



Praxiskonzeption

wienXtra-kinderinfo

Konzeption der wienXtra-kinderinfo

1.	EINLEITUNG.....	3
2.	GRUNDSÄTZLICHE POSITIONIERUNG	3
3.	RAHMENBEDINGUNGEN FÜR KINDER IM URBANEN RAUM.....	5
4.	UNSERE KERNBEREICHE.....	6
5.	UNSERE ZIELE.....	7
6.	ÜBER WELCHE THEMEN INFORMIEREN WIR?.....	8
7.	ZIELGRUPPEN: FÜR WEN UND MIT WEM ARBEITEN WIR?.....	9
8.	UNSERE ARBEITSFELDER	10
9.	UNSERE ARBEITSPRINZIPIEN	11
10.	AUSWAHL- UND AUSSCHLUSSKRITERIEN.....	11
11.	STRUKTUREN UND RESSOURCEN.....	13
12.	QUALITÄTSSICHERUNG UND -ENTWICKLUNG	14
13.	UNSERE GRENZEN	14
14.	GLOSSAR	16

Im Glossar ab Seite 16 erklären wir unsere Definition der im Text mit * gekennzeichneten Begriffe.

1. Einleitung

„wienXtra ist eine Organisation für alle Kinder und jungen Menschen in Wien. Feste, Musik, Kino, Spiel oder Medien – wienXtra lädt ein, mitzumachen und die Stadt zu gestalten. Zehn Einrichtungen setzen Angebote von Veranstaltungen und Information bis zu Bildung und Beratung, und das günstig oder gratis. Für Erwachsene gibt's ein breites Bildungsprogramm. wienXtra arbeitet mit der Stadt Wien und ganz besonders mit deren Fachbereich Jugend eng zusammen.“ (Siehe: Motherhood-Statement: <https://www.wienxtra.at/ueber-uns/>, letzter Aufruf 03.12.2019.)

Der Bedarf einer Informationsstelle für **Kinderkultur*** und Freizeit in Wien wurde in den Jahren 1998 bis zur Eröffnung der Infostelle am 12.12.2001 ermittelt. Ausgangspunkte der Erhebung und Konzeption waren, dass die seit Jahren bestehende wienXtra-jugendinfo auch mit Kinderthemen konfrontiert war und viele Nachfragen zu Angeboten für **Kinder*** bei der saisonalen ferienspiel-Info in der Stadtinformation im Rathaus gestellt wurden.

Die wienXtra-kinderinfo ist die **wienweit einzige Informations- und Beratungsstelle für Kinderkultur und Freizeit für Familien*** mit Kindern bis 13 Jahre. Sie befindet sich im Hof 2 des Wiener MuseumsQuartiers, in unmittelbarer Nachbarschaft zum ZOOM Kindermuseum und zum DSCHUNGEL WIEN, dem Theaterhaus für junges Publikum.

Der Raum kinderinfo bietet auf fast 170 m² ein **familienfreundliches Info- und Beratungsservice** mit einem reichen Sortiment an aktuellen Programmbroschüren, Flyern und anderen Informationsmaterialien. Während Erwachsene eigenständig recherchieren oder das Team um Rat fragen, können Kinder die **Spiellandschaft** im Inforaum nutzen.

Auf kinderinfowien.at finden Informationssuchende ein gut sortiertes Informationsangebot, einen Veranstaltungskalender und aktuelle News. Im **kinderinfo-Blog** gibt das kinderinfo-Team professionelle Erfahrungen aus persönlichen Blickwinkeln zu familienrelevanten Themen weiter. Unser **Facebook**-Auftritt informiert über Aktuelles und gibt Denkanstöße für eine positive gesellschaftliche Haltung Kindern gegenüber. Unser **Newsletter** informiert über ausgewählte Highlights aus dem wienXtra-Angebot und gibt konkrete Tipps zur Freizeitgestaltung.

Zusätzlich zu den Info- und Beratungszeiten und zusätzlich zum Online-Angebot organisieren wir **Infoveranstaltungen** für Multiplikator_innen und Familien. Dafür und für **Arbeitstreffen, Pressekonferenzen, Vernetzungstreffen** und fallweise auch **Veranstaltungen** stellen wir den Raum sowie personelle und technische Ressourcen zur Verfügung.

2. Grundsätzliche Positionierung

Die wienXtra-kinderinfo ist Teil der Kinder- und Jugendarbeit und somit Teil der Sozialen Arbeit der Stadt Wien.

„Ausgehend von der Lebenswelt der Kinder und Familien ist „Soziale Arbeit“ mit Fragen der Entwicklung von Kindern ebenso beschäftigt, wie mit Fragen der Hilfeleistung und Unterstützung. Soziale Arbeit bezieht sich auf Theorien der Sozialisation, der Alltags- und Lebenswelten, der Inklusion und Integration, des Ausschlusses, der Stigmatisierung, der Geschlechterforschung, der Intersektionalität, der Bedürfnisse und Menschenrechts-profession, der Emanzipation, der Resilienz, des Sozialen Raums u.v.m.“

(Siehe: *Stellungnahme zu Sozialpädagogik, Sozialarbeit und Sozialer Arbeit in der Kinder- und Jugendarbeit*, Christoph Stoik: <https://sozialerraum.wordpress.com/2018/04/03/stellungnahme-zu-sozialpaedagogik-sozialarbeit-und-sozialer-arbeit-in-der-kinder-und-jugendarbeit>, letzter Aufruf: 03.12.2019.)

Die Informationstätigkeit der wienXtra-kinderinfo zielt darauf ab, Kindern und Familien neue Erfahrungen zu ermöglichen, eine individuelle Auswahl treffen zu können und somit am Kulturangebot der Stadt teilzuhaben.

Wir verwenden den Begriff Empowerment, weil diese sozialwissenschaftliche Methode beschreibt, wie wir diese Ziele erreichen: durch Förderung von Selbstbestimmung und Lebensautonomie, durch soziale Gerechtigkeit und demokratische Partizipation. (Vgl.: <https://www.empowerment.de/grundlagen/>, letzter Aufruf 03.12.2019.)

Durch unsere Beratungs- und Informationstätigkeit leisten wir einen Beitrag zur sozialen Inklusion. Wir sind uns bewusst, dass wir für sozial und wirtschaftlich benachteiligte Familien mehr Ressourcen zur Verfügung stellen müssen, um dies zu erreichen.

Um Inklusion zu erreichen legen wir bei der Informationseinholung den Fokus auf leistbare und niederschwellige Angebote, bereiten diese adressat_innenspezifisch auf (z. B. leicht verständliche Texte, Piktogramme, ...) und investieren ausreichend Zeit für die Vermittlung der Informationen.

„Eine mögliche Maßnahme gegen Diskriminierung ist die Soziale Inklusion (...), bei der Benachteiligungen für ausgegrenzte Personen oder Personengruppen durch gezielte Erleichterungen bei der Teilnahme am öffentlichen Leben (Ausbildung, Arbeit, Kultur, ...) verringert oder verhindert werden sollen ...“

(Vgl.: <https://www.wikipedia.org/wiki/Diskriminierung>, letzter Aufruf 03.12.2019.)

Das umfassende Informationsservice der wienXtra-kinderinfo fördert die Teilhabe am Kulturangebot und ist damit wichtiger Bestandteil der Wiener Bildungslandschaft.

Der soziale und ökonomische Wandel stellt Kinder und Familien vor hohe Anforderungen. Um ihr Leben verantwortlich zu meistern, brauchen Kinder und Familien Fähigkeiten, die als „Lebenskunst“ bezeichnet werden können, z. B. Selbstbewusstsein für die eigenen Stärken, Kraft und Mut, Dinge kritisch zu betrachten sowie Lust, Verantwortung für sich und andere zu übernehmen und die Gesellschaft aktiv mitzugestalten.

Eine lebensweltorientierte, ganzheitliche **Bildung*** umfasst diese Schlüsselqualifikationen, die beim Erleben von Kulturangeboten – Theater, Tanz, Musik, Literatur, Medien, bildende Kunst, Sprach-, Spiel-, Bewegungs- und Beziehungsangebote – gestärkt werden. Solche Erfahrungen unterstützen dabei, sich in der Welt zurechtzufinden und an ihrer Gestaltung selbstbestimmt mitzuwirken. Wir möchten durch unsere Arbeit das Bewusstsein bei Erwachsenen schaffen oder erhöhen, dass Kinder Kulturangebote benötigen, um ihr Leben kreativ und „eigen“sinnig zu gestalten.

Wir unterstützen das Ziel der Stadt, gute Kulturpolitik zu machen, indem die kinderinfo zwischen Kultur und Zielgruppe vermittelt.

Kulturstadträtin Veronica Kaup-Hasler auf die Frage „Was ist gute Kulturpolitik?“:

„Das Ermöglichen von Räumen. Gute Kulturpolitik macht sich Gedanken, wie sich Kunst und Publikum begegnen können“ ...

(Siehe: Interview mit Veronica Kaup-Hasler vom 16.06.2018:

<https://derstandard.at/2000081671936/Kulturstadtraetin-Veronica-Kaup-Hasler-Ich-kaempfe-mit-anderen-Waffen>, letzter Aufruf 03.12.2019)

Die kinderinfo ist Teil von wienXtra und arbeitet nach den Leitsätzen von wienXtra, besonders mit diesen Schwerpunkten:

- Was Kinder und junge Menschen brauchen und wollen, was sie interessiert und wie sie leben, ist die Basis unserer Arbeit.
- Innovationen sind essenziell für unser Geschäft und unseren zukünftigen Erfolg, weil sich die Zielgruppe(n) ändern und wir uns auch.
- Die permanente Auseinandersetzung mit den Zielgruppen ist Arbeitsprinzip. Wir informieren uns regelmäßig über demografische, soziale und sozialpolitische Entwicklungen.

(Siehe: Leitbild wienXtra: <https://www.wienxtra.at/presse/infos-ueber-wienxtra/#c28963>, letzter Aufruf 03.12.2019.)

3. Rahmenbedingungen für Kinder im urbanen Raum

3.1. Chancen-Ungleichheit im Freizeitbereich

Gesellschaftliche und wirtschaftliche Entwicklungen führen zu immer größeren Einkommensunterschieden, verstärken ungerechte Ressourcenverteilung und erschweren Bildungs- und Kulturzugänge. Das führt auch im Freizeit- und Kulturbereich zu wachsender Chancenungleichheit: Die Teilhabe am kulturellen Leben und die Möglichkeiten mitzuwirken, sind für Familien aus wirtschaftlich oder sozial benachteiligten oder bildungsfernen Milieus geringer.

Es ist Aufgabe von Politik und Pädagogik, Chancenungleichheiten zu erkennen und das Freizeitangebot als ein Feld der Überwindung gesellschaftlicher Ungleichheit zu nutzen.

3.2. Vielfalt und Einschränkung im urbanen Raum

Spielen auf der Straße, das selbstständige Erkunden von Grünräumen und das unbeaufsichtigte Erforschen der Lebensumgebung sind für Kinder immer mit tatsächlichen aber auch von Erwachsenen vermuteten Risiken verbunden. Der zunehmende Straßenverkehr, dichte Verbauung und Raumwidmungen verengen die Erfahrungsmöglichkeiten für Kinder im öffentlichen Raum strukturell.

Leben in der Stadt bringt jedoch auch viele Freizeit-Chancen: Veranstaltungen, Kurse, Programme und Kultureinrichtungen. Zusätzlich bietet der urbane Lebensraum Familien eine Vielzahl an Kontaktmöglichkeiten, die individuellen Spielraum zulassen und bereichernde Begegnungen ermöglichen, z. B. in Parks, auf Spielplätzen und bei Eltern-Kind-Treffs. Angebote von Museumspädagogik über Parkbetreuung, von Sportangeboten bis hin zu organisierten Spielgruppen bieten pädagogisch fundierte Freizeitmöglichkeiten.

Eltern erfahren durch diese Angebote Entlastung, auch wenn das Gestalten von Freizeit zuerst mit einem Aufwand an Orientierung und Planung einhergeht. Auch ist die Organisation von Kinderbetreuung in der Stadt leichter, bedarf aber ebenso rechtzeitiger Orientierung und Planung.

3.3. Auswirkungen des gesellschaftlichen Wandels

Freizeit zu verbringen bedeutet heute, nicht mehr auf selbstverständlich vorhandene Spielmöglichkeiten in der Wohnumgebung und auf nachbarschaftliche Kinderbekanntschaften zurückzugreifen. Auch spielte in früheren Familienstrukturen die Pflege verwandtschaftlicher Beziehungen als Freizeitgestaltung eine größere Rolle. Der Organisationsaufwand war geringer oder kaum vorhanden.

Freizeit mit Kindern zu verbringen, bedeutet heute vermehrt Freizeit organisieren zu müssen.

Erwachsene, die mit Kindern Zeit verbringen, müssen Informationen über Angebote einholen, eine ihren Bedürfnissen entsprechende Auswahl treffen und dabei viele Kriterien beachten: Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte, finanzielle Überlegungen, Altersadäquatheit, Geschwisterkinder, Familiengewohnheiten etc. Die Pluralisierung von Lebenslagen bringt eine immer stärkere Ausdifferenzierung von Lebensbezügen, Familienstrukturen, Zugängen zu finanziellen Ressourcen und sozialen Milieus mit sich. Erwachsene, die mit Kindern leben oder arbeiten sind dabei auf Informationen angewiesen, die die wienXtra-kinderinfo übersichtlich zur Verfügung stellt. Dabei gilt es auch, ein Gleichgewicht zwischen Förderung und Freizeitoasen, die einen spontanen, kreativen Umgang mit „unverplanter“ Zeit ermöglichen, zu finden.

3.4. Auswirkungen der Digitalisierung

Digitalisierung und Medien sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Sie durchdringen alle Lebensbereiche, sowohl den Arbeits- als auch den Familienalltag: von Smartphones über Zahnputz-Apps bis hin zu Freizeit-Apps, die anhand von Algorithmen das – vermeintlich – passende Angebot für die Suchenden finden.

Die virtuelle und die reale Welt sind miteinander verbunden und werden immer komplexer: Viel mehr Informationen als bisher sollen in weniger Zeit verarbeitet werden. Die Trennlinie zwischen Öffentlichkeit und Privatheit verschiebt sich bzw. wird porös. Familien und Kinder stehen vor neuen Chancen aber auch Problemen. War früher der Zugang zu Information exklusiv und zeitaufwändig, so sind nun Bewertung und Überprüfung der Suchergebnisse auf Richtigkeit und Aktualität die zentralen Herausforderungen.

Fotos und Informationen austauschen, den Aufenthaltsort des Kindes im Auge behalten, am Spielplatz schnell mal zwischendurch eine dienstliche Anfrage erledigen – und all das oft auch noch ohne extra dafür bezahlen zu müssen. Die Konsequenzen dieser neuen Möglichkeiten – Datenspuren der Kinder, die ohne ihre Zustimmung von Konzernen zu Geld gemacht werden – sind dem_der einzelnen mitunter gar nicht bewusst.

Auch Kinder verbringen immer mehr Zeit online: beim Recherchieren für die Schule, beim Spielen in der Freizeit und in der Kommunikation mit ihren Freund_innen.

Ein bewusster Umgang mit Bildschirmzeiten, Sensibilität für Datenschutz und die kritische Bewertung von Informationsquellen sind zentrale Schlüsselqualifikationen.

Digitalisierung wirkt auf alle unsere Arbeitsbereiche: Informationseinholung, Aufbereitung und Informationsweitergabe. Die zunehmend unterschiedliche und nicht immer klar einzuschätzende oder zu beurteilende Qualität von Informationsquellen sowie die Filterung von Rechercheergebnissen durch Suchmaschinen stellen besondere Herausforderungen dar – sowohl für die Zielgruppen der kinderinfo als auch für die Mitarbeiter_innen.

In der kinderinfo geht es darum, aus der Informationsflut einen werbefreien Überblick mit relevanten und korrekten Informationen über Kinderkulturangebote für Nutzer_innen aufzubereiten und diese zugänglich zu machen. Durch unseren Service unterstützen wir Informationssuchende dabei, ihre Freizeitentscheidungen unabhängig von Suchmaschinenalgorithmen zu treffen. Ein spürbarer Vorteil der Digitalisierung für unsere Kund_innen ist, dass Interessierte zeit- und standortunabhängig Zugang zu Informationen erhalten.

Außerdem sind wir für Kinderkulturanbieter_innen mit geringeren Ressourcen eine Plattform, auf der sie gleichwertig mit kommerziellen Anbieter_innen gereicht werden.

Bei der Informationsweitergabe sprechen wir durch die Nutzung digitaler Medien und diverser Social Media-Kanäle unterschiedliche Zielgruppensegmente an. Eine Besonderheit stellt die Werbefreiheit all unserer Kanäle dar.

4. Unsere Kernbereiche

Wir bieten Informationssuchenden kostenlos **Information und Beratung** rund um Kinderkultur, Freizeit mit Kindern und Familienalltag in Wien. Wir verstehen uns als **Lobbyist_innen** für Kinder und Familien und unterstützen die **Rechte von Kindern** und Familien auf Kultur und Freizeit. Programm-Veranstalter_innen sind unsere Partner_innen, denen wir **kostenlose Werbemöglichkeiten** bieten. Zur Veröffentlichung der Angebote stellen wir **Ressourcen** zur Verfügung.

Der Kernbereich unserer Arbeit ist Wissensmanagement (Informationseinholung, -aufbereitung, -weitergabe).

Wir arbeiten **zielgruppenorientiert und -relevant, transparent, detailliert, präzise, aktuell und filtern** Informationen mit unserem professionellen Wissen.

5. Unsere Ziele

→ **Artikel 31 der Kinderrechtskonvention: Beteiligung an Freizeit, kulturellem und künstlerischem Leben, staatliche Förderung**

- a. Die Vertragsstaaten erkennen das Recht des Kindes auf Ruhe und Freizeit an, auf Spiel und altersgemäße aktive Erholung sowie auf freie Teilnahme am kulturellen und künstlerischen Leben.
- b. Die Vertragsstaaten achten und fördern das Recht des Kindes auf volle Beteiligung am kulturellen und künstlerischen Leben und fördern die Bereitstellung geeigneter und gleicher Möglichkeiten für die kulturelle und künstlerische Betätigung sowie für aktive Erholung und Freizeitbeschäftigung.

(Siehe:

http://www.kinderhabenrechte.at/fileadmin/download/Kinderrechtskonvention_deutsch_langfassung.pdf; Letzter Aufruf 03.12.2019)

→ **Verbesserung der Lebenssituation von Kindern und Familien**

→ **Förderung der kulturellen Teilhabe unserer Zielgruppe**

→ **Hilfestellungen, um selbstständige und fundierte Entscheidungen zu treffen**

→ **Unterstützung von – im Besonderen – kommunalen aber auch privaten Kulturangeboten**

Wir erreichen unsere Ziele vor allen durch **Informationseinholung, -aufbereitung und Weitergabe von Informationen.**

6. Über welche Themen informieren wir?

Ausflüge • Apps • Babydisco • Babysitter_in • Bäder • Basteln
Betreuung • Bewegung • Bücherschränke • Büchertaschen
Capoeira • Checkliste • Computerkurse • Deutsch lernen
Digitale Spiele • Eishockey • Eislaufkurse • Eislaufplätze
Eissportanlagen • Eltern-Kind-Cafés • Experimentieren • Filzen
Feriencamp • ferienspiel • Fotografie • Fremdsprachige
Spielgruppen • Forschen • Fußball • Geschlechtssensible
Abzählreime • Geschlechtssensible • Kinderbücher • Kinderdiscos
Hochseilklettergärten • Indoor-Bewegungsräume • Indoor-
Spielplätze • Ins Grüne • Instrumente lernen • Internet
Smartphone und Co • Internetlinks für Kreative • Internetseiten
für Kinder • Kampfsportarten • Kasperl Puppen und Co
kinderaktivcard • Kinderbetreuung • Kindergeburtstag • Klettern
Literatur • Lokal-Tipps • Malen • Basteln • Matsch und Gatsch
Mit Baby aktiv • Musik • Lernhilfe • Nähen • Naturbadeplätze
Textiles Werken • Perlen- und Schmuck-Gestaltung • Trickfilm
Rat und Hilfe • Reiten • Rodeln • Schach • Schauspiel
Schifahren • Schule • Schwimmkurse • Selbstverteidigung
Singen • Sommer-Schwimmkurse • Spielgruppen • Spielplatz-
Tipps • Sportangebote finden • Sprachen lernen • Tanz
Tanz-Stile • Theater • Tiere in der Stadt • Tips for kids
Tischtennis • Töpfern • Trickfilm • Trampolinspringen • Turnen
Urlaub am Bauernhof • Campingplatz mit Auto • Wohnmobil
Reisen mit dem Flugzeug • Wanderurlaub • Vater sein
Veranstaltungen finden • Voltigieren • Warmbadetage
Wien entdecken • Yoga gesucht • Zeichnen • Zirkus

7. Zielgruppen: Für wen und mit wem arbeiten wir?

Unsere Zielgruppen teilen wir nach ihren unterschiedlichen Bedürfnissen in zwei Nutzer_innen-Kreise: den der Informations-Suchenden und den der Informations-Bringenden.



8. Unsere Arbeitsfelder



9. Unsere Arbeitsprinzipien

Unabhängigkeit

- Wir vermitteln Informationen transparent, detailliert, präzise und aktuell.
- Die **Objektivität*** unseres Informations-Angebotes ist uns wichtig und wir setzen alles daran, sie so weit wie möglich zu sichern.
- Wir verbreiten Informationen unabhängig und frei von kommerziellen, religiösen, politischen oder ideologischen Interessen.

Professionalität

- Die Informationen übermitteln professionelle, geschulte Mitarbeiter_innen.
- Information und Beratung werden so geleistet, dass sie die Privatsphäre und Anonymität der Informationssuchenden gewährleisten.
- Im Rahmen unserer Möglichkeiten informieren wir auch über Zielsetzungen und Ausrichtungen der Angebote.

Partizipation

- In die Themenauswahl, Medienwahl sowie Aufbereitung und Gestaltung der Informationen fließt das Feedback der kinderinfo-Nutzer_innen ein.
- Bei der Gestaltung unserer Angebote nehmen wir sowohl die Bedürfnisse der Erwachsenen als auch die der Kinder in den Blick.
- Besonderes Augenmerk legen wir auf die Bewusstmachung von Möglichkeiten der Selbstaneignung um die Teilhabemöglichkeiten unabhängig von finanziellen Ressourcen sichtbar zu machen.

Bedarfsorientierung

- Wir informieren über alle kinder- und familienrelevanten Themen. Unsere Antworten richten sich nach den gestellten Fragen. Die Qualität der Beantwortung passen wir an das Thema an, z. B.: Touristische Anfrage beantworten wir ressourcenschonend, psychosoziale Fragen mit Hilfe von Expert_innen und mit der Weiterleitung an Spezialeinrichtungen.
- Wir reagieren auf unterschiedliche Bedürfnisse, Interessen und Ressourcen der Informationssuchenden. Informationssuchende, die wirtschaftlich oder sozial benachteiligt werden, erhalten von uns bewusst mehr Unterstützung, um Chancengleichheit zu forcieren.

Empowerment

Wir regen dazu an, notwendige Informationen einzuholen und und motivieren dazu, selbstbestimmt das passende Angebot zu recherchieren.

Inklusion

- Die kinderinfo ist offen für Kinder von 0 bis 13 Jahren und alle Menschen, die mit Kindern leben oder für und mit Kindern arbeiten. Die kinderinfo-Räumlichkeiten sind barrierefrei zugänglich.
- Das Team der kinderinfo bemüht sich, allen Kindern und Erwachsenen-Kind-Gemeinschaften Zugang zu Informationen zu ermöglichen.
- Die Nutzung der kinderinfo ist gratis. Eine Terminvereinbarung ist nicht erforderlich. Die Öffnungszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Zielgruppen.
- Wir sind uns der Sprachenvielfalt in Wien bewusst und arbeiten im Rahmen unserer Möglichkeiten mit unterschiedlichen Mitteln daran, die Teilhabe aller Menschen an Freizeitaktivitäten zu fördern (z. B. Google Translator, englischsprachige Beratung).

10. Auswahl- und Ausschlusskriterien

Wir versuchen ein **möglichst breites Spektrum** an kinderrelevanten Themen aufzugreifen und informieren über **in Wien stattfindende Angebote**. Für die Einholung und Aufbereitung von Angeboten, die **von öffentlicher Hand gefördert und/oder nicht gewinnorientiert** sind, wenden wir **mehr Ressourcen** auf.

Wir bewerben auch **kommerzielle Angebote**. Wir machen unsere Besucher_innen auf die **unterschiedlichen Interessen der Anbieter_innen** aufmerksam. Konkret bedeutet das, dass wir – sofern es uns möglich ist – benennen, ob das Angebot durch einen sozialen, kulturpolitischen oder pädagogischen Auftrag entsteht oder ob Anbieter_innen auch oder ausschließlich aus finanziellem Interesse ein Angebot setzen.

10.1. Basiskriterien

Die Informationen müssen für unsere **Zielgruppen relevant** sein, sich auf Wien beziehen und mindestens folgende Angaben enthalten:

- Wer bietet an?
- Was wird angeboten?
- Für wen (Altersangabe, Einzelangebot/Gruppenangebot) ist das Angebot konzipiert?
- Bei Veranstaltungen werden auch Ort und Zeit angegeben.

Die Angebote werden aufgrund folgender Kriterien bewertet:

- Preisgestaltung/Ermäßigungen
- pädagogische Qualität/Zielsetzungen
- professionelle Vermittlung/Betreuung vor Ort

Anlassbezogen werden weitere Informationen wie z. B. über die Infrastruktur vor Ort eingeholt.

Das Team der kinderinfo entscheidet über das **Ausmaß und die Form der Bewerbung** von Angeboten in den Räumlichkeiten der kinderinfo, online und in unseren Printprodukten.

10.2. Ausschlusskriterien

Veranstaltungen und Informationen werden nicht in der wienXtra-kinderinfo beworben, wenn

- sie sexistische, rassistische, extremistische oder andere diskriminierende Inhalte transportieren,
- es sich bei den Veranstalter_innen um Gruppierungen mit sektenähnlicher Struktur handelt,
- die Bewerbung oder Verbreitung gesetzlichen Bestimmungen widerspricht oder
- das Team nach einem internen Entscheidungsprozess, der dokumentiert und mit Vorgesetzten abgestimmt wird die Bewerbung eines Angebots ablehnt.
- Handlungsbedarf ist für uns gegeben, wenn wir grobe Schwächen in der Organisation, der pädagogischen Qualität oder bei der Zuverlässigkeit der angekündigten Angebote wahrnehmen bzw. wenn wir negative Rückmeldungen von Besucher_innen bekommen. Das Team der wienXtra-kinderinfo geht Kritik im Rahmen seiner Möglichkeiten nach.

11. Strukturen und Ressourcen

Die Arbeitsbereiche der wienXtra-kinderinfo gliedern sich in **Front-Office** – persönliche, telefonische und Online-Information und Beratung sowie Raumarrangements – und **Back-Office**: Kontakt mit Partner_innen, Recherche und Aufbereitung von Informationen, Betreuung von Social Media-Kanälen, einrichtungsbezogene Öffentlichkeitsarbeit, Administrations- und Sekretariatsarbeiten sowie Hausverwaltung.

Die kinderinfo ist Dienstag bis Freitag von 14:00 bis 18:00 Uhr geöffnet sowie Samstag, Sonntag und an Feiertagen von 10:00 bis 17:00 Uhr. Diese Öffnungszeiten sind an die Bedürfnisse der Informationssuchenden angepasst.

11.1. Teamarbeit

Das Team der wienXtra-kinderinfo besteht derzeit aus sechs **Mitarbeiter_innen** (185 Wochenstunden) und einer **Leitung** (20 Wochenstunden). Während der Öffnungszeiten sind zwei Mitarbeiter_innen im Pultdienst, eine Mitarbeiterin hat Pultbereitschaft, um im Bedarfsfall (Krankenstand, Urlaub) zu vertreten bzw. in Ferienzeiten den Pultdienst zu unterstützen. An den Wochenenden, an Feiertagen und während der Ferienzeiten ist das Team immer dreifach besetzt. Die Mitarbeiter_innen haben im Rahmen ihrer Dienstzeiten Pultdienste, wöchentlich zweistündige Teambesprechungen und Recherche- bzw. Organisationszeiten.

Inhaltliche Zuständigkeiten: Unsere Infobereiche und Themen sind im Team zugeordnet, um eine intensive Kontaktpflege mit den Partnerorganisationen zu ermöglichen, Spezialwissen zu den Themen zu erarbeiten und bezüglich der Aktualisierung und Informationseinholung den Überblick zu bewahren.

Auch die **organisatorischen und administrativen Aufgabenbereiche** sind unter den Mitarbeiter_innen aufgeteilt, um einen möglichst reibungslosen Arbeitsalltag zu gewährleisten.

11.2. Arbeitsinstrumente

Verschriftlichte Arbeitsabläufe:

- Arbeitsprinzipien der wienXtra-kinderinfo
- Aktions- und Projektpläne
- Hausordnung
- Organisatorische und inhaltliche Zuständigkeiten
- Mitarbeiter_innen-Handbuch
- Praxiskonzept der wienXtra-kinderinfo
- Zielvereinbarungen/Jahresarbeitsprogramme

Besprechungen:

- Klausuren
- Teambesprechungen
- Reflexionstermine
- Mitarbeiter_innen-Gespräche
- Arbeitsgruppen/Projektgruppen

11.3. Vernetzt arbeiten

Wir **kooperieren** mit Einrichtungen, die sich mit kinder- und familienrelevanten Themen beschäftigen. Wir initiieren und fördern **Vernetzungstreffen** in den Räumlichkeiten der wienXtra-kinderinfo. Als Serviceeinrichtung für ganz Wien sind wir über sämtliche Aktivitäten im Kinderkulturbereich sowohl innerhalb des Vereins wienXtra als auch außerhalb informiert und fördern die wien weite Vernetzung im

Sinne unserer Nutzer_innen. Als Einrichtung im **MuseumsQuartier** wirkt die wienXtra-kinderinfo an Arbeitsgruppen und Aktionen mit.

11.4. Ressourcen

- Personal (Stand 12/2019: 185 Personalstunden)
- Jährlich zugeteiltes kinderinfo-Budget, anlassbezogene Projektbudgets
- Gut ausgestatteter Informations- und Beratungsraum mit Spielmöglichkeiten für Kinder, Sanitäranlagen, Wickelbereich, Büro- und Personalbereich samt Teeküche
- Vereins-interne Ressourcen – wienXtra-Organigramm:
https://www.wienxtra.at/fileadmin/web/oea/pdf_2019/organigramm_2019_1.pdf;
Letzter Zugriff: 27.02.2020
- Fortbildung der Mitarbeiter_innen
- Betriebliche Angebote: Betriebsversammlungen, Betriebsfeiern und -ausflüge, Gesundheitsförderung und Kulturangebote

12. Qualitätssicherung und -entwicklung

Wir reflektieren regelmäßig, um die Qualität unserer Angebote zu sichern und weiterzuentwickeln. Wir evaluieren anhand folgender Kriterien:

- Statistische Auswertung (Online, Anfragen, Besucher_innenzahlen, Aktionen, ...)
- Mündliches und schriftliches Feedback von Kund_innen und Partner_innen
- Strukturierte Kund_innenbefragungen
- Expert_innen-Interviews
- Erfahrungsaustausch im Team

13. Unsere Grenzen

Grenzen müssen wir einerseits aufgrund **beschränkter Ressourcen** setzen:

- Wir recherchieren **keine Informationen über den Raum Wien** hinaus (themenspezifische Ausnahmen).
- Wir **überprüfen nicht** die Qualität aller beworbenen Angebote.

Andererseits setzen wir Grenzen aus **inhaltlichen Gründen**, weil bestimmte Bedürfnisse unserer Zielgruppen nicht unserem Einrichtungskonzept oder dem Arbeitsauftrag des Vereins wienXtra entsprechen:

- Wir führen **keine bio-psycho-soziale Beratung** durch und informieren Kund_innen, die sich mit derartigen Fragestellungen an uns wenden, über passende Beratungsstellen und Institutionen.
- Wir geben **keine Empfehlungen** ab, forcieren jedoch durch Nachfragen und Hilfestellungen eigenverantwortliche Entscheidungen, die unsere Kund_innen treffen müssen.
- Wir übernehmen **keine Betreuung von Kindern**.
- Wir bieten die wienXtra-kinderinfo nicht als Spielraum an. Die **Nutzung der Spielmöglichkeiten für Kinder** ist gebunden an die **Informationseinholung der Erwachsenen**.

Diese Konzeption ist das Ergebnis eines Diskussionsprozesses des wienXtra-kinderinfo-Teams 2018 und 2019.

Die Konzept-Gespräche wurden in Teambesprechungen zu je einer Stunde geführt, diskutiert, korrigiert und ergänzt und anschließend arbeitsteilig verschriftet. Wir betrachten diesen Diskussionsprozess als niemals abgeschlossen, da sich unsere Arbeitsbereiche und Schwerpunkte nach den Bedürfnissen der Zielgruppen, nach den vorhandenen Ressourcen und den Vereinsgrundsätzen richten und sich dementsprechend auch verändern können.

kinderinfo-Team (Stand Dezember 2019)

Felizitas Ertelt

Birgit Kollek

Sabine Krones

Claudia Regan

Judith Rücker

Daniela Saceric (Bildungskarenz)

Sarah Stallecker (Bildungskarenzvertretung)

Brigitte Vogt

14. Glossar

Hier erklären wir, wie wir die Begriffe definieren, die wir in unserem Praxiskonzept verwendet haben.

Unser Familienbegriff

Wir sind uns bewusst, dass es viele Familien-Formen gibt: Mutter-Vater-Kind-Familien, Ein-Eltern-Familien (Alleinerzieher_innen), Patchworkfamilien, Regenbogen-Familien, Pflege- und Adoptivfamilien, junge Eltern, alte Eltern, ... Darüber hinaus bestehen temporäre Erwachsenen-Kind-Gemeinschaften mit Großeltern, „Wochenendvätern“, Leih-Omas und Babysitter_innen, ... Auch fremduntergebrachte Kinder und deren Betreuer_innen sind in unserem Familienbegriff inkludiert.

Im Konzept sind alle Konstellationen gemeint, wenn wir den Begriff Familie verwenden. Und wir nehmen die unterschiedlichen Bedürfnisse der diversen Familienformen wahr und berücksichtigen diese in unserer Arbeit und bei der Ausrichtung des Informationsangebots der wienXtra-kinderinfo.

Unser Bild vom Kind, unser Menschenbild

Unser Bild vom Kind, unser Menschenbild leitet unsere Beziehung zum Kind/zum informationssuchenden Menschen: Wir sehen jeden Menschen als eigenständige Persönlichkeit an, mit eigenen Bedürfnissen und individuellen Lebensumständen. Jedes Kind hat seinen eigenen Entwicklungsstand und Rhythmus. Daraus ergeben sich Lernthemen und Fragestellungen der Kinder. Diese zu erkennen, aufzugreifen und zu fördern, sehen wir als eine der wichtigsten Aufgaben von Bezugspersonen des Kindes an. Dabei unterstützen wir.

Unser Kulturbegriff

„Kultur [...] ist für uns im weitesten Sinne alles, was der Mensch selbst gestaltend hervorbringt, im Unterschied zu der von ihm nicht geschaffenen (...) Natur. Kulturleistungen sind alle formenden Umgestaltungen eines gegebenen Materials, wie in der Technik oder der bildenden Kunst, aber auch geistige Gebilde wie etwa Recht, Moral, Religion, Wirtschaft und Wissenschaft“.

(Siehe: <http://de.wikipedia.org/wiki/Kultur>, letzter Aufruf: 03.12.2019)

„Kultur ist das Gegenteil von Natur. Was der Mensch macht, sich ausdenkt, sagt und erschafft, ist Kultur.“ (Siehe: <https://klexikon.zum.de/wiki/Kultur>; letzter Aufruf 03.12.2019. Klexikon ist ein Online-Lexikon für Kinder.)

Im engeren Sinn ist unser Kulturbegriff an Soziokultur orientiert: „Unter Soziokultur versteht man die Summe aus allen kulturellen, sozialen und politischen Interessen und Bedürfnissen einer Gesellschaft beziehungsweise einer gesellschaftlichen Gruppe. Die Wortverbindung soziokulturell bezeichnet den engen Zusammenhang zwischen sozialen und kulturellen Aspekten gesellschaftlicher Gruppen und ihren Wertesystemen. Soziokultur ist auch ein Fachbegriff der Kulturpolitik. Er bezeichnet hier eine direkte Hinwendung von Akteuren und Kultureinrichtungen zur gesellschaftlichen Wirklichkeit und zum Alltag“.

(Siehe: <http://de.wikipedia.org/wiki/Soziokultur>, letzter Aufruf: 03.12.2019)

Wir gehen von individuell ausgeprägten Kulturen aus und distanzieren uns von kulturalistischen Konzepten:

„Als Merkmale kulturalistischer Konzepte werden folgende Eigenschaften beschrieben:

- Ethnische Formulierung: Kultur wäre alleine mit der (ethnischen, völkischen) Herkunft verbunden.
- Homogenität: Alle Mitglieder einer ethnischen Gruppe sollten die gleiche Kultur haben.
- Reduzierbarkeit: Die wesentlichen Eigenschaften einzelner Menschen wären auf die kulturellen Eigenschaften einer Gruppe beschränkt.

- Starrheit: Kulturen seien nicht oder nur über lange Zeiträume (im Rahmen von Generationen) veränderbar.

Solchen Konzepten zufolge wird ‚Kultur‘ als eine unüberwindliche Schranke betrachtet, die politisch nicht zu überwinden sei.“

(Siehe: http://de.wikipedia.org/wiki/Rassismus_ohne_Rassen#Kultureller_Rassismus, letzter Aufruf: 03.12.2019)

Unser Kinderkultur-Verständnis

Unter Kinderkultur verstehen wir

1. Kulturangebote im unter „Kultur“ definierten, umfassenden Sinn für Kinder, d. h. an der Lebenswelt der Kinder anknüpfende, für das Erleben von Kindern geeignete Aktivitäten,
2. das aktive kulturelle Schaffen von Kindern und
3. dass Kinder ihre Lebenswelten mitgestalten können.

Unser Bildungsbegriff

Bildung umfasst den ganzen Menschen in seiner Persönlichkeitsentwicklung und meint sowohl das Aneignen

von Wissen als auch von Kompetenzen. Bildung setzt an den Erfahrungen, Bedürfnissen und Interessen der Menschen an und zielt darauf ab, Menschen zu einer bewussten Gestaltung ihrer Lebenspraxis zu befähigen.

Der Zugang zu Bildung soll breit, kostengünstig, niederschwellig, regional und freiwillig sein. Die individuelle Bereitschaft zum Lernen kann gefördert werden durch: Spielerisches Ausprobieren, Neugierde wecken, Freude an Aktivität, Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten, Ernstnehmen, positive Beziehung herstellen, gemeinsame Reflexion etc.

Informelle Bildung im Sinne von informellem Lernen findet jederzeit und überall statt, es entspricht dem unmittelbaren Erfahrungslernen. Sie ist nicht zielgerichtet, sondern liegt in der Selbstverantwortung jeder_jedes einzelnen.

Unser Diversitätsansatz

Diversität bedeutet Vielfalt. Menschen sind unterschiedlich, haben aber alle dieselben Rechte. Unser Ziel ist es, allen Menschen in Wien gleichberechtigten Zugang zu Kinderkultur zu verschaffen. Wir nützen den Diversitätsansatz dazu, uns über die Vielfältigkeit unserer Zielgruppen zu verständigen und unser Angebot entsprechend anzupassen.

Die Dimensionen der Diversität, z. B. Gender, Alter, Einkommen, Sprache, Bildung, Familienform, Mobilität, sichtbares Anderssein, Religion, Behinderung, sexuelle Orientierung helfen uns dabei, Bedürfnisse der Zielgruppen zu definieren. Dabei sind wir uns über die Heterogenität innerhalb dieser konstruierten Kategorien bewusst. Wir reflektieren unsere Vorurteile, um möglichst unvoreingenommen auf unsere Nutzer_innen einzugehen und unsere professionelle Diversitätskompetenz zu erhöhen.

Was verstehen wir unter Diversitätskompetenz?

- Anerkennung der Pluralität in den Lebenswirklichkeiten
- Nutzung von Verschiedenheit als Chance gegenüber Homogenitätsvorstellungen
- Wissen um die gesellschaftliche Konstruktion von Ungleichverhältnissen
- Reflektieren der eigenen Werte, Normen und Einstellungen
- Erkennen von Diskriminierungsstrukturen in der Gesellschaft
- Sensibilisierung für heterogene Interessen und Bedürfnisse der Zielgruppen
- Differenzierte Analyse sozialer Benachteiligung und sozialer Unterstützung

Die Komplexität der Lebens- und Freizeitgestaltung unserer Zielgruppen – die im Laufe der Zeit einem ständigen Wandel unterliegen – wollen wir wahrnehmen, wertschätzen und berücksichtigen.

Mehr dazu im wienXtra-Positionspapier Diversität:

https://www.wienxtra.at/fileadmin/web/oea/pdf_2015/themen_texte/Diversit%C3%A4t_bei_wienxtra.pdf;

(Letzter Aufruf: 27.02.2020)

Wie stellen wir die größtmögliche Objektivität bei unseren Infoangeboten her?

Wir setzen alles daran, unser Informations-Angebot so objektiv wie möglich zu gestalten: durch Offenlegung unserer Werthaltungen und Methoden sowie durch Diskussion und Verständigung über unklare Inhalte im Team und mit Fachleuten.