

# DIENSTLEISTUNGSSTRUKTUREN UND VERSORGUNGSPROZESSE IM QUARTIER

Uwe Fachinger, Mareike Mähs & Tanja Michalik (Hrsg.)

**Handbuch 2**

Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken  
Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ





# **DIENSTLEISTUNGSSTRUKTUREN UND VERSORGUNGSPROZESSE IM QUARTIER**

Uwe Fachinger, Mareike Mähs & Tanja Michalik (Hrsg.)

**Handbuch 2**

Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken  
Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ

# Handbuchreihe

**Forschungsinstitut Geragogik, Fachhochschule Dortmund (Hrsg.)**

„Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken –  
Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ“

## Handbuch 1

**Miriam Grates, Annette Krön & Harald Rübler**

Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation  
erfassen

ISBN: 978-3-9820154-0-8 (print), 978-3-9820154-5-3 (PDF)

## Handbuch 2

**Uwe Fachinger, Mareike Mähs & Tanja Michalik (Hrsg.)**

Dienstleistungsstrukturen und Versorgungsprozesse im Quartier

ISBN: 978-3-9820154-1-5 (print), 978-3-9820154-6-0 (PDF)

## Handbuch 3

**Elisabeth Heite & Harald Rübler (Hrsg.)**

Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln

ISBN: 978-3-9820154-2-2 (print), 978-3-9820154-7-7 (PDF)

## Handbuch 4

**Andreas Diepenbrock, Jonas Sorgalla & Sabine Sachweh (Hrsg.)**

Partizipative Technikentwicklung – Methodik und Umsetzungsbeispiele

ISBN: 978-3-9820154-3-9 (print), 978-3-9820154-8-4 (PDF)

## Handbuch 5

**Elisabeth Bubolz-Lutz & Janina Stiel**

Technikbegleitung – Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer  
im Quartier

ISBN: 978-3-9820154-4-6 (print), 978-3-9820154-9-1 (PDF)

Kostenfreier Download aller Handbücher unter  
<https://www.quartiersnetz.de/handbuecher> oder:



---

# Inhalt

<b>Vorwort zur Handbuchreihe</b> .....	<b>8</b>
<b>Vorwort zu Handbuch 2</b> .....	<b>15</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>16</b>
1.1 Ausgangssituation .....	19
1.2 Sicht der Nachfrager .....	22
1.2.1 Bedarfsanalyse .....	23
1.2.2 Nutzeranalyse .....	26
1.3 Sicht der Anbieter .....	29
<b>2 Instrumente der partizipativen Entwicklung</b> .....	<b>36</b>
2.1 Nutzertypenanalyse .....	37
2.2 Szenarienanalyse .....	41
2.3 Maßnahmen zum Einbezug von Dienstleistern .....	48
2.3.1 Gegenüberstellung der Kosten und Nutzen des Engagements im Quartier .....	48
2.3.2 Aufsuchende Strukturen .....	51
2.3.3 Nutzung von Multiplikatoren .....	52
2.3.4 Durchführung von Quartiers- und Dienstleistertreffen .....	53
<b>3 Finanzierung</b> .....	<b>55</b>
<b>4 Fallbeispiel Technikbotschafter/innen im Generationennetz Gelsenkirchen e. V.</b> .....	<b>60</b>
4.1 Partialmodell Kunde .....	61
4.2 Partialmodell Markt .....	63

4.3	Partialmodell Einnahmen / Erlöse .....	64
4.3.1	Einnahmen .....	65
4.3.2	Kosten .....	65
4.4	Partialmodell Finanzierung .....	66
4.5	Partialmodell Produktion / Leistungserstellung .....	67
4.6	Partialmodell Ressourcen .....	68
4.7	Partialmodell Beschaffung .....	71
4.7.1	Personalbeschaffung .....	71
4.7.2	Beschaffung von Betriebsmitteln .....	72
4.7.3	Informationsbeschaffung .....	73
4.8	Partialmodell Organisation / Netzwerk .....	74
4.9	Partialmodell Strategie .....	74
4.10	Kritische Reflexion des Geschäftsmodells .....	75
<hr/>		
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>76</b>
<hr/>		
	<b>Weiterführende Literatur .....</b>	<b>83</b>
<hr/>		
	<b>Anhang .....</b>	<b>85</b>
1	Leitfaden .....	86
2	Szenarien .....	89
3	Handzettel .....	98
4	Ausprägungen der Partialmodelle am Beispiel des Geschäftsmodells von Technikbotschafter/innen .....	108
<hr/>		
	<b>Glossar .....</b>	<b>110</b>
<hr/>		
	<b>Verzeichnis der Autor/innen .....</b>	<b>115</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1.1: Teilmodelle eines Geschäftsmodells .....	20
Abb. 1.2: Beispielhafte Darstellung der Identifizierung von Unternehmen und Akteuren in einem ausgewählten Quartier .....	30
Abb. 2.1: Szenarientrichter .....	43

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1.1: Produktbeispiele für Anwendungsfelder .....	24
Tab. 1.2: Beispielhafte Darstellung der Identifizierung von Unternehmen und Akteuren in einem ausgewählten Quartier .....	33
Tab. 4.1: Ressourcenbedarf für Technikbotschafter/innen .....	70

# Vorwort zur Handbuchreihe

## „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ“

„Keiner soll durch's NETZ fallen“ – mit dieser Zielsetzung hat das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Forschungs- und Entwicklungsprojekt „QuartiersNETZ – Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet“ im kommunalen Kontext Strategien entwickelt und erprobt, die Menschen ein selbstbestimmtes Leben im Alter in der gewohnten Umgebung ermöglichen. Mithilfe von Angeboten zur Teilhabe und Beteiligung sowie zur Vernetzung im Quartier als auch durch die Nutzung neuer Technologien und digitaler Medien sollte die aktive gesellschaftliche Teilnahme am Quartiersleben verbessert werden, insbesondere auch für zurückgezogen lebende Ältere. Entwickelt wurden neue Strategien und Produkte, die auch nach Projektende weiter nutzbar sind und die das Verbleiben von Älteren in der eigenen Häuslichkeit durch die Förderung von Mitwirkung und Mitbestimmung unterstützen sollen. Dabei wurden Strukturen im Stadtgebiet von Gelsenkirchen, aber auch darüber hinaus im Ruhrgebiet aufgebaut.

Die hier vorgestellten Erkenntnisse und Erfahrungen beziehen sich auf das vierjährige Modellprojekt (2014 – 2018) QuartiersNETZ. Hier wurden in vier ausgewählten Ortsteilen von Gelsenkirchen Quartiersentwicklungen partizipativ vorangebracht. In Kooperation mit den Bürger/innen und Akteuren vor Ort wurden jeweils ein Netzwerk mit entsprechendem Steuerungs- und Koordinierungsgremium und (niedrigschwellige) Teilhabe- und Beteiligungsmöglichkeiten sowie eine Digitale Quartiersplattform für die beteiligten Stadtteile geschaffen, Techniktreffs eingerichtet und Lernmöglichkeiten sowie Lernformate für engagierte Technikbotschafter/innen entwickelt. Darüber hinaus wurden Quartiersredakteur/innen in den Stadtteilen etabliert. Ziel all dieser unterschiedlichen Neuerungen ist, dass besonders ältere Menschen dadurch am öffentlichen Leben vermehrt teilhaben können. Dies soll sowohl über Annäherungen an Möglichkeiten der Techniknutzung als auch über die Entwicklung von Kompetenzen in diesem Bereich im eigenen Alltag erreicht werden – mit dem Ziel, die digitale Souveränität zu stärken.



Um über den Rahmen der Stadt Gelsenkirchen hinaus die gewonnenen Ergebnisse einem weiteren Kreis von Interessierten zugänglich zu machen, wird nun von den beteiligten Projektpartnern eine fünfteilige Handbuchreihe vorgelegt. Diese soll Leser/innen aus Kommunen und Verbänden einen Einblick in den Prozess der Gewinnung von Einsichten und die Ergebnisse des Projektes geben. Entsprechend der vielfältigen Expertise, die innerhalb des Projektes zum Tragen gekommen ist – von der Informatik über Volkswirtschaft, Stadtplanung, Gerontologie, Sozialwissenschaft bis hin zur Sozialen (Alten-/ bzw. Senioren-)Arbeit und Geragogik – werden in den einzelnen Handbüchern jeweils unterschiedliche Perspektiven eingenommen. Dies gibt den Leser/innen die Möglichkeit, immer wieder unterschiedliche Verständnisperspektiven zu entwickeln, um sich dann zu fragen, was für den eigenen Kontext passend sein könnte.

Im Verlaufe des Projektes wurden durch transdisziplinäre Zusammenarbeit neue Muster der Koproduktion entwickelt. Intendiert war, ein neues vernetztes System zu entwickeln, das als „Ganzes“ mehr ergibt als „die Summe seiner Teile“. In den Netzwerken und zusammen mit den verschiedenen Akteuren wurden Gestaltungsoptionen partizipativ erarbeitet und umgesetzt.

Die fünf Handbücher geben einen Einblick in die jeweils unterschiedlichen Herangehensweisen zum gemeinsamen Ziel und in die Schnittstellen sowie Berührungspunkte, deren gemeinsame Bearbeitung den wesentlichen Ertrag dieses Projektes ausmacht. Die einzelnen Handreichungen thematisieren nicht nur unterschiedliche Aspekte, sie wenden sich auch an jeweils unterschiedliche Leserkreise. So bietet die Reihe in ihrer Gesamtheit einen Orientierungsrahmen. Die einzelnen Bände nehmen aufeinander Bezug, stehen aber thematisch für sich. Entsprechend wird auch keine bestimmte Reihenfolge beim Lesen empfohlen.

Eine kurze Übersicht über die Intentionen und Inhalte der einzelnen Handbücher soll den Leser/innen behilflich sein, einen persönlichen Einstieg in das Thema zu finden.

**Handbuch 1 „Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen“** (Autor/innen: Grates, Krön & Rübler) beschäftigt sich damit, welche Gegebenheiten und Strukturen in Quartieren auf welche Weise erhoben werden können, um die Ausgangssituation von Quartieren für Quartiersentwicklungsprozesse zu erfassen. Dies wird in besonderer Weise anhand der Bestandsaufnahme dargestellt, wie sie im Projekt QuartiersNETZ erfolgte. Von Bedeutung für das Gelingen altersintegrierter Quartiersentwicklungsprozesse sind auch bestimmte (kommunale) Rahmenbedingungen. Hierauf wird

mit Bezug auf das Ruhrgebiet und am Beispiel der Stadt Gelsenkirchen eingegangen. Erläutert wird zudem, warum Quartiersentwicklungsprozesse derzeit im Fokus von Politik, Öffentlichkeit und Wissenschaft stehen und welche besondere Rolle hier die demografische und soziale Entwicklung spielt. Des Weiteren geht es darum, wie Quartiere für einen Quartiersentwicklungsprozess abgegrenzt und ausgewählt werden können. Darüber hinaus wird erörtert, von welchen Akteuren Quartiersentwicklungsprozesse häufig angestoßen werden und welche Akteure vor Ort aktiv sind.

Das Handbuch 1 richtet sich an forschungs- und praxisorientierte Leser/innen, die Einblick in die Rahmenbedingungen von Quartiersentwicklungsprozessen und die Methoden zur Quartiersauswahl und zur Erfassung der Ausgangssituation in Quartieren erhalten wollen, um erprobte Strategien aufgreifen und in ihren eigenen Handlungs- und Entwicklungszusammenhängen nutzen zu können.

Im **Handbuch 2 „Dienstleistungsstrukturen und Versorgungsprozesse im Quartier“** (Hrsg.: Fachinger, Mähs & Michalik) stehen Anliegen der Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung der (älteren) Bewohner/innen im Mittelpunkt. Aufgezeigt werden hier Lösungsansätze zur Aufrechterhaltung und Entwicklung nachhaltiger Versorgungsstrukturen im Quartier. Im Rückbezug auf die Erfahrungen im Projekt wird die These untermauert, dass eine reale und digitale Vernetzung verschiedener Akteure, wie Dienstleister, bürgerschaftlich Engagierter, Organisationen, der Kommune und weiterer Institutionen, es ermöglicht, die Bedarfe im Quartier zu decken und Versorgungsstrukturen hinsichtlich demografischer und gesellschaftlicher Entwicklungen anzupassen.

Konkret werden die verschiedenen Handlungsschritte sowie Instrumente zur Gestaltung eines übergeordneten Versorgungskonzepts beschrieben. Es werden praktische Methoden vorgestellt und mit Beispielen aus dem QuartiersNETZ-Projekt verdeutlicht, die konkrete Anregungen und Handlungsempfehlungen für die Praxis aufzeigen. Des Weiteren werden Verfahren zur Beurteilung der örtlichen Strukturen auf der einzelwirtschaftlichen, gruppen- und quartiersbezogenen Ebene vorgestellt. Diese beinhalten (a) die Erhebung der Bedarfe, (b) die damit einhergehende Identifikation von Bedarfslücken und (c) die Beschreibung der Dienstleistungsstrukturen im zu betrachtenden Quartier. Ausführlich erörtert wird die Notwendigkeit einer partizipativen Entwicklung eines Versorgungskonzepts, auch zum Aufbau von Versorgungsstrukturen. Um diese zu fördern, werden Maßnahmen zur Ansprache und Vernetzung sowie zur Kooperation unterschiedlicher Akteure vorgestellt. Darauf folgend werden Modelle zur Finanzierung von Versorgungsstrukturen beschrieben.

Dieses Handbuch eignet sich insbesondere für Organisationen und Personen, die im Bereich der Stadt- und Quartiersplanung arbeiten, sowie für Dienstleister, die ihre Geschäftstätigkeit hinsichtlich aktueller demografischer und gesellschaftlicher Entwicklungen anpassen und sich aktiv an der Gestaltung ihres Quartiers beteiligen wollen.

Das **Handbuch 3 „Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln“** (Hrsg.: Heite & Rüssel) beschreibt den Prozess der Quartiersentwicklung mit Älteren als (Ko-)Produzenten dieser Entwicklung, seine Dimensionen und Rahmungen. Es bezieht sich auf Erfahrungen, die in der Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit älteren Bürger/innen und weiteren Akteuren des Quartiers und der Stadtgesellschaft gemacht wurden. Dabei werden auch der größere Rahmen der Gesamtstadt mit einbezogen sowie die Gegebenheiten des spezifischen Entwicklungskontextes, die im Referenzgebiet, in der Verknüpfung von Realem und Digitalem und in der Zusammenarbeit von Wissenschaft und Praxis begründet liegen. Vorgestellt und diskutiert werden im Einzelnen: Vorgehen und Strategien, Formate und Instrumente, die die Bandbreite und Vielfältigkeit von Quartiersentwicklungsprozessen deutlich werden lassen und entsprechend der Prozessdimensionen (Partizipation, Vernetzung, Dienstleistungen) gegliedert sind. Hier findet sich auch Näheres zur Einrichtung und zum Betreiben der Techniktreffs als neuen Orten des Lernens und des Erfahrungsaustausches. Neben den Landmarken des Quartiersentwicklungsprozesses und seiner Einbettung wird auch der Fächer notwendiger Ressourcen, Kompetenzen und des Knowhows aufgespannt. Entwicklungslinien werden skizziert, die eine nachhaltige Perspektive eröffnen.

Das Handbuch richtet sich an Verbände, Kommunen, Organisationen und Personen, die daran interessiert sind, Quartiersentwicklungsprozesse zu initiieren, zu verbessern und nachhaltig zu etablieren. Es gibt Anregungen, dies gemeinsam mit älteren Bürger/innen und weiteren Akteuren der Stadtgesellschaft und darüber hinaus zu tun (z. B. Initiativen und Vereinen, Institutionen und Unternehmen, Verbänden und kommunalen Einrichtungen, mit hauptamtlich Aktiven wie bürgerschaftlich Engagierten, verschiedenen Praxisfeldern und Wissenschaftsdisziplinen) und dabei die Chancen, die in einer Verknüpfung von „real“ und „digital“ liegen, sowie die sich vielfältig eröffnenden Lernfelder, zu nutzen.

Das **Handbuch 4 „Partizipative Technikentwicklung – Methodik und Umsetzungsbeispiele“** (Hrsg.: Diepenbrock, Sorgalla & Sachweh) schildert Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem QuartiersNETZ-Projekt bezüglich der partizipativen Entwicklung von Technik mit Älteren und für Ältere. In Form ei-

nes Sammelbandes werden anhand der im Projekt durchgeführten Entwicklungen, wie beispielsweise einer Digitalen Quartiersplattform zur Vernetzung des Quartiers sowie personalisierbarer Bedienkonzepte für das vernetzte Zuhause vorgestellt und diskutiert. Dabei werden sowohl die Chancen als auch die Herausforderungen bei der partizipativen Entwicklung von Technik angesprochen: So wird darauf verwiesen, dass technische Entwicklungen darauf abzielen sollten, Aktivitäten des täglichen Lebens zu unterstützen, Kommunikation zu bereichern und Selbstbestimmtheit länger zu erhalten. Gleichzeitig sind aber auch die Herausforderungen zu thematisieren – es ist darauf zu achten, Menschen durch den vermehrten Einsatz von Technik nicht zu überfordern oder gar auszuschließen. Gerade deshalb ist es wichtig, die späteren Nutzer/innen direkt in den Erstellungsprozess entsprechender technischer Lösungen einzubeziehen.

Das Handbuch richtet sich sowohl an Soft- und Hardwareentwickler/innen als auch an Sozialarbeiter/innen, die mehr über die Entwicklung von Kommunikations- und Informationstechnik erfahren möchten. Die zuvor benannten Aspekte der partizipativen Technikentwicklung werden anhand konkreter Beispiele aus dem Projekt für den Laien verständlich und für den Fachmann nachvollziehbar dargestellt.

Das **Handbuch 5 „Technikbegleitung – Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier“** (Autorinnen: Bubolz-Lutz & Stiel) gibt Anregungen, wie Initiativen auf- und ausgebaut werden können, die älteren Menschen bei der Nutzung von Technik und speziell von digitalen Medien behilflich sein können (Technikbegleitung). Am Beispiel von Projekterfahrungen zur Technikbegleitung in Gelsenkirchen werden Erkenntnisse vermittelt, wie es gelingen kann, Freiwillige zu gewinnen, die sich zu „Technikbotschafter/innen“ qualifizieren und anschließend engagieren. Es wird erläutert, wie verlässliche Strukturen aufgebaut werden können, um im kommunalen Raum und in den einzelnen Quartieren digitale und soziale Teilhabemöglichkeiten Älterer zu erweitern. Aufgezeigt wird darüber hinaus, wie auch professionelle Dienstleister, Pflegefachkräfte und Betreuungskräfte als „Techniklots/innen“ ihren Beitrag dazu leisten können, in Pflegehaushalten oder in Pflegeheimen Techniknutzung zu erleichtern bzw. zugänglich zu machen.

Handbuch 5 wendet sich an Personen und Organisationen, die wissen wollen, wie Einzelpersonen und Gruppen dabei unterstützt werden können, sich zu engagieren – und wie es gelingen kann, neue interessierte Akteure in bereits bestehende Netzwerke einzubeziehen sowie den Selbstorganisationswillen und die Kooperationsbereitschaft von Engagierten zu stärken.

Alle hier vorgelegten Handbücher betonen ausdrücklich, dass es um die Förderung einer kompetenten und gleichzeitig kritischen Nutzung von Technik und digitalen Medien im Alter geht. In diesem Sinne ermutigen sie dazu, die Entwicklung von „Techniksouveränität“ zu fördern.

Besonderer Dank gilt dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), den Mitgliedern des beratenden Transferbeirates, den Projektträgern Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V. (DLR) und dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT), speziell Frau Christel Schwab, der Begleitforschung INDIGER, speziell Frau Dr. Anne-Sophie Tombeil und dem Projektpaten Prof. Dr. Herbert Hockauf, allen Kooperationspartnern und Projektbeteiligten, Bürger/-innen und Akteuren sowie der Stadt Gelsenkirchen.

Ein herzliches Dankeschön geht auch an alle Autor/innen, die zum Gelingen dieser Handbuchreihe beigetragen haben. Für die sorgsame und kompetente Unterstützung bei der Herausgabe gebührt Frau Janina Stiel besonderer Dank, ebenso Frau Anja Franz für die redaktionellen Bearbeitungen, Herrn Matthias Smukal für die Gestaltung der zahlreichen Abbildungen, Herrn Stefan Mehlich für die Koordination sowie Frau Nadine Kreuder für den Satz.

Unter <https://www.quartiersnetz.de/handbuecher> stehen alle Handbücher zum kostenfreien Download bereit.

Dortmund, im August 2018

Für die Herausgeber:

Prof. Dr. Elisabeth Bubolz-Lutz  
*Forschungsinstitut Geragogik*  
*Projektleitung Transfer*

Prof. Dr. Sabine Sachweh  
*Fachhochschule Dortmund*  
*Verbundkoordinatorin*



Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Gesundheits- und Dienstleistungsregionen von morgen“ (Förderkennzeichen O2K12B0-60 bis 66) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichungen liegt bei den Autor/innen.

## Anmerkungen zum Lesen

In den Texten aller Handbücher finden sich



*Beispiele zur Veranschaulichung*



*Hintergrundwissen aus der Wissenschaft*



*Praxis-Tipps*



*Kommentare von beteiligten Personen*

Wer sich eine detaillierte Übersicht über das Projekt QuartiersNETZ verschaffen will, findet eine ausführliche Beschreibung in Handbuch 1 (Kap. 1). Das Glossar, welches zentrale im Kontext des Projektes genutzte Begriffe in alphabetischer Reihenfolge allgemeinverständlich erläutert, kann dabei helfen, sich leichter in die Thematiken einzufinden.

# Vorwort zu Handbuch 2

Im *Handbuch 2* stehen Anliegen der Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung der (älteren) Bewohner/innen im Mittelpunkt. Aufgezeigt werden hier Lösungsansätze zur Aufrechterhaltung und Entwicklung nachhaltiger Versorgungsstrukturen im Quartier. Im Rückbezug auf die Erfahrungen im Projekt wird die These untermauert, dass eine reale und digitale Vernetzung verschiedener Akteure, wie Dienstleister, ehrenamtlich Engagierte, Organisationen, der Kommune und weiteren Institutionen, es ermöglicht, die Bedarfe im Quartier zu decken und Versorgungsstrukturen hinsichtlich demografischer und gesellschaftlicher Entwicklungen anzupassen.

Konkret werden die verschiedenen Handlungsschritte sowie Instrumente zur Gestaltung eines übergeordneten Versorgungskonzepts beschrieben. Dabei werden praktische Methoden vorgestellt und mit Beispielen aus dem QuartiersNETZ-Projekt verdeutlicht, die konkrete Anregungen und Handlungsempfehlungen für die Praxis aufzeigen. Des Weiteren werden Verfahren zur Beurteilung der örtlichen Strukturen auf der einzelwirtschaftlichen, gruppen- und quartiersbezogenen Ebene vorgestellt. Diese beinhalten (a) die Erhebung der Bedarfe, (b) die damit einhergehende Identifikation von Bedarfslücken und (c) die Beschreibung der Dienstleistungsstrukturen im zu betrachtenden Quartier. Ausführlich erörtert wird die Notwendigkeit einer partizipativen Entwicklung eines Versorgungskonzepts, auch zum Aufbau von Versorgungsstrukturen. Um diese zu fördern, werden Maßnahmen zur Ansprache und Vernetzung sowie zur Kooperation unterschiedlicher Akteure vorgestellt. Darauf folgend werden Modelle zur Finanzierung von Versorgungsstrukturen beschrieben.

Dieses Handbuch eignet sich insbesondere für Organisationen und Personen, die im Bereich der Stadt- und Quartiersplanung arbeiten, sowie für Dienstleister, die ihre Geschäftstätigkeit hinsichtlich aktueller demografischer und gesellschaftlicher Entwicklungen anpassen und sich aktiv an der Gestaltung ihres Quartiers beteiligen wollen.

Wir danken den Mitgliedern des QuartiersNETZ Projektes für hilfreiche Kommentare und Anregungen zu früheren Versionen des Handbuchs. Unser besonderer Dank gilt den studentischen Hilfskräften Nicole Mousset, Fabian Müller und Marcel Scharf für ihre Unterstützung.

Vechta im August 2018

Uwe Fachinger

Mareike Mähns

Tanja Michalik

# 1 Einleitung

*Uwe Fachinger, Svenja Helten, Mareike Mähs, Tanja Michalik, Stephanie Nobis & Birte Schöpke*

Zur Entwicklung nachhaltiger Versorgungsstrukturen in ländlichen Regionen und städtischen Räumen ist eine kleinräumliche bzw. quartiersbezogene reale und digitale Vernetzung notwendig. Sie bildet die Voraussetzung für die effiziente und effektive Nutzung der vorhandenen Ressourcen. Dabei wird dem Einsatz der digitalen Technik, der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und assistierender Systeme, eine hohe Bedeutung beigemessen (Zolnowski & Böhmman, 2012). Jedoch sind derartige Technologien bislang nicht in der Versorgung etabliert (Commission of the European Communities, 2007; Künemund & Fachinger, 2018; Fachinger, Henke, Koch, Schöpke & Troppens, 2014). Als ein übergreifendes Kernproblem wird dabei auch der Mangel an adäquaten Geschäftsmodellen angesehen.

Dieser Betrachtungsweise fehlt jedoch ein zukunftsgerichteter, ganzheitlicher Blick auf die Versorgungsstrukturen vor Ort, das heißt auf die betreffende kleinteilige Region im ländlichen Raum bzw. auf das Quartier im urbanen Bereich. So bedarf es nicht zwangsläufig neuer, individuell zugeschnittener Geschäftsmodelle, sondern ggf. lediglich einer Verzahnung bzw. eines Ineinandergreifens der einzelnen bereits vorhandenen Geschäftsmodelle – im Prinzip in Form eines übergeordneten Meta-Geschäftsmodells, das auf die jeweilige Region abgestimmt ist: Das Meta-Geschäftsmodell besteht aus der Integration existierender Geschäftsmodelle von internen und externen Dienstleistern des Quartiers und deren Vernetzung mittels realer und digitaler Infrastruktur. Bedingt durch einen verbesserten Informations- und Ressourcenaustausch kann eine effizientere und effektivere Versorgung des jeweiligen Quartiers erreicht werden.

Für die Etablierung eines Meta-Geschäftsmodells in einem Quartier ist die Schaffung von Strukturen notwendig, die Möglichkeiten bieten, eine Vernetzung umzusetzen. Hierzu gehört beispielsweise eine lokale digitale Infrastruktur. Sofern dies durch eine Kommune erfolgen soll, können sich Finanzierungsschwierigkeiten ergeben, da diese ggf. nicht über ausreichende finanzielle Mittel für ein derartiges Vorhaben verfügen.



Ferner sind die Besonderheiten jedes Quartiers zu berücksichtigen. Folglich stellt das Meta-Geschäftsmodell kein universelles Konzept dar. Vielmehr besteht die Notwendigkeit, spezifische zielgerichtete Lösungen und Anpassungen für die jeweils spezifische Situation vor Ort zu entwickeln. Dabei ist es erstrebenswert, von Anfang an auf eine partizipative Entwicklung zu achten, damit die Akzeptanz und Nutzung der Vernetzungsmöglichkeiten optimal erfolgt und die geschaffenen Strukturen auf diese Weise langfristig aufrecht erhalten werden können (Heite, Rüssel & Stiel, 2015). Hierdurch ergibt sich die Herausforderung, alle potentiellen Akteure, wie Bürger/innen, Dienstleister und öffentliche Institutionen, in den Aufbau des Meta-Geschäftsmodells einzubeziehen. Eine weitere Herausforderung ergibt sich bei auftretenden Interessenskonflikten, deren Lösung möglichst allen Akteuren gerecht werden sollte.

Die erfolgreiche Implementierung des Meta-Geschäftsmodells ist von vielen externen Faktoren abhängig, auf deren Ausprägung und Entwicklung einzelne Beteiligte nur bedingt Einfluss nehmen können. Dies hat Nachteile, aber auch Vorteile. So bildet sich zwar eine Abhängigkeit von Kooperationspartnern, diese kann jedoch zu einer höheren Stabilität des Netzwerks beitragen und folglich die Nachhaltigkeit der quartiersbezogenen Versorgungsstrukturen fördern. Andererseits ist für derartige dezentrale Strukturen die Unabhängigkeit von einzelnen Akteuren relevant. Kommt es zu einem Austritt einzelner Akteure, so werden die geschaffenen Netzwerke dadurch nicht zusammenbrechen. Voraussetzung ist hierfür zudem eine dauerhaft hohe Transparenz und eine Einbindung verschiedener Akteure in die einzelnen Prozesse (Sánchez & Ricart, 2010).

Des Weiteren ist das Meta-Geschäftsmodell möglichst flexibel zu gestalten, um den dynamischen Umweltbedingungen Rechnung tragen zu können. Auch eine Änderung der Umweltbedingungen durch das Meta-Geschäftsmodell selbst kann in diesem Zusammenhang nicht ausgeschlossen werden (Sánchez & Ricart, 2010). So ist stetig mit technischen oder politisch-rechtlichen Änderungen zu rechnen, auf die von den Beteiligten zu reagieren wäre. Dies betrifft z. B. eine Finanzierung aus öffentlichen Mitteln, mit der unter Umständen nicht langfristig gerechnet werden kann (Fachinger et al., 2014).

Das Meta-Geschäftsmodell berücksichtigt bei der Umsetzung bzw. Herausbildung drei Perspektiven:

- die einzelwirtschaftliche, das heißt unternehmens- bzw. dienstleisterbezogene,

- die gruppenbezogene, das heißt auf Organisationen und Institutionen bezogene, und
- die ganzheitliche quartiersbezogene Sichtweise.

Auf der einzelwirtschaftlichen Ebene sind alle innerhalb des Quartiers ansässigen professionellen sowie nicht-professionellen Dienstleister und externe Dienstleister, die für die Versorgung der Quartiersbewohner/innen relevant sind, zu identifizieren. Die Geschäftsmodelle der Einzelunternehmen sind hinsichtlich Überschneidungen bzw. Gemeinsamkeiten zu analysieren. Zudem ist zu überlegen, inwiefern eine gemeinsame Nutzung von IKT sowie assistierenden Techniken möglich wäre, um wichtige Kooperationen bzw. Partnerschaften zu bilden.

Aufbauend auf der einzelwirtschaftlichen Ebene erfolgt eine auf Organisationen und Institutionen, das heißt auf Gruppierungen bezogene Betrachtung. Nach der Identifikation der vorhandenen Organisationen, Zusammenschlüsse und Institutionen folgt eine anbieterseitige Gruppenbildung (Clusterung). Ziel der Gruppierung ist die Identifikation von Gruppen, die Gemeinsamkeiten innerhalb verschiedener Dienstleistungs- bzw. Wirtschaftsbereiche aufweisen, wie dieselbe Kundengruppen oder dieselben Dienstleistungen.

In der ganzheitlichen Sichtweise wird das Quartier als Ganzes, bestehend aus Nachfragern, Anbietern sowie den kommunalen Einrichtungen und staatlichen Institutionen, und damit die Versorgungsstruktur des Quartiers in seiner Gesamtheit betrachtet. Hier ist es aus kommunaler Sicht das Ziel, eine für das Quartier technologisch-unterstützte und nachhaltige Versorgungsstruktur entstehen zu lassen. Anhand von assistierenden Techniken könnten Dienstleister unterschiedlicher Wirtschaftszweige, wie beispielsweise haushaltsnahe Dienste, Ärzte/Ärztinnen, Einzelhändler und Sportvereine, kommunale Einrichtungen sowie Bürger/innen vernetzt werden und somit prinzipiell eine ganzheitliche Versorgung langfristig etabliert werden.

In Abhängigkeit der Ergebnisse auf den jeweiligen Ebenen ist für jedes Quartier ein spezifisches Gesamtversorgungskonzept (Meta-Geschäftsmodell) zu entwickeln.

## Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt



Das Ziel des Projektes war es, eine umfassende quartiersbezogene reale und digitale Vernetzung zu generieren, mit deren Hilfe innovative Dienstleistungen und nachhaltige Versorgungsstrukturen umgesetzt werden können. Es wurde partizipativ mit professionellen und nicht-professionellen Dienstleistern, Bürger/innen, der Stadtverwaltung sowie Einrichtungen in der Stadt Gelsenkirchen ein zukunftsweisendes Konzept für die Gestaltung des demografischen Wandels modellhaft in vier Gelsenkirchener Quartieren (Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath-Rosenhügel und Schalke) erarbeitet. Durch den Aufbau von realen und digitalen Vernetzungs- und Versorgungsstrukturen soll es primär älteren Menschen ermöglicht werden, möglichst lange selbstbestimmt und selbstorganisiert in ihrem heimischen Umfeld im Quartier leben zu können.

## 1.1 Ausgangssituation

Um ein Gesamtversorgungskonzept innerhalb eines Quartiers umzusetzen, ist die aktuelle Versorgungssituation als Ausgangspunkt von Bedeutung. So sind ggf. bereits Dienstleistungsinfrastrukturen vorhanden und bestehende Netzwerke können genutzt bzw. weiterentwickelt werden.

Um die Ausgangssituation und die bestehenden Strukturen im Quartier zu erfassen, sind die jeweiligen Geschäftsmodelle der professionellen und nicht-professionellen Dienstleister zu identifizieren. Dabei eignet sich aufgrund der Komplexität von Geschäftsmodellen die Untergliederung in Teilmodelle (Fachinger, Schöpke & Schweigert, 2012; Osterwalder & Pigneur, 2011; Zott, Amit & Massa, 2011). Es bietet sich an, als Teilmodelle die Bereiche Kunde, Markt, Finanzierung, Erlös, Produktion, Ressourcen, Beschaffung, Netzwerk und Strategie zu unterscheiden (siehe Abb. 1.1; Fachinger & Schöpke, 2014; Osterwalder & Pigneur, 2009; Sassen, 2011). Die weiteren Erläuterungen fokussieren sich vor allem auf die Teilmodelle Kunde und Netzwerk, da diese im Vordergrund bei der Generierung eines Meta-Geschäftsmodells stehen. Darüber hinaus werden die Teilmodelle Beschaffung und Finanzierung ebenfalls ansatzweise miteinbezogen, da zwischen diesen vier Teilmodellen fließende Übergänge bestehen.



Abb. 1.1: Teilmodelle eines Geschäftsmodells (Quelle: Eigene Darstellung)

Im *Teilmodell Kunde* lassen sich innerhalb gleichartiger Dienstleistungsgruppen erhebliche Überschneidungen der Geschäftsmodelle unterschiedlicher Leistungsanbieter feststellen. So sind z. B. im Sozial- und Gesundheitssektor Dienstleistungen für Kund/innen erforderlich, die aufgrund des Spezialisierungsgrades arbeitsteilig erfolgen und daher prinzipiell koordiniert werden müssen (Gersch, Hewing & Lindert, 2011; Sánchez & Ricart, 2010). Beispielsweise bedienen unterschiedliche Dienstleister aus dem Gesundheitssektor die gleichen Kund/innen, wie Apotheker/innen, Physiotherapeuten/innen, Ärzte/Ärztinnen und professionelle Pfleger/innen, sodass eine Kooperation untereinander nahe liegt. Ein besserer Informationsaustausch zwischen diesen Akteuren, der prinzipiell im Rahmen des *Teilmodells Netzwerk* etabliert werden kann, könnte eine qualitativ hochwertigere Versorgung ermöglichen, da der gesamte Behandlungsverlauf übergreifend koordiniert werden könnte (Höböl, 2013; Laux, 2014). Ein weiteres Beispiel für eine Erhöhung von Effektivität und Effizienz in der quartiersbezogenen gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung wäre die Zusammenführung der Beratung über Pflegefragen durch die kommunalen Pflegestützpunkte mit den Pflegeberater/innen der Pflegekassen sowie mit den lokalen Informations- und Beratungsstrukturen im Gesundheitssektor.

Die Kooperation zwischen ortsansässigen Hausärzt/innen mit regionalen Fachärzt/innen über den Behandlungsverlauf älterer Patient/innen mittels assistierender Techniken wäre ebenfalls ein Beispiel für eine Effizienzsteigerung in der gesundheitlichen Versorgung (AOK-Bundesverband (Hrsg.), 2011; Jäschke & Lux, 2012; Schultz, Salomo & Gemünden, 2005). Durch diese Vernetzung ist prinzipiell eine effizientere Organisation und Zusammenarbeit beider Akteure möglich, ohne beispielsweise weitere personelle Kapazitäten zu beanspruchen (Jäschke & Lux, 2012; Mühlbacher, Langkafel & Juhnke, 2010).

Derartige Kooperationsbemühungen existieren bereits seit längerem im Gesundheitswesen und werden unter anderem unter dem Begriff der integrierten Versorgung diskutiert (Richter, 2014; Sterly & Hasseler, 2012). Die Notwendigkeit der Kooperation innerhalb und zwischen den Gesundheitsprofessionen ist hinlänglich bekannt (Bundesregierung, 2012), wobei hierzu auch die Partizipation pflegebedürftiger Menschen, von deren Angehörigen und Pflegenden sowie der Dienstleistungsanbieter – ambulante Pflegedienste, Altenpflegeheime, Ärzt/innen, Krankenhäuser und Kommunen – zu zählen ist (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V., 2013).

Ein bisher weniger beachteter Bereich in der quartiersnahen Versorgung, in dem zunehmend Partizipation und Koordination gefordert ist, sind die Dienstleistungen im Handwerk. Diese werden immer komplexer und Kooperationen zwischen verschiedenen Gewerken sind notwendig. So erfordern neue Informations- und Digitalisierungstechnologien bereits heute neue Arbeitsweisen. Beispielhaft seien hier die Homepages der Unternehmen zur Auftragsakquise oder die Nutzung von Smartphones zur Arbeitsunterstützung genannt (Naeegele et al., 2015).

Ein weiterer Ansatzpunkt, der aus einer Vernetzung im Teilmodell Kunde resultieren könnte, ist ein Informationsaustausch der Dienstleister über die jeweiligen Zielgruppen. So könnten diese ihre Dienstleistungen auf die individuellen Bedarfe der Kund/innen zuschneiden. Darüber hinaus kann aufgrund einer Kooperation von Dienstleistern aus unterschiedlichen Wirtschaftsbereichen die Möglichkeit entstehen, weitere Angebote zu schaffen. So ist z. B. im Bereich der Ernährung eine enge Zusammenarbeit zwischen einer Ökotrophologin und der ortsansässigen Bäckerei denkbar, um so ein Sortiment für Kund/innen mit Lebensmittelunverträglichkeiten oder anderen Erkrankungen, wie Diabetes mellitus, zusammenzustellen. Vergleichbares gilt auch für ältere Menschen, da mit steigendem Alter Gewichtsverluste und Mangelernährungszustände auftreten können (Nikolaus, 2011; Volkert, 2011).

Ein zusätzlicher Vorteil eines Zusammenschlusses von ortsansässigen Dienstleistern wäre die Erschließung neuer Vertriebswege. Hierdurch kann die bisherige Zielgruppe besser erreicht und die Position des einzelnen Unternehmens am Markt gestärkt werden (Fachinger et al., 2014). Erforderlich hierfür ist ein intensiver Austausch aller Beteiligten (Sánchez & Ricart, 2010). Ein Beispiel hierfür sind Lieferdienste, die Waren unterschiedlicher Dienstleister wie z. B. die eines Supermarktes, einer Bäckerei und einer Bücherei (gemeinsam) ausliefern.

Eine Angebotserweiterung könnte durch Kooperationen von ortsansässigen Unternehmen mit online-basierten Unternehmen erfolgen. Ein Beispiel hierfür wäre eine Pflegeeinrichtung, die die Produkte einer online-basierten Einrichtung vertreibt und dafür eine Vertriebspauschale erhält. Konkret könnte die Pflegeeinrichtung Angehörigen von demenzerkrankten Personen beispielsweise ein online-basiertes Training anbieten, das ihnen mit dem Umgang des/der an Demenz erkrankten Angehörigen hilft.

Für die Entwicklung eines Meta-Geschäftsmodells in einem Quartier ist die genauere Betrachtung der Ausgangssituation aus der Nachfrage- und Anbieterseite wichtig, die im Folgenden näher erläutert wird. Die Möglichkeiten dieser Vernetzungen und Kooperationen entwickeln sich dann idealerweise aufbauend auf den Informationen über die Ausgangssituation aus den gemeinsamen Ideen der Anbieter, da durch die Kooperation gebündeltes Wissen zur Verfügung steht.

## 1.2 Sicht der Nachfrager

*Uwe Fachinger, Mareike Mähs & Stephanie Nobis*

Auf der Nachfragerseite bzw. aus Sicht der Kund/innen sind zwei Analysearten zu beschreiben, die bei der Entwicklung eines Versorgungskonzeptes (Meta-Geschäftsmodell) von Interesse sein können. Zum einen handelt es sich um die Analyse der Bedarfe und zum anderen um die Analyse potentieller Nutzer/innen von digitalen Angeboten.

### 1.2.1 Bedarfsanalyse

Die Bedarfsanalyse hat das Ziel, auf der Quartiersebene die gedeckten Bedarfe und Bedarfslücken der Bürger/innen zu erfassen. Bedarfsanalysen können auf unterschiedliche Weise durchgeführt werden. Aufbauend auf den verfügbaren Statistiken, z. B. der kommunalen Verwaltung, können weitere Informationen aufbereitet und, wenn die Daten nicht ausreichen oder die Qualität der Ergebnisse verbessert werden soll, zusätzliche Erhebungen durchgeführt werden. Je nach Fragestellung und ausgewählter Zielgruppe findet eine Entscheidung für die Ausgestaltung der Analyse, ob diese qualitativ, z. B. mithilfe von Interviews, oder quantitativ, z. B. durch Fragebogenerhebungen, durchgeführt werden soll, statt (siehe Handbuch 1).

Eine dieser Zielgruppen können z. B. ältere Menschen darstellen. Aufgrund der Alterung der Bevölkerung in vielen deutschen Kommunen könnte es sein, dass mehr ältere Menschen bestimmte Leistungen und Produkte nachfragen, die Unternehmen und Dienstleister aber nicht auf diese steigenden Bedarfe eingestellt sind. Es kann somit zu Versorgungslücken und -engpässen kommen. Deshalb ist es für den Aufbau und Erhalt von bedarfsdeckenden Versorgungsstrukturen wichtig, dass insbesondere ortsansässige klein- und mittelständige Dienstleister diese strukturellen Änderungen im Quartier bedenken und die Zukunft ihres Quartiers aktiv mitgestalten. Bedarfslücken bieten das Potenzial für innovative Geschäftsmodelle oder eine Anpassung schon bestehender Geschäftsmodelle, wie z. B. durch den Aufbau von Kooperationen zwischen Unternehmen, der Kommune, bürgerschaftliche Engagierten, Verbänden und Vereinen. Ziel sollte es dabei sein, nachhaltige Versorgungsstrukturen im Quartier aufzubauen, die helfen, die Bedarfe der Bürger/innen wohnortnah zu decken, ein Altern in der heimischen Wohnumgebung zu fördern und ortsansässige Unternehmen und Dienstleister zu stärken. Im Folgenden wird aus diesen Gründen die älter werdende Bevölkerung als stetiger und relevanter Nachfrager nach Waren und Dienstleistungen dargestellt.

Im Rahmen einer Bedarfsanalyse soll(en) die Zielgruppe(n) zum einen definiert und zum anderen die relevanten Bedarfskategorien identifiziert werden. Die Erstellung von Bedarfskategorien wird im Folgenden beispielhaft für die Zielgruppe der älteren Menschen gezeigt.

Anwendungsfelder	Produktkategorien und -beispiele
Gesundheit & Pflege	Prävention, beispielsweise Aktivitätscheck durch Wearables, medizinische Behandlung, z. B. Telemonitoring, Telemedizin, eHealth und elektronische Patientenakte, Rehabilitation und Pflege, z. B. Homecare und Hausnotruf
Haushalt & Versorgung	Haushaltsnahe Dienstleistungen wie z. B. Reinigung, Lieferservices und ein „fahrbarer Mittagstisch“, Hausautomatisierung, z. B. programmierbare Schalter, automatisierte Fernablesung und Abrechnung, Smart Metering sowie Robotik, beispielweise Staubsauger
Sicherheit & Privatsphäre	Sicherheitsdienst, Alarm-, Schließ- und Überwachungssysteme, beispielsweise vernetzter Einbruchalarm, An- und Abwesenheitssimulation mit zentraler Steuerung für Rollläden und Licht, zentrale Verriegelung für die Wohnung bzw. das Haus, video-gestützte Gegensprechanlage, Hauskontrolle über internetbasierte Webcams
Kommunikation & soziales Umfeld	Soziale Integration z. B. durch Angebote von Quartierstreiffpunkten wie Seniorencafé oder Kulturveranstaltungen, Kommunikation über Internet-Service Plattformen beispielsweise zum Chatten oder zur Nutzung als „Schwarzes Brett“ für das Quartier oder zur Servicevermittlung mittels Smartphone, Tablets oder Laptops

Tab. 1.1: Produktbeispiele für Anwendungsfelder (Quelle: Fachinger et al., 2014, S. 18)

Die Bedarfe der älteren Bevölkerung können nach Fachinger, Henke, Koch, Schöpke und Troppens (2014, S. 17) anhand von sechs Kategorien dargestellt werden:

- möglichst langer Verbleib zu Hause,
- Erhalt und Förderung der Selbstständigkeit,
- bessere Lebensqualität und Teilhabe,
- Erhöhung der Sicherheit und des Wohnkomforts,
- besserer Umgang mit chronischen Erkrankungen sowie
- Förderung von Mobilität und Kommunikation.



In der Tab. 1.1 werden exemplarisch vier Anwendungsfelder vorgestellt, die Waren und Dienstleistungen beinhalten, um eine Deckung von Bedarfen der Menschen in höheren Altersgruppen zu erzielen.

### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt



Um eine adäquate Versorgung zu gewährleisten, erfolgte im Rahmen des QuartiersNETZ-Projektes für die vier Quartiere in Gelsenkirchen (Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath-Rosenhügel und Schalke) eine Bedarfsanalyse. Diese hatte das Ziel, die gedeckten Bedarfe zu identifizieren und Bedarfs-lücken der älteren Bürger/innen in den Bereichen Gesundheit & Pflege, Haushalt & Versorgung, Sicherheit & Privatsphäre, Kommunikation & soziales Umfeld sowie Mobilität aufzuzeigen. Die Analyse basiert auf einer schriftlichen Befragung der Bevölkerung ab einem Alter von fünfzig Jahren zu deren allgemeinen Lebensumständen in den vier Gelsenkirchener Quartieren (siehe Handbuch 1).

Die Analyse der vier Gelsenkirchener Quartiere zeigt, dass in einigen Bereichen eine zufriedenstellende Sicherung an Bedarfen zur Zeit gewährleistet ist, wie beispielsweise im Bereich der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung. Allerdings konnte auch festgestellt werden, dass ein Mangel hinsichtlich einer Barrierearmut im Quartier, der subjektiven Sicherheit, Unterstützung und sozialen Kontakten sowie hinsichtlich der Qualität von Hilfeleistungen vorliegt. Tendenziell ist festzuhalten, dass die Bedarfslagen in den Quartieren unterschiedlich sind und beispielsweise die Bürger/innen aus Buer-Ost grundsätzlich weniger Bedarfslücken in den genannten fünf Bereichen benannt haben. In den Quartieren Schaffrath-Rosenhügel und Schalke fehlen hingegen diverse Einkaufsmöglichkeiten.

Auch wenn die Bedarfe in den vier Modellquartieren größtenteils gedeckt erscheinen, kann es zukünftig aufgrund der strukturellen sozio-demografischen Veränderungen, unter anderem durch einen demografisch bedingten Anstieg an älteren Menschen, zu Bedarfslücken kommen.



### Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Bedarfsanalyse

Eine kleinräumige Bedarfsanalyse auf Quartiersebene ist notwendig, um die spezifischen Bedarfe der Bevölkerung vor Ort zu erfassen.

Auch wenn Bedarfe gedeckt erscheinen, können diese zukünftig z. B. aufgrund von demografischen Veränderungen zu Bedarfslücken werden.

Für den Aufbau und Erhalt von nachhaltigen Versorgungsstrukturen im Quartier sind Geschäftsmodelle und Kooperationen zwischen Unternehmen, der Kommune, bürgerschaftlich Engagierten, Verbänden und Vereinen nötig. Durch aktives Mitwirken der verschiedenen Beteiligten im Quartier können prinzipiell Bedarfe wohnortnah gedeckt werden, ortsansässige Unternehmen gefördert und älteren Menschen ein Leben in der heimischen Wohnumgebung trotz körperlichen Beeinträchtigungen ermöglicht werden.

## 1.2.2 Nutzeranalyse

Zeigen die Ergebnisse der Bedarfsanalyse, dass es Bedarfslücken im Quartier gibt oder zukünftig geben könnte, können sowohl einzelne Dienstleister, darunter auch bürgerschaftlich Engagierte, als auch ein Verbund, aus professionellen und nicht-professionellen Dienstleistern, Kommunen, Organisationen und Institutionen, Leistungen anbieten, um diese Bedarfe zu decken. Fraglich ist allerdings gerade bei neuartigen Leistungen, wie z. B. IKT, ob diese überhaupt von den Bewohner/innen des Quartiers genutzt würden. Ferner ist zu fragen, welche Personengruppen ein Interesse an diesen Leistungen haben und welche nicht, denn möglicherweise könnte es sein, dass die Leistung nur von bestimmten Personengruppen genutzt würden, während andere Gruppen von der Inanspruchnahme dieser Leistung ausgeschlossen sind.

Digitale Vernetzungen über Online-Plattformen können den Aufbau von nachhaltigen Versorgungsstrukturen und Kooperationen zwischen Bürger/innen sowie Dienstleistern und kommunalen Einrichtungen fördern und so dazu beitragen, die Bedarfe der Quartiersbewohner/innen langfristig zu decken. On-

line-Plattformen können Informationen über Versorgungsangebote beinhalten und die realen Vernetzungen im Quartier digital abbilden.<sup>1</sup>

Die Verwendung einer derartigen Plattform kann unter anderem dazu beitragen, den Nutzer/innen das Auffinden von Informationen zu lokalen Angeboten, die die spezifischen Bedarfe der Bewohner/innen, der Dienstleister oder der kommunalen Einrichtungen eines Quartiers decken können, zu erleichtern (vgl. Diepenbrock & Sachweh, 2015, S. 360). So kann die Plattform unter anderem von den Dienstleistern genutzt werden, um ihre Waren und Dienstleistungen anzubieten, über sich selbst zu informieren oder sich mit anderen Dienstleistern zu vernetzen.

Eine Online-Plattform kann die Teilhabe von Quartiersbewohner/innen am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben, durch die Nutzung von digitalen Gesundheitsanwendungen, der Videoübertragung von Veranstaltungen, Chatfunktionen oder der Möglichkeit, benötigte Waren und Dienstleistungen online zu erwerben, erhöhen. Dadurch kann potentiell eine umfassende und integrierte Versorgung der heterogenen Gruppe älterer Menschen in Städten sowie im ländlichen Raum mit dörflichen Strukturen besser gewährleistet werden.

Hinsichtlich der Nutzung des Internets zeigen sich jedoch Unterschiede im Alter, Geschlecht, Einkommen, Bildungsniveau, (früheren) Erwerbsstatus oder bzgl. spezifischer Bedarfe der Haushaltsgemeinschaft (Eimeren & Frees, 2009; Arbeitsgemeinschaft Online Forschung e. V. (AGOF), 2016, S. 5 ff.; Initiative D21 e. V., 2016, S. 28 f.; Statistisches Bundesamt, 2016, S. 16; Engel & Mai, 2015; Enste, 2016).

Für Dienstleister, die z. B. über Online-Plattformen ihre Dienstleistungen anbieten möchten, ist es von Vorteil, zunächst die Personengruppen gezielt zu adressieren, die ein Interesse an diesen Angeboten haben, um eine entsprechende Nachfrage nach ihren Leistungen zu generieren.

Um für alle Bürger/innen den Zugang zu den Versorgungsstrukturen zu gewährleisten, sollten bei der Entwicklung einer Online-Plattform jedoch auch die Personengruppen beachtet werden, die diese Angebote nicht nutzen würden oder können. Dabei wäre zu fragen, warum diese Personen die Online-Plattform nicht nutzen wollen oder können. So kann sichergestellt werden, dass nachhaltige Versorgungsstrukturen entstehen von denen bestimmte Personengruppen nicht ausgeschlossen werden.

---

<sup>1</sup> Für detaillierte Informationen über eine derartige Plattform, die im Rahmen des QuartiersNETZ-Projektes entwickelt wurde und im Folgenden als Quartiersplattform bezeichnet wird, siehe Handbuch 4.

Um alle Gruppen zu erreichen, bietet sich prinzipiell die Nutzung unterschiedlicher Vertriebswege an (Multi-Channel-Strategie), sodass die potentiellen Kund/-innen auf mehreren Vertriebswegen erreicht werden können. Beispielsweise kann ein stationäres Ladengeschäft in Kombination mit einem Online-Handel sowie einem eigenen Online-Shop betrieben werden.

Für die Entwicklung eines realen und digitalen Quartiersnetzes, wie es als wichtig für die Aufrechterhaltung von Versorgungsstrukturen und als Informations- und Vernetzungsinstrument angesehen wird, sollte zudem berücksichtigt werden, dass ältere Bürger/innen tendenziell über ein

- geringeres Einkommen verfügen,
- keiner Vollzeitbeschäftigung nachgehen,
- das Internet unterdurchschnittlich häufig nutzen und
- über geringere Kompetenz im Umgang mit modernen Kommunikationstechniken verfügen.

Als zweiter Baustein der Herausbildung eines Versorgungskonzeptes auf der Nachfrageseite kann somit die Nutzeranalyse dienen. Ziel ist die Identifikation aktueller und potentieller Nachfragergruppen oder -segmente, die möglicherweise eine bestimmte Dienstleistung in Anspruch nehmen. Wichtig dabei, gerade bezüglich der Nutzung von IKT, ist die Identifikation von sozio-ökonomischen sowie technikrelevanten Merkmalen und die Unterscheidung zwischen potentiellen Nutzer/innen und Nicht-Nutzer/innen.



### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt

Um die Nutzung der Digitalen Quartiersplattform zu analysieren und Nutzergruppen mit einem hohen Nachfragepotential zu erfassen, wurde eine Nutzeranalyse durchgeführt. Die Analyse stützt sich auf eine Fragebogen-Befragung des Jahres 2015 zu den allgemeinen Lebensumständen der älteren Bürger/innen aus den Gelsenkirchener Quartieren (siehe Handbuch 1). Die Ergebnisse einer multiplen binär-logistischen Regressionsanalyse sowie von  $\chi^2$ -Tests deuten auf Wechselwirkungen zwischen der Kompetenz im Umgang mit modernen Kommunikationstechniken und dem Haushaltsnettoeinkommen sowie zwischen der Häufigkeit

der Internetnutzung und dem Geschlecht hin, die das Interesse an der Quartiersplattform beeinflussen. Trotz methodischer Limitationen weisen die Ergebnisse dieser Nutzeranalyse darauf hin, dass die potentiellen Nutzer/innen einer Quartiersplattform tendenziell jünger sind, einer Vollzeitbeschäftigung nachgehen, über ein höheres durchschnittliches Nettohaushaltseinkommen verfügen, häufiger das Internet für private Angelegenheiten nutzen und sich kompetenter im Umgang mit modernen Kommunikationstechniken einschätzen.

### Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Nutzeranalyse



Sollen digitale Angebote zur Verbesserung der Versorgung im Quartier eingesetzt werden, ist es wichtig zu erfahren, welche Personengruppen ein derartiges Angebot nutzen würden und welche nicht.

Die Informationen hierzu können entweder aus vorhandenem Datenmaterial und / oder durch eine Befragung in den Quartieren gewonnen werden. Durch die Verwendung adäquater statistischer Verfahren kann dann eine Identifizierung von Gruppen erfolgen. In die Auswertung ist ggf. ein/e Statistiker/in einzubeziehen.

## 1.3 Sicht der Anbieter

*Uwe Fachinger, Svenja Helten, Stephanie Nobis & Birte Schöpke*

Zur Entwicklung eines Versorgungskonzeptes ist es notwendig, alle potentiellen Unternehmen und Kooperationspartner im Quartier zu identifizieren. Die Auflistung der ansässigen Unternehmen, Organisationen, Institutionen und Vereine dient der Identifizierung besonders wichtiger Akteure und bereits bestehender (informeller) Netzwerke. Diese können aufgrund ihrer Position im Quartier als Multiplikatoren dienen und den weiteren Prozess unterstützen. So könnte sich die Struktur des Quartiers auch durch einen zentralen Akteur auszeichnen, der über relevante Ressourcen verfügt oder sehr gute Kontakte zu weiteren Akteuren hegt und so die Verknüpfung der Geschäftsmodelle von einzelnen Anbietern, wie professionelle und nicht-professionelle Dienstleister, ver-

bessern und erweitern kann (Gersch & Hewing, 2012). Die Abbildung 1.2 stellt beispielhaft eine Gruppe von Unternehmen und Akteuren für Dienstleistungen der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung in einem Quartier dar.



Abb. 1.2: Beispielhafte Darstellung der Identifizierung von Unternehmen und Akteuren in einem ausgewählten Quartier (Quelle: Fachinger, Helten, Nobis & Schöpke, 2016, S. 7)

In Abhängigkeit vom Ergebnis kann es sein, dass nicht alle notwendigen Dienstleistungen von ortsansässigen Dienstleistern erbracht werden können. Ist dies der Fall, ist es zur Gewährleistung einer Grundversorgung im Quartier notwendig, weiter entfernte sowie ortsunabhängige (Internet-) Dienstleister in das Versorgungskonzept zu integrieren. Eine Möglichkeit wäre beispielsweise die Einbindung eines Online-Versandhauses bzw. eine Kooperation eines Unternehmens mit einem Online-Versandhaus, sodass die Versorgung im Quartier mit entsprechenden Gütern gewährleistet ist.

Hervorgehoben werden sollte an dieser Stelle, dass es Unterschiede der Geschäftsmodelle zwischen ortsansässigen und ortsungebundenen (Online-) Anbietern gibt und diese nicht notwendigerweise miteinander konkurrieren. Die größere Anonymität eines Internet-Versandhauses kann gegenüber den Kund/innen andere Auswirkungen auf die Kundenbindung haben als die persönliche Beratung beispielsweise in der Apotheke oder im Einzelhandel. Hier sei der Aspekt des Vertrauens angeführt, der bei Online-Unternehmen eine besondere Herausforderung darstellt (Sagl & Wolf, 2012). Im Falle einer Kooperation eines

Unternehmens mit einem Online-Unternehmen kann der/die Verkäufer/in vor Ort das Vertrauen in die online erworbenen Produkte durch seine Präsenz stärken.

Ein weiterer zentraler Aspekt ist der Wettbewerb zwischen den Unternehmen. Wettbewerb ist dabei prinzipiell als positiv anzusehen. Um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden und möglichst alle örtlichen Dienstleister und Akteure zu erreichen, ist stetig auf eine niedrigschwellige, offene Gestaltung des Netzwerks zu achten (Fachinger et al., 2016).

Ausgehend von der Identifikation der einzelnen Unternehmen, professionellen und nicht-professionellen Dienstleistern sowie den Netzwerken kann eine Gruppierung (Clusterung) nach (Dienstleistungs-) Kategorien innerhalb eines Quartiers erfolgen. Die Möglichkeiten der Clusterungen sowie ein praktisches Beispiel werden im Folgenden anhand der Wirtschaftssektoren vorgestellt.

Eine Gruppierung der Dienstleister kann dabei nach unterschiedlichen Kriterien gebildet werden. Im Folgenden werden Vorschläge dargelegt, anhand derer eine Klassifizierung sinnvoll sein kann:

- aus Sicht der Kommune nach dem Versorgungsauftrag:  
Die Kommune könnte basierend auf der Bestandsaufnahme der ortsansässigen Dienstleister und aufgrund ihres Versorgungsauftrages eine Clusterung vornehmen, die sich an der Struktur und den Gegebenheiten ihrer Kommune ausrichtet.
- in Anlehnung an die Brancheneinteilung der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK):  
Die Brancheneinteilung nach Kriterien der Konsumgüterforschung ist sinnvoll, wenn das Versorgungskonzept vornehmlich auf Konsumgüter abgestellt ist. Hier können als Grundlage die Kategorisierung der für die Erfassung der wirtschaftlichen Aktivitäten routinemäßig durch die Statistischen Ämter des Bundes und der Länder erhobenen Informationen verwendet werden.
- im Sinne der Klassifikation der Wirtschaftszweige (Statistisches Bundesamt, 2008; zur Erfassung der Gesundheitswirtschaft siehe Henke et al., 2010).

Im Folgenden wird beispielhaft auf die Clusterung anhand von Wirtschaftszweigen eingegangen:

## **Clusterung anhand der Klassifikationen der Wirtschaftszweige**

Die Klassifikation der Wirtschaftszweige „dient dazu, die wirtschaftlichen Tätigkeiten statistischer Einheiten in allen amtlichen Statistiken einheitlich zu erfassen“ (Statistisches Bundesamt, 2008, S. 3). Das System basiert auf der Grundlage, dass wirtschaftliche Tätigkeiten durch entstehende Produkte beschrieben werden können. Die Wirtschaftszweigklassifikationen untergliedern sich in fünf Ebenen. Die erste Ebene steht für den Abschnitt (beispielweise Abschnitt A: Land- und Forstwirtschaft, Fischerei; Abschnitt D: Energieversorgung) und ist mit einem Buchstabencode gekennzeichnet. Die zweite Ebene bezeichnet die Abteilungen und ist zweistellig numerisch kodiert. Die dritte und die vierte Ebene entsprechen der Gruppe und der Klasse; diese werden ebenfalls numerisch verschlüsselt. Die unterste und somit fünfte Ebene beschreibt als Unterklasse eine bestimmte Tätigkeit (Statistisches Bundesamt, 2008). Kann eine Gliederungsebene an einer Stelle nicht weiter unterteilt werden, so wird die nachfolgende Gliederungsebene mit einer „0“ kodiert.

Unter dem Abschnitt „Q Gesundheits- und Sozialwesen“ werden beispielsweise Tätigkeiten für die menschliche Gesundheit zusammengefasst. Es werden drei Abteilungen unterschieden: Q86: Gesundheitswesen; Q87: Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime) und Q88: Sozialwesen (ohne Heime). Darunter gibt es differente tiefergehende Gruppen, Klassen und Unterklassen. Beispielhaft werden in der Tab. 1.3 drei Dienstleistungen der Klassifikation der Wirtschaftszweige unterzogen.



	<b>Ambulante Pflegerstation</b>	<b>Stadtsporthund</b>	<b>Schornsteinfeger</b>
1. Ebene: Abschnitt	Abschnitt Q: Gesundheits- und Sozialwesen	Abschnitt R: Kunst, Unterhal- tung und Erhol- ung	Abschnitt N: Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen
2. Ebene: Abteilungen	88 Sozialwesen (ohne Heime)	93 Erbringung von Dienstleistun- gen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung	81 Gebäude- betreuung; Garten- und Landschaftsbau
3. Ebene: Gruppe	88.1 Soziale Betreuung älterer Menschen und Menschen mit Behinderung	93.1 Erbringung von Dienstleistun- gen des Sports	81.2 Reinigung von Gebäuden, Straßen und Ver- kehrsmitteln
4. Ebene: Klasse	88.10 Soziale Betreuung älterer Menschen und Menschen mit Behinderung	93.12 Sport- vereine	81.22 Spezielle Reinigung von Gebäuden und Reinigung von Maschinen
5. Ebene: Unterklasse	88.10.1 Ambulan- te soziale Dienste	93.12.0 Sport- vereine	81.22.1 Schornstein- reinigung

Tab. 1.2: Beispielhafte Darstellung der Identifizierung von Unternehmen und Akteuren in einem ausgewählten Quartier (Quelle: Fachinger et al., 2016, S. 11)

Die Clusterung dient dazu, inhaltlich zusammengehörige Gruppen bilden zu können. Dabei weist jede Gruppierung potentielle Vernetzungsmöglichkeiten innerhalb der jeweiligen sachbezogenen Dienstleistungskategorie auf. Innerhalb des Abschnittes „Gesundheits- und Sozialwesen“ könnten sich beispielsweise Haus- und Fachärzte/Fachärztinnen mit Praxen von psychologischen Psychotherapeut/innen vernetzen. Für den Abschnitt „Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen“ wären Kooperationen zwischen Haus-

meisterdiensten und Betrieben der Schädlingsbekämpfung denkbar. Dabei sollte bedacht werden, dass den Kooperationen innerhalb einer sachbezogenen Kategorie ggf. Wettbewerbsaspekte entgegenstehen. So sollte immer ein Konkurrenzverhältnis berücksichtigt werden, da die Angebote der Dienstleister nicht nur komplementär sind, sondern sich in einem gewissen Ausmaß überschneiden.

Hervorzuheben ist, dass auch die Potentiale einer clusterübergreifenden Vernetzung von Dienstleistern genutzt werden sollten. Beispielhaft seien die Cluster „Ernährung“ und „Gesundheit“ oder „Technik“ und „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ genannt. Eine Vernetzung von Dienstleistern aus unterschiedlichen Clustern kann zum Angebot von „Versorgungsbündeln“ führen, die auf die individuellen Bedarfe der Kund/innen abgestimmt werden können. Durch die Kooperation über Clustergrenzen hinaus ergäbe sich eventuell ein Wettbewerbsvorteil, der zur Beteiligung weiterer Akteure führen könnte, da diese andernfalls Marktanteile verlieren oder von einer Insolvenz bedroht sind, wenn sie nicht auch vernetzt sind.

Es kann durch diese Erfassung der wirtschaftlichen Struktur und deren Entwicklung prinzipiell ein vollständiges Abbild horizontaler und vertikaler Wertschöpfungsströme im Quartier erfasst werden (Projektgruppe Gesundheitswirtschaft, 2010; Karmann, Werblow, Karmann & Jurack, 2011; Karmann, Marquardt, et al., 2011; Ostwald, Legler & Schwärzler, 2014; Otte, Ostwald & Henke, 2013).



### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt

Für jedes Quartier wurden professionelle wie auch ehrenamtliche, nicht-professionelle Dienstleister systematisch erfasst und hinsichtlich der Branchenzugehörigkeit kategorisiert.

Die Dienstleister in den vier Gelsenkirchener Quartieren wurden mithilfe einer Online-Recherche und über Kontakte des Gelsenkirchener Vereins Generationennetz erfasst. Aufbauend auf den Ergebnissen dieser Recherche wurde für jedes Quartier eine Liste mit Dienstleistern erstellt. Mithilfe eines Interviewleitfadens (siehe Anhang 1) wurden kurze Telefoninterviews mit den gelisteten Dienstleistern durchgeführt, um weitere Informationen z. B. zu deren Geschäftsmodellen, Organisations- sowie Fi-

nanzierungsformen und zur Vernetzung der Dienstleister untereinander zu erhalten. Danach wurden die Dienstleister nach Wirtschaftszweigen kategorisiert.

Zusätzlich wurde auf ein im Jahr 2015 im Auftrag der Stadt Gelsenkirchen erstelltes Einzelhandelskonzept zurückgegriffen, um weitere Informationen zu den Dienstleistern in den Quartieren zu erhalten. Das Ziel der Untersuchung war es, Strategien zur Einzelhandels- und zur Stadtentwicklung zu generieren. Das Konzept soll zum einen eine Bewertungsgrundlage für aktuelle und zukünftige Planungsvorhaben bieten, zum anderen sollen Entwicklungspotentiale sowie Handlungsnotwendigkeiten aufgezeigt werden (vgl. Kocyan, Kruse & Smolana, 2015, S. 6 f.).

### **Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Anbieterseite**



Die Bestandsaufnahme der Dienstleister sollte kleinräumig, z. B. auf Quartiersebene, durchgeführt werden. Hierfür können die Kontakte bestehender Akteure, die gut im Quartier vernetzt sind, genutzt werden. Auch bestehende Analysen z. B. der Wirtschaftsförderung sollten einbezogen werden.

Es ist sinnvoll, die Geschäftsmodelle der Dienstleistungsanbieter, deren Organisationsformen sowie bestehende Netzwerke zu erfassen und die Dienstleister nach Versorgungsauftrag, nach Brancheneinteilung oder nach Wirtschaftszweigen zu gruppieren. Neben den ortsansässigen sollten auch ortsungebundene (Online-) Dienstleister miteinbezogen werden.

## 2 Instrumente der partizipativen Entwicklung

Nach der Identifikation der Ausgangslage sind im nächsten Schritt die Dienstleister untereinander sowie mit den Bürger/innen im Quartier als auch mit weiteren Akteuren zu vernetzen. Die weitere Entwicklung des Versorgungskonzeptes erfolgt dann gemeinsam mit allen Akteuren. Hierfür ist eine partizipative Arbeitsweise erforderlich, um so die kommunalen Vertreter/innen, die Bürger/innen und die Mitarbeiter/innen von Betrieben bzw. Unternehmen und deren Expertisen, Sichtweisen und Ressourcen in den Entwicklungsprozess einbinden zu können. Zum Beispiel ist die Beteiligung der kommunalen Vertreter aufgrund der notwendigen infrastrukturellen Voraussetzungen von Bedeutung, da der Kommune in bestimmten Bereichen ein Versorgungsauftrag zukommt und diese somit Ressourcen für die Versorgung im Quartier zu Verfügung stellt.

Diese partizipative Herangehensweise kann dazu beitragen, dass die realen und digitalen Strukturen nicht an den Bedarfen der Dienstleister und Bürger/innen vorbei entwickelt werden und diese motiviert sind, die angebotenen Strukturen zu nutzen.

Als Instrumente der partizipativen Entwicklung werden im Folgenden die Nutzertypenanalyse, Szenarienanalyse und weitere Maßnahmen zum Einbezug von Dienstleistern exemplarisch am QuartiersNETZ-Projekt dargestellt. Die Generierung von Nutzertypen und Szenarien kann als Instrument der partizipativen Entwicklung in einem Meta-Geschäftsmodell angesehen werden, weil mithilfe dessen Bevölkerungsgruppen aus dem Quartier mit ähnlichen Merkmalen und Bedarfen illustrativ dargestellt und anhand dieser (Stereo-) Typen digitale und reale Versorgungsangebote sowie Kooperationen partizipativ mit den Dienstleistern entwickelt werden können.

## 2.1 Nutzertypenanalyse

*Uwe Fachinger, Miriam Grates & Mareike Mähns*

Die Generierung von Nutzertypen hat das Ziel, fiktive Typen zu kreieren, mit denen sich Bürger/innen aus den Quartieren identifizieren und auf denen aufbauend Dienstleister ihre Geschäftsmodelle modifizieren und erweitern können. Nutzertypen bieten die Chance, zusammen mit den Bewohner/innen jedes Quartiers, Mängel hinsichtlich der Versorgungsstrukturen im Quartier zu identifizieren und konkrete Lösungen z. B. unter Einbezug der Online-Plattform zu erarbeiten. Für Dienstleister haben die Nutzertypen das Potential, nachfrageorientierte Angebote hinsichtlich der Bedarfe im Quartier über die Plattformen zu entwickeln und anzubieten.

Im Rahmen von Nutzertypenanalysen können die Besonderheiten und das Nachfrageverhalten von potentiellen Kund/innen analysiert werden (Fachinger et al., 2016, S. 13 ff.). Die Analyse hat dabei auch zum Ziel, geeignete Nutzerkategorien zu identifizieren, die unter anderem für die zielgruppengerechte Ausgestaltung von Geschäftsmodellen – insbesondere des Teilmodells Kunde – notwendig sind. Es ist deshalb wichtig zu erfassen, welche Personengruppen das Internet auf welche Art nutzen und bei welchen Personengruppen der Zugang zu den digitalen Medien im Quartier verbessert werden könnte.

Vergleicht man bereits erstellte Internet-Nutzertypen (vgl. Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI), 2016, S. 38-53; Initiative D21 e. V., 2016, S. 28 ff.; Keuter, Salaschek & Thielsch, 2012, S. 326 f.), so ähneln sich diese prinzipiell – auch wenn die Namen unterschiedlich gewählt wurden, z. B. „Abseitsstehende Skeptiker“ oder „Internetferne Verunsicherte“ –, obwohl sie im Detail Unterschiede aufweisen. Auffällig ist, dass ältere Nutzertypen besonders mit einem niedrigen sozio-ökonomischen Status das Internet wenig bis gar nicht nutzen und zudem hohe Sicherheitsbedenken, Ängste sowie Unsicherheit im Umgang mit diesem Medium aufweisen. Typen mit hohem Nachfragepotenzial von Internet-Leistungen sind hingegen jung, gebildet und verfügen im Durchschnitt über höhere Einkommen. Während ältere Nutzer/innen sich eher auf die zweckorientierten und aus ihrer Sicht „sicheren“ Angebote wie E-Mail-Kommunikation, Recherche und das Lesen von Nachrichten beschränken, weisen jüngere Nutzer/innen eine umfangreichere Nutzung auf, die auch Unterhaltungsangebote mit einschließt. Durch ihre Erwerbstätigkeit sind viele jüngere Nutzer/innen für das Internet sensibilisiert und nutzen dieses auch privat zuhause.

Prinzipiell handelt es sich bei Nutzertypen um ein Instrument, das zur Kategorisierung von Personen im Hinblick auf deren Zugang zum Internet und dessen Nutzung verwendet werden kann. Studien im Rahmen des QuartiersNETZ-Projektes haben gezeigt, dass eine kleinräumige Betrachtung nötig ist, um die spezifischen Charakteristika der Bewohner/innen von Quartieren zu analysieren (Krön, Grates & Rüßler, 2015). Es stellt sich daher die Frage, welche Nutzertypen in den Quartieren dominieren. Dabei sollen aus einer großen Anzahl der zu betrachteten Personengruppen eine möglichst geringere Anzahl an Typen generiert werden. Durch die Reduzierung von Komplexität sollen möglichst trennscharf voneinander abgrenzbare Nutzertypen hervorgehen.

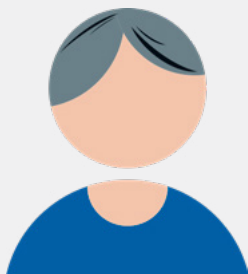


### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt

Um Informationen über mögliche Nutzer/innen hinsichtlich einer nutzerzentrierten Entwicklung der Quartiersplattformen und hinsichtlich der Modifikation oder Erweiterung von Geschäftsmodellen zu erhalten, war es das Ziel, Nutzertypen zu erstellen. Da sich die im QuartiersNETZ-Projekt betrachteten Bevölkerungsstrukturen der vier Modellquartiere (Buer-Ost, Bulmke-Hüllen, Schaffrath-Rosenhügel und Schalke) voneinander unterscheiden (siehe Handbuch 1), wurden speziell auf diese Bevölkerung abgestimmte Typen entwickelt, mit denen sich die Bürger/innen aus Gelsenkirchen identifizieren können.

Auf Grundlage einer Fragebogen-Befragung der ab 50-jährigen Bevölkerung der vier Modellquartiere und mithilfe der Ergebnisse der Bedarfs-, Nutzer- sowie einer Clusteranalyse wurden vier Nutzertypen identifiziert.

Die drei häufigsten Typen der Clusteranalyse und deren Merkmale bilden die „Grundgerüste“ der drei Nutzertypen „Peter Nowak“, „Ingrid Schulz“ und „Sabine Schmidt“. Da Menschen mit Migrationshintergrund in der Befragung unterrepräsentiert waren und im Quartier Schalke ein hoher Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund lebt, wurde für das Quartier Schalke der Nutzertyp „Mustafa Yilmaz“ entwickelt, der ein Konglomerat aus den weniger häufigeren Lebenslagetypen vorrangig aus dem Quartier Schalke bildet. Mit Hilfe der Ergebnisse der Bedarfs- und Nutzeranalyse wurden fiktive Geschichten über das Leben der vier Nutzertypen entwickelt, in denen auch die Erfahrungen aus der Quartiersarbeit des QuartiersNETZ-Projektes miteingeflossen sind. Im Folgenden werden die vier Nutzertypen vorgestellt:



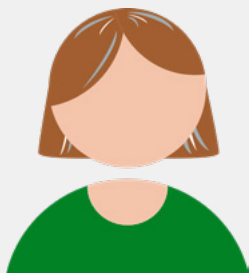
**„Peter Nowak“:**  
charakteristisch für 24 % der Stichprobe;  
vorrangig aus Buer-Ost sowie Schaffrath-  
Rosenhügel.

**Peter Nowak** ist 62 Jahre und wohnt mit seiner Frau in Schaffrath. Er arbeitet bei einer Versicherung und bezieht ein hohes Einkommen. Sein Gesundheitszustand ist gut. Nur die wenige Zeit, die er außerhalb seines Berufes für seine Familie und seine Skat-Freunde hat, machen ihm zunehmend zu schaffen. Herr Nowak und seine Frau haben zwei erwachsene Kinder, die in Essen leben. Herr Nowak pflegt ein gutes Verhältnis zu seinen Nachbar/innen und Nachbarschaftshilfe ist für ihn selbstverständlich. Mit moderner Technik kennt sich Herr Nowak sehr gut aus. Er hat Interesse an der Quartiersplattform.



**„Ingrid Schulz“:**  
charakteristisch für 18 % der Stichprobe;  
vorrangig aus Bulmke-Hüllen.

**Ingrid Schulz** ist 69 Jahre alt und hat vor ihrer Rente als Verkäuferin in einem Kaufhaus gearbeitet. Sie ist alleinstehend, bezieht eine kleine Rente und lebt in einer Mietwohnung in Bulmke-Hüllen. Aufgrund einer Rheuma-Erkrankung ist ihr gesundheitlicher Zustand eher mittelmäßig. Noch hat Frau Schulz keinen Unterstützungsbedarf, jedoch beeinträchtigen sie die Rheuma-Schübe mehr und mehr. Sie hat nur wenig Kontakt zu anderen Personen. Ferner hat sie keinerlei Erfahrung mit moderner Technik und kann sich auch nicht vorstellen, wie die Quartiersplattform ihr nützen kann.



**„Sabine Schmidt“:**  
 charakteristisch für 14 % der Stichprobe;  
 vorrangig aus Buer-Ost.

**Sabine Schmidt** ist 60 Jahre alt, arbeitet bei einer Krankenkasse und verfügt über ein gutes Einkommen. Sie wohnt gemeinsam mit ihrem Mann in Buer-Ost. Aufgrund von mehreren Einbrüchen in der Nachbarschaft fühlt sie sich zunehmend unsicher in ihrer Eigentumswohnung.

Gesundheitlich hingegen geht es ihr gut. Frau Schmidt hat sehr häufig Kontakt zu ihren Freundinnen. Nachbarschaftshilfe ist für sie hingegen nicht selbstverständlich. Frau Schmidt kennt sich gut mit Technik aus und interessiert sich für die Quartiersplattform. Sollte sie einmal Technikprobleme haben, könnte sie sich gut vorstellen, Hilfe von Ehrenamtlichen anzunehmen.



**„Mustafa Yilmaz“:**  
 charakteristisch für die weniger häufigen Typen,  
 vorrangig aus Schalke.

**Mustafa Yilmaz** ist 67 Jahre alt und wohnt allein in einer Mietwohnung in Schalke. Er kam 1978 nach Deutschland und hat dort in einer Fabrik gearbeitet. Jetzt ist er Rentner und verfügt über ein geringes Einkommen. Gesundheitlich geht es ihm mittelmäßig, einen Unterstützungsbedarf hat er

zurzeit jedoch nicht. Er hat nur wenig persönlichen Kontakt zu Nachbarn. In Bottrop allerdings wohnen einige Verwandte, zu denen er guten Kontakt hat. Mit der Nutzung des Internets hat Herr Yilmaz keine Erfahrung. Er kann sich nicht vorstellen, wie die Quartiersplattform ihm nutzen kann.



Die Validierung der Nutzertypen fand im Rahmen offener, nicht standardisierter Diskussionen auf den Quartiers- und Dienstleistertreffen sowie in einer Themengruppe auf der stadtweiten QuartiersNETZ-Konferenz statt. Dabei wurden die vier Nutzertypen zur Charakterisierung der quartierspezifischen Besonderheiten grundsätzlich als geeignet angesehen.

### Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Nutzertypenanalyse



Bei der Erstellung der Nutzertypen kommen ggf. statistische Analysemethoden wie Regressions- und Clusteranalysen zum Einsatz, sodass ein/e Statistiker/in zu Rate gezogen werden könnte.

## 2.2 Szenarienanalyse

*Uwe Fachinger, Svenja Helten & Mareike Mähls*

Die Nutzertypen können als Protagonisten in Szenarien dienen, die konkrete, alltägliche Situationen älterer Menschen im Quartier aufzeigen. Mit Hilfe dieser Szenarien werden Bedarfe der älteren Bevölkerung im Quartier transparent und können Lösungen auf Basis von Netzwerken aus ehrenamtlichen und professionellen Dienstleistern und Online-Plattformen erarbeitet werden. Für Dienstleister bieten die Nutzertypen und Szenarien das Potential, nachfrageorientierte Angebote hinsichtlich der Bedarfe im Quartier über die Plattformen zu entwickeln und anzubieten.

Sieht man von den Unsicherheiten ab, die in der Methodik der Szenarienerstellung an sich begründet sind, geben die Szenarien die Chance, Dienstleistern Nutzungsmöglichkeiten und die Vorteile der Nutzung von Plattformen aufzuzeigen und aufbauend auf diesen, eigene Wünsche und Anregungen hinsichtlich der Plattformgestaltung zu äußern. Die Szenarien bieten ferner die Möglichkeit, z. B. auf Dienstleistertreffen konkrete Lösungen hinsichtlich der identifizierten Bedarflücken im Quartier, z. B. unter Einbezug der digitalen Quartiersplattform, zu erarbeiten. Da die Bedarfe der älteren Bevölkerung im Quartier transparent werden, können Lösungen auf Basis von Netzwerken aus bürgerschaftlich Engagierten und professionellen Dienstleistern und der Quartiersplattform erarbeitet werden.

Die Szenarienanalyse dient dabei der Reduktion von Komplexität, um Wissen über künftige Entwicklungen zu gewinnen (Kosow & Gaßner, 2008, S. 6; Steinmüller & Schulz-Montag, 2002, S. 3; Grunwald, 2002, S. 226). Sie eignet sich als Hilfsmittel für das Treffen von langfristigen Entscheidungen, z. B. hinsichtlich der strategischen Ausrichtung kommunaler Aktivitäten oder von Unternehmen (Kreibich, 2006, S. 3; Fink & Siebe, 2016, S. 22). Mit der Szenarienanalyse werden mehrere alternative Optionen entwickelt, die als Entscheidungshilfe dienen können oder die die Vorbereitung verschiedener Handlungsstrategien erlauben (Steinmüller & Schulz-Montag, 2002, S. 7).

### **Was sind Szenarien?**

Ein wesentliches Ziel von Szenarien ist es, verschiedene Denk- und Betrachtungsweisen über mögliche Entwicklungen des aktuellen Zustandes zusammenzuführen und übersichtlich zu strukturieren. Dies dient dazu, die in Augenschein genommene Situation zu überblicken und die sich abzeichnenden Herausforderungen analysieren zu können (Braun, Glauner & Zweck, 2005, S. 31). Szenarien bieten verschiedene Perspektiven der weiteren Entwicklung des gegenwärtigen Zustandes, die eine bessere Orientierung ermöglichen und Handlungsentscheidungen erleichtern (Kreibich, 2006, S. 3).

Es wird in der Szenarienanalyse versucht, die Situation möglichst umfassend zu erfassen (Steinmüller & Schulz-Montag, 2002, S. 7). Dies setzt eine intensive Beschäftigung mit dem aktuellen Zustand, den diesen beeinflussenden Bedingungen (vgl. Braun et al., 2005, S. 31) und dessen bisheriger Entwicklung voraus.

In Szenarien werden verschiedene Annahmen über die weitere Entwicklung sowie über die mögliche Richtung der Veränderung von besonders unsicheren Einflussgrößen getroffen und darüber, welche bislang nicht berücksichtigten Faktoren von Relevanz sein könnten (United Nations Environment Programme (UNEP), 2002, S. 320). Mittels Szenarien soll eine Darstellung möglicher Bandbreiten dessen erfolgen, was an Entwicklungen nach bisherigem Kenntnisstand erdacht werden kann (Kosow & Gaßner, 2008, S. 16).

Die durch die Szenarienanalyse generierten Erkenntnisse können auf verschiedene Arten genutzt werden. Eine Möglichkeit besteht in der „Szenariogestützten Entscheidungsfindung“ (Fink & Siebe, 2011, S. 66). Sie soll die Entscheidung darüber erleichtern, ob z. B. ein bestimmtes Vorhaben umgesetzt werden sollte, dessen erwünschte Wirkungen mit großen Unsicherheiten behaftet sind.

## Prägnantes Merkmal von Szenarien: Darstellung alternativer Zukünfte

Mit der Szenariomethode wird nicht *ein* ausschließlich annehmbares, plausibles Bild der Zukunft gezeichnet, sondern es wird von *mehreren* alternativen Entwicklungen der Zukunft ausgegangen (vgl. Mietzner, 2009, S. 30), ohne dass potentielle Zukunftsformen im Vorhinein ausgeschlossen werden (Fink & Siebe, 2016; Fink & Siebe, 2011).

Diese Darstellung alternativer Zukünfte lässt sich mit dem Trichtermodell veranschaulichen: Bildlich betrachtet, spannt sich die Bandbreite möglicher Zukünfte wie ein Trichter auf (Abb. 2.1) und es entsteht ein immer größer werdender Raum für Entwicklungsmöglichkeiten je weiter der Blick in die Zukunft gerichtet ist. Diese Bandbreite künftiger Entwicklungen ist charakteristisch für die Szenarienanalyse und unterscheidet sich maßgeblich von anderen Vorgehensweisen (vgl. Kosow & Gaßner, 2008, S. 13).

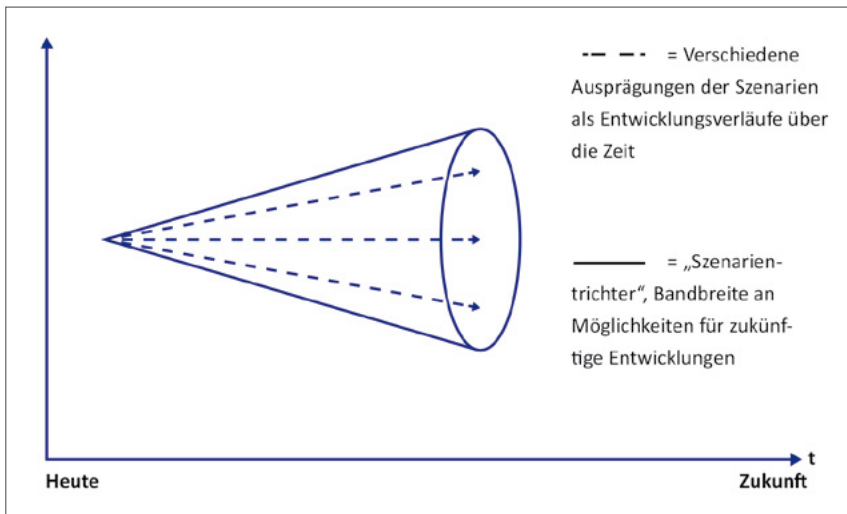


Abb. 2.1: Szenarientrichter (Quelle: Fachinger, Helten & Mähs, 2017, S. 3 in Anlehnung an Fink, Schlake & Siebe, 2002, S. 75 und von Reibnitz, 1992, S. 27)

### **Zum geeigneten Einsatz von Szenarienanalysen**

Szenarien dienen der Entscheidungsfindung und zur Entwicklung von Strategien, das heißt zur langfristigen Planung (Simon & von der Gathen, 2002, S. 70). Durch die Gegenüberstellung mehrerer alternativer Szenarien können die potentiellen Auswirkungen bestimmter Entscheidungen durchgespielt und ihre Anfälligkeiten gegenüber bestimmten Störfaktoren überprüft werden (Fink & Siebe, 2011, S. 65-66). Sie stellen somit eine Hilfe für Entscheidungsträger dar und erleichtern die Diskussion von Strategien (Mietzner, 2009, S. 100).

Mit einer Szenarienanalyse können zudem Expertisen verschiedenster Professionen gebündelt und so aufbereitet werden, dass sich ein möglichst umfassendes Bild des jeweiligen Systems zusammenstellen lässt. Bei Meinungsaustausch, beispielweise im Rahmen von Expert/innenworkshops, können die Denkprozesse in Gang gesetzt und neue Perspektiven eingenommen werden. Um einen möglichst gewinnbringenden Austausch zu ermöglichen, bietet sich dabei eine Kooperation aus Expert/innen von Theorie und Praxis besonders an (Braun et al., 2005, S. 32). Die Möglichkeit dieser diskursiven Form der Auseinandersetzung kann z. B. auch innerhalb eines Projektteams oder einer Abteilung genutzt werden.

Der für die Generierung von Szenarien notwendige kommunikative Austausch begünstigt ein besseres Verständnis des Themenfeldes und eine intensivere Kooperation (Kosow & Gaßner, 2008, S. 15). Gerade während der gemeinsamen Entwicklung von Szenarien findet ein inter- und transdisziplinärer Austausch statt, der wertvolle neue Perspektiven eröffnen kann (Kerber, Schramm & Winker, 2014, S. 5).

Durch einen solchen Austausch zwischen Beschäftigten aus Theorie und Praxis bieten Szenarienanalysen z. B. auf kommunaler Ebene die Chance, die strukturellen Veränderungen, denen Städte und Gemeinden kontinuierlich unterworfen sind, zu einem frühen Zeitpunkt zu erkennen und zu verstehen (Berg, Hansen, Fink & Ramming, 2015, S. 5 f.). Auf diese Weise kann eine mittel- und langfristige Perspektive z. B. in Quartiersentwicklungsprozesse einfließen.

Prinzipiell können so mittels Szenarienanalysen zahlreiche Funktionen bedient werden. Diese lassen sich jedoch in der Regel nicht alle in einem Verfahren abdecken. Vielmehr werden je nach Thema und Erkenntnisinteresse bestimmte funktionenbezogene Schwerpunkte gesetzt (Kosow & Gaßner, 2008, S. 16).

Die Anwendung der Szenariomethode bietet zahlreiche Möglichkeiten, es sollten jedoch insbesondere bei der Interpretation der gewonnenen Ergebnisse

die Grenzen dieses Vorgehens bedacht werden. So besteht bei den zum Schluss gewählten, detaillierten Szenarien unter anderem die Gefahr, dass diese als die am wahrscheinlichsten auftretenden aufgefasst werden können. Die tatsächliche Entwicklung besteht allerdings in der Regel aus einer Mischform verschiedener Szenarien (Braun et al., 2005, S. 34).

### Überblick über Vorgehensweise und grundlegende Schritte

Es existieren zahlreiche Vorgehensweisen dazu, in welchen Schritten eine Szenarienanalyse erfolgen kann. Eine strukturierte Übersicht über verschiedene Ansätze bieten z. B. Fink und Siebe (2016, S. 53 ff.), die die Szenarienanalyse in die grundlegenden Prozesse „Vorbereitung“, „Entwicklung“ und „Interpretation“ unterteilen und die einzelnen Schritte den Prozessphasen zuordnen:

- Zur *Vorbereitung* zählt in der Regel eine Definition des zu bearbeitenden Problems bzw. die Formulierung eines Ziels, das mit der Szenarienanalyse erreicht werden soll.
- Für die *Entwicklung* wird zunächst die betrachtete Ausgangssituation mit ihren jeweiligen Eigenschaften erfasst. Dazu werden zum Teil Einflussfaktoren bzw. „treibende Kräfte“ identifiziert. Zusätzlich oder stattdessen können Interviews mit relevanten Akteuren geführt werden. Anschließend werden in sich widerspruchsfreie und schlüssige Szenarien konstruiert.
- Zur *Interpretation* zählt die detaillierte Ausformulierung und Beschreibung der Szenarien. Danach werden mögliche Konsequenzen aus diesen abgeleitet, Strategien festgelegt oder Entscheidungen auf Basis der Szenarien getroffen.

### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt

Ziel der Szenarienerstellung war es, Anwendungsbeispiele und Nutzungsmöglichkeiten von digitalen Quartiersplattformen aufzuzeigen, um die Bereitschaft, sich an der Entwicklung der Plattform zu beteiligen und diese später zu nutzen, zu erhöhen.

Für die Ermittlung und Eingrenzung der Einflussfaktoren wurde der Frage nachgegangen, welche Faktoren die Nutzungsmöglichkeiten digitaler Plattformen bestimmen. Als Einflussfaktoren auf die Nutzungsmöglich-



keiten werden deshalb die Bedarfe und Eigenschaften möglicher Nutzer/-innen der Quartiersplattformen betrachtet. Nutzer/innen gelten somit als Nachfrager von Leistungen, die mithilfe oder über die Plattform erworben werden können. Für Dienstleister, die über die Quartiersplattform ihre Dienstleistungen anbieten möchten, ist es von Vorteil, zunächst diese Personengruppen gezielt zu adressieren, um eine entsprechende Nachfrage nach ihren Leistungen zu generieren.

Hinsichtlich der identifizierten Einflussfaktoren wurde eine deskriptive Bedarfs- und deskriptive sowie induktive Nutzeranalyse auf Basis einer schriftlichen Befragung der älteren Bevölkerung der vier Modellquartiere (Buer-Ost, Bulmke-Hüllen, Schaffrath-Rosenhügel und Schalke) in Gelsenkirchen durchgeführt. Im Rahmen dieser Analysen erfolgten zusätzlich Literaturrecherchen zu den Bedarfen und sozio-demografischen Charakteristika von Internet-Nutzer/innen. Ferner sind auch die Ergebnisse von freien Diskussionen mit den Dienstleistern aus dem jeweiligen Quartier auf Dienstleistertreffen, die in allen Quartieren in den Jahren 2015 bis 2017 durchgeführt wurden, mit in die Entwicklung der Szenarien eingeflossen.

Der Nutzen bzw. die Vorteile einer Plattformnutzung wurden ferner mithilfe einer Kosten-Nutzen-Abwägung erhoben, die sowohl allgemein als auch für spezifische Dienstleistungsanbieter durchgeführt wurde und an deren Erstellung Multiplikatoren wie die Apothekerkammer Westfalen-Lippe, die Handwerkskammer Münster, der Verein Service Welten e. V. sowie weitere Dienstleister aus Gelsenkirchen, mitgearbeitet haben. Außerdem wurde eine Online-Recherche durchgeführt, um beispielhaft Nutzungsmöglichkeiten und Funktionen von bereits bestehenden digitalen Plattformen aufzuzeigen. Aufbauend auf den Ergebnissen dieser statistischen Analysen und Literaturrecherchen wurden Nutzertypen (siehe Kap. 3.1) generiert, die als Protagonist/innen der Szenarien dienen. Die vier Nutzertypen weisen Merkmale auf, die charakteristisch für die Bewohner/innen des jeweiligen Quartiers sind.

Aufbauend auf den Ergebnissen der Analysen wurde ein allgemeines Szenario und 13 spezielle Szenarien zu den Dienstleistungsbereichen Apotheke, Optiker, Verwaltung, Handwerk, Elektro-Fachhandel, Hörakustiker, Pflege, Lieferdienste sowie zu den Problemsituationen barrierearmer

Stadtteil, Sicherheit zu Hause, Technikbotschafter/innen, Wartezimmer und Wasserrohrbruch erstellt. Das allgemeine sowie zwei der speziellen Szenarien werden im Anhang vorgestellt. Die Validierung der Nutzertypen und Szenarien erfolgte im Rahmen offener, nicht standardisierter Diskussionen im Jahr 2016 auf den Quartiers- und Dienstleistertreffen sowie in einer Themengruppe auf der stadtweiten QuartiersNETZ-Konferenz. Auf diesen Treffen wurden die Anwesenden um eine Rückmeldung hinsichtlich der Stimmigkeit und des Nutzens dieser Szenarien gebeten.

Die im QuartiersNETZ-Projekt entwickelten Szenarien (Anhang 2) dienen der Veranschaulichung potentieller Nutzungsmöglichkeiten einer quartiersbezogenen digitalen Plattform aus Perspektive ortsansässiger Dienstleister, die eine auf zukünftige Entwicklungen ausgerichtete Erweiterung und Modifikation ihrer bestehenden Geschäftsmodelle erleichtert.

Die Szenarien und Nutzertypen wurden im weiteren Projektverlauf genutzt, um den Dienstleistern Hilfestellung zu geben, einerseits konkrete Anforderungen an die Quartiersplattformen zu ermitteln und andererseits ihre Geschäftsmodelle dahingehend zu erweitern bzw. zu modifizieren, dass neue Angebote hinsichtlich der spezifischen Bedarfe der Bevölkerung in den vier Quartieren generiert werden können.

### **Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Szenarienanalyse**



Es gilt, möglichst lebensnahe, realistische Szenarien zu entwickeln mit einem geringen Abstraktionsgrad, da diese für die Dienstleister verständlich sein sollten. Zudem ist es hilfreich, nur einen kleinen Ausschnitt aus der Geschäftstätigkeit (dem Geschäftsmodell der Dienstleister) aufzugreifen, um zu verdeutlichen, dass eine Integration in das vorhandene Geschäftsmodell im Prinzip einfach umsetzbar ist.

Es bietet sich an, die Dienstleister sowie die Quartiersbewohner/innen in die Planung, Erstellung und Beurteilung der Szenarien miteinzubeziehen, da diese am besten wissen, wie der reale Alltag im Quartier und der reale Geschäftsalltag aussehen.

## 2.3 Maßnahmen zum Einbezug von Dienstleistern

*Uwe Fachinger, Svenja Helten, Mareike Mähs, Stephanie Nobis & Birte Schöpke*

Für eine partizipative Arbeitsweise sind möglichst viele Bürger/innen, aber auch Dienstleister in die Quartiersentwicklung zu integrieren. Da dies nicht immer einfach ist, werden im Folgenden Strategien vorgestellt, um die Bürger/innen sowie Dienstleister zu motivieren, sich aktiv zu beteiligen.

### 2.3.1 Gegenüberstellung der Kosten und Nutzen des Engagements im Quartier

Um Versorgungsstrukturen im Quartier zu erhalten oder aufzubauen, ist das Engagement möglichst zahlreicher Dienstleister notwendig. Um die Dienstleister zu motivieren, sich an der Entwicklung am Quartier und ggf. an Vernetzungen sowie Kooperationen zu beteiligen, können ihnen die Vor- und Nachteile einer Partizipation offengelegt werden. Hierzu sind diese erst einmal zu erfassen. Es können Vertreter/innen bestimmter Berufe und berufsspezifische Vereinigungen, wie z. B. Apotheker- und Handwerkskammern, befragt werden und somit zugleich Kontakt zu diesen möglichen Multiplikatoren aufgenommen werden.

Im Folgenden werden einige allgemeine Vor- und Nachteile der Partizipation an der Erarbeitung eines Meta-Geschäftsmodells angeführt. Im Anschluss daran wird ein konkreteres Beispiel aus Sicht des Handwerks geschildert. Relevante Vorteile der Nutzung von realen und digitalen Kooperations- und Vernetzungsangeboten sind im Folgenden aufgeführt:

#### Kontakt zu den Kund/innen

- Kundenbindung wird gestärkt
- Erweiterung des Kundenstammes/-kreises
- Möglichkeit der Erweiterung des Produktsortiments
- zielgruppenspezifische (unterschiedliche) Ansprache
- Preisdifferenzierung je nach Zahlungsbereitschaft
- Reduzierung von Lagerbeständen



- Bestellung und Lieferung für die Haushalte (Kundenwünsche können besser berücksichtigt werden, dadurch erfolgt eine engere Kundenbindung)
- Kundengespräche per Videostream (niedrigschwellige Beratung, erleichtert die Kontaktaufnahme, zeit- und ortsungebunden)
- Visualisierungsmöglichkeiten (z. B. Modell des neuen Badezimmers bereits vor der Renovierung virtuell umbauen/einrichten → Augmented Reality)
- Micropay bei Dienstleistungen mit geringen Rechnungsbeträgen / Beratungsleistungen

### **Kontakt zwischen den Dienstleistern**

- besserer Informationsaustausch
- Weiterempfehlung der Dienstleister untereinander
- Vermittlung von Kund/innen
- schnellere Abstimmung untereinander
- Möglichkeit der Abstimmung des Produktangebots untereinander (weniger Konkurrenz)
- Gelegenheit zur Positionierung

### **Gegenseitige Unterstützung zwischen den Dienstleistern vor Ort**

- Bereitstellen von Räumen und Fahrzeugen
- günstigere Materialbestellung.

Die Nachteile einer Partizipation beziehen sich vor allem auf die dafür erforderliche Ausstattung bzw. der notwendigen Ressourcen, das heißt dem Vorhandensein bestimmter sozialer und kognitiver Fähigkeiten sowie einer adäquaten Ressourcenausstattung der Dienstleister. Zudem erfordert eine Partizipation zeitliche Ressourcen. Ein weiterer Nachteil wäre die Gefahr der Einschränkung des eigenen Sortiments, insbesondere dann, wenn sich ggf. keine Einigung bei besonders beliebten Produkten finden lässt.

Weitere Nachteile könnten sich aus dem Verhalten der Wirtschaftsteilnehmer ergeben:

- Nachahmung von Geschäftsideen bzw. -modellen,
- einseitige Nutzung der Hilfen anderer (Free Rider Phänomen),
- (unbeabsichtigte) Hilfe für die Konkurrenz.

Das Handwerk eignet sich gut als Beispiel. Dieser Bereich unterliegt derzeit starken strukturellen Änderungsprozessen, die mit neuen Arbeitsanforderungen einhergehen. Laut des Forschungs- und Entwicklungsprojektes „Integrierte Kompetenzentwicklung im Handwerk“ (In-K-Ha), das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung initiiert wurde, sind im Handwerk der technologische Wandel sowie die Wissensintensivierung von Arbeitsprozessen von besonderer Relevanz. Im Handwerk zeigt sich bereits der Trend, dass vermehrt gewerksübergreifende Kooperationen entstehen und Beratungs- und Serviceleistungen zunehmen (Naegele et al., 2015). Handwerkslösungen werden demnach immer komplexer und erfordern zudem eine gewerksübergreifende Arbeitsausgestaltung. So wäre ein Beispiel das Arbeitsfeld des energetischen Sanierens. Hier müssen sich unterschiedliche Gewerke in zeitgleichen und zeitversetzten Bau- und Sanierungsphasen miteinander abstimmen.



### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt

Es wurde sowohl eine allgemeine Kosten-Nutzen-Aufstellung hinsichtlich der Partizipation als Dienstleister im QuartiersNETZ-Projekt erarbeitet, als auch eine spezifische für einzelne Branchen wie z. B. Handwerksunternehmen, Einzelhandel, Gesundheits- und Pflegeprofessionen, IT-Unternehmen und die Gastronomie. Aufbauend auf diesen Ergebnissen wurden Handzettel entwickelt, um die verschiedenen Dienstleistergruppen zielführend anzusprechen und zu den Dienstleistertreffen einzuladen. Es wurde ein allgemeiner Handzettel und spezifische Handzettel für Ärzte/innen, Apotheker/innen, Handwerker/innen und bürgerschaftlich Engagierte entwickelt (siehe Anhang 3). Den Multiplikatoren wurden diese Handzettel zugeschickt und sie wurden um eine Rückmeldung gebeten.

### Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Gegenüberstellung der Kosten und Nutzen



Es bietet sich an, Kooperationspartner und Multiplikatoren um eine Rückmeldung zu der entworfenen Kosten-Nutzen-Übersicht bzw. den erstellten Handzetteln zu bitten, da diese als Expert/innen ihres eigenen Berufsstandes angesehen werden können und die realen Beweggründe für eine Partizipation konträr zu der gewünschten Außendarstellung der Berufsgruppe stehen können (besonders im Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens).

## 2.3.2 Aufsuchende Strukturen<sup>2</sup>

### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt



Im gesamten Projektverlauf wurde darauf geachtet, eine hohe Transparenz und Informationsdichte über die im Projekt entwickelten Strukturen und Ergebnisse der Analysen zu erreichen. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit gab es Berichte in lokalen Medien, Aushänge an zentralen Orten im Quartier und die Verteilung von Flyern über die Fortschritte und bevorstehenden Veranstaltungen im Projekt. Um weitere Dienstleister zur Teilnahme am Projekt zu motivieren, wurden aufsuchende Aktivitäten in den jeweiligen Quartieren durchgeführt, z. B. fanden Besuche der Dienstleister in ihren Geschäften und Arbeitsstätten statt, um sie zu den nächsten Dienstleistertreffen persönlich einzuladen.

<sup>2</sup> Ausführliche Informationen zu aufsuchenden Strukturen finden Sie in Handbuch 3.



## Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – aufsuchende Strukturen

Um die Teilnahmebereitschaft im Projekt zu verbessern, ist es manchmal nötig, verschiedene Beteiligungsformate, wie z. B. aufsuchende Strukturen, auszuprobieren. Ein Format, das in einem Quartier effektiv ist, muss nicht unbedingt im angrenzenden Quartier wirksam sein, sodass ggf. quartierspezifisch nach innovativen Beteiligungsformaten gesucht werden muss.

### 2.3.3 Nutzung von Multiplikatoren



#### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt

Im Teilprojekt Geschäftsmodell wurden folgende Organisationen und Vereine als bedeutende Multiplikatoren identifiziert, die wertvollen Input zur zielführenden Ansprache von Dienstleistern sowie zu den im Rahmen des Projekts erarbeiteten Angeboten gaben, Informationen und Einladungen zu Treffen im Rahmen des Projektes über ihre Kontakte und E-Mail-Verteiler zirkulierten und Netzwerke boten, aufbauend auf dessen eine weitere Vernetzung der Dienstleister stattfinden konnte:

- Generationennetz Gelsenkirchen e. V.,
- Caritasverband für die Stadt Gelsenkirchen e.V.,
- Hüllen aktiv e. V.,
- AWO Stadtteilladen,
- Gelsensport,
- Service Welten e. V.,
- Handwerkskammer,
- Apothekerkammer,
- Palliativnetz Gelsenkirchen,
- Mieterverbund Gelsenkirchen,
- Plan: B,
- Wirtschaftsförderung Gelsenkirchen.

### Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Nutzung von Multiplikatoren



Um die Bewohner/innen und weitere Akteure im Quartier zu vernetzen, ist es sinnvoll, zuerst bereits bestehende Netzwerke und Personen zu identifizieren, die einen Zugang zu weiteren Netzwerken und Akteuren bieten. Für die Erarbeitung von konkreten Strukturen und Lösungen im Quartier ist es sodann wichtig, Personen zu identifizieren, die nicht nur an den Entwicklungen in ihrem Quartier interessiert sind, sondern auch aktiv an diesen Entwicklungen, z. B. im Rahmen von Arbeitsgruppen, mitarbeiten wollen.

## 2.3.4 Durchführung von Quartiers- und Dienstleistertreffen

### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt



Um gemeinsam mit den Quartiersbewohner/innen und ortsansässigen Dienstleistern nachhaltige Versorgungsstrukturen zu erhalten oder aufzubauen, ist es wichtig, sich regelmäßig zu treffen, um die Probleme im Quartier zu erfassen und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten. Im Rahmen des QuartiersNETZ-Projektes wurden hierfür regelmäßig in allen vier Modellquartieren Quartierskonferenzen durchgeführt, zu denen die (älteren) Bewohner/innen sowie weitere Akteure des Quartiers eingeladen wurden (siehe Handbuch 3).

Es zeigte sich, dass Bürger/innen oft andere Interessenslagen haben als die lokalen Dienstleister, abgesehen davon, dass einige Dienstleister eine Doppelrolle als engagierte Bürger/innen und auch als kommerzielle Unternehmer/innen haben können. Daher wurde für die Dienstleistertreffen ein spezielles Format außerhalb der Quartierskonferenzen entwickelt, da für die Dienstleister eine eigenständige Konferenz mit einer anderen Konzeption als die der Quartierskonferenzen nötig war, um ihre Interessen adäquat zu berücksichtigen.

Die Ergebnisse der Bedarfs- und Nutzeranalyse wurden auf den Dienstleistertreffen präsentiert, um unter anderem fehlende Dienstleistungsangebote im Quartier aufzuzeigen. Außerdem wurden auf diesen Treffen die entwickelten Nutzertypen und Szenarien vorgestellt. Diese zeigen beispielhafte Möglichkeiten der Erweiterung von Geschäftsmodellen, um die aus einer Vernetzung mit anderen Dienstleistern resultierenden Synergieeffekte für sich nutzen zu können.

Die Anwendungsbeispiele bzw. Szenarien wurden partizipativ mit professionellen und nicht-professionellen, ehrenamtlichen Dienstleistern weiterentwickelt. Auf Basis dieser Anwendungsbeispiele wurden sodann Möglichkeiten der Kooperation bzw. Organisation der Dienstleistungen sowie die Konzeption möglicher Finanzierungsmodelle quartiersspezifisch erarbeitet. Hierfür wurden auf den Dienstleistertreffen Arbeitsgruppen gebildet.



### **Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Durchführung von Quartiers- und später Dienstleistertreffen**

Um die Präsenz der Dienstleister zu erhöhen, sollten eigene Dienstleistertreffen organisiert werden, die möglichst in den Abendstunden und im Quartier stattfinden, um mögliche Hinderungsgründe, wie lange Anfahrtswege und die Abwesenheit während der Arbeitszeit, zu vermeiden. Möglichst sollten die Veranstaltungen mit anderen konkurrierenden Veranstaltungen im Quartier (z. B. Unternehmerstammtische) abgestimmt werden und an bestehenden Treffpunkten stattfinden. Wenn größere Interessenskonflikte zwischen den unterschiedlichen Dienstleistern bestehen, sind ggf. Treffen für unterschiedliche Dienstleistergruppen anzubieten.

## 3 Finanzierung

*Uwe Fachinger, Svenja Helten, Mareike Mähs, Tanja Michalik, Stephanie Nobis & Birte Schöpke*

Um eine Vernetzung anzustoßen und erfolgreich umzusetzen, sind ein Gesamtkonzept sowie der Aufbau von Grundstrukturen notwendig, die die Zusammenarbeit aller Akteure ermöglichen (Fachinger, Krön, Rübler & Heite, 2015; Merz, 2005). Eine Möglichkeit Dienstleister und Bürger/innen zu vernetzen bzw. diese in einem ersten Schritt zum Austausch anzuregen, könnte die Einrichtung einer digitalen oder realen Austauschplattform sein.

Grundvoraussetzung für eine Beteiligung relevanter Dienstleister ist die Erkennung des Nutzens dieser Vernetzungen und Kooperationen. Bei profit-orientierten Unternehmen ist dies vor allem eine zu erwartende Steigerung des Gewinns und bei nicht profit-orientierten Unternehmen eine verbesserte Effektivität und Effizienz der Dienstleistung.

So können sich durch die Integration in ein Quartiersnetz für Dienstleistungsanbieter neue Vertriebswege ergeben. Auch der Zugang zu weiteren Ressourcen kann aufgrund einer Kooperation mehrerer Dienstleister ermöglicht oder erleichtert werden (Fachinger et al., 2014). Mit einer höheren Informationstransparenz können zudem Marktlücken identifiziert werden, die sich für eine Erweiterung des bisherigen Produktsortiments der einzelnen Unternehmen eignen (Mühlbacher et al., 2010; Sánchez & Ricart, 2010). Zudem können durch den Informationsaustausch der Dienstleister ebenso Informationen über den bestehenden Kundenkreis oder potentielle neue Kund/innen gewonnen werden. Durch Einsatz der neuen Techniken ist es eher möglich, ein auf die Kund/innen zugeschnittenes Leistungsangebot – ggf. partizipativ in Kooperation mit den Kund/innen – zu entwickeln und schneller auf sich verändernde Bedingungen des Marktes zu reagieren (Mühlbacher et al., 2010).

Aus Sicht der Dienstleister gibt es prinzipiell drei Möglichkeiten der Ausrichtung von derartigen Kooperationen:

- Erstens können bestehende Geschäftsmodelle durch die Nutzung von assistierenden Technologien erweitert werden.
- Zweitens können Geschäftsmodelle mit anderen bestehenden Geschäftsmodellen von vor Ort ansässigen Dienstleistern verknüpft werden, um so beispielsweise effiziente Leistungen anbieten zu können.

- Drittens können ortsansässige Unternehmen ihre Geschäftsmodelle mit den Geschäftsmodellen anderer externer (Online-) Dienstleister im Rahmen von Kooperationen abstimmen, um so ihr Geschäftsmodell zu erweitern und die Versorgungsstruktur vor Ort zu verbessern.

Es geht also nicht unbedingt um die Konzeption eines neuen Geschäftsmodells für die Dienstleister, sondern vor allem um eine Integration von realen und digitalen Versorgungsstrukturen in die bestehenden Geschäftsmodelle.

Ein wichtiger Aspekt, der beachtet werden sollte, ist die Ausrichtung der Unternehmen. Geschäftsmodelle bestehen aus betriebsinternen Prozessen sowie aus betriebsexternen Beziehungen (Fachinger et al., 2012; Gersch & Liesenfeld, 2012). Bei dem Aufbau eines übergeordneten Gesamtversorgungskonzeptes (Meta-Geschäftsmodell) stehen betriebsinterne Prozesse, die oftmals auch dem Betriebsgeheimnis unterliegen, nicht im Fokus. Vielmehr ist die Anschlussfähigkeit hinsichtlich der Außenbeziehungen sowie die externen Netzwerkbeziehungen relevant.

Die Partizipation einzelner Dienstleister am Meta-Geschäftsmodell ist zwar eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung, um reale und digitale Strukturen im Quartier aufzubauen, durch die eine effizientere und effektivere Versorgung ermöglicht werden kann. Vielmehr ist es notwendig, dass möglichst zahlreiche Akteure derartige Strukturen nutzen, um Kooperationen und Netzwerke im Sinne eines ganzheitlichen Versorgungskonzeptes generieren zu können. Zwei Aspekte sind hierfür hervorzuheben: Zum einen müssen die infrastrukturellen Voraussetzungen vorhanden sein, sodass z. B. überhaupt erst IKT zum Einsatz kommen können. Zum anderen sollten die vor Ort ansässigen Akteure prinzipiell bereit sein, diese Techniken auch zu verwenden bzw. in das Geschäftsmodell zu integrieren.

Als eine Grundvoraussetzung für die Etablierung eines Meta-Geschäftsmodells gilt die Benennung eines Initiators, dessen primäre Aufgabe es ist, die technischen Grundvoraussetzungen im Quartier zu etablieren. Ein potentieller Initiator könnte beispielsweise die Kommune sein, die damit ihrem Versorgungsauftrag nachkommen würden. Im Rahmen des gesetzlichen Versorgungsauftrages sind Kommunen dazu verpflichtet, bestimmten Auflagen nachzugehen (vgl. z. B. § 8 Abs. 1 und 2 Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen; Kricheldorf, Klott & Tonello, 2015; Kricheldorf, Mertens & Tonello, 2015). Beispielsweise sorgen Kommunen für eine geeignete Infrastruktur mit ausgebauten Straßen, Geh- und Radwegen und Parkgelegenheiten, wodurch eine Ansiede-



lung und Inanspruchnahme örtlicher Dienstleister ermöglicht wird. Dieser Versorgungsauftrag könnte im Rahmen des Versorgungskonzeptes bzw. eines oder mehrerer Meta-Geschäftsmodelle auf den Ausbau, der für die Nutzung von IKT erforderlichen Infrastruktur, übertragen werden. Folglich würde die Kommune die grundlegende digitale Infrastruktur bereitstellen, um positive externe Effekte hinsichtlich der Versorgung zu generieren. Eine Kosten-Nutzen-Abwägung seitens der Kommune hätte dabei zu berücksichtigen, dass ein gewisser zeitlicher Vorlauf einzuplanen ist, bis sich die Anpassungsprozesse auf der Anbieter- und Nachfragerseite vollzogen haben, die Voraussetzung für eine effektive und effiziente Vernetzung sind (Sánchez & Ricart, 2010). An dieser Stelle ist anzumerken, dass es aufgrund der Verschuldung einzelner Kommunen zu Finanzierungsschwierigkeiten kommen könnte und ein derartiges Vorhaben ggf. nicht umzusetzen wäre.

Alternativ können Unternehmen oder Institutionen, die bereits über eine entsprechende Infrastruktur verfügen, als Initiatoren für Quartiersnetze aktiv werden. Ebenso wäre es für die Nachhaltigkeit hilfreich, überregionale Dienstleister wie Energiekonzerne oder Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs einzubeziehen. So haben Energiekonzerne bereits eine IKT-Infrastruktur etabliert – Begriffe, unter denen dies diskutiert wird, sind Smart Grid und Smart Meter (Agricola et al., 2014; Bundesverband Informationswirtschaft & Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM), 2012; Edelmann & Kästner, 2013) – und verfügen daher prinzipiell über einen Zugang zu den anderen Akteuren (Strategiekreis Normungsroadmap, 2010). Smart Grid, das auf der Verwendung von Smart Meter aufsetzt, ist ein „Energienetzwerk, welches das Verbrauchs- und Einspeise-Verhalten aller Marktteilnehmer, die mit ihm verbunden sind, integriert. Es sichert ein ökonomisch effizientes, nachhaltiges Versorgungssystem mit dem Ziel niedriger Verluste und hoher Verfügbarkeit.“ (Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (BDEW), 2013, S. 12).

Unter Nutzung dieser Strukturen können sich Synergieeffekte einstellen (Bundesnetzagentur, 2011, S. 37 ff.; Bundesverband Informationswirtschaft & Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM), 2012), sodass prinzipiell Interesse an Kooperationen vorhanden sein dürfte, die zudem zu einem weiteren Ausbau entsprechender Techniken führen können. Vergleichbares gilt auch für bereits existierende Netzwerke.

Weitere positive Effekte einer Kooperation innerhalb eines Netzwerks betreffen den Zugang zu den für die Leistungserstellung benötigten Ressourcen (Fachinger et al., 2014). So ist es kleinen Unternehmen unter Umständen erst durch einen

Zusammenschluss mit weiteren Anbieter/innen möglich, z. B. eine Fortbildung für die Mitarbeiter/innen umsetzen zu können. Angesichts der Diskussion über den Fachkräftemangel und über die Erfordernis eines lebenslangen Lernens selbst im originären Dienstleistungsbereich kommt diesem Aspekt unter anderem aufgrund der technischen Entwicklung zukünftig vermehrt Bedeutung zu. Zudem besteht die Möglichkeit, Skalenerträge zu nutzen und z. B. Rabattverträge mit Zulieferern zu erhalten, indem sich Dienstleister mit ähnlichen Lieferbedarfen zusammenschließen. Auf diese Weise könnten sich demnach auch positive Auswirkungen auf das Teilmodell Finanzierung ergeben, indem die vorhandenen Ressourcen dieser Unternehmen gestärkt werden und eine bessere und / oder kostengünstigere Produktion möglich ist. Inwiefern diese Option genutzt werden kann, ist immer von der jeweiligen Struktur vor Ort abhängig (Gersch et al., 2011).

Ein weiteres Beispiel im Hinblick auf das Teilmodell Finanzierung könnte sich durch alternative Formen der Kooperation für den Bereich „Sicherheit“ ergeben. Studien weisen darauf hin, dass dem Aspekt Sicherheit von privaten Haushalten eine herausragende Bedeutung zugewiesen wird (Braeseke, 2010). Hier könnten von ortsansässigen Dienstleistungsanbietern in Verbindung mit Versicherungsunternehmen alternative Formen der Absicherung bei hinreichend großer Nachfrage geboten werden – so beispielsweise die Reduzierung der Beitragszahlungen an die Versicherung durch Reduzierung der Schadenshäufigkeit in Folge des Einsatzes von assistierenden Techniken.

Betrachtet man den Bereich der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung, so ist auch an eine Finanzierung aus öffentlichen Mitteln oder durch Träger der sozialen Sicherung für die gesundheitliche und pflegerische Versorgung zu denken, besonders dann, wenn z. B. eine Kooperation zwischen Dienstleistungsanbietern und der Kommune oder den gesetzlichen Krankenversicherungen eingegangen wird. Als weitere Finanzierungsoption wäre auch eine Mischfinanzierung zu bedenken, die sich aus öffentlichen und privaten Mitteln zusammensetzt (Fachinger, Nellissen & Siltmann, 2015).

Eine externe Finanzierung kann durch eine entsprechende Nachfrage am Markt erfolgen, sofern ein ausreichender Nutzen für die Kund/innen ersichtlich ist und diese über eine ausreichende Kaufkraft verfügen.

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass auch eine Stärkung der Verhandlungsposition der Unternehmen insgesamt, so etwa im Fall lokalpolitischer Entscheidungsprozesse, denkbar ist, wenn sich die Unternehmen z. B. zu Interessengruppen zusammenschließen.

Bei allen vorgestellten Kooperationsmöglichkeiten müssen die unterschiedlichen Absichten der gewinnorientierten Profit-Unternehmen, der Non-Profit-Organisationen und die der Kommune in die Überlegungen einbezogen werden (Fachinger, Krön, et al., 2015; Henke & Troppens, 2010).

Der Aufbau einer Infrastruktur ist somit notwendig, aber nicht ausschließlich zielführend. Zur dauerhaften Etablierung bedarf es einer fortlaufenden Pflege der grundlegenden Strukturen. Hier wäre unter anderem wieder die Kommune miteinzubeziehen, die für die Aufrechterhaltung der Grundstruktur und einen möglichst freien Zugang bzw. die Vermeidung von Zugangsbeschränkungen, von Ausgrenzungen und der Herausbildung monopolistischer Strukturen sorgen könnte.

### Beispiel: QuartiersNETZ-Projekt



Das Geschäftsmodell des Vereins „Generationennetz Gelsenkirchen e. V.“ wurde mit dem Ziel analysiert, die im Quartier aufgebauten Strukturen über den Verein nachhaltig weiterzuführen. Zuerst wurde die Ausgangssituation der Struktur und Aktivitäten des Vereins erhoben, um darauf aufbauend das Geschäftsmodell des Vereins zu erfassen. Dabei wurden alle neun Teilmodelle des Geschäftsmodells fokussiert. Nachfolgend wurde versucht, das Geschäftsmodell dahingehend zu erweitern, dass die im Projekt aufgebauten Strukturen und Dienstleistungen wie beispielsweise die Technikbotschafter/innen nach Projektende fortgeführt werden können.

### Praxis-Tipp: Erfahrungen im Projekt QuartiersNETZ – Finanzierung



Neben den Vernetzungen und Kooperationen zwischen einzelnen Dienstleistern sollte es einen Initiator geben, der die einzelnen Kooperationen in einem Gesamtversorgungskonzept zusammenführt und ggf. einzelne Aktivitäten koordiniert, um Doppelstrukturen zu vermeiden und die Nachhaltigkeit der aufgebauten Strukturen sicherzustellen.

Für die Erfassung des Geschäftsmodells des Initiators ist es nötig, Einblick in Organigramme, Vereinssatzungen sowie Arbeits-, Haushalts- und Geschäftsberichte zu erlangen.

## 4 Fallbeispiel Technikbotschafter/innen im Generationennetz Gelsenkirchen e. V.

*Uwe Fachinger, Svenja Helten, Mareike Mähs, Tanja Michalik & Stephanie Nobis*

Da das Ausarbeiten von Geschäftsmodellen sehr komplex erscheint, soll diese Vorgehensweise exemplarisch am Fallbeispiel der Technikbotschafter/innen aufgezeigt werden, wobei eine Orientierung an den neun Partialmodellen stattfindet (siehe tabellarische Übersicht im Anhang 4).

Die Bedarfsanalyse hatte u. a. ergeben, dass in den Quartieren ein hoher Unterstützungsbedarf im Hinblick auf den Umgang mit moderner Technik besteht und ehrenamtlich erbrachte Hilfe angenommen würde. Hier setzt das Konzept der ehrenamtlich tätigen Technikbotschafter/innen an. Es sieht die Entwicklung und Aufrechterhaltung eines niederschweligen Hilfsangebots für Personen vor, die Unterstützungsbedarf – sei es Beratung, sei es technische Hilfestellung – bezüglich des Erwerbs und der Verwendung digitaler (Informations-) Technologien haben.

Um diesen Unterstützungsbedarf in den Quartieren zu bedienen, wurden im Rahmen des QuartiersNETZ-Projektes sogenannte Technikbotschafter/innen (mit insgesamt sechzig Unterrichtsstunden) ausgebildet, die ehrenamtlich anderen Personen im Quartier ihre Hilfe im Umgang mit Technik anbieten (siehe Handbuch 5). Sie können bei der Auswahl von geeigneten Geräten, wie z. B. Smartphones, Tablets und PCs, und bei der Einrichtung dieser Geräte behilflich sein. Auch hinsichtlich der Nutzung und bei Problemen bezüglich des Gebrauchs dieser Geräte können sie die Nutzer/innen beraten. Hierfür kommen die Technikbotschafter/innen zu den Quartiersbewohner/innen nach Hause oder stehen in den Sprechstunden als Ansprechpersonen zur Verfügung. Die Technikbotschafter/innen erhalten eine spezielle Qualifizierung in Einstiegseminaren. Im Rahmen von turnusmäßig stattfindenden thematisch ausgerichteten Weiterbildungsangeboten (Lernverbund) und über eine digitale Lernplattform können sich die Technikbotschafter/innen weiteres Wissen aneignen oder auffrischen.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Weiterführende Informationen zu den Technikbotschafter/innen finden Sie in Handbuch 5.

Technikbotschafter/innen bieten grundsätzlich folgende Leistungen an:

- (aufsuchende) Hilfen für Ältere bei der Anschaffung und Nutzung von Soft- und Hardware,
- Hilfestellung bei der Auswahl eines geeigneten Geräts (z. B. Handy, Tablet, PC),
- Hilfestellung beim Einrichten bzw. bei der Inbetriebnahme eines Gerätes,
- Hilfestellung bei Problemen beim Umgang mit technischen Geräten,
- Behebung von kleineren Fehlern und Störfällen bei der Gerätenutzung,
- Angebot von Einführungsschulungen für Gruppen,
- regelmäßigen Sprechstunden,
- Kooperation mit Techniklots/innen (Pflegerkräften/Betreuerkräften mit Zusatzausbildung),
- Kooperation mit technisch ausgerichteten Dienstleistungsanbietern.

Im QuartiersNETZ-Projekt war es vorgesehen, dass die Technikbotschafter/innen im Verein Generationennetz e. V. angesiedelt werden. Im Folgenden wird deshalb auf diese spezifische Organisationsform exemplarisch eingegangen.

## 4.1 Partialmodell Kunde

Die Operationalisierung des Kundenmodells beinhaltet die Identifikation und Festlegung von Zielgruppen, welche als Kunde betrachtet werden. Sie umfasst die Bestimmung von privaten Haushalten, Unternehmen und / oder Institutionen, die ein Anbieter mit seinem Produkt oder seiner Dienstleistung erreichen will. Relevant ist hierbei, dass alternative Zielgruppen mit jeweils ähnlichen Verhaltensweisen, Bedarfen oder Erfordernissen identifiziert werden, die sich aber möglichst trennscharf unterscheiden lassen.

Hinsichtlich der Technikbotschafter/innen bilden prinzipiell die Bewohner/innen aus den Gelsenkirchener Quartieren die Kund/innen. Die Angebote orientieren sich dabei vorrangig an älteren Menschen, die Interesse an neuer Technik, jedoch ggf. auch Probleme, Ängste und/oder Unwissenheit im Umgang mit dieser haben. Da die Technikbotschafter/innen auch zu den Kund/innen nach Hause kommen, richtet sich das Angebot auch an Menschen, die

z. B. aufgrund von Mobilitätseinschränkungen Schwierigkeiten haben, ihre Wohnung zu verlassen.

Eine weitere Kundengruppe sind die Angehörigen von älteren Menschen. Diese können Vorabinformationen über die Geeignetheit von Geräten erhalten, falls sie diese beispielsweise zur Entlastung von oder zur Kommunikation mit ihren älteren Angehörigen für diese erwerben wollen.

Ferner werden von Technikbotschafter/innen in Kooperation mit Mitarbeiter/innen des Generationennetz Gelsenkirchen e. V. und ggf. mit weiteren Akteuren Kurse zur Qualifizierung von Neueinsteiger/innen angeboten, die als Technikbotschafter/innen ehrenamtlich tätig werden wollen. Hier werden die Personen angesprochen, die sich freiwillig engagieren wollen und eine Vorliebe für den Umgang mit neuen Techniken haben.

Darüber hinaus besteht prinzipiell auch die Möglichkeit der Kooperation mit Dienstleistungsanbietern, wodurch eine Verbesserung der Versorgung im Quartier durch die Nutzung von Synergieeffekten erreicht werden kann. Prinzipiell würde eine erfolgreiche Kooperation zudem dem sogenannten Digital Divide innerhalb der Quartiere entgegenwirken, das heißt, dass Wissen über Technik zwischen den Dienstleistern, den Technikbotschafter/innen sowie den Bürger/innen im Quartier ausgetauscht werden könnte.

Eine Erweiterung des Versorgungskonzeptes durch die Einbindung der Dienstleister würde den (älteren) Personen mit Unterstützungsbedarf in technischen Angelegenheiten eine schnellere und passgenaue Hilfe ermöglichen und zudem ihre Bedarfe nach Sicherheit und vertrauensvollem Umgang erfüllen. Für die ehrenamtlich tätigen Technikbotschafter/innen ergibt sich hierdurch die Möglichkeit, einerseits durch die Dienstleister als Ansprechpartner mehr Sicherheit im Umgang mit technischen Problemen zu erreichen. Andererseits könnten durch die Begleitung auch der Lösung durch professionelle Anbieter Kompetenzen verstärkt und neues Fachwissen erworben werden. Darüber hinaus würden die Technikbotschafter/innen die unterschiedlichen professionellen Anbieter vor Ort als Ansprechpartner für die verschiedenen technischen Probleme kennen und dadurch zu einer engeren Vernetzung bzw. Verzahnung im Quartier beitragen.

## 4.2 Partialmodell Markt

Das Marktmodell umfasst die Analyse und Darstellung des für die Produkte und Dienstleistungen relevanten Marktes. Zur umfassenden Darstellung der Marktstruktur gehört die Untersuchung von aktuellen und potentiellen Nachfragern und Anbietern sowie der relevanten Rahmenbedingungen.

Als potentielle Nachfrager von Technikbotschafter/innen werden die älteren Bürger/innen sowie deren Angehörige angesehen. Es könnten jedoch auch Dienstleister, wie z. B. Elektronikfachgeschäfte, die Leistungen der Technikbotschafter/innen nachfragen, um ihren eigenen Kund/innen Ansprechpersonen oder Schulungen hinsichtlich der Nutzung ihrer Geräte zu vermitteln (siehe Szenario Technikbotschafter/innen in Kap. 2.2). Dies kann der Fall sein, wenn Dienstleister aufgrund von begrenzten personellen und materiellen Ressourcen dies nicht selbst übernehmen oder mobilitätseingeschränkte Bewohner/innen nicht zuhause beraten können. Unzureichendes Wissen oder Kompetenzen in der Kommunikation mit älteren Menschen könnten zusätzliche Gründe sein, warum Dienstleister keine angemessene Schulung bzw. Beratung anbieten wollen oder können.

Des Weiteren kann nicht davon ausgegangen werden, dass es keine Konkurrenten auf dem Markt der Technikberatung gibt. So bieten Dienstleistungsunternehmen selbst im Rahmen ihrer Verkaufsaktivitäten Beratung und ggf. auch Betreuung an. Dabei ist jedoch fraglich, ob diese Beratung gerade für ältere Menschen mit ggf. wenigen technischen Kenntnissen angemessen ist. Ferner kann nicht davon ausgegangen werden, dass diese Beratung unabhängig und objektiv erfolgt. Auch das Vertrauen könnte bei Beratungen durch unabhängige Personen, die sich ehrenamtlich im Quartier engagieren, höher sein.

Aber nicht nur Beratung wird durch andere Marktteilnehmer angeboten, sondern auch Schulungsmaßnahmen von Weiterbildungsträgern wie der Volkshochschule (VHS). Dabei wäre noch zwischen Einführungsseminaren und Weiterbildungsmaßnahmen zu differenzieren. Insbesondere letztere können ebenso eigeninitiativ mit entsprechenden Vorkenntnissen auch internetbasiert erfolgen.

Zusammenfassend kann somit davon ausgegangen werden, dass es Konkurrenten auf diesem Markt gibt, jedoch die Technikbotschafter/innen aufgrund ihrer personellen und materiellen Ausstattung, vor allem bezüglich Räumen für

Schulungen, der Möglichkeit zu den Quartiersbewohner/innen nach Hause zu kommen, ihren Kompetenzen zur Vermittlung von Wissen an ältere technikerfahrene Kund/innen sowie ggf. einem größeren Vertrauen aufgrund ihrer Unabhängigkeit spezielle Vorteile gegenüber den Mitkonkurrenten besitzen.

### 4.3 Partialmodell Einnahmen / Erlöse

Zum ökonomischen Modell der Einnahmengenerierung gehört die Identifikation von potentiellen Erlösmöglichkeiten bei den verschiedenen Zielgruppen, wobei hierzu neben direkten auch indirekte Erlösmöglichkeiten zu rechnen sind. Zur Ermittlung der Einnahmen wäre, soll das Produkt oder die Dienstleistung entgeltlich angeboten werden, ein Preis festzulegen. Dabei muss der Preis nicht einheitlich sein, sondern kann je nach Zielgruppe unterschiedlich ausfallen. Beispielsweise können für dasselbe Angebot Pauschalpreise für Großabnehmer, aber auch verbrauchsabhängige Preise für Gelegenheitsnutzer zur Anwendung kommen. Bei der Ermittlung der Einnahmen sind auch Sachleistungen, wie das zur Verfügung stellen von Räumen sowie Arbeitsleistungen, z. B. im Rahmen des freiwilligen Engagements, zu berücksichtigen, da diese ansonsten auf dem Markt erworben werden müssten.

Ferner ist die vollständige Erfassung der Kosten mit einer Unterscheidung nach Kostenarten erforderlich, um auch die Kostenstruktur zu ermitteln. So wäre unter anderem nach fixen und variablen, aber auch nach direkten und indirekten Kosten zu differenzieren. Prinzipiell müssten dabei auch alle Opportunitätskosten berücksichtigt werden, zu denen nicht nur die tangiblen, das heißt messbaren, indirekten, sondern auch die intangiblen, indirekten Kosten gehören. Diese sind allerdings in der Regel nicht vollständig ermittelbar, da für bestimmte Kosten keine (Markt-) Preise existieren. So wären beispielsweise prinzipiell Ausgaben für die Aufwandsentschädigung, für eine (Unfall-) Versicherung, sowie indirekte tangible Kosten z. B. für die mit der Organisation verbundenen Ausgaben, wie Arbeitszeit, Telefongebühren oder Internetzugang, zu berücksichtigen. Bei Schulungen wären neben der Arbeitszeit auch die Ausgaben für Schulungsmaterial (z. B. Moderationskoffer) oder auch für Räume zu berücksichtigen. Damit das Angebot auch über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten und eine Nachhaltigkeit gewährt werden kann, kämen zudem Ausgaben für die Gewinnung neuer ehrenamtlich Tätiger z. B. durch Werbung dazu.



### 4.3.1 Einnahmen

Für die Bewohner/innen in den Gelsenkirchener Quartieren sollen die Beratungen und Schulungen durch die Technikbotschafter/innen kostenlos sein. Mit anderen Worten, durch dieses Angebot werden keine direkten monetären Einnahmen erzielt.

Wenn kommerzielle Dienstleister, wie Elektronikfachgeschäfte, die Angebote der Technikbotschafter/innen für ihre eigenen Kund/innen bzw. Geräte nutzen, könnten Preise für die Beratung, ggf. inklusive Anfahrtkosten zu den Kund/innen, ausgehandelt werden. Eine andere potentielle Einnahmequelle können Schulungen für andere Dienstleister (z. B. die Stadtverwaltung, Polizei, Feuerwehr, Bildungseinrichtungen etc.) sein.

Die Einnahmenerzielung erfolgt über Sachspenden wie die ehrenamtliche Tätigkeit sowie die zur Verfügungstellung von Räumen. So ist beispielsweise unklar, wie Sachspenden monetär bewertet werden sollten. Bei Arbeitsleistungen könnte man den Lohnsatz einer vergleichbaren Tätigkeit verwenden und diesen mit der Arbeitszeit pro Woche oder pro Monat multiplizieren. Bei der Zurverfügungstellung von Räumen wäre an die Miete für einen vergleichbaren Raum zu denken.

### 4.3.2 Kosten

Bezüglich der anfallenden Kosten sei hier nur auf einige Aspekte hingewiesen. So ist eine fachliche Begleitung sowie eine Organisation der bürgerschaftlich engagierten Technikbotschafter/innen erforderlich, die im Prinzip durch eine festangestellte Person erfolgen sollte, da hierdurch unter anderem Stetigkeit, Verlässlichkeit sowie Vertrauen erreicht werden kann. In den vier Modellquartieren wird diese Funktion von Mitarbeiter/innen bzw. des Generationennetz Gelsenkirchen e. V. wahrgenommen, deren Personalkosten, zu denen ggf. auch Kosten der Weiterbildung gehören, berücksichtigt werden müssten. Für die Hilfestellungen und Schulungen benötigen die Technikbotschafter/innen Materialien und ggf. Räumlichkeiten. Ferner ist eine aktive Nachwuchsgewinnung mit kontinuierlichen Einstiegsseminaren und Weiterbildungsmöglichkeiten erforderlich, um das Angebot langfristig aufrechterhalten zu können, die ggf. Personal- als auch Sachkosten verursacht. Vergleichbares gilt auch für das Generationennetz Gelsenkirchen e. V. für die die Technikbotschafter/innen begleitenden Mitarbeiter/innen. Als letztes sei auf den Aspekt der Werbung bzw.

Bekanntmachung des Angebots von Technikbotschafter/innen beispielsweise in Stadtteil- oder regionalspezifischen Zeitungen oder Internetseiten hingewiesen.

## 4.4 Partialmodell Finanzierung

Hinsichtlich der Identifikation und Festlegung der Finanzierungsquellen sind die zentralen Aspekte der Finanzierungsmöglichkeiten zu konkretisieren. Dabei ist beispielsweise zwischen öffentlicher Finanzierung, privater Finanzierung und einer Mischfinanzierung zu differenzieren. Ferner sind Innenfinanzierung, Außenfinanzierung oder Erstattungen alternative und zu konkretisierende Ausprägungen dieses Bausteins. Grundsätzliche Finanzierungsformen bei gewinnorientierten Unternehmen sind Leistungsentgelte und Kapitaleinlagen, zum Teil Subventionen. Bei nicht-gewinnorientierten Unternehmen erfolgt in der Regel ein Finanzierungsmix aus Mitgliedsbeiträgen, Steuervergünstigungen, staatlichen Zuwendungen, Leistungsentgelten, Verrechnungssätzen, ggf. Pflegesätzen, Spenden und Gebühren.

Zur Vereinfachung werden im Folgenden die Möglichkeiten der Beschaffung finanzieller Mittel für die Technikbotschafter/innen exemplarisch anhand des Vereins Generationennetz Gelsenkirchen e. V. vorgestellt. Die Grundfinanzierung erfolgt durch:

- Erhebung von Mitgliedsbeiträgen,
- Bereitstellung öffentlicher Mittel durch die Stadt Gelsenkirchen,
- Spenden, das heißt zur Verfügungstellung von Sachspenden insbesondere durch die Vereinsmitglieder wie Räumlichkeiten oder wie Arbeitszeit von Mitarbeiter/innen der Mitgliedsinstitutionen.

Falls diese Einnahmengenerierung nicht ausreicht, wären weitere Einnahmequellen:

- die Einwerbung von Projektmitteln,
- die Kofinanzierung durch kommerzielle oder nicht-kommerzielle Einrichtungen, z. B. die Kommune, gemeinnützige Organisationen oder kommerzielle Unternehmen,
- z. B. Sponsoringverträge.

## 4.5 Partialmodell Produktion / Leistungserstellung

Die angebotenen Leistungen werden in der Einführung dieses Kapitels kurz beschrieben und können vertiefend dem Handbuch 5 entnommen werden. In diesem Abschnitt wird behandelt, wie die Leistungserstellung stattfindet.

Die allgemeine Technikbegleitung erfolgt durch die Technikbotschafter/innen in einem persönlichen Gespräch entweder bei den älteren Menschen zuhause im Rahmen einer aufsuchenden Hilfe oder an einem dafür geeigneten nahgelegenen Ort (z. B. Infocenter). Die Leistungserstellung wird entweder anhand des Gerätes, das der Hilfesuchende verwendet und / oder anhand der Geräte, über die der / die Technikbotschafter/in verfügt, erbracht. Bei Hilfestellungen bezüglich des Umgangs mit den eigenen Geräten des Ratsuchenden – sei es das Einrichten oder die Behebung kleinerer (Bedienungs-) Mängel – könnte die Leistungserstellung ggf. noch in Kooperation mit einem Dienstleistungsanbieter erfolgen, der das Gerät dem älteren Menschen veräußert hat.

Grundsätzlich ergibt sich die Notwendigkeit der Mobilität der Technikbotschafter/innen entweder durch die Verwendung eines eigenen Fortbewegungsmittels, wie z. B. Fahrrad oder Auto, oder durch die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV). Die Leistungserstellung bei der aufsuchenden Hilfe umfasst somit die An- und Abreise der Technikbotschafter/innen. Erfolgt die Technikbegleitung an einem zentralen Ort, ist auch hier – neben der dafür geeigneten Örtlichkeit – die Notwendigkeit der Mobilität gegeben.

Bei Schulungen beispielsweise bei Einführungskursen – würde die Leistungserstellung in Form eines Gruppenunterrichts erfolgen. Inwieweit hier zusätzliches Lehr- bzw. Lernmaterial zum Einsatz kommt – die Geräte vor Ort, die Geräte der Technikbotschafter/innen, die Geräte der an der Schulung Teilnehmenden – kann jeweils nur im Einzelfall entschieden werden und hängt von der spezifischen Situation ab.

Auch hier ist zur Leistungserstellung zudem eine gute Erreichbarkeit für alle Beteiligten – wie auch bei der persönlichen Begleitung – notwendig. Sofern es sich um ein allgemeines Angebot handelt, würde zur Leistungserstellung zudem eine adäquate Bekanntmachung über soziale Medien (Zeitungen, Beratungsstellen etc.) erforderlich sein, da ansonsten der Adressatenkreis nicht erreicht werden könnte.

## 4.6 Partialmodell Ressourcen

Dieses Partialmodell umfasst die Identifikation und Bestimmung der Ressourcen, die für die Erstellung des Produktes (Waren oder Dienstleistung) benötigt werden. Hierzu gehören insbesondere

- physische Ressourcen,
- intellektuelle Ressourcen bzw. das Humankapital sowie
- technologische Ressourcen,
- organisatorische Ressourcen und
- Reputation.

Es ist zu berücksichtigen, welche Kapazitäten zur Produkt- und Leistungserstellung vorgehalten werden und inwieweit sich die Ressourcen im eigenen Besitz befinden, gemietet oder von Kooperationspartnern zur Verfügung gestellt werden. Für den Bereich der Ressourcen ist die Erstellung eines gesamten Überblicks zur Identifikation und Ableitung von Optimierungen anzustreben. Zu erwähnen ist darüber hinaus, dass sich einzelne Ressourcen (insbesondere Wissen, Informationsbeschaffung und Netzwerk(-ausbau)) durch Fort- und Weiterbildungen sicherstellen sowie verbessern lassen.

Die nachfolgende Tabelle (Tab. 4.1) zeigt vereinfacht den materiellen und personellen Ressourcenbedarf, der für das Angebot der Technikbotschafter/innen vom Generationennetz Gelsenkirchen e. V. prinzipiell benötigt wird.

Art der Ressourcen	Zweck des Einsatzes	Kostenfaktoren
materielle Ressourcen	Öffentlichkeitsarbeit	Erstellung und Versand von Flyern
		Werbung in Printmedien
		Anwerben von neuen Technikbotschafter/innen
		Durchführung von Informationstreffen (Räumlichkeiten, Catering, Informationsmaterialien)
	Arbeitsmittel der Technikbotschafter/innen	Bürobedarf
		technische Geräte (PCs, Drucker, Kopiergeräte, Telefone)
		Auslagenerstattungen (z. B. für Fahrtkosten und Materialien)
	Räume für Schulungen, Kurse und Sprechstunden	Raummiete (Kaltmiete + Nebenkosten)
		Materialien zur Wartung der Räume (Reinigung, Reparaturen etc.)
	Ausstattung der Räume	technische Geräte (Kauf, Installation, Wartung)
		Präsentationstechnik (Laptop, Beamer, Leinwand, ggf. Mikrofone)
		Tische und Stühle
	Schulungsmaterialien (Schulung der Technikbotschafter/innen)	Materialordner
		digitale Lernplattform (Entwicklung und technische Wartung)

Art der Ressourcen	Zweck des Einsatzes	Kostenfaktoren
materielle Ressourcen	Schulungsmaterialien	Schreibmaterial
		Arbeitsblätter
		ggf. Flipcharts
	informelle Treffen für Technikbotschafter/innen	Catering
		ggf. Unterhaltungsprogramm
Fahrtkosten für Hausbesuche	z. B. Vergütungspauschale per Kilometerzahl oder für Fahrkarten	
personelle Ressourcen (Human-kapital)	Verwaltung und Organisation	Organisation der Sprechstunden, Hausbesuche, Schulungen, Raumnutzung
		Öffentlichkeitsarbeit (darunter auch Anwerben von neuen Technikbotschafter/innen und Einnahmegenerierung)
		Buchhaltung
		Organisation und Durchführung von informellen Treffen für die Technikbotschafter/innen
	Rechtsberatung (bzgl. Technikbotschafter/innen)	Klärung von Haftungsfragen (Unfälle, Schäden an den Geräten, Schäden durch Nutzung der Geräte)
	Schulungen für Technikbotschafter/innen	Organisation und Durchführung der Einstiegsseminare
		Aktualisierung der Lernplattform und Lernmaterialien
	Wartung der Räumlichkeiten	Hausmeister- und Handwerkerdienste
		Raumpflege

Tab. 4.1: Ressourcenbedarf für Technikbotschafter/innen (Quelle: Eigene Darstellung)

## 4.7 Partialmodell Beschaffung

Der Zugang zu benötigten Ressourcen und Vertriebswegen soll in diesem Partialmodell konkretisiert werden. Hierzu zählen Informationen über Preis, Qualität und zeitliche Verfügbarkeit von Inputfaktoren. Allgemein können hier die Konkretisierung sowie die Sicherstellung sämtlicher Zugänge zu benötigten Ressourcen und Informationen verstanden werden. Zu den relevanten zu beschaffenden Ressourcen zählen:

- Personal,
- Betriebsmittel,
- Informationen.

Im Folgenden werden diese Punkte gesondert betrachtet und Möglichkeiten der Beschaffung aufgezeigt. Auch werden die Technikbotschafter/innen beispielhaft als Bestandteil eines Vereins, hier dem Generationennetz Gelsenkirchen e. V., angesehen. Es ist somit zu unterscheiden zwischen den Ressourcen, die der Verein für die Begleitung der Technikbotschafter/innen benötigt, und den Ressourcen, die die Technikbotschafter/innen für die Beratung der Bürger/innen im Quartier benötigen inklusive der Gewinnung neuer ehrenamtlich Tätiger.

### 4.7.1 Personalbeschaffung

Bei der Personalbeschaffung ist zu beachten, dass einerseits Personal für die Begleitung der Technikbotschafter/innen erforderlich ist und andererseits auch Personen als Technikbotschafter/innen gewonnen werden müssten. In der folgenden Auflistung werden exemplarisch einige Möglichkeiten der Personalbeschaffung benannt.

Für das Generationennetz Gelsenkirchen e. V. bieten sich zur Gewinnung von Mitarbeiter/innen beispielweise folgende Möglichkeiten an:

- Stellenausschreibung
  - intern bei den Mitgliedern
    - » Stadtverwaltung
    - » Unternehmen
    - » ...
  - extern durch öffentliche Ausschreibung

- Zur Verfügungstellung von Praktika / Beschäftigung von Praktikant/innen. Diese könnten einerseits zur Entlastung der Mitarbeiter/innen dienen, zu deren Aufgaben die fachliche Begleitung der Technikbotschafter/innen gehört. Andererseits könnten hierdurch Personen für die Schulung von Technikbotschafter/innen gewonnen werden.
  - Kooperation mit Ausbildungsstätten
    - » Universitäten
    - » Fachhochschulen
    - » ...

Hierdurch könnten zudem eine Aufwertung des Vereins durch studentische Projekte oder durch die Bereitstellung der Möglichkeit zum Schreiben von Abschlussarbeiten erfolgen.
- Beschäftigung im Rahmen des Bundesfreiwilligendienstes. Die Festangestellten, die die Technikbotschafter/innen begleiten, könnten dadurch von anderen Aufgaben entlastet werden.

Die Gewinnung bürgerschaftlich Engagierter als Technikbotschafter/innen könnte durch Netzwerke / Multiplikatoren, über Werbung, Mundpropaganda, etc., erfolgen, um eine hinreichende Anzahl an Technikbotschafter/innen kontinuierlich aufrechterhalten zu können.

Grundsätzlich gilt, dass z. B. bei der Personalbeschaffung sich für eine oder mehrere Strategien entschieden werden muss, die auf die Technikbotschafter/-innen und auf die Gegebenheiten zugeschnitten sein sollten. Es muss innerhalb des Unternehmens, der Organisation oder Einrichtung abgestimmt werden, welche Möglichkeiten genutzt werden möchten und können, um letztlich auch einen erfolgreichen Ablauf gewährleisten zu können.

#### **4.7.2 Beschaffung von Betriebsmitteln**

Die Beschaffung der Ressourcen kann potentiell durch Kauf über den (Zwischen-) Handel, durch die kostenlose Bereitstellung von Kooperationspartnern (z. B. Elektrofachgeschäfte) oder ggf. auch von Vereinsmitgliedern erfolgen. Auch ist eine gemeinsame Nutzung von Räumlichkeiten, der Raumausstattung und -wartung, den technischen Geräten oder auch dem Personal mit Kooperationspartnern denkbar.



### 4.7.3 Informationsbeschaffung

Die Problematik der Informationsbeschaffung betrifft sowohl die die Technikbotschafter/innen fachlich begleitenden Mitarbeiter/innen des Generationennetz Gelsenkirchen e. V. als auch die Technikbotschafter/innen selbst. Bei der Informationsbeschaffung gibt es eine Vielzahl an Möglichkeiten, von denen im Folgenden exemplarisch einige aufgeführt sind:

- Fort- und Weiterbildung (extern sowie intern)
  - Fort- und Weiterbildungen vermitteln wichtige neue Informationen und ermöglichen es, vorhandene Ressourcen aufzufrischen oder zu verbessern
- Kooperationen mit Institutionen und Universitäten bzw. Hochschulen
  - » Kooperationspartner verfügen über spezielles fachliches Wissen und über relevante Informationen, z. B.
  - » mittelfristige Finanzplanung der städtischen Haushalte
  - » Planung innerhalb der Quartiere
  - » Planung von zentralen Akteuren wie z. B. Wohlfahrtsorganisationen
  - zusätzliche Netzwerke eröffnen sich und können genutzt werden
- Besuch von Kongressen, Fachtagungen und Workshops
  - Austausch mit anderen Gruppen und Professionen
  - Generierung von neuem Wissen und Erkenntnissen
- Nutzung des Netzwerks
  - Nutzung des eigenen bestehenden Netzwerks und der individuellen Erkenntnisse sowie Erfahrungen

## 4.8 Partialmodell Organisation / Netzwerk

Das Partialmodell Organisation / Netzwerk beinhaltet grundsätzlich die vollständige Erfassung aller am Geschäftsmodell beteiligten Akteure sowie die Beschreibung der potentiellen Vertriebswege, d. h. die Charakterisierung der Distributionskanäle wie auch die der Werbung bzw. des Produktmarketings, über die die (potentiellen) Kund/innen erreicht werden sollen. Dabei sind die Schlüsselpartnerschaften zu identifizieren, die für die nachhaltige Sicherstellung des Geschäftsmodells erforderlich sind. Ein entsprechendes Marketing umfasst die gesamte Kommunikation (Art, Häufigkeit und Intensität) mit den potentiellen Kund/innen und berücksichtigt auch deren Ziele, beispielsweise bei Dienstleistern die Bestandskundenpflege.

Im Fall des Geschäftsmodells der Technikbotschafter/innen besteht das seit langem etablierte Netzwerk des Generationennetz Gelsenkirchen e. V. Als weitere Kooperationspartner kommen sowohl kommerzielle Unternehmen, z. B. Elektrofachgeschäfte, als auch weitere, noch nicht im Verein tätige nicht-kommerzielle Wohlfahrtsorganisationen, Stiftungen, (Bürger-) Genossenschaften sowie weitere kommunale Einrichtungen und Institutionen wie auch Vereine in Betracht. Von diesem breit gefächerten Netzwerk könnten sodann auch die Technikbotschafter/innen profitieren und z. B., wie es im QuartiersNETZ-Projekt geschehen ist, Kooperationen zwischen den Mitarbeiter/innen eines ambulanten Pflegedienstes und den Technikbotschafter/innen aufgebaut werden.

## 4.9 Partialmodell Strategie

In dem Strategiemodell findet die Festlegung der mittel- bis langfristigen Ziele und Aktivitäten der Unternehmung statt. Das Unternehmen positioniert sich und definiert seine Geschäftsfelder. Als Grundlage dient die Situationsanalyse. Die Analyse enthält Informationen zu den Rahmenbedingungen und deren denkbaren Veränderungen, den unternehmerischen Handlungsspielräumen und erfasst Stärken sowie Schwächen einer Unternehmung.

Die Strategie der Technikbotschafter/innen ist somit individuell festzulegen und an die gegebenen Rahmenbedingungen, wie z. B. die Organisation des Generationennetz Gelsenkirchen e. V. und dessen Finanzierung, die damit zusammenhängenden rechtlichen Regelungen und die vorhandenen Ressourcen,

anzupassen. Prinzipiell ist hier zunächst eine Ausweitung auf die anderen Quartiere in Gelsenkirchen unter Nutzung der vorhandenen Netzwerke vorgesehen. Sofern andere Kommunen vergleichbare Angebote einrichten wollen, böte sich zudem eine Beratung zum Aufbau dieses Angebots „Technikbotschafter/innen“ an, die ggf. als entgeltliche Leistung ausgestaltet werden könnte.

## 4.10 Kritische Reflexion des Geschäftsmodells

Hinsichtlich des Einbezugs von Technikbotschafter/innen bzw. allgemein bürgerschaftlich Engagierter in derartige Geschäftsmodelle sind mehrere Faktoren zu beachten, die sich sowohl auf die Engagierten als auch auf die professionellen Dienstleister, die mit den Technikbotschafter/innen kooperieren, auswirken könnten. Zum einen könnte es sein, dass einige freiwillig Tätige ihr Engagement nicht stetig und langfristig hinsichtlich einer bestimmten Tätigkeit ausüben wollen oder dies nicht können (Hameister, Müller & Ziegelmann, 2016; Ehrhardt, 2011, S. 198). Dies kann zu personellen Engpässen führen und somit die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells beeinträchtigen. Zum anderen ist zu berücksichtigen, dass bürgerschaftlich Engagierte durch das Ausüben ihrer Tätigkeit überfordert sein könnten. Dies kann den zeitlichen Umfang, die inhaltlichen Aufgaben, aber auch die zu übernehmende Verantwortung bzw. die rechtlichen Verpflichtungen betreffen. Zudem besteht die Gefahr, dass die Beschäftigung der Engagierten wirtschaftlichen Interessen dient. So können beispielsweise durch die Beschäftigung von bürgerschaftlich Engagierten im Vergleich zu festangestellten Erwerbstätigen mit der gleichen Tätigkeit hinsichtlich des Arbeits- sowie Versicherungsschutzes Personalkosten verringert und dadurch der Gewinn erhöht werden. Ferner kann der Einbezug von bürgerschaftlich Engagierten in Geschäftsmodelle auch wettbewerbsverzerrend wirken. Ein Beispiel wäre die Mitarbeit von Engagierten in sogenannten nicht gewinnorientierten Unternehmen aufgrund von ethischen oder religiösen Motiven. Hierdurch entstehen prinzipiell Wettbewerbsvorteile gegenüber gewinnorientierten Unternehmen, bei denen sich diese Personen nicht engagieren würden, da die Personalkosten bei den nicht gewinnorientierten Unternehmen geringer sind. Derartige Aspekte sollten bei der Ausgestaltung des Geschäftsmodells bedacht werden und ggf. ein/e Experte/in für Arbeits- und Wirtschaftsrecht zu Rate gezogen werden.

# Literaturverzeichnis

- Agricola, A.-C., Richard, P., Kobel, H., Einhellig, L., Behrens, K., von Preysing, L., Rehtanz, C., Gwisdorf, B., El-Hadidy, A., Liebenau, V., Teuwsen, J., Brunekreeft, G. & Meyer, R. (2014). *Einführung von Smart Meter in Deutschland. Analyse von Rolloutszenarien und ihrer regulatorischen Implikationen*. Berlin: Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena), Energiesysteme und Energiedienstleistungen.
- AOK-Bundesverband (Hrsg.). (2011). *Sicherstellung der Versorgung in Regionen mit geringer Bevölkerungsdichte. Ein Expertengespräch*. Berlin: AOK-Bundesverband.
- Arbeitsgemeinschaft Online Forschung e. V. (AGOF). (2016). *digital-facts 2016-08*. Frankfurt (Main): Arbeitsgemeinschaft Online Forschung e. V. (AGOF).
- Berg, T., Hansen, C., Fink, A. & Ramming, H. (2015). *Szenario-Management für Städte und Gemeinden. Leitfaden und Anwendungsbeispiele. DStGB Dokumentation*. Berlin: Deutscher Städte- und Gemeindebund.
- Braeseke, G. (2010). Mikroökonomische Aspekte des Einsatzes assistierender Technologien in privaten Haushalten. In U. Fachinger & K.-D. Henke (Hrsg.), *Der private Haushalt als Gesundheitsstandort. Theoretische und empirische Analysen. Europäische Schriften zu Staat und Wirtschaft* (Vol. 31, S. 167-190). Baden-Baden: Nomos.
- Braun, A., Glauner, C. & Zweck, A. (2005). Einführung in die Praxis der „Regionalen Vorausschau“. Hintergründe und Methoden, *ZTC Working Papers*. Düsseldorf: Abteilung Zukünftige Technologien Consulting der VDI Technologiezentrum GmbH.
- Bundesnetzagentur. (2011). „*Smart Grid*“ und „*Smart Market*“. *Eckpunktepapier der Bundesnetzagentur zu den Aspekten des sich verändernden Energieversorgungssystems*. Bonn.
- Bundesregierung. (2012). *Unterrichtung durch die Bundesregierung. Sondergutachten 2012 des Sachverständigenrates zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen. Wettbewerb an der Schnittstelle zwischen ambulanter und stationärer Gesundheitsversorgung. Bundestags-Drucksache 17/10323*. Berlin: Deutscher Bundestag.
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (BDEW). (2013). *BDEW-Roadmap. Realistische Schritte zur Umsetzung von Smart Grids in Deutschland*. Berlin.

- Bundesverband Informationswirtschaft & Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM). (2012). *Heimvernetzung als Bindeglied zwischen Verbraucher und gesamtwirtschaftlichen Herausforderungen. Wirtschaftliche Erwartungen in Schlüsselsektoren. Lösungsansätze zur Akzeptanzsteigerung*. Berlin: Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM).
- Commission of the European Communities. (2007). *Ageing well in the Information Society. An i2010 Initiative. Action Plan on Information and Communication Technologies and Ageing {SEC(2007)811}* (Nr. COM (2007) 332 final). Brussels: Commission of the European Communities.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. (2013). *Pflegesystem den gesellschaftlichen Strukturen anpassen! Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Weiterentwicklung der Pflege*. Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V.
- Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI). (2016). *DIVSI Ü60-Studie. Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland. Eine Grundlagenstudie des SINUS-Instituts Heidelberg im Auftrag des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI)*. Hamburg: SINUS-Institut Heidelberg.
- Diepenbrock, A. & Sachweh, S. (2015). Entwicklung einer digitalen sozialen Plattform zur Unterstützung eines selbstbestimmten Lebens. In AAL Ambient Assisted Living Association & VDI/VDE/IT (Hrsg.), *Technologie und Vernetzung für Gesundheit, Selbstständigkeit und Komfort. 8. Deutscher AAL-Kongress – Zukunft Lebensräume 2015. 29. – 30. April 2015, Frankfurt* (S. 359-363). Frankfurt: VDE Verlag.
- Edelmann, H. & Kästner, T. (2013). *Kosten-Nutzen-Analyse für einen flächendeckenden Einsatz intelligenter Zähler*. Düsseldorf: Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.
- Ehrhardt, J. (2011). *Ehrenamt. Formen, Dauer und kulturelle Grundlagen des Engagements*. Frankfurt/New York: Campus Verlag GmbH.
- Eimeren, B. v. & Frees, B. (2009). Der Internetnutzer 2009 – multimedial total vernetzt? *Media Perspektiven*(7), 334-348.
- Engel, B. & Mai, L. (2015). Mediennutzung und Lebenswelten. Ergebnisse der ARD/ZDF-Langzeitstudie Massenkommunikation. *Media Perspektiven*(10), 427-441.
- Enste, P. (2016). *Moderne Technik für ein selbstbestimmtes Leben im Alter. Was denkt die Zielgruppe?* (Nr. 10). Gelsenkirchen.
- Fachinger, U., Helten, S. & Mähls, M. (2017). Szenarienanalyse im Quartier, *Discussion Paper 31/2017*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.

- Fachinger, U., Helten, S., Nobis, S. & Schöpke, B. (2016). Meta-Geschäftsmodelle – eine Möglichkeit zur erfolgreichen Einbindung von assistierenden Techniken in Quartiersnetze, *Discussion Paper 23/2015*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Fachinger, U., Henke, K.-D., Koch, H., Schöpke, B. & Troppens, S. (2014). *Gesund altern: Sicherheit und Wohlbefinden zu Hause. Marktpotenzial und neuartige Geschäftsmodelle altersgerechter Assistenzsysteme* (Vol. 38). Baden-Baden: Nomos.
- Fachinger, U., Krön, A., Rößler, H. & Heite, E. (2015). QuartiersNETZ: Partizipation und Versorgungsstrukturen vor Ort. In AAL Ambient Assisted Living Association & VDI/VDE/IT (Hrsg.), *AAL Ambient Assisted Living Association/VDI/VDE/IT (Hrsg.): Technologie und Vernetzung für Gesundheit, Selbstständigkeit und Komfort. 8. Deutscher AAL-Kongress – Zukunft Lebensräume 2015. 29. – 30. April 2015, Frankfurt* (S. 94-100). Frankfurt: VDE Verlag.
- Fachinger, U., Nellissen, G. & Siltmann, S. (2015). Neue Umsatzpotentiale für altersgerechte Assistenzsysteme? Ausweitung der Regelversorgung im SGB V. *Zeitschrift für Sozialreform*, 61(1), 43-71.
- Fachinger, U. & Schöpke, B. (2014). Business models for sensor-based fall recognition systems. *Informatics for Health and Social Care*, 39 (3-4 (2014 IHSC Special Issue on Ageing and Technology)), 305-318.
- Fachinger, U., Schöpke, B. & Schweigert, H. (2012). Systematischer Überblick über bestehende Geschäftsmodelle im Bereich assistierender Technologien, *Discussion Paper 07/2012*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Fink, A., Schlake, O. & Siebe, A. (2002). *Erfolg durch Szenario-Management. Prinzip und Werkzeuge der strategischen Vorausschau* (2. Aufl.). Frankfurt: Campus.
- Fink, A. & Siebe, A. (2011). *Handbuch Zukunftsmanagement. Werkzeuge der strategischen Planung und Früherkennung* (2. akt. u. erw. Aufl.). Frankfurt / New York: Campus.
- Fink, A. & Siebe, A. (2016). *Szenario-Management. Von strategischem Vorausdenken zu zukunftsrobusten Entscheidungen*. Frankfurt: Campus Verlag.
- Gersch, M. & Hewing, M. (2012). AAL-Geschäftsmodelle im Gesundheitswesen – Eine empirisch gestützte Typologie relevanter Grundtypen ökonomischer Aktivitäten zur Nutzung von Ambient Assisted Living in sich verändernden Wertschöpfungsketten. In M. Gersch & J. Liesenfeld (Hrsg.), *AAL- und E-Health-Geschäftsmodelle. Technologie und Dienstleistungen im demographischen Wandel und in sich verändernden Wertschöpfungsarchitekturen* (S. 3-26). Wiesbaden: Gabler.

- Gersch, M., Hewing, M. & Lindert, R. (2011). Geschäftsmodelle zur Unterstützung eines selbstbestimmten Lebens in einer alternden Gesellschaft – Communities, industrielle Dienstleister und Orchestratoren als Beispiele neuer Geschäftsmodelle im Bereich E-Health@Home. In M. Horneber & H. Schoenauer (Hrsg.), *Lebensräume – Lebensträume. Innovative Konzepte und Dienstleistungen für besondere Lebenssituationen* (S. 159-177). Stuttgart: Kohlhammer.
- Gersch, M. & Liesenfeld, J. (Hrsg.). (2012). *AAL- und E-Health-Geschäftsmodelle. Technologie und Dienstleistungen im demographischen Wandel und in sich verändernden Wertschöpfungsarchitekturen*. Wiesbaden: Gabler.
- Grunwald, A. (2002). *Technikfolgenabschätzung – Eine Einführung*. Berlin: edition sigma.
- Hameister, N., Müller, D. & Ziegelmann, J. P. (2016). Zeitlicher Umfang, Häufigkeit und biografische Dauer des freiwilligen Engagements. In J. Simonson, C. Vogel & C. Tesch-Römer (Hrsg.), *Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014* (S. 333-354). Wiesbaden: Springer VS.
- Heite, E., Rüßler, H. & Stiel, J. (2015). Alter(n) und partizipative Quartiersentwicklung. Stolpersteine und Perspektiven für soziale Nachhaltigkeit. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 48(5), 415-423.
- Henke, K.-D., Neumann, K., Schneider, M., Georgi, A., Bungenstock, J., Baur, M., Ottmann, S., Krauss, T. & Hofmann, U. (2010). *Erstellung eines Satellitenkontos für die Gesundheitswirtschaft in Deutschland. Forschungsprojekt im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie* (Vol. 30). Baden-Baden: Nomos.
- Henke, K.-D. & Troppens, S. (2010). Zur Finanzierung assistierender Technologien. In U. Fachinger & K.-D. Henke (Hrsg.), *Der private Haushalt als Gesundheitsstandort. Theoretische und empirische Analysen* (Vol. 31, S. 137-148). Baden-Baden: Nomos.
- Hößl, I. (2013). Sektorenübergreifende Kommunikation. Wie viel IT braucht die Pflege? *Heilberufe / Das Pflegemagazin*, 65(5), 24-26.
- Initiative D21 e. V. (2016). *D21-Digital-Index. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest* (Nr. 2016). Berlin: TNS Infratest.
- Jäschke, T. & Lux, T. (2012). Einsatz von Informationstechnologien im Gesundheitswesen. In C. Thielscher (Hrsg.), *Medizinökonomie. Unternehmerische Praxis und Methodik* (Vol. 2, S. 417-443). Wiesbaden: Springer Gabler.

- Karmann, A., Marquardt, G., Werblow, A., Müller, S., Jurack, A., Weinhold, I. & Fiala, O. (2011). *Gut versorgt im ländlichen Raum – Konzeptionelle Entwicklung von Netzwerken zur Sicherung der Daseinsvorsorge älterer Menschen*. Dresden: Gesundheitsökonomisches Zentrum der TU Dresden.
- Karmann, A., Werblow, A., Karmann, B. & Jurack, A. (2011). *Gutachten zur Sozialwirtschaft in Sachsen unter besonderer Berücksichtigung der Freien Wohlfahrtspflege. Im Auftrag der Liga der Freien Wohlfahrt Sachsen*. Dresden: Gesundheitsökonomisches Zentrum der TU Dresden.
- Kerber, H., Schramm, E. & Winker, M. (2014). *Partizipative Szenarioverfahren – zur methodischen Ableitung von Zukunftsbildern. Das Projekt SAUBER+ als Beispiel* (Nr. 38). Frankfurt: Institut für sozial-ökologische Forschung.
- Keuter, M., Salaschek, M. & Thielsch, M. T. (2012). Typologie der deutschen Onlinebevölkerung. In H. Reiterer & O. Deussen (Hrsg.), *Mensch & Computer 2012*. (S. 325-328). München: Oldenbourg.
- Kocyan, S., Kruse, S. & Smolana, S. (2015). *Entwurf zur Fortschreibung des Einzelhandelskonzeptes der Stadt Gelsenkirchen. Teil A – Gesamtstädtische Analyse*. Dortmund.
- Kosow, H. & Gaßner, R. (2008). *Methoden der Zukunfts- und Szenarioanalyse. Überblick, Bewertung und Auswahlkriterien*. Berlin: Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung.
- Kreibich, R. (2006). *Zukunftsforschung. Arbeitsbericht 23/2006*. Berlin: Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung.
- Kricheldorf, C., Klott, S. & Tonello, L. (2015). Sorgende Kommunen und Lokale Verantwortungsgemeinschaften. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 48(5), 408-414.
- Kricheldorf, C., Mertens, A. & Tonello, L. (2015). „Im Projekt hat sich unglaublich viel getan!“ *Auf dem Weg zu einer sorgenden Kommune. Handbuch für politisch Verantwortliche, Gestalter und Akteure in Baden-Württembergs Kommunen*. Freiburg: Katholische Hochschule Freiburg, Institut für Angewandte Forschung, Entwicklung und Weiterbildung (IAF).
- Krön, A., Grates, M. & Rühlner, H. (2015). *QuartiersNETZ: Quartiersprofile. Eine Beschreibung der Referenzquartiere im Projekt „QuartiersNETZ“*. Dortmund: Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften, Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“.
- Künemund, H. & Fachinger, U. (Hrsg.). (2018). *Alter und Technik. Sozialwissenschaftliche Befunde*. Wiesbaden: Springer VS Verlag.



- Laux, H. (2014). Interprofessionell zusammenarbeiten. Eine gute IT-Struktur spart Zeit. *Heilberufe - Das Pflegemagazin*, 66(5), 33-35.
- Merz, M. (2005). *E-Commerce und E-Business. Marktmodelle, Anwendungen und Technologien* (2. akt. u. erw. Aufl.). Heidelberg: dpunkt-Verlag.
- Mietzner, D. (2009). *Strategische Vorausschau und Szenarioanalysen. Methodenevaluation und neue Ansätze*. Wiesbaden: Gabler.
- Mühlbacher, A. C., Langkafel, P. & Juhnke, C. (2010). Ambient Assisted Living in der Gesundheitsversorgung: Strategien und Nutzenpotentiale. In U. Fachinger & K.-D. Henke (Hrsg.), *Der private Haushalt als Gesundheitsstandort. Theoretische und empirische Analysen* (Vol. 31, S. 87-110). Baden-Baden: Nomos.
- Naegele, L., Kortsch, T., Paulsen, H., Wiemers, D., Kauffeld, S. & Frerichs, F. (2015). *Zukunft im Blick: Trends erkennen, Kompetenzen entwickeln, Chancen nutzen*. Braunschweig: Technische Universität Braunschweig.
- Nikolaus, T. (2011). Ernährung im Alter. Editorial. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 44(5), 313-314.
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2009). *Business Model Generation*. Amsterdam: Alexander Osterwalder & Yves Pigneur.
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2011). *Business Model Generation: Ein Handbuch für Visionäre, Spielveränderer und Herausforderer*. Frankfurt: Campus.
- Ostwald, D. A., Legler, B. & Schwärzler, M. C. (2014). *Ökonomischer Fußabdruck der Gesundheitswirtschaft in Thüringen unter besonderer Berücksichtigung der industriellen Gesundheitswirtschaft im Auftrag der Landesentwicklungsgesellschaft Thüringen mbH*. Darmstadt.
- Otte, C., Ostwald, D. A. & Henke, K.-D. (2013). *Studie „Ökonomischer Fußabdruck“ ausgewählter Unternehmen der industriellen Gesundheitswirtschaft für den deutschen Wirtschaftsstandort*. Berlin: WifOR GmbH, Technische Universität Berlin.
- Projektgruppe Gesundheitswirtschaft. (2010). *Potenzialanalyse und Handlungsempfehlungen für die Gesundheitswirtschaft in der Metropolregion Hannover Braunschweig Göttingen Wolfsburg*. Hannover: hannoverimpuls GmbH.
- Richter, S. (2014). Mehr Kompetenz - weniger Überforderung. Menschen mit Demenz integriert versorgen. *Heilberufe - Das Pflegemagazin*, 66(5), 22-26.
- Sagl, S. & Wolf, M. (2012). *Vertrauen beim Online-Einkauf*. München: Bundesverband des Deutschen Versandhandels e. V. (bvH).
- Sánchez, P. & Ricart, J. E. (2010). Business model innovation and sources of value creation in low-income markets. *European Management Review*, 7, 138-154.

- Sassen, E. (2011). *Elektronische Dienstvermittlung für Independent Living: Geschäftsmodelle und Gestaltungsempfehlungen*. Universität St. Gallen, Hochschule für Wirtschafts-, Rechts- und Sozialwissenschaften sowie Internationale Beziehungen (HSG), St. Gallen.
- Schultz, C., Salomo, S. & Gemünden, H. G. (2005). Akzeptanz der Telemedizin - Einführung und Überblick. In C. Schultz, H. G. Gemünden & S. Salomo (Hrsg.), *Akzeptanz der Telemedizin* (S. 1-8). Darmstadt: Minerva.
- Simon, H. & von der Gathen, A. (2002). *Das große Handbuch der Strategieinstrumente*. Frankfurt - New York: Campus.
- Statistisches Bundesamt. (2008). *Klassifikation der Wirtschaftszweige mit Erläuterungen*. 2008. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt.
- Statistisches Bundesamt (Ed.). (2016). *Private Haushalte in der Informationsgesellschaft – Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien*. 2015 (Vol. 15 ). Wiesbaden: Statistisches Bundesamt.
- Steinmüller, K. & Schulz-Montag, B. (2002). Workshop Zukunftsforschung Teil 2. Szenarien: Grundlagen und Anwendungen. Essen: Z\_punkt GmbH Büro für Zukunftsgestaltung.
- Sterly, C. & Hasseler, M. (2012). Integrierte Versorgung. In C. Thielscher (Hrsg.), *Medizinökonomie. Band 1: Das System der medizinischen Versorgung* (S. 483-504). Wiesbaden: Gabler Springer.
- Strategiekreis Normungsroadmap. (2010). *Deutsche Normungsroadmap*. Frankfurt.
- United Nations Environment Programme (UNEP). (2002). *Global Environment Outlook 3. Past, present and future perspectives* (Nr. 3). London: United Nations Environment Programme (UNEP).
- Volkert, D. (2011). Leitlinien und Standards zur Ernährung in der Geriatrie. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 44(2), 91-99.
- von Reibnitz, U. (1992). *Szenario-Technik. Instrumente für die unternehmerische und persönliche Erfolgsplanung* (2 Aufl.). Wiesbaden: Gabler.
- Zolnowski, A. & Böhmman, T. (2012). Geschäftssystem zur kooperativen Entwicklung technikbasierter Dienstleistungen. In M. Gersch & J. Liesenfeld (Hrsg.), *AAL- und E-Health-Geschäftsmodelle. Technologie und Dienstleistungen im demographischen Wandel und in sich verändernden Wertschöpfungsarchitekturen* (S. 83-110). Wiesbaden: Gabler.
- Zott, C., Amit, R. & Massa, L. (2011). The Business Model: Recent Developments and Future Research. *Journal of Management*, 37(4), 1019-1042.

# Weiterführende Literatur

- Bubolz-Lutz, E. & Stiel, J. (2018). *Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zu Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier. Handbuch 5 der Reihe: Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ*. Dortmund.
- Diepenbrock, A., Sorgalla, J. & Sachweh, S. (Hrsg.). (2018). *Partizipative Technikentwicklung – Methodik und Umsetzungsbeispiele. Handbuch 4 der Reihe: Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ*. Dortmund.
- Fachinger, U., Grates, M. & Mähs, M. (2017). Nutzertypen im Projekt QuartiersNETZ. Erstellung von Nutzertypen auf Basis einer schriftlichen Befragung der ab 50-jährigen Bevölkerung in vier Modellquartieren, *Discussion Paper 29/2017*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Fachinger, U., Helten, S. & Mähs, M. (2017). Szenarienanalyse im Quartier, *Discussion Paper 31/2017*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Fachinger, U., Helten, S., Nobis, S. & Schöpke, B. (2016). Meta-Geschäftsmodelle – eine Möglichkeit zur erfolgreichen Einbindung von assistierenden Techniken in Quartiersnetze, *Discussion Paper 23/2015*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Fachinger, U., Mähs, M. & Nobis, S. (2016a). Bedarfsanalyse im Projekt QuartiersNETZ – Identifizierung von Bedarfen aus Dienstleistersicht auf Basis einer stadtweiten Befragung, *Discussion Paper 24/2016*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Fachinger, U., Mähs, M. & Nobis, S. (2016b). Nutzeranalyse im Projekt QuartiersNETZ. Charakteristika von Online-Plattform Nutzern auf Basis einer stadtweiten Befragung, *Discussion Paper 27/2016*. Vechta: Fachgebiet Ökonomie und Demographischer Wandel, Institut für Gerontologie.
- Grates, M., Krön, A. & Rübler, H. (2018). *Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen. Handbuch 1 der Reihe: Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ*. Dortmund.
- Heite, L. & Rübler, H. (Hrsg.). (2018). *Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln. Handbuch 3 der Reihe: Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ*. Dortmund.



# Anhang

- 1 Leitfaden**
- 2 Szenarien**
- 3 Handzettel**
- 4 Ausprägungen der Partialmodelle am Beispiel des Geschäftsmodells von Technikbotschafter/innen**

## 1 Leitfaden (Quelle: eigene Darstellung)

### Leitfaden zum Telefongespräch mit den Dienstleistern

1. Vorstellung von Person/Institution und dem Vorhaben	
Guten Tag, mein Name ist _____ von der Universität Vechta	
Wir arbeiten in dem QuartiersNETZ-Projekt in Gelsenkirchen	
<b>Vor ein paar Tagen müssten Sie eine Einladung zum Dienstleistertreffen in Hüllen von der Stadt Gelsenkirchen bekommen haben.</b>	
<b>Kennen Sie unser Projekt schon?</b>	
<b>nein</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Metropole Ruhr soll zukunftsfähig werden, deshalb finanziert das Bundesministerium für Bildung und Forschung einen besonderen Service für die Bürger/innen in Gelsenkirchen.</li> <li>Mehrere Wissenschaftliche Institute sind damit beauftragt, eine digitale Plattform für das Quartier zu entwickeln</li> <li>Es sollen durch eine möglichst umfassende Vernetzung bessere Versorgungsstrukturen innerhalb der Quartiere in Gelsenkirchen geschaffen werden.</li> <li>Damit ist auch vorgesehen, die Dienstleister in Gelsenkirchen wirtschaftlich zu fördern.</li> <li>Sie als Geschäftsinhaber/in vor Ort bekommen die Möglichkeit, kostenlos eine professionelle Beratung zur Verbesserung Ihres Dienstleistungskonzepts zu erhalten.</li> </ul>
<b>ja</b>	Weiter mit 2.
2. Einladung zur Dienstleisterkonferenz	
Am _____ findet die nächste Dienstleisterkonferenz in _____ statt.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wir möchten Sie hierzu recht herzlich einladen.</li> <li>Sie erhalten dort Informationen über das weitere Vorgehen und die Entwicklungen des Projekts</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können auf dieser Konferenz Ihre individuellen Bedarfe für Ihr Geschäft vorbringen</li> <li>• Wir entwickeln Ihnen daraufhin eine Lösung, um Ihre Geschäftsziele voranzubringen</li> </ul>	
<p><i>(Sie haben außerdem die Möglichkeit, (sich beim gemütlichen Beisammensein) mit den anderen Unternehmerinnen und Unternehmern des Quartiers auszutauschen und Ihre Visionen und Ideen in die Quartiersentwicklung einzubringen.)</i></p>	
<p><b>Möchten Sie teilnehmen?</b></p>	
<p><b>nein</b></p>	<p>Ansprechpartner: Mail: Telefonnummer: Datum:</p>
<p><b>ja</b></p>	<p>Unverbindlich</p>
<p><b>3. Öffentliche Dienstleisterliste</b></p>	
<p><b>Homepage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um ein Gerüst für die Vernetzung aufbauen zu können, soll eine Liste mit allen Dienstleistern sowie Unternehmen erstellt werden, die für die Bewohner/innen des Quartiers wichtig sind</li> <li>• Diese Liste wird Ihnen dann über die digitale Plattform (und evtl. auch in einem Faltblatt o. ä. zur Verfügung gestellt).</li> <li>• Die Vernetzung kann von Ihnen als Unternehmen z. B. für <u>Werbemöglichkeiten</u> oder einen engeren <u>Kundenkontakt</u> genutzt werden</li> </ul> <p><b>Wären Sie damit einverstanden, in diese öffentliche Liste aufgenommen zu werden?</b></p>
<p><b>Angebote</b></p>	<p>Wie ich gesehen habe, bieten Sie _____ an.</p> <p><b>Gibt es eine Besonderheit, die typisch für Ihr Warenangebot ist oder die Sie besonders hervorheben möchten?</b></p> <p><b>Haben Sie Angebote oder Services speziell für ältere Kunden?</b></p>

<b>Vernetzung</b>	<p><b>Arbeiten Sie bereits mit anderen Unternehmen oder Dienstleistern innerhalb des Quartiers zusammen?</b></p> <p><b>Sind Sie z. B. in einer Werbegemeinschaft oder einem Verein mit anderen Dienstleistern?</b></p>
<b>Verteiler</b>	<p>Wir möchten Ihnen die Möglichkeit geben, sich über die aktuellen Entwicklungen und Projektfortschritte auf dem Laufenden zu halten und über anstehende Termine informiert zu werden.</p> <p><b>Möchten Sie dazu in unseren E-Mail-Verteiler aufgenommen werden?</b></p>
<p><b>4. Abgleich der Daten (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail)</b></p>	
<p>Name des Ansprechpartners</p> <p>Anschrift</p> <p>Telefonnummer</p> <p>E-Mail</p>	
<p><b>5. Weitere Fragen/Unklarheiten</b></p>	



## 2 Szenarien (Quelle: eigene Darstellung)

### Vorteile der Quartiersplattform

Durch die kostenlose Nutzung und Mitgestaltung der in Gelsenkirchen entwickelten Plattform ergeben sich für Sie als Dienstleister diverse Vorteile, welche im Folgenden dargestellt werden. Um die Vorteile für Sie greifbarer zu machen, werden Beispiele von Projekten aufgeführt, die in der Praxis bereits erfolgreich umgesetzt wurden. Die folgenden Beispiele sind prinzipiell umsetzbar.

#### 1. Nutzung der Plattform für Werbezwecke und Präsentation Ihres Unternehmens

Durch die Registrierung auf der Quartiersplattform erhalten Sie die Möglichkeit ein professionelles Online-Profil Ihres Dienstleistungsangebots zu erstellen und/oder dieses mit Ihrer bereits bestehenden Homepage zu verknüpfen. Zudem bekommen Sie die Gelegenheit Ihre Leistungen mithilfe von Fotos, wie z. B. „Vorher-Nachher-Bilder“, und Beschreibungen seriös darzustellen. Dies vermittelt Ihre Fachkompetenzen und führt zu mehr Vertrauen bei Ihren Kunden.

##### Vorteile für Sie als Dienstleister:

- Werbung und Präsentation Ihrer Produkte, Angebote und Dienstleistungen
- Vermittlung von Vertrauen und Seriosität
- große Reichweite des Internets kann zu einer Erweiterung des Kundstamms führen
- erhöhte Auffindbarkeit im Internet
- Gewinnung von Kunden durch auf der Plattform „stöbernden“ Neukunden

## 2. Bewertungsportal/Bewertungsfunktionen

Durch die Bewertungsfunktionen können Kunden Ihre Produkte, Leistungen und Angebote beschreiben und bewerten. Dies kann das Interesse neuer Kunden wecken und Ihre Bekanntheit verbessern. Zudem erhalten Sie eine Rückmeldung über die Qualität Ihrer Leistungen und können somit Ihre Stärken weiter ausbauen und Schwächen entgegenwirken.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- Werbung und Weiterempfehlungen durch Ihre Kunden
- Vermittlung von Vertrauen und Seriosität Ihres Unternehmens
- Erfassung eines differenzierten Kundenbildes
- Identifizierung der Kundenbedarfe und -wünsche

## 3. Vernetzung und Kooperation mit anderen Dienstleistern

Durch die aktive Nutzung der Quartiersplattform können Sie mit anderen Dienstleistern kooperieren und Informationen austauschen. Durch Kooperationen können Sie sich Kosten teilen: Sie können zusammen beispielsweise einen Lieferdienst (Auto oder Fahrrad mit Anhänger) anbieten und so auch mobil eingeschränkte Personen erreichen. Auch Werbeaktionen können gemeinsam organisiert werden, wie z. B. die Erstellung eines (virtuellen) Adventskalenders auf der Plattform mit Proben, Rabatten und Gutscheinen.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- Austausch von Informationen und Erfahrungen
- Kosteneinsparungen durch Bereitstellung oder Teilen von Räumen, Fahrzeugen, Materialien oder Materialbestellungen (Mengenrabatt)
- Schaffung neuer Angebote oder gemeinsamer Angebote
- Erweiterung des Kundestamms durch das Erreichen von Kunden mit spezifischen Bedarfen

## 4. Nicht-professionelle Dienstleister

Durch eine Kooperation mit nicht-professionellen Dienstleistern (z. B. ehrenamtlich Tätigen) erhalten Sie die Möglichkeit Ihr Leistungsangebot zu erweitern und Ihren Kundenstamm zu vergrößern.

Nicht-professionelle Dienstleister können Einkäufe, Lieferungen und Fahrdienste Ihrer Kunden übernehmen. Weiterhin können z. B. Ausflüge in die Stadt organisiert werden, sodass mobil eingeschränkte Bürgerinnen und Bürger Ihren Laden besuchen können.

Außerdem werden in den einzelnen Stadtteilen Technikbotschafter-Initiativen aufgebaut, die man bei Bedarf um Hilfe anfragen kann. Diese speziell vorbereiteten Technikbotschafter/innen zeigen Älteren in ihrem Stadtteil den Umgang mit technischen Geräten und digitalen Medien, sodass alle die Quartiersplattform nutzen können.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- geringere Kosten
- Schaffung neuer Angebote oder gemeinsamer Angebote
- Erweiterung des Kundestamms durch das Erreichen von Kunden mit spezifischen Bedarfen

## 5. Online-Terminvereinbarungen

Durch eine übersichtliche Online-Angabe von (freien) Terminen Ihres Unternehmens können Sie die Anzahl Ihrer Kunden und damit Ihr Arbeitsaufkommen optimal verteilen und ausgestalten.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- Reduzierung von Terminausfällen und damit von Honorarausfällen durch das Wiedereinstellen (kurzfristig) abgesagter Termine
- optimale Ausschöpfung Ihrer Ressourcen durch das Einsehen der belegten und freien Termine
- Anwesenheit für Ihre Kunden auch außerhalb der Öffnungszeiten (Kunden buchen Termine online)

- Zeiteinsparung durch geringeres Telefonaufkommen durch Online-Terminbuchung und damit weniger störende Unterbrechungen

## 6. Kontaktanzeigen (Suche/Biete) und aktive Auftragsuche

Kunden können auf der Plattform durch Kontaktanzeigen (Suche/Biete) ihre Probleme und Anliegen direkt mit Ihnen als Dienstleister teilen. Dies könnte durch eine einfache Problembeschreibung oder mithilfe von Fotos, welche das Problem darstellen, umgesetzt werden. Sie können hiermit aktiv nach Aufträgen für Ihr Unternehmen suchen.

Eine weitere Funktion, die es den Kunden ermöglichen soll Ihre Leistungen bzw. Hilfe schnell zu finden, stellt der sog. „Notfallbutton“ dar. Dieser wird dann genutzt, wenn der Kunde schnelle Hilfe benötigt, wie z. B. bei einem Wasserrohrbruch. Viele Kunden wissen in solchen Situationen nicht, wen sie kontaktieren können, um das Problem schnellstmöglich zu beheben. Sie als Dienstleister sind demnach wesentlich besser auffindbar für Ihre Kunden.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- direkte Darstellung der Kundenanliegen bzw. direkte Problemdarstellung der Kunden und damit bessere Planung oder Anpassung Ihrer Leistungen
- aktive Gewinnung von neuen Kunden durch die Suchfunktion nach lukrativen Aufträgen
- Gewinnung von neuen Kunden durch den Notfallbutton

## 7. Online- Auftragsbestellung von Produkten

Da nicht alle Dienstleistungen und Produkte direkt vor Ort oder auf der Quartiersplattform angeboten werden, besteht für die Kunden die Gelegenheit über andere externe Online-Plattformen die benötigten Produkte zu erwerben. Allerdings ist nicht jeder mit solchen Plattformen vertraut, sodass einige Kunden nur ungern bei fremden Anbietern bestellen möchten.

Sie als Unternehmer haben nun die Möglichkeit derartige Bestellungen für Ihre Kunden zu übernehmen. Damit gewährleisten Sie Sicherheit und erhöhen das Vertrauen Ihrer Kunden.

Die Kunden können, neben der in Auftrag gestellten Bestellung, gleichzeitig auch in Ihrem Geschäft einkaufen.

**Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- Gewinnung und Bindung von Kunden
- Werbung und Präsentation Ihrer Produkte, Angebote und Dienstleistungen
- Vermittlung von Vertrauen und Seriosität

## Beispiel: Wasserrohrbruch

### **Problemstellung:**

Frau Schmidt entdeckt einen leichten Wasserrohrbruch im Badezimmer und versucht zunächst mit einem Eimer, das Wasser aufzufangen. In ihrer Not sucht sie auf der Quartiersplattform nach einer schnellen und vertrauensvollen Hilfe. Frau Schmidt möchte gerne ein Unternehmen finden, welches möglichst alle Aufgaben aus einer Hand anbietet, sodass sie selbst möglichst wenig Aufwand hat.

### **Lösungsmöglichkeit I: „Notfall-Button“**

Als Hausverwalter, Versicherer oder Handwerker können Sie auf der Quartiersplattform einen „Notfall-Button“ und Notfallnummern für verschiedene Situationen gut sichtbar platzieren.

Dadurch, dass sich Frau Schmidt schnell bei Ihnen über den „Notfall-Button“ meldet, können Sie weitere Schritte einleiten und beispielsweise direkt weitere Dienstleister aus dem Handwerk und Sanitärbereich für Frau Schmidt kontaktieren. Diese können zeitnah das Problem beheben und größere Schäden verhindern.

Durch einen ehrenamtlich engagierten Technikbotschafter kann Frau Schmidt die Quartiersplattform nutzen und weiß, wie man sich darüber möglichst schnell Hilfe suchen kann.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- für alle: höhere Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- für Versicherungen: geringere Kosten durch schnellere Problemlösung und Verhinderung von größeren Schäden

**Lösungsmöglichkeit II: „Informationen sammeln, teilen und sich vernetzen“**

Sie können die Plattform so einrichten lassen, dass Sie oder Kunden Fotos von dem entstandenen Schaden oder der Beseitigung des Schadens hochladen können.

Über die Plattform können Sie Frau Schmidt anbieten, vom entstandenen Problem ein Foto hochzuladen. Sie können als Fachunternehmen direkt und vor dem Eintreffen bei Frau Schmidt beurteilen, um was für ein Problem es sich genau handelt und genügend Personal sowie das richtige Werkzeug zum Einsatz mitnehmen. Alternativ können Sie mit Frau Schmidts Einwilligung vor Ort ein Foto machen und dies auf der Plattform in Ihrem persönlichen Bereich abspeichern. Daraufhin können Sie, zusammen mit der Versicherung und/oder weiteren Dienstleistern (z. B. dem Maler), das weitere Vorgehen absprechen und einleiten. Mit Frau Schmidts Einwilligung können Sie nach erfolgreicher Arbeit ein „Vorher-/Nachher-Bild“ hochladen, damit sich andere Quartiersbewohner/-innen einen Einblick von Ihrer Arbeit machen können.

**Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- bessere Planbarkeit, Zeitersparnis und effektiver Ressourceneinsatz
- höhere Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- „Vorher-/Nachher-Bild“ als Werbung und Referenz für Ihre gute Arbeit

## **Beispiel: Kooperation zwischen Technik-botschafterinnen sowie Technikbotschaftern und professionellen Technikdienstleistern**

### **Problemstellung:**

Bei dem neuen Computer von Frau Schulz funktioniert auf einmal der Bildschirm nicht mehr. Sie ruft den Technikdienstleister an, bei dem sie den Computer gekauft hat. Der Dienstleister weist auf die Möglichkeit der Hilfe durch Technikbotschafterinnen und Technikbotschafter hin, mit denen er zusammen arbeite. Er fragt, ob Frau Schulz sich nicht erst einmal an eine Technikbotschafterin bzw. einen Technikbotschafter wenden möchte: dies sei kostenfrei.

### **Lösungsmöglichkeit I: „Die ehrenamtliche Technikbotschafterin bzw. der ehrenamtliche Technikbotschafter kann das Problem lösen“**

Frau Schulz hat lediglich ein Kabel nicht richtig mit dem Bildschirm verbunden. Die ehrenamtliche Technikbotschafterin bzw. der ehrenamtliche Technikbotschafter sieht dieses Problem und kann es beheben. Frau Schulz ist zufrieden und bietet ihr bzw. ihm als Dank einen Kaffee an. Während des Gesprächs erfährt sie auch von einem Computerkurs, der nächste Woche in ihrer Nähe beginnt und an dem sie gerne teilnehmen wird.

### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- Sie können ältere Stammkunden weiter an Ihr Unternehmen binden
- höhere Kundenzufriedenheit durch einfache Lösungen, die sogleich die Technikkompetenz der Kundinnen und Kunden erhöhen und das Vertrauen zu Ihrem Unternehmen stärken
- eine erhöhte Technikkompetenz Ihrer Kundinnen und Kunden kann wiederum zu einem erhöhten Absatz an Technikgeräten führen
- weniger Ressourcenaufwand

### **Vorteile für Sie als ehrenamtliche Technikbotschafterin bzw. ehrenamtlicher Technikbotschafter:**

- Sie helfen aktiv Frau Schulz bei ihrem Technikproblem und schulen sie, sodass sie zukünftig einfache Probleme selbständig lösen kann



- Sie lernen Mitmenschen aus dem Quartier kennen und erfahren hautnah, wie diese leben und denken
- die Angebote der Technikbotschafterinnen und Technikbotschafter werden persönlich bekannter gemacht
- Sie helfen mit, dass Bewohner des Quartiers länger zufrieden in ihrem Zuhause leben können

### **Lösungsmöglichkeit II: „Die Technikbotschafterin bzw. der Technikbotschafter kann das Problem nicht lösen“**

Das Problem bei Frau Schulz ist von komplizierter Natur. Die engagierte ehrenamtliche Technikbotschafterin bzw. der Technikbotschafter kann das Problem zwar identifizieren, aber nicht selber lösen. Sie oder er gibt dem Technikdienstleister sachgerecht Rückmeldung über die Problemsituation. Dieser kann nun die für Frau Schulzes Problem richtige Lösungsmöglichkeit erwägen und z. B. eine Technikerin bzw. einen Techniker schicken, der die notwendigen Ersatzteile und Werkzeuge mitbringt und das Problem direkt beheben kann.

#### **Vorteile für Sie als Dienstleister:**

- effizientere Planung des technischen Supports
- höhere Kundenzufriedenheit durch eine effektivere Kundenbetreuung, da das Problem beim ersten Besuch gelöst wird
- Kundenbindung und -gewinnung durch Werbung über das Netzwerk der Technikbotschafterinnen und Technikbotschafter

#### **Vorteile für Sie als ehrenamtliche Technikbotschafterin bzw. Technikbotschafter:**

- Sie kennen professionelle Dienstleister für verschiedene Anliegen, an die Sie sich wenden und an die Sie weitervermitteln können, wenn das Problem Ihr Können, Wissen oder Ihre Zeit übersteigt
- Sie erhalten mehr Sicherheit, da Sie wissen: wenn ich selbst ein Problem nicht lösen kann, habe ich die Möglichkeit, mich bei einem Dienstleister „schlau zu machen“

### 3 Handzettel (Quelle: eigene Darstellung)

#### Gemeinsam ein zukunftsfähiges Konzept für die (älteren) Bewohner in Gelsenkirchen entwickeln!

Eine vernetzte Versorgung zwischen Dienstleistern im Quartier untereinander sowie mit ehrenamtlich Tätigen ermöglicht es, neue Angebote zu schaffen bzw. bestehende Angebote zu optimieren. Durch derartige Kooperationen und einen besseren Informationsaustausch können Kunden bedarfsgerechte und zukunftsträchtige Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden.

Im **Projekt QuartiersNETZ**, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis 2018 gefördert wird, werden Konzepte für eine vernetzte Versorgung im Ruhrgebiet hin zu einer innovativen Dienstleistungsregion entwickelt. Das Teilprojekt „**Geschäftsmodell**“, angesiedelt an der Universität Vechta, bietet Ihnen die Möglichkeit, an der Entwicklung dieser **Vernetzung mitzuwirken**, um Ihre eigenen Ideen und Bedarfe nutzergerecht und praxisnah umzusetzen.

#### Auswahl von Zielen des Projekts QuartiersNETZ und Ihre Vorteile:

- ✓ Kostenlose digitale Vernetzung nutzen, um bspw.
  - Ihre Internetseite oder eine neue Webseite mit der Gelsenkirchener QuartiersNETZ-Seite zu verlinken, um für die Bürgerinnen und Bürger in Ihrem Quartier präsent und leicht auffindbar zu sein
  - Möglichkeiten, aktiv die Entwicklung der QuartiersNETZ-Seite mitzubestimmen und an die eigenen Bedarfe anpassen zu lassen
  - einen optimierten Informationsaustausch zu anderen Dienstleistern oder Ehrenamtlichen zu generieren (z. B. Weiterempfehlung untereinander, schnellere und leichtere Abstimmungen)
- ✓ Ausbau Ihres Kundenstammes sowie stärkere Kundenbindung
  - Möglichkeit der Erstellung von Kundenprofilen, um die Bedarfe zu erfassen und diese optimal bedienen zu können

- QuartiersNETZ-Seite ist zu Beginn für Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath und Schalke geplant, später Vernetzung der einzelnen Quartiersplattformen (mehr Kundschaft)
- ✓ Möglichkeit der Online-Positionierung
  - Kostenloses Marketing auf der QuartiersNETZ-Seite
  - durch Herausstellung Ihrer Leistungen wie beispielsweise Versorgungs- und Beratungsangebote, Unterstützungsangebote u.s.w.

### **Aktiv werden – Teilnahme an den Dienstleisterkonferenzen**

In vier Stadtteilen – Buer-Ost (26.10.2016), Hüllen (05.10.2016), Schaffrath (20.09.2016) und Schalke (13.10.2016) – finden im Herbst 2016 die nächsten Dienstleisterkonferenzen statt. Wir würden uns sehr freuen, Sie hier zu begrüßen. Bei Fragen melden Sie sich jederzeit per E-Mail: \_\_\_\_\_ / telefonisch unter: \_\_\_\_\_ .

Mit freundlichen Grüßen,

## Stärkung der ärztlichen Versorgung in Gelsenkirchen

Eine gut erreichbare ärztliche Versorgung ist von höchster Bedeutung für Bürgerinnen und Bürger. Diese möchten wir gemeinsam mit Ihnen im **Projekt QuartiersNETZ** in Gelsenkirchen weiter verbessern. In diesem Projekt, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis 2018 gefördert wird, werden Konzepte für eine vernetzte Versorgung im Ruhrgebiet hin zu einer innovativen Dienstleistungsregion entwickelt.

Das Teilprojekt „**Geschäftsmodell**“, angesiedelt an der Universität Vechta, bietet Ihnen die Möglichkeit, an der **Entwicklung dieser Vernetzung mitzuwirken**, um Ihre **eigenen Ideen und Bedarfe** nutzergerecht und praxisnah umzusetzen.

### Ihre Vorteile einer Beteiligung am Projekt QuartiersNETZ

- ✓ Zeitgemäße Nutzung digitaler Techniken, um
  - für Ihre Patientinnen und Patienten für eine optimale medizinische Versorgung präsent zu sein und ihnen aktuelle Informationen zur Verfügung zu stellen wie z. B. Öffnungszeiten oder Urlaubsvertretung
  - einen besseren Informationsaustausch zu anderen Ärztinnen und Ärzten in Ihrem Quartier zu erreichen
  - einen besseren Informationsaustausch zu ambulanten und stationären Pflegediensten und Apotheken zu erreichen
  
- ✓ Herausstellung Ihrer medizinischen Leistungen, um die medizinische Versorgung im Quartier zu verbessern
  - durch Hervorhebung Ihrer Zusatzqualifikation wie z. B. alternative Heilverfahren
  - durch Hervorhebung Ihrer IGeL-Leistungen
  
- ✓ Möglichkeit der gezielten Weiterleitung von nicht-medizinischen Patientenliegen z. B. an Selbsthilfegruppen oder ehrenamtlich Tätige. Hierfür wird eine digitale Vernetzung geschaffen.

- ✓ E-Health-Gesetz fokussiert den Ausbau der digitalen Infrastruktur der medizinischen Versorgung. Die Kooperation im QuartiersNETZ Projekt kann Sie bei der erfolgreichen Umsetzung unterstützen.

### **Aktiv werden – Teilnahme an den Dienstleisterkonferenzen**

In vier Stadtteilen – Buer-Ost (26.10.2016), Hüllen (05.10.2016), Schaf-frath (20.09.2016) und Schalke (13.10.2016) – finden im Herbst 2016 die nächsten Dienstleisterkonferenzen statt. Wir würden uns sehr freuen, Sie hier zu begrüßen. Bei Fragen melden Sie sich jederzeit per E-Mail: \_\_\_\_\_ / telefonisch unter: \_\_\_\_\_ .

Ihr Mitwirken ist von entscheidender Bedeutung!

Mit freundlichen Grüßen,

## Positionierung Ihrer ortsansässigen Apotheken

Eine ortsansässige Apotheke und eine gute pharmazeutische Betreuung sind von höchster Bedeutung für jedes Quartier. Neue Strategien und digitale Möglichkeiten, damit die Bürgerinnen und Bürger weiterhin gut versorgt werden und damit sich Ihre Apotheke auch nachhaltig und wirtschaftlich im Quartier etabliert, möchten wir gemeinsam mit Ihnen im **Projekt QuartiersNETZ** in Gelsenkirchen entwickeln. In diesem Projekt, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis 2018 gefördert wird, werden Konzepte für eine vernetzte Versorgung im Ruhrgebiet hin zu einer innovativen Dienstleistungsregion entwickelt.

Das Teilprojekt „**Geschäftsmodell**“, angesiedelt an der Universität Vechta, bietet Ihnen die Möglichkeit, an der **Entwicklung dieser realen und digitalen Vernetzung** mitzuwirken, um Ihre **eigenen Ideen und Bedarfe** nutzergerecht und praxisnah umzusetzen.

### Ziele des Projekts QuartiersNETZ und Ihre Vorteile als Apothekerin / Apotheker:

- ✓ Kostenlose digitale Vernetzung nutzen, um bspw.
  - Zur Verlinkung Ihrer Internetseite oder einer neuen Webseite mit der Gelsenkirchener QuartiersNETZ-Seite, um für die Bürgerinnen und Bürger in Ihrem Quartier präsent und leicht auffindbar zu sein
  - Optimierung des Informationsaustausches zu ambulanten und stationären Pflegediensten sowie zu Ärztinnen und Ärzten
  - Arzneimittel-Reservierung und Optimierung Ihres Lieferservices
  
- ✓ Ausbau Ihres Kundenstammes sowie stärkere Kundenbindung
  - Möglichkeit der Erstellung von Kundenprofilen, um die Bedarfe zu erfassen und diese optimal bedienen zu können
  - Optimierung der Lagerhaltung durch bessere Planbarkeit
  - Kostenloses Marketing auf der QuartiersNETZ-Seite

- Möglichkeit der gezielten Weiterleitung von Patientenanliegen mithilfe der digitalen QuartiersNETZ-Seite (z. B. an Selbsthilfegruppen oder ehrenamtlichTätige)
- Möglichkeit der online Positionierung durch Herausstellung präventiver Leistungen, von Beratungsangeboten oder der Einrichtung eines Verleihservices (z. B. Blutdruckmessung, Blutzuckerbestimmungen, Ernährungsberatung)
- Herausstellung individuell hergestellter Arzneimittel wie z. B. Hautcremes, Augen- und Nasentropfen, Kapseln und Zäpfchen

### **Aktiv werden – Teilnahme an den Dienstleisterkonferenzen**

In vier Stadtteilen – Buer-Ost (26.10.2016), Hüllen (05.10.2016), Schafgrath (20.09.2016) und Schalke (13.10.2016) – finden im Herbst 2016 die nächsten Dienstleisterkonferenzen statt. Wir würden uns sehr freuen, Sie hier zu begrüßen. Bei Fragen melden Sie sich jederzeit per E-Mail: \_\_\_\_\_ / telefonisch unter: \_\_\_\_\_ .

Mit freundlichen Grüßen,

## Sichern Sie die Zukunft Ihres Handwerksbetriebs

Der demografische und technologische Wandel stellt viele Handwerksbetriebe zum einen vor neue Herausforderungen, zum anderen bietet dieser aber auch neue Potentiale. Eine Möglichkeit, den Herausforderungen zu begegnen und die Potentiale zu nutzen, ist die Vernetzung zwischen Handwerksbetrieben im Quartier. Durch gewerksübergreifende Kooperationen und einer damit verbundenen Ausweitung des jeweiligen Angebots sowie durch einen besseren Informationsaustausch können Handwerksbetriebe ihren Kunden bedarfsgerechte Dienstleistungen zur Verfügung stellen und so langfristig ihre Existenz sichern.

Im **Projekt QuartiersNETZ**, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis 2018 gefördert wird, werden Konzepte für eine vernetzte Versorgung im Ruhrgebiet hin zu einer innovativen Dienstleistungsregion entwickelt. Das Teilprojekt „**Geschäftsmodell**“, angesiedelt an der Universität Vechta, bietet Ihnen die Möglichkeit, an der **Entwicklung dieser Vernetzung** aktiv mitzuwirken, um Ihre **eigenen Ideen und Bedarfe** nutzergerecht und praxisnah einzubringen.

### Ihre Vorteile durch eine Beteiligung am Projekt QuartiersNETZ:

- ✓ Kostenlose digitale Vernetzung nutzen, um bspw.
  - Ihre vorhandene Webseite / eine neue Webseite mit der Gelsenkirchener QuartiersNETZ-Seite zu verlinken, um präsent und leicht auffindbar zu sein
  - durch Ihre Zusammenarbeit die gemeinsame Wettbewerbsposition zu stärken
  - Kundenwünsche durch Kooperation besser erfüllen zu können
  - Kunden einen Ansprechpartner für verschiedene Handwerks- und Dienstleistungen zu bieten
  - Kosteneinsparungen durch Kooperationen (z. B. Bestellungen) zu realisieren



- ✓ Bewältigung der Komplexitätssteigerung bei Handwerksleistungen durch
  - eine gewerksübergreifende Zusammenarbeit
  - eine Optimierung des Informationsaustauschs zwischen verschiedenen Handwerkern
  
- ✓ Ausbau Ihres Kundenstammes sowie stärkere Kundenbindung
  - Möglichkeit der Erstellung von Kundenprofilen, um die Bedarfe zu erfassen und diese optimal bedienen zu können
  - die QuartiersNETZ-Seite ist zu Beginn für Buer-Ost, Hüllen, Schaffrath und Schalke geplant, später erfolgt eine Vernetzung der einzelnen Quartiersplattformen (mehr Kunden)
  - Verbesserung der Beratungs- und Serviceleistungen durch digitale Unterstützung

### **Aktiv werden – Teilnahme an den Dienstleisterkonferenzen**

In vier Stadtteilen – Buer-Ost (26.10.2016), Hüllen (05.10.2016), Schaffrath (20.09.2016) und Schalke (13.10.2016) – finden im Herbst 2016 die nächsten Dienstleisterkonferenzen statt. Wir würden uns sehr freuen, Sie hier zu begrüßen. Bei Fragen melden Sie sich jederzeit per E-Mail: \_\_\_\_\_ / telefonisch unter: \_\_\_\_\_ .

Mit freundlichen Grüßen,

## Gemeinsam ein zukunftsfähiges Konzept für die (älteren) Bewohner im Ruhrgebiet entwickeln!

Nachbarschaftliche Hilfe, sinnstiftende Tätigkeiten, Anerkennung und Wertschätzung – all dies sind Charakteristika bürgerschaftlichen Engagements. Durch gegenseitige Unterstützung und einen besseren Informationsaustausch können Lebenserfahrungen weitergegeben, Kontakte geknüpft und gesellschaftliches Leben aktiv mitgestaltet werden.

Im **Projekt QuartiersNETZ**, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis 2018 gefördert wird, werden Konzepte für eine vernetzte Versorgung im Ruhrgebiet hin zu einer innovativen Dienstleistungsregion entwickelt. Das Teilprojekt „**Geschäftsmodell**“, angesiedelt an der Universität Vechta, bietet Ihnen die Möglichkeit, an der Entwicklung dieser **Vernetzung mitzuwirken**, Ihre **eigenen Ideen und Bedarfe umzusetzen** und **ergänzende Dienstleistungen** zu gestalten.

### Ihre Vorteile durch eine Beteiligung am Projekt QuartiersNETZ:

- ✓ Durch Zusammenarbeit Kräfte bündeln:
  - Erleichterung Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit durch Kooperation und Koordination
  - Erfahrungsaustausch – Geben Sie Ihren Wissensschatz weiter und profitieren Sie von der reichhaltigen Lebenserfahrung anderer
  - Gemeinsam im Quartier Projekte umsetzen
  - Ehrenamtliches Engagement ist umso wirkungsvoller, je mehr sich beteiligen
  - Netzwerke aus Ehrenamtlichen und Professionellen können bewirken, dass ältere Menschen länger in ihrer vertrauten Umgebung wohnen bleiben können
- ✓ Bringen Sie sich aktiv in Ihr Quartier ein, tun Sie etwas für sich selbst und bestimmen Sie mit:
  - Ein ausgebautes ehrenamtliches Versorgungsnetz in Ihrem Quartier kann die Lebensqualität von Ihnen und Ihren Mitmenschen vielfach verbessern

- Verwirklichen Sie sich selbst durch Ihren Einsatz und erfahren Sie die Wichtigkeit Ihres ehrenamtlichen Engagements
- Lernen Sie neue Bürgerinnen und Bürger sowie Dienstleister aus Ihrem Quartier kennen

### **Ergreifen Sie die Gelegenheit – Teilnahme an den Dienstleisterkonferenzen**

In vier Stadtteilen – Buer-Ost (26.10.2016), Hüllen (05.10.2016), Schaf-frath (20.09.2016) und Schalke (13.10.2016) – finden im Herbst 2016 die nächsten Dienstleisterkonferenzen statt. Ganz gleich, ob Sie bereits ehrenamtlich aktiv sind oder von nun aktiv werden möchten: Ihr Einsatz ist wichtig und wir freuen uns auf Sie! Bei Fragen melden Sie sich per E-Mail bei: \_\_\_\_\_ / telefonisch unter: \_\_\_\_\_ .

Mit freundlichen Grüßen,

## 4 Ausprägungen der Partialmodelle am Beispiel des Geschäftsmodells von Technikbotschafter/innen

(Quelle: eigene Darstellung)

Partialmodell	Spezifikation
Kunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewohner/innen aus Gelsenkirchen: Ältere Menschen, die Interesse an neuer Technik, jedoch ggf. auch Probleme, Ängste und / oder Unwissenheit im Umgang mit diesen haben. Menschen, die Schwierigkeiten haben, ihre Wohnung zu verlassen, und Fragen rund um Technik haben</li> <li>• Dienstleister, die ihren Kundenstamm erhalten möchten oder neue Kunden, darunter auch ältere und mobilitätseingeschränkte, anwerben möchten</li> </ul>
Markt	<p>Hinsichtlich des Verkaufs und der Reparatur existieren noch weitere Akteure auf dem Markt, wie z. B.: Elektrofachgeschäfte, Smartphone-Reparaturgeschäfte, Computer-Reparaturgeschäfte, Technikdienstleister mit Kundendiensten, Einrichtungen der Erwachsenenbildung, etc.</p>
Einnahmen/ Erlöse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ggf. durch Generierung der Leistungen anderer Dienstleister (z. B. Technikdienstleister, Stadtverwaltung, Polizei, Feuerwehr, Bildungseinrichtungen etc.)</li> <li>• Projektmittel</li> <li>• (Ko-)Finanzierung durch kommerzielle oder nicht-kommerzielle Einrichtungen</li> <li>• (z. B. die Kommune, gemeinnützige Organisationen oder kommerzielle Unternehmen)</li> <li>• Spenden (z. B. im Rahmen von Stiftungen)</li> <li>• Mitgliedsbeiträge im Rahmen eines Vereins</li> </ul>

Partialmodell	Spezifikation
Finanzierung (exemplarisch am Beispiel eines Vereins)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitgliedsbeiträge</li> <li>• öffentliche Mittel</li> <li>• öffentliche Förderung</li> <li>• Fundraising</li> <li>• Spendenakquise (finanzielle Mittel)</li> <li>• Sponsoringverträge</li> <li>• Sachspenden</li> <li>• ehrenamtlich erbrachte Leistungen</li> </ul>
Produktion/ Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information und Hilfestellung für ältere und / oder mobilitätseingeschränkte Menschen im Umgang mit Technik (Beratung bei der Geräteauswahl, Hilfe bei der Einrichtung und / oder bei der Nutzung)</li> <li>• Kunden für Dienstleister</li> <li>• Werbung für das Netzwerk</li> </ul>
Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• materielle Ressourcen</li> <li>• personelle Ressourcen (Humankapital)</li> </ul>
Beschaffung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalbeschaffung</li> <li>• Beschaffung von Betriebsmitteln</li> <li>• Informationsbeschaffung</li> </ul>
Netzwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kommerzielle Unternehmen</li> <li>• nicht-kommerzielle Wohlfahrtsorganisationen</li> <li>• Stiftungen</li> <li>• (Bürger-) Genossenschaften</li> <li>• kommunale Einrichtungen</li> <li>• Institutionen</li> <li>• Vereine</li> </ul>
Strategie	individuell festzulegen, gemeinsam zu bearbeiten und an die gegebenen Rahmenbedingungen und vorhandenen Ressourcen anzupassen

# Glossar

## ► Assistierende Technologien/Systeme

Dies sind intelligente Technologien bzw. technische Systeme, die das Ziel haben, älteren Menschen ein selbstbestimmtes Leben im bekannten Wohnumfeld zu ermöglichen. Zu den assistierenden Technologien zählen „einfache“ Hausnotrufsysteme, aber auch „intelligente“ Roboter.

## ► Bedarfsanalyse

Als Bedarfsanalyse wird eine systematische Untersuchung bezeichnet, die zur Ermittlung der Versorgungsbedarfe (hier von Bürger/innen im Quartier) dient. Mittels einer Bedarfsanalyse können Bedarfslücken erkannt und Lösungen zur Deckung von Bedarfen erarbeitet werden.

## ► Bürgerschaftliches Engagement

Mit der Bezeichnung bürgerschaftliches Engagement wird darauf abgehoben, dass sich hier Personen für ein Anliegen und aus Solidarität entgeltfrei für andere einsetzen. Der Begriff wird vor allem dann benutzt, wenn betont werden soll, dass der Einsatz (sozial und/oder politisch motiviert) für das Gemeinwohl und das Gemeinwesen erfolgt.

## ► Dienstleistungen

Der Begriff der Dienstleistungen kennzeichnet hier sowohl die entgeltlichen, professionellen Tätigkeiten als auch die unentgeltlich, nicht-professionellen Tätigkeiten. Zu den letzteren zählen u. a. die durch bürgerschaftliches Engagement erbrachten Leistungen.

## ► Digitale Medien

Digitale Medien sind Kommunikationskanäle, die digitale Inhalte übertragen, verarbeiten oder erzeugen. Digitale Medien nutzen hierzu Informations- und Kommunikationstechnik (IKT, siehe unten). Zu den digitalen Medien im Projekt QuartiersNETZ zählen bspw. die Digitale Quartiersplattform und die Lernplattform für Technikbegleitung.

## ► Digitale Teilhabe

Digitale Teilhabe meint, dass Menschen an der Nutzung und Gestaltung des Internets, digitaler Medien und moderner Technologien beteiligt sind. Digitale Teilhabe setzt sowohl Zugangsmöglichkeiten als auch Technik- und Medi-

enkompetenz voraus, um digitale Technologien zu verstehen, bedienen und informierte Entscheidungen über das eigene Verhalten treffen zu können. Digitale Teilhabechancen sind aktuell – wie auch soziale oder politische Teilhabechancen – ungleich verteilt, z. B. nach Bildungsgrad.

### ► **Digitale Quartiersplattform**

Eine Digitale Quartiersplattform ist im QuartiersNETZ-Projekt eine im Internet aufrufbare Software mit vielfältigen Funktionen für die Menschen im Quartier. So können die Nutzer/innen einer Digitalen Quartiersplattform beispielsweise Informationen und Neuigkeiten über ihr Quartier erhalten, Angebote von Dienstleistern, Organisationen und Vereinen vor Ort finden und Kontakt zu ihnen aufnehmen, in einer Tauschbörse Dinge und Aktivitäten suchen und anbieten und sich mit Nachbar/innen und Freunden vernetzen.

### ► **Gebrauchstauglichkeit**

Gebrauchstauglichkeit (engl. Usability) beschreibt nach DIN EN ISO 9241-11 das Ausmaß, in dem ein Produkt wie bspw. eine Software durch bestimmte Benutzer/innen in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann. Die dabei zu berücksichtigenden Kriterien sind Effektivität (Erreichung eines Zieles), Effizienz (Verhältnis von Kosten und Nutzen einer Leistung) und Zufriedenstellung der Benutzer/innen.

### ► **Geschäftsmodell**

Ein Geschäftsmodell gibt einen strukturierten Überblick über die entgeltlichen oder unentgeltlichen Tätigkeiten von Personen, Betrieben oder Unternehmen. Diese werden für den Aufbau oder die Erweiterung von Angeboten herangezogen. Zur Strukturierung bietet es sich an, die Bereiche Kunde, Markt, Finanzierung, Erlös, Produktion, Ressourcen, Beschaffung, Netzwerk und Strategie näher zu betrachten.

### ► **Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)**

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT, auch Informations- und Kommunikationstechnik) sind technische Geräte und Einrichtungen, die Informationen aller Art in digitaler Form verarbeiten, speichern und übertragen. Hierzu gehören bspw. TV- und Radiogeräte, aber auch Smartphones und Tablets.

### ► **(Ko-)Produktion**

(Ko-)Produktion meint die gemeinsame Erstellung von Konzepten, Produkten oder Dienstleistungen. Koproduktion bezieht sich auf den Prozess der Herstel-

lung, der einem gemeinsamen Ziel folgt. Dieser wird partizipativ von verschiedenen Individuen durch Zusammenarbeit geleistet.

### ► Lebenslagen

Lebenslage bezeichnet die Bedingungen, unter denen Menschen leben (z. B. Einkommen, Bildung, Gesundheit, Wohnen, soziale Netzwerke und Familienkonstellationen). Bei der Beschreibung kann unterschieden werden in materielle, nicht materielle, objektive und subjektive Bedingungen. Die Lebenslage beschreibt auch zeitliche Abläufe, z. B. Bildungs-/Erwerbsverlauf oder Einkommensentwicklung.

### ► Lernformate

Als Lernformate werden spezielle Angebotsformen für das Lernen verstanden – hier werden etwa die Lernplattform für Technikbegleitung oder Einstiegsseminare für Technikbotschafter/innen als Lernformate bezeichnet.

### ► Lernplattform

Eine Lernplattform oder auch ein Lernmanagementsystem (LMS) ist eine virtuelle Lernumgebung, die der Bereitstellung von Lerninhalten und der Organisation von Lernvorgängen dient. Über z. B. PC, Tablet oder Smartphone können die Lernenden jederzeit auf Inhalte zugreifen, eigene hinzufügen, diese in eigenem Tempo bearbeiten und mit den Lernbegleiter/innen oder anderen Lernenden kommunizieren.

### ► Netzwerke

Netzwerke sind Beziehungen zwischen Akteuren, die sowohl Personen als auch Organisationen sein können. Im Projekt geht es vor allem um Akteursnetzwerke. In solchen Netzwerken wirken unterschiedliche Akteure (zeitlich befristet) zusammen. Sie sind in der Regel nach außen geöffnet.

### ► Nutzeranalyse

Mithilfe von Nutzeranalysen kann das Verhalten z. B. von Techniknutzer/innen und somit von potentiellen Kund/innen untersucht werden. Ziel ist die Identifizierung und Gruppierung aktueller und potentieller Nachfragegruppen. Somit kann z. B. die Frage beantwortet werden, welche Bevölkerungsgruppen ein neues Produkt kaufen sowie nutzen würden, und aus welchen Gründen sie dies tun würden. Diese Ergebnisse können wiederum genutzt werden, um Nutzertypen zu generieren, die als stellvertretend für eine bestimmte Gruppe an Nutzer/innen angesehen werden können.



### ► Partizipation

Der Begriff Partizipation meint Teilhabe und Beteiligung an Prozessen der Gestaltung gesellschaftlicher (demokratischer) Verhältnisse im weitesten Sinne. Partizipation kann sozial und/oder politisch motiviert sein. Partizipation reicht vom Informiertsein, über Mitwirkung/Mitgestaltung bis zur Mitbestimmung.

### ► Quartier

Das Quartier ist ein spezifischer Sozialraum (siehe unten). Es ist ein überschaubarer Wohn- und Lebensraum. Das Quartier erfüllt vielfältige (soziale) Funktionen, ist lebensweltlich geprägt und bietet Identifikationspotenziale (Ortsverbundenheit oder -identität). Das Quartier beeinflusst zwar einerseits die Wahrnehmungen und Handlungen der Quartiersbewohner/innen. Diese haben aber andererseits auch durch ihre Interessen und Handlungen Einfluss auf das Quartier und dessen (zukünftige) Gestalt.

### ► Quartiersredakteur/in

Quartiersredakteure/-redakteurinnen sind bürgerschaftlich Engagierte, die gemeinsam mit anderen im Redaktionsteam des jeweiligen Quartiers Informationen, Termine, Geschichten und Neuigkeiten aus dem Quartier und darüber hinaus sammeln und daraus einen Beitrag auf der Digitalen Quartiersplattform erstellen. Wer als Quartiersredakteur/in tätig ist, durchläuft eine kleine Qualifizierung, um mit Rahmenbedingungen und Basisinformationen der Redaktionsarbeit vertraut zu sein.

### ► Sozialraum

Der Begriff Sozialraum bezieht sich – im Unterschied z. B. zum Weltraum oder virtuellem Raum – auf Räume, in denen sich Menschen im Alltag begegnen, wie etwa Städte, Stadtteile, Quartiere, Plätze etc. Der Sozialraum ist einerseits geografisch bestimmbar; andererseits wird er geprägt von den (unterschiedlichen) Wahrnehmungen und (verschiedenartigen) Aktionsradien der Menschen, die z. B. in einem Stadtteil wohnen.

### ► Technikbegleitung

Mit Technikbegleitung ist die Unterstützung beim Umgang mit technischen Geräten, digitalen Medien und internetbasierten Diensten gemeint. Dies kann über Angebotsformate wie Einführungs-Schulungen, Technik-Sprechstunden oder individuelle Hilfestellungen z. B. in der eigenen Häuslichkeit geschehen. Technikbegleitung wird sowohl von Technikbotschafter/innen als auch von Techniklots/innen angeboten.

### ► **Technikbotschafter/in**

Technikbotschafter/innen sind bürgerschaftlich engagierte Personen jeden Alters, die Technikbegleitung für Ältere anbieten, d. h. interessierte (ältere) Personen beim Umgang mit technischen Geräten und digitalen Medien unterstützen und Technik- und Medienkompetenz fördern.

### ► **Techniklotse/-lotsin**

Techniklots/innen sind Personen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit (z. B. als Betreuer/innen im hauswirtschaftlichen Bereich) einfache Unterstützungsleistungen in Bezug auf Techniknutzung erbringen und den Kontakt zu Technikbotschafter/innen vermitteln (z. B. in Pflegehaushalten). Techniklots/innen verstehen sich als „Brückenbauer“ – sie erleichtern Verbindungen zu Technikbotschafter/innen und professionellen technikorientierten Dienstleistern.

### ► **Techniktreff**

Techniktreffs sind öffentlich zugängliche Räume, in denen Bürger/innen Informations- und Kommunikationstechnik ausprobieren und deren Nutzung erproben können. Hier finden beispielsweise Kurse zu Smartphones oder Tablets statt sowie Techniksprechstunden. Auch treffen sich hier Quartiersredakteur/-innen zur Bearbeitung der Quartiersplattform und qualifizieren sich neue Technikbotschafter/innen in Einstiegsseminaren.

### ► **Urban Governance**

Urban Governance bedeutet eine Zusammenarbeit von staatlichen (z. B. Lokalpolitik) und nicht-staatlichen Akteuren (insb. Wirtschaft und Bürger/innen) in der Politikgestaltung und -steuerung. Die Leitidee besteht darin, dass auch nicht-staatliche Akteure als Mitgestalter/innen in den Gestaltungs- und Steuerungsprozess einbezogen sind.

### ► **Wunschbedienung**

Die Wunschbedienung ist ein technisches Gerät zur Fernsteuerung von Geräten im häuslichen Umfeld. Sie ermöglicht es, Bedienelemente gemäß den individuellen Wünschen des Nutzens zu einer Fernbedienung zusammenzustellen. Die bei Betätigung eines Bedienelementes auszulösenden Aktivitäten lassen sich durch eine Software in Form von Wenn-Dann-Regeln festlegen.

# Verzeichnis der Autor/innen

► **Uwe Fachinger**, Institut für Gerontologie (IfG) der Universität Vechta, [uwe.fachinger@uni-vechta.de](mailto:uwe.fachinger@uni-vechta.de)

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Uwe Fachinger ist Leiter des Fachgebiets Ökonomie und Demographischer Wandel am IfG. Er befasst sich u. a. mit ökonomischen Analysen zur Struktur und Entwicklung der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung, mit ökonomischen Potenzialen altersgerechter Assistenzsysteme sowie mit der Analyse und Entwicklung von Geschäftsmodellen. Er war Leiter des Teilprojekts „Geschäftsmodelle von Quartiersnetzwerken“ im Verbundprojekt QuartiersNETZ.

► **Miriam Grates**, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften der Fachhochschule Dortmund, [miriam.grates@fh-dortmund.de](mailto:miriam.grates@fh-dortmund.de)

Miriam Grates, M. Sc. Gerontologie, B. A. Soziale Arbeit, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Fachhochschule Dortmund und arbeitete im Teilprojekt „Evaluation“ des Verbundprojekts QuartiersNETZ. Hier war sie mitverantwortlich für die Bestandsaufnahme, die begleitende und abschließende Evaluation. Sie befasst sich mit Fragen zu Alter(n) und Technik, insbesondere mit partizipativer Technikentwicklung und digitaler Teilhabe sowie mit der Kritischen Gerontologie.

► **Svenja Helten**, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften der Fachhochschule Dortmund, [svenja.helten@fh-dortmund.de](mailto:svenja.helten@fh-dortmund.de)

Svenja Helten, M. A. Alternde Gesellschaften, B. Sc. Health Communication, arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Fachhochschule Dortmund und war von Mai bis Dezember 2015 als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Vechta im Projekt QuartiersNETZ beschäftigt. Hier war sie für das Teilprojekt „Geschäftsmodelle von Quartiersnetzwerken“ zuständig. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen auf gesundheitsökonomischen Evaluationen und Lebensqualität im Alter.

► **Mareike Mähs**, Institut für Gerontologie (IfG) der Universität Vechta, [mareike.maehs@uni-vechta.de](mailto:mareike.maehs@uni-vechta.de)

Mareike Mähs, M. Sc. Public Health, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am IfG und arbeitete im Teilprojekt „Geschäftsmodelle von Quartiersnetzwerken“ im Verbundprojekt QuartiersNETZ. Sie forscht in den Bereichen Public Health, Versorgungsforschung, Gesundheitsökonomie sowie Innovationen im Gesund-

heits- und Pflegesektor und beschäftigt sich in ihrer Promotion mit dem Thema „Ökonomische Evaluation von AAL-Technologien am Beispiel von intelligenten Rollatoren“.

► **Tanja Michalik**, Institut für Gerontologie (IfG) der Universität Vechta, [tanja.michalik@uni-vechta.de](mailto:tanja.michalik@uni-vechta.de)

Tanja Michalik, M. Sc. Public Health, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am IfG und arbeitete im Teilprojekt „Geschäftsmodelle von Quartiersnetzwerken“ im Verbundprojekt QuartiersNETZ. Im Promotionsprogramm zur gesundheitsbezogenen Versorgung für ein selbstbestimmtes Leben im Alter an der Medizinischen Hochschule Hannover untersucht sie Gesundheits- und Altersvorstellungen von älteren Migrantinnen und Migranten. Die weiteren Forschungsschwerpunkte bilden qualitative Methoden in Deutsch und Russisch.

► **Stephanie Nobis**, GET.ON Institut GmbH, [s.nobis@geton-institut.de](mailto:s.nobis@geton-institut.de)

Dr. phil. Stephanie Nobis forschte von Juli 2015 bis September 2016 als wissenschaftliche Mitarbeiterin am IfG im Teilprojekt „Geschäftsmodelle von Quartiersnetzwerken“ im Verbundprojekt QuartiersNETZ. Im Anschluss übernahm sie die Fachbereichsleitung Betriebliches Gesundheitsmanagement in der Klinikum Osnabrück GmbH. Darüber hinaus ist sie Mitgründerin der GET.ON Institut GmbH und als Dozentin und Autorin an der Apollon Hochschule der Gesundheitswirtschaft in Bremen sowie an der Steinbeis-Hochschule Berlin tätig.

► **Birte Schöpke**, APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft, [birte.schoepke@apollon-hochschule.de](mailto:birte.schoepke@apollon-hochschule.de)

Dipl.-Volksw. Birte Schöpke ist Studiengangsleiterin für den Master Angewandte Gerontologie (M. A.) an der APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft. Sie war von 2007 bis 2015 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Gerontologie (IfG) der Universität Vechta und befasste sich in der Zeit u. a. mit den ökonomischen Potenzialen von altersgerechten Assistenzsystemen und mit Geschäftsmodellen von AAL. In ihrer Promotion untersucht sie die Auswirkungen von gesetzlichen Änderungen im Bereich der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) auf die Gesundheitsausgaben privater Haushalte.



Das Handbuch zeigt Lösungsansätze zur Aufrechterhaltung und Entwicklung nachhaltiger Versorgungsstrukturen im Quartier auf. Neben der Beschreibung verschiedener Instrumente und Handlungsschritte zur Gestaltung eines übergeordneten Versorgungskonzepts werden praktische Methoden vorgestellt und mit Beispielen aus dem QuartiersNETZ-Projekt verdeutlicht. Dazu gehören Verfahren zur Beurteilung der örtlichen Strukturen, zur partizipativ angelegten Entwicklung eines Versorgungskonzeptes, zur Ansprache, Vernetzung sowie Kooperation unterschiedlicher Akteure und Modelle zur Finanzierung von Versorgungsstrukturen. Den Abschluss bildet ein Fallbeispiel, anhand dessen die einzelnen Elemente eines Versorgungskonzeptes praxisnah erläutert werden.

