

aha plus
und Young Scot Rewards
Anerkennungssysteme
für freiwilliges
Engagement von
Jugendlichen
Handbuch



Inhaltsverzeichnis

Wie alles begann – Erasmus+-Projekt “Active citizenship pays off” 3

aha plus

Die Idee hinter dem Anerkennungssystem aha plus..... 6

Haltung und Vision 12

Prozess und Meilensteine 14

Funktionalität und technische Anforderungen 19

Lessons learned 23

Ausbaustufen.....26

Young Scot Rewards

Die Idee hinter Young Scot Rewards 30

Haltung und Vision 33

Prozess und Meilensteine 34

Funktionalität und technische Anforderungen 36

Lessons learned 37

Ausbaustufen.....38

Kontakt..... 39

Wie alles begann – Erasmus+-Projekt „Active citizenship pays off“

Das vorliegende Handbuch dokumentiert die Entwicklung von Young Scot Rewards und aha plus – zwei Anerkennungssysteme für freiwilliges Engagement von Jugendlichen. Es ist das Ergebnis einer Partnerschaft im Rahmen des EU-Programms Erasmus+: Jugend in Aktion.

Die Idee, miteinander ein EU-Projekt umzusetzen, entstand bei einer europäischen Fachveranstaltung der European Youth Card Association (EYCA) zum Thema „Anerkennungssysteme“ im Januar 2014, bei der die schottische Jugendorganisation **Young Scot** ihr Rewards Programm vorstellte. Da beim **aha – Jugendinformationszentrum Vorarlberg** und der Vorarlberger Jugendkarte aha card (damals noch 360 card) zu diesem Zeitpunkt die Einführung eines Anerkennungssystems für freiwilliges Engagement von Jugendlichen bereits angedacht war, wurden in der Folge MitarbeiterInnen von Young Scot nach Vorarlberg eingeladen, um ihre Arbeit auch EntscheidungsträgerInnen aus der Politik vorzustellen. Dabei konkretisierte sich die Idee für das gegenwärtige Projekt.

Die Zusammenarbeit mit dem dritten Projektpartner, dem **Büro für Zukunftsfragen beim Amt der Vorarlberger Landesregierung**, ergab sich, da es als Schnittstelle zwischen der Politik (Land Vorarlberg) und unterschiedlichsten AkteurInnen der Zivilgesellschaft das Thema Freiwilliges Engagement und Bürgerbeteiligung in Vorarlberg bearbeitet.

Für das Erasmus+-Projekt (Leitaktion 2 – Strategische Partnerschaft) "Active citizenship pays off: European cooperation on a recognition system for volunteering and active young people" setzten sich die Projektpartner das Ziel, freiwilliges Engagement unter Jugendlichen zu fördern. Sie reagierten damit auf den festgestellten Bedarf nach Anerkennung von Freiwilligenarbeit und den dabei erworbenen Kompetenzen. Die Projektpartner teilten ihre Expertise über Anerkennungssysteme für freiwilliges Engagement von Jugendlichen und entwickelten ein solches System, bei dem Jugendliche für ihr Engagement Punkte sammeln und dafür als Anerkennung sinnvolle Produkte und Möglichkeiten für besondere Erfahrungen erhalten. Zusätzlich wurde für die Erfassung von Art und Umfang der freiwilligen Tätigkeit der Jugendlichen gemeinsam mit MultiplikatorInnen die Grundstruktur eines „Engagement-Lebenslaufs“ erarbeitet. Er dokumentiert die gesammelten Erfahrungen, soll damit die Beschäftigungsfähigkeit junger Menschen erhöhen und Unternehmen dabei unterstützen, engagierte junge Menschen einzustellen. Im Zuge des Projekts entstanden drei Tools (Handbuch, Website und App), mit deren Hilfe das Anerkennungssystem und der Engagement-Lebenslauf auch auf andere Organisationen und Regionen europaweit übertragen werden können.

Die Projektpartner sind in den Bereichen Jugendinformation/Jugendkarte und Bürgerschaftliches Engagement/Ehrenamt tätig. Sie haben das Projekt auf folgende Zielgruppen ausgerichtet und erwarten folgende Wirkungen:

- Jugendliche zwischen 12 und 24 Jahren engagieren sich vermehrt in der Gesellschaft, erweitern dadurch ihre persönlichen und sozialen Kompetenzen und haben bessere Chancen für ihren weiteren Bildungs- und Berufsweg.
- Organisationen und Einrichtungen, die Jugendlichen die Möglichkeit bieten, sich bei Aktivitäten zu beteiligen, finden leichter engagierte Jugendliche.
- Unternehmen erhalten durch den Engagement-Lebenslauf ein Tool, das Kompetenzen und Fähigkeiten dokumentiert, die bei freiwilligen Tätigkeiten in informellen und non-formalen Kontexten erworben wurden.
- Stakeholder aus den Bereichen Ehrenamt, Wirtschaft, Jugendarbeit, Verwaltung usw. nehmen Jugendliche als aktiven Teil der Bevölkerung wahr.

Durch die Erasmus+-Partnerschaft mit Young Scot hatten das Vorarlberger Jugendinformationszentrum und das Büro für Zukunftsfragen die Möglichkeit, in drei Transnationalen Treffen einen detaillierten Einblick in das Rewards Programm von Young Scot zu bekommen und damit für die Konzeption eines Anerkennungssystems in Vorarlberg viel zu lernen: wie Young Scot gewisse Anforderungen an das Tool gelöst hat; welche Lernerfahrungen Young Scot in der Zeit, in der das Rewards Programm in Schottland bereits läuft, gemacht hat; welchen Herausforderungen Young Scot gegenübersteht; was gut läuft; welche Stolpersteine es zu überwinden galt usw. Diese Erfahrungswerte waren für die beiden Vorarlberger Projektpartner unbezahlbar für die Entwicklung des Anerkennungssystems aha plus.

In den vielen Gesprächen und E-Mails kamen auch neue Ideen für die Anerkennungssysteme auf, die in der Folge gemeinsam weiterentwickelt bzw. gegenseitig überprüft wurden. Das Backend des Tools für die Organisationen, die Gutscheinfunktion in der App, die Xperience-Grafik waren einige der Themen, die neben den im Erasmus+-Projektantrag angegebenen Outcomes – dieses Manual und das Onlinetool – gemeinsam (weiter)entwickelt wurden.

Wir hoffen auch nach Abschluss der Erasmus+-Projektphase miteinander in Kontakt zu bleiben und die Systeme, die in zwei verschiedene Kulturen von Anerkennung und Engagement eingebettet sind – in Vorarlberg liegt der Fokus der Anerkennung ehrenamtlicher Tätigkeit stärker auf deren Beitrag für die Gemeinschaft, während in Schottland auch Tätigkeiten der Jugendlichen zu ihrem eigenen Nutzen (z. B. Sport betreiben) Anerkennung verdienen –, weiterhin gemeinsam kritisch zu betrachten, weiterzuentwickeln und auf diese Weise voneinander lernen zu können.

aha plus

Die Idee hinter dem Anerkennungssystem aha plus

Laut der Studie „Bürgerschaftliches Engagement und Sozialkapital in Vorarlberg 2014“¹, die von der Fachhochschule Vorarlberg im Auftrag des Büros für Zukunftsfragen des Landes durchgeführt wurde, engagieren sich in Vorarlberg 48 % der Bevölkerung freiwillig. Allerdings hat sich das Engagement-Verhalten in den letzten Jahren immer mehr dahingehend verändert, dass sich die Menschen lieber punktuell als regelmäßig und lieber unverbindlich engagieren, als eine Funktion oder längerfristig Verantwortung zu übernehmen. Das stellt insbesondere Vereine vor Herausforderungen. Bei 15- bis 29-Jährigen gibt es laut Studienannahme das größte Potenzial, weil sich in dieser Altersgruppe noch verhältnismäßig wenige Menschen engagieren. Sie zu freiwilligem Engagement zu motivieren ist umso wichtiger, da Erfahrungen, die in jungen Jahren gemacht werden, für das ganze Leben prägen. Jemand, der als JugendlicheR Engagement-Erfahrungen positiver Art macht, wird sich auch als ErwachseneR eher engagieren, als jemand, der als junger Mensch nie die Erfahrung machen durfte. Fragt man Menschen, die sich nicht engagieren, nach dem Grund dafür, so lautet die Antwort meist: „Ich wurde nie gefragt“, „Ich weiß gar nicht, wo ich mich engagieren könnte bzw. welches Engagement zu mir passt.“

Bei der Entwicklung von aha plus konnte auf zwei sehr interessante, aber unterschiedlich funktionierende Anerkennungssysteme und die Erfahrungen, die bei ihrer Umsetzung gemacht wurden, zurückgegriffen werden:

In Bregenz gibt es seit 2004 das Jugendsozialprojekt „Bre!ak“ (<http://break.bregenz.at/>) der Jugendservicestelle der Landeshauptstadt. Dabei können sich Jugendliche aus Bregenz in städtischen Institutionen, wie etwa Sozialzentren, Kindergärten, Nachmittagsbetreuungseinrichtungen oder Bibliotheken, engagieren und dafür Punkte sammeln, welche sie wiederum gegen Gutscheine in der Stadt eintauschen können. Bre!ak gilt als Basistool, von dem das aha viel für das landesweite Anerkennungssystem aha plus lernen durfte. Jugendliche, die bei Bre!ak mitmachen oder mitgemacht haben, arbeiteten in den Workshops zum aha plus Tool mit und gaben zentrale Inputs für die Funktionalität, das Design usw. Auch von den MitarbeiterInnen der Jugendservicestelle Bregenz kamen wichtige Hinweise für eine landesweite Umsetzung eines Anerkennungssystems für engagierte Jugendliche.

Bre!ak ist ein weitgehend analog funktionierendes Anerkennungssystem. Die Jugendlichen machen mit den Institutionen Termine aus, engagieren sich dort, bekommen eine Bestätigung für ihr Engagement, diese Bestätigung bringen sie ins Büro der Jugendservicestelle, die Punkte werden in

¹ Fredersdorf, Frederic; Rebitzer, Fabian; Moser, Sarah (2015): Endbericht zur Studie „Bürgerschaftliches Engagement und Sozialkapital in Vorarlberg 2014 – Soziales Monitoring für Sozialkapital und Engagement“. Online im Internet: www.vorarlberg.at/pdf/studiesozialkapitalundbue.pdf (Zugriff am 23.4.2018).

eine Liste eingetragen, und wenn die Jugendlichen sich Gutscheine für ihre Punkte holen, werden die Punkte wieder ausgebucht. Diese Abläufe bedeuten viel administrative Arbeit für die MitarbeiterInnen des Jugendservice, aber auch Zeit für die Jugendlichen.

Das Young Scot Rewards Programm hingegen ist ein onlinebasiertes Anerkennungssystem, von dem die Projektpartner in Vorarlberg durch die Erasmus+-Projektpartnerschaft viele wertvolle Erkenntnisse für aha plus erhielten. Weitere Informationen zu Young Scot finden Sie in diesem Handbuch.

Was ist aha plus?

aha plus ist ein Anerkennungssystem für freiwillig engagierte Jugendliche, die sich in einem Verein, einer Institution, Organisation, in der Gemeinde oder einer Initiative über die normale Mitgliedschaft hinaus engagieren. Zum Beispiel: Musikant Alex nimmt jede Woche an der Probe seiner Musikkapelle teil. Er betreut auch die Website der Musikkapelle und für diese Tätigkeit bekommt er Punkte (Points) bei aha plus. Damit die Jugendlichen aha plus Points sammeln können, brauchen sie eine aha card. Auch muss sich ihr Verein bei aha plus registrieren und die Tätigkeiten auf eine Online-Plattform stellen. Die gesammelten Points kann der Jugendliche dann gegen sogenannte Rewards eintauschen, z. B. ein Job Shadowing in einem renommierten Unternehmen, ein Meet & Greet mit einer berühmten Persönlichkeit oder Konzerttickets.

Zusätzlich zu den Möglichkeiten, die aha plus bereits engagierten Jugendlichen bietet, können über das Tool auch Jugendliche, die sich noch nicht freiwillig engagieren, passende Aufgaben finden. Denn die Organisationen können über das Tool auch neue Jugendliche zur Mitarbeit gewinnen. Durch spezielle Auswahlmöglichkeiten, die das Tool bietet, können Vereine die passenden Jugendlichen, genauso wie umgekehrt Jugendliche die passende Engagement-Möglichkeit für sich finden.

Wie funktioniert aha plus?

Für Jugendliche zwischen 12 und 24 Jahren:

aha card besorgen, Benutzername und Passwort festlegen, Vereine angeben und losstarten.

Für Organisationen, Vereine, Institutionen, Gemeinden, Initiativen:

Registrierungsformular ausfüllen und abschicken, aha überprüft die Angaben und sendet Zugangsdaten per E-Mail zu. Nun kann sich der/die Organisations-AdministratorIn anmelden und die Tätigkeiten (Quests), die Jugendliche in der betreffenden Organisation machen können, ins System einpflegen.

Für Reward-SponsorInnen:

Reward-Angebot im dafür vorgesehenen Formular ans aha schicken.

www.ahaplus.at

Die [aha plus App für iPhones](#) (mindestens iOS 8 bzw. iPhone 4s erforderlich) ist im Appstore erhältlich.

Die [aha plus App für Smartphones mit Betriebssystem Android](#) ist im Playstore erhältlich.

Welche Elemente beinhaltet aha plus?

Das Hauptaugenmerk von aha plus liegt auf den sogenannten Offline-Aktivitäten. Jugendliche, die sich in Vereinen, Organisationen, Initiativen oder der Gemeinde engagieren, sammeln dafür Punkte und können diese gegen Anerkennungen einlösen. Alle drei Schritte können dabei über das aha plus Tool abgewickelt werden.

- 1.a Der/Die Jugendliche findet eine Engagementmöglichkeit (Quest) im aha plus Tool oder
- 1.b der/die Jugendliche ist bereits von seinem/ihrem Verein für eine bestimmte Tätigkeit eingetragen worden.
2. Nach dem Engagement werden die Points auf das Konto des/der Jugendlichen gutgeschrieben.
3. Der/Die Jugendliche kann die Points gegen Rewards einlösen.

Freiwillige Tätigkeiten (Quests)

Bei den Offline-Aktivitäten gibt es zwei Formen von Quests:

Die **kontinuierlichen Quests** werden vom Verein angelegt und Jugendliche werden dafür quasi eingeteilt, mit Kalender in der Dauer einer „Saison“. Es handelt sich dabei meistens um Quests, wie TrainerIn oder LeiterIn einer Kindergruppe, Mitarbeit in einer Kinder- oder Jugendgruppe, Vorstandsmitglied, regelmäßige Besuchsdienste, Bardienste usw. Die Jugendlichen werden also einmal für den Quest im System angelegt und bekommen dann über die ganze Saison hinweg für ihre Mitarbeit regelmäßig Punkte gutgeschrieben. Wenn einmal jemand ausfällt, kann dies im Backend des Tools vom Verein geändert werden.

Neben den kontinuierlichen gibt es auch **einmalige Quests**, wie zum Beispiel Mithilfe bei der Flurreinigung, Kassadienst bei einer Veranstaltung, Workshopleitung usw. Auch diese Quests können sich wiederholen, jedoch nicht regelmäßig, daher gibt es nur jeweils einmal Punkte dafür. Wird der Quest erneut durchgeführt, kann er einfach wieder mit einem neuen Datum aktiviert werden.

Neben diesen beiden Grundformen von Quests gibt es auch noch die Möglichkeit, mittels eines Ordnersystems im Backend des Tools eine ganze Veranstaltung mit aha plus zu planen.

Um das Projekt möglichst niederschwellig zu halten und auch Jugendliche zu erreichen, die bislang noch keine Berührungspunkte mit Freiwilligenarbeit hatten, wird es auch Online-Aktivitäten geben.

Das können z. B. kurze Online-Umfragen sein, bei denen es in erster Linie um das Thema Engagement geht, z. B. Welches Engagement passt zu mir? Das Tool kann aber auch für Wissensvermittlung, Bewusstseinsbildung oder zur Einbindung Jugendlicher in politische Entscheidungen genutzt werden. Das Online-Element kann beliebig ausgebaut werden, soll aber bei aha plus anfänglich eher im Hintergrund bleiben und nur für spezifische Angelegenheiten genutzt werden.

Im Rahmen des Beteiligungsprozesses zur Projektentwicklung hat sich klar gezeigt, dass es wichtig ist, insbesondere den ehrenamtlich organisierten Vereinen einen Mehrwert mit aha plus zu schaffen. Die größten Bedenken wurden dabei hinsichtlich des Zeitaufwands für die Eingabe der Quests geäußert. Kritische Rückmeldungen kamen auch zur Altersbegrenzung. Um eine einfache Abwicklung zu ermöglichen und erhöhten Arbeitsaufwand zu vermeiden, sollten auch über 24-Jährige bei aha plus verwaltet werden können. Deshalb wurden die Anforderungen an das Tool erweitert: aha plus kann auch als **Planungstool** für Veranstaltungen verwendet werden und es können grundsätzlich auch Personen über 24 Jahre erfasst und verwaltet werden. Diese sammeln zwar Punkte für die Xperience-Grafik (siehe weiter unten) und die Statistik ihres Vereins, können aber keine Rewards einlösen.

Besondere Möglichkeiten, sinnvolle Produkte (Rewards)

Die Points, die die Jugendlichen für ihr Engagement erhalten, können sie gegen Rewards eintauschen. Es wird zwischen Claim und Apply Rewards unterschieden.

Claim Rewards können die Jugendlichen sofort anfordern. Sie müssen nur eine Kontrollfrage beantworten und dann den Gutschein auf die App laden bzw. den Papiergutschein beim aha bestellen. Claims sind vor allem Essensgutscheine oder Rewards, die in größerer Stückzahl verfügbar sind.

Apply Rewards müssen beantragt werden. Das heißt, die Jugendlichen können sich für den Reward bewerben, indem sie eine Frage beantworten. Die dafür notwendigen Punkte werden bis zur Auslosung eingefroren. Neben der Frage wird der/die GewinnerIn aufgrund von statistischen Daten – wie oft hat sich der/die Jugendliche für einen Apply Reward beworben, wie oft hat er/sie schon einen bekommen usw. – ausgewählt. Diejenigen, die den Reward nicht bekommen, erhalten eine Benachrichtigung und die eingefrorenen Punkte werden wieder freigegeben. Der/Die glückliche Gewinnerin wird ebenfalls vom aha kontaktiert.

Damit sich das Einlösen der Rewards für alle Beteiligten möglichst einfach gestaltet, ist in der aha plus App eine Gutscheinfunktion integriert. Die Jugendlichen können sich also die Gutscheine für ihre Rewards auf ihr Handy laden und diese direkt vor Ort einlösen. Wird der Einlösen-Button gedrückt, werden das Unternehmen, bei dem der Gutschein eingelöst wird, und das aha per E-Mail darüber informiert. Dies dient der Kontrolle und dem Überblick über die eingelösten Rewards. Da wir uns bewusst sind, dass nicht alle Jugendlichen ein Smartphone besitzen (wollen), gibt es auch die analoge Form: Der/Die Jugendliche kann den Gutschein auch per Post anfordern.

Erfahrungen (Xperiences)

Jugendliche sammeln nicht nur Punkte für ihre freiwillige Tätigkeit, sondern auch Erfahrungen. Diese werden in einer anschaulichen Xperience-Grafik im Überblick dargestellt. Welche Erfahrungsbereiche das bei jedem Quest sind, legen die Vereine bei der Einpflege der Quests fest. Es können ein oder mehrere Bereiche sein. Die Bereiche wurden in Zusammenarbeit mit einem Personalbüro definiert, welches in diesen Bereichen auch eine Relevanz für den beruflichen Alltag sieht. Sie werden bewusst „Erfahrungen“ genannt und nicht „Kompetenzen“, da wir nicht sagen können, ob die Jugendlichen bei einem bestimmten Quest tatsächlich die Kompetenz erwerben, aber sie haben auf jeden Fall die Möglichkeit, Erfahrung in diesem Bereich zu sammeln.

Die Erfahrungsbereiche sind:

- Finanzwesen
- Gastronomie
- Handwerk und Technik
- Kunst und Kreativität
- Marketing
- Organisation
- Pädagogik
- Sicherheit
- Soziales
- Umweltschutz
- Verantwortung

Wie verbreitet sich aha plus?

Um aha plus in Vorarlberg erfolgreich zu etablieren, werden Vereine, Organisationen, Gemeinden sowie Jugendliche im Rahmen von Workshops und bei Events direkt angesprochen.

Für Vereine, Organisationen usw. wurden im Herbst 2017/Frühjahr 2018 14 Workshops in allen Regionen Vorarlbergs angeboten. Die Vereine und Organisationen wurden mit einer schriftlichen Einladung des Landeshauptmanns auf die Workshops aufmerksam gemacht. Inhalt des Workshops war es, die Idee von aha plus zu vermitteln und die Grundfunktionen des Onlinetools in einer Praxiseinheit direkt auszuprobieren. Um aha plus Jugendlichen näher zu bringen, finden Auftritte bei diversen jugendrelevanten Veranstaltungen und Workshops an Schulen statt.

Begleitet wird die Ausrollung von verschiedensten PR-Maßnahmen und Marketing-Aktivitäten (Presseberichte, Plakate, Inserate) und einer verstärkten Online-Kommunikation (Instagram, Facebook, WhatsApp ...)

Wir messen der Ausrollung große Bedeutung bei: Nur wenn aha plus von den Zielgruppen angenommen und genützt wird, ist das Projekt erfolgreich.

Welche Nutzen per Zielgruppe (Jugendliche, Organisationen, Reward-SponsorInnen, Gesellschaft usw.) werden erwartet bzw. hat aha plus?

Jugendliche:

- Engagement junger Menschen wird sichtbar.
- Anerkennung für Ehrenamt durch unbezahlbare Möglichkeiten eröffnet Chancen.
- Beschäftigungsfähigkeit wird durch gestärkte Sozialkompetenz und Engagement-Lebenslauf gesteigert.
- Neue (außerschulische) Erfahrungen und das Erleben von Gemeinschaft wirken horizonterweiternd.

Organisationen:

- Jugendarbeit der Vereine/Institutionen wird sichtbarer.
- Freiwilligenarbeit ist für Jugendliche attraktiv.
- Engagierte Jugendliche halten Vereine lebendig.

Unternehmen und Reward-SponsorInnen:

- Engagement-Lebenslauf unterstützt Unternehmen dabei, engagierte Jugendliche einzustellen.
- Beziehung zu jungen Menschen wird hergestellt und gepflegt.
- Projektpartnerschaft schafft positive öffentliche Wahrnehmung.

Gesellschaft:

- Freiwilliges Engagement als eine wichtige Säule für gute Lebensqualität wird gestärkt.
- Aktive, engagierte BürgerInnen gestalten die Gemeinschaft wesentlich mit.
- Attraktive Freizeitmöglichkeiten halten junge Menschen in ländlichen Regionen.

Haltung und Vision

Welche Werthaltung steht hinter aha plus?

aha plus gründet sich auf Partizipation und Mitgestaltung durch die Beteiligten und die Eröffnung von Chancen. Es ist kein Belohnungssystem, die Rewards, welche die Jugendlichen gegen die Points für ihr geleistetes Engagement einlösen können, sind bewusst nicht eins zu eins in Euro umzurechnen. Es gibt auch keinen Umrechnungsschlüssel von Points zu Rewards. Vielmehr sollen Jugendliche immer wieder miteingebunden werden und von sich aus einstufen, in welcher Punktekategorie welche Rewards zu finden sein sollen.

Der Fokus bei den Rewards liegt vor allem auf chanceneröffnenden, regionalen, nachhaltigen und erfahrungsreichen Möglichkeiten. Große Handels- oder Gastronomieketten werden möglichst gemieden, auch wenn die Wünsche der Jugendlichen vielfach in diese Richtung gehen. In der Entwicklung von aha plus gab es hierfür ein schönes Erlebnis in einem Workshop mit Jugendlichen: Zwei Mädchen vertraten die Meinung, dass das Projekt nicht erfolgreich werden könne, wenn keine Essensgutscheine einer großen Kette als Rewards dabei wären. Als einer der Jungen sie dann aber fragte, ob sie nicht auch ab und zu an Geschäften vorbeigehen, in denen sie gern mal shoppen würden, es sich aber schlichtweg nicht leisten könnten, stimmten sie zu. Der Junge meinte dann nur noch: „Ist doch cooler, wenn aha plus euch etwas aus diesen Geschäften zur Verfügung stellt und das Taschengeld dann für den Fastfood-Laden bleibt.“ Für die Mädchen war das ein aha-Erlebnis, ebenso wie für andere Jugendliche, die dabei waren. Es geht also auch um Bewusstseinsbildung bei Jugendlichen zu den oben genannten zu fokussierenden Punkten.

Das Anerkennungssystem soll keinesfalls für kommerzielle Zwecke genutzt werden. Firmen bekommen keine Daten von den Jugendlichen, die Online-Quests sollen nicht für Marktforschungszwecke missbraucht werden, das Konzept an sich darf nicht von Banken oder ähnlichen Unternehmen für ihre Eigeninteressen adaptiert werden.

Auf welche Vision ist aha plus ausgerichtet?

Wie schon zu Beginn des Handbuches beschrieben, ist Freiwilligenarbeit in Vorarlberg eine bedeutende Säule für die hohe Lebensqualität im Land. Ohne dieses ehrenamtliche Engagement würde in Vorarlberg vieles weniger gut funktionieren. Daher ist die Anerkennung von Ehrenamtlichen in Vorarlberg schon lange ein wichtiges Thema für die Landesregierung und hat dort einen hohen Stellenwert. aha plus ist insbesondere für Jugendliche maßgeschneidert und soll ihnen neben Anerkennung für ihr Engagement auch Chancen in den Bereichen Beschäftigungsfähigkeit, Sozialkompetenz, Lebenserfahrung, Gemeinschaft und Integration eröffnen – also in Bereichen, die sich eigentlich nur im Tun und nicht in der Theorie aneignen lassen und die für das ganze Leben prägen.

Viele engagierte Menschen zu haben bedeutet für ein Land ...

- Menschen zu haben, die in Gemeinschaften eingebunden sind
- lebendige Dörfer und Regionen
- ein gestärktes Miteinander
- viele wertvolle Kompetenzen, auf welche die Gesellschaft und auch die Wirtschaft zurückgreifen können



Prozess und Meilensteine

Wie wurde aha plus entwickelt?

Bei der Entwicklung von aha plus lag der Fokus auf der Aktivierung und Motivation der Jugendlichen für Face-to-Face-Freiwilligenarbeit.

Welche Elemente waren in diesem Prozess besonders wichtig?

Ein umfangreicher Beteiligungsprozess vom Anfang bis zum Ende des Entwicklungsprozesses und darüber hinaus war und ist das Besondere an aha plus. Die Einbindung aller Zielgruppen ist bei einem Projekt wie aha plus, das von vielen Freiwilligen getragen werden soll, maßgeblich für die Etablierung und den Erfolg. Ein Anerkennungssystem kann nicht in einem Büro von einigen wenigen Menschen mit spezifischen Erfahrungen in der Freiwilligenarbeit entwickelt werden, es braucht die Intelligenz vieler, um ein möglichst breites, bedürfnisorientiertes System zu entwickeln, das

- in der Anwendung im Alltag Sinn macht bzw. im besten Fall andere Arbeiten, zum Beispiel die Saison-Organisation, erleichtert.
- für die AnwenderInnen möglichst wenig Aufwand bedeutet, insbesondere auf der Organisationsebene (die meisten Organisationen, die wir in Vorarlberg mit dem Projekt ansprechen wollen, leisten die Arbeit in den Vereinen ebenfalls freiwillig).
- selbsterklärend ist.

Beteiligungsprozesse können, wenn sie ernst genommen werden, auf vielen Ebenen herausfordernd sein, da es immer wieder Änderungen gibt oder manche Schritte doch anderes angelegt werden müssen als ursprünglich angedacht. Dennoch sind wir überzeugt, dass sich die Arbeit gelohnt hat! Beteiligung ist über die Entwicklungsphase hinaus auch für die Phase der Etablierung besonders wertvoll, da es bereits AnwenderInnen gibt, die Erfahrung mit dem Projekt haben und Entscheidungsprozesse mitgetragen haben. Sie bringen dadurch auch ein hohes Maß an Wertschätzung dem Ganzen gegenüber mit, die in der Kommunikation über das Projekt immer mitschwingt und sich auch positiv auf die Sichtweise der zu gewinnenden AnwenderInnen auswirkt.

Wo lagen die Stolpersteine?

Der Anspruch, den Bedürfnissen der am Entwicklungsprozess beteiligten Menschen möglichst gerecht zu werden, hatte zur Folge, dass das System komplexer wurde als ursprünglich angedacht. Da aber Einfachheit bei einem Projekt wie diesem ebenso wichtig ist, galt es die Komplexität wieder zu reduzieren, auch im Hinblick auf die Finanzierbarkeit des Anerkennungssystems.

Aus diesem Spannungsfeld ergab sich die Notwendigkeit, Entscheidungen zu treffen und zu vertreten, manches loszulassen und Kompromisse einzugehen. Zuhören und kommunizieren war die Basis dafür.

Die Programmierung des Systems war sowohl für die Agentur, die damit beauftragt wurde, als auch für das Projektteam eine große Herausforderung. Viele Schritte mussten mehrfach konzipiert und beschrieben werden, bis es zufriedenstellend funktionierte.

Ein Projekt mit einem hohen Maß an Beteiligung umzusetzen ist ein umfassender Lernprozess. Es gab von den Beteiligten in verschiedenen Projektphasen mehrfach Einwände, die dazu führten, dass wesentliche Projektelemente überarbeitet werden mussten. Dies war sehr zeitintensiv, aber unumgänglich, da für die Alltagspraxis der AnwenderInnen notwendig.

Herausfordernd war außerdem die Koordination der Ansprüche an das Projekt von AuftraggeberInnen, AnwenderInnen und vom Projektteam als EntwicklerInnen. Die Perspektiven dieser Gruppen auf das Projekt waren unterschiedlich und damit auch ihre Ansprüche. Es war aber immer möglich, wieder einen gemeinsamen Blick auf aha plus zu finden.

Welche Meilensteine gab es?

Recherche

Zu Projektbeginn wurde eine umfassende Recherche gestartet: Welche Anerkennungssysteme für Freiwillige gibt es bereits im In- und Ausland? Wie funktionieren sie? Wo liegen die Herausforderungen? Usw.

Auftaktveranstaltung

Der Start der Beteiligungsphase war eine Auftaktveranstaltung im Jänner 2016, bei der einerseits über die Projektidee informiert wurde und andererseits schon erste Vorstellungen, Meinungen, Kritikpunkte usw. von den TeilnehmerInnen eingeholt wurden.

Beteiligungsphase

Zwei Workshops mit zwölf unterschiedlichen Institutionen, bei denen sich Jugendliche freiwillig engagieren können, zu den Themen Funktionalität und Punktevergabe.

Fünf Workshops mit Jugendlichen zu den Themen Look-and-feel, Punktevergabe, technische Umsetzung.

Drei Workshops mit Pilotorganisationen zu den Themen Funktionalität, Adaptionen, Tests.

Konzeption des Online-Tools basierend auf den Ergebnissen der Workshops, der Recherche und den Gesprächen mit ExpertInnen.

Tests und Adaptierungen

In der Testphase ergaben sich einige Erkenntnisse, die für die Anwendung im Alltag unerlässlich waren – vor allem, da wir den Anspruch hatten, dass das Projekt ein Erfolg in der Zusammenarbeit mit Vereinen werden sollte. Die Adaptionen der von den Pilotorganisationen beanstandeten Punkte – Planungstool für den Gesamtverein, um Mehraufwand zu vermeiden, Statistik usw. – erforderten einige neue Lösungsansätze für bestimmte Elemente. Dies führte zu einer Verzögerung im Gesamtzeitplan um ca. drei Monate, da die Programmierung eines Basistools mit all den notwendigen Adaptionen viel aufwändiger war als geplant.

Umsetzung/Pilotphase

Fünf Organisationen testeten aha plus in Desktop-Version.

Startevent

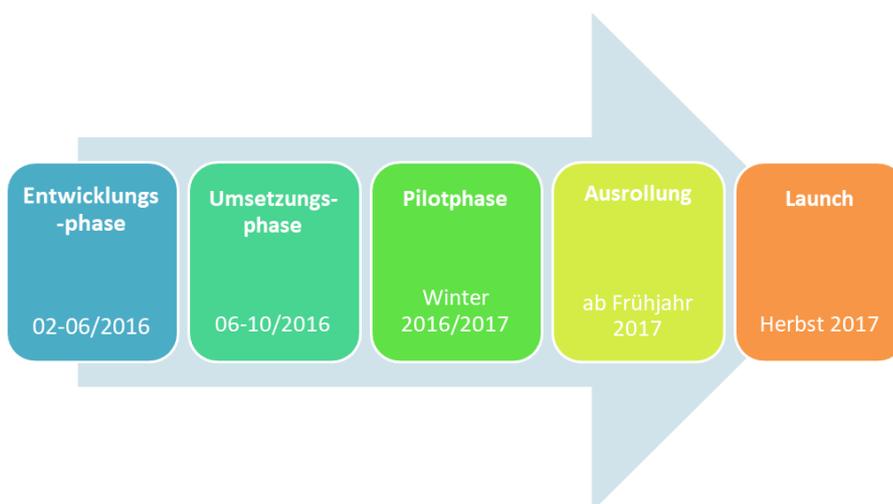
Am 6. November 2017 erfolgte der Launch bei einer Veranstaltung im Vorarlberger Landhaus mit Landeshauptmann Markus Wallner. Jugendliche sowie VertreterInnen von Vereinen, Organisationen und Gemeinden stellten aha plus der interessierten Öffentlichkeit vor.

Ausrollung auf ganz Vorarlberg

Von Herbst 2017 bis Sommer 2018 wurde aha plus in einer Gemeindetour in 14 Workshops VertreterInnen von Vereinen, Organisationen und Gemeinden vorgestellt. Parallel lief die Bewerbung von aha plus bei Jugendlichen.

Wie sah der Zeitplan aus? Konnte er eingehalten werden? Wenn nein, woran lag es?

Der grobe Zeitplan für die Jahre 2016 und 2017 sah folgendermaßen aus:



Zeitplan im Überblick (Stand Oktober 2016)

Im Laufe des Prozesses musste der Zeitplan mehrfach adaptiert werden. Nachfolgende Gründe haben zu Zeitverzögerungen geführt:

- Durch den partizipativ angelegten, ergebnisoffenen Prozess war es nötig, weitere Workshops, Treffen usw. zu arrangieren, um Antworten auf noch offene Fragen zu erhalten.
- Durch die Rückmeldungen der Vereine, Organisationen, Jugendlichen usw. waren Adaptierungen des ursprünglichen Konzepts notwendig. Die ursprüngliche Idee eines Anerkennungssystems war in der Funktionalität rudimentärer. Es wurde im Laufe der Projektphase wesentlich ergänzt und erweitert.
- Die Erweiterungswünsche führten zu einer zusätzlichen Abklärungsphase, die im Zeitplan nicht berücksichtigt worden war.
- Die Entscheidung fiel dahingehend aus, ein umfassenderes und in der Praxis besser anwendbares Tool für unsere Zielgruppen zu entwickeln. Nun wurde das System komplexer und aufwändiger, neue Funktionalitäten mussten durchdacht, konzipiert, umgesetzt und getestet werden.

Wir konnten den Zeitplan dennoch gut einhalten. Die Ausrollung hat mit Herbst 2017 wie geplant begonnen. Verändert hat sich die Vorgehensweise: Die Betaphase (Testen der Software, Adaptierungen, Updates usw.) wurde in die Ausrollungsphase hinein verlängert und dauerte bis Jänner 2018. Dies hatte zur Folge, dass einige Fehler (Bugs) im laufenden Betrieb ausgemerzt werden mussten. Auf der anderen Seite erhielten wir wertvolle Rückmeldungen von UserInnen, die uns dabei halfen, das Onlinetool stabil und fehlerfrei zu machen.



aha plus Zeitplan, Stand September 2017:

Entwicklung	Umsetzung	Pilotphase	Betaphase	Startevent	Ausrollung
<p>Frühjahr 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 Workshops mit Organisationen ➤ 4 Workshops mit Jugendlichen ➤ Feedbackschleifen ➤ Gespräche mit diversen Stakeholdern ➤ Konzeptionelle Arbeit 	<p>Sommer 2016 – Herbst 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Konzeption ➤ Definition aller Funktionalitäten ➤ Angliederung an Jugendkarte ➤ Design und Programmierung ➤ App 	<p>Winter 2016 – Herbst 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 5 Organisationen: <ul style="list-style-type: none"> - Bre!ak Bregenz - Fussballverein SC Dornbirn Hatlerdorf - Pfadfindergruppe Hard - OJA Lustenau - Harmoniemusik Bartholomäberg ○ Bis Sommer 2017 Feedback zu Funktionalitäten, Design und Programmierdummies ○ Testung einzelner Tool-Elemente 	<p>ab 31.07.2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pilotorganisationen testen aha plus in Desktopversion (Rewards nur analog verfügbar = Postversand) ➤ Termine bei Dachverbänden zur Einpflege von allgemeinen Quests, die den Ortsvereinen als Vorlagen zur Verfügung stehen <p>ab 12.09.2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vollversion aha plus inkl. App mit Gutscheinfunktion verfügbar 	<p>06.11.2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Event mit Landeshauptmann Wallner im Vorarlberger Landhaus ➤ Offen für alle Jugendcard-HolderInnen, interessierte Organisationen und Gemeinden ➤ Offizieller Terminkalender mit Workshops in den Gemeinden 	<p>Herbst 2017 – Sommer 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausrollung auf ganz Vorarlberg mit einer Gemeindetour <ul style="list-style-type: none"> ○ Workshops in Gemeinden ○ Workshops bei Dachverbänden ○ Infostände für Jugendliche bei Veranstaltungen wie Bifo-Messe, Lehrlingsmessen ...

Umsetzung von Kommunikationsaktivitäten ab Ende Oktober 2017

Funktionalität und technische Anforderungen

Welche Funktionalitäten hat das System?

Organisationen (Vereine usw.) registrieren sich, erstellen ein Benutzerkonto und können aha plus verwenden, um

- **Quests online zu stellen:**
 - Quest Details:

Quest Details

Eckdaten

Titel: Jugendtrainerin

Beschreibung:

Datum: Start: 19.01.2018 Ende: 19.01.2018

Bitte gibt die genau Uhrzeit wann die Quest beginnt und Endet im Beschreibungsfeld oben an

Statistik-Stunden pro Einheit: Std min

Points pro Einheit: 300 Pkt.

Wiederholungs-Rhythmus: Bitte auswählen Woche(n)

Wochentag: Mo Di Mi Do Fr Sa So

Ortsbezeichnung:

Straße:

Hausnummer:

Location:

PLZ:

Ort:

Image Video

Browse...

Für eine optimale Darstellung lade ein Bild im Format Mediendatei: 540px x 304px hoch.

VERANTWORTUNG Finanzen

Gastronomie Handwerk und Technik

Erfahrungsbereiche: Marketing Organisation

Pädagogik Sicherheit

Soziales

Personen

Gemeinde: Ganz Vorarlberg

Alter von: 0 Alter bis: 0

Kontaktart:

Zuständig Quest (0)

Teilnehmende (0)

Termine zuweisen / anpassen

Punkte

Punktevergabe: 48h Is scan QR code:

Notizen

File Edit View Format

Formats B I

p

Sichtbarkeit

Für alle sichtbar

Nur Organisationsintern sichtbar

Für niemanden sichtbar

- Einmalige Quests (z. B. Barbetreuung bei einem Fest) oder kontinuierliche Quests (z. B. wöchentliche Pfadfinder-Gruppenstunde)
 - Mehrere Quests können zu einem sogenannten „Event“ zusammengefasst werden (z. B. ein großes Fest als „Event“ mit den Quests Bewerbung, Bardienst, Aufbau, Technik).
 - Die Zielgruppe kann festgelegt werden, eine geografische und altersmäßige Einschränkung ist möglich.
 - Die Punkte werden automatisch berechnet.
 - Der Zeitpunkt der Punktevergabe kann festgelegt werden.
 - QR-Code-Funktion (z. B. für offene Quests ohne Anmeldung)
- **mit (potentiellen) Quest-TeilnehmerInnen in Kontakt zu treten und die Kontakte zu verwalten:**
 - zur Einladung zur Quest-Teilnahme
 - zur Beantwortung von Anfragen

Jugendliche zwischen 12 und 24 Jahren registrieren sich über die aha card bei aha plus und können

- **an den auf www.ahaplus.at ausgeschriebenen Quests teilnehmen und dort Punkte sammeln:**
 - Anmeldung wie in der Questbeschreibung angegeben
 - Einige Quests sind altersbeschränkt, geografisch eingeschränkt oder nur organisationsintern sichtbar.
- **Punkte gegen die auf www.ahaplus.at ausgeschriebenen Rewards eintauschen**
- **Einsicht in ihre Punktestatistik und ihre Xperience-Grafik nehmen**

(Es können auch Interessierte, die älter als 24 Jahre sind, an Quests teilnehmen und Punkte sammeln, sie können allerdings keine Rewards dafür bekommen.)

Weitere wichtige Funktionalitäten:

- aha plus ist auch als App für das Smartphone verfügbar.
- Die provisorische Registrierung der Teilnehmenden mit obligatorischer Validierung der Daten im Nachhinein ermöglicht Jugendlichen die spontane Teilnahme an Quests.
- Die Verwaltung der Quests und der Teilnehmenden ist auch durch mehrere Organisations-AdministratorInnen möglich.
- Bereits bestehende Kontakte in einer Organisation können importiert werden.
- Dachverbände können für ihre Mitgliedsorganisationen Vorlagen für Quests erstellen.
- Es kann zu jedem Quest ein QR-Code generiert werden, der nicht angemeldeten TeilnehmerInnen das spontane Mitmachen bei offenen Quests erlaubt und einen Überblick über die TeilnehmerInnen vor Ort ermöglicht.
- Automatische Punkteberechnung: Alle Quests werden gleich behandelt (sind gleich wichtig). Maßgeblich für die Punkteberechnung ist die Zeitspanne, in der der Quest erbracht wurde, z. B. ein ein- bis vierstündiger Kurzeinsatz oder ein mehrtägiger Einsatz. Einzig und allein für verantwortungsvolle Tätigkeiten können zusätzliche Punkte vergeben werden.
- Die Punktevergabe erfolgt automatisch standardmäßig 48 Stunden nach Ende des Quests. Es ist auch eine sofortige Vergabe mittels QR-Code-Scannen möglich.
- In Planung: Digitale Gutscheine mit Ablaufdatum als Rewards verbinden die Möglichkeit, angeforderte Rewards sofort digital an die aha plus NutzerInnen weiterzugeben, mit dem Vorteil, dass uneingelöste Gutscheine nicht verfallen, sondern weiterhin als Rewards zur Verfügung stehen.
- Benachrichtigungen (auch auf die App) begleiten durch den Prozess – vom Beginn des Quests bis zum Einlösen des Rewards.
- Alle ehrenamtlichen Aktivitäten der Organisation (Verein usw.), die über aha plus abgewickelt werden – auch jene der über 24-Jährigen –, werden organisationsintern statistisch erfasst.

Wie haben sich diese Funktionalitäten ergeben? Wer hat sie definiert?

Die Funktionalitäten haben sich aus den Gesprächen und Workshops mit den Jugendlichen und den an der Entwicklung beteiligten Organisationen und anderen Stakeholdern ergeben und wurden mit ihnen gemeinsam definiert. Die Ergebnisse wurden wiederum mit den Jugendlichen und den Organisationen geprüft und die Funktionalitäten angepasst.

Wir haben darauf geachtet, eine Balance zwischen der Komplexität des Systems und einer möglichst einfachen, selbsterklärenden Nutzung zu erreichen.

Was waren/sind die technischen Herausforderungen?

- Die Koordination und Kommunikation mit allen Firmen, die in die Programmierung eingebunden waren, erwies sich als zeitaufwändig, aber wesentlich für den Projekterfolg.
- Die Wünsche an das Tool in Bezug auf Look-and-feel der Benutzeroberfläche und die Möglichkeiten des Projektbudgets ließen sich nicht immer einfach auf einen Nenner bringen.

Lessons learned

Beteiligung

- Fortlaufende Kommunikation mit den am Prozess beteiligten Personen via E-Mail, Telefon, Meetings ist essenziell, damit alle im Prozess involviert bleiben und nicht das Interesse verlieren. Feedbackschleifen, damit die Organisationen von den Ergebnissen der Workshops mit den Jugendlichen erfahren und vice versa, erleichtern ebenfalls die Bindung der Beteiligten an das Projekt.
- Jugendliche müssen persönlich von ihnen bekannten aha-MitarbeiterInnen oder von den Organisationen eingeladen werden, damit sie tatsächlich bei Beteiligungsprozessen mitmachen. Ohne Bezug zum Projekt ist die Motivation zur Teilnahme sehr gering.

Programmierung

- Bei der Programmierung des Onlinetools muss dem Thema User Experience viel Raum gegeben werden. Man sollte sich Expertise dazu ins Projektteam holen, da dies oft nicht die Kernkompetenz der Programmierfirmen oder Webdesign-Agenturen ist. Die User Experience muss sowohl am Frontend für die Jugendlichen als auch am Backend für die Organisationen sehr gut sein.
- Je mehr Firmen involviert sind, umso größer ist der Zeitbedarf zur Koordination und Information aller Beteiligten.
- Zu Beginn muss grundsätzlich überlegt werden, ob das Tool ausschließlich digital verfügbar sein soll, was voraussetzt, dass alle NutzerInnen im Besitz eines Smartphones sind.
- Rechtliche Fragen müssen bedacht werden, z. B. Haftung bei Quests und Rewards, Ehrenamt versus verstecktes Arbeitsverhältnis, Datenschutz usw.
- Datensicherheit: Je sicherer das System, desto teurer wird es.
- Mehr Benachrichtigungen sind besser als weniger.
- Es muss unbedingt genügend Zeit zum Testen des Tools eingeplant werden.
- Der Zeitbedarf für den Support der NutzerInnen darf nicht unterschätzt werden.

Umsetzung/Projektmanagement:

- Kleine, vielseitige Teams können schnell und flexibel agieren.
- Zu Beginn des Projekts braucht es eine klare Definition und Verschriftlichung von Zielen, Inhalten, Mission und ein gemeinsames Verständnis aller Projektbeteiligten darüber.

- Das Kennenlernen aller Projektbeteiligten sowie der Beziehungsaufbau untereinander sind unabdingbar für den späteren Projekterfolg.
- Professionelles Projektmanagement ist bei Großprojekten essentiell.
- Ein einheitliches Projektmanagement-Tool für alle Beteiligten (intern und extern), das möglichst viele Projektanforderungen abdeckt, ist von Vorteil.
- Kompetenzen, die im Team nicht abgedeckt werden können, sollten von externen ExpertInnen eingebracht werden.
- Vertragsdetails mit externen AuftragnehmerInnen sind im Vorfeld genau zu klären (Nutzungsrechte, Inhalte, Abgrenzungen, Kosten usw.)
- Ein regelmäßiger Austausch (z. B. Jour fixe) ist unentbehrlich, um einerseits wichtige Informationen auszutauschen sowie Entscheidungen zu treffen und andererseits, um das Teamgefühl zu stärken und bei turbulenten Projektphasen Hilfestellung zu leisten.
- Dokumentation und Verschriftlichung ist unbedingt notwendig.
- Zwischenevaluierungen sind wichtig, um den Überblick zu bewahren und die Zielerreichung zu kontrollieren.
- Sparring-PartnerInnen können von außen einen wertvollen Blick auf das Projekt werfen und zur erfolgreichen Lösungsfindung beitragen.
- Erfolge und erreichte Meilensteine sollten im Team gefeiert werden.
- Partizipation bringt Projekte weiter! Die Zielgruppen einbeziehen ist wichtig, um möglichst viele Bedürfnisse zu berücksichtigen und Akzeptanz auf breiter Ebene zu erhalten. Für das Projektteam haben die Rückmeldungen der Zielgruppen und Stakeholder den Vorteil, dass sie das Selbstvertrauen stärken und gute Argumente und Begründungen für Entscheidungen liefern.

Etablierung

Unsere Erkenntnisse im Rückblick sind vielfältig:

- Der aufwändig partizipative Prozess hat sich gelohnt!
aha plus erfährt eine breite Akzeptanz bei unseren Zielgruppen. Sie sehen ihre Bedürfnisse wahrgenommen und können Kompromisse nachvollziehen.
- Beziehung und Kommunikation ist wichtig!
Damit aha plus angenommen wird, müssen alle Stakeholder eingebunden und informiert werden.

Dies klappt am besten durch persönlichen Kontakt. Wir beherzigen dies, indem wir Workshops für Vereine und andere Organisation anbieten und direkt vor Ort bei Jugendlichen sind. Wir achten auch darauf, unsere AuftraggeberInnen in entsprechenden Zeitabschnitten über den Projektstand zu informieren.

- Öffentlichkeitswirksame Veranstaltungen und Kampagnen wirken unterstützend! Events und PR-Aktivitäten helfen dabei, das Projekt bekannt zu machen, was wiederum die Kontaktaufnahme mit der Zielgruppe erleichtert. Neben der öffentlichkeitswirksamen Vermarktung können Veranstaltungen (z. B. eine Startveranstaltung) den schönen Nebeneffekt haben, frischen Wind und neue Motivation für das Projektteam zu bringen.



Ausbaustufen

Engagement-Lebenslauf

Wenn sich aha plus etabliert hat, wird als nächstes der Engagement-Lebenslauf entwickelt. Die weiter vorne bereits beschriebene Xperience-Grafik ist eines von drei Elementen des Engagement-Lebenslaufs. Sie dient insbesondere auch der Selbstreflexion der Jugendlichen: zu verstehen und richtig zu benennen, welchen Mehrwert ihr Engagement hat und welche möglichen Kompetenzen sie dabei erworben haben. Dies soll ihnen bei Bewerbungen behilflich sein. Außerdem war ein zentrales Feedback von Personalbüros und Lehrlingsbeauftragten in der Entwicklung des Engagement-Lebenslaufes, dass für sie eine grafisch aufbereitete Darlegung der Interessen bzw. Erfahrungsbereiche in einem Bewerbungsverfahren hilfreich wäre.

Die zweite Komponente des Engagement-Lebenslaufes ist das Referenzschreiben des Vereines. Jugendliche können dieses mit dem aha plus Tool bei ihrem Verein beantragen und der Verein selber muss nur mehr einen kurzen Text zum Jugendlichen beitragen, alles andere ist als Vorlage bereits vorhanden und ausgefüllt. Dies soll Fairness in die Zertifikatslandschaft bringen, damit Jugendliche, die ein Referenzschreiben benötigen, nicht mehr auf das Wohlwollen ihres Vereins angewiesen sind.

Als dritte Variante können die Jugendlichen eine quantitative Auflistung ihrer Freiwilligenarbeit gesamt oder pro Organisation ausdrucken und ihrer Bewerbung beilegen, wenn sie das wollen.

Die genaue Ausgestaltung wird gemeinsam in Workshops mit Jugendlichen, den Organisationen und Personalbüros entschieden.

Statistik

Für Vereine ist eine Statistik über die freiwillig geleisteten Stunden im Jahr, bei einem größeren Event oder per Aktivität interessant und teilweise heute schon für Förderungen notwendig. Die aha plus Statistik soll dies ermöglichen und auch den Zugang der Landesverbände zu Daten ihrer Ortsvereine vereinfachen. So können Organisationen wie etwa Landjugend oder Alpenverein die für ihre internen Prämierungen notwendigen Zahlen zukünftig einfach über aha plus beziehen.

Aus diesem Grund ist es wichtig, dass sich alle – also auch über 24-Jährige – bei aha plus registrieren und Points bekommen können. Auf diese Weise erhält der Verein eine komplette Statistik der freiwillig geleisteten Stunden.

Gruppenrewards

Wenn Jugendliche nach Reward-Wünschen gefragt werden, nennen sie oft Aktivitäten, die nur als Gruppe wirklich Spaß machen, z. B. Besuch eines Sportevents mit der Mannschaft, Grillfest, Besuch

eines Vergnügungsparks, Gruppenreise usw. Wir haben deshalb Gruppenrewards angedacht. Das sind Rewards, die nur eingelöst werden können, wenn mehrere Jugendliche Punkte zusammenlegen.

Organisationsinterne Rewards

In den Workshops während der Ausrollungsphase haben Vereine und Organisationen angemerkt, dass sie ihren Mitgliedern gern eigene Rewards anbieten würden. Diese Rewards sollen dann auch den über 24-Jährigen zur Verfügung stehen.

Punkte spenden

Young Scot versucht gerade, hierzu eine Kooperation mit dem Entwicklungsfonds auf die Beine zu stellen, über welche Jugendliche mit ihren Punkten zweckgewidmet Projekte unterstützen können. Auch wir möchten diese Option im Hinterkopf behalten.

Transnationale Rewards

Aufgrund der europäischen Projektpartnerschaft mit Young Scot wurden von Anfang an auch transnationale Rewards angedacht. Im Gespräch sind z. B. die Teilnahme an Jugendbegegnungen und internationalen Konferenzen sowie Job Shadowings bei Partnerorganisationen im Ausland usw.

Ausbau der Online-Quests

Es wird in einem begrenzten Rahmen auch die Möglichkeit geben, Punkte bei Online-Quests zu sammeln. aha plus soll auch als Tool genutzt werden können, um Jugendliche zu befragen oder sie zu informieren. In Schottland gehen die Onlinemöglichkeiten schon so weit, dass Jugendliche Sport-Apps mit dem Rewards Programm koppeln und Punkte für Sporteinheiten sammeln können usw.

Ranking

Für manche Jugendliche ist es interessant, sich über ein Tool wie aha plus auch mit anderen zu messen, daher ist als eine Ausbaustufe angedacht, ein Ranking einzubauen, bei dem sich die Jugendlichen vereinsintern, auf Verbandsebene oder mit allen im aha plus Tool registrierten Jugendlichen vergleichen können. Grundsätzlich passiert dies anonym. Um andere im Ranking zu sehen und selber für andere sichtbar zu werden, müssen entsprechende Zustimmungen vorliegen.

Awards

Eine Veranstaltung wie die Young Scot Awards, bei der einmal jährlich Jugendliche für besonderes Engagement für die Gemeinschaft im Beisein von prominenten KünstlerInnen und PolitikerInnen gefeiert werden, wäre in kleinerem Format für Vorarlberg ebenfalls vorstellbar – auch um bereits bestehende, ähnliche Auszeichnungen (z. B. Jugendprojektwettbewerb) zu einem großen, für Jugendliche attraktiven Event zusammenzuführen. Umsetzungsmöglichkeiten in Vorarlberg werden geprüft.

Wie kommen Ideen für Ausbaustufen auf?

- Bedürfnisse und Rückmeldungen von Organisationen, Reward-SponsorInnen, AuftraggeberInnen
- Inputs von Jugendlichen
- Zusammenarbeit mit Young Scot
- Aktuelle gesellschaftliche Herausforderungen bzw. Anlässe

Wer arbeitet mit, wenn neue Ausbaustufen entwickelt werden?

- Jugendliche
- Organisationen
- Reward-SponsorInnen
- AuftraggeberInnen
- ExpertInnen (Benutzeroberfläche/ User Experience, Software-EntwicklerInnen usw.)

Young Scot Rewards

Die Idee hinter Young Scot Rewards

Seit mehr als 30 Jahren erhalten junge Menschen zwischen 11 und 26 Jahren in Schottland über die Jugendorganisation Young Scot Informationen, Ideen und Zugang zu Möglichkeiten, die sie dabei unterstützen, das Beste aus ihrem Leben zu machen, insbesondere in Übergangszeiten. Die Angebote von Young Scot werden laufend weiterentwickelt und den sich ändernden Bedürfnissen junger Menschen angepasst. Bei unserer Informationsvermittlung nutzen wir eine breite Palette digitaler Tools, um Jugendliche dort zu erreichen, wo sie sind, und auf die Trends und Themen, die sie beschäftigen, einzugehen. Ermäßigungen, Altersnachweis und Zugang zu lokalen Angeboten sind zentrale Elemente der Young Scot National Entitlement Smartcard – der schottischen Jugendkarte mit der innovativen Young Scot Rewards Plattform, die Informationen und Chancen für junge Menschen auf neue Weise zusammenbringt. Über unser Angebot haben junge Menschen die Möglichkeit, Gesetze, Strategien und Programme mitzugestalten – von Klimawandel über Kultur bis zu öffentlicher Sicherheit. Mit über 670.000 KarteninhaberInnen und zwei Millionen Websitezugriffen pro Jahr haben wir einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Unser Angebot ist umfassend, die Prinzipien Gleichheit und Inklusion sind zentral für unsere Arbeit. Aus unserem Nutzerprofil geht hervor, dass wir alle schottischen Jugendlichen erreichen. So sind zum Beispiel mehr als 30 % der Young Scot NutzerInnen den zwei am meisten benachteiligten Fünfteln nach dem schottischen Armutsindex zuzurechnen.

Young Scot Rewards ist ein Vorreiterprogramm in Sachen Anerkennung. Es ermöglicht mehr als 112.000 Jugendlichen zwischen 11 und 26 Jahren in ganz Schottland Zugang zu einer unglaublichen Vielfalt an interessanten Möglichkeiten zur Förderung der persönlichen Entwicklung, des sozialen Zusammenlebens und des Umweltbewusstseins. Das Rewards Programm anerkennt positive Verhaltensweisen und eröffnet allen Jugendlichen in Schottland neue Möglichkeiten.

<http://rewards.youngscot.org/>

Wie funktioniert Young Scot Rewards?

JedeR Jugendliche zwischen 11 und 25, der/die eine Young Scot National Entitlement Card (NEC) hat, kann online einen Rewards Account erstellen und so NutzerIn werden. Die Registrierung erfolgt über ein kurzes Online-Formular. Einmal registriert, haben NutzerInnen die Möglichkeit, an lokalen oder schottlandweiten Aktivitäten zum Wohl ihrer persönlichen Entwicklung, ihrer Gemeinde oder der Umwelt teilzunehmen. Jugendliche können sich online oder offline (face to face) engagieren und dabei Punkte sammeln. Online-Aktivitäten reichen vom Teilen von Ideen und Meinungen bei Umfragen bis zu interaktiven Aktivitäten, bei denen die eigene Wahrnehmung hinterfragt oder Kenntnisse erweitert werden. Offline-Aktivitäten sind etwa Freiwilligenarbeit oder der Besuch von Ausbildungsmessen.

Gesammelte Punkte können gegen Rewards eingetauscht werden, die zur eigenen Entwicklung und zur Entwicklung der Gemeinschaft beitragen.

Über ein schottlandweites Portal erhalten die Jugendlichen Informationen über lokale und regionale Möglichkeiten. Die Jugendlichen verwalten ihren Account online, erhalten Punkte für ihre Aktivitäten und lösen diese gegen Rewards ein.

Die Punkte werden über ein sechsstelliges Code-System vergeben, das jeder Tätigkeit einen eindeutigen Code zuschreibt, dem ein Wert hinterlegt ist. Die NutzerInnen erhalten diesen Code elektronisch (z. B. per E-Mail oder Danke-Nachricht) oder per Papiergutschein, der mittels Eingabe des Codes auf ihrem Account eingelöst werden kann. Weitere Möglichkeiten sind das Einführen der Karte in ein spezielles Lesegerät mit Rewards App und die automatische Punktevergabe über eine elektronische Schnittstelle.

Die Punkte werden dann dem Konto der/des Jugendlichen gutgeschrieben und sie/er kann sie verwalten und gegen Rewards eintauschen. Es gibt drei Arten von Rewards: CLAIM, WIN, APPLY.

CLAIM

Claim Rewards sind einfache Artikel, die in größeren Mengen verfügbar sind. Die Jugendlichen tauschen ihre Punkte gegen diese Gegenstände ein. Sie müssen dem Young Scot Ethos entsprechen. Sie sollten für die Jugendlichen auf die eine oder andere Weise von Nutzen sein (Lernen unterstützen, Fähigkeiten entwickeln, umweltbewusstes Verhalten und soziale Beteiligung fördern) oder Zugangsbarrieren abbauen. Das sind zum Beispiel Foto- oder Fitness-Apps, kleine Artikel für die Sport- oder Musikausrüstung, Bastelmaterialien, Eintritte für Fitnessstudios, Buchgutscheine, Kochbücher usw.

Veranstaltungstickets fallen unter die Regelungen für öffentliche Veranstaltungen und es gelten die Bestimmungen der gesetzlichen Haftpflicht. Jugendliche unter 16 Jahren müssen von einem Elternteil, einem Erziehungsberechtigten oder einer verantwortlichen erwachsenen Person begleitet werden und müssen bestätigen, dass das zweite Ticket von dieser erwachsenen Person genutzt wird.

WIN

Win Rewards sind entweder Artikel von höherem Wert oder Artikel, von denen nur ein oder zwei Exemplare zur Verfügung stehen. Unabhängig vom Wert des Rewards sind 25 Punkte notwendig, um an seiner Verlosung teilzunehmen. Dazu muss der/die Jugendliche aus rechtlichen Gründen eine Frage beantworten. Dies ist auch eine gute Gelegenheit, Meinungen direkt von Jugendlichen zu erhalten. Wir arbeiten mit Partnern zusammen, um sicherzustellen, dass die Fragen von Relevanz und Interesse sind. Die Verlosungen sind normalerweise zwei bis vier Wochen ausgeschrieben. Nach der Einreichfrist wird aus allen richtigen Einsendungen der/die GewinnerIn gezogen. Wenn es uns nicht möglich ist, den/die GewinnerIn innerhalb einer festgelegten Zeit (über die er/sie per Mail informiert wird) zu erreichen, wird erneut gezogen. Erfahrungsrwards werden gewöhnlich nicht verlost.

APPLY

Apply Rewards ermöglichen Erfahrungen. 25 Punkte sind notwendig, unabhängig vom Wert der Erfahrung. Der/Die Jugendliche muss zeigen, warum er/sie sich für diese Erfahrung bewirbt und was er/sie persönlich oder die Gemeinschaft von der Erfahrung haben wird. Nach Ende der Einreichfrist wird der/die GewinnerIn aufgrund seiner/ihrer Bewerbung ausgewählt. Die Auswahl erfolgt gewöhnlich in Zusammenarbeit mit dem Partner, der den Reward zur Verfügung stellt. Bei den Rewards, die eine einzigartige Erfahrung ermöglichen, arbeiten wir gemeinsam mit dem anbietenden Partner die Auswahlkriterien aus und kommunizieren sie über die Plattform. Jugendliche unter 16 Jahren müssen von einem Elternteil, Erziehungsberechtigten oder einem anderen erwachsenen Aufsichtsperson begleitet werden und eine Einverständniserklärung ausfüllen.

Alle Partnerschaften und Angebote werden von einem kleinen Team im Büro in Edinburgh koordiniert.

Welche Nutzen per Zielgruppe (Jugendliche, Organisationen, Reward-SponsorInnen, Gesellschaft usw.) werden erwartet bzw. hat Young Scot Rewards?

Jugendliche

- Zugang zu Möglichkeiten, erfolgversprechende Wege werden eröffnet.
- Positive Beteiligung und erreichte Ziele werden anerkannt und gefeiert.
- Möglichkeit, Wissen und Verständnis über komplexe/heikle Themen/Fragen aufzubauen
- Möglichkeit, Erfahrungen zu machen sowie Fähigkeiten und Vertrauen zu entwickeln
- Durch gleichen Zugang zu den Möglichkeiten wird Chancengleichheit geschaffen.
- Möglichkeit, Wandel/Entscheidungsfindung zu beeinflussen
- Bestimmte Gruppen werden unterstützt, indem Zugang zu maßgeschneiderten Reward Packages ermöglicht wird.

Partnerorganisationen

- Sichtbarkeit über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg
- Möglichkeit, Wissen über Schlüsselfragen weiterzugeben
- Möglichkeit, junge Menschen mit Fähigkeiten, Wissen und Erfahrung auszustatten
- Inspirieren und Zielstrebigkeit unterstützen
- Corporate Social Responsibility umsetzen – Jugendliche unterstützen

Gesellschaft

- Engagierte, aktive BürgerInnen
- Befähigte junge Menschen

Haltung und Vision

Welche Werthaltung steht hinter Young Scot Rewards?

Das Rewards Programm möchte junge Menschen unterstützen und Barrieren abbauen, und zwar in drei Kernbereichen:

- Persönlichkeitsentwicklung – Engagement bei positiven Aktivitäten, die Lernen, Verständnis sowie die Entwicklung neuer Fähigkeiten fördern und die Beschäftigungsfähigkeit verbessern
- Gemeinschaft – Engagement bei positive Aktivitäten, die Gesundheit und Wohlbefinden, Kreativität sowie aktive Bürgerschaft fördern und Entscheidungsfindungsprozesse beeinflussen
- Umwelt – Engagement bei positive Aktivitäten, die den CO2-Fußabdruck verringern und Nachhaltigkeit fördern

Auf welche Vision ist Young Scot Rewards ausgerichtet?

Rewards gründet auf der Vision, Jugendlichen zu ermöglichen sich bei Aktivitäten zu engagieren, die positive Verhaltensweisen fördern.

Was versucht Young Scot Jugendlichen mit dem Rewards Programm zu vermitteln? Jugendliche erhalten unabhängig von ihrem Hintergrund die Möglichkeit, einen positiven Beitrag zu leisten, dieser wird anerkannt, gefeiert und belohnt und eröffnet ihnen neue Wege sich weiterzuentwickeln.

Was ist das Rewards Programm nicht?

Ein monetärbasiertes System, ein Veranstaltungsmanagement-System, eine akkreditierte Auszeichnung, eine an den Interessen von Partnern orientierte Marketing-Plattform

Prozess und Meilensteine

Wie wurde Young Scot Rewards entwickelt?

2012 wurde eine Beta-Version basierend auf einem Co-Design-Prozess mit Jugendlichen aus ganz Schottland eingeführt. Nach einer externen Evaluierung Ende 2012 wurden der Zugang und die Website-Technologie überdacht und weiterentwickelt. Die aktuelle Website ist seit 2013 online, die Wünsche der Zielgruppe wurden eingearbeitet.

Welche Elemente waren in diesem Prozess besonders wichtig?

Jugendliche von Anfang an einzubinden, um die Entwicklung eines relevanten, interessanten Angebots sicherzustellen, das bestehende Dienstleistungen ergänzt und einen Zusatznutzen im Young Scot Angebot bringt. Es ist eine laufende Priorität, dass es eine breite Palette von interessanten, relevanten und wertvollen Möglichkeiten gibt, die Jugendlichen dabei unterstützen, das Beste aus ihrem Leben zu machen.

Wo lagen die Stolpersteine?

Über die Jahre wurden eine Reihe von Herausforderungen gemeistert, unter anderem bei den technischen Möglichkeiten, den Ressourcen und Kapazitäten der Organisation, bei Marketing und Werbung sowie bei der Entwicklung eines attraktiven Angebots mit unterschiedlichen Stakeholdern und Partnern.

Welche Meilensteine gab es?

Wir sind im 5. Jahr, wir halten uns an Strategiepläne, die auf drei Jahre ausgerichtet sind, und an jährliche Arbeitspläne.

Wesentliche Erfolge:

- 100.000 NutzerInnen – Oktober 2017
- Landesweit und lokal
- Hunderte von Partnern, die die Entwicklung und Umsetzung mittragen
- Landesweite und lokale Möglichkeiten
- Positive Fallstudien
- Diversifizierung der App – eingeschränkt allein durch technische Limits

Wie sah der Zeitplan aus? Konnte er eingehalten werden? Wenn nein, woran lag es?

Es gab eine einjährige Probephase mit einer externen Evaluierung im zweiten Halbjahr. Auf die Evaluierung folgten Änderungen und seit 2013 verfolgen wir einen flexiblen, agilen Zugang der kontinuierlichen Verbesserung und entwickeln das Angebot mit den technischen Fortschritten weiter.

Wie ging es weiter? Was waren die wichtigsten Erkenntnisse nach dem Launch und die nächsten Schritte?

- Evaluierung nach dem ersten Jahr
- Regelmäßige Austauschtreffen mit NutzerInnen und Nicht-NutzerInnen
- Regelmäßige Treffen mit und Umfragen unter Partnern
- Kontinuierliche Evaluierung der Daten – datenbasierte Entscheidungen

Funktionalität und technische Anforderungen

Welche Funktionalitäten hat das Rewards System?

Es gibt eine Vielzahl an Anwendungen zur Unterstützung unseres vielfältigen Partnernetzwerks und der Jugendlichen in ihren sich laufend ändernden Bedürfnissen.

Wie haben sich diese Funktionalitäten ergeben?

Die gegenwärtige Plattform wurde aus Ideen von Jugendlichen in Kooperation mit einer Digitalagentur entwickelt.

Wer hat sie definiert?

Jugendliche und die engagierte Projektleitung zu Beginn, danach das Team.

Wer hat das Tool programmiert?

Storm ID, unsere Digitalagentur.

Was waren/sind die technischen Herausforderungen?

Die größte Herausforderung war es, die Funktionalität der Webseite so zu entwickeln, dass sie mit sich ändernden Anforderungen und der Vielzahl an Anwendungen Schritt halten kann. Eingeschränkte Ressourcen haben viele kreative manuelle Workarounds notwendig gemacht.

Haben sich die Anforderungen an die Funktionalität seit dem Launch verändert?

Ja, unsere derzeitigen Ambitionen werden beschränkt durch die technischen Möglichkeiten rund um smarte Technologie. Das Rewards Programm und die Young Scot Jugendkarte haben den Anspruch, Ungleichheit im Zugang durch ein personalisiertes Angebot mit Berechtigungen wettzumachen. Wir arbeiten derzeit mit dem Improvement Service an der Weiterentwicklung aller digitalen Angebote der Young Scot Jugendkarte, inklusive Rewards. In dieser Zusammenarbeit werden wir unsere Ziele erreichen.

Wird das System adaptiert? Wenn ja, wie funktioniert diese Umsetzung?

Unser Zugang ist flexibel. Anwendungen werden je nach Bedarf entwickelt.

Worauf muss bei der Funktionalität und der technischen Umsetzung besonders geachtet werden?

- Bereitschaft zu Flexibilität
- Einbindung der NutzerInnen
- Einbindung der Partner

Lessons Learned

Was waren die Ergebnisse der ersten Evaluierung?

Vereinfachung der Benachrichtigungen und Funktionalitäten sowie Ausbau der Funktionalitäten und Features.

Was geschah mit den Ergebnissen?

Die Ergebnisse flossen in die Weiterentwicklung vor dem offiziellen Launch ein.

Gab es weitere Evaluierungen?

Regelmäßige Umfragen unter NutzerInnen und Nicht-NutzerInnen sowie Partnern und laufendes Monitoring und Evaluierung der Daten. Derzeit werden mit Unterstützung des Data Innovation Centre *The Data Lab* die letzten fünf Jahre evaluiert: Erfolge und Herausforderungen/Schwachpunkte und mögliche Verbesserungen werden festgestellt.

In welchen Intervallen sollte ein Anerkennungssystem evaluiert werden?

- Laufend mit Jugendlichen
- Jährlich mit Partnern

Ausbaustufen

Welche weiteren Ausbaustufen wurden seit dem Launch von Young Scot Rewards umgesetzt?

In einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess entwickeln wir die Anwendung und Reichweite unseres Angebots weiter und verwenden die Tools Dritter um unser Angebot zu verbessern und zu verbreiten.

Welche weiteren Entwicklungen sind für die Zukunft geplant?

Wir arbeiten derzeit mit dem Improvement Service daran, Rewards 2.0 als Teil eines umfassenderen National Entitlement Card Programms weiterzuentwickeln. Diese Weiterentwicklung baut auf den Lessons Learned der letzten fünf Jahre auf und ermöglicht neue Anwendungen mit verbesserter Funktionalität, inklusive geschlossene Gruppen, zusammengelegte Punkte und Gamification.

Wie kommen Ideen für Ausbaustufen auf?

Organisch – von Jugendlichen, Partnern, aus dem Team und aus der Marktbeobachtung.

Gab es Ausbaustufen, die schon beim Launch des Rewards Programms vorgesehen waren?

Nein. Es wurde 2013 nach der Pilotphase überarbeitet – vereinfacht. Jetzt werden einige Elemente eventuell wieder eingeführt – Trophäen, Leistungsnachweis/Engagement-Lebenslauf.

Kontakt

aha – Jugendinformationszentrum Vorarlberg

www.aha.or.at

Poststraße 2

6850 Dornbirn

Österreich

T: 0043 5572 52212

Barbara Österle, Projektleiterin

barbara.oesterle@aha.or.at

Young Scot

www.youngscot.net

Rosebery House

9 Haymarket Terrace

Edinburgh

EH12 5EZ

Schottland

T: 0044 131 313 2488

Danielle Logan, Entitlements and Rewards Development Officer

Daniellel@young.scot

Büro für Zukunftsfragen beim Amt der Vorarlberger Landesregierung

www.vorarlberg.at/zukunft

Römerstraße 15

6900 Bregenz

Österreich

T: 0043 5574 511 20616

Christoph Kutzer, Projektkoordinator

christoph.kutzer@vorarlberg.at

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.