreffen Okt. 2014, Fortbildung Kultur- und Bildungssponsoring beim Teamtreffen Mai 2015, Fortbildung zu Wissensmanagement im Teamtreffen April 2016 (NW: Protokolle der Teamtreffen)
- gemeinsamer Besuch von Fortbildungsveranstaltungen, z.B. Tagung „Gesellschaft bilden, 12. April 2016, Ringtagungen Oktober 2015 und Mai 2014)
- Angebote von der Geschäftsführung individuell und spontan an Mitarbeiter/innen, wenn Angebote gesichtet werden, die für einzelne MitarbeiterInnen passen bzw. wenn MitarbeiterInnen Bedarf im MAG angemeldet haben (z.B. Kulturtage des Instituts Kulturkonzepte für die

**Fortbildung
wird
angeboten,
dokumentiert
und
ausgewertet.**

Mitarbeiterin der KUGA im April 2016)

- Angebot der GF zur Inanspruchnahme von Supervision oder Coaching im Bedarfsfall, zur Reflexion des eigenen Tuns und insbesondere in konflikträchtigen Situationen.

Die MitarbeiterInnen werden aber auch eingeladen, jährlich im Nov/Dez (erstmal Ende 2014) im Zuge der Jahresplanungen ihre Fortbildungswünsche und Bedarf mit einer Kostenschätzung der GF schriftlich bekannt zu geben. (NW: Vorlage Jahresplanungen, Jahresplanungen der MitarbeiterInnen)

Die Dokumentation der gemeinsamen Fortbildungen erfolgt in den Protokollen der Teamtreffen (NW: Protokolle Teamtreffen Okt. 2014, Mai 2015 und April 2016), individuelle Fortbildung in Dokumentationen auf Basis einer internen Dokumentationsvorlage (NW website intern Vorlage Dokumentation Weiterbildung, Alexandra Buzanich, Wissensmanagement Flip im arge-Büro, Jutta Müller Supervisionen)

EB-Diplom der wba

FNW: Interne und externe Fortbildungen werden von der GF laufend gesichtet und an die MA-innen weitergeleitet. Bei Interesse wird dieses im Teamprotokoll (NW: entsprechende Teamprotokolle im Ordner im FNW) dokumentiert und im MA-Gespräch bzw. über einen WB-Antrag ausgewertet.

Die angebotenen Weiterbildungen und Supervision für die MitarbeiterInnen sind wichtig um das im Leitbild verankerte Prinzip der Eigenverantwortlichkeit und die Selbstreflexion der MitarbeiterInnen zu stärken. In den MitarbeiterInnengesprächen wird insbesondere die spezielle Situation in den Regionalstellen behandelt, sodass auch hier

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Rückendeckung und Stärkung für die im Leitbild beschriebene regionale gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit erfolgt.

Im Sinne eines gesellschaftspolitischen und -kritischen Bildungs- und Kulturbegriffes, bei dem Bildung und 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 Demokratiefähigkeit aneignen, entsprechen diese unseren Qualitätsanforderungen.

Respektvolle und wertschätzende Beziehungen und die Erweiterung der persönlichen Handlungsmöglichkeiten sind im Leitbild und der Definition gelungenen Lernens bei allen drei Organisationen enthalten.

8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Die Verfahren wurden seit der letzten LQW-Testierung weiter entwickelt (z.B. MAG Leitfaden erstellt, Weiterbildungsplan mit klaren Kriterien erarbeitet, Vorlagen für Aufgaben- und Kompetenzprofile ausgearbeitet, die auch von ebi übernommen wurden) und haben grundsätzlich zu den gewünschten Ergebnissen geführt: ein Weiterbildungsplan, Aufgaben- und Kompetenzprofile liegen vor, Fortbildung wird in Anspruch genommen.

Einige Herausforderungen stellen sich dennoch:

Es gelingt nicht in jedem Fall, ein jährliches MitarbeiterInnengespräch zu führen, da die KollegInnen in den Regionen arbeiten und nicht laufend im Wiener Büro präsent sind. Mehrere Male mussten vereinbarte MAGs wegen kurzfristiger Erfordernisse vor Ort verschoben werden. Eine Überlegung der GF ist, jede/n Mitarbeiter/in einmal pro Jahr an ihrem regionalen Arbeitsplatz und damit auch den

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

Regionalverein zu besuchen und damit das MAG zu verknüpfen. Dazu (insgesamt mindestens 5 ganze Arbeitstage) braucht es ausreichend zeitliche Ressourcen.

Ebi hat die Vorlagen für das MAG für die ersten Entwicklungsgespräche von der arge übernommen, allerdings wurde festgestellt, dass diese doch nicht 1:1 übernommen werden können, sondern in Zukunft noch angepasst werden müssen.

Die arge-Geschäftsführung hat fest gestellt, dass der Weiterbildungsplan nicht allen KollegInnen präsent ist, also nicht ausreichend kommuniziert ist. Daher ist es für die Zukunft empfehlenswert, diesen bei den MAGs wiederholt zu erläutern (wurde teilweise gemacht) oder bei einem Teamtreffen auf die Tagesordnung zu setzen und entweder in Papierform zu übergeben oder nochmals auf den link auf der internen website hinzuweisen.

Die Verfahren für Angebote zur Weiterbildung haben sich bewährt und sollen beibehalten werden. Dokumentation und Auswertung von Weiterbildungen könnte in Zukunft mit mehr Augenmerk seitens der GF (ggf. in Zusammenarbeit mit der/dem MitarbeiterIn) und systematischer erfolgen, z.B. gleich bei der Genehmigung einer Fortbildung die Vorlage zur Dokumentation per email zusenden und systematisch binnen einer Woche nach Abschluss der Weiterbildung einfordern.

FNW: Es hat sich herausgestellt, dass die Weiterbildungspläne gut und rechtzeitig besprochen werden müssen um die budgetären Möglichkeiten dafür schaffen zu können. Bei WB, welche den Betrag von € 500,--/Semester übersteigen, wird eine Fördermöglichkeit über das Beschäftigtenförderinstrument der LGS AMS geprüft und

eingereicht.

Durch laufende Budgetkürzungen und Einsparungen ist Burnoutprävention ein wichtiger Anteil für die gute Arbeitsfähigkeit von MA-innen. Angebote werden als interne Weiterbildung besprochen und in Anspruch genommen. (z. B. Teilnahme an Yogakursen bzw. Klangschalenmassagen ist für MA-innen gratis.

Qualitätsbereich 9 Controlling

9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Das Berichtswesen der arge region kultur bezieht sich auf folgende Bereiche:

- Arbeitsplanungen und Tätigkeitsberichte aller arge-Mitarbeiterinnen

Diese dokumentieren die Arbeitsleistungen und -ergebnisse in den Regionalstellen, im Vergleich zu den zu Jahresbeginn geplanten Arbeitsschwerpunkten. Die Arbeitsplanungen werden jährlich bis Dezember für das Folgejahr erstellt und an die GF per email übermittelt. Die Tätigkeitsberichte werden jährlich bis Ende Februar für das Vorjahr erstellt und per email an die Zentrale in Wien gesandt, von der Geschäftsführung begutachtet und von dieser dem Vorstand und ggf. den Förderstellen vorgelegt.

Abweichungen, Änderungen, Ergänzungen zu den Vorhaben werden zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiterinnen besprochen, nicht nur, aber auch in den Mitarbeitergesprächen.

Tätigkeitsberichte sind Kontrollinstrumente, jede/r Mitarbeiter/in wird durch diese von der Arbeit der anderen informiert. Alle Planungen und Berichte sind auf der website im internen Bereich allen MitarbeiterInnen zugänglich. Sie ermöglichen eine Beurteilung, ob Ziele erreicht wurden, dadurch sind sie auch ein Planungsinstrument, wenn diese Ziele nicht erreicht wurden.

NW auf der website interner Bereich: Arbeitsplanungen <http://www.argeregionkultur.at/87-intern-arbeitsplanungen> und Tätigkeitsberichte <http://www.argeregionkultur.at/86-intern-arbeitsberichte>

- Tätigkeitsbericht der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung erstellt jeweils zu Anfang eines Jahres einen Arbeitsplan mit Zielen und Aktivitäten. Per 31. Dezember

Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.

übermittelt die Geschäftsführerin einen aktuellen Stand der Durchführung und Zielerreichung an den Vorstand, spätestens bei der ersten Vorstandsitzung eines Jahres.

NW: <http://www.argeregionkultur.at/87-intern-arbeitsplanungen>

<http://www.argeregionkultur.at/86-intern-arbeitsberichte>

- Statistiken gemäß Vorschriften des Rings der Österreichischen Bildungswerke

Statistiken werden von der KEBÖ (Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs) verlangt und vom Ring der Österreichischen Bildungswerke eingefordert. Der Ring legt sie den Förderstellen zur Kontrolle vor. Die Arge region kultur als Mitglied des Rings ist verpflichtet, diese zu erstellen.

GF und MA/innen füllen bis Ende Februar des Folgejahres einen jährlichen Statistikbericht über Anzahl der Veranstaltungen, Unterrichtseinheiten, Teilnahmen, getrennt nach Einzelveranstaltungen und Kursen/Seminaren und Sonderveranstaltungen, aus. Abweichungen zu den Vorjahren werden mit der Geschäftsführung besprochen. Diese Statistiken werden ebenfalls im Zentralbüro in Wien gesammelt und an die Förderstelle weitergeleitet. (NW Gesamtstatistik und einzelne Erhebungstabellen der Regionalstellen, im Arge Büro)

- Budgetcontrolling und Jahresabschluss

Halbjahrescontrolling, 9-Monats-Controlling, Jahresabschlüsse und Geschäftsberichte sind für die Geschäftsführung und den Vorstand Kontrollinstrument über Finanzen und wirtschaftlichen Verlauf des Geschäftsjahres.

Der auf Basis der Einnahmen- Ausgabenrechnung erstellte Jahresabschluss wird von den Rechnungsprüfern des Vereines und einer Steuerberatungskanzlei geprüft und bei der FrühjahrsVorstandssitzung dem Vorstand und der Generalversammlung vorgelegt mit der Empfehlung zur Entlastung des Kassiers und der Geschäftsführung.

Der Jahresabschluss, der Aufschluss über die finanzielle Situation und über den wirtschaftlichen Erfolg der ark gibt, wird mit Vorstand und Generalversammlung diskutiert. 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 sechs MA/innen bildet das Angestelltengesetz. (NW Jahresabschlüsse im arge-Büro

- Controlling der strategischen Entwicklungsziele Marketing und Organisationsentwicklung

Seit 2014 wird die Umsetzung der strategischen Entwicklungsziele bzw. deren Maßnahmen halbjährlich von der Geschäftsführung kontrolliert und im jährlichen Tätigkeitsbericht der GF dokumentiert. Dies ist wichtig, um die Ziele präsent zu haben und die laufende Umsetzung sicher zu stellen. NW Tätigkeitsbericht der GF 2013, 2014, 2015 <http://www.argeregionkultur.at/86-intern-arbeitsberichte>

Im Herbst 2016 wurde die Erreichung der Ziele und Maßnahmen einer internen Evaluierung unterzogen, siehe auch Q11a.

Begründung: Vereinsstatuten, Geschäftsordnung und gesetzliche Vorschriften geben die Geschäftsgebarung der arge region kultur, von ebi und vom Frauennetzwerk vor. Gegenüber Vorstand, Generalversammlung und Förderstellen haben die arge, ebi und FNW die Verpflichtung, den wirtschaftlichen und inhaltlichen Erfolg des Vereines offen zu legen.

Verein Ebi: dokumentiert und berichtet regelmäßig der Mitgliederversammlung, dem Vorstand sowie der arge region kultur zu folgenden Spezifikationen:

1. Monatliche Stundenaufzeichnungen der MA/innen unter

Angabe von inhaltlichen Schwerpunkten

2. Jahresplanung (siehe oben arge wie region kultur)
3. Jahresbericht (siehe oben wie arge region kultur)
4. jährliche Ringstatistik (siehe oben wie arge region kultur)
5. jährliche Budgeterstellung und Abrechnung

Diese werden vom Obmann des Vereins ebi sowie im Fall von 2., 3. und 4. von der GF der arge region kultur kontrolliert und nach Bedarf mit den MA/innen besprochen. Verbesserungsvorschläge werden gemeinsam erarbeitet und umgesetzt. (NW: Arbeitsnachweis Haslinger 08/16 im NW-Ordner ebi im arge Büro; Arbeitsbericht ebi2015, Arbeitsplanung ebi2016 auf arge website intern)

Die ebi-Jahresplanung mit den inhaltlichen Arbeitsschwerpunkten für das Folgejahr wird spätestens bis Dezember des Vorjahres erteilt. Der Arbeitsbericht ist bis Ende Februar über das vergangene Jahr fällig. Die Berichte werden von den beiden MA/innen erstellt, im ebi-Team besprochen und überarbeitet. Schwerpunkte stellen dar: Einzelaktivitäten, gemeinsame Projekte, Kritik, Ergänzungen, zeitliche und organisatorische Umsetzung.

Die Jahresplanung wird an die GF der arge region kultur übermittelt und dort überprüft. Nach Bedarf gibt es Rückmeldungen an die MitarbeiterInnen bzw. werden Kritikpunkte im Teamtreffen der arge, die zweimal jährlich stattfinden, besprochen.

Frauennetzwerk Rohrbach:

Für alle Arbeitsbereiche und Themenschwerpunkte ist ein gut nachvollziehbares Berichtswesen unumgänglich. Sämtliche Förderstellen des Bundes, Landes OÖ und der Stadtgemeinde Rohrbach und auch die arge region kultur geben Vorschriften vor, die im Rahmen von Verwendungsnachweisen und

Subventionsabrechnungen zu leisten sind.

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

Gegenstände	Spezifikationen	Begründung
Tätigkeitsbericht der MA innen der arge region kultur = GF FNW	Arbeitsleistungen- und Ergebnisse der Regionalstellen. Kontroll- und Planungsinstrument, Auswirkungen auf Bedarf bzw. Entwicklungsziele.	Berichtslegung an arge-GF, FNW-Vorstand und Förderstellen Im Teamtreffen erfolgt Austausch über regionale Besonderheiten.
KEBÖ-Statistiken	Bildungsprogramm, Serviceleistungen. Beinhaltet Anzahl MAinnen, Veranstaltungen, Bildungsschwerpunkte. Vom FNW auszufüllen und an arge-Büro zu senden.	Von KEBÖ und Ring verlangt. Von der arge-GF überprüft und an diese Stellen zu senden.
Jahresberichte, Geschäftsberichte und Jahresabschlüsse	Finanzen und wirtschaftlicher Verlauf des Geschäftsjahres. Planungsinstrument.	Von GF dem FNW-Vorstand und der GV vorzulegen, zu erläutern und zu diskutieren.
TBF: Tätigkeitsbericht	Finanzen und wirtschaftlicher	Fördervereinbarung mit Bundeskanzleramt und

an das BMB	Abriss des Geschäftsjahres. Planungsinstrument.	Land OÖ.
------------	---	----------

Kennzahlen und Kennziffern der arge region kultur:

- Anteil der Personalkosten am Gesamtbudget: Diese Kennzahl wird jährlich bei der Budgeterstellung und bei der Abrechnung erhoben, weil sie für die Förderung relevant ist, und wird im Februar jeden Jahres für das Vorjahr im Zuge der Jahresabrechnung an den Ring bekannt gegeben. Der Anteil der Personalkosten soll gemäß Fördervorschriften mindestens **60%** sein, bei der arge beträgt er durchschnittlich 85 - 90%%.
- Anzahl der Veranstaltungen, nach Kategorien der KEBÖ-Statistik (NW jährl. Statistik an den Ring, für alle Regionalstellen so auch ebi und FNW, siehe Ordner im arge büro und excel auf Laptop der GF)
- Anzahl der Teilnahmen, männlich und weiblich (NW: KEBÖ Statistik)

Die Erhebung der Anzahl der Veranstaltungen und Teilnahmen erfolgt durch die MitarbeiterInnen und die GF bei der jährlichen verpflichtenden KEBÖ-Statistikerstellung für alle Regionalstellen. Die GF nimmt eine Bewertung vor, v.a. Vergleiche (Erhöhung/Verringerung) mit dem Vorjahr. Bei relevanten Abweichungen werden die Gründe mit den MitarbeiterInnen eruiert und allfällige Konsequenzen für das Folgejahr besprochen.

Beispiele:

- aus der Statistik wurde ersichtlich: bei der KUGA gehen die TeilnehmerInnenzahlen bei Veranstaltungen mit politischen Inhalten zurück. Als Konsequenz werden die Inhalte noch bewusster abgestimmt für die regionalen Zielgruppen ausgewählt und durch Vorhänge den Raum optisch verkleinert, so etwa

Kennzahlen/Kennziffern und qualitative Erfolgsindikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet. Konsequenzen werden gezogen.

„Trotzdem Heimat“ - Film und Diskussion im Juni 2015.
(NW Bericht auf KUGA-facebook). Man möchte diese
Veranstaltungen aber nicht ganz aufgeben, da sie dem
inhaltlichen Auftrag der arge und ihrer Regionalstellen
entsprechen.

Verein ebi:

Der Verein ebi führt eine Statistik über die durchgeführten
Seminare, Veranstaltungen und Projekte. Dabei werden für
die sog. „Ringstatistik“ folgende Parameter erhoben (NW:
ebi-Ringstatistik 2015, am Laptop der arge GF)

Personal

- MA/innen angestellt inkl. Arbeitsstunden und Arbeitsschwerpunkte
- MA/innen ehrenamtlich
- Vortragende, ReferentInnen, TrainerInnen
- Administratives Personal

Bildungs- und Kulturveranstaltungen

- Zahl der Veranstaltungen
- Länge und Aufwand
- Sonderveranstaltungen
- Unterrichtseinheiten
- TeilnehmerInnenzahl
- Anteil der weiblichen Besucherinnen
- Schwerpunktthema
- Förderung besonderer Zielgruppen
- Öffentlichkeitsarbeit

Qualitative Erfolgsindikatoren der Arge und aller Regionalstellen, so auch ebi und FNW:

- 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:

- Die Angebote des k&k in Kärnten bewirken Identitätsstiftung, Wertschätzung und eine Steigerung des Selbstbewusstseins für die zweisprachige Bevölkerung Kärntens. Die Räumlichkeiten werden auch von anderen slowenischen Vereinen für Bildung und Musik gerne genutzt. NW: Leitbild/Usmerietev k&k http://www.kkcenter.at/ueber_uns/de
- Das Frauennetzwerk Rohrbach 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 in Rohrbach 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. NW: Bericht Frauen wirken regional <http://www.argeregionkultur.at/projekte>
- Die TN von ebi erfahren Sensibilisierung für Gesundheitsfragen, Politische Bildung, um Problembewusstsein für gesellschaftliche

Zusammenhänge und Verstärkung des gesellschaftspolitischen Engagements zu fördern.

- Durch den Aufbau der Zweigstelle ebi Landersdorf/Wölbling und von KuLi Braunau eröffnen sich für die regionalen Zielgruppen (Bauern/Bäuerinnen im Innviertel und BewohnerInnen der Gemeinde Wölbling) neue Perspektiven eines gemeinwesenorientierten Bildungs- und Kulturangebots, aufbauend auf Methoden der aktivierenden Befragung. Das anlaufende Angebot wird sehr positiv aufgenommen, die Regionen haben großes Potential aufgrund von Menschen, die an lokalen Veränderungen arbeiten möchten. (NW: Dokumentation ebi-Zukunftssymposium 2016 und Anwesenheit der Bürgermeisterin; Bericht Biofaires Frühstück und Hofkonzert KULi mit Besucherrekord in Tips auf Seite 22: <http://www.tips.at/zeitung-epaper/?ausgabe=tips-braunau&id=27033#/1>; GV-Protokoll von KuLi Juni 2016; Bericht über KuLi-Hofroas mit interessierten Bauern und BäuerInnen in Bäuerliche Zukunft 5/2016 im arge Büro. Bericht über Bauer-unser mit Ludwig Rumetshofer (<http://www.nachrichten.at/ooen/Volles-Haus-bei-der-Premiere-von-Bauer-unser-im-Starmovie-Ried;art149490,2404601>))
- Durch ihr vielfältiges Veranstaltungs- und Bildungsprogramm trägt die KUGA Großwarasdorf bedeutend zur Bewusstseinsstärkung der mehrsprachigen Bevölkerung im Burgenland bei, insbesondere bei der jungen Generation, die in diesem Rahmen auch regionale Perspektiven sieht. Zahlreiche junge in Wien studierende BurgenlandkroatInnen engagieren sich ehrenamtlich und v.a. an den Wochenenden im seit Nov. 2015 neuen KUGA-

Vorstand in der Region. NW: KUGA-Vorstand neu auf
<http://www.kuga.at/index.php?id=114>

Verein ebi:

Die qualitativen Erfolgsindikatoren (dieselben wie oben arge) werden in Form von Reflexionen und mündlichen Rückmeldungen in unseren Teamtreffen bzw. was die Veranstaltungen angeht direkt dort von den TeilnehmerInnen erhoben. Dabei geht es zentral um die jeweiligen Lernerfahrungen und erweiterten Handlungsmöglichkeiten. Erhoben wird diese meist mündlich in Form von Reflexionen in Anschlussrunden. (NW: siehe Beispiele oben sowie Stimmen zum Symposium im ebi-Arbeitsbericht 2015)

Frauennetzwerk Rohrbach, Kennzahlen/ziffern, qualitative Erfolgsindikatoren

Grundsätzlich gelten die Kennzahlen für die KEBÖ-Statistik sowie arge-Erfolgsindikatoren wie oben beschrieben, mit Besonderheiten wie folgt aufgrund der speziellen Zielgruppen und weiterer Fördergeber.

Ihre **Zielgruppen**, hauptsächlich Mädchen und Frauen, erreicht das FNW durch gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit mit feministischen Blickwinkel und Impulsen. Qualitative Kriterien haben mehr Gewicht als quantitative. Ziel ist eine soziale Umwelt-Veränderung durch u.a. prozessorientierte, persönlichkeitsentwickelnde Maßnahmen.

Die Oberösterreichische Landesregierung hat in ihrem Förderwesen seit 2013 Kennziffern/Kennzahlen und Wirkungsfaktoren für qualitative Erfolgsindikatoren festgelegt, die auch für das FNW gelten.

Kennzahlen u.a.:

- Anzahl der TeilnehmerInnen

- Involvierte Zielgruppen

Wirkungsfelder/Erfolgsindikatoren

- Erfolgreiche Problembearbeitung durch Einzelberatungen der Frauen in der Region
- Sichtbarmachung der Problemlage der Frauen
- Starker Abbau von geschlechterdiskriminierenden Rollenstereotypen und Erweiterung des Berufswahlspektrums von Frauen
- Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen
- Aktivierung und unterstützung zur eigenständigen Existenzsicherung
- Sensibilisierung und Know how Aufbau zur Gleichstellung von Frau und Mann
- Sensibilisierung zum Abbau von geschlechterspezifischer Gewalt
- Maßnahmen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Diese Kennzahlen und Wirkfaktoren werden jährlich vom FNW an das Land OÖ berichtet. (NW: Ansuchen um Landesbeitrag s. 2 und Datenerhebungsbogen FNW für die OÖ Landesregierung im NW-Ordner im arge Büro). Durch eine halbjährliche interne Revision in einer FNW-Vorstandsitzung jährlich im Juni werden die Wirkungsfelder einem Controlling unterzogen und negative Abweichungen korrigiert und abgefedert. Konkret wird überprüft, ob zu den o.g. Wirkungsfeldern eine Veranstaltung oder Aktivität (Presseartikel, öffentliche Aktion usw.) gesetzt wurde. Wenn nicht, werden Schwerpunkte für den Herbst geplant, die eine erfolgreiche Bearbeitung der Wirkungsfelder unterstützen.

Beispiele für Konsequenzen:

- zu wenige Besucherinnen bei Eltern-Kind-Veranstaltungen, daher kurzfristige Planung von kostenfreien oder kostengünstigen Eltern-Kind-Veranstaltungen (Lesenachmittag mit Kindern, Vom Korn zum Brot), Säuglings- und Kindernotfallkurs, um Frequenz zu erhöhen.
- Interview mit der GF in ÖO Nachrichten als Konsequenz, da zu wenig Aktivitäten für Sensibilisierung und Know how Aufbau zur Gleichstellung von Frau und Mann festgestellt wurden

NW: alle im NW-Ordner im arge-Büro: Anmelde-Liste Vom Korn zum Brot, TN-Liste und Evaluierungen Säuglings- und Kindernotfallkurs; Presseartikel-Interview

Arge region kultur:

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 Sitzung im November/Dezember für das Folgejahr vorgelegt und diskutiert.

Der Jahresabschluss und die Arbeitsberichte werden dem Fördergeber bis Ende Februar des Folgejahres vorgelegt, dies ist die Verpflichtung gegenüber dem Subventionsgeber.

Die gesetzliche Grundlage für die Personalverrechnung durch die Fa. Unger & Unger für fünf bis sechs MA/innen bildet das Angestelltengesetz und der Mindestlohntarif für in privaten

Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.

Bildungseinrichtungen beschäftigte ArbeitnehmerInnen.

Interne Budgetkontrollen werden von der GF gemeinsam mit der Buchhalterin jedenfalls per 30. Juni, per 30. September und per 31. Dezember sowie falls erforderlich ab Oktober auch monatlich durchgeführt, siehe auch oben Berichtsverfahren. Die Controllingberichte werden auch dem Vereinskassier übermittelt. Dieses Verfahren wurde 2015 eingeführt, weil die GF insbesondere im zweiten Halbjahr einen genauen und zeitnahen Überblick über Einnahmen und Ausgaben benötigt. In den letzten Monaten des Jahres wird seitens der GF in Absprache mit dem Kassier sorgfältig darauf geachtet, dass das Jahresbudget weder unter- noch überschritten wird. Eventuelle verfügbare Mittel werden den Regionalstellen für Projekte zur Verfügung gestellt oder als Personalkostenreserve für kommende Jahre zurück gestellt.

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: Budget-Controllingtabellen per 30. Juni, 30. September und 31. Dezember am Laptop der GF; Lohnkonten bei Unger&Unger, Arbeitszeitaufzeichnungen der MA am Laptop der GF

Verein ebi:

Das Budget vom Verein ebi wird vom Obmann auf der Grundlage der Vorjahre und auf der Grundlage und der vorgesehenen Aktivitäten aus dem Jahresplan erstellt und dem ebi-Vorstand, in dem auch die MitarbeiterInnen vertreten sind, vorgelegt und besprochen. Die Einnahmen gliedern sich in die Personalsubvention der arge region kultur (Bildungsministerium) und den Eigenaufbringungen durch Erlöse aus Veranstaltungen, Subventionen und Sponsoren.

(NW: Jahresbudget 2015 Verein ebi)

Die MitarbeiterInnen sind angehalten, die Eigenaufbringung für die geplanten Projekte zu verstärken. Die Abrechnungen der erhaltenen Förderungen werden von den MA/innen direkt mit den Fördergebern abgewickelt, dazu zählt eine Abrechnung und die Berichtslegung über die Verwendung der Gelder.

Der Obmann ist verantwortlich für das Controlling während des Jahres. Das Buchhaltungssystem ermöglicht durch die Eingabe nach festgelegten Budgetbereichen wie Personal, Projekte, Administration u.a. eine laufende Kontrolle. Das Budget wird im Vorstand mindestens zweimal jährlich besprochen. Ein jährlicher Bericht wird auch dem Vorstand der arge region kultur vorgelegt. Zwei Rechnungsprüfer obliegt die laufende Geschäftskontrolle sowie die Prüfung der Finanzgebarung des Vereins im Hinblick auf die Ordnungsmäßigkeit der Rechnungslegung und die statutengemäße Verwendung der Mittel. (NW: Vereinsstatuten auf ebi-website)

Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit sind für den Verein ebi selbstverständlich und ergeben sich vor allem auch durch das begrenzte Budget.

Frauennetzwerk Rohrbach

Das FNW macht eine dreimonatige Budgetkontrolle durch die Kassierin, damit bei Ausgabenüberschreitungen rechtzeitig gegengesteuert werden kann. Der Bericht der Kassierin fließt in jede Vorstandssitzung ein und wird zum Anlass genommen, wichtige Strategien umzusetzen. zB: Benefizveranstaltungen, Spendenaktionen, Mitgliederwerbung, Sponsoring. Der jährliche Finanz-Jahresabschluss wird von der GF dem Vorstand und der Generalversammlung vorgelegt, erläutert und diskutiert.

Im letzten Quartal jedes laufenden Jahres wird ein Budget für das kommende Jahr erstellt. Die Einnahmen und Ausgaben müssen ausgeglichen sein. Die Zuständigkeit der Ausführung für Controlling-Maßnahmen liegt bei der GF.

Die Verfahren begründen sich in den Vorgaben durch Geschäftsordnung, Vereinsstatuten und Fördergeber, NW: GO und Vereinsstatuten auf der FNW website.

Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden statt:

- bei den halbjährlichen Teamtreffen, an denen auch die MA von ebi und die GF des FNW teilnehmen, bei denen jeweils ein LQW-Qualitätsbereich fix auf der Tagesordnung steht, z.B. waren das in den letzten drei Jahren Leitbild, Bedarfserschließung, Evaluierung, Kundenkommunikation und Strategische Ziele. Unterschiedliche Handhabungen in einzelnen Qualitätsbereichen (z.B. in der Kundenkommunikation oder Evaluierung) werden im Sinn des voneinander Lernens und gemeinsamen Überprüfens verglichen, besprochen und weiter gegeben.
- Leitbildüberprüfung alle vier Jahre bei arge, ebi und FNW: Das alte Leitbild der arge wurde in einem Teamtreffen und anschließend im Vorstand ebenfalls einer Überprüfung unterzogen und anschließend überarbeitet. NW: Protokolle arge-Vorstandsitzungen und Teamtreffen des Jahres 2015, Leitbild neu (siehe auch Q_1 Leitbild). Das Leitbild des FNW wurde bei der Namensänderung überprüft und neu ergänzt. Ebi hat bei seiner Neugründung 2015 beschlossen, das Leitbild der arge zu übernehmen.
- Überprüfung der Statuten und Geschäftsordnung alle vier Jahre im jeweiligen Vorstand von ebi, FNW und

Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.

arge: dies hat zu einigen Ergänzungen in den Statuten und zu einer kompletten Neuüberarbeitung der Geschäftsordnung der arge geführt. Weiters wurde als Konsequenz der Überprüfung der Vereinssitz der arge im Juni 2016 von Gföhl nach Wien verlegt, weil dieser seit Juli 2013 neu eingerichtete Büro-Standort für die Vernetzung und Präsenz wichtig ist und die Behördenkommunikation über Gföhl/Niederösterreich kompliziert war. Bei der Überprüfung der GO hat sich herausgestellt, dass einige Aufgaben der arge-GF sowie der GF-Stellvertretung ergänzt und sowie die Anstellungsverhältnisse in den Regionalstellen neu definiert werden mussten. NW: Statuten und GO neu. Auf der arg website. Im ebi-Vorstand wurde anlässlich der Überprüfung beschlossen, dass die Geschäftsordnung in Anlehnung an die GO des FNW erstellt wird.

- Alle zwei Jahre Überprüfung anhand LQW-Checkliste zur Internen Prüfung der Funktionsweise der Organisation durch die arge-Geschäftsführung: erstmals im September/Oktober 2016. Eine Konsequenz daraus war z.B., dass die Dokumente auf der arge website intern in Zukunft einmal jährlich von der Assistenz der GF auf Aktualität überprüft werden. NW: ausgefüllte arge-Checkliste im arge-Büro. Ebi und FNW übernehmen diese Vorgangsweise ab sofort, erste Funktionsprüfung anhand der Checkliste im Zuge der Erstellung des Selbstreports bis zur Visitation.

Verein ebi: Die Prüfung der Funktionsweise wird intern durch zwei Vorstandssitzungen von ebi pro Jahr und durch eine jährliche Generalversammlung gewährleistet. Die laufende Arbeit wird in mind. zwei Mitarbeitertreffen pro Jahr reflektiert und überprüft. Konsequenzen aus den Reflexionen werden

besprochen, protokolliert und in der weiteren Arbeit umgesetzt. Bsp: Besprechung der Funktionsweise der ebi-Zweigstelle Landersdorf: Kontoeröffnung und Aufbringung von Eigenmitteln (NW: Protokoll ebi-Besprechung 4.4.2016, Punkt 4; im NW-Ordner im arge-Büro)

Durch die Mitgliedschaft und enge Anbindung in der arge region kultur wird auch die Funktionsweise von ebi als Regionalvereines alle zwei Jahre anhand der LQW-Checkliste mit überprüft (siehe oben, erstmals im Sept/Okt 2016). Ebi wird diese Checkliste in Zukunft auch organisationsintern alle zwei Jahre verwenden. (NW: Übermittlung der Checkliste an FNW per email) . Die Teamtage der ark (zwei mal jährlich) sind ein Reflexionsraum für die MA/innen des Vereins, wo im ExptertInnenkreis der Mitgliedseinrichtungen aktuelle Fragen und Vergleiche stattfinden. (NW: z.B. Protokoll arge-Vorstandssitzung Nov. 2015, Punkt 4).

Frauennetzwerk Rohrbach

Die Prüfung der Funktionsweise wird intern durch vier Vorstandssitzungen vom FNW pro Jahr und durch eine jährliche Generalversammlung gewährleistet. Bsp: für Kosnsequenzen: FNW wird die LQW- Checkliste aufgrund der Übersichtlichkeit in Zukunft für eine Funktionsprüfung alle zwei Jahre auch verwenden. Ziel ist Überprüfung bis zur Visitation. (NW: Übermittlung der Checkliste an FNW per email)

Arge region kultur und Frauennetzwerk Rohrbach:

Die Arbeitsplanungen und Tätigkeitsberichte der MitarbeiterInnen (darunter von der FNW-GF) und der arge-GF unterstützen das im Leitbild verankerte Lernen voneinander und tragen zur beabsichtigten Offenheit und Transparenz bei.

Die qualitativen Indikatoren basieren auf ausführlichen

Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens liegt vor.

Diskussionsprozessen in der arge region kultur mit allen MitarbeiterInnen, seit diese besteht. Ziel ist gemäß unserer Vision im Leitbild, dass Menschen – und im FNW speziell Frauen - durch Bildung und Kultur ihre Potentiale entfalten und gestaltend aktiv werden, damit ein Wandel möglich wird. Dies kann nur durch qualitative Indikatoren wie oben gemessen werden.

Die interne Prüfung der Funktionsweise der Organisation einerseits auf partizipative Weise in den Teamtreffen und andererseits durch die GF auf Basis einer Checkliste erfüllt auch innerhalb des Teams unseren Anspruch, dass Gruppenprozesse das gelungene Lernen ermöglichen.

Verein ebi: In Bezug auf das Leitbild der arge region kultur, der Grundlage unseres Handelns, ist der reflektierende Zugang bei Arbeitsplanung und Berichten, v.a. mit anderen Regionalstellen der arge, ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätsmaßnahmen von ebi. Das ist der Ort, an dem wir über die Fachlichkeit der einzelnen Regionalstellen im ExpertInnenrahmen diskutiert und vorangetrieben wird.

Wir betrachten uns laut Leitbild der arge region kultur, das gleichzeitig auch ebi-Leitbild ist, als „Teil des regionalen Systems“, in dem wir arbeiten. Die Überprüfung der qualitativen Aspekte unserer Arbeit findet in den Generalversammlungen statt, vor allem aber auch in der täglichen Begegnung mit unserer Zielgruppe.

Die „Reflexion der bisherigen organisatorischen und strategischen Konzeptionen“ sind dezidiertes Bestandteil des ebi-Leitbildes. Hier wird die Wichtigkeit des Reflektierens betont, die in den Maßnahmen der Qualitätssicherung auch einen hohen Stellenwert einnehmen.

Auch im Bezug auf die Definition gelungenen Lernens, die im ersten Punkt die Selbstreflexion der TeilnehmerInnen nennt, sind die reflektierenden Ansätze in der Qualitätssicherung

beim Berichtswesen durchaus begründet.

9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Arge region kultur:

Grundsätzlich bewähren sich die Verfahren der inhaltlichen Berichtlegung und des Finanzcontrolling sehr gut, sie sind eingespielt und allen MitarbeiterInnen bekannt und geläufig.. Im Jahr 2015 wurde ein neues Finanz-Controllingsystem eingeführt, das ein quartalsmäßiges (im Bedarfsfall auch monatliches) Ausgabencontrolling ermöglicht und sich nach einigen Anfangsschwierigkeiten und Anpassungserfordernissen sehr bewährt – es soll unbedingt weiter geführt werden.

Die qualitative Erfolgsindikatoren wurden aus dem Selbsreport 2013 weitergeschrieben. Diese Indikatoren sollten 2017/2018 einer gemeinsamen Bewertung in einem Teamtreffen unterzogen und angepasst bzw. weiterentwickelt werden. Für die arge region kultur ist es eine Herausforderung, geeignete qualitative Indikatoren zu finden, die auch gut messbar sind. Angedacht ist auch eine Kooperation der arge region kultur mit dem ÖIEB (Österreichisches Institut für Erwachsenenbildung) zur qualitativen Überprüfung der langfristigen Wirksamkeit der Bildungs- und Kulturarbeit in einer konkreten Region (z.B. Frauennetzwerk Rohrbach, das bereits über 25 Jahre tätig ist).

Die LQW-Checkliste zur Internen Prüfung der Funktionsweise der Organisation wurde erst kürzlich „entdeckt“ und hat sich als sehr hilfreich herausgestellt. Die bei den Teamtreffen und teilweise bei den Vorstandssitzungen stattfindende Überprüfung kann zwar partizipativ aber zu wenig systematisch und nicht erschöpfend geschehen, und wird nun

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

durch die Systematik der Checkliste ergänzt. Als Konsequenz wird in Zukunft diese Checkliste alle zwei Jahre von der arge, von ebi und vom FNW Rohrbach zur Überprüfung herangezogen.

Nachweise:

- Ring/KEBÖ-Statistiken 2013, 2014, 2015, im Ordner „KEBÖ Ring-Statistik“ im arge Büro
- Tätigkeitsberichte der MitarbeiterInnen sowie jährliche Tätigkeitsberichte der Geschäftsführung, arge website intern
- Controlling: Halbjahres- und Jahresbericht am Laptop der GF, Budgetabschlüsse 2013, 2014, 2015 in den jeweiligen BH-Ordern im arge Büro

Verein ebi: Die Vereinsstrukturen von ebi und die Einbettung in die Strukturen der arge region kultur begründen die Qualitätssicherung im Berichtswesen und Controlling. Die internen Verfahren orientieren sich also an Mitgliederversammlung und Vorstandssitzungen und zentral an den Rückmeldungen der Zielgruppe. Diese Maßnahmen sind stimmig und auch mit dem fachlichen Konzept der Gemeinwesenarbeit fundiert und legitimiert.

Der methodische Schwerpunkt der Reflexion in der Qualitätssicherung bringt den Vorteil der Bewusstseinsbildung und persönlichen wie fachlichen Weiterentwicklung, aber auch den Nachteil, dass sie manchmal schwer zu dokumentieren und auszuwerten sind. Verbesserungen für die Erfassung der qualitativen Aspekte unserer Arbeit wäre eine gute Weiterentwicklung im Bereich der Qualitätssicherung, siehe auch oben Schlussfolgerungen in Qu9 der arge region kultur.

Der Nachweis der Verwendung der finanziellen Mittel wird neben der internen Verfahren auch von Fördergebern sowie von der ark bzw. dem Ring Österreichischer Bildungswerke effektiv überprüft. Der Aufwand für Recherche, Antragstellung und Abrechnung bedeutet für einen kleinen Verein wie ebi großen Aufwand und eine Herausforderung in Bezug auf die vorhandene Arbeitszeit.

Als sehr hilfreich werden die fachlichen Teamtreffen der arge erlebt, wo Austausch und Rückmeldung zur eigenen Arbeit ein zentraler Bestandteil sind. Diese Treffen könnten noch besser für gemeinsame Planungen in Projektentwicklung und Umsetzung von Bildungsimpulsen genutzt werden.

Der Aspekt der Wirtschaftlichkeit könnte besser formuliert und bewusster umgesetzt werden.

Frauennetzwerk Rohrbach:

Die eingesetzten Verfahren des Controllings werden umgesetzt und Schlussfolgerungen werden gezogen. Findet z.B. eine Verringerung auf der Einnahmenseite statt, werden u. a. Einsparungen auf der Ausgabenseite verordnet. Z. B. keine Investitionen im letzten Quartal, vorübergehende Freistellung von Mitarbeiterinnen.

Das FNW ist für die Zielerreichung ihrer Kultur- und Bildungsprogramme selbst verantwortlich. Veranstaltungen und Programme, die nicht mehr angenommen werden, können im Zuge der nächsten Jahresplanung abgesetzt werden. Programme für neue Zielgruppen (z.B. Altersstruktur) bzw. zu aktuellen Themen (Lebensklime, Zusammenhalt der Gesellschaft etc.) werden konzipiert und angeboten. Bildungs-Bedürfnisse der Menschen in den Regionen werden berücksichtigt. Neue Kooperationen und Vernetzungen werden bei den Teamtreffen besprochen.

Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation

10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Die Kommunikation mit den KundInnen gehört zu den wichtigsten Aufgaben der arge region kultur und ihrer Regionalstellen, so auch für ebi und Frauennetzwerk Rohrbach. In den ländlichen Regionen von Frauennetzwerk Rohrbach und ebi in Gföhl bestehen auch durch die jahrelange Arbeit gute Kontakte zu den Menschen in der Region. Als zusätzliche Mittel dienen v.a. die Websites sowie die Newsletter des Vereins ebi und des Frauennetzwerk Rohrbach (NW: www.verein-ebi.at, www.frauennetzwerk-rohrbach.at; www.kuga.at, www.viacampesina.at, www.kkcenter.at, Berichte über Zukunftssymposien ebi oder Projekte/Gespräche FNW auf <http://www.argeregionkultur.at/projekte>;)

Kundenorientierung bedeutet, dass sich ein Unternehmen/Organisation auf allen Ebenen langfristig – also strategisch, strukturell und kulturell – auf seine KundInnen ausrichtet. In der arge region kultur spielt neben der Kundengewinnung, die Kundenbindung und Kundenpflege eine wichtige Rolle. Um das Thema Kundenkommunikation strategisch gut zu bearbeiten, bedurfte es 2013 einer Stakeholderanalyse um die wichtigsten Kundentypen der ark zu erfassen:

- TeilnehmerInnen / BesucherInnen der Veranstaltungen
- Vereinsmitglieder / Vereinsvorstand
- Subventionsgeberinnen / Sponsoren
- KollegInnen / MitarbeiterInnen
- Netzwerke
- Interessierte / Gleichgesinnte

Folgende Kommunikationsverfahren werden in der arge

Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind begründet und beschrieben.

region kultur 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 arge region kultur sowie bei EBI und Frauennetzwerk Rohrbach 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 arge-Regionalstellen besonders wichtig, um regionale Vorhaben zusätzlich zu finanzieren. Bsp. und NW: FNW-Verhandlungen mit Bürgermeister von Rohrbach, Protokolle im NW-Ordner arge Büro
Seit die Subvention der arge region kultur über den Ring Österreichischer Bildungswerke beantragt und abgerechnet wird (seit 2003), hat die arge-Zentrale keinen direkten Kontakt mehr zu den Subventionsgebern im Bildungsministerium.
- Vorstand, Vereinsmitglieder: Es finden zwei bis drei Vorstandssitzungen pro Jahr statt, einmal jährlich auch eine Mitgliederversammlung. (NW: diverse Vorstandsprotokolle, Generalversammlungsprotokolle im internen Bereich arge-website)
- KollegInnen / MitarbeiterInnen in den Regionalstellen: Neben den Teamtreffen (NW: Protokolle auf interner website) finden auch in den Regionen persönliche Besuche und Gespräche statt (NW: z.B. Protokoll KUGA-Klausur Oktober 2015, Anwesenheit der GF bei Jubiläen)

k&k 6/2015 und Frauennetzwerk 10/2014) weiters Telefongespräche mindestens einmal alle zwei Monate (NW: Handy-Protokolle und handschriftliche Notizen der GF).

- TeilnehmerInnen / BesucherInnen: Bei Veranstaltungen wird mit den TeilnehmerInnen das persönliche Gespräch gesucht, um die Kontakte auf der persönlichen Ebene zu festigen. Für ebi ist insbesondere die aktivierende Gesprächsführung das wesentlichste Element.

(NW-Beispiele: Fotos von Zukunftssymposien und Veranstaltungen ebi auf ebi-website; Leitfaden aktivierende Befragung auf arge website intern; Facebook-Berichte der KUGA; Arbeitsgruppen, Frauenkreise, Regionalgruppen auf www.viacampesina.at)

,

10. 1. 2. Telefonischer Austausch

Der telefonische Austausch nimmt in der arge region kultur und bei allen Regionalstellen einen großen Stellenwert ein, da die Strukturen weitläufig sind und sich über mehrere Bundesländer erstrecken. Telefonieren ist ein selbstverständlicher Bestandteil der täglichen Arbeit sowohl intern mit MitarbeiterInnen also auch extern mit VeranstaltungsteilnehmerInnen. Es ist für die MitarbeiterInnen sehr wichtig einen guten Eindruck am Telefon zu hinterlassen. Anmeldungen werden vielfach telefonisch entgegen genommen. Hier halten sich die MitarbeiterInnen an ein paar einfache Regeln wie kurze, klar formulierte und freundliche Begrüßungen und eine freundliche Stimme. Ebenso bieten die MitarbeiterInnen engagiert einen guten Service an. Als NW: Handy-Protokolle der GF der arge und vom FNW; Festnetzprotokolle der Regionalstellen können angefordert werden).

10. 1. 3. Nachrichtenaustausch per E-Mail, website,

facebook etc.

Durch die modernen Kommunikationsmittel wie E-Mail, Web, facebook usw. werden Menschen und Zielgruppen schneller und effektiver erreicht. In der arge region kultur wird regelmäßig sowohl intern als auch extern diese Kommunikationsmittel eingesetzt. Intern informieren sich die MitarbeiterInnen gegenseitig per Mail ebenso wie auch die Geschäftsführung per email mit den MitarbeiterInnen in Kontakt steht. Im Jahr 2015 wurde ein Intranet auf der arge-website installiert (NW: Intranet auf der arge website), so dass sich die MitarbeiterInnen jederzeit über alle Sitzungen, Berichte und Arbeitsplanungen sowie Formulare und LQW-Qualitätsbereiche informieren können. Auch extern werden v.a. in den Regionalstellen regelmäßig per Mail Veranstaltungsprogramme, Newsletter (NW: z.B. KUGA Newsletter alle zwei Wochen, ÖBV-Newsletter zwei-bis dreimal im Jahr) und Angebote verschickt.

Weitere Informationen erfolgen über die Websites. Die arge region kultur hat seit November 2014 eine neue website, die laufend (mehrmals monatlich) für KundInnen und Interessierte mit Terminen, Veranstaltungen und Projekten sowie generellen Informationen über die arge region kultur aktuell gehalten wird. ebi, Frauennetzwerk Rohrbach, k&k und KUGA haben seit dem letzten Selbstreport ebenfalls neue websites eingerichtet, um diese an moderne Bedürfnisse in der Kundenkommunikation anzupassen (laufend aktuelle Termine, modernes Design, Jahres- oder Semesterprogramm online etc.).NW:

www.verein-ebi.at

www.frauennetzwerk-rohbach.at

www.kuga.at

<http://www.kkcenter.at>

demnächst neu: www.viacampesina.at

KULi befindet sich im Aufbau, website für 2017 geplant

Durch Rückmeldungen ist ersichtlich, dass sich heute ein Großteil der KundInnen über die website der jeweiligen regionalen Stelle informiert. Das ist auch spürbar durch Anmeldungen zu den Veranstaltungen, die über die website laufen (z.B. Anmeldung ebi Zukunftssymposium unter <http://www.verein-ebi.at/zukunftssymposium/programm-anmeldung-2016/>

Weiters und von zunehmender Bedeutung ist die Bekanntgabe von Veranstaltungen und Terminen sowie Einladungen über facebook (k&k, KUGA, ÖBV, Frauennetzwerk Rohrbach)

Die Verteiler (e-mail / Post) werden in den Regionalstellen der arge region kultur laufend gepflegt und aktualisiert (durch Veranstaltungslisten, Rückmeldungen usw.).

Beispiele Mails / Internet / Website:

- Frauennetzwerk Rohrbach informiert über 500 Personen in der Region (Mitglieder und weitere Interessierte) mit einem monatlichen Newsletter (NW Newsletter FNW). Die website wird laufend aktualisiert und bestimmte Informationen wie zum Beispiel die Zeitung DONNA Wetter oder Allgemeine Geschäftsbedingungen gibt es dort als Download. Ebenso werden Veranstaltungen und Termine über facebook bekannt gegeben und auch Einladungen darüber verschickt.
- 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. Seit knapp einem Jahr ist das gesamte Programm auf der neuen website abzurufen www.kkcenter.at
- ebi: Als zusätzliche Mittel dienen v.a. die Website sowie

der Newsletter des Vereins ebi. Diese Medien informieren über geplante Veranstaltungen sowie über das Kursprogramm in den Zweigstellen. In der Zweigstelle Gföhl wird zusätzlich das Programm in einer Printversion an KursteilnehmerInnen sowie über die Gemeinde verteilt.

10. 1. 3. Schriftliche Einladungen, Folder, Zeitungen, Plakate / Folder

Durch schriftliche Informationen wie Einladungen, Folder, Zeitungen und Plakate erreicht die arge region kultur und die Regionalstellen mehr Kundennähe.

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

Beispiele für Einladungen, Folder, Zeitungen und Plakate:

- Die arge region kultur verteilt gemeinsam mit dem Ring erstellte Folder (z.B. zu Bildungs-Ehrenamt, politische Bildung, liegen als NW im arge-Büro auf)
- Das ebi– Eigenständige Bildungsinitiativen versendet 2x jährlich das Bildungs-Programm an alle Haushalte und Gemeinden der Region Gföhl.
- Frauennetzwerk Rohrbach verschickt regelmäßig durch Postwurf Beratungsfolder. Einmal jährlich (bis 2015 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 slowenische Theaterprogrammhefte, sowie zweisprachige Einladungen und Broschüren. Zusätzlich gibt das k & k drei- bis viermal

jährlich einen zweisprachigen k & k Kalender heraus und versendet ihn als Zeitung an ca. 1.000 Adressen.

- Plakate informieren an exponierten Stellen über Veranstaltungen (v.a. zweisprachige Plakate KUGA und k&k)
- Die Übermittlung der Informationen an die Zielgruppen der KUGA erfolgt immer zweisprachig und 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.
- Zweimal im Jahr erscheint das zweisprachige KUGA-Info, ein Programmheft, das an etwa 4000 Personen und öffentliche Stellen verteilt und verschickt wird.
- Ebi: Auf Kursprogramm und Veranstaltungen in Gföhl weisen Plakate und Folder hin, die an relevanten Stellen in der Region ausgehängt bzw. aufgelegt werden. Für die Zweigstelle Landersdorf/Wölbling wird die Art der Kommunikation in Printform erst noch festgelegt.

(**NW:** liegen im arge-Büro auf: DONNA Wetter, diverse Einladungen, Programmhefte k&K, KUGA Info)

10. 1. 4. Medien- und Pressearbeit

Die Medien- und Pressearbeit ist auch für die arge-Regionalstellen ein wichtiges Thema. Nach wie vor informieren sich viele Menschen in der Presse über das Kulturleben und Veranstaltungen. Es ist für die Arbeit sehr wichtig, dass einer breiten Öffentlichkeit über die Arbeit und das Wirken der arge region kultur bzw. ihrer Regionalstellen 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 arge region kultur bzw. die Regionalstellen vor allem an populäre und regional verbreitete Printmedien.

Beispiele für Medien- und Pressearbeit:

- In der Region Gföhl werden von Ebi immer wieder Presseaussendungen durchgeführt.
- Über die Tätigkeit des Frauennetzwerk Rohrbach wird laufend in lokalen und regionalen Zeitungen berichtet. Die Geschäftsführerin gibt immer wieder Interviews zu aktuellen Frauenthemen. Wöchentlich gibt es Presseaussendungen an Tips und Rundschau. (NW: jährlicher Pressespiegel des FNW, liegt in den Büros der arge und des FNW auf.)

NW: Pressebericht 2015 des Frauennetzwerk Rohrbach; Artikel 30 Jahre arge region kultur in der STIMME der Initiative Minderheiten und in der Dialektzeitschrift Morgenschtean – liegt im arge-Büro auf

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

Bei öffentlichen Auftritten, Präsentationen und Schulungen werden TN-Listen aufgelegt, um neue KundInnen in die Verteilerlisten aufzunehmen oder bereits eingetragene Kontakte zu aktualisieren.

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

Beispiele für öffentliche Auftritte:

- Vereinsmitglieder werden in den jährlich stattfindenden Generalversammlungen über die Arbeit der arge region kultur informiert. Ebenso werden hier Anregungen und Tipps von Seiten der Mitglieder eingeholt.

- Bei der jährlichen Pädagogischen Plattform in den Bundesländern und der Ring-Tagung in Wien ist die arge region kultur präsent, sowohl in der Vorbereitung als auch in der Mitgestaltung von Workshops. Die Kommunikation mit anderen Ring-Einrichtungen wird dabei österreichweit vertieft. (NW Dokumentationen Pädagogische Plattform und Ringtagungen auf <http://ring.bildungswerke.at/news/>)
- Bei der jährlich im BIFEB stattfindenden GWA Tagung ist die arge region kultur Mitveranstalterin und mit ihren Projekten präsent. Dabei werden nationale und internationale Kontakte gepflegt. NW: email-Protokolle am Laptop der arge-GF, Informationen und Veranstaltungsdokumentation www.gemeinwesenarbeit.at
- Bei der jährlich stattfindenden Veranstaltung des Frauenreferates Oberösterreich „Zukunftsforum“ ist das FNW Mitakteurin und mit ihren Projekten präsent. NW: Einladungen Zukunftsforum auf Papier im NW-Ordner

10. 1. 6. Netzwerkarbeit

Netzwerkarbeit oder Kommunikation mit Netzwerken sind ein wichtiger Bestandteil der Arbeit der arge region kultur und auch des Frauennetzwerk Rohrbach. Daher wird auf eine starke Vernetzung in den einzelnen Regionen als auch überregional Wert gelegt.

Beispiele für Netzwerkarbeit:

- Die arge region kultur ist in der Pädagogischen Plattform des Rings aktiv. Dies ist das Forum des Dachverbands, in dem Bildungsschwerpunkte weiterentwickelt (z.B. 2015/16 politische Bildung) und gemeinsame Veranstaltungen (z.B. jährliche Ringtagungen) geplant werden. NW: Protokolle der

Pädagogischen Plattform auf dem Laptop der GF

- Mitgestaltung in der AG „Demokratie braucht Bildung“, ein breit gefächertes Netzwerk aus EB-Organisationen (AK, Transform, KFBÖ, KSOe); zB Veranstaltung Demokratie braucht Bildung im April 2016 NW: Bricht auf <http://www.argeregionkultur.at/projekte> sowie Protokolle der Sitzungen auf dem Laptop der GF.
- Frauennetzwerk Rohrbach ist in zahlreichen lokalen, regionalen und überregionalen Netzwerken aktiv (im Vorstand der LEADER-Region Donau-Böhmerwald, Arbeitskreis Gesunde Gemeinde Rohrbach-Berg, Jugendplattform des Bezirks, Netzwerk österreichischer Mädchen- und Frauenberatungsstellen) NW: Broschüre Voi Lebm! Im arge Büro
- ebi: Jährliches Zukunftssymposium für den ländlichen Raum; Vernetzung mit Pioneers of Change und mit Gemeinde Wölbling (NW: auf www.verein-ebi.at)

10. 1. 7. Kundenbefragungen

Eine andere Methode der arge region kultur ist die direkte Befragung der Kunden im Rahmen einer Veranstaltung oder eines zeitlich und inhaltlich definierten Projekts anhand eines Fragebogens. (siehe auch Qu5_Evaluierung) Kundenbefragungen dienen der Stärkung der Kundenbindung.

Grundsätzlich werden in der arge region kultur 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 der Regionalstellen, so auch ebi und FNW, 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:

- Aufnahme in Verteilerliste
- Zufriedenheit bezüglich der Inhalte der Veranstaltung
- Zufriedenheit bezüglich der Räumlichkeiten und Rahmenbedingungen
- Zufriedenheit bezüglich der Organisation der Veranstaltungen
- Zufriedenheit bezüglich der TrainerInnen / Lehrkräfte
- Anregungen / Verbesserungsvorschläge
- Zukünftige Themenwünsche für Veranstaltungen

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

NW: Beurteilungsbögen Frauennetzwerk Rohrbach , ebi und anderer Regionalstellen, siehe arge-website interner Bereich

Die Geschäftsbedingungen der arge region kultur sind die Vereinsstatuten. Für die diversen Kurs- und Veranstaltungstätigkeiten in den Regionalstellen gibt es jeweils eigene und immer wieder andere untereinander verschiedene Bedingungen. Beim Verein EBI - Eigenständige Bildungsinitiativen werden die Kursbedingungen auf dem Semester-Programmfolder (auf Papier und online) bekannt

Die Geschäftsbedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht.

gegeben. Das Frauennetzwerk Rohrbach hat eigene Geschäftsbedingungen inkl. Maßnahmen zum Verbraucherinnenschutz, die im Foyer des Büros hängen und auf der website sowie in der DONNA Wetter veröffentlicht sind; Die KundInnen bekommen diese auch bei der Anmeldung zur Kursteilnahme zugesandt.

(NW: Vereinsstatuten, AGB Frauennetzwerk Rohrbach <http://www.frauennetzwerk-rohrbach.org/fnw/index.php?id=34> AGB ebi auf www.verein-ebi.at)

Die Anmeldungen zu Veranstaltungen laufen persönlich entweder über persönliches Vorbeikommen, Telefon, e-mail, Fax oder Brief. Neu eingeführt wurden online-Anmeldungen bei ebi über mailchimp. 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

Die verbindlichen Anmeldeverfahren sind definiert und werden vorgehalten.

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. Trainerinnen** 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 dem/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 zu den Angeboten informieren und beraten zu lassen.

speziell ebi: Wenn verbindliche Anmeldung Kursen bzw. Veranstaltungen nötig ist, wird dies in der Bewerbung kommuniziert und beschrieben, z.B. im Programmfolder oder auf der Homepage. Die Anmeldung selbst erfolgt je nach Bedarf über Website (Anmeldeformular), telefonisch oder per Mail (Kurse in der Zweigstelle Gföhl).

NW: Ausschreibungen z.B. Anmeldebestätigung, Programmfolder ebi und Anmeldeformular Symposium auf ebi-website , im arge-Büro und den Büros von FNW und

KUGA: DONNAWetter Frauennetzwerk Rohrbach, KUGA Info.

Das Beschwerdesystem läuft in allen Regionalstellen zum größten Teil persönlich und mündlich über die veranstaltungs- oder kursverantwortlichen Personen, teilweise über das Telefon und per email. Frauennetzwerk Rohrbach hat im Eingangsbereich eine „Frauennetzwerk tasche“ für Anregungen und Beschwerden, die systematisch bearbeitet wird. Rückmeldebögen von Veranstaltungen werden auf Anregungen und Beschwerden hin ausgewertet. Alle MitarbeiterInnen – auch die ehrenamtlichen MithelferInnen 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

Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen.

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,Innen 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: Veranstaltungsevaluierungen, Frauennetzwerktasche im FNW-Büro

Serviceleistungen: Treue KundInnen bekommen z. Bsp. in Rohrbach einen Seminar-, oder Kurspass.

Gemäß Leitbild betrachten wir MitarbeiterInnen der arge-Regionalstellen uns als Teil eines regionalen Systems und einer Gruppe von Menschen mit denen wir arbeiten, daher ist der persönliche Kontakt in der Kommunikation, bei Kursen und Veranstaltungen, Anmeldungen und Beschwerden entsprechend wichtig. Der sehr persönliche Umgang mit KundInnen trägt zu einer effektiven Beziehungspflege bei. Entsprechend unseren Werten orientieren wir uns an den Bedürfnissen der Beteiligten und legen Wert auf ein demokratisches und partizipatives Miteinander – daher werden Rückmeldungen und Beschwerden sehr ernst genommen, um auch die Qualität unserer Arbeit weiter zu entwickeln. Durch die vielfältigen Kommunikationsverfahren

Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformation liegt vor.

können KundInnen entsprechend ihrer Verschiedenartigkeit abwechslungsreich und vielseitig angesprochen werden. Teilweise auch barrierefrei, hier haben sich die websites stark weiter entwickelt. Die Zweisprachigkeit der Kundenkommunikation der Mitarbeiterinnen des k&k und der KUGA begründet sich auch in der Mission im Leitbild (Wir arbeiten für und mit...Volksgruppen in Österreich).

Durch laufend aktualisierte KundInnenkarteien und Verteiler (NW: Verteiler und Karteien des FNW, von ebi, von KUGA und k&k) wird gewährleistet, dass unterschiedliche Zielgruppen themen- und zielgerecht angesprochen werden können.

10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Beim Teamtreffen Oktober 2014, an dem wie immer auch ebi und FNW teilnahmen, fand ein Austausch zum LQW-Qualitätsbereich Kundenkommunikation statt, mit dem Ziel, die Verfahren der jeweiligen Regionalstellen für alle arge-MitarbeiterInnen darzustellen und gemeinsame Weiterentwicklungen zu besprechen (NW Protokoll Teamtreffen 21. Okt. 2014).

Unterschiedliche Gruppen werden in der arge region kultur mit unterschiedlichen Mitteln angesprochen, grundsätzliche bewertet die arge region kultur die Verfahren als den jeweiligen Gruppen sehr angemessen. Die Verfahren ermöglichen Barrierefreie Kommunikation und entsprechen der Vielfalt unserer Zielgruppen. Papierflut wurde stark reduziert, regionale Veranstaltungskalender werden verstärkt online herausgegeben (z.B. bei ebi und k&k seit 2016, DONNA-Wetter des Frauennetzwerk Rohrbach seit 2015), teilweise auch noch gedruckt herausgegeben (DONNA Wetter nur mehr einmal jährlich, Theaterprogrammheft k&k, KUGA Info)

zwei Weiterentwicklungen in den Regionalstellen sind:

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

Newsleterversendung per mailchimp: bei ebi, k&k
online-Anmeldeformular über google form,
Eine Schlussfolgerung ist, dass die Regionalstellen der arge region kultur sich sehr intensiv mit Kundenkommunikation beschäftigt und dies aufgrund der Nähe zu den Zielgruppen und der Vielseitigkeit der Zielgruppen in ländlichen Regionen auch so bleiben soll. Weiters hat sich die Zweisprachigkeit der Kundenkommunikation im k&k (Slowenisch/Deutsch) und in der KUGA (Kroatisch/Deutsch) bewährt und soll in dieser Art beibehalten werden. Die website der arge region kultur ist nur an wenigen Stellen zweisprachig – hier sollen Überlegungen angestellt werden, welche weiteren Teile/Dokumente als Signal an zweisprachige Zielgruppen ebenfalls auf Slowenisch und Kroatisch übersetzt werden sollen (z.B. Leitbild der arge region kultur,)

speziell ebi: Durch den gemeinwesenorientierten Zugang und die Größe des Vereins ebi wird der persönliche, aktivierende Kontakt bevorzugt. Dieser bewährt sich seit vielen Jahren bestens und ist Teil unserer Definition von Lernen.

Der Newsletter wurde mit der Entscheidung zur neuen Zweigstelle Landersdorf/Wölbling als neues Verfahren eingeführt und spricht sehr erfolgreich auch jüngere Menschen an. Informationen können so breiter und intensiver gestreut werden. Die neue Zweigstelle erfordert ein Stück weit neue Zugänge in der Kommunikation. Hier kann noch nicht auf bewährte Kontakte aufgebaut werden wie in Gföhl, die Medien website und Newsletter sind ein wesentliches Element, um in der Region bekannt zu werden.

Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele

11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

11a Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung

Im Rahmen der LQW-Retestierung 2012/13 wurden folgende Ziele in einem Entwicklungsworkshop im Jänner 2013 mit der LQW-Gutachterin festgelegt. An der Zieldefinition wirkten drei Teammitglieder, der Vereinskassier, die damalige Geschäftsführerin Ilse Stadler (bis Juni 2013) sowie die nachfolgende Geschäftsführerin Gerda Daniel (ab Juli 2013) mit. Diese partizipative und über mehrere Führungsebenen laufende Herangehensweise hat eine organisationsweite Identifikation mit den Zielen gefördert.

Marketing-Ziel bis Februar 2017:

Die Arge Region Kultur positioniert sich österreichweit als Vorreiterin für regionale gemeinwesenorientierte Bildungs- und Kulturarbeit durch ein hochqualitatives breitgefächertes Angebot, das auch den Kriterien LLL 2020 (Lebenslanges Lernen) entspricht.“ Ein Marketingkonzept liegt vor, Maßnahmen daraus sind entwickelt, durchgeführt und evaluiert.

Ziel Organisationsentwicklung bis 2017:

„Die Arge Region Kultur als gute Arbeitgeberin gewährleistet durch transparente Strukturen den Austausch, die Zusammenarbeit und die Teilhabe in der Organisation“ Ein partizipativ entwickeltes Organisationsentwicklungskonzept liegt vor, Maßnahmen daraus sind durchgeführt und evaluiert.

Die strategischen Entwicklungsziele zu Marketing und Organisationsentwicklung waren fixer Bestandteil auf der Tagesordnung von Teamtreffen und Vorstandssitzungen. Zunächst wurden im Teamtreffen vom Oktober 2013 sämtliche LQW-Qualitätsbereiche sowie die strategischen Entwicklungsziele allen Teammitgliedern präsentiert, erläutert und die Bedeutung für die arge region kultur diskutiert. Auf dieser Basis kristallisierten sich erste Vorschläge für OE- und Marketing-Maßnahmen heraus. Die Geschäftsführerin formulierte daraus je einen Entwurf für ein

**Vereinbarte
Strategische
Entwicklungs
ziele der
vorangegang
enen Testie-
rung in den
Selbstreport
aufnehmen
und
beschreiben,
was die
Organisation
getan hat,
um die
Strategischen
Entwicklungs
ziele zu
erreichen.**

Marketingkonzept und ein Organisationsentwicklungskonzept, das nach Präsentation und Bestätigung im Vorstand beim nächsten Teamtreffen im Mai 2014 im Detail diskutiert und weiterentwickelt wurde, insbesondere eine Klärung der Zielgruppen für das Marketing. In der anschließenden Generalversammlung wurden beide Konzepte als work in progress zustimmend zur Kenntnis genommen. Das Teamtreffen im Oktober 2014 führte zur Finalisierung der beiden Konzepte und zum Beschluss in der Vorstandssitzung im Dezember 2014.

Die Umsetzung der ersten Maßnahmen begann bereits im Jänner 2014 mit der Konzipierung einer neuen website, inkl. Internem Bereich. Weitere wichtige Schritte und Umsetzungen bezüglich Marketing betrafen ein neues Corporate Design und die Vorbereitung und Durchführung der öffentlichkeitswirksamen 30-Jahr-Feier der age region kultur sowie eine Verstärkung der Präsenz der arge-GF und von arge-Projekten auf relevanten Tagungen und Plattformen (z.B. GWA, Ringtagung, Pädagogische Plattform). Im OE-Bereich wurde die Vorstandsarbeit intensiviert, die Strukturen der internen Zusammenarbeit und Kompetenzverteilung in einer neuen Geschäftsordnung geklärt sowie die stärkere Kooperation der Regionalstellen forciert und für die Zukunft auf eine gute Basis gestellt.

(Nachweise, alle abzurufen im internen Bereich der website: Dokument Organisationsentwicklungskonzept, Dokument Marketingkonzept und Dokument Geschäftsordnung neu, Vorstands- und Teamprotokolle, Dokument „Evaluierung der Strategischen Ziele 2013-2017“)

Beim Teamtreffen am 8. September 2016 wurden gemeinsam die Erreichung der LQW-Ziele sowie die Umsetzung der geplanten Maßnahmen bewertet (siehe auch Protokoll des Teamtreffens). Mit Jutta Müller, GF Frauennetzwerk Rohrbach und Stv. GF der arge region

kultur, wurde am 4.

Oktober und mit Ilse Stadler , Obfrau der arge region kultur, am 5. Oktober ein Evaluierungsgespräch geführt, auf Basis der Ergebnisse des Teamtreffens. Die Anmerkungen und Ergänzungen flossen direkt in das Ergebnis ein.

NW: Dokument Evaluierung Strategische Ziele 2013 – 2017, website intern

Verein ebi und das Frauennetzwerk Rohrbach werden erstmals direkt LQW-testiert, daher liegen keine strategischen Entwicklungsziele aus einer vorangegangenen Testierung vor.

Der Verein ebi und das Frauennetzwerk Rohrbach sind Teil der arge region kultur und waren somit in die strategischen Ziele der arge eingebunden und haben wesentlich zur Umsetzung dieser Ziele beigetragen.

Im Juni 2015 wurde der Verein Bildungszentrum Gföhl aufgelöst und die bleibenden Agenden in den neu gegründeten Verein ebi – eigenständige Bildungsinitiativen übergeben. BZ hat viele Jahre Entwicklungsarbeit in der Region geleistet, die umliegenden Gemeinden haben nun die entwickelten Programme übernommen und führen diese selbständig durch. In einem einjährigen Strategieprozess wurde beschlossen, die frei werdenden Ressourcen wieder auf die gesamte Region Waldviertel auszudehnen und das Zielgebiet auf die Region Dunkelsteinerwald auszudehnen.

Die partizipative Herangehensweise zur Erarbeitung der Ziele und Maßnahmen für Marketing und Organisationsentwicklung sowie die hinreichende Kommunizierung war Voraussetzung für eine effektive Umsetzung der Ziele. Für die Arbeit der neuen Geschäftsführung ab Juli 2013 und für das gesamte Team dienten die festgelegten Ziele klar zur Orientierung und

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

Ausrichtung der Arbeit der kommenden Jahre, was sich als sehr hilfreich herausstellte.

Die umgesetzten Maßnahmen trugen wesentlich dazu bei, die Arge region kultur mit ihren Stärken besser unter den Zielgruppen und bei Bildungsträgern bekannt zu machen. Die Maßnahmen der Organisationsentwicklung haben vermehrt zu Kooperationen zwischen Regionalstellen und mit anderen Mitgliedsvereinen geführt.

Der Großteil der Vorhaben konnte verwirklicht werden. Der Maßnahmenkatalog war allerdings sehr ambitioniert, und einige Vorhaben wie die Gestaltung und regelmäßige Versendung eines Newsletters sowie die Überprüfung des Arge-Programms auf die LLL-Strategie 2020 wurden aus Ressourcengründen auf 2017 verschoben.

Daraus folgt, dass die Planung der strategischen Entwicklungsziele 2017 – 2021 wieder in ähnlicher Weise partizipativ und im bewährten Zusammenspiel zwischen MitarbeiterinnenTeam – GF – Vorstand geschehen soll. Aufbauend auf die in den vergangenen vier Jahren getätigte erfolgreiche Arbeit an Strukturen und am Außenauftritt wird eine stärker inhaltliche Ausrichtung der neuen strategischen Ziele angestrebt, wie z.B. gemeinsame inhaltliche Schwerpunkte der regionalen Bildungs- und Kulturangebote, verstärkter Wissenstransfer zwischen den einzelnen Regionalstellen etc., sowie Ausbau der finanziellen Fördermöglichkeiten für regionale Bildungs- und Kulturprojekte.

11b Strategische Entwicklungsziele

Jedes der halbjährlich stattfindenden Teamtreffen widmete sich für einen halben Tag der Qualitätsentwicklung und den strategischen Zielen. Dabei wurden Konzepte gemeinsam mit allen MitarbeiterInnen (so auch mit ebi und FNW) erarbeitet und weiterentwickelt sowie die Umsetzung einzelner

**Evaluations-/
Entwick-
lungsworkshops
finden regelmäßig
statt.**

Maßnahmen strategischen Entwicklungsziele überprüft und laufend dokumentiert. NW: Protokolle der Teamtreffen

In den Teamtreffen und Mitarbeitergesprächen werden Ideen für Qualitätsmaßnahmen und -ziele gesammelt, besprochen und dokumentiert, z.B. zur Kundenkommunikation im Teamtreffen Okt. 2014; oder Teamtreffen April 2016 zu Wissensmanagement (NW: entsprechende Protokolle im internen Bereich website)

Bei der Überarbeitung des LQW-Selbstreports werden ebenfalls Qualitätsmaßnahmen besprochen und umgesetzt, z.B. wurde im Zuge dieses Selbstreports beschlossen, dass die regelmäßige Funktionsprüfung der Organisation anhand der Checkliste alle zwei Jahre durchgeführt werden soll.

Weiteres Beispiel: ebi hat die Vorlagen für Aufgaben- und Kompetenzprofil von der arge region kultur übernommen.

Weiteres Beispiel: Ideen für strategische Ziele wurden in einem MAG besprochen, diese wurden in die Vorschläge unten aufgenommen. (NW: vertrauliches Protokolle des MAG eines Kollegen)

Die arge region kultur schlägt für 2017 – 2021 strategische Entwicklungsziele vor, die im Abschlussworkshop noch besprochen und konkretisiert werden sollen.:

- *Strategisches Ziel 1: Die arge region kultur erarbeitet mit den Regionalstellen gemeinsame regionenübergreifende Projekte und Formate der gemeinwesenorientierten Bildungs- und Kulturarbeit (z.B. Zukunftssymposium) sowie Ausbildungsmodule für lokale/regionale MultiplikatorInnen. Die Marke „arge region kultur“ wird dadurch sichtbar.*
- *Strategisches Ziel 2: Die arge-Regionalstellen KulturLandinitiative-KuLi und EBI-Zweigstelle Landersdorf haben klare Organisationsstrukturen sowie*

Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert.

Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.

ein definiertes Programm und Zielgruppen. Das arge-Büro in Wien unterstützt dabei.

- *Strategisches Ziel 3: Die arge region kultur erschließt neben der BMB-Förderung weitere Fördertöpfe für die Durchführung von Projekten der gemeinwesenorientierten regionalen Bildungs- und Kulturarbeit.*

EBI schlägt folgende Ziele is 2021 vor:

- *Aufbau einer ebi-Zweigstelle in der Region Dunkelsteinerwald, Sitz Gemeinde Wölbling*
- *Ausbau der Fördermittel und Eigenaufbringung durch Erlöse aus Kursen und Veranstaltungen für die Sicherstellung der Arbeit in der Region Waldviertel – Dunkelsteinerwald*

Frauennetzwerk Rohrbach schlägt folgende Ziele vor:

- **Solide finanzielle Absicherung: Budgeterhöhung durch Verhandlung mit OÖ Landesregierung und Stadtgemeinde Rohrbach.** Aktuell gibt es einen offenen Brief an die neue Frauenlandesrätin und einen Termin am 25. November für eine Verhandlungsbasis für das Budget 2017 der Frauenberatungseinrichtungen in OÖ.
- **Kooperation mit der Organisation „Frau in der Wirtschaft“** Vorerst noch zaghafte Bemühungen. Im Advent 2016 -Teilnahme an der Veranstaltung „Einkaufsnacht“ in Rohrbach-Berg Entwicklung von Beratungsbausteinen, die von Firmen im Bezirk Rohrbach gekauft werden, mit dem Logo des FNW.
- **Entwicklung von Ideen für einen neuen Geschäftsbereich. Z.B. Büroservice nach Maß** Auftragsaquisition über ÖSB-Consulting bzw. Unternehmensgründungsprogramm des AMS OÖ.

11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

Die arge-Geschäftsführung war für die Erarbeitung und Umsetzung der strategischen Entwicklungsziele verantwortlich und behielt diese laufend im Überblick, (NW: Arbeitsplanungen und berichte der GF, Teamprotokolle, Vorstandsprotokolle). Das Verfahren, bei den Vorstandsitzungen und Teamtreffen 2015 und 2016 die Strategischen Entwicklungsziele auf die Tagesordnung zu setzen hat sich inhaltlich sehr bewährt, da diese Ziele kontinuierlich entwickelt bzw. umgesetzt werden konnten. Das Immer-wieder-in-Erinnerung-Rufen der Ziele hat zur partizipativen Mitgestaltung des Teams und zur Identifikation beigetragen. Manchmal war die zeitliche Gestaltung des Tagesordnungspunktes schwierig, da beim Teamtreffen und auch bei den Vorstandsitzungen sehr viele Themen abgehandelt werden müssen. D.h. Das Verfahren soll unbedingt beibehalten werden, doch ist zu überlegen, wie ausreichend zeitliche Ressourcen für die systematische Behandlung von strategischen Entwicklungszielen zur Verfügung stehen können.

Für die neuen strategischen Entwicklungsziele 2017 – 2021 sollte ein gemeinsamer Strategietag für Vorstand und Team angedacht werden.

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport

I. Administrativer Teil

- I.01 Entstehung und Praxis der regionalen Bildungs- und Kulturarbeit: Seite 10; Modelle und Reflexionen, Anton Rohmoser 1999; Verschiedene Modelle: S. 24-98 Buch Modelle und Reflexionen (im arge-Büro)
- I.02 Jahresbudgets der arge, von ebi, vom FNW 2014, 2015, 2016
- I.03 Konzepte Marketing, web intern
- I.04 Konzept Organisationsentwicklung, web intern
- i.05 [Www.weiterbilden.at](http://www.weiterbilden.at)

II. Gesamtprozessbeschreibung

- II.01 Protokolle Teamtreffen 2014 – 2016, web intern
- II.02 Protokolle Vostandsitzungen 2014 – 2016, web intern
- II.03 [Www.weiterbilden.at](http://www.weiterbilden.at)

QB 1 Leitbild

- 1.01 Leitbild arge Langversion, web intern
- 1.02 Leitbild ebi Langversion, im ebi Büro
- 1.03 Leitbild FNW, Langversion
- 1.04 Protokoll TT Mai 2015
- 1.05 Protokoll TT Sept 2015
- 1.06 Protokoll Vorstand Nov 2015
- 1.07 Arge Folder

QB 2 Bedarfserschließung

- 2.01 KuLi Bericht: <http://www.tips.at/zeitung-epaper/?ausgabe=tips-braunau&id=27033#/1>)
- 2.02 GV-Protokoll KuLi Juni 2016, Liste möglicher Projekte, NW-Ordner arge-Büro
- 2.03 [Www.verein-ebi.at](http://www.verein-ebi.at), Dokumentation Zukunftssymposien, Bildungscfé, Vortrag Felber
- 2.04 KUGA Info, mehrere Exemplare
- 2.05 Flyer Sola Sarma
- 2.06 DONNA Wetter 2016/17
- 2.07 Bericht Sozialraumanalyse im ebi-Büro
- 2.08 Einladung Zukunftssymposium mit ÖGPB-logo
- 2.09 Leitfaden Aktivierende Befragung, web intern
- 2.10 KUGA Arbeitsbericht 2013

QB 3 Schlüsselprozesse

- 3.01 Einladungen zu den Teamtreffen 2013 – 2016, Laptop der arge-GF
- 3.02 Protokolle der Teamtreffen 2013 – 2016, web intern
- 3.03 Geschäftsordnung arge, web intern
- 3.04 Vorlage Arbeitsplanungen web intern

- 3.05 Arbeitsplanungen 2014 – 2016, web intern
- 3.06 Emails der arge-GF zu Arbeitsplanungen 24.10.16 und 25.11.15
- 3.07 Protokolle Teambesprechungen ebi 4.4.16 und 9.11.15
- 3.08 Leitfaden Aktivierende Befragung, web intern
- 3.09 Feedbackbogen Zukunftssymposium, NW-Ordner arge büro
- 3.10 Protokoll TT 2016
- 3.11 [Www.verein-abi.at](http://www.verein-abi.at) Dorfladengruppe
- 3.12 Protokolle FNW-Teambesprechungen März-Juni jedes Jahres, im FNW Büro
- 3.13 DONNA Wetter 2015/16, 2016/17

QB 4 Lehr-Lern-Prozess

- 4.01 KUGA-Info, DONNA Wetter, Kursprogramme BZ Gföhl/ebi sowie diverse Flyer auf Papier im arge-Büro, Angebote auf www.viacampesina.at, www.verein-ebi.at und www.kkcenter.at)
- 4.02 Lebensläufe der MA im Personalordner im arge-Büro)
- 4.03 EB-Diplom Jutta Müller
- 4.04 wba-Standortbestimmung der arge-GF
- 4.05 Handouts für TNinnen – Kompetenzpass im FNW-Büro
- 4.06 Infoblatt für TrainerInnen, im ebi Büro
- 4.07 Flyer Sola Sarma
- 4.08 Zeugnisse TrainerInnen/ReferentInnen im FNW-Büro
- 4.09 Zeugnisse TrainerInnen/ReferentInnen im ebi-Büro
- 4.10 TrainerInnenleitfaden FNW, web intern
- 4.11 ausgefüllter Feedbackbogen Beratung FNW
ausgefüllter Feedbackbogen EB-Veranstaltung FNW
ausgefüllter Feedbackbogen Externe/r AnbieterIn/Mädlsache FNW
- 4.12 Leitfaden für Lehrende, web intern
- 4.13 [Www.partizipation.at](http://www.partizipation.at)
- 4.14 Arge-Budgets 2014 – 2017, web intern
- 4.15 Anmelde Listen FNW, im FNW Büro
- 4.16 Checkliste für TrainerInnen/ReferentInnen, NW-Ordner arge Büro
- 4.17 Datenblatt u. Beurteilungsblatt für ReferentInnen, FNW

QB 5 Evaluation der Bildungsprozesse

- 5.01 [Www.gemeinwesenarbeit.at](http://www.gemeinwesenarbeit.at)
- 5.02 Fragebögen FNW, ÖBV, ebi auf website intern
- 5.03 Protokoll BeraterInnenteam, im FNW Büro
- 5.04 web intern: Jahresauswertungen des FNW von EDV-Evaluierungen,
- 5.05 Dokum. Zukunftssymposium 2016 auf www.verein-ebi.at
- 5.06 Teamreflexion Zukunftssymposium
- 5.07 Protokoll(e) FNW BeraterInnenteam

QB 6 Infrastruktur

- 6.01 Arge-Kriterien für Infrastruktur, web intern
- 6.02 AUSA Checkliste und Prüfbericht im FNW Büro
- 6.03 Beschreibung Infrastruktur FNW auf <http://www.frauennetzwerk-rohrbach.org/fnw/index.php?id=27>

6.04 Ebi Inventarliste, NW-Ordner arge Büro
... k&k Arbeitsbericht 2014

QB 7 Führung

7.01 Geschäftsordnungen arg, ebi, FNW
7.02 Statuten arge, ebi, FNW, in den jeweiligen Büros
7.03 Aufgabenprofil und Dienstzettel der arge-GF
7.04 Inhaltliches Konzept ebi, im ebi-Büro
7-08 www.argeregionkultur.at, interner Bereich
7.09 Jahresplanungen und Berichte aller MA, (2013 – 2016) website intern
7.10 Leitfaden und Vorlage MAG, website intern
7.11 Vertrauliche MAG-Protokolle in den Personalordnern der Büros
7.12 Info-emails der arge-GF an Vorstand und Team 2013 - 2016

QB 8 Personal

8.01 Vorlage und Stellenbeschreibungen/Aufgabenprofile aller arge-Mitarbeiterinnen, web intern
8.02 Kompetenzprofile aller arge-Mitarbeiterinnen und Vorlage Kompetenzprofile, web intern
8.03 Leitfaden für Mitarbeiterinnengespräche und Vorlage MAG-Protokolle
8.04 Stellenbeschreibungen und Kompetenzprofile aller FNW-Mitarbeiterinnen im Personalordner im FNW Büro
8.05 Vertrauliche Protokolle der Mitarbeitergespräche in den Personalordnern in den Büros ebi, arge und FNW
8.06 Weiterbildungsplan arge region kultur, web intern
8.07 Bildungspläne für MitarbeiterInnen des FNW
8.08 Vorlage und Jahresplanungen aller arge-MA 2015 und 2016
8.09 Teamprotokolle FNW, in denen Fortbildungsbedarf dokumentiert ist

QB 9 Controlling

9.01 Gesamt-arge-Ring/KEBÖ-Statistiken 2013, 2014, 2015 im arge-Büro
Einzelstatistiken der Regionalstellen (auch von ebi und FNW), im arge Büro
9.02 Tätigkeitsberichte aller arge MitarbeiterInnen 2013 – 2015, web intern
9.03 Tätigkeitsberichte der arge-Geschäftsführung, web intern
9.04 Finanzcontrolling: Quartals- und Jahresberichte, abgespeichert am Laptop der arge-GF
9.05 Umsetzungsberichte Strategische Entwicklungsziele
9.06 Budgetabschlüsse 2013, 2014, 2015 im arge Büro
9.07 Budgetabschlüsse ebi und FNW 2013 – 2015, in den Büros
9.08 Stundennachweis Haslinger, im NW-Ordner arge Büro
9.09 Jahresbudgets arge 2014 – 2016, web intern
9.10 www.argeregionkultur.at/Projekte
9.11 Bäuerliche Zukunft 5/2016, Bericht Hofroas
9.12 KuLi Bericht <http://www.tips.at/zeitung-epaper/?ausgabe=tips-braunau&id=27033#/1>)

- 9.13 KuLi-Bericht Bauer unser: <http://www.nachrichten.at/ooen/Volles-Haus-bei-der-Premiere-von-Bauer-unser-im-Starmovie-Ried;art149490,2404601>)
- 9.14 KUGA Vorstand neu auf www.kuga.at
- 9.15 FNW-Ansuchen um Landesbeitrag s. 2 und Datenerhebungsbogen FNW für die OÖ Landesregierung im NW-Ordner im arge Büro
- 9.16 FNW: alle im NW-Ordner im arge-Büro: Anmelde- und Evaluierungen Säuglings- und Kindernotfallkurs; Presseartikel-Interview
- 9.17 Jahresbudgets ebi 2015 und 2016
- 9.18 Checkliste zur Überprüfung der Funktionsweise von ebi, FNW und arge
- 9.19 Protokoll ebi Team 4.4.2016, im NW-Ordner arge Büro

QB 10 Kundenkommunikation

- 10.01 www.verein-ebi.at,
- 10.02 www.frauennetzwerk-rohrbach.at
- 10.03 <http://www.argeregionkultur.at/projekte>
- 10.04 [Www.viacampesina.at](http://www.viacampesina.at)
- 10.05.16 [Www.kkcenter.at](http://www.kkcenter.at)
- 10.06 [Www.kuga.at](http://www.kuga.at)
- 10.07 FNW-Verhandlungen mit Bürgermeister von Rohrbach, Protokolle im NW-Ordner arge Büro
- 10.08 Div. Protokolle Vst, GV und TT auf arge-website intern
- 10.09 Protokoll KUGA Klausur Okt. 2015, Laptop der arge-GF
- 10.10 KUGA facebook
- 10.11 Monatlicher Newsletter FNW, Exemplare beispielhaft
- 10.12 <http://ring.bildungswerke.at/news/> Dokum. Pädagogische Plattform
- 10.13 [Www.gemeinwesenarbeit.at](http://www.gemeinwesenarbeit.at), Dokum. GWA-Tagungen
- 10.14 Folder und Programmhefte aller arge Regionalstellen, im arge-Büro
- 10.15 Pressespiegel FNW, liegt im arge-Büro auf
- 10.16 Bericht 30 Jahre arge-Fest in STIMME und Morgenschtean, liegt im arge-Büro auf
- 10.17 AGB ebi und FNW auf den jeweiligen websites
- 10.18 Frauennetzwerk tasche im FNW-Büro
- 10.19 Protokoll TT 21.10.2014

QB 11 Strategische Entwicklungsziele

- 11.01 Marketingkonzept von Dez. 2014, web intern
- 11.02 Organisationsentwicklungskonzept von Dez. 2014, web intern
- 11.03 Evaluierung Strategische Ziele, web intern
- 11.04 Protokoll TT Sept 2015
- 11.05.16 Arge Geschäftsordnung neu
- 11.06.16 Arbeitsplanungen und Tätigkeitsberichte der GF 2014 - 2016