

Abschlussbericht

Wissensnetz für die Region Aller-Fuhse-Aue

Projekträger:
Samtgemeinde Flotwedel
Am Alten Bahnhof 3
29342 Wienhausen

Bearbeiter:
Cornelia Günther, Ass. jur.
Ginsterweg 2
29356 Bröckel
cog@flotart.de

Anika Steinke, Ergotherapeutin
Sandförth 46
29336 Nienhagen

in Zusammenarbeit mit:
Mehrgenerationenhaus und Familienzentrum
KESS Nienhagen
Herzogin-Agnes-Platz 1
29336 Nienhagen



WISSENSNETZ

Aller - Fuhse - Aue



Inhalt

0	Vorbemerkung.....	1
A.	Analyse / Ausgangslage	2
a)	Gesellschaftliche Einordnung / Trends.....	3
1.	Trends.....	3
2.	Offene Konzepte / Neue Offenheit	4
b)	Grundannahmen	5
1.	Lokale Kenntnisse verlieren sich	5
2.	Zunahme virtueller Kommunikation beeinträchtigt die Fähigkeit zur realen Kontaktaufnahme.....	5
3.	Fehlendes Vertrauen verhindert den Beziehungsaufbau.	5
4.	Aufbau von Vertrauen mit Unterstützung einer professionell agierenden Bezugsperson und in regional begrenzten, überschaubaren sozialen Räumen (ILE-Region).....	5
5.	Neue Kommunikationsformen sind notwendig, um Menschen zueinander in Beziehung zu bringen	5
6.	Slogans.....	6
c)	Bausteine Wissensnetz.....	6
1.	Wissenszentrale / Querdenkerin / Telefonfee	6
2.	Orte der Begegnung	7
3.	Internet.....	7
4.	Datenbank	7
5.	Expertennetzwerk	7
B.	Prozessbeschreibung.....	8
a)	Marktforschung, Bedarfsermittlung.....	8
b)	Projektstruktur	9
c)	Konzeption und grafische Entwicklung	10
d)	Definition des Beratungsprozesses	10
e)	Vernetzung der zukünftigen Orte der Begegnung	12
f)	Workshop-Reihe	12
g)	Umsetzung von Datenbank und Internetauftritt	13
h)	Öffentlichkeitsarbeit.....	14
C.	Ergebnisse.....	15
a)	Grafik	15

b)	Internet.....	16
c)	Imagefilme / Bildsprache.....	17
d)	Datenbank	17
1.	Prämissen für die Entwicklung	17
2.	Umsetzung.....	18
e)	Raumkonzept: Handbuch und Schulungsfilm.....	21
f)	Offene Angebote	21
D.	Ausblick / Folgeprojekte	22
a)	Wissenskongress	22
b)	Entwicklung neuer „Orte der Begegnung“	22
c)	Vernetzung / Entwicklung / Gemeinsames Wachstum	22
d)	Öffentlichkeitsarbeit / Clips.....	22
E.	Anlagen.....	23
a)	Raumkonzept / Anforderungsprofil für Orte der Begegnung	23
b)	Protokolle der Steuerungsgruppe	23
c)	Nachweise	23

Hinweis zur Gender-Formulierung:

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form steht.

Vorbemerkung

Unsere Gegenwart ist geprägt vom stetigen Wandel, einer rasanten Zunahme an technischen Neuerungen und einer unaufhörlichen Informationsflut, worauf Menschen mit unterschiedlichen Strategien und Verhaltensformen reagieren. Lebenslanges Lernen, die rasche Reaktion auf Veränderungen und der Erwerb von neuen Kompetenzen – wie zum Beispiel der Umgang mit den neuen Medien und die Kommunikation in sozialen Netzwerken – bedingen eine extreme Zunahme an Komplexität in der Bewältigung von alltäglichen Situationen.

Die allgemeine Erfahrung zeigt, dass jeder und jede in bestimmten Lebenssituationen Unterstützung braucht und Fragestellungen nicht aus dem eigenen Schatz an Kenntnissen und Erfahrungen heraus beantworten können. Hier wird immer öfter das anonyme Internet als erste Adresse der Wahl genutzt ohne im lokalen Umfeld nach Menschen zu suchen, die unterstützend wirken können. Sozialer Zusammenhalt, der gerade durch die gegenseitige Hilfe in Alltagsfragen entsteht, geht verloren.

Mit dem methodischen Ansatz der Erschließung lokaler Wissensnetze kann es gelingen - neben dem großen Nutzwert der Neuen Medien - neue Formen der Kommunikation und des unterstützenden Miteinanders zu entwickeln.

Eine Kultur der Offenheit, in der Menschen einander begegnen und Wissen miteinander teilen, ist der Schlüssel für die Entstehung helfender Strukturen innerhalb eines überschaubaren sozialen Raumes.

Lebensqualität entsteht in der Gemeinschaft!

A. Analyse / Ausgangslage

Mit den modernen Medien steht eine Vielzahl von neuen Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung, die aber nicht zwingend zu einer qualitätvollen und für alle Beteiligten zufriedenstellenden Kommunikation führen.

Durch die Existenz von sozialen Netzwerken im Internet können wir weltweit mit anderen Menschen in Verbindung treten. Die Qualität dieser Kontakte ist jedoch sehr unterschiedlich. In Foren und Blogs werden Informationen geteilt. Tipps und Hinweise zu konkreten Fragestellungen werden dort verbreitet und ausgetauscht – allerdings nur mit denjenigen, die sich an den Diskussionen im Netz beteiligen.

In den weit verzweigten Wissensnetzen im Internet tauschen sich Menschen aus, die einander möglicherweise nie im Leben zu Gesicht bekommen. Über die gängigen Suchmaschinen, Wikis, Blogs und Foren ist es leicht, einen Zugang zum Wissen im www zu finden. Wie sieht es jedoch aus mit dem Wissen vor Ort? Wie können Menschen Zugang finden zum Wissen innerhalb einer Region?

Der Zugang zum regional vorhandenen Wissensnetz ist verwehrt, weil es nicht transparent gemacht wird. In jeder Region sind die Menschen in einem latent vorhandenen Wissensnetz mit einander verbunden. Es hängt jedoch von den kommunikativen Fähigkeiten des einzelnen ab, inwieweit ein Kontakt zu Wissensträgern und Wissensknotenpunkten hergestellt werden kann.

Ausgehend von der Tatsache, dass jeder Mensch über Wissen verfügt, das möglicherweise ungenutzt bleibt, potenziert sich die Menge ungenutzten Wissens bezogen auf eine Region. Es ist jede Menge Wissen zur Lösung individueller Probleme in unmittelbarer räumlicher Nähe vorhanden. Zugang finden jedoch nur diejenigen, die sich in vielen Beziehungsgeflechten bewegen und offensiv über ihre Anliegen kommunizieren.

Ziel des Wissensnetzes der Region Aller-Fuhse-Aue ist es, das Wissensgeflecht der Region erlebbar zu machen und Zugänge zum Wissensnetz zu ermöglichen. Ideengeberin für das Vorhaben ist das Familienzentrum KESS, dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der täglichen Praxis mit unterschiedlichsten Fragen und Anliegen der Bürgerinnen und Bürger konfrontiert werden. Vor dem Hintergrund dieser profunden Erfahrungen und der Kenntnis um den Bedarf an regional verfügbarem Wissen, entstand die Vision einer größeren Transparenz des vorhandenen Wissens bei gleichzeitigem Schutz der Wissensträger.

a) Gesellschaftliche Einordnung / Trends

Das Projekt „Wissensnetz für die Region Aller-Fuhse-Aue“ kombiniert moderne Möglichkeiten virtueller Kommunikation mit realen Möglichkeiten der Begegnung und Beratung. Es katalysiert die Kontaktaufnahme von Menschen innerhalb einer Region und befördert so den Transfer von Wissen, Begegnung und Beratung.

Der innovative Charakter des Projektes wird deutlich, denn es bietet Lösungsansätze für mehrere aktuelle Trends.

1. Trends

Anhand der Beschreibung von Mega-Trends lassen sich Veränderungen der Gesellschaft erklären und den weiteren Verlauf vorausdeuten. Mega-Trends dauern mindestens 30 Jahre und verändern nicht nur einzelne Bereiche des sozialen Lebens, sondern formen ganze Gesellschaften um.

Zukunftsforscher beschreiben derzeit 11 Mega-Trends

(<http://www.zukunftsinstitut.de/megatrends>):

1. Globalisierung
2. Female Shift
3. Konnektivität
4. Urbanisierung
5. Silver Society
6. Neo-Ökologie
7. Gesundheit
8. Neues Lernen
9. Mobilität
10. New Work
11. Individualisierung

Diese Mega-Trends werden in den kommenden Jahren die Lebenswirklichkeit in ländlichen Regionen massiv beeinflussen. Das Projekt „Wissensnetz“ bietet in seiner Grundkonzeption Entwicklungspotenziale im Hinblick mehrere dieser Mega-Trends und kann dementsprechend entwickelt und ausgebaut werden.

Die Zukunftsfähigkeit des Projektes zeigt sich insbesondere anhand des Mega-Trends „Konnektivität“, womit die Organisation von Gesellschaften in Netzwerken gemeint ist. Über das Internet kommunizieren Menschen mit Menschen und immer mehr auch Menschen mit Maschinen oder Maschinen untereinander. Der vordergründig technische Wandel hat tiefgreifende Auswirkungen im sozialen Bereich. Der Trend zur „Neuen Offenheit“ verbunden mit der Forderung nach Transparenz öffnet Strukturen in Wirtschaft und Verwaltung.

Der Trend der „Neuen Offenheit“ durchzieht alle gesellschaftlichen Bereiche und beschreibt einen Paradigmenwechsel in der Einstellung jüngerer Generationen z. B. zum Thema Konsumverhalten. Sharing-Modelle und Teilhabe-Gedanken zeigen sich in der Entwicklung neuer Produkte und im gemeinschaftsorientierten Konsumverhalten. Das Vorhaben, ein Forum für „geteiltes Wissen“ in Kombination mit einem Angebot aus Beratung und Begegnung zu schaffen, bezieht die durch den Mega-Trend „Konnektivität“ ausgelösten Veränderungen im Sozialen in das Gesamtkonzept ein.

2. Offene Konzepte / Neue Offenheit

Offenheit und Transparenz führen zu erstaunlichen Entwicklungen. Längst ist es auch für „Nicht-Akademiker“ möglich, an Forschungsvorhaben mitzuwirken (z. B. www.polymathprojects.org). Wissenschaft organisiert sich zunehmend als offener Workflow (open science, open access) und öffnet so den gesamten Wissenschaftsprozess. Neue Technologien verändern die kommunikative Kultur und damit auch Bildungs- und Lernprozesse (offene Lernkonzepte). In der Wirtschaft fordern Crowdfunding, Ko-Kreation und open-source-Entwicklungsprozesse grundlegende Strukturveränderungen. Transparenz, Offenheit und Vertrauen werden mehr und mehr zur absoluten Notwendigkeit in der Unternehmenskultur.



Abbildung: Trend Neue Offenheit

Besonders deutlich werden die Veränderungen im alltäglichen Konsumverhalten. Es geht nicht mehr um Besitz, sondern um nachhaltige Nutzungsformen. „Sharing“-Modelle gibt es inzwischen in vielen Bereichen:

www.couchsurfing.org

Kostenfrei übernachten – überall auf der Welt.

www.tamyca.de

Takemycar – Internetplattform für die Vermietung privater Autos

www.frents.com

Eine Art „facebook für Dinge“ – nach dem Motto: „Wer ein Bild aufhängen will, braucht ein Loch in der Wand und nicht gleich eine Bohrmaschine.“

Beispiele für die Nutzung kollektiven Wissens:

<https://einestages.spiegel.de>

Jedem wird die Möglichkeit geboten, Zeitzeugenberichte zu verfassen und historische Bilder zur Verfügung zu stellen. Die Texte werden redaktionell überarbeitet – der Autor aber bleibt Zeitzeuge und ist für interessierte Leser ansprechbar.

www.create-dystopia.org

Deutschlands erstes Projekt mit dem Ziel eines „user-generated-cinema“. Der kreative Prozess wird vollkommen offen im Netz publiziert. Jeder kann sich mit Ideen, Texten und Plots an der Entwicklung des Films beteiligen, egal ob er Branchenerfahrung hat oder nicht.

Diese allgemeine Strömung des Teilens, der Teilhabe und Mitgestaltung passt hervorragend zu einem Projekt, welches die Steigerung der Transparenz des latent vorhandenen Wissens innerhalb einer Region zum Ziel hat.

b) Grundannahmen

1. Lokale Kenntnisse verlieren sich

Informationen aus dem Internet sind immer und überall verfügbar. Internet-Plattformen und –Portale zum Informationsaustausch bieten vielfältige Möglichkeiten mit dem Nachteil, dass die Qualität der Information schwer zu beurteilen ist und im „Chat“ oftmals viel Zeit investiert wird. Durch die leichte Verfügbarkeit virtueller Begegnungsformen leiden die Beziehungen zu lokalen Wissensträgern und damit der Zugang zum Wissen vor Ort. Menschen suchen nach Antworten auf alltägliche Fragen im www. und haben keinen Zugang zum „Experten vor der Haustür“ – dessen Hilfe womöglich einfacher und schneller zu realisieren ist.

2. Zunahme virtueller Kommunikation beeinträchtigt die Fähigkeit zur realen Kontaktaufnahme

Durch die Zunahme an virtueller Kommunikation wird die Fähigkeit zur unbefangenen, realen Kontaktaufnahme beeinträchtigt. Kommunikation wird reduziert – z.B. auf das Schreiben einer SMS. Dadurch entfällt zum einen eine differenzierte verbale Kommunikation (gn8 = Gute Nacht, HASE = Habe Sehnsucht) und zum anderen fehlt es vollständig an non-verbale Botschaften durch Mimik, Körpersprache und Intonation.

3. Fehlendes Vertrauen verhindert den Beziehungsaufbau.

Fehlendes Vertrauen und die mangelnde Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten verhindern einen zwanglosen Aufbau von Beziehungen der Menschen untereinander. Die Folge ist eine zunehmende Unverbindlichkeit im Beziehungsgefüge, was dazu führt, dass der einzelne immer weniger Ansprechpartner für seine spezifischen Anliegen zur Auswahl hat.

4. Aufbau von Vertrauen mit Unterstützung einer professionell agierenden Bezugsperson und in regional begrenzten, überschaubaren sozialen Räumen (ILE-Region)

Vertrauen aufzubauen fällt leichter, je mehr Gemeinsamkeiten zwischen den einzelnen Bezugsobjekten bestehen. Daher ist es einfacher, Vertrauen in einem überschaubaren räumlichen Umfeld aufzubauen. Die Gemeinsamkeit „Heimat“ wird so zum identitätsstiftenden Moment. Menschen, die in einer Region leben, sind schon allein durch den Heimatbegriff mit einander verbunden und haben somit zumindest schon einmal diese eine Gemeinsamkeit.

Vertrauensfördernd wirkt zudem der Einsatz einer professionell agierenden Bezugsperson, die in den offenen Begegnungsangeboten sensibel moderiert und bei der Überbrückung von Kommunikationsschwellen hilft.

5. Neue Kommunikationsformen sind notwendig, um Menschen zueinander in Beziehung zu bringen

Bei der Entwicklung der konkreten Begegnungsangebote werden spezifische pädagogische Formate definiert, deren Inhalte und Kontextgestaltung sich am Bedarf im jeweiligen

Sozialraum ausrichten. Offene Begegnungsangebote werden somit zum Katalysator für die Förderung von Kommunikation und Interaktion.

6. Slogans

Für die Grundannahmen der Projektentwicklung wurden folgende Slogans formuliert:

Menschen treffen. Wissen teilen.

Wissen wo der Richtige wartet.

Gemeinschaft entsteht nur, wenn du mitmachst.

IT does (not) matter.

Nicht face to book – sondern face to face.

Kein Strom – keine Freunde.

c) Bausteine Wissensnetz

Im Aufbau des Wissensnetzes kommt den realen Orten der Begegnung wie auch der Wissenszentrale eine übergeordnete Bedeutung zu. Alle technischen Hilfsmittel wie Datenbank und Internet werden niemals zum Selbstzweck, sondern werden so einfach wie möglich und so pflegeleicht wie möglich konzipiert. Virtuelle Werkzeuge stehen im Dienste des Wissensnetzes und haben das eine Ziel: Den Menschen in der Region den Weg in das Wissensnetz zu ebnen.

Folgende Bausteine sind zum Aufbau eines Wissensnetzes notwendig:

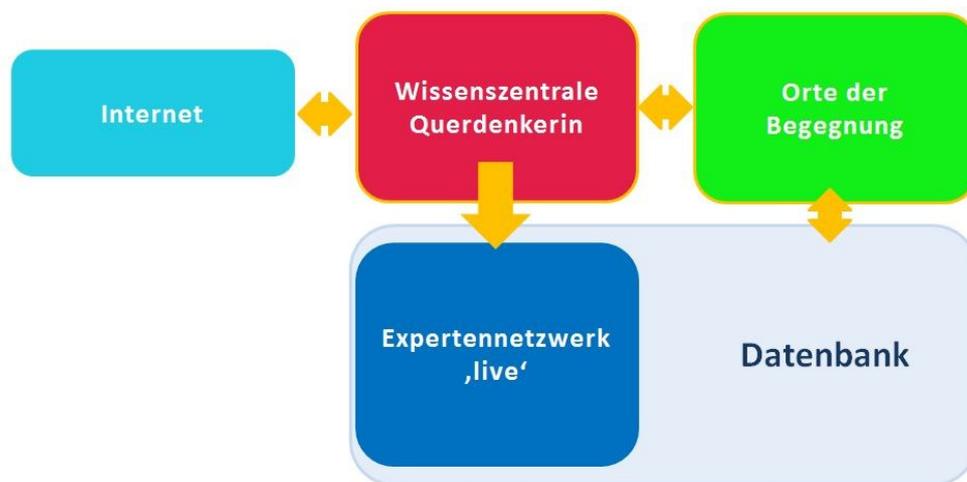


Abbildung: Bausteine Wissensnetz

1. Wissenszentrale / Querdenkerin / Telefonfee

In der Wissenszentrale im KESS in Nienhagen werden zum einen direkte Anfragen bearbeitet und zum anderen werden hier komplexere Fragestellungen aus den Orten der Begegnung entgegengenommen, sofern dort vor Ort keine Lösung gefunden werden kann.

2. Orte der Begegnung

Als Orte der Begegnung werden die dezentralen Anlaufstellen in den einzelnen Ortschaften der Region bezeichnet. Alle Orte der Begegnung verfügen über geschultes Personal für die Durchführung von Erstberatungen und offenen Begegnungsangeboten. Hier werden die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger entgegengenommen und nach eingehender Analyse des Anliegens (= Auftragsklarheit) in den Lösungsprozess eingeführt.

3. Internet

Das Internet ist die gemeinsame Plattform für die virtuelle Öffentlichkeitsarbeit. Die Orte der Begegnung stellen ihre offenen Begegnungsangebote ein und sind mit Kontaktdaten und einer eigenen Verlinkung präsent.

Kontaktdaten werden möglichst prominent platziert, denn Ziel ist die reale Kontaktaufnahme per Telefon oder der Besuch eines Ortes der Begegnung. Dementsprechend werden im Internet erste optische Eindrücke aus den einzelnen Häusern mit Fotos und Filmen vermittelt, um mit Hilfe der Bildsprache Vertrauen und Neugier zu erzeugen.

Darüber hinaus dient das Internet auch zur Information über fachliche Hintergründe und die Grundsätze der Arbeit innerhalb des Wissensnetzes. Es dient der Selbstdarstellung und der Öffentlichkeitsarbeit und soll auf den ersten Blick so einladend wie möglich wirken.

4. Datenbank

In der Datenbank werden vor allem die Kontaktdaten zu Experten und deren Angebote erfasst. Jede Bearbeiterin, die einen Kontakt zu einem Experten eingibt, kann wählen, ob der Kontakt öffentlich sichtbar sein soll. Andernfalls erscheint die Expertin/der Experte nur mit seinem konkreten Angebot sichtbar in der Datenbank. Für die weitere Vermittlung muss der Bearbeiter den Kontakt ausdrücklich freigeben. Sonst wird der Kontakt zu dem Experten nicht hergestellt.

Darüber hinaus werden auch Anliegen erfasst und mit Hilfe einer „Matching-Funktion“ einem möglichen Angebot zugeordnet. Die Eingabe von Anliegen erfolgt immer unter dem Aspekt der Zweckmäßigkeit. Für Anliegen, die routiniert sofort erledigt werden, ist die Eingabe in die Datenbank entbehrlich.

5. Expertennetzwerk

Das Experten-Netzwerk der Region ist latent vorhanden und doch ist der Zugang zu einzelnen Wissensträgern ohne die zentrale Organisation von Angeboten und Anliegen nicht eindeutig zu definieren. Mit dem Wissensnetz entstehen für die Experten vor Ort neue Möglichkeiten, eigenes Wissen zu kommunizieren und andere Menschen daran teilhaben zu lassen. Der Zugang zum Experten-Netzwerk wird niemals direkt gewährt, sondern wird stets über einen Netzwerk-Knotenpunkt vermittelt. Ziel ist es, Experten vor unerwünschten Anfragen zu schützen und die Motivation zum Teilen von Wissen zu erhalten. Eine schützende Atmosphäre des Vertrauens ist selbstverständlich.

B. Prozessbeschreibung

Für die Projektentwicklung gab es mehrere Phasen. Der zeitliche Ablauf der einzelnen Projektphasen war wie folgt vorgesehen:

- Marktforschung, Bedarfsermittlung, Projektstruktur 09/13 – 10/13
- Konzeption und grafische Entwicklung 11/13 – 12/13
- Leistungsbeschreibungen, Auftragsvergabe und –abwicklung 01/14 – 05/14
- Pilotphase, Praxistests, Öffentlichkeitsarbeit 06/14 – 07/14

Die Entwicklung und Vernetzung der zukünftigen Orte der Begegnung untereinander vollzog sich über die gesamte Projektlaufzeit. Es wurden verschiedene Workshops und Zusammenkünfte für die Praktikerinnen angeboten, um über den jeweiligen Projektstatus zu informieren, Impulse aus den Reihen der Praktikerinnen aufzunehmen und über gemeinsame „Lernprojekte“ die intensive Zusammenarbeit miteinander zu forcieren.

a) Marktforschung, Bedarfsermittlung

In der Startphase des Projektes wurde das bereits vorhandene offene Begegnungsangebot an den zukünftigen Orten der Begegnung umfassend analysiert. Es wurden Interviews geführt und Erfahrungsberichte gesammelt, um einen Überblick über die konkrete Bedarfslage zu erhalten. Mit Hilfe von „Storytelling-Methoden“ wurden Fallbeispiele gesammelt und die jeweiligen Lösungsmuster analysiert.

Hierbei trat ein Ergebnis sehr deutlich zu Tage: Der Erfolg der Beratung hängt entscheidend davon ab, wie intensiv sich die Beraterin mit dem konkreten Anliegen auseinandersetzt. Die Ermittlung von „Auftragsklarheit“ ist der Schlüssel für eine zufriedenstellende Beratung. Oftmals ist den Anfragenden selbst nicht bewusst, dass sich hinter einer vordergründigen Fragestellung ganz andere „echte“ Anliegen befinden.

Anhand eines Beispiels aus einer beteiligten Einrichtung wird diese Sachlage deutlich: Die Mutter eines Kindergartenkindes beschwerte sich, dass ihr Kind nach dem Schwimmen zu nasse Haare habe und entfachte ein Streitgespräch über Erkältungskrankheiten. Im Verlauf des Gespräches stellte sich heraus, dass die Oma schwer erkrankt war und die Familie durch ihre Pflegebedürftigkeit extrem belastete.

In einem weiteren Fall meldete sich eine Seniorin telefonisch im KESS Nienhagen mit der Frage, wer denn für ihre Bestattung im Todesfall sorgen könnte und welche Bestattungsarten möglich sind. Hinter dieser sachlichen Frage stand eine Trauerproblematik, da der Ehemann der Seniorin vor kurzem verstorben war und die Dame die Trauersituation aufgrund ihrer Einsamkeit nicht allein bewältigen konnte.

Diese beiden Fälle zeigen, dass nur der eingehende persönliche Kontakt zu einer tiefgreifenden Analyse des eigentlichen Anliegens führen konnte. Eine oberflächliche Beantwortung der Fragen oder gar eine Internetrecherche der „vorgeschobenen“ Fragestellungen kann niemals das gewünschte Ergebnis erreichen.

b) Projektstruktur

In der ersten Projektphase wurden die Projektstruktur und die Besetzung der für den Prozessverlauf notwendigen Gremien erarbeitet:

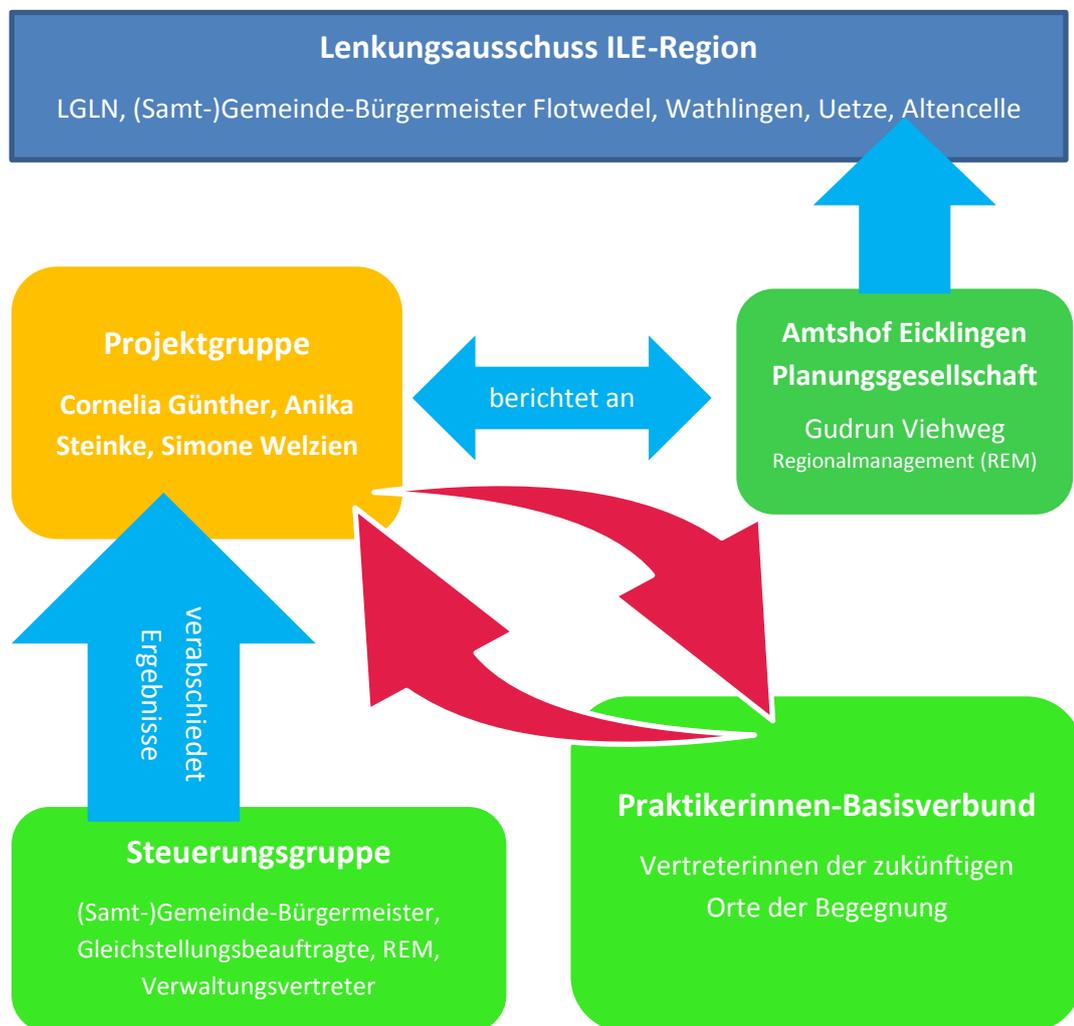


Abbildung: Projektstruktur

Die Projektgruppe bestand aus dem Zweier-Team Cornelia Günther und Anika Steinke war verantwortlich für die Projektplanung, -steuerung und -umsetzung. Im gesamten Projektverlauf stand das Projektteam im regen Austausch mit dem Praktikerinnen-Basisverbund, der sich aus den Vertreterinnen der zukünftigen Orte der Begegnung zusammensetzte. Es waren Mitarbeiterinnen aus folgenden Einrichtungen vertreten:

- Mehrgenerationenhaus und Familienzentrum KESS Nienhagen
- Familienzentrum KESS Wathlingen
- Familienzentrum KESS Wienhausen
- Familienhaus Uetze
- Kunstspirale Hänigsen
- Kita Storchennest Hänigsen
- Kita Schneckenhaus Hänigsen.

Die Projektgruppe berichtete regelmäßig an das Regionalmanagement (Amtshof Eicklingen Planungsgesellschaft, Frau Gudrun Viehweg). Der Amtshof Eicklingen wiederum berichtete in den Sitzungen des Lenkungsausschusses direkt an die Vertreter des LGLN und die (Samt-)Gemeinde-Bürgermeister der einzelnen (Samt-)Gemeinden.

Die Ergebnisse der einzelnen Arbeitspakete wurden der Steuerungsgruppe in regelmäßigen Abständen präsentiert und von dort verabschiedet. Die Steuerungsgruppe setzte sich zusammen aus den Gleichstellungsbeauftragten der Gemeinden (Frau Bührich, Frau Stark, Frau Günther), den (Samt-)Gemeinde-Bürgermeistern (Herr Pohndorf, Herr Grube, Herr Backeberg, Herr Schmidtman) und den ersten Verwaltungsvertretern (Frau Tesch, Herr Schulz, Herr Hausknecht), sowie dem Leitungsteam des KESS und dem Projektteam.

c) Konzeption und grafische Entwicklung

Im weiteren Prozessverlauf wurde zunächst eine Leistungsbeschreibung für die Gestaltung von Logo und grafischen Gestaltungselementen erarbeitet.

Vorgaben für die Gestaltung waren:

- Die Zielgruppe sollte sich in der Gestaltung wiederfinden.
- Es sollte ein Bezug zur Region hergestellt werden.
- Die Farbwahl sollte möglichst auf die einzelnen Gemeinden der Region Bezug nehmen.

d) Definition des Beratungsprozesses

Für die Erstellung der Leistungsbeschreibungen und Pflichtenhefte für die Dienstleister in Sachen Programmierung von Datenbank und Internet war es notwendig, den zukünftigen Beratungsprozess genau zu beschreiben.

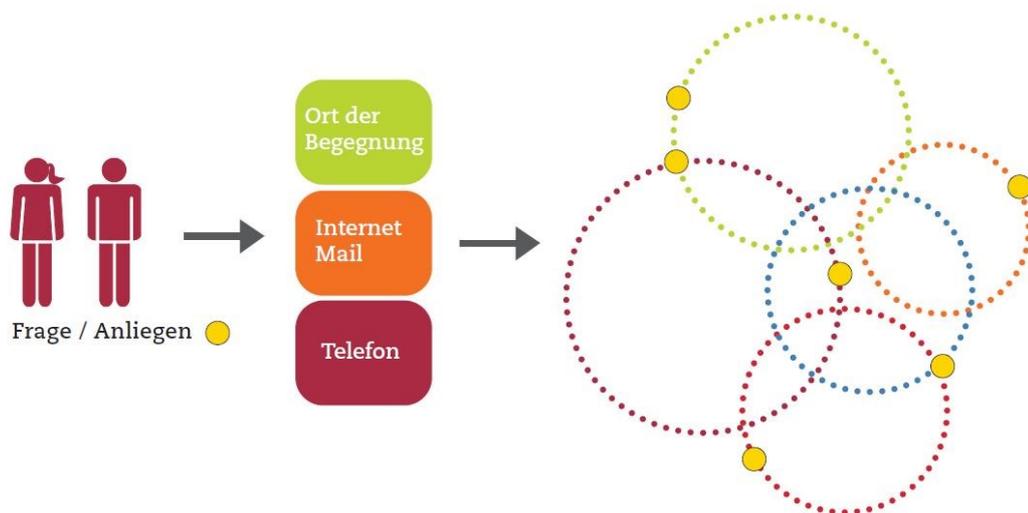


Abbildung: Zugang zum Wissensnetz

Für Personen, die ein Anliegen haben, findet der Zugang zum Wissensnetz immer über eine vermittelnde Person (Querdenkerin, Telefonfee) statt. Es gibt keine öffentliche Datenbank, die über einen log-in-Zugang erreichbar ist. Zum Schutz der Experten vor Ort können die

Daten nur von autorisierten Personen eingesehen werden. Dementsprechend kann ein Zugang zum Wissensnetz nicht direkt über das Internet erfolgen. Es muss immer eine Anfrage – telefonisch, persönlich, per Mail – an eine Mitarbeiterin des Wissensnetzes gestellt werden.

Dieser „Filter“ ist notwendig, um die Qualität der Beratung und der Vermittlung sicher zu stellen. Im Gespräch mit der anfragenden Person wird das konkrete Anliegen geklärt und die konkrete Anfrage an das Wissensnetz gemeinsam formuliert.

Nachdem die Anfrage an das Wissensnetz gestellt ist, werden je nach Art der Anfrage die in Frage kommenden Netzwerk-Knotenpunkte angesprochen, um eine Lösung des Anliegens zu erreichen. Sofern es sich um massenhaft auftretende Fragestellungen handelt, ist ein Eintrag in der Datenbank nicht notwendig, sondern wird sofort und unmittelbar beantwortet und erledigt.

In der Wissenszentrale und in den einzelnen Orten der Begegnung nehmen gut geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fragen entgegen und ermitteln die konkreten Anliegen. Wenn möglich, werden Anfragen in den einzelnen Orten der Begegnung sofort und durch Lösungen im nahen Umfeld erledigt. Bei komplexeren Fragestellungen wenden sich die Mitarbeiter/innen der Orte der Begegnung direkt an die Wissenszentrale, die bei der Lösungsfindung behilflich ist.



Abbildung: Anfrageprozess

Die Vermittlung von Expertinnen und Experten erfolgt nur dann, wenn die Beteiligten auch mit der Vermittlung einverstanden sind. Nicht nur der Datenschutz, sondern auch der Schutz vor unerwünschten Kontakten sind notwendig, um Vertrauen herzustellen, das notwendig ist, damit Menschen Wissen teilen.

Dementsprechend wurde in der Datenbank die Möglichkeit der anonymisierten Dateneingabe vorgesehen, damit Kontaktpersonen des jeweiligen Experten dessen Daten freigeben können, falls es sich dabei unter irgendeinem Gesichtspunkt um sensible Daten handelt.

Wichtig wird sein, dass die Beantwortung von Anliegen nach diesen Grundsätzen erfolgt:

- so schnell wie möglich
- so gründlich wie möglich
- so günstig wie möglich.

Wissen bahnt sich dabei auf unbürokratischen Pfaden seinen Weg und lässt spontane, assoziative Lösungswege zu. Ein regelmäßiger Austausch der Praktiker/innen ist unbedingt notwendig, um die notwendige Interaktion und Kommunikation untereinander zu gewährleisten: Denn ein intelligent lernendes System entsteht durch Offenheit, Vertrauen, Transparenz und spontane Lösungsfindung.

e) **Vernetzung der zukünftigen Orte der Begegnung**

Die zukünftigen Orte der Begegnung werden eng miteinander zusammenarbeiten und einen intensiven Austausch miteinander pflegen. Dazu werden regelmäßige Treffen und gemeinsame Fortbildungen einen wesentlichen Beitrag leisten.

Mit der Vernetzungsarbeit wurde bereits im Rahmen von mehreren Workshops begonnen. Ziel der Workshops war es, das Thema „Wissensnetz“ praxisnah zu vermitteln und erlebbar zu machen. Die eigene vernetzende Arbeit wird nämlich der wesentliche Erfolgsfaktor für die Orte der Begegnung sein.

Darüber hinaus müssen sich die Orte der Begegnung um eine möglichst einheitliche Arbeitsweise bemühen. Ziel ist es, eine gleichmäßige Beratungsqualität zu gewährleisten und auch das Erleben von Willkommenskultur und moderierter Gesprächsführung an allen Orten der Begegnung gleichermaßen zu etablieren.

Ein lebendiger Austausch und eine Kultur des Lernens miteinander und voneinander werden in Zukunft prägend sein für die Zusammenarbeit der Orte der Begegnung. In einer Workshop-Reihe wurde mit dem gemeinsamen Lernen bereits begonnen.

f) **Workshop-Reihe**

Im Projektverlauf wurden mehrere Workshops zu ganz unterschiedlichen Themen angeboten. Die eingeladenen Experten referierten zu folgenden Themen:

„Gehen dem Land die Leute aus? – Demografische Entwicklung in ländlichen Räumen
(Thomas Ritter, Soziologe)

„Wie bahnt sich Wissen seinen Weg?“ – Intuitive Wege des Lernens
(Dr. Kristina Calvert, Philosophin)

„Interaktion“ – Theorie und Praxis der ressourcenorientierten Gesprächsführung
(Dr. Dietrich Arnold, Psychologe)

Die Referenten hielten jeweils einen Kurzvortrag vor den Vertreter/innen der Steuerungsgruppe. Im anschließenden Workshop trafen sich die Praktikerinnen aus den zukünftigen Orten der Begegnung für ein gemeinsames Lernerlebnis. Dieses diente nicht zuletzt dem Kennenlernen und dem Aufbau einer vertrauensvollen Zusammenarbeit untereinander.

Zudem wurde unter Leitung der Projektgruppe Wissensnetz ein Workshop zum Thema „Raumkonzepte für Orte der Begegnung“ veranstaltet, dessen Ergebnisse und Inhalte in dem Handbuch „Anforderungsprofil für Orte der Begegnung“ dokumentiert sind.

g) Umsetzung von Datenbank und Internetauftritt

In den Projektphasen 2 und 3 wurden die wesentlichen Inhalte für die Leistungsbeschreibungen und Pflichtenhefte für die Datenbank und den Internetauftritt erstellt.

Die Entwicklung von Datenbank und Internet erfolgte sodann im engen Austausch mit den Programmierern und Designern, so dass sich alle Entwürfe sehr eng am konkreten Bedarf orientieren. Sowohl für die Internetgestaltung als auch für die Datenbankprogrammierung waren Übersichtlichkeit, Nutzerfreundlichkeit und eine intuitiv zu bedienende Menüführung oberstes Gebot.

In mehreren Zusammenkünften wurden die Teilschritte der Entwicklung begutachtet und evaluiert. Für die Konzeption der Datenbank waren folgende Kriterien von ausschlaggebender Bedeutung:

- Komfortable Bedienbarkeit
- Effiziente Datenerfassung
- Hohe Datensicherheit, Schutz vor unerwünschten Eingriffen
- Datenschutz für Kunden und Experten
- Modularer Aufbau der Datenstruktur
- Erweiterungspotenzial für die Zukunft
- Erfassungsmöglichkeit für anonymisierte Kontaktdaten mit Freigabefunktion.

Die Konzeption des Internetauftritts vollzog im Projektverlauf eine dynamische Entwicklung. Ausgehend von ersten (statischen) Entwürfen wurde erkannt, dass die Kommunikation über das Internet zunehmend über bewegte Bilder geschieht. Die Wahrnehmbarkeit von Texten ist im Internet nur unzureichend gegeben und die Bereitschaft zur intensiven Auseinandersetzung mit komplexen Themen ist bei vielen Besuchern im Internet nicht vorauszusetzen.

Entgegen der ursprünglichen Konzeption wurde daher ein erklärender Animationsfilm in den Internetauftritt eingebaut. In weniger als drei Minuten wird darin in anschaulichen Bildern die Funktionsweise und Intention des Projektes Wissensnetzes erklärt.

Die wesentlichen Kriterien für die Konzeption des Internets waren:

- Kontaktdaten zum Wissensnetz an prominenter Stelle
- Ziel des Auftritts: Einladung zur Kontaktaufnahme
- Niedrigschwellige, barrierefreie Wirkung der Gestaltung
- Vertrauen fördern durch Stories, Geschichten und Gesichter
- Bilder und Filme fördern ein „erstes Kennenlernen“ über das Internet
- Übersichtliche Navigation, maximal drei Navigationsebenen
- Platz für Fachinformationen, Presseartikel, FAQs.

Die optische Gestaltung sollte möglichst fröhlich und motivierend wirken.

h) Öffentlichkeitsarbeit

Mit Blick auf den offiziellen Start-Termin für das Projekt Wissensnetz im Oktober wurde die Presse bisher nur äußerst zurückhaltend informiert. Am 7. Mai 2014 fand im KESS in Nienhagen ein Presse-Termin zur Vorstellung des Projektes statt. In Anwesenheit der (Samt)Gemeinde-Bürgermeister der ILE-Region und der Vertreterinnen der zukünftigen Orte der Begegnung wurde die Bedeutung des Projektes für die Region und für die zukünftige Entwicklung der Region erläutert.

Mit Unterstützung des Regionalmanagements wurde das Projekt Wissensnetz zudem für die Teilnahme an zwei Wettbewerben eingereicht:



Wettbewerb „Deutscher Alterspreis 2014“



Wettbewerb „Deutschland - Land der Ideen“

Darüber hinaus fanden Projektpräsentationen in verschiedenen Ausschüssen und Gremien der Gemeinden statt. Am 6. Juni 2014 wurde das Projekt noch einmal im ILE-Lenkungsausschuss unter Anwesenheit der Regionalbeauftragten Jutta Schieke vorgestellt.

C. Ergebnisse

a) Grafik

Für die Logo-Entwicklung wurde im Ergebnis auf bereits vorhandene Gestaltungselemente zurückgegriffen. Die stark reduzierte Darstellung der Zielgruppe in Form von Strichmännchen wurde von allen Beteiligten als angenehm, einladend und barrierefrei eingeschätzt. Die Farbwahl fiel auf einen Komplementär-Kontrast aus gelb-orange für den Hintergrund und dunkelblau für Schriften und Signets. Eine stilisierte Karte mit einer Darstellung der Gemeindegrenzen in unterschiedlichen Blau-Tönen stellt den Bezug zur Region Aller-Fuhse-Aue her. Für die Farbwahl wurden die CI-Farben der einzelnen Gemeinden genau analysiert, um möglicherweise über die Farbwahl eine Verbindung herzustellen. Ein häufig anzutreffender Kontrast war tatsächlich die Farbgebung blau-gelb (s. Uetze und Flotwedel). Zudem war die Farbe Gelb tatsächlich in allen Wappen und/oder Logos der einzelnen Gebietskörperschaften anzutreffen.



Samtgemeinde Flotwedel



Gemeinde Uetze



Samtgemeinde Wathlingen

Entstanden ist ein sympathisch wirkendes und aufgrund der intensiven Kontraste (blaue Schriften, gelber Hintergrund) leicht wahrnehmbares Signet. Durch die kreisförmige Anordnung der Figuren wirkt es in sich geschlossen und vermittelt den Eindruck von Einheit, Einigkeit und Zusammenhalt bezogen auf die Region Aller-Fuhse-Aue. In Wechselwirkung mit der Karte der Gemeindegrenzen im Hintergrund entstehen ein starker Bezug zu den Menschen in der Region und eine gute Identifikationsmöglichkeit für alle Zielgruppen.



WISSENSNETZ
Aller - Fuhse - Aue

b) Internet

Der Internetauftritt sollte so übersichtlich wie möglich gestaltet sein. Eine einfache und intuitiv zu bedienende Navigation führt in maximal drei Gliederungsebenen. Auf der ersten Seite dominieren die Hinweise auf die Kontaktaufnahme, der Zeichentrickfilm zur näheren Information und die Einladung Näheres über die Orte der Begegnung in der Kopfzeile zu erfahren.



Für jeden Ort der Begegnung ist eine eigene Internetpräsentation vorgesehen. Auf diesen Unterseiten führt eine „Akkordeon-Navigation“ anschaulich und übersichtlich durch das Menü:



Gleichzeitig bleiben die Kontaktdaten auf der rechten Seite immer sichtbar und verschwinden nie.

Der Internetauftritt hat einen hohen Wiedererkennungswert durch die individuellen Gestaltungselemente, die in ihrer Art tatsächlich einzigartig und extra für das Projekt konzipiert sind. Neben dem „Häuserstreifen“ ist es insbesondere die Menü-Führung mit den individuellen Zeichen, die die Seite unverwechselbar machen.

Besonders erfreulich ist, dass die Domain www.wissensnetz.info für das zukünftige Hosting der Internetpräsenz der Region Aller-Fuhse-Aue gebucht werden konnte.

c) Imagefilme / Bildsprache

Neue Formen des Informationsverhaltens zeigen, dass Aufmerksamkeitsspannen immer kürzer werden und die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit Texten abnimmt. Informationen werden zunehmend über Bilder weitergegeben (z.B. über „Emoticons“). Eine besondere Rolle spielen Filme, die über das Internet leicht zu verbreiten sind.

Im Prozessverlauf wurde erkannt, dass eine Anpassung an neue Formen des Kommunikations- und Informationsverhaltens notwendig ist. Infolgedessen wurden zur illustrativen Information über die einzelnen Orte der Begegnung Imagefilme über die einzelnen Einrichtungen gedreht:

z.B.

Imagefilm Nienhagen: <http://youtu.be/1NO4KhQn3J4>

Des Weiteren wurde das recht komplexe Thema „Was ist ein Wissensnetz?“ mit Hilfe eines Zeichentrickfilms in aller Kürze erklärt:

Animationsfilm: <http://youtu.be/OYc3MCPWp1I>

d) Datenbank

1. Prämissen für die Entwicklung

Für die Entwicklung der Datenbank waren folgende Anforderungen von herausragender Bedeutung:

- effiziente Datenstruktur
- leicht bedienbare Benutzeroberfläche.

Eine effiziente Datenstruktur und eine leicht bedienbare Benutzeroberfläche sind entscheidend dafür, dass die zu entwickelnde Software langfristig von den Benutzern akzeptiert wird. Daher sollte die Datenerfassung nachhaltig sinnvoll und möglichst konkret sein und um eine äußerst effiziente Suchfunktion ergänzt werden.

Hierfür sollte vermieden werden das Angebote zu allgemein sind (z.B. „ich mache alles“). Solche Angebote können später nicht gefunden werden (z.B. bei Suche nach Begriff „Rasen mähen“). Besser ist, die Leistungen konkret aufzuführen: Es gibt feste Kategorien (z.B. Kinder, Senioren, Schule, haushaltsnahe Dienstleistungen etc.), die jeweils mit Suchbegriffen ergänzt werden. Bei der Suche kann dann wieder über die Kategorie gegangen werden und so der Expertenkreis schnell eingegrenzt werden.

Daher sollten auch Angebote und Experten, Kunden und Anliegen getrennt werden: Ein Experte kann so mehrere Leistungen aus verschiedenen Kategorien anbieten, ein Kunde kann mehrere Anliegen haben, ohne dass jeweils die Kundendaten neu erfasst werden müssten. Dies spart Zeit bei der Datenerfassung. Später kann so zudem leicht eine Bewertung für einen Experten generiert werden: Es muss lediglich das Feedback aus mehreren mit dem Experten verknüpften Anliegen zusammen geführt werden. Für einen späteren Ausbau des Systems bietet eine separierte Datenerfassung zudem viele zusätzliche Vorteile.

2. Umsetzung

Das System ist generell passwortgeschützt und kann über eine Login-Seite betreten werden. Die Benutzer (Administratoren und Bearbeiter) haben im Falle eines Passwortverlustes die Möglichkeit über die „Passwort vergessen“-Funktion ein neues Passwort anzufordern. Dieses erhalten sie über ihre im System hinterlegte Email-Adresse. Über einen prominent platzierten Logout-Button können sich die Benutzer wieder ausloggen.

a) Administration

Eingeloggte Benutzer, die Administratorenrechte besitzen, können die Benutzer (Bearbeiter) des Systems verwalten.

Die AdministratorInnen haben Zugang zu:

- Liste aller Benutzer (Bearbeiter)
- Funktion (neuen Bearbeiter anlegen, Bearbeiten, Löschen).

Pro Benutzer (Bearbeiter) können folgende Daten erfasst und bearbeitet werden:

- Name
- Passwort
- Email-Adresse
- Admin-Recht (Nutzeranlage)
- Recht zum Bearbeiten der Experten-Daten

b) Experten- und Wissensnetz Datenbank

Alle eingeloggtten Benutzer des Systems erhalten Zugang zu den folgenden Bereichen. Abhängig von den eingestellten Benutzerrechten erhalten sie zusätzliche Schreibrechte oder nur Leserechte.

Die Datenbank-Architektur dient der software-gestützten Bearbeitung von Anliegen und Angeboten. Der Bearbeitungsfluss ist innerhalb der Funktionen der Datenbank abgebildet:

Die Bearbeitung von Anliegen vollzieht sich in folgenden Einzelschritten. Bei der Erfüllung von Einzelschritten verändert sich der Status des Anfrage-Prozesses:

- Auftragsanlage (Daten „Anliegen“) => Status „offen“
- Suche nach geeigneten Angeboten (mit Funktion „Angebote suchen“)
- Zuweisen eines Angebots (Daten „Aktion“) => Status „vermittelt“
- Einholen eines Feedbacks (Daten „Feedback“) => Status „erledigt“

Im Einzelnen sind folgende Funktionen mit der Nutzung der Datenbank möglich:

Bereich Kategorien	
Ansicht	Liste aller Kategorien
Funktionen	Kategorie anlegen, bearbeiten, löschen
Bereich Experte / Experten-Datenbank	
Ansicht	Liste aller Experten
	Detailansicht mit Liste aller Angebote eines Experten und Angebotsanlage
Suchfunktion	Suche nach Namen Suche nach PLZ
Funktionen	Experten anlegen, bearbeiten, löschen
Dateneingabe	Expertendaten: Vorname, Name (Pflichtfeld) Kontakt Daten (Pflichtfeld) Adresse (optional) Bemerkungen (optional)
Formularvalidierung	Eingrenzungen (z.B. nach PLZ-Bereich)
Bereich Angebot / Wissensnetz-Datenbank	
Ansicht	Liste aller Angebote
	Detailansicht der Angebote mit Expertendaten und mit Funktionen zum Bearbeiten und Löschen
Suchfunktion	Nach Kategorie, Suchbegriff PLZ Auswahl mit bisher verwendeten Begriffen aus Kategorie oder neuer Suchbegriff; Mehrfachauswahl aus Beschreibung, Stand, Bearbeiter, Status (freigegeben, nicht freigegeben)
Sortierung	Aktualisierungsdatum absteigend
Dateneingabe	Verknüpfung mit Expertendaten (automatische Ergänzung der Maske), Kategorie, Suchbegriff,
Formularvalidierung	Eingrenzungen (z. B. nach PLZ-Bereich)
Kunde/Anfragender (Wissensnetz-Datenbank)	
Ansicht	Liste aller Kunden
	Detailansicht mit Liste aller Aufträge eines Kunden und Auftragsanlage
Suchfunktion	Suche nach Name, PLZ, Datum

Funktionen	Anfragen anlegen, bearbeiten, löschen
Dateneingabe	Kundendaten Vorname, Nachname Kontaktdaten PLZ Adresse Bemerkung
Formularvalidierung	Eingrenzungen (z.B. PLZ-Bereich)
Kundendaten, mit Validierung	
Ansicht	Liste aller Aufträge pro Kunde
	Detailansicht mit Funktionen zum Bearbeiten und Löschen eines Auftrages
Funktionen	Erinnerungsfunktion, Aufträge farblich markiert (Ampelsystem) und sortiert nach Status und Aktualisierungsdatum absteigend
	Funktion „Angebote suchen“ (Diese Funktion ermöglicht eine direkte Suche nach Angeboten mit den bei der Auftragsanlage eingegebenen Suchparametern)
Formularvalidierung	Eingrenzungen (z.B. nach PLZ-Bereich)
Auftragsdaten	
Funktionen	Verknüpfung mit Kunden / Dateneingabe erfolgt automatisch
	Vergabe der Auftragsnummer erfolgt automatisch, Auftragsdatum, Aktualisierungsdatum werden automatisch ergänzt.
Auftragsstatus	Offen, vermittelt, erledigt
Daten Anliegen	
Dateneingabe	Auswahl der Kategorie
	Beschreibung / Suchbegriff
	Bemerkung
Funktion	Verknüpfung mit Angebot / Experten
	Feedback / Bewertung des Experten
	Bemerkungen

Es wird großen Wert auf Sicherheit gelegt. Das betrifft den Schutz gegen Hackerangriffe, Datenmissbrauch, Datenklau und Datenverlust bei der Datenübertragung. Die Programmierung erfolgte auf hohem Sicherheitsstandard. Es werden für alle bekannten Attacken (Cross Site Scripting, Remote Code Execution, SQL-Injection, Exploits) Vorkehrungen getroffen. Der Quellcode des Systems wird verständlich kommentiert und dokumentiert. Die Software wird modular aufgebaut.

e) **Raumkonzept: Handbuch und Schulungsfilm**

Für das Raumkonzept wurde im Rahmen eines gemeinsamen Workshops ein Handbuch zur Dokumentation der wichtigsten Anforderungen an die Orte der Begegnung erstellt. Für die weiteren Inhalte wird auf das Handbuch verwiesen. Darüber hinaus illustriert ein Schulungsfilm, wie ein Ort der Begegnung genau ausgestaltet werden kann.

Film Raumkonzept (http://youtu.be/9_YS8VFGBwo)

f) **Offene Angebote**

Es wurde ein Katalog erstellt für die verschiedenen Möglichkeiten, offene Angebote thematisch zu gliedern. Jeder Ort der Begegnung ist gehalten, ein eigenes Angebot, welches sich am konkreten sozialräumlichen Bedarf orientiert, zu erstellen.

Für die weiteren Inhalte wird auf den Katalog als Anhang zum Handbuch „Raumkonzept“ verwiesen.

D. Ausblick / Folgeprojekte

a) Wissenskongress

Eigenständig und mit einem eigenen Etat plant das KESS Nienhagen ein Festival des Lernens am 23. Oktober 2014. Dieser Termin passt thematisch hervorragend, um das Projekt „Wissensnetz“ der Öffentlichkeit vorzustellen. Nach diesem offiziellen Start-Termin wird das Wissensnetz der Region Aller-Fuhse-Aue seine Arbeit aufnehmen.

b) Entwicklung neuer „Orte der Begegnung“

In der Einführungsphase wurden zunächst fünf Orte der Begegnung so weit entwickelt, dass sie als wichtige Anlaufstelle für das Wissensnetz eingesetzt werden können. In den nächsten Jahren sollten weitere Orte der Begegnung hinzugewonnen werden. Es gibt diesbezüglich bereits erste Gespräche. Besonderes wünschenswert ist es, die Ortschaften der Region Aller-Fuhse-Aue über ein Netz von Orten der Begegnung miteinander zu verbinden.

c) Vernetzung / Entwicklung / Gemeinsames Wachstum

Die Vernetzung der Orte der Begegnung untereinander ist ein wichtiger Bestandteil des Gesamtkonzeptes. Dazu gehören wiederkehrende Treffen und Feedbackrunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den einzelnen Orten der Begegnung. Wünschenswert ist zudem, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzelner Funktionsbereiche (Seniorenbüro, Familienservice etc.) in gesonderten Treffen miteinander austauschen.

Die enge Kommunikation miteinander und die Pflege der vernetzenden Strukturen ist eine wesentliche Aufgabe der Orte der Begegnung, denn die Zusammenarbeit im Wissensnetz sollte in vorbildlicher Weise die Wirkweise des Gesamtkonzepts abbilden.

Durch den engen und wiederkehrenden Austausch miteinander entsteht eine Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit. Ziel ist es, die einzelnen Prozesse der Zusammenarbeit zu definieren und einheitlich zu gestalten, damit auch durch die Art und Weise der Begegnung vor Ort ein Wiedererkennungswert entsteht und in der Zusammenarbeit Maßnahmen zur Qualitätskontrolle entwickelt werden können.

d) Öffentlichkeitsarbeit / Clips

Beabsichtigt wird, die Öffentlichkeitsarbeit für das Wissensnetz weiterhin durch das „Erzählen von Geschichten“ zu beleben. Dazu werden kurze Video-Clips von einzelnen Besucherinnen und Besuchern der einzelnen Orte der Begegnung gedreht. Die wiederkehrenden Fragen ranken sich um folgende Themen:

- Warum kommst Du zu uns?
- Wo bist du zu Hause?
- Was gehört für dich dazu, damit du dich zu Hause fühlst?
- Was ist deine Geschichte im Wissensnetz?

E. Anlagen

- a) Raumkonzept / Anforderungsprofil für Orte der Begegnung
- b) Protokolle der Steuerungsgruppe
- c) Nachweise

Danksagung

Ein besonderer Dank gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Familienzentren KESS in Nienhagen, Wathlingen und Wienhausen. Wir danken Simone Welzien (Geschäftsführerin Mehrgenerationenhaus und Familienzentrum KESS Nienhagen) und Sigrid Thöling (Leitung der KESS-Familienbüros) für die fachliche Unterstützung und die große Kreativität bei der Lösung von vielen Herausforderungen.

Celle, im Juli 2014

Projektteam Wissensnetz für die Region Aller-Fuhse-Aue

Cornelia Günther

Ginsterweg 2
29356 Bröckel

Anika Steinke

Sandförth 46
29336 Nienhagen