



Dachverband der
Sozialverbände Südtirols
Federazione Provinciale
delle Associazioni Sociali

39100 Bozen - Dr.-Streiter-Gasse 4
Tel. 0471 324667 - Fax 324682
info@social-bz.net - www.social-bz.net

Tätigkeitsbericht 2009 und Arbeitsprogramm 2010

Informationsdienst:

Sozialportal - Newsletter "social" - Pressearchiv

Website - Fachbroschüren - Fachbibliothek

Kurzbeschreibung

Informationsdienst

Als Schnittstelle für den Informationsfluss zwischen den Mitgliedsorganisationen und anderen Einrichtungen des Sozialwesens umfasst der Informationsdienst im Dachverband alle Arbeiten, die eingehenden Informationen aufzunehmen, zu sortieren und zu filtern um diese dann allen Interessierten in den jeweils geeigneten Formen zu übermitteln.

In Abstimmung mit der Landesabteilung Familie und Sozialwesen wird alle 14 Tage der **Newsletter "social"** erstellt. Dieser wird als E-Mail an alle Akteure des Sozialwesens Südtirols versandt, um damit über Initiativen, Dienste und Programme aus dem gesamten Spektrum des Sozialwesens zu berichten. Er bildet auch den Kern des **Sozialportals** www.social.bz.it. Andere Informationsstränge betreffen die aktuellen **Termine** (Agenda), den **Pressespiegel (Pressearchiv)** und weitere **Websites zu den Schwerpunkten des Dachverbandes**, das **interne Rundschreiben** und die **zahlreichen Broschüren**, die in kompakter Form Themen und Projekte des Sozialwesens vertiefen und darlegen.

Mitarbeiter/innen: Alexander Larch und Dr. Monica Margoni (Newsletter und Sozialportal), Rosa Sturmman (Pressearchiv, Agenda), Barbara Santa und Peter Pöder (Websites, Broschüren) sowie alle übrigen Mitarbeiter/innen für die jeweiligen Fachgebiete.

Rückblick

A Grundlagen

Newsletter - Sozialportal - Pressearchiv

Information und Austausch ist für alle wichtig. Nur so können Netzwerke entstehen, Synergien genutzt und auf vorhandenes Fachwissen zurückgegriffen werden. Dies war auch die Grundidee zur Schaffung des Pressearchivs im Jahr 2000 und zur Gründung des Newsletters 'social', der Mitte Oktober 2004 erstmals öffentlich vorgestellt worden ist. Entstanden bereits 2003 als ESF-Pilotprojekt im Auftrag der Landesabteilung Familie und Sozialwesen, in-

Dieser Tätigkeiten sind ermöglicht durch die Unterstützung und Finanzierung von:

<p>Autonome Provinz Bozen - Südtirol</p> 	<p>Stiftung Südtiroler Sparkasse</p> 	<p>Sonderfonds für die eh- renamtliche Tätigkeit</p> 	<p>Gemeinden Bozen und Meran</p> 	<p>Mitgliedsorganisationen</p> 
--	--	--	---	--

formiert der Newsletter 'social' seitdem im 14-tägigen Rhythmus und im Telegrammstil über Neuerungen und Aktionen aus dem Südtiroler Sozialwesen und seinen Nahbereichen.

Das Sozialportal war schließlich die logische Weiterentwicklung um den gesammelten Informationsbestand gebündelt und übersichtlich der interessierten Öffentlichkeit zur Nutzung zur Verfügung zu stellen, sowie Recherchen zu ermöglichen. Vervollständigt wurde das Sozialportal durch die Agenda, ein Veranstaltungs- und Terminkalender des Sozialen, der neben der Bekanntmachung von Terminen auch zur besseren Abstimmung und Planung dient, sowie durch verschiedene Broschüren und Fachsammlungen.

Informationspool, Rundschreiben und Website

Bereits seit seiner Gründung stellte die Informationsverteilung im Dachverband eine der zentralen Aufgaben dar. Die Internet-Technologien haben es ermöglicht, dass nunmehr der Großteil in virtueller Form gesammelt, gestaltet und verteilt werden kann und so die Aussendung von gewichtigen Papierstapeln beendet werden konnte, zumal alle Mitgliedsorganisationen einen unterschiedlichen Bedarf an Information haben.

Alle Dokumente werden im Dachverband in digitaler Form gesammelt und in strukturierter Weise abgelegt, so dass ein nunmehr auf einen umfassender **Pool an Daten und Akten** zurückgegriffen werden kann - die wichtigsten Unterlagen werden natürlich auch in gedruckter Form in Ordnern oder auch in der Bibliothek abgelegt.

Über die Vertretungsarbeiten, die Diskussionen in den Gremien und Arbeitsgruppen und über Projekte im Dachverband bzw. über Kooperationsprojekte wird kurz im unregelmäßig erscheinenden **Rundschreiben** berichtet, welches an knapp 200 Adressaten geht. Wo das Thema zu spezifisch ist oder eine besondere Dringlichkeit besteht, gibt es auch weiterhin spezifische Aussendungen. Eigene Rundschreiben werden zudem regelmäßig von der Dienststelle für Selbsthilfegruppen und von jener für das soziale Ehrenamt erstellt.

Die **Website des Dachverbandes** mit all ihren Fachbereichen (den einzelnen Dienststellen) ist schließlich das Angebot, die vorhandenen Dokumente einem möglichst breiten Publikum zugänglich zu machen - und dies wird auch eifrig genutzt, wie es die Zugriffszahlen belegen. Die Website war 1999 in erster Fassung publiziert worden, und nach mehreren Überarbeitungen 2008 völlig neu gestaltet und geordnet worden. Beinahe täglich werden verschiedene Aktualisierungen und Ergänzungen vorgenommen.

Broschüren

Mit Fachbroschüren informieren die Fachdienste des Dachverbandes über spezifische Themen. Dazu kommen Arbeitsbehelfe, Faltblätter und Anleitungen, etwa zur Beantragung der Zertifizierung von Sicher Spenden. Die meisten Unterlagen werden in der Geschäftsstelle erarbeitet, übersetzt, grafisch gestaltet und auch gedruckt - so können große Ausgaben vermieden werden. Angesichts dieser Vielfalt wird zunehmend auf ein gemeinsames Erscheinungsbild und gute Lesbarkeit Wert gelegt.

Bibliothek

Mit einem Bestand von 700 Medien ist die Bibliothek des Dachverbandes klein aber fein und gut sortiert. Sie dient für die interne Arbeit - bei Bedarf aber auch Mitgliedsorganisationen und Selbsthilfegruppen. Darüber hinaus wird ein Verzeichnis aller relevanten für soziale und gemeinnützige Arbeit bedeutsamen Fachsammlungen in Organisationen und Einrichtungen gepflegt und als Broschüre publiziert.

B Dienste

Newsletter - Sozialportal - Pressearchiv

Sozialportal

Nahezu alle vom Informationsdienst erarbeiteten und bereitgestellten Inhalte und Informationen laufen im Internet zusammen und sind im Sozialportal unter <http://www.sozial.bz.it> abrufbar. Erstmals öffentlich vorgestellt wurde das Sozialportal im Sommer 2007 als Online-Plattform mit Nachrichten und Informationen aus und über das Sozialwesen in Südtirol. Ankündigungen für Veranstaltungen stehen hier neben den neuesten Nachrichten aus dem Sozialbereich und seinen Nahbereichen, sowie Adressen und Kontaktdaten der sozialen Organisationen in Südtirol. Im Sozialportal wird außerdem der Newsletter veröffentlicht, es steht auch das Gesamtarchiv zur Verfügung. Tagesaktuell sammelt außerdem das Pressearchiv die Berichterstattung Südtiroler Medien zu sozialen Themen.

In den verschiedenen Suchmaschinen ist das Sozialportal stets an vorderer Stelle gelistet. In dem wichtigen und von Google genutzten System zur Bewertung der gelisteten Seiten (Pagerank) wird das Sozialportal stets mit sehr hohen Werten eingestuft. Mit monatlich 11.000 Besuchern wurde das Sozialportal auch 2009 stark genutzt. Insgesamt wurden 129.109 Besucher gezählt. Die Anzahl der Seitenaufrufe lag bei 540.238. Dieses Ergebnis wurde ohne jegliche Werbeaktivitäten erreicht.

Sozialportal 2009	
Anzahl Besucher	129.109
Seitenaufrufe	540.238

Tagesnews

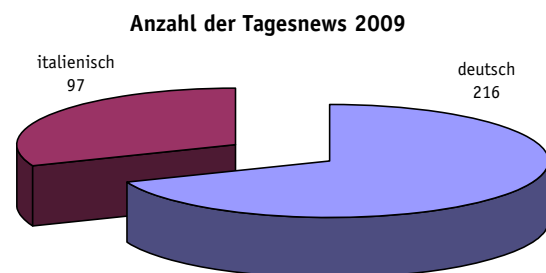
Im Juni 2007 wurde damit begonnen, die bestehenden Möglichkeiten des Sozialportals besser zu nutzen und dort jeweils an den Wochentagen ein bis zwei Tagesnews zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung dieser tagesaktuellen Nachrichten erhöht die Attraktivität des Portals und ermöglichte die Bereitstellung eines RSS-Dienstes.

Insgesamt sind 2009 im Sozialportal 313 Artikel als Tagesnews veröffentlicht worden, das sind pro Wochentag (Montag bis Freitag) 1 bis 2 Artikel. Einige dieser Artikel sind in gekürzter Form auch in den Newsletter übernommen worden.

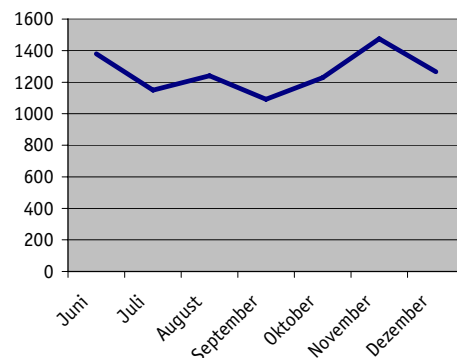
Seit Juni 2009 wurde im Sozialportal ein **RSS-Dienst** eingerichtet. Die RSS-News werden mit den veröffentlichten Tagesnews "gefüttert" und sie werden erstaunlich viel genutzt: im Monatsdurchschnitt 1.261 Seitenaufrufe, ohne dass je dafür Werbung gemacht wurde.

Pressearchiv

Die tägliche Recherche in Südtirols Zeitungen und Wochenzeitschriften ergibt eine beachtliche Anzahl an Zeitungsartikeln, welche soziale Themen betreffen. Im Dachverband werden diese Texte seit dem Jahr 2000 kontinuierlich im Pressearchiv gesammelt, um dann für mehrere Zweckbestimmungen genutzt werden zu können:



RSS Seitenaufrufe 2009 (insges. 8.833)



- für die notwendige Sachkenntnis im Rahmen der Arbeiten des Dachverbandes und seiner Mitgliedsorganisationen
- für die Bereitstellung eben dieser Informationen auch an alle anderen interessierten Institutionen des Sozialwesens und nahe stehender Bereiche
- zur Recherche für die Berichte im Newsletter
- zu Recherche- und Dokumentationszwecken für Studien und Bildungszwecke
- zur Dokumentation des Pressechos für alle interessierten Institutionen, die sich so eine entsprechende (zeitaufwändige) Arbeit (Presseclipping) sparen könnten.

Mit **6.790** Artikeln, die 2009 gesammelt wurden und per Suchbegriff durchforstet werden können, ist das Gesamtarchiv nun auf einen Bestand von über 61.000 Artikeln angewachsen, die meisten davon aus den Tages- und Wochenzeitungen Südtirols. Interessierte können sich für die tägliche Zusendung der Presseübersicht mit Link auf die jeweiligen Artikel abonnieren. Im Jahr 2009 hatten rund 190 Personen diesen Service abonniert.

Die Attraktivität des Pressearchivs konnte im Jahr 2009 gesteigert werden weil seit Juli auch die Artikel der Neuen Südtiroler Tageszeitung im Volltext abgespeichert werden können. Somit blieb allein der Zugriff auf den Volltext bei Dolomiten-Artikeln weiterhin aufgrund rechtlicher Gründe verwehrt. Trotzdem erfreut sich das Pressearchiv großer Beliebtheit. Das Pressearchiv verbucht durchschnittlich rund 4.600 Seitenaufrufe im Monat. Im Jahr waren es rund 55.000.

Pressearchiv 2009	
Anzahl Artikel	6.790
Abonnenten	190
Seitenaufrufe	54.836

Agenda - Veranstaltungskalender

Die "Agenda" im Sozialportal ist ein lokaler Terminkalender, wo Veranstaltungen des Sozialwesens und verwandter Bereiche wie dem Gesundheitsbereich aufscheinen. Dabei wird darauf geachtet, dass die Termine für ein größeres Publikum von Interesse sind. Der Terminkalender gibt somit eine Übersicht der wichtigsten Veranstaltungen. Gleichzeitig kann er für Veranstalter als Planungsinstrument genutzt werden, die in der Agenda sehen können, ob Vergleichbares etwa schon von andere Seite her geplant ist bzw. welche Termine mehr oder weniger geeignet sein dürften, um das Zielpublikum auch wirklich erreichen zu können. Terminüberschneidungen können so vermieden werden.

Insgesamt wurden in der Agenda im letzten Jahr 623 Veranstaltungen eingegeben. Das sind nahezu ebenso viele wie im Vorjahr (646). Verstärkt haben verschiedene professionelle Veranstalter die Möglichkeit wahrgenommen, selbst Termine und Veranstaltungen in die Agenda einzutragen. Die Agenda verbuchte letztes Jahr monatlich rund 1.500 Seitenaufrufe, das sind etwa 50 pro Tag. Im ganzen Jahr 2009 waren es 17.798 Seitenaufrufe.

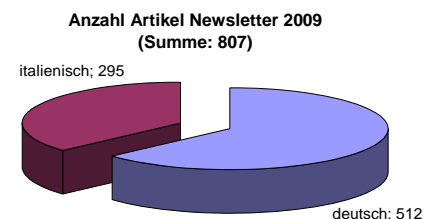
Agenda 2009	
Veranstaltungen	623
Seitenaufrufe	17.798

Newsletter

Der Newsletter 'social' informiert alle zwei Wochen im Telegrammstil über Neuigkeiten aus dem Südtiroler Sozialwesen und seinen Nahbereichen. Er wird Abonnent/innen durch E-Mail zugesandt und ist im Sozialportal abrufbar. Neben der jeweils aktuellen Ausgabe steht dort das Gesamtarchiv mit allen bisher erschienenen Ausgaben seit 2003 zur Verfügung.

Der Newsletter ist im Jahr 2009 insgesamt 26-mal erschienen. Die Auflagen erreichten jeweils rund 3.500 **Abonent/innen**, die den Newsletter als E-Mail zugesandt bekommen. 11 Postabonent/innen erhalten den Newsletter jeweils in der Printversion per Normalpost zugesandt – es handelt sich hier vor allem um Öffentliche Bibliotheken, die den Newsletter im Zeitschriftenraum aufliegen lassen. Sehr viele **Leser/innen** nutzen auch die Online-Version des Newsletters: 46.248 Seitenaufrufe der Online-Version des NL hat es im letzten Jahr gegeben. Das sind im Monatsdurchschnitt über 3.850 Seitenaufrufe. Durchschnittlich über 200 Mal im Monat wird im Sozialportal zudem ein PDF vom Newsletter heruntergeladen. Nicht quantifizierbar ist die Anzahl der Empfänger/innen, die den Newsletter in indirekter Form von Personen oder Organisationen intern weitergeleitet bekommen. Aufgrund von Rückmeldungen und mündlichen Aussagen verschiedener Akteure in Südtirols Sozial- und Gesundheitswesen, aber auch aus Bereichen wie Schule, Kultur und Politik erreicht der Newsletter über die interne Weiterleitung in verschiedenen Organisationen noch eine Vielzahl von zusätzlichen Leser/innen.

Durchschnittlich wurden in jedem Newsletter 31 Artikel veröffentlicht, ein Drittel davon meist in italienischer Sprache verfasst, zu zwei Dritteln waren die Artikel in deutscher Sprache verfasst. Dazu kamen je Ausgabe noch durchschnittlich 8 Veranstaltungen. Insgesamt ist die produzierte Textmenge und die Gesamtanzahl der veröffentlichten Artikel im Jahr 2009 reduziert worden. Dies ist zurückzuführen auf interne Absprachen und darauf, dass die Redaktion personell verkleinert wurde.



Newsletter 2009	
Anzahl Artikel	807
Abonnenten	3.478
Seitenaufrufe	46.248

Informationspool, Rundschreiben und Website

Die laufende Pflege erfolgte auch 2009 wie im Abschnitt B beschrieben.

Broschüren

Folgende Broschüren wurden im Jahr 2009 völlig überarbeitet oder neu herausgegeben:

Opuscolo 02 Entrate

La gestione delle entrate nelle associazioni (2009 zunächst nur in ital. Fassung)

Broschüre / Opuscolo 22 Mitmachen und Lernen - Coinvolgere per apprendere

Aktive Teilhabe und soziale Kompetenzen

Partecipazione attiva e competenze sociali

Broschüre / Opuscolo 26 Sachwalterschaft - Amministrazione di Sostegno

Fragen und Antworten - Domande e Risposte

Broschüre / Opuscolo 28 Medien-Verzeichnis - Documenti e materiale

Opuscolo 29 Volontariato e scuola (vorerst nur als ital. Fassung)

Il coinvolgimento e la collaborazione tra scuole ed associazioni locali nella formazione di giovani cittadini

Broschüre / Opuscolo Sicher Spenden - Donazioni Sicure

Broschüre / Opuscolo Kurzbeschreibung des Dachverbandes -
breve presentazione delle Federazione

Zudem wurde mit der Ausarbeitung einer neuen Übersicht begonnen, die bis Mitte 2010 fertiggestellt werden soll:

Broschüre / Opuscolo 33 Wir helfen!

Dienste und Angebote der Mitgliedsorganisationen im Dachverband

C Aktionen - Projekte

Sozialportal / Newsletter

Ende Februar, Anfang März wurden die Leser/innen in einer großen **Umfrage** befragt, wie sie den Newsletter (NL) bislang einschätzen, und welches Informationsmedium sie in Zukunft haben möchten. Die Befragung war aufgrund der hohen Beteiligung ein großer Erfolg. Zudem brachte sie interessante Ergebnisse zu Tage. Die Leser/innen wurden zu zentralen und wichtigen Punkten befragt, die seit Bestehen des NL immer wieder Anlass für Diskussionen gaben. Insgesamt sind 419 Fragebögen ausgefüllt worden. Diese hohe Anzahl an Rückmeldungen übertraf die Erwartungen. Die Abstimmungsergebnisse selbst sind klar und eindeutig. Der bisher eingeschlagene Kurs des Newsletters wurde bestätigt.

Die wichtigsten Ergebnisse im Detail:

- über 80 Prozent der Leser/innen lesen den Newsletter regelmäßig und online am Bildschirm, 20 Prozent drucken ihn aus.
- Fast die Hälfte der Leser/innen liest den Newsletter vollständig, die andere Hälfte liest ihn in Teilen.
- Für rund 60 Prozent ist die Sprache in der die Artikel verfasst sind egal, sie lesen sowohl deutsche als auch italienische Nachrichten. Deshalb wollen zwei Drittel der Leser/innen (75 Prozent) einen Newsletter wo Artikel in deutscher und italienischer Sprache gemischt nebeneinander stehen. Dies ist eine klare Absage an einen einsprachigen Newsletter in jeweils deutscher und italienischer Sprache.
- Bei den Lesegewohnheiten ist noch ein Fakt interessant: Für 57 Prozent ist die Sprache in der ein Artikel verfasst ist egal. Sie lesen sowohl deutsche als auch italienische Nachrichten. 43 Prozent hingegen lesen vorwiegend die Artikel in ihrer Muttersprache, also deutsche oder italienische Artikel.
- Über 90 Prozent der Leser/innen finden, dass im Newsletter alle wichtigen Themenbereiche des Sozialwesens erfasst sind. Die Länge der Artikel wird von fast 93 Prozent der Leser/innen als passend erachtet. Lediglich 4 Prozent halten die Länge der Artikel für zu kurz, und 3 Prozent erachten sie als zu lang.
- Differenzierter sind die Wünsche, wie oft die neuen Nachrichten aus dem Sozialwesen zugeschickt werden sollten, die Mehrheit (knapp 49 Prozent) wünscht wie bisher die 14tägige Zusendung. Rund 27 Prozent würden sich über eine wöchentliche Zusendung freuen, 22 Prozent über eine monatliche Erscheinungsweise. Rund 3 Prozent möchten täglich am Laufenden bleiben.

Die persönlichen Anmerkungen der Umfrageteilnehmer enthielten zum Großteil Lob für die geleistete bisherige Arbeit und ein Anfeuern für die Weiterarbeit. Klar negativ kommentiert wurde ein eventuell doppelter jeweils einsprachiger NL. Enthalten ist auch punktuelle Kritik und Wunschvorstellungen, die nicht unbedingt nachvollziehbar, bzw. zu realisieren sind, weil sie so vielschichtig und individuell sind, wie die rund 4.000 Leser/innen selbst.

Pressearchiv

Probeweise wurde begonnen für einige Mitgliedsorganisationen den Dienst des Presseclippings anzubieten, d. h. des Sammelns der Artikel die in Printmedien über die Organisationen erschienen sind (siehe dazu eigener Bericht des Pressedienstes).

D Arbeit im Netz

Prinzipiell gilt: Alle über das Sozialportal verbreiteten Informationen können überhaupt erst durch eine funktionierende Netzarbeit bereitgestellt werden.

Der Dachverband und seine Informationskanäle haben sich in den letzten Jahren einen festen Platz als Anlaufstelle verschiedener Akteure des Sozialwesens erarbeiten können. Viele Veranstalter, bzw. Akteure des Sozialwesens nutzen die Möglichkeit, Informationen über den Newsletter oder über das Sozialportal gezielt zu verbreiten. Besonders eine Nennung bzw. Verbreitung durch den Newsletter wird geschätzt. Informanten, Veranstalter, soziale Akteure schicken regelmäßig ihre Neuigkeiten, die von der Redaktion bearbeitet und veröffentlicht werden. Von Bezirksgemeinschaften, Sozial- und Gesundheitssprengeln, Non-Profit-Organisationen, Privatpersonen, im Sozialbereich tätigen oder daran interessierte Personen kommen Hinweise für Neuigkeiten.

Rund 6.000 E-Mails erhielt die Redaktion allein im letzten Jahr. Dazu kommen noch Zusendungen über normalem Postweg, Fax und Telefonkontakte. Auch die regelmäßige Lektüre von Jahresberichten, Jahresplanungen, Protokollen, Verbandszeitschriften, oder sonstigen Publikationen bringen immer wieder Anstöße zur Recherche von Neuigkeiten. Ansonsten beobachtet die Redaktion aufmerksam, was sich im Sozialen und seinen Nahbereichen alles tut und berichtet durch Eigenrecherche über Wichtiges und Interessantes. Redaktionsexternen Gastschreibern wird immer wieder Platz für Artikel oder Kommentare eingeräumt. Einigen regelmäßigen Veranstaltern wurde die Möglichkeit eingerichtet, Veranstaltungstermine selbst einzugeben.

Landesabteilung Sozialwesen

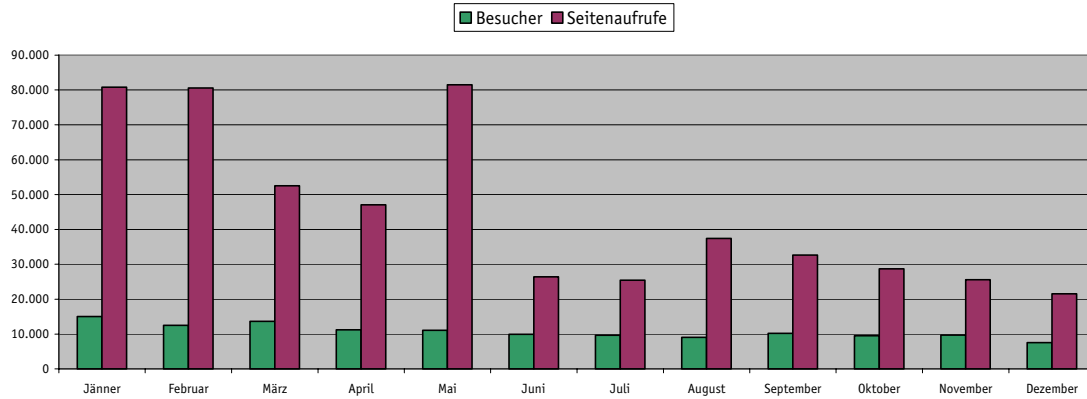
Nach wie vor ist die Abteilung Familie und Sozialwesen der wichtigste Ansprechpartner für den Informationsdienst. Auch der Löwenanteil der benötigten Finanzierung der Arbeit stammt aus Mitteln die die Abteilung Sozialwesen zur Verfügung stellt. Vor allem der Newsletter "social" und auch die Informations-Elemente des Sozialportals sind das Ergebnis eines regelmäßigen Austausches der Verantwortlichen des Dachverbandes mit jenen der Abteilung Familie und Sozialwesen.

Partner - Verlinkung und Austausch

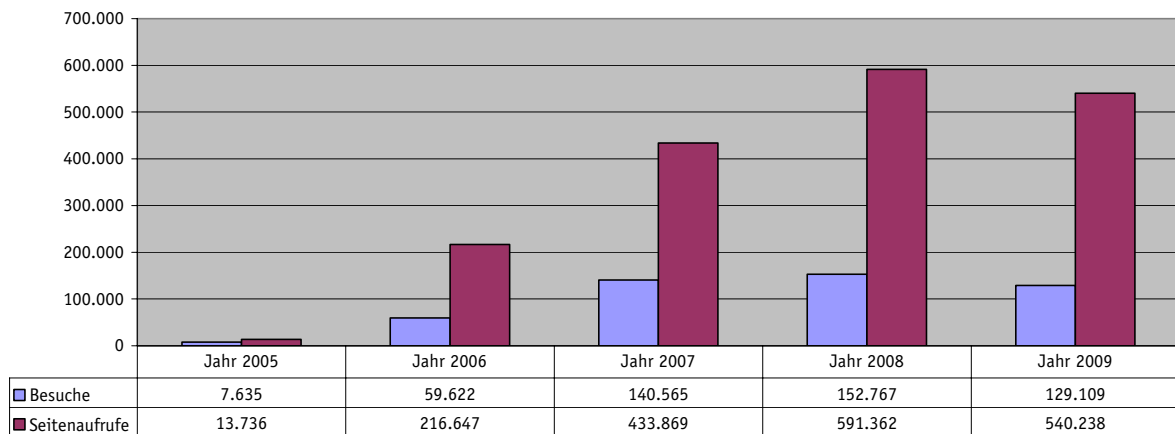
Insgesamt führt von 135 Webseiten ein Link zum Sozialportal, auch die bestehenden und vereinbarten gegenseitigen partnerschaftlichen Verlinkungen mit dem Kulturportal www.kultur.bz.it und mit Cultura Socialis wurden beibehalten. Darüber hinaus wurde die Zusammenarbeit und der Austausch mit der Initiative Cultura Socialis auch 2009 fortgesetzt.

E Statistische Übersichten

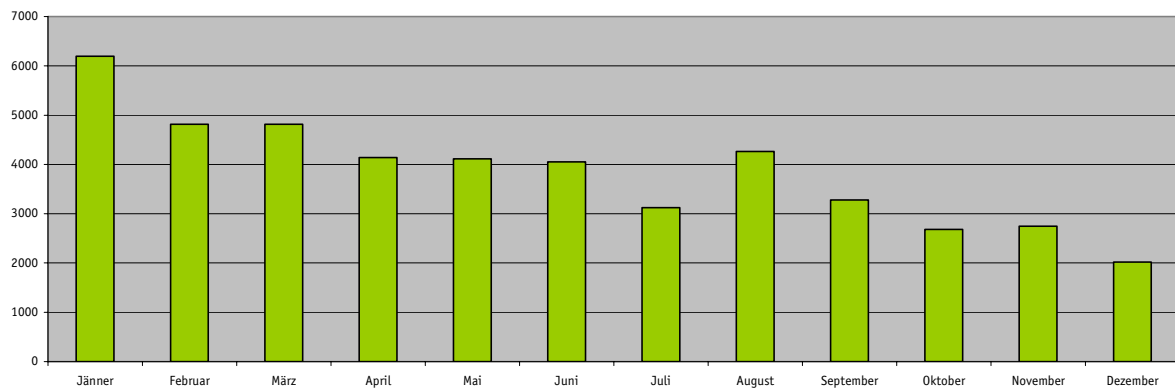
Sozialportal 2009
129.109 Besucher - 540.238 Seitenaufrufe



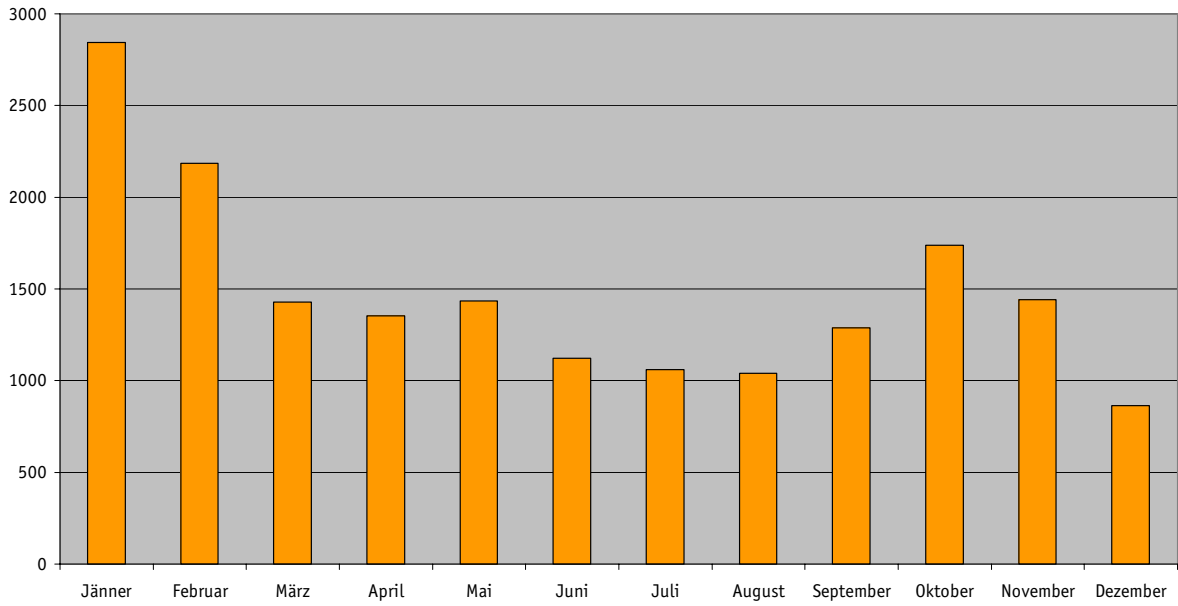
Entwicklung Zugriffe Sozialportal 2005 bis 2009



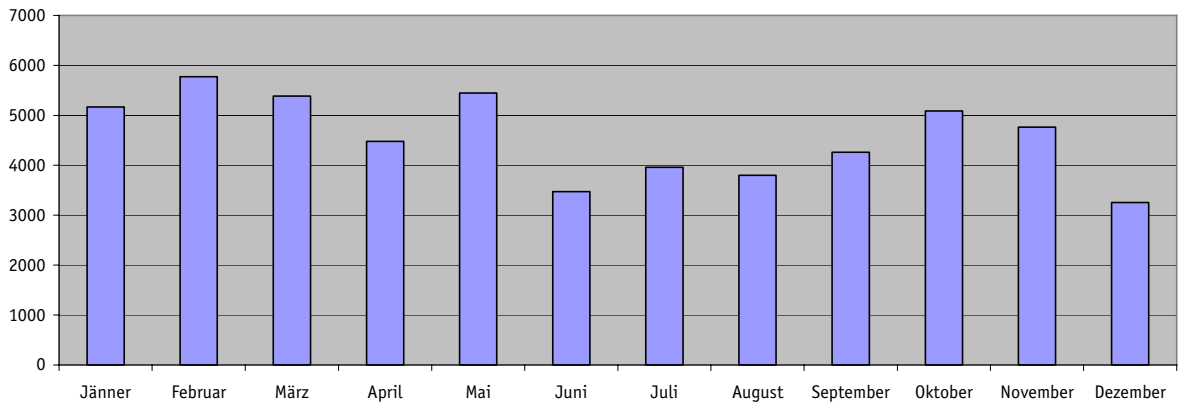
Seitenaufrufe NL im Sozialportal 2009
(Summe 46.248 Aufrufe)



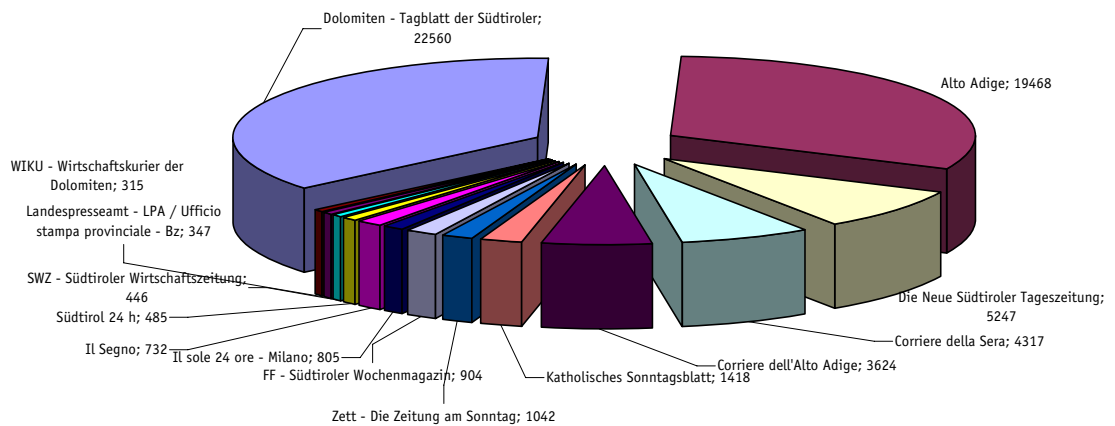
Agenda Seitenaufrufe 2009
(Summe 17798, Schnitt: 1483/Monat)



Seitenaufrufe Pressearchiv 2009
(Summe 54836, Schnitt: 4570/Monat)



Pressearchiv: Artikel nach Quelle



F Erfolge und kritische Verläufe

Newsletter - Sozialportal - Pressearchiv

Sozialportal

Die **Zugriffe und Seitenaufrufe** des Sozialportals sind im Jahr 2009 gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken, bzw. haben sich etwas unter dem Vorjahresniveau eingependelt. Im Dezember funktionierte die statistische Erfassung für einige Tage nicht. Insofern ist die genaue Messung für dieses Monat unvollständig und dies schlägt sich auch auf das Gesamtergebnis nieder. Im Jahresdurchschnitt besuchten 11.000 Besucher im Monat die Seite www.social.bz.it, das sind monatlich rund 1.000 Besucher weniger als letztes Jahr. Im Laufe des Jahres mussten die Inhalte des "Sozialführers" aus dem Sozialportal entfernt werden. Dies dürfte mit ein Grund für die gesunkenen Besucherzahlen sein. Insgesamt wurden im Sozialportal im Jahr 2009 genau 129.109 Besucher gezählt. Die Anzahl der Seitenaufrufe lag bei 540.238. Dieses Ergebnis wurde ohne jegliche Werbeaktivitäten erreicht.

Newsletter

Viele **positive Rückmeldungen** bestätigen, dass der Newsletter für die Leser/innen zu einem "wichtigen Informationsorgan", zu einer "anregenden wertvollen Fundgrube" geworden ist, die als "übersichtlich, prägnant und informativ", sowie als "konkrete Planungs- und Orientierungshilfe" geschätzt wird. Die Rückmeldungen der Leser/innen erfolgten im persönlichen Gespräch, schriftlich durch Brief oder E-Mail oder im Gästebuch des Sozialportals, wo sie ihre Wertschätzung für die geleistete Arbeit zum Ausdruck brachten. Newsletter und Sozialportal wurden wiederholt in anderen Medien als gute Informationsquelle genannt und gelobt. Viele Journalisten holen sich dort laut eigenem Bekunden Anregungen und Tipps für eigene Berichte. Einige Medien haben auch Artikel unter Angabe der Quelle wieder verwendet und neu abgedruckt. Manchmal passiert dies leider auch ohne Quellenangabe, die betreffenden Medien wurden darauf hingewiesen. Es gibt sogar immer wieder Rückmeldungen von Leser/innen aus der Schweiz, Deutschland, Österreich, Italien und bisweilen auch andernorts, die sich ein ähnliches Informationsmedium für ihre Region wünschen würden. Dass der Newsletter Vorbild und Ansporn ist, ähnliches auf die Füße zu stellen, beweist auch der im letzten Jahr erstmals erschienene Newsletter "Panta rhei" des Sanitätsbetriebes, für den der Newsletter 'social' klar als Vorbild diente. Auch ältere Newsletter-Ausgaben erfreuen sich übrigens nach wie vor reger Nachfrage.

Es gab **kaum Reklamationen** wegen fehlerhafter oder unvollständig wiedergegebener Informationen. Die wenigen signalisierten Fehler wurden stets richtig gestellt und korrigiert. Die **Abonnentenzahlen** sind nahezu unverändert geblieben.

In den ersten drei Monaten des Jahres 2009 sind wie vorgesehen **veränderte Formen** des Newsletters **ausprobiert und getestet** worden. Es erschienen insgesamt sechs Ausgaben wo verschiedene Neuerungen ausprobiert worden sind:

- Die ersten zwei NL-Ausgaben sind jeweils komplett in deutscher und italienischer Übersetzung erschienen.
- Eine NL-Ausgabe erschien mit ganz stark gekürzten Artikeln.
- Drei NL-Ausgaben erschienen anstatt im 14-tägigen, im wöchentlichen Rhythmus.
- Es erschienen einige NL-Ausgaben mit größeren Interviews.
- Und es erschien zu Jahresende eine Sondernummer anlässlich der Bildungsmesse "Futurum" mit Bildern und dem Schwerpunktthema Bildung/Fortbildung.

Im März wurde die **Redaktion personell verkleinert**. Statt wie bisher drei Personen zu 70 Wochenstunden arbeiten seit März zwei Personen für 50 Wochenstunden für den Newsletter und das Sozialportal.

Eine der gewiss wichtigsten Aktionen im Jahr 2009 war eine **Leser/innenbefragung** (siehe dazu den Abschnitt C Aktionen - Projekte, Seite 6.)

Aufgrund der Umfrageergebnisse, anderer Rückmeldungen und Erfahrungen wurde beschlossen den Newsletter zum Teil zu verändern: etwa, das Inhaltsverzeichnis auf der ersten Seite künftig wegzulassen, noch mehr auf Kürze der Artikel zu achten, mehr Interviews zu integrieren, persönliche Meinungen einfließen zu lassen. Es war auch geplant künftig kein PDF mehr, sondern einen HTML-Newsletter mit Bildern zu versenden. Bevor die dazu nötigen Arbeiten aber in Auftrag gegeben konnten, wurde von der Landesabteilung Familie und Sozialwesen signalisiert, dass es künftig möglicherweise eine Änderung in der Trägerschaft geben könnte. Daraufhin wurden die anvisierten Veränderungen für die Weiterentwicklung vorerst auf Eis gelegt.

Pressearchiv

Die Attraktivität des Pressearchivs konnte im Jahr 2009 gesteigert werden. Im letzten Jahr konnte endlich auch mit der Neuen Südtiroler Tageszeitung eine Lösung gefunden werden. Dies ist die einzige Tageszeitung, die nur gedruckt erscheint, es gibt also keine Online-Ausgabe. Deshalb waren von den dort erschienenen sozialen Artikeln immer nur Überschriften und zusammenfassende Abstracts in das Pressearchiv eingegeben worden. Seit 1. Juli 2009 stellt die Redaktion der Tageszeitung die Texte der Artikel in digitaler Form zur Verfügung und diese sind seitdem im Volltext abrufbar. Mit der Athesia als Herausgeber der Dolomiten konnte hingegen weiterhin keine Einigung gefunden werden. Sie verbietet die Veröffentlichung der vollinhaltlichen Dolomiten-Artikel.

Sozialadressen

Obwohl diese sehr gefragt und wegen des raschen Suchergebnisses viel genutzt worden waren, mussten die mit den Basisdaten des Sozialführers identischen **Sozialadressen** aus dem Sozialportal entfernt werden. Die Landesverwaltung als Besitzer dieser Angaben zog die Erlaubnis zur Publikation des Bestandes zurück.

Informationspool, Rundschreiben und Website

In die systematische Ablage aller im Dachverband eingehenden, sortierten und aufzubewahrenden Dokumente in gedruckter und digitaler Form wurde im Jahr 2009 in besonderer Weise investiert, so dass nun einerseits die Unterlagen besser und schneller gefunden werden und im Fall eines Datenverlustes auch wiederhergestellt werden können.

Allgemeine Rundschreiben gab es nur weniger, dafür aber über 30 spezifische Mitteilungen und eine Vielzahl kurzer Hinweise an die Mitgliedsorganisationen per E-Mail.

Nach der großen Erneuerung der Websites 2008 wurden diese 2009 weiter vervollständigt und manche Pflegeroutinen automatisiert. Die Startseite wurde so gestaltet, dass sie regelmäßig neue Inhalte bieten kann und auch bei den spezifischen Seiten der Dienststellen gab es Ergänzungen und Nachbesserungen.

Broschüren

Die Broschüren fanden guten Abnahme, das System des hausinternen Drucks hat sich bewährt und dazu beigetragen, größere Druckkosten zu vermeiden. Die Gestaltung wurde einheitlich, eine Arbeit, die jedoch nicht abgeschlossen werden konnte, weil einhergehend auch jeweils eine inhaltliche Ajourierung vorgenommen wurde.

Vorschau

G Synthetische Programmierung für das Jahr 2009

Große Änderungen bahnen sich 2010 für den Informationsdienst an, weil es Anstrengungen gibt, verschiedene Publikationen zu Themen des Sozialwesens in einem umfassenderen Stil zu machen, als es bislang mit Hilfe des Newsletters und des Sozialportals von Seiten des Dachverbandes gemacht worden war. So wird sich dieser neu positionieren müssen und es ist jetzt zu Beginn des Jahres 2010 noch unklar, welche Veränderungen sich dadurch ergeben. Ausgehend vom Pressearchiv, welches nunmehr bereits über 60.000 Artikel zu sozialen Themen aus den letzten zehn Jahren beinhaltet, wurde den Mitgliedsorganisationen die Pflege eines jeweiligen Pressespiegels angeboten. Auch das Sozialportal soll künftig entweder zusammen mit anderen Träger noch besser die Vielfalt des Sozialwesens in übersichtlicher Form darlegen oder - alternativ dazu zu einem Forum für alle Informationen über die Mitgliedsorganisationen und ihre Tätigkeiten werden.

Bis allerdings diesbezügliche Entscheidungen getroffen werden, ist eine Weiterführung aller bislang abgewickelter Dienste geplant, also

- Newsletter 'social' und Tagesnews
- Sozialportal und Pressearchiv
- Website DSS
- Publikationen

H Qualitätsziele und Bewertungskriterien

Qualität der Arbeit

Grundlage für die Qualitätsvorgaben ist die Dienstleistungscharta des Dachverbandes. Als Qualitätsziele gelten **positive Rückmeldungen** der Nutzer/innen und Leser/innen auf die geleistete Informationsarbeit und umgekehrt möglichst **wenige Reklamationen** wegen fehlerhafter oder unvollständiger Informationen. Ebenso positiv ist es, wenn andere Institutionen die Informationsangebote des Dachverbandes nutzen, darauf hinweisen und aktiv Anregungen zur Weiterentwicklung einbringen. Die Vielfalt der Themen und Einrichtungen im Sozialwesen muss in der Informationsarbeit berücksichtigt werden.

Aussagekräftige Zahlen

Als Bewertungskriterien gelten: Die **Zugriffszahlen** im Sozialportal und ebenso die **Anzahl der Empfänger/innen** des Newsletters bzw. des Pressearchivs sollen auf dem derzeitigen Niveau gehalten werden.

Bei den Broschüren und den Beständen der Bibliothek gilt die **Nachfrage**, also die Zahl der **Bestellungen** und der **Downloads** als Indikator für deren Zweckmäßigkeit, ebenso wie die Ausleihe von Fachbüchern. Bestehende Datenbestände sollen kontinuierlich gepflegt und **auf aktuellem Stand** gehalten werden (Termine, Artikel, Adressen und anderes).