

SONIANetz – Aufbau eines Hilfemix mittels digitaler Vernetzung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten

Abschlussbericht

Berichtszeitraum: 13.10.2015 – 12.10.2018

verfasst von

- Dr. Dietmar Becker und Karoline Brüstle,
Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH
- Petra Gaugisch, IAO Fraunhofer Gesellschaft
- Madeleine Renyi, Ramazan Gündogdu und Prof. Dr. Christophe Kunze,
Hochschule Furtwangen
- Simon Unrath und Quartiersmanagement wirRauner,
Paul Wilhelm von Kepler-Stiftung
- Manfred Kurz und Birgit Will, Katholische Sozialstation Kirchheim

Sindelfingen, 06. Januar 2019

Das Projekt wird unterstützt durch das Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg aus Mitteln des Landes Baden-Württemberg.

Inhaltsverzeichnis

II	Abbildungsverzeichnis	3
II	Tabellenverzeichnis	4
1	Einleitung	5
2	Projektauftrag und -ziele	6
3	Projektkonsortium	7
4	Bedarfs- und Anforderungsanalyse	9
4.1	Zielsetzung des Hilfe-Mix	10
4.2	Probleme im Hilfe-Mix	11
4.3	Bedarfe an die Organisation des Hilfe-Mixes	12
4.4	Bedarfe und Wünsche an die Technik	13
5	Gesamtkonzeption	15
6	Entwicklung der Technik	16
6.1	Konzeptidee und Anwendungsfelder	16
6.2	Unterstützungstool für Quartiersmanagement, Sozialstation und ServicePunkt „CareCM“	19
6.3	Quartiers-App „wirRauner“	20
6.4	Pflegenetz-App „Zirkel“	22
7	Praxistest	29
7.1	Praxistest „wirRauner“ Quartiers-App	29
7.2	Praxistest Patenmodelle	32
7.3	Praxistest ServicePunkt	34
7.4	Praxistest Pflegenetzwerk-App „Zirkel“	41
8	Entwicklung Geschäftsmodelle	45
8.1	Geschäftsmodellentwicklung für die Quartiersplattform	45
8.2	Ansätze für ein Geschäftsmodell für die Pflegenetzwerk-App „Zirkel“	51
9	Evaluation	57

9.1	Evaluation Quartiers-App	57
9.2	Ergebnisse Erstbefragung Praxisstart Quartiers-App „wirRauner“	58
9.3	Auswertung Nutzungsdaten (Tracking)	63
9.4	Interviews mit Seniorinnen und Senioren	64
9.5	Evaluation Gesamtprojekt durch die Projektpartner	68
10	Fazit und Ausblick	74
11	Literatur	77

II Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Anwendungsfelder der SONIANetz IT-Plattform	16
Abbildung 2:	Architektur der App.....	17
Abbildung 3:	Foto einer Probandin beim Usability-Test vom 24.10.2016 in Kirchheim unter Teck	18
Abbildung 4:	Gemeinsamer Zugriff auf Daten für alle professionellen Quartiersakteure.....	19
Abbildung 5:	Quartiers-App "wirRauner"	20
Abbildung 6:	Screenshot der Startseite der "wirRauner"-App.....	21
Abbildung 7:	SONIANetz-App als Quartier-Framework.....	22
Abbildung 8:	Pflegenetzwerk-App "Zirkel"	26
Abbildung 9:	Beispielansicht der drei Hauptkategorien der „Zirkel“-Applikation: links: Netzwerke, Mitte: Nachrichten, rechts: Pinnwände	27
Abbildung 10:	Struktur und Ablauf des Service Punkt	35
Abbildung 11:	Überblick soziale Unterstützungsleistungen	36
Abbildung 12:	Allgemeine Darstellung des individuellen Hilfemixes im Quartier ..	37
Abbildung 13:	Plakatierung im Quartier.....	40

Abbildung 14: Value Proposition Canvas	52
Abbildung 15: Anwendungen der Quartiers-App	59
Abbildung 16: Top 6 Nennungen nach Mittelwerten – Leistungserwartung.....	60
Abbildung 17: Top 6 Nennungen nach Mittelwerten – Aufwandserwartung	60
Abbildung 18: Rahmenbedingungen - "Kümmerer"	62
Abbildung 19: Rahmenbedingungen – Zahlungsbereitschaft	63
Abbildung 20: Besucher der Quartiers-App pro Tag.....	64

II Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zusammengefasste Anforderungen für ein Kollaborationswerkzeug für individuelle Hilfe-Mix-Arrangemants*	24
Tabelle 2: Die vier Haupsäulender des Canvas-Ansatzes	45

1 Einleitung

Wir leben in einer ständig älter werdenden Gesellschaft. Diese sehr positive Entwicklung bringt mit sich, dass für die Versorgung der Bürgerschaft erweiterte und neue Wege gegangen werden müssen, um ein entsprechendes Versorgungsniveau auch in den nächsten Jahrzehnten anzubieten.

Hierbei wird der alleinige Einsatz professioneller Anbieter nicht ausreichen. Das bürgerschaftliche Engagement wird in Kooperation mit den professionellen Diensten zunehmend Aufgaben übernehmen. Es werden moderne Technologien in die Arbeitsabläufe integriert werden müssen, um die Netzbildung zu erleichtern, die Effizienz zu steigern und eine Reihe von Vorgängen sinnvoll zu unterstützen. Zusammenfassend kann man von Notwendigkeit der digitalen Unterstützung der Versorgungsstrukturen in Quartieren sprechen. Genau hier setzt das Projekt SONIANetz an und soll einen wichtigen Beitrag im Rahmen der Entwicklung des Quartiers wirRauner im Stadtteil Rauner, Kirchheim unter Teck leisten.

Im Quartier Rauner wurden im Projekt SONIA (Soziale Inklusion durch technikgestützte Kommunikationsangebote im Stadt – Land – Vergleich, gefördert im Impulsprogramm „Medizin und Pflege“ durch das Ministerium für Soziales und Integration, Baden-Württemberg, 2013 bis 2015) mit einer Online-Plattform Strukturen etabliert, welche die Soziale Teilhabe älter werdender Menschen digital unterstützt: Ein virtueller Raum des Austausches, erreichbar über Tablet-PCs wurde verknüpft mit einer realen Begegnungsstätte. Aktuelle Informationen, neue Kontakte sowie gemeinsame Aktivitäten sind entstanden und werden bis dato weitergeführt.

Das Projekt SONIANetz baut auf diesen Strukturen auf und entwickelt sie mit dem Ziel der Vernetzung und der digitalen Unterstützung der Versorgungsstrukturen weiter.

2 Projektauftrag und -ziele

Aufbauend auf den in SONIA geschaffenen Strukturen sollten in SONIANetz Wege entwickelt werden, um hilfebedürftigen Personen im Quartier sowie deren pflegenden Angehörigen individuelle Hilfeangebote im Sinne eines Hilfemixes „aus einer Hand“ anzubieten. Professionelle Anbieter im Stadtteil und bürgerschaftlich engagierte Personen sollen in einer integrierten Form zusammenarbeiten, um individuelle Hilfsangebote zu realisieren. Die digitale Unterstützung dieser Vernetzung soll über eine ertüchtigte und erweiterte wirRauner-Quartiers-App erfolgen, ebenso wie die Organisation moderner Möglichkeiten der Kommunikation. Damit trägt SONIANetz wesentlich zur Verbesserung der Versorgung hilfebedürftiger Bürger und Bürgerinnen im Quartier Rauner bei und unterstützt die Möglichkeiten der sozialen Teilhabe für die Bürgerschaft.

Folgende Schwerpunkte wurden im Projektzeitraum bearbeitet:

- Aufbau einer Koordinierungs- und Servicestelle für „Unterstützung, Alter, Pflege und Betreuung“
- Aufbau eines Unterstützungsnetzes im Sinne eines Hilfemixes, um die individuell benötigten Leistungspakete von professionellen und informellen Leistungen für Pflegebedürftige und deren Angehörige koordiniert aus einer Hand anzubieten. Die Abläufe werden digital unterstützt.
- Stärkung der nachbarschaftlichen Strukturen durch weitere digitale und reale Vernetzung und damit Erweiterung der Möglichkeiten zur sozialen Teilhabe
- Aufbau von Patenschaften zwischen der SONIAcommunity und immobilen Bürgern im Rauner, um ihnen soziale Teilhabe durch die Nutzung der wirRauner QuartiersApp zu ermöglichen.
- Entwicklung eines Geschäftsmodells, um das Angebot nachhaltig weiter zu führen und die Übertragbarkeit auf andere Quartiere zu ermöglichen.

Das Projekt fand im Quartier Rauner in Kirchheim unter Teck statt und ist eng verbunden mit dem professionellen Quartiersmanagement der Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung. Das Quartier wurde im Rahmen des Projekts ebenfalls

weiterentwickelt. Bürger und Bürgerinnen wurden aktiv in die Bedarfserhebung als Testnutzer der digitalen Vernetzung und als informelle Leistungserbringer eingebunden.

3 Projektkonsortium

Das Projekt wurde durch folgendes Projektkonsortium bearbeitet:

Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH (EZ Gaw)

Das EZ Gaw steht für die Entwicklung praxisorientierter Lösungen zur Bewältigung der Herausforderungen des demografischen Wandels sowie deren Einführung im Rahmen von Pilotprojekten. Es arbeitet hierzu jeweils in sehr unterschiedlichen Netzwerken und Konsortien zusammen, um die bestmögliche Expertise einzubringen. Das EZ Gaw hatte im Projekt die Rolle des Konsortialführers und der Praxisbegleitung ein.

Mitarbeitende im Projekt: Dr. Dietmar Becker, Karoline Brüstle

Hochschule Furtwangen, Prof. Dr. Christophe Kunze

Die Forschungsgruppe Mensch, Technik, Teilhabe an der HFU bearbeitet vielfältige Forschungsprojekte im Kontext des Technikeinsatzes in der Pflege, technischer Assistenzsysteme für Menschen mit Behinderungen und der Techniknutzung im Alter. Einen Schwerpunkt bilden dabei Projekte zur Nutzung mobiler Dienste zur Unterstützung von Versorgungsprozessen. Die HFU war für die technische Entwicklung und deren Einführung zuständig.

Mitarbeitende im Projekt: Ramazan Gündogdu, Prof. Dr. Christophe Kunze, Madeleine Renyi

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart.

Das IAO beschäftigt sich mit aktuellen Fragestellungen an der Schnittstelle Mensch, Organisation und Technik. Das IAO hat in den letzten Jahren verschiedene konkret umsetzbare Lösungen für die Altenhilfe erarbeitet. Die Schwerpunkte liegen in der Versorgungskonzeption, Technikeinsatz zum Erhalt der Selbstständigkeit und der

Organisationsentwicklung. Im Projekt führte das IAO die Bedarfsanalyse und die Evaluation durch.

Mitarbeitende im Projekt: Petra Gaugisch, Beate Risch

Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung (KS), Sindelfingen. Die KS war und ist in zahlreichen Projekten aktiv eingebunden, die sich mit dem Themenkreis der Sozialen Teilhabe, der Steigerung der Lebensqualität sowie des kundengerechten Einsatzes von AAL-Techniken befassen. Im Quartier Rauner in Kirchheim betreibt die Keppler-Stiftung das Seniorenwohnheim St. Hedwig und den ambulanten Dienst Katholische Sozialstation Kirchheim und ist Mitträger des Quartiersmanagements wirRauner. Die KS verantwortete die Praxisumsetzung.

Mitarbeitende im Projekt: Andrea Albig, Barbara Decker, Christof Heusel, Manfred Kurz, Simon Unrath, Birgit Will

4 Bedarfs- und Anforderungsanalyse

Es besteht ein großer Handlungsbedarf in der Unterstützung pflegender Angehöriger. Dieser bezieht sich vor allem auf Information, Beratung und Entlastung durch passgenaue, verlässliche und trotzdem flexible Angebote (vgl. Meyer 2006, Hochgräber 2008, Koppelin 2008, Döhner&Lüdecke 2011, Hertle et al. 2014). Um diesen Handlungsbedarfen gerecht zu werden setzen neue, sozialraumorientierte Ansätze die Sicherstellung einer adäquaten Versorgung durch die Vernetzung unterschiedlicher Akteure im Sinne eines Hilfe-Mixes.

Es gibt keine einheitliche Definition eines Hilfe-Mixes. In der Literatur werden diese Konzepte auch „Pfleagemix“ bzw. „Versorgungsmix“ genannt. Ein Hilfe-Mix verfolgt das Ziel, durch eine Vernetzung unterschiedlicher Akteure (Angehörige, Nachbarn, Professionelle, bürgerschaftlich Engagierte) einen Mix aus Unterstützungsmöglichkeiten im individuellen Pflegesetting realisieren zu können. Dazu gehört auch die fallbezogene Planung und Aufbau des individuellen Pflegearrangements. Als Grundvoraussetzung wird der Einbezug aller beteiligten Akteure im Aushandlungs- und Realisierungsprozess, die gleichberechtigte Mitgestaltung und Mitentwicklung durch alle Akteure (»Koproduktion«) benannt. Der Hilfe-Mix gelingt lt. Kricheldorf nur, wenn dieser initiiert, gepflegt und laufend koordiniert wird, z.B. durch lokale Beratungsstellen oder quartiersbezogene Dienste. (vgl. Kricheldorf et al. 2015, Kallfaß 2016).

Zu Beginn des Projektes wurden die Bedarfe der unterschiedlichen Akteure, die in einem Hilfe-Mix eingebunden sind, erhoben. Für die Analyse wurden eine Literaturanalyse und Experteninterviews durchgeführt. Ziel der Experteninterviews war es, Erkenntnisse über organisatorische und technische Unterstützungsmöglichkeiten für professionelle Akteure (Pflegedienste, Quartiersmanagement) und bürgerschaftlich Engagierte im Hilfenetz zu erlangen. Befragt wurden Projektakteure (Professionell und Ehrenamt) aus dem Projekt SONIANetz sowie eine professionelle Akteurin und eine informelle Akteurin aus einem ähnlichen Projekt.

Der Leitfaden orientiert sich an folgenden Fragestellungen:

- Was verstehen bürgerschaftliche und professionelle Akteure unter einem Hilfe-Mix?
- Welche Rolle und welche Aufgaben würden die Akteure in einem Hilfe-Mix übernehmen?
- Welche Herausforderungen sehen die Akteure bei der Organisation und Bereitstellung eines Hilfe-Mix?
- Welche Bedarfe sehen die Akteure bzgl. der Organisation des Hilfe-Mix?
- Welche Potenziale sehen die Akteure im Einsatz einer mobilen Kollaborationsplattform (Computer Supported Collaborative Work - CSCW)?

4.1 Zielsetzung des Hilfe-Mix

Für die **bürgerschaftlich Engagierten** steht die Förderung der sozialen Teilhabe von Menschen mit Unterstützungsbedarf durch niedrigschwellige Angebote im Zentrum des individuellen Pflegearrangements. Entsprechend sehen sie ihre Aufgabe in der Zuwendung und der Durchführung gemeinsamer Aktivitäten zur Förderung des Wohlbefindens von Unterstützungsbedürftigen. Weitere Aufgaben sehen sie in der Akquise und Motivation ehrenamtlicher Akteure, in der Teilnahme an Schulungen, in der Begleitung und Schulung anderer „Mitreiter“ sowie in der Weiterleitung von „Auffälligkeiten“ im Haushalt des Unterstützungsbedürftigen an professionelle Akteure.

Die **professionellen Akteure** verstehen unter dem Hilfe-Mix vielfältige miteinander vernetzte und verzahnte Angeboten rund um das Thema „Alter“ im Quartier (soziale Teilhabe, Kommunikation, Gesundheit, Mobilität und Sicherheit) und zur Unterstützung aller Quartiersbewohner in schwierigen Situationen. Das Netzwerk sollte ihrer Meinung nach idealerweise aus professionellen Anbietern und bürgerschaftlich Engagierten bestehen, um Synergien zu schaffen, die die individuelle, fallspezifische Abdeckung der Bedarfe von Pflegebedürftigen in einem individuellen Pflegearrangement ermöglichen. Dabei sollte eine Beratungsstelle im

Quartier als niedrigschwellige, frühzeitige Anlaufstelle mit Lotsenfunktion dienen. Eine Grundvoraussetzung für gutes Gelingen sehen sie in der wirtschaftlichen Tragfähigkeit der Angebote.

Ihre Aufgaben sehen die professionellen Akteure vor allem in der Netzwerkarbeit und im „Betrieb“ des Hilfe-Mixes im Quartier. Hierzu gehören die Beratung und die Koordination der Angebote sowie die intensive Begleitung und Schulung der bürgerschaftlich Engagierten.

4.2 Probleme im Hilfe-Mix

Die **bürgerschaftlich Engagierten** reflektieren vor allem ihre Rolle im individuellen Pflegearrangement. Es besteht Unsicherheit über die Aufgaben und den Rahmen, in dem sie dort in Zusammenarbeit mit den professionellen Diensten agieren sollen. Sie befürchten, dass sie nicht ausreichend geschult sind, um mit den Anforderungen umzugehen, die bei der Betreuung von Unterstützungsbedürftigen auf sie zukommen würden. Ihnen fehlt Wissen zum Umgang mit „Gebrechlichkeit und Krankheit“. In den Interviews äußerten sie Bedenken und Befürchtungen, ihre eigene Flexibilität im Alltag zu verlieren und sich womöglich zu sehr verpflichten zu müssen.

Die **professionellen Akteure** sehen die unterschiedlichen Rollen und das unterschiedliche professionelle Selbstverständnis der kooperierenden Professionen als problematisch an. Sie befürchten dadurch eine mangelnde Verlässlichkeit und Unklarheiten bzw. Überschneidungen in der Aufgabenverteilung („Wer macht wann, was, wie?“). Eine weitere Herausforderung sehen sie in der Zusammenarbeit mit bürgerschaftlich Engagierten, da möglicherweise aufgrund der Freiwilligkeit der Leistungen und der schweren Erreichbarkeit der Personen nur bedingt eine Verbindlichkeit gegenüber den Kunden hergestellt werden kann. Hier wird für eine semiprofessionelle Struktur plädiert. Der Einsatz von neuen Technologien wird durchaus auch kritisch gesehen. Befürchtet wird der Verlust von vis-à-vis Kontakten und Verlust der Informationen aus Gestik und Mimik, ein Mehraufwand durch

zusätzliche Dokumentation und eine Flut an „unnötigen Informationen“ durch neue Medien wie bspw. WhatsApp.

4.3 Bedarfe an die Organisation des Hilfe-Mixes

Abgeleitet von den Herausforderungen, welche die Zusammenarbeit im individuellen Pflegearrangement mit sich bringt, äußern die **bürgerschaftlich Engagierten** folgende Bedarfe: Ihnen ist eine adäquate Betreuung durch einen professionellen Akteur wichtig. Diese Ansprechperson oder Anlaufstelle soll sie bei ihren Aufgaben unterstützen und begleiten sowie bei Konflikten zwischen Ehrenamtlichen, Angehörigen und Unterstützungsbedürftigen moderieren. Ebenso sollen die Schulungen und Anleitung im Umgang mit älteren Menschen professionell angeboten werden. Unterstützt werden wollen sie zudem bei der Gewinnung weiterer bürgerschaftlich Engagierten. Der Zugang zu den unterstützungsbedürftigen Personen und ihrem Hilfenetzwerk soll ebenso über professionelle Akteure erfolgen. Ein fachlicher Austausch und eine fachliche Anleitung wünschen sie sich besonders bei fallbezogenen Besonderheiten, die es im Umgang mit der unterstützungsbedürftigen Person zu beachten gilt. Beobachtete Auffälligkeiten und Probleme wie z.B. mangelnde Flüssigkeitszufuhr möchten sie einfach und schnell an die Akteure des Hilfenetzes weitergeben können. Eine einfache und flexible Terminkoordination würde sie ebenfalls unterstützen und ihnen eine größere Flexibilität ermöglichen.

Professionelle Akteure sehen eine grundlegende Voraussetzung für Hilfemixstrukturen im Quartier in der Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses der Zusammenarbeit und der Zielsetzung. Über eine Kooperationsvereinbarung sollen die Rollen und Zuständigkeitsbereiche der einzelnen Partner sowie die konkrete Zusammenarbeit festgeschrieben werden. Um das individuelle Pflegearrangement sollte sich dann ein Akteur federführend kümmern, ihn organisieren und managen. Er wäre dann auch Ansprechpartner der unterstützungsbedürftigen Person bzw. deren Angehörigen.

Die professionellen Akteure sehen, wie auch die bürgerschaftlich Engagierten, einen großen Bedarf für einen Informationsaustausch durch Fallbesprechungen oder einen technisch vermittelten Informationsaustausch. Der Austausch soll die Aufgabenverteilung und Organisation („Wer macht was wann?“) in der individuellen Unterstützungssituation klären und die Weitergabe und Bündelung von Informationen aus dem Umfeld des Pflegebedürftigen wie z.B. „... hat die Medikamente heute nicht genommen“ ermöglichen.

4.4 Bedarfe und Wünsche an die Technik

Nach Einschätzung der bürgerschaftlich Engagierten, als auch der professionellen Akteure könnte eine Quartiersplattform die „zentrale Kommunikationsstelle“ sein, über die alle Beteiligten schnell und einfach kommunizieren. Über die Nutzung bewährter Medien hinausgehende Mehrwerte könnten erreicht werden, wenn die Plattform im individuellen Pflegearrangement Möglichkeiten zur fallbezogenen Arbeitsorganisation und Kollaboration bietet.

Hierzu gehören:

- Fallaufnahme, Erfassung von Bedarfen und aktueller Bearbeitungsstatus
- Planung des individuellen Pflegearrangements und Aufgabenzuordnung („Wer macht was wann?“)
- Gemeinsame Dokumentation mit unterschiedlichen Zugangsberechtigungen
- Informations- und Wissensbereitstellung aus dem Umfeld des Unterstützungsbedürftigen für alle Akteure sowie
- Informationen zum Umgang mit Hilfsbedürftigen
- Möglichkeit der Aufgabenzuweisung
- Schnelle Organisation und Anpassung des individuellen Pflegearrangements (z.B. kurzfristige Vertretungen, Terminverschiebungen)
- Terminkoordination über gemeinsamen Kalender

Aufbauend auf den Ergebnissen der Bedarfsanalyse und den Erfahrungen aus dem Projekt SONIA, wurde eine Gesamtkonzeption erstellt und Erkenntnisse für die technische Umsetzung der Plattform abgeleitet.

5 Gesamtkonzeption

Das Projekt SONIANetz bestand insgesamt aus mehreren aufeinander aufbauenden Teilen. Zunächst wurde die in dem Vorgängerprojekt SONIA eingesetzte APP weiter-, in Teilen neu entwickelt und sollte so als zentraler Kommunikations- und Organisationsbaustein „wirRauner Quartiers-APP“ die weitere Entwicklung des Quartiers „wirRauner“ unterstützen.

Durch die Vernetzung professioneller Strukturen (Keppler-Stiftung), der SONIA Community sowie unterstützungsbedürftiger Personen und deren Angehörigen sollten, aufbauend auf den in SONIA gelegten Strukturen, neue Wege entwickelt werden, um hilfebedürftige Personen zu unterstützen, pflegende Angehörige zu entlasten und soziale Teilhabe zu ermöglichen. Digital unterstützt werden sollten Kommunikation, Organisation und Vernetzung durch die wirRauner Quartiers-APP.

Als Elemente und Rollen innerhalb der Vernetzung wurden geplant:

- Ein Patenmodell als neuer Weg zur Ermöglichung sozialer Teilhabe von ambulant betreuten immobilen Bürgern
- Die Errichtung des wirRauner Service-Punkts als niederschwellige Koordinierungs- und Servicestelle für "Alter, Pflege und Betreuung"
- Der Aufbau eines Betreuungs- und Pflegenetzes durch Kooperation und Vernetzung der Akteure im Rauner (Dienstleister, ehrenamtlich Tätige, Vereine etc.) mit dem Ziel, Strukturen für einen Hilfemix zu ermöglichen.
- Ein neuer Weg zur Beratung und Begleitung von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen.

6 Entwicklung der Technik

6.1 Konzeptidee und Anwendungsfelder

Auf Grundlage der Analyse der Anwendungs- und Tätigkeitsfelder im Projekt wurde für die Konzeption der SONIANetz IT-Plattform von vier Anwendungsfeldern ausgegangen (siehe Abbildung 2).



Abbildung 1: Anwendungsfelder der SONIANetz IT-Plattform

Im Wesentlichen umfassen die Anwendungsfelder nun folgende Aufgaben:

- Mit der untersten Ebene werden nicht fallbezogene Aufgaben der Netzwerkarbeit abgebildet. Hier soll die Organisation der Versorgungsstrukturen durchgeführt werden, indem z.B. die Kontaktdaten, Angebote, Termine etc. der im Quartier vorhandenen Akteure gesammelt werden wie z.B. von Apotheken, ehrenamtlich Engagierten oder Pflegediensten. Diese Netzwerkarbeit bietet die Basis für alle weiteren Anwendungsfelder.
- Die Ebene „fallbezogene Beratung“ bietet Beratenden (z.B. im ServicePunkt) Unterstützung bei der individuellen Fallklärung und -planung für Hilfesuchende (u.a. bei der zielgerichteten Suche und Auswahl geeigneter Angebote und der Dokumentation).
- Die oberste Ebene „Kooperation im Versorgungsnetzwerk“ ermöglicht es informellen und professionellen Akteuren in einem individuellen Hilfsnetzwerk,

mit Hilfe der mobilen Applikation Informationen zu einem Versorgungsnetzwerk auszutauschen und Aktivitäten zu koordinieren. Das Anwendungsfeld „soziale Interaktion“ in der gleichen Ebene deckt die Unterstützung der sozialen Interaktion der Bewohner im Quartier ab, die auch im Vorgängerprojekt SONIA adressiert wurde.

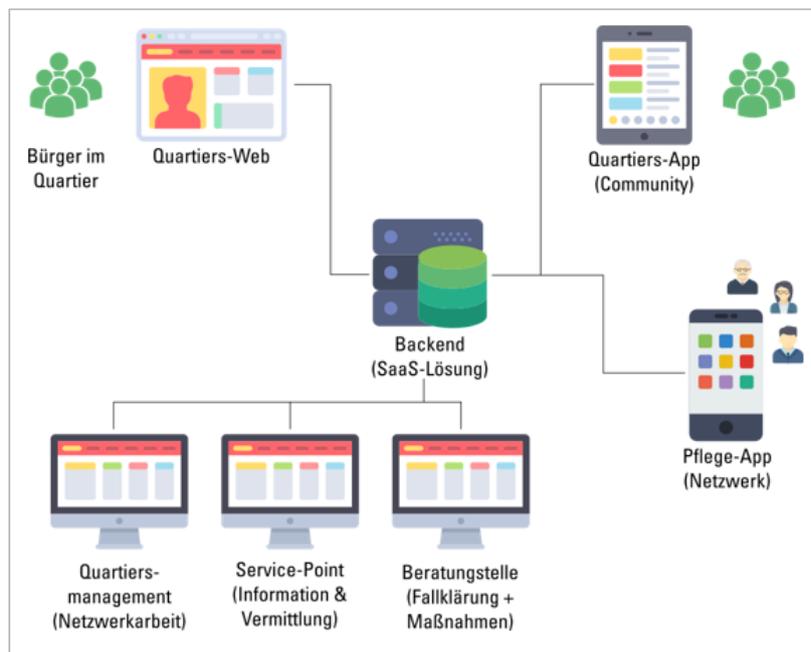


Abbildung 2: Architektur der App

Die Konzeptidee des SONIANetz Projektes bestand in der Entwicklung einer Plattform, welche für alle vier Anwendungsfelder flexibel einsetzbar ist. Die Abbildung 2 skizziert die technische Architektur der Plattform. Die Plattform besteht nun zum einen aus einer Webapplikation („CareCM“), die in der Quartiersarbeit bzw. zur Unterstützung von Beratungsangeboten im Quartier eingesetzt werden kann. Sie unterstützt somit die fallbezogene Beratung durch eine verbesserte Kommunikation und Zusammenarbeit des Quartiersmanagements, des Service-Points und der Sozialstation Kirchheim. Eine weitere Komponente der Plattform stellt die Anwendung zur Kollaborationsunterstützung individueller Versorgungs- / Hilfearrangements - Pflegenetzwerk-App „Zirkel“ - dar. Hier soll die Zusammenarbeit informeller Helfer (pflegende Angehörige, Freunde, usw.), semi-professioneller Akteure (z.B. Nachbarschaftshelfer) und Professioneller

(Pflegedienst, Ärzte, Therapeuten, usw.) gestärkt und vereinfacht werden. Abgerundet wird die Plattform durch die Quartiers-App „wirRauner“, welche die soziale Interaktion aller Bürger im Quartier unterstützen soll. Je nach Unterstützungsbedarf kann der Einsatz der Pflegenetzwerk- oder Quartiers-App im persönlichen Beratungsgespräch empfohlen und eingerichtet werden.

Um eine Benutzung für alle, unabhängig vom eigenen, vorhandenen Gerät gewährleisten zu können, ist Plattformunabhängigkeit in der Umsetzung der Apps von großer Bedeutung. Vorrangig müssen hierbei die Betriebssysteme Android und iOS bedient werden. Eine gänzlich geräteunabhängige Web-Applikation, welche über den Browser eines jeden Gerätes (Tablet, Smartphone, Desktop, Laptop) aufrufbar ist, komplettiert das Angebot. Die Pflegenetzwerk- und die Quartiers-App verwenden hierfür das Applikationsframework Ionic und Angular.

Die Darstellung der Inhalte verhält sich „responsive“, d. h. der Inhalt der Applikationen passt sich automatisch der Bildschirmgröße des Gerätes an.

Eine hohe Gebrauchstauglichkeit wird durch die Einhaltung verschiedener Designrichtlinien und selbst gemachter Erfahrungen aus Design- und Usability Workshops (siehe Abbildung 3) sichergestellt. Auf komplizierte Scroll- oder Swipe Gesten wird im Allgemeinen verzichtet. Das Erscheinungsbild beider Applikationen ist im Flat-Design gehalten. Zur Vereinfachung der Navigation und Orientierung in den Anwendungen dient ein unterstützendes Farb- und Symbolschema.



Abbildung 3: Foto einer Probandin beim Usability-Test vom 24.10.2016 in Kirchheim unter Teck

Im Folgenden werden die Umsetzungen für die Teilaspekte konkret dargestellt.

6.2 Unterstützungstool für Quartiersmanagement, Sozialstation und ServicePunkt „CareCM¹“

Die hierfür eingesetzte Unterstützungssoftware CareCM ist im ursprünglichen Sinn als Casemanagement System konzipiert und für die besonderen Bedarfe der Quartiersarbeit angepasst worden. Im Projekt SONIANetz wird diese Software, das sogenannte „Backend“, zur Steuerung aller administrativen Tätigkeiten der „wirRauner“- Quartiers-App eingesetzt. Bereitgestellt und betrieben wird diese Software von der Firma nubedian GmbH aus Karlsruhe. CareCM unterstützt die Quartiersakteure bei

- der Verwaltung von Organisationen, Angeboten, Ehrenamtlichen, Klienten und anderen Ressourcen
- dem Einpflegen von Terminen, Mitteilungen, Nachrichten, etc.
- der Abbildung von Netzwerkstrukturen (Gruppen, Versorgungsnetzwerke)
- der Fallklärung und Dokumentation von Beratungsvorgängen

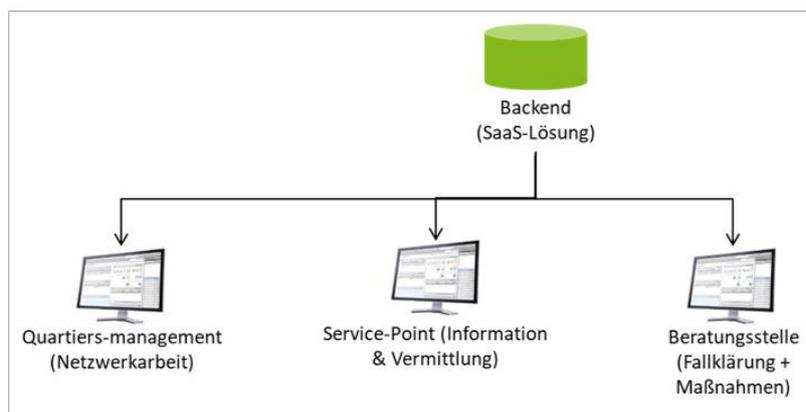


Abbildung 4: Gemeinsamer Zugriff auf Daten für alle professionellen Quartiersakteure

¹ <https://nubedian.de/produkte/carecm-pflegeberatung-wohnberatung/>

Das System bietet eine gemeinsame Datenbasis für effizientes Arbeiten. Durch die Einrichtung unterschiedlicher Benutzer ist eine Nachverfolgung der Aktivitäten sowie die Einschränkung und Vergabe von Rechten möglich.

6.3 Quartiers-App „wirRauner“

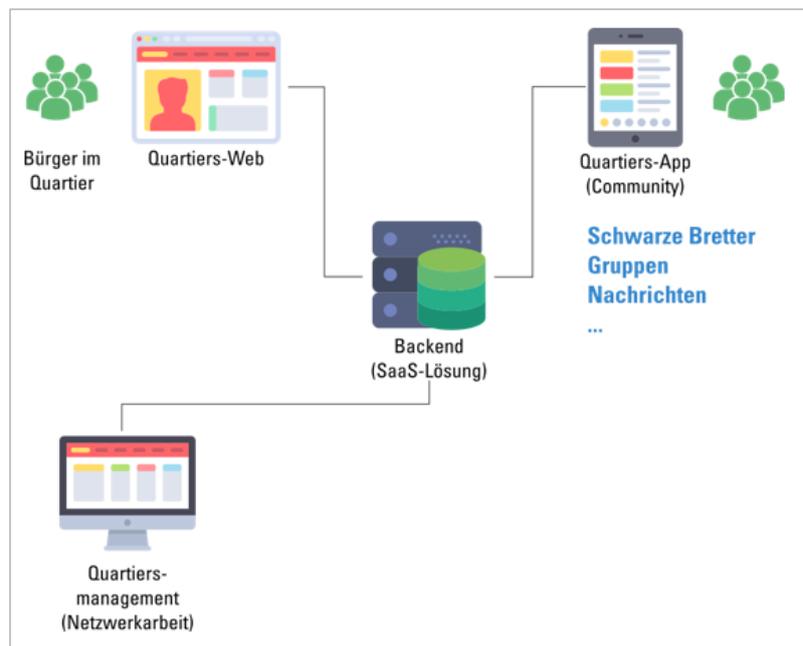


Abbildung 5: Quartiers-App "wirRauner"

Die Quartiers-App soll der Unterstützung von Aktivitäten der Quartiersarbeit und zur Förderung sozialer Teilhabe dienen. Hierfür stellt die App unterschiedliche Kommunikationsfunktionen bereit. Eigenentwicklungen wie „Schwarze Bretter“, Chat, Quartierskalender und Quartierskontakte bieten Informationen rund um das Quartier und regen gleichzeitig zur Kontaktaufnahme und Kommunikation an. Um Informationen gezielt an Nutzer zu verteilen, können Nutzergruppen im Quartier gebildet und als Gruppe in CareCM oder der Quartiers-App angelegt werden. Termine, Schwarze Bretter oder Chatgruppen können dann mit Quartiersgruppen verknüpft und die Inhalte somit nur ausgewählten Personen zugänglich gemacht werden.

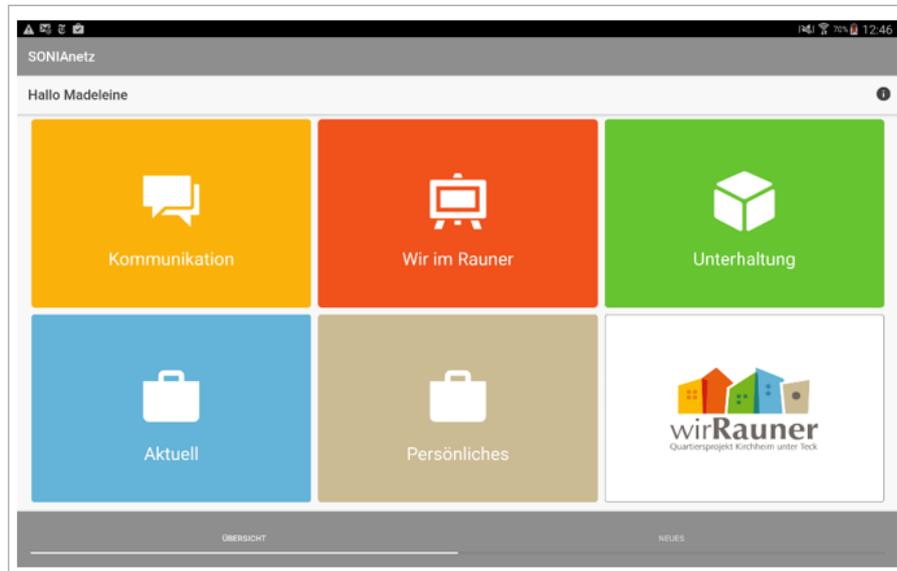


Abbildung 6: Screenshot der Startseite der "wirRauner"-App

Die App dient zudem als einfache Nutzungsoberfläche mobiler Geräte für ältere Menschen, über die auch externe Dienste (z.B. E-Mail, Gerätekalender, Skype) genutzt werden können (reine Launcherfunktionalität) (siehe Abbildung 7).

Die Kachel-Darstellung ist konfigurierbar und wird durch eine Konfigurationsdatei generiert. Hierzu kann das Quartiersmanagement festlegen, welche Inhalte für das Quartier bereitgestellt werden sollen. So kann die App als ein Framework je nach Quartier individuell angepasst werden. Dadurch wird auch eine einfache Übertragung in andere Quartiere ermöglicht.

Abbildung 7 zeigt, wie die Plattform als Quartier-Framework bzw. Entwicklungswerkzeug benutzt werden kann, womit man den Inhalt bzw. Grundfunktionen sowie das Design für jedes Quartier anhand einer Konfigurationsdatei generieren kann.

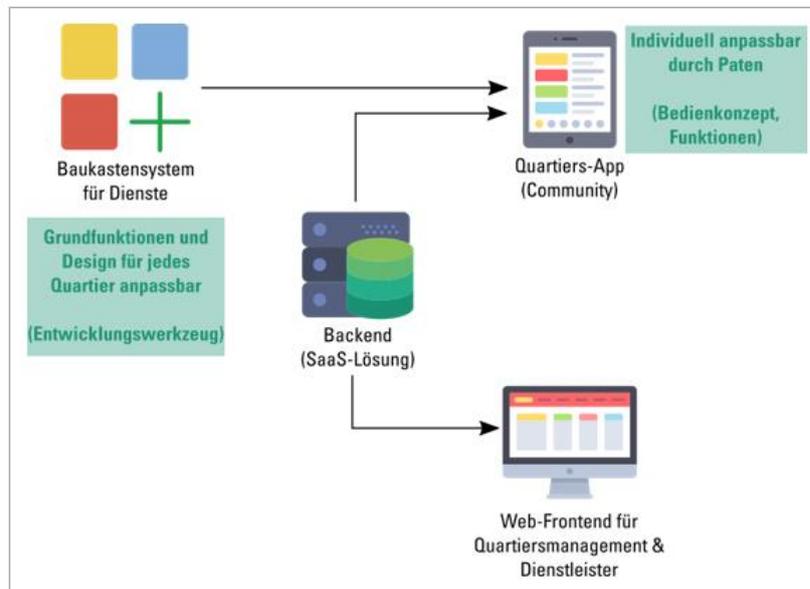


Abbildung 7: SONIANetz-App als Quartier-Framework

Als Erweiterung für die Zukunft wäre auch eine individuelle Anpassung für die einzelnen Nutzer durch Paten denkbar. Hierfür wäre ein einfaches Konfigurationswerkzeug, welches auch Laien bedienen können, zur Generierung der App nötig.

6.4 Pflegenetz-App „Zirkel“

Bedarfe und Anforderungen individueller Hilfe-Mix-Arrangements

Die im Rahmen der Auswertung der Experteninterviews (s. Kap. 4) ermittelten Bedarfe und Problemlagen wurden durch weitere Workshops mit Akteuren aus Hilfe-Mix Arrangements ergänzt. Die Ergebnisse können zu den Themenfeldern «Management von Versorgungsstrukturen» (Netzwerkarbeit), „Aufbau eines individuellen Versorgungsmix“ (Case-Management) sowie „fallbezogene Kooperation in individuellen Hilfenetzwerken“ (die eigentliche Betreuung einer pflegebedürftigen Person) unterschieden werden.

Grundlegend für die Konzeption der Pflegenetzwerk-App „Zirkel“ war vor allem der Punkt fallbezogene Kooperation in individuellen Hilfe-Mix-Arrangements relevant.

Die in den verschiedenen Interviews und Workshops identifizierten Bedarfe zu diesem Thema können folgendermaßen zusammengefasst werden.

Kommunikationsbedarfe:

- Ersatz für die informelle Kommunikation, die bisher typischerweise über eine „Zettelwirtschaft“ erfolgt. (z.B. Information über Beschaffungsbedarf von Verbrauchsmaterialien, Beobachtungen zum Gesundheitszustand des Gepflegten oder Terminänderungen)
- Lösung für schnelle Kommunikation z.B. bei Verschlechterung des Gesundheitszustandes
- Meldung von Abwesenheit des Klienten: Alle Beteiligten beklagen, dass Abwesenheiten manchmal nicht kommuniziert werden und eine Unsicherheit besteht, ob ein Notfall vorliegt, wenn der Klient die Tür nicht öffnet.
- Möglichkeit des regelmäßigen Informations-Updates zu den einzelnen Klienten

Koordinationsbedarfe:

- Einfache Terminkoordination: Alle Befragten kennen die Situation der Terminüberschneidung und der damit einhergehenden unnötigen Besuche.
- Möglichkeit der einfachen Absprache und Koordination zwischen den bürgerschaftlich Engagierten untereinander.
- Überblick über das Helfernetz und die Möglichkeit schnell miteinander in Verbindung treten zu können.

Eine Auflistung der hieraus abgeleiteten Anforderungen für Kollaborationswerkzeuge ist in Tabelle 1 zu finden.

Tabelle 1: Zusammengefasste Anforderungen für ein Kollaborationswerkzeug für individuelle Hilfe-Mix-Arrangements*

Funktionale Anforderungen	lr	i	ws
Account für Pflegebedürftigen	Moser et al. 2015		•
Anlegen, editieren, löschen eigenes Benutzerprofil	Moser et al. 2015		•
Überblick über alle Netzwerke	Ganoe et al. 2003		•
Anlegen, editieren, löschen von Netzwerken (rollenspezifisch)	Abou et al. 2016	•	•
Fallwissen (inkl. Medikation, etc.)	Ganoe et al. 2003, Pinelle et al. 2005	•	•
Fallbezogenes Adressbuch (inkl. Arbeitsfeld, bevorzugte Kommunikationswege, Erreichbarkeit, etc.)	Pinelle et al. 2005, Schorch et al. 2016, Abou et al. 2016	•	•
Anlegen, editieren, löschen von Aufgaben und Terminen	Ganoe et al. 2003, Pinelle et al. 2005, Bødker et al. 2013, Bossen et al. 2013, Moser et al. 2015, Schorch et al 2016,	•	•
Anlegen, editieren, löschen von Schwarzen Brett Einträgen (inkl. kommentieren, „liken“, „taggen“, filtern von Einträgen)	Ganoe et al. 2003, Abou et al. 2016		•
Senden (fallbezogener) (Gruppen) Nachrichten	Ganoe et al. 2003, Pinelle et al. 2005, Bossen et al. 2013, Bastide et. al. 2014, Moser et al. 2015, Abou et al. 2016		•
push notifications für alle Neuigkeiten			•

Fallbezogene / persönliche Notizen •

online and offline Funktionalität •

Nicht-funktionale Anforderungen	lr	i	ws
mobile Applikation	Pinelle et al. 2005, Bossen et al. 2013, Bastide et. al. 2014		•
Netzwerken von allen Akteuren	Ganoë et al. 2003	•	•
Performance			•
Usability			
Zuverlässigkeit und, Datenschutz	Bødker et al. 2013, Bastide et. al. 2014, Moser et al. 2015	•	•

*

Das Konzept der Zirkel-App

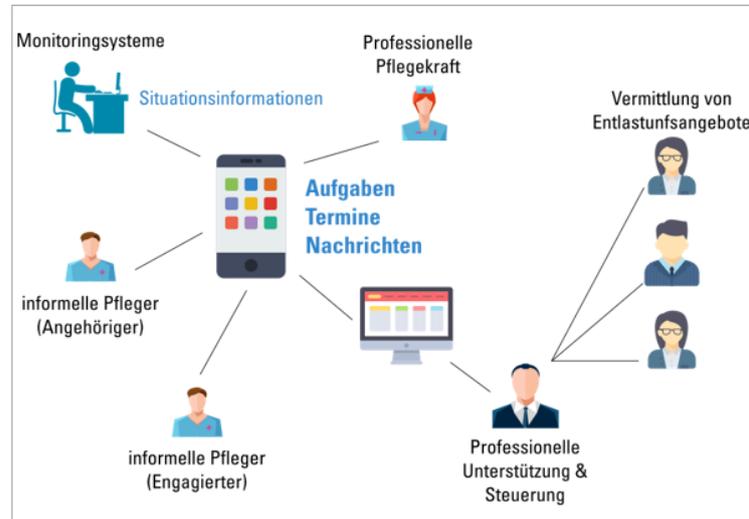


Abbildung 8: Pflegernetzwerk-App "Zirkel"

Die Pflegernetzwerk-App „Zirkel“ umfasst die Unterstützungsfelder:

- Ersatz für „Zettelwirtschaft“
- Ersatz für „Rum- und Hinterhertelefonieren“
- Wer macht was im Betreuungsnetzwerk?
- Was muss man über den zu Betreuenden wissen?
- Netzwerk- / Klienten Kalender

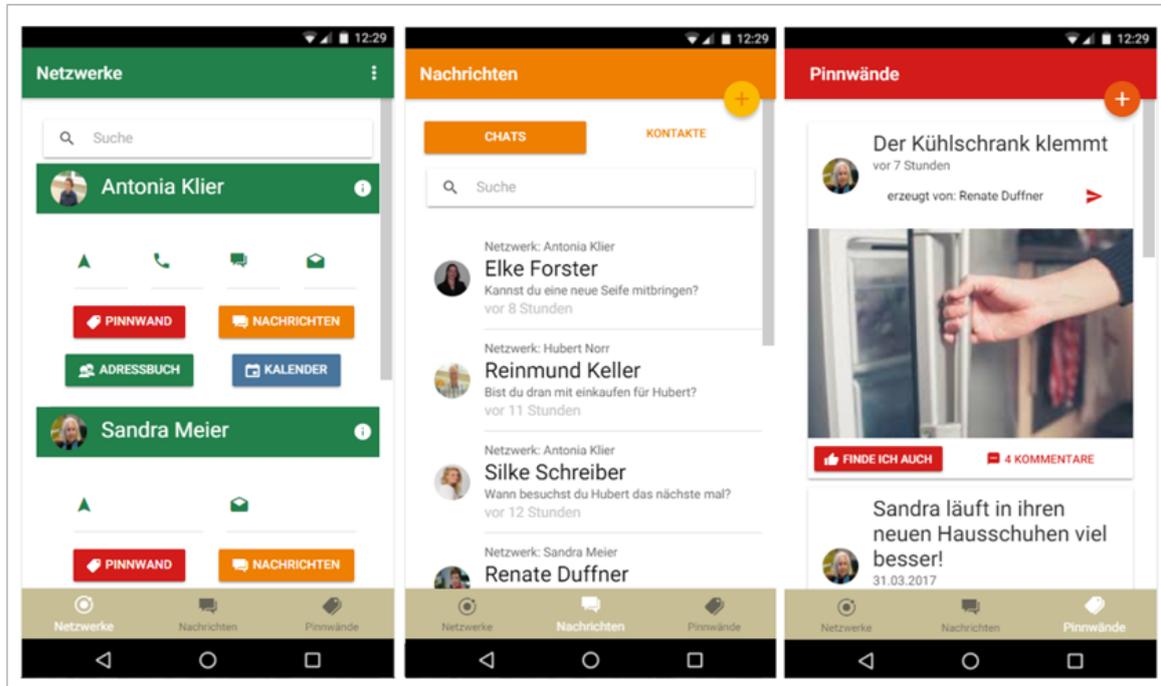


Abbildung 9: Beispielansicht der drei Hauptkategorien der „Zirkel“-Applikation: links: Netzwerke, Mitte: Nachrichten, rechts: Pinnwände

Hierfür ist die App in drei Tabs unterteilt:

- Netzwerke
- Nachrichten
- Pinnwände

Die **Netzwerke** stellen den größten Mehrwert gegenüber einer Benutzung von Standardkommunikationstools wie WhatsApp oder Facebook dar. Man erhält nicht nur einen Überblick in welchen Netzwerken man aktiv ist, sondern erhält auch weitere Informationen zu den pflegebedürftigen Personen. Die Kontaktaufnahme ist durch eine direkte Telefon- und E-Mail-Funktion sowie einen internen Chat vereinfacht.

Der Tab **Nachrichten** ist als Instantmessenger aufgebaut. Durch Drücken auf einen Chat öffnet sich eine Unterhaltung. Neben der Möglichkeit Gruppennachrichten zu verfassen ist es auch möglich Nachrichten als Notiz an sich selbst zu versenden.

Der Tab **Pinnwände** ist eine Art „Newsstream“. Hier werden die Pinnwandbeiträge aller Netzwerke gesammelt und können bei Bedarf mit „Likes“ oder Kommentaren versehen werden.

Die Nachrichten dienen also zur direkten Kommunikation und sollen z.B. ein Hinterherhelfen ersetzen, während die Pinnwand einen Ort der informellen Kommunikation darstellt. Sie bietet eine Hilfe bei der Organisation der „Zettelwirtschaft“ und nimmt Informationen auf, die „keinen Anruf wert“ wären.

Es ist denkbar, dass in der Pflegenetzwerk-App zu einem späteren Zeitpunkt auch Informationen und Warnungen aus häuslichen Monitoringsystemen oder anderen Sensoren integriert werden können.

7 Praxistest

Die erarbeiteten Strukturen und Instrumente zur Umsetzung der individuellen Hilfeleistungen, wurden im Zeitraum von 01/2017 bis 06/2018 getestet, weiterentwickelt und optimiert und so die Voraussetzungen für einen nachhaltigen Betrieb im Quartier Rauner geschaffen, ebenso wie die Voraussetzungen zur Übertragbarkeit auf andere Kommunen und Quartiere.

7.1 Praxistest „wirRauner“ Quartiers-App

Die Weiterentwicklung der SONIA-Plattform fand auf ausdrücklichen Wunsch und intensiver Beteiligung der ehemaligen SONIA-Teilnehmer statt. In die Weiterentwicklung der Inhalte und der Usability der neuen Benutzeroberfläche wurden die Bürger intensiv eingebunden. D.h. es fand über einen Zeitraum von 10 Monaten ein partizipatives Vorgehen mit den zukünftigen Nutzern statt.

Einbindung SONIANetz-community

Die Erfahrung im Vorgängerprojekt SONIA zeigte, dass sich ältere Menschen mit Tablet und App engagiert auf einen gemeinsamen Weg zur Exploration und Nutzung der digitalen Welt machen. Soziale Interaktion und Integration finden im gemeinsamen Lernen, Entdecken und Tun statt. Die Mehrwerte der neuen Technik setzten große Motivation und Begeisterung frei. Dies sollte in SONIANetz genutzt und ausgebaut werden. Hierzu wurden beteiligte Bürger und Bürgerinnen regelmäßig informiert und in Weiterentwicklungen aktiv eingebunden. Im Zeitraum 06.16 bis 12.16 fanden drei Workshops zu Inhalten und Usability der neuen Benutzeroberflächen statt, die neuen Inhalte wurden intensiv in 03.17 von den Bürgern getestet, parallel zur Diskussion über verschiedene Vorschläge einer Sidebar.

Zusätzlich zu der „Montagsgruppe“, einer in SONIA entstandenen Selbstlerngruppe von Seniorinnen, wurden durch das Quartiersmanagement weitere Veranstaltungen organisiert mit dem Ziel, die bisherigen App-Nutzer als Multiplikatoren im Quartier für den Einsatz der digitalen Medien zu gewinnen.

Einsatz der Quartiers-App zur Unterstützung der Quartiersentwicklung

Aus diesen Veranstaltungen entwickelten sich zusätzlich neue reale Angebote im Quartier, wie z.B. ein Bürger-Stammtisch. Die Ankündigung dieser Angebote auf der Quartiers-App übernahm in der Regel das Quartiersmanagement. Eigene Einträge wurden weder von den Multiplikatoren (Veranstaltungsverantwortlichen) noch den End-Nutzern eingestellt. Die Möglichkeit, die Plattform über eine reine Ankündigung von Veranstaltungen hinaus zur Vernetzung zu nutzen wurde nicht genutzt. Die Quartiers-App wurde weder von den Bewohnern noch vom Quartiersmanagement als Unterstützung bzw. Entlastung wahrgenommen und zur weiteren Vernetzung nicht genutzt.

Die Gründe für die Nicht-Nutzung sind vielfältig und im Kapitel Evaluation zu finden. Zusätzlich fällt auf, dass es im Quartier nicht gelungen ist, andere Nutzergruppen wie junge Familien und Jugendliche für die Nutzung der APP zu gewinnen. Hierfür liegt ein Grund darin, dass es für diese Zielgruppe im Quartier wirRauner nahezu keine Angebote des Quartiersmanagements gibt. Es fehlen damit auch die Schlüsselpersonen, die als Multiplikatoren in die Zielgruppe hineinwirken können.

Im Vorgängerprojekt SONIA nutzten die Bürger intensiv die Chat-APP von Google. Zitat eines Bürgers: „Telefonieren ist out, chatten ist angesagt.“ Wenige Wochen vor Start des Projekts SONIANetz nahm Google die APP vom Markt – die Bürger mussten sich umorientieren und entschieden sich zur Nutzung von WhatsApp. Alle vorher geäußerten Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes waren nicht mehr relevant. Und auch nach Fertigstellung eines eigenen Quartiers-Messenger im Rahmen der ertüchtigten App änderte sich daran nichts – die Bürger waren nicht mehr zu einem Umstieg auf ein neues Chat-Programm bereit. Mehrwerte, wie z.B. der Datenschutz bzw. der nachvollziehbare verantwortliche Umgang mit den eigenen Daten, haben im täglichen Einsatz im privaten Umfeld eine sehr untergeordnete Bedeutung. Zwar kommen Fragen und Ängste zum Thema Datenschutz immer wieder zur Sprache. Aber letztlich entscheidet über die Nutzung einer App, in welchem Netzwerk der einzelne Nutzer eingebunden ist. Ein

reflektierter Umgang mit solchen Kommunikationsmitteln erfolgt nicht, und schmälert somit für die End-Nutzer den erkennbaren Mehrwert der Quartiers-App.

Parallel zur Ertüchtigung der App im Rauner ist festzustellen, dass von Privatpersonen zunehmend überregionale Apps zulasten regionaler Angebote favorisiert werden. Mehr dazu im Kapitel Evaluation.

Das Quartiersmanagement betreibt im Rauner eine eigene Quartiers-Homepage, auf der die Bürger alle notwendigen und interessanten Informationen des Quartiers finden. Die Pflege dieser Homepage erfordert eine große Kapazität. Zusätzlicher fortlaufender Aufwand zur Aktualisierung einer Quartiers-App hatte unter Ressourcengesichtspunkten keinerlei Priorität. Damit war ein engagierter Kümmerer für die Quartiers-App im Quartier nicht vorhanden.

Zum Ende des umfangreichen Praxistests bleibt festzuhalten: Im Vorgängerprojekt SONIA konnten auch aufgrund zahlreicher Schulungen eine Reihe von neuen Nutzern der App gewonnen werden. Der virtuellen Begegnung folgte die reale Begegnung – neue Aktivitäten im Bereich Bürgerschaftliches Engagement entstanden. Die SONIA community entstand. Wie erwähnt fehlte für die Ansprache jüngerer BürgerInnen entsprechende Aktivitäten im Quartier.

Nachhaltigkeit

Die digitale Unterstützung des Quartiersentwicklungsprozesses hängt von vielen Rahmenbedingungen ab, die nur zum Teil beeinflussbar sind. Besonders die ehrenamtliche Beteiligung der Bürger, die sich ja als Privatpersonen engagieren, ist nicht planbar. Ein nachhaltiger Prozess kann damit kaum dargestellt werden.

Aufgrund der geringen Nutzerzahlen sowie der fehlenden Quartiers-Inhalte in der App wurde kein nachhaltiges Finanzierungskonzept für die Quartiers-App gefunden. Für die alleinige Übernahme der Hosting- und Servicekosten der App war für den Betreiber des Quartiersmanagements ein zu geringer Mehrwert da, die Resonanz in der Bürgerschaft deutlich zu gering. Auch der Versuch zur Gewinnung von Dienstleistern im Quartier als Sponsoren scheiterte.

Die Antwort auf die Frage, ob eine eigene Quartiers-App als digitale Unterstützung einer Quartiersentwicklung entsprechende Mehrwerte liefert, kann aus den Erfahrungen im Testgebiet Rauner nicht abschließend abgeleitet werden.

Die ertüchtigte Quartiers-App wird weder von den Bewohnern des Quartiers noch vom Quartiersmanagement oder weiteren Dienstleistern im Quartier als Unterstützung erlebt. Im Gegenteil – die fortlaufende Aktualisierung wird als beschwerlich beschrieben. Darum wird die App nach Projektende im Quartier Rauner nicht mehr eingesetzt werden.

7.2 Praxistest Patenmodelle

Ambulant versorgte Personen sind häufig aufgrund von Immobilität von der Gemeinschaft ausgegrenzt. Damit ist der Verlust an Lebensqualität hoch und die Gefahr der Vereinsamung groß. Im Projekt wurde getestet, ob durch den Einsatz eines Tablets zur Benutzung der Quartiers-App in Verbindung mit ehrenamtlich tätigen Paten zur Unterstützung ein Weg eröffnet werden kann, immobile, ambulant versorgte Bürger am sozialen Leben im Quartier teilhaben zu lassen.

Einige im Projekt SONIA engagierte Bürger waren bereit, als Paten tätig zu werden. Die Idee ist so einfach wie bestechend: Der Pate besucht eine ambulant versorgte Person in ihrer Häuslichkeit. Der Pate verbringt mit ihr Zeit und erläutert den Gebrauch des Tablets und der Quartiers-App. Damit kann die Person von zuhause aus z.B. an den Kommunikationsangeboten im Quartier über die App teilnehmen. Weitere Angebote können nach und nach aufgebaut werden.

Im Projekt wurden zwei Patenmodelle unterschieden:

1. Eine immobile, ambulant versorgte Person lebt alleine in der eigenen Häuslichkeit. Diese Person hat zuallererst Bedarf an Gemeinschaft. Die Nutzung des Tablets steht im Hintergrund.
2. Eine immobile, ambulant betreute Person lebt mit Angehörigen in der eigenen Häuslichkeit, d. h. sie hat regelmäßig sozialen Kontakt. Hier steht

die Nutzung des Tablets im Vordergrund, um möglichst schnell an weiteren Online-Angeboten des Quartiers teilnehmen zu können.

Passend zu diesen unterschiedlichen Bedarfen wurden Paten gesucht und gefunden.

Probandenakquise

Zu Beginn des Praxistests erklärten sich drei Ehrenamtliche der SONIA Community bereit, mit Fertigstellung der ertüchtigten Quartiers-App als Paten tätig zu werden. Die Akquisition von ambulant versorgten, immobilen Bürgern als Probanden erwies sich als schwierig. Über Monate hinweg wurden immer wieder Gespräche mit potentiellen Probanden geführt, erfolglos. Es bestätigte sich, dass die Öffnung der eigenen Häuslichkeit für eine Projektteilnahme eine sehr große Hürde ist. Um mit der Akquise erfolgreich zu sein, müssen vorhandene Beziehungen genutzt werden wie z.B. Besuchsdienste. Aber genau dieses widerspricht dem eigentlichen Anliegen: Soziale Teilhabe für Menschen, die einsam sind.

Letztlich wurde eine Probandin gefunden. Alle Vorbereitungen zum Start des Tests wurden durchgeführt, der Test begann. Wenige Tage nach Testbeginn verstarb die Probandin unerwartet.

Zusätzlich nahm eine Gruppe von Bewohnern des Seniorenzentrums St. Hedwig an dem Test teil, mit dem Ziel, verwertbare Hinweise auf das Nutzerverhalten zu bekommen und dieses auf das Patenmodell übertragen zu können. Diese Gruppe wurde betreut durch eine Pflegekraft des Seniorenzentrums.

Erfahrungen

Es gab genügend ältere Bürger, die sich als Paten engagieren wollten und auch dazu in der Lage gewesen wären. Schwierig war die Akquise der Probanden, ein aus anderen Projekten bekanntes Problem. Als zweite Hürde kam die unerwartete gesundheitliche Verschlechterung der einzigen Probandin hinzu. Auch das ist insbesondere aus der Arbeit mit Person mit Demenz bekannt – Gesundheitszustände können sich quasi von heute auf morgen drastisch ändern.

Der zweite Anwendungsfall, gedacht um Erfahrungen auf das Patenmodell hinsichtlich Nutzerverhalten zu übertragen, lief anfangs gut, geschuldet der intensiven Betreuung durch die Pflegekraft. Ratespiele und musikalische Angebote fanden eine hohe Resonanz. Die eigenständige Nutzung des Tablets außerhalb der direkten Betreuungszeiten sank allerdings schnell.

Nachhaltigkeit

Zur substantiellen Beurteilung des Patenmodells reichte die Nutzungszeit nicht aus. Der Ansatz, für immobil, ambulant versorgte Bürger durch den Einsatz eines Tablets mit Quartiers-App soziale Teilhabe zu ermöglichen, konnte nur sehr kurz getestet werden. Es wurden drei Punkte deutlich. Erstens ist der Kontakt auch zu ambulant betreuten Personen, die von Einsamkeit bedroht sind, schwierig. Zweitens sind die Vorbereitungen, um eine Person als Proband aufzunehmen, offensichtlich viel zu zeitaufwendig. Das korrespondiert mit dem dritten Punkt: Gesundheitliche Zustände können sich bei der Personengruppe sehr schnell ändern und führen zum Abbruch solcher Versuche.

Die Projektverantwortlichen im Quartier sind von dem Modell überzeugt, so dass sie jederzeit bei entsprechenden Voraussetzungen einen weiteren Versuch durchführen würden.

7.3 Praxistest ServicePunkt

Der ServicePunkt wirRauner wurde als niedrigschwellige Anlaufstelle für hilfesuchende Bürger im Quartier rund um die Themen sozialer Leistungen geplant. Fragen rund um die Pflege war das Schwerpunktthema.

Konzept des individuellen Hilfemix im Pflegefall

Eine Pflegesituation bringt für die Betroffenen vieles durcheinander. Die Organisation der Pflege ist für Angehörige herausfordernd, verwirrend und nervenaufreibend; der „Pflegedschungel“ kaum nachvollziehbar. Aufgrund der Doppelbelastung brechen soziale Kontakte ab, Isolation droht. Unterstützung ist notwendig. Vor allem die Erfahrungen, als Angehöriger zu einer Reihe von

Anlaufstellen gehen zu müssen, vermittelt das Gefühl: Ich werde herumgeschoben. Genau hier greift mit einer niedrighschwelligigen Anlaufstelle eine Lösung: Die hilfeschende Person wird aufgefangen, findet Verständnis und erlebt: Man kümmert sich um mich.

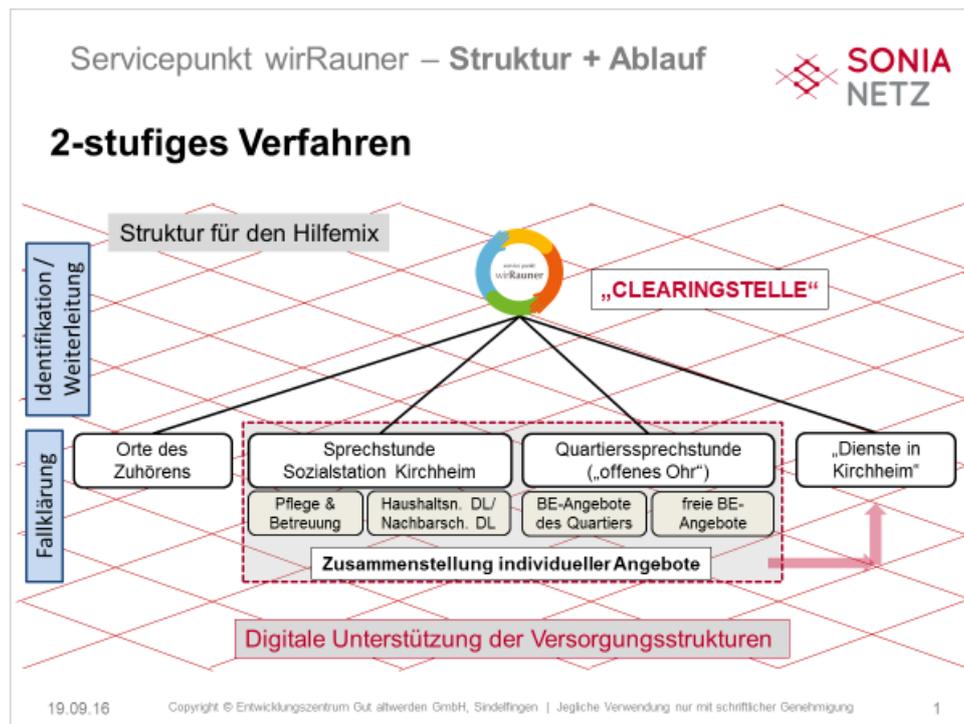


Abbildung 10: Struktur und Ablauf des Service Punkt

Im Servicepunkt, der wie eine Clearingstelle funktioniert, erfolgt die kompetente Weiterleitung in die professionelle Struktur (Abbildung 10). Handlungsleitend ist dabei, dass zunächst das Hauptanliegen der hilfeschenden Person berücksichtigt wird. So soll Vertrauen und Sicherheit aufgebaut werden. Der Servicepunkt verfügt über alle notwendigen Informationen, um die Weiterleitung i.d.R. im Quartier gezielt zu ermöglichen. Die überwiegende Anzahl der Hilfeleistungen wird durch Anbieter im Quartier erbracht, bei Bedarf werden weitere Dienstleister einbezogen.

Die professionelle Instanz erstellt dann mit der hilfeschenden Person den individuellen Hilfemix und begleitet die hilfeschende Person durch den Gesamtprozess. Es gibt also eine Hauptansprechperson für die Hilfeschende, die begleitet, die koordiniert und die als persönliche Ansprechperson zur Verfügung

steht. Notwendige fallbezogene Absprachen mit weiteren Dienstleistern erfolgen auf kollegialer Ebene im Hintergrund und sollen zur optimalen Betreuung führen.

So ist es möglich, dass die einzelne hilfeschende Person schnell und punktgenau die notwendige Unterstützung erhält, ohne dass eine Reihe von Organisationen aufsuchen zu müssen.

<p style="text-align: center;">Pflege</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ stationär ▪ ambulant 	<p style="text-align: center;">Versorgung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medizinische ▪ Lebensmittel ▪ Haushaltsnahe Dienste ▪ Nachbarschaftliche Dienste ▪ Mobilität
<p style="text-align: center;">Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soziale Beratung ▪ Wohnen ▪ Beratung für Ältere und Angehörige 	<p style="text-align: center;">Gemeinschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bürgerschaftliches Engagement ▪ Soziale Teilhabe ▪ Kirche ▪ Sonstige Akteure

Abbildung 11: Überblick soziale Unterstützungsleistungen

Struktur und Umsetzung des ServicePunkts

Es ist ein zweistufiges Vorgehen. Der Anlaufpunkt / der Einstieg in diese Hilfestruktur ist der ServicePunkt wirRauner. Der ServicePunkt selbst wird durch das Quartiersmanagement getragen und begleitet.

Das Konzept wurde im Quartier Rauner eingeführt und erprobt. Die überwiegende Zahl der Anfragen betraf die Pflege sowie ambulante Hilfen, gefolgt von Fragen zu

Quartiersangelegenheiten. Die jeweilige Unterstützung konnte schnell und kompetent aufgrund der Vernetzung der Sozialstation Kirchheim und des Quartiersmanagements wirRauner im Sinn eines individuellen Hilfemix geleistet werden. D.h. die grundlegende Struktur bewährte sich.

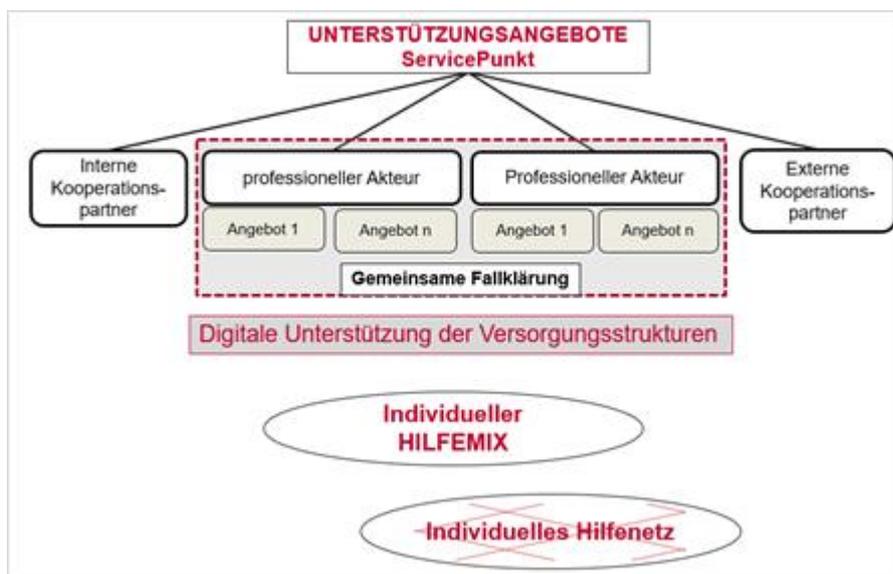


Abbildung 12: Allgemeine Darstellung des individuellen Hilfemixes im Quartier

Die Besetzung des ServicePunkt war eine große Herausforderung. In einem ersten Versuch wurden Ehrenamtliche aus dem Quartier eingesetzt. Der wesentliche Grund für dieses Vorgehen lag in der Finanzierung der Personalkosten. Keiner der Dienstleister im Quartier, auch nicht das Quartiersmanagement, stellten Personalkapazität zur Verfügung mit dem nachvollziehbaren Argument, für diese Zusatzkosten keine Refinanzierungsmöglichkeit zu haben.

Um den Ehrenamtlichen, die aufgrund ihrer früheren beruflichen Tätigkeit ausgesucht wurden, ihre Aufgabe zu ermöglichen bzw. sie zu unterstützen, wurden eine Reihe von Maßnahmen getroffen. Neben standardisierten Abläufen und Dokumentationshilfen wurde vor allem eine 6teilige Schulung zur Gesprächsführung und zum Umgang mit Hilfesuchenden durchgeführt.

Der Versuch wurde nach 9 Monaten abgebrochen. Die Gründe dafür sind mehrschichtig und liegen sowohl in der Struktur des Servicepunkt als auch bei den Personen:

- Wie jedes neue Angebot in einem Quartier dauerte es eine geraume Zeit (mehrere Wochen), bis die ersten hilfeschuchenden Personen zum Servicepunkt kamen. Das bedeutete, dass die Ehrenamtlichen wochenlang im Servicepunkt saßen und vergeblich „auf Kundschaft warteten“. Sie verloren ihre Motivation zur weiteren Mitarbeit.
- Das Quartiersmanagement im Quartier Rauner arbeitet mittlerweile einige Jahre und hat erfolgreich Kontakte aufgebaut. Bürger sind es gewohnt, unmittelbar zum Quartiersmanagement zu gehen. Da der ServicePunkt in demselben Gebäude in einem Vorraum des Quartiersmanagements angeboten wurde, beachteten hilfeschuchende Bürger den ServicePunkt nicht, sondern gingen sofort in das Quartiersbüro.
- Der ServicePunkt wurde zweimal pro Woche als 1stündige Sprechstunde angeboten. Die Räumlichkeiten waren nicht optimal, da von außen einsehbar. Beides steht im Gegensatz zur Niedrigschwelligkeit. Bewohner des Quartiers, für die ja dieser ServicePunkt eingerichtet wurde, mussten eine recht hohe Schwelle überwinden, wenn sie den ServicePunkt aufsuchen wollten.

Das Quartiersmanagement übernahm danach die Besetzung des ServicePunkts mit eigenem professionellem Personal. Da das dominierende Thema der hilfeschuchenden Bürger die ambulante Pflege war und die Sozialstation in demselben Büro wie das Quartiersmanagement sitzt, funktioniert die neue Besetzung bisher gut.

Digitale Unterstützung (Backend)

Die (Beratungs-) Prozesse im ServicePunkt sollten digital unterstützt werden mit dem Ziel, alle Vorgänge, die Dokumentation und insbesondere die Kommunikation im Betreuungsablauf zu vereinfachen und zu beschleunigen.

Zum Einsatz für diese digitale Unterstützung wurde auf Basis der Softwarelösung Care CM² ein Backend eingerichtet, welches zusätzlich zur Registrierung der Nutzer der Quartiers-App diente.

Trotz Schulungen wurde die Nutzung des Backends als zu aufwendig und kompliziert empfunden und darum nicht genutzt. Die bereits vorhandenen Formblätter bleiben im Einsatz.

Marketing

Ende 2016 wurden im Rahmen einer gezielten Marketing-Aktion die wirRauner-Quartiers-App sowie die Angebote des ServicePunkts mit Flyern, Plakaten, einer Homepageseite und einer Veranstaltung intensiv beworben. Jeder Haushalt im Quartier und alle öffentlichen Einrichtungen des Kirchheimer Stadtgebiets erhalten die Informationen über einen Quartiers-Newsletter wirRauner.

² <https://nubedian.de/produkte/carecm-pflegeberatung-wohnberatung/>



Abbildung 13: Plakatierung im Quartier

Zusätzlich erfolgte über einen Zeitraum von 14 Tage eine großflächige Plakatierung an einer Bushaltestelle in Nähe des Quartierstreffs. Dieses Plakat wurde im ServicePunkt aufgegriffen durch weitere Plakate, so dass quasi eine Leitung von Hilfesuchenden und Interessenten stattfand.

Nachhaltigkeit

Der ServicePunkt als niederschwelliges Angebot im Quartier wird nach Ende des Projektes mit kleinen Änderungen fortgeführt. Er erfüllt die Funktion, Anlaufstelle für die Anliegen im Quartier zu sein. Der Einsatz der Ehrenamtlichen im ServicePunkt wurde beendet.

Die digitalen Möglichkeiten zur Vernetzung und Kollaboration wurden weder im ServicePunkt noch vom Quartiersmanagement genutzt.

Zur konsequenten Nutzung der digitalen unterstützenden Hilfsmittel sind eine Reihe von Voraussetzungen zu erfüllen: Verständliche Vermittlung der Mehrwerte, einfache Bedienbarkeit der Programme, intensive Schulung zur Nutzung und

Begleitung der Einführungsphase sind die wichtigsten Punkte. Und bis die Generation, welche mit der modernen IT aufgewachsen ist, in den Quartieren tätig wird, wird es noch mindestens 10 Jahre dauern.

7.4 Praxistest Pflegenetzwerk-App „Zirkel“

Akquise

Ausgehend von den Projektteilnehmern in Kirchheim und ihren Wünschen an die technische Unterstützung, startete die Akquise von Testpersonen mit Pflegebedarf, um diese und ihre Angehörigen für den Einsatz der Zirkel-App zu gewinnen. Die katholische Sozialstation Kirchheim verfügte aufgrund ihrer Aufbausituation noch nicht über genügend Kunden. Es konnten keine geeigneten Personen gewonnen werden, die im Projekt teilnehmen wollten. Da die Kepler-Stiftung im benachbarten Wernau ebenfalls eine große Sozialstation betreibt, wurde der Praxistest der Pflegenetz-App nach Wernau verlegt.

Mit Hilfe der Nachbarschaftshilfe wurden hier zunächst interessierte Teilnehmer für die Konzeptionsphase gewonnen. Wichtig für den Einsatz eines Kollaborationswerkzeugs für den individuellen Hilfemix ist die Bereitschaft der verschiedenen Akteure eine solche Software auszuprobieren. Für die Teilnahme an einem Feldtest müssen somit nicht nur einzelne Probanden akquiriert, sondern ganze Netzwerke überzeugt werden. Da dies im Falle der Teilnehmer der Konzeptionsphase nicht möglich war, musste nach weiteren potentiellen Pflegearrangements gesucht werden. So konnte letztlich nur ein Klient der Tagespflege mit seinem Unterstützungsnetzwerk für einen Testeinsatz der App gewonnen werden.

Praktische Erfahrungen

Der Praxistest mit diesem einen Netzwerk in Wernau startete in 03/18 mit einem Schulungsworkshop. Eingebunden werden in das Netzwerk sollten die pflegenden Angehörigen sowie die zur Kepler-Stiftung gehörende Tagespflege St. Lukas sein.

Zum Schulungstermin kam eine pflegende Angehörige, stellvertretend für die anderen Familienmitglieder sowie eine Pflegefachkraft der Tagespflege. Das Hauptinteresse an der App galt bei der pflegenden Angehörigen dem Kommunizieren von Terminen. Die Pflegefachkraft der Tagespflege sah in der App insbesondere die Möglichkeit der Kommunikation mit dem Fahrdienst.

Die Betreuung des Netzwerks gestaltete sich herausfordernd. Die pflegende Angehörige war auf Grund ihrer beruflichen Tätigkeit nur schwer erreichbar. Die vereinbarte Verbreitung der Plattform bei den Familienangehörigen erfolgte zudem nicht eigenständig. Terminvereinbarungen in der Tagespflege scheiterten ebenfalls. Die Nutzung blieb also bei einer einzigen Fachkraft. Ein klärendes Gespräch mit den Beteiligten ergab, dass zwar grundsätzlich Interesse an der App bestand, aber der Zeitaufwand für die Schulung als deutlich zu hoch bewertet wurde. Da zusätzlich der Gesundheitszustand des Klienten sich so verschlechterte, dass dieser kein Tagespflegegast mehr war, musste der Test eingestellt werden.

Nachhaltigkeit

Zunächst ist festzustellen, dass die Mehrwerte des Einsatzes der Zirkel-App für die verschiedenen Mitglieder des Netzwerkes nicht umfänglich vermittelt werden konnten (möglicher Grund: geringe Präsenz durch nur zwei Akteure am Schulungstermin) bzw. diese nicht als groß genug empfunden wurden, um bestehende Kollaborationsstrukturen zu ändern.

Die Vorannahme, dass heutzutage vorrangig alle Zielakteure Zugang zu moderner Technologie (PC, Smartphone, Tablet) haben, musste bereits am Schulungstermin aufgegeben werden. Zwar war in der Tagespflegeeinrichtung Zugang zu einem Computer gegeben, Dienst-Smartphones waren allerdings nicht vorhanden. Laut Aussage der Schulungsteilnehmerin, füge sich eine PC-Nutzung der Applikation nicht in den derzeitigen Arbeitsalltag der Tagespflegefachkräfte ein.

Im Rahmen der Neukundenakquise müssen nicht nur potentiell bereite Kunden und ihre Angehörigen für den Einsatz eines Groupwaretools gewonnen werden, sondern auch die entsprechenden institutionellen Voraussetzungen geprüft werden. Die Nutzung einer Applikation, wie der „Zirkel-App“, als ein geschlossenes und datenschutzkonformes Instrument zur Vernetzung, hängt somit nicht nur von der Akzeptanz des einzelnen, sondern zudem maßgeblich von den situationsbedingten Rahmenbedingungen des Gesamtarrangements ab.

Ein aktuell weit verbreitetes Instrument zur informellen Organisation der Pflege ist WhatsApp. Im rein privaten Einsatz ist dies datenschutzrechtlich relativ unproblematisch – sofern dem Grundsatz der Direkterhebung entsprechend die Einwilligung des Pflegebedürftigen eingeholt wurde. Die Nutzung in anderweitigen Konstellationen ist allerdings datenschutzrechtlich bedenklich. Die Erfahrung zeigt, dass die betroffenen (informellen und semiprofessionellen) Akteure den Aufwand der Nutzung eines rechtskonformen Systems scheuen und lieber problematische, nicht DSGVO konforme Systeme vorziehen, was insbesondere den Einbezug Professioneller problematisch macht.

Aus Sicht eines professionellen Anbieters ist folgender Einsatz der Zirkel-App sinnvoll:

1) Nachbarschaftshilfe

Kurzfristiger Austausch kleiner Mitteilungen und Terminabstimmungen zwischen dem Netzwerk des Klienten, im Einzelfall der Klient selbst und vor allem zwischen Nachbarschaftshelfer/in und Einsatzleitung.

2) Essen auf Rädern

Kurzfristige Abbestellung oder Anmeldung von Essen auf Rädern für den gleichen Tag oder nächsten Tag. Information über Abwesenheit bzw. Ansprechpartner bei Abwesenheit des Klienten, wenn das Essen gebracht wird. Informationsaustausch während der Tour zwischen Küche und Fahrer. Essensplanweitergabe und Meldung, welche Essen bestellt werden.

3) Tagespflege

Kurzfristige Information an Fahrer und Mitarbeiter der Tagespflege über Krankheit, Krankheitszustand oder Medikamentenveränderung durch Angehörige des Betroffenen sowie Informationsaustausch zwischen verantwortlichem Mitarbeiter in der Tagespflege.

4) Fahrdienste

Kurzfristige Anmeldungen oder Abmeldungen von Fahrten bei den Fahrern.

8 Entwicklung Geschäftsmodelle

8.1 Geschäftsmodellentwicklung für die Quartiersplattform

Geschäftsmodelle werden als Treiber des unternehmerischen Handelns betrachtet. Eine strukturelle Abbildung hilft, die notwendige Logik einer Unternehmung zu erörtern sowie die Zusammenwirkung der einzelnen Komponenten auf die Unternehmenstätigkeit zu visualisieren [Osterwalder und Pigneur, 2010]. Osterwalder und Pigneur entwickelten hierzu den Business Model Canvas-Ansatz, der »das Grundprinzip nach dem eine Organisation Werte schafft, vermittelt und erfasst« beschreibt. Das Modell wird hierzu in die vier Hauptsäulen Produkt, Kundenschnittstelle, Infrastrukturmanagement und finanzielle Aspekte eingeteilt. Diese vier Hauptsäulen gliedern sich wiederum in neun einzelne Bausteine, deren Inhalte in nachfolgender Tabelle dargestellt sind [Osterwalder, 2004 und Zähringer, 2010].

Tabelle 2: Die vier Hauptsäulender des Canvas-Ansatzes

KUNDENSCHNITTSTELLE	<ul style="list-style-type: none"> ● Kundensegment ● Kundenbeziehungen ● Kanäle
PRODUKT	<ul style="list-style-type: none"> ● Wertangebot
INFRASTRUKTURMANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> ● Schlüsselaktivitäten ● Schlüsselressourcen ● Schlüsselpartner
FINANZIELLE ASPEKTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Kostenstruktur ● Einnahmequellen

Im Business Model Canvas stellt vor allem die Befriedigung der Kundenbedürfnisse und deren Wertvorstellungen den entscheidenden Erfolgsfaktor für die Implementierung eines neuen Produkts und / oder Dienstleistung dar. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass die Anforderungen der Kunden von Anfang an bei der Geschäftsmodellentwicklung berücksichtigt werden. Das *Value Proposition Design*

stellt hierzu einen Ansatz dar, der das entscheidende Wertversprechen für den Kunden systematisch erforscht und abbildet. [Osterwalder und Pigneur, 2015].

Bei der Entwicklung des Geschäftsmodells für die QuartiersApp „wirRauner“ sollen diese Aspekte berücksichtigt werden, damit das Produkt erfolversprechend im Markt etabliert werden kann. **Plattformbetreiber**

Als Plattformbetreiber wird das Quartiersmanagement favorisiert. Dessen Kernaufgaben sind die Gestaltung des Quartiers und der Aufbau des bürgerschaftlichen Engagements. Das Quartiersmanagement wird wettbewerbsneutral gegenüber den übrigen Sekundärnutzern, die als Betreiber in Frage kommen, angesehen. Es genießt großes Vertrauen bei den älteren Bewohnern. Die von ihm betreute Begegnungsstätte ist für die Bewohner der Ort der realen Begegnung, an dem reale und virtuelle Welt zusammenkommen.

Geschäftsmodell für die wirRauner-Quartiers-Plattform

Die einzelnen Inhalte des Geschäftsmodells werden im Nachfolgenden diskutiert.

1. Kundensegmente

Die »Kunden« der QuartiersApp „wirRauner“ werden in Primär- und Sekundärnutzer unterschieden.

Primärnutzer

Die Primärnutzer sind die Bürger des Quartiers »wirRauner«. Die Erwartung ist, eine alters- und generationsunabhängige Plattform anzubieten. Einerseits kann so durch die technische Unterstützung die Quartiersvernetzung umfassender vorangetrieben und andererseits die Angebotsvielfalt der „Schwarzen Bretter“ um zusätzliche (Hilfs-) Angebote jüngerer Nutzer erweitert werden.

Sekundärnutzer

Sekundärnutzer sind organisierte bürgerschaftlich Engagierte, die Baugenossenschaft im Quartier, kommunale Stellen und Sozialunternehmen. Auch

gewerbliche Dienstleister gehören dazu wie z.B. Handwerk, Banken, Fahrdienstunternehmen, Nahversorger und letztlich Akteure aus dem medizinischen Sektor, wie Apotheken Ärzte, Rehabilitationseinrichtungen, Fußpflege und Physiotherapeuten.

2. Wertangebote

Primärnutzer

Grundsätzlich wird durch die Plattform für die Primärnutzer eine Steigerung der Lebensqualität erzielt. Neben der Bereitstellung eines umfassenden (professionellen) Betreuungs-, Beratungs- und Hilfsangebots werden Leistungsangebote von Nachbarschaftsnetzwerken und der SONIA Community einbezogen. Die soziale Teilhabe wird durch diese Plattform gesteigert aufgrund der mehrschichtigen Kommunikationsmöglichkeiten. Des Weiteren wird ein zusätzlicher Informationskanal bereitgestellt. Und niederschwellig aufbereitete Beratungsthemen können zu jeder Zeit zur Verfügung gestellt werden.

Sekundärnutzer

Die Plattform sollte für jeden Sekundärnutzer spezifische Wertversprechen erfüllen.

Gewerblicher Dienstleister / Sozialunternehmen / Kommune / Baugenossenschaft

Ein entscheidender Mehrwert für diese Kundengruppen ist die zusätzliche Marketingmöglichkeit in Form eines zusätzlichen zielgruppenspezifischen Werbekanals. Die Werbung kommt über die Plattform bis ins Wohnzimmer der Kunden. Kontaktaufnahme und Kundenbindung können gezielt verbessert werden, einfachere Terminabsprachen und verbesserte Erreichbarkeiten sind weitere Vorteile. Für die Baugenossenschaften ist die verbesserte Vernetzung zwischen Mieter und Vermieter möglich. Und letztlich kann ein virtueller Quartiers-Marktplatz aufgebaut werden.

Bürgerschaftliches Engagement

Die Mehrwerte sind: Verbesserte Erreichbarkeit und Kontaktaufnahme mit den Primärnutzern, Marketing für Aktivitäten im Quartier und damit Steigerung des Bekanntheitsgrads der Aktivitäten und Initiativen, welches der Mitgliederakquise dient.

3. Kundenbeziehungen

Primärnutzer

Als Beziehung des Plattformbetreibers zu den Primärkunden bietet sich der persönliche Kontakt an.

Sekundärnutzer

Für das bürgerschaftliche Engagement spielt ebenfalls der persönliche Kontakt eine wichtige Rolle. Ansonsten werden klassische Geschäftsbeziehungen gepflegt.

4. Kundenkanäle

Die Akquise neuer Kunden (Primär- und Sekundärnutzer) erfolgt durch persönliche Weiterempfehlungen von Multiplikatoren, wichtigen Quartiersakteuren und Netzwerkpartner. Informationsveranstaltungen im Quartier, Rundmails und die (regelmäßigen) Treffen in der Begegnungsstätte bieten hierfür einen optimalen Rahmen.

Primärnutzer

Die Kontaktaufnahme zu den Bürgern erfolgt durch regelmäßige Aktivitäten über die Kommunikationskanäle der Plattform (z. B. Chat, Videotelefonie, Schwarzes Brett etc.).

Sekundärnutzer

Die Kontaktaufnahme zum bürgerschaftlichen Engagement erfolgen ebenfalls über die unterschiedlichen Kommunikationskanäle der Plattform. Als Kontaktwege zu den anderen Sekundärnutzern werden die Schwarzen Bretter sowie E-Mail genutzt.

5. Schlüsselaktivitäten

Eine zentrale Schlüsselaktivität ist die Bereitstellung eines persönlichen Supports, der jederzeit bei technischen und organisatorischen Problemen kontaktiert werden kann.

Primärnutzer

Eine entscheidende Schlüsselaktivität für die Primärnutzer sind die Schulungen im Umgang mit der Plattform. Die Bereitstellung geeigneter Schulungsmaterialien gehört dazu. Zusätzlich ist die aktive Unterstützung bei der Gruppenbildung der Bürger untereinander durch „Offline und Online-Aktivitäten“ wichtig, da der reale Austausch trotz des Einsatzes der Plattform nicht vernachlässigt werden darf und für den Erfolg der Plattform entscheidend ist. Die Beziehungen untereinander werden so gefestigt.

Sekundärnutzer

Für die Personen des bürgerschaftlichen Engagements ist die Einweisung in das System eine wichtige Aktivität. Die Unterstützung des Quartiersmanagements als Plattformbetreiber bei der Organisation von Aktivitäten des bürgerschaftlichen Engagements, besonders bei dem Start einer neuen Gruppe, ist erfolgsentscheidend. Für die übrigen Sekundärnutzer ist eine Einweisung zur Nutzung der Plattform nicht erforderlich. Für das Einstellen von Werbeanzeigen wird Support benötigt.

6. Schlüsselressourcen

Zur Umsetzung der Schlüsselaktivitäten werden als Ressourcen benötigt: Personal zur Schulung der Nutzer, das Quartiersmanagement zur Hilfestellung bei technischen Fragestellungen und Kümmerer / Ansprechpartner in allen Angelegenheiten, technischer Backup zur Klärung von Fragen vor Ort. Als technische Ressourcen werden benötigt Hardware und Software der Tablets sowie der Server, auf dem die "wirRauner"-Quartiers-App gehostet wird.

7. Schlüsselpartner

Wichtigster Partner ist der Provider zum Hosten der App. Er bietet auch eine Hotline als Support für das Quartiersmanagement an. Zusätzlich laufen bei ihm Softwareaktualisierungen und Weiterentwicklungen.

Es wird ein Partner zur Bereitstellung der Infrastruktur benötigt. Die Räumlichkeiten, in denen Schulungen, Sprechstunden und Austausch stattfinden, benötigen ein leistungsfähiges WLAN.

Für die Aktualisierung der Inhalte der Plattform werden ehrenamtlich engagierte Bürger eingebunden.

Die Sozialunternehmen, welche Dienstleistungen anbieten, stellen ihre professionellen Unterstützungsleistungen ein und halten diese aktuell. Das gilt auch für die weiteren professionellen Dienstleister, welche die Plattform nutzen.

8. Kostenstruktur

Zur Umsetzung der Plattform muss die Kostenstruktur analysiert werden. So wird ein entscheidender Kostenblock in den Personalkosten gesehen. Neben den Kosten für das Netzwerkmanagement fallen Kosten für die Verwaltung der Plattform an. Zusätzlich entstehen Kosten durch den Betrieb der Plattform. Hosting, Schulungen und Support der Nutzer sowie die Weiterentwicklung der Plattform sind

diesbezüglich zu nennen. Ebenso stellen die Kosten für die benötigte Infrastruktur einen wichtigen Kostenblock dar.

9. Umsatzquellen

Primärnutzer

Erlöse könnten bei den Primärnutzern durch die Nutzung der Plattform in Form von Benutzergebühren (z. B. pro Haushalt) oder durch Mitgliedsbeiträge für die Community generiert werden. Befragungen haben allerdings gezeigt, dass die Zahlungsbereitschaft gering ist.

Sekundärnutzer

Die Erlöse, die durch die Sekundärnutzer erzielt werden können, liegen vor allem in der kommerziellen Werbung für Produkte und Dienstleistungen sowie Anzeigengebühren für Veranstaltungen. Sponsoring ist eine Einnahmemöglichkeit. Onlineschulungen / Webinare für die unterschiedlichen Sekundärnutzern sind weitere Erlösquellen. Um die Plattform zu nutzen, könnten ähnlich wie bei den Primärnutzern Einnahmen über Mitgliedspauschalen erhoben werden, z. B. vom bürgerschaftlichen Engagement. Dieses ist auch für die übrigen Sekundärnutzer anwendbar. Die Kommune könnte Gebühren im Rahmen der Leistungen zur Daseinsvorsorge einbringen. Die Sozialdienstleister könnten die digitale Möglichkeit in ihre Leistungserbringung einbauen.

8.2 Ansätze für ein Geschäftsmodell für die Pflegenetzwerk-App „Zirkel“

Für den Vertrieb der Pflegenetzwerk-App „Zirkel“ kommen zwei zentrale Kundengruppen in Frage. Zum einen die Endnutzer, pflegende Angehörige selbst und deren pflegende Zugehörige. Dies können weitere Familienangehörige, Freunde, Bekannte, Nachbarn, etc. sein. Eine weitere zentrale Kundengruppe sind professionelle Anbieter von Sozialdienstleistungen. Im Folgenden werden die

zentralen Aspekte des Geschäftsmodells anhand des Value Proposition Canvas für beide Kundengruppen erläutert.

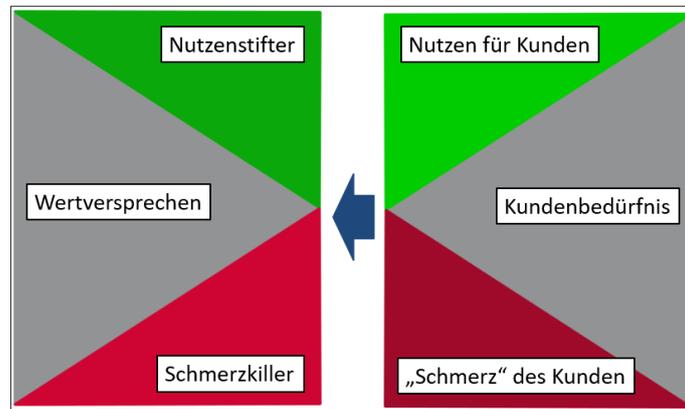


Abbildung 14: Value Proposition Canvas

Kundengruppe pflegende An- und Zugehörige

Kundenbedürfnis und Wertversprechen

An einer Pflegesituation sind häufig mehrere unterschiedliche Akteure beteiligt, die sich selten untereinander abstimmen. Zudem sind Personen in einer Pflegesituation häufig stark belastet durch die Doppelbelastung zwischen der Pflege und der eigenen Haushaltsführung und/ oder ihrer Berufstätigkeit. Pflegende Angehörige wünschen sich in diesem Kontext insbesondere:

- eine optimale Organisation der Kommunikation: Diese sollte zuverlässig, schnell und einfach erfolgen können
- vollständige Informationen für alle an der Pflegesituation beteiligten Personen
- Unterstützung bieten, das Leben des Angehörigen so lange wie möglich in der gewohnten Umgebung aufrechtzuerhalten
- Entlastung und Zeit für sich selbst und privates
- Austauschmöglichkeit zur Thematisierung der eigenen Befindlichkeit und dem Umgang mit der Pflegesituation

Die Pflegenetzwerk-App „Zirkel“ bietet für diese Bedürfnisse eine Unterstützungsmöglichkeit.

- Mit der Pflegenetzwerk-App ist es möglich, Informationen an alle Personen im Netzwerk gleichzeitig zu versenden. Diese Möglichkeit sorgt dafür, dass alle Beteiligten über den aktuellen Informationsstand verfügen. Zur Streuung dieser Information ist für die Hauptpflegeperson ausschließlich ein einmaliger Aufwand zu leisten. Zusätzlich erhält der Informationslieferant die Sicherheit, dass die Information die Empfänger erreicht. Die Pflegenetzwerk-App unterstützt damit Transparenz über die Pflegesituation herzustellen.
- Das digitale Kommunikationsmedium stellt eine einfache und unkomplizierte Möglichkeit dar, für den Pflegeprozess relevante Informationen zusammenzutragen. Neben dem Kommunikations-Tool kann jede Person innerhalb des Pflegenetzwerks stets das Profil des Pflegebedürftigen einsehen und bilateral im Pflegenetzwerk kommunizieren.
- Durch die App können der aktuelle Gesundheitszustand und die Befindlichkeit schnell und zielgerichtet kommuniziert werden.
- Die Versorgung des Pflegebedürftigen kann durch die App einfach organisiert und abgestimmt werden, wodurch die Ressourcenplanung verbessert wird
- Die App stellt eine einfache, nicht zensierte Kommunikationsmöglichkeit dar, u.a. auch zum bilateralen Austausch über Themen wie bspw. die eigene Befindlichkeit

(Kunden-) Nutzen und Nutzenstifter

Die App ermöglicht es pflegenden Angehörigen, schnelle Abstimmungen im Pflegenetzwerk vornehmen zu können. Es werden dieselben Informationen an alle Beteiligten im Pflegenetzwerk durch einen einmaligen Aufwand zu demselben Zeitpunkt gesendet. Das Netzwerk kann jederzeit flexibel in seiner Größe angepasst werden. Personen können einfach angelegt oder entfernt werden. Alle genannten Möglichkeiten der App tragen dazu bei, Zeit einzusparen und entlasten somit insbesondere die Hauptpflegeperson.

Der Hauptnutzenstifter der App ist die zentrale Kommunikationsmöglichkeit sowie die einfache, schnelle Möglichkeit zur Kontaktaufnahme zu jeder Person im Netzwerk. Die Informationen werden offen an alle im Netzwerk gesendet; das heißt jeder Beteiligte erhält dieselbe Information zur gleichen Zeit. Gleichzeitig ermöglicht die App ein offenes Kommunizieren im Netzwerk und die Möglichkeit für bilaterale Abstimmungen. Die App ist unkompliziert zu installieren und einfach in ihrer Bedienung.

„Schmerz“ des Kunden und Schmerzkiller

Der Schmerz des Kunden beschreibt Aspekte, die für einen Einsatz der Zirkel-App sprechen zur Verbesserung der aktuellen Situation. Dies ist vorliegend bspw. die schlechte Erreichbarkeit der in ein Netzwerk eingebundenen Personen, die mit Hilfe der Zirkel-App unabhängig von Ort und Zeit kontaktiert werden könnten. Hauptpflegepersonen sind häufig stark belastet, haben keine persönliche Zeit und kaum privaten Raum. Dem begegnet die Zirkel-App mit einer vereinfachten Organisation der Freizeit durch die App. Durch die App ist bei starken Belastungssituationen leicht Unterstützung anzufordern. Durch ihre benutzerfreundliche Usability und Anlehnung an bestehende Informations- und Kommunikationsanwendungen in Design und Funktionalität bedarf es keiner aufwändigen Einführung, um die App nutzen zu können.

Kundengruppe Sozialdienstleister

Für Sozialdienstleister entsteht durch die Nutzung der App ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber Mitbewerbern hinsichtlich einer einfacheren Organisation der Informationen, die aus dem professionellen und informellen Bereich zusammengetragen werden können. Durch schnellere, schlankere Prozesse verbessert sich die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens. Die App stellt ein exklusives Angebot für Kunden dar, worüber diese gebunden und einbezogen werden können. Die Anwendung kann in das Leistungsspektrum des Sozialdienstleisters aufgenommen und entsprechend durch die Institution und Kundenbeiträge mischfinanziert werden. Die App weist durch ihre Exklusivität eine

gute Finanzierbarkeit auf. Die Anwendung ist einfach zu übertragen auf viele Nutzer, womit dem Bedürfnis nach einer Austauschmöglichkeit über die eigene Befindlichkeit nachgekommen wird.

Finanzierungsmodelle

Zur Finanzierung der App wurden die drei Möglichkeiten, wie sie bei ähnlichen Anwendungen bereits in der Praxis umgesetzt werden, eruiert und diskutiert:

1. Finanzierung durch Endnutzer (z.B.: SimpliCare)
Die Kosten werden getragen von den pflegenden Aneghörigen. Jeder Zugang für die App wird separat bezahlt, wobei die Anzahl der Netzwerke, die angelegt werden können nicht begrenzt ist.
2. Finanzierung durch App-Anbieter / (private) Sozialdienstleister (z.B.: Mavencare, Buurtzorg, honor).
Anbieter von ambulanten Pflegeleistungen und haushaltsnahen Diensten bieten eigene Apps an zur Steigerung der Kundenloyalität. Die Netzwerkarbeit mit pflegenden Angehörigen und Pflegebedürftigen wird transparenter.
3. Mischfinanzierung zwischen Endnutzer und App-Anbieter (z.B.: Jointly-App)
Die Kosten entstehen pro angelegtes Netzwerk, wobei die Anzahl der Netzwerkteilnehmer nicht begrenzt ist. Die Kosten für ein Netzwerk können getragen werden von professionellen Diensten, Unternehmen im Rahmen von Angeboten zu Beruf und Familie, Gesundheitseinrichtungen oder pflegenden Angehörigen.
4. Software wird an Angehörige vertrieben
 - Keine Präsenzs Schulungen
 - Online-Support via E-Mail, FAQ, Tutorial-Videos

5. Software wird an professionelle Institutionen (z.B. Pflegedienst) vertrieben

Flat pro Einrichtung

➤ Preismodell 1: Second-Level-Support (Schulungen und First-Level-Support wird durch prof. Institution geleistet)

i. Monatsgebühr ca. 60 – 70 € / Monat

➤ Preismodell 2: Voller Support (Schulungen, First-Level-Support, FAQ Pflege, Tutorial-Videos, ...)

i. Monatsgebühr ca. 99 € / Monat

Einer zahlt für ganzes Netzwerk

➤ Kosten pro Zirkel inkl. unbegrenzter Anzahl an Netzwerkteilnehmern

i. Einmalzahlung z.B. 30 €

ii. Monatliche Nutzungspauschale: z.B. 1 € / Monat

9 Evaluation

Die Evaluation innerhalb des Projektes SONIAnetz umfasst mehrere Evaluationszyklen.

9.1 Evaluation Quartiers-App

Mit der Evaluation der **Quartiers-App „wirRauner“** werden zwei Ziele verfolgt. Zum einen sollen Kriterien für die erfolgreiche Implementierung und kontinuierliche Nutzung von Quartiers-Apps abgeleitet werden (Adoption der App), zum anderen sollen Erkenntnisse über die Zufriedenheit mit den Inhalten und der Benutzerfreundlichkeit gewonnen werden.

Übergeordnete Forschungsfragen der Evaluation sind demnach:

- Welche Faktoren sind für die Adaption einer Quartiers-App entscheidend?
- Decken die Inhalte der „wirRauner“ Quartiers-App die Erwartungen der Nutzer ab?
- Welche Rahmenbedingungen (Schulung und Betreuung) unterstützen die Nutzung der Quartiers-App?

Die theoretische Grundlage für die Evaluation der Quartiers-App »wir Rauner« bildet die Adoption (Rogers 2003, Niklas 2015) und der Fragebogen der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

In der Erstbefragung wurden mit Beginn der Praxisphase die Erwartungen und Befürchtungen als erster Schritt des Adoptionsprozesses erfasst. Für den weiteren Verlauf des Projektes waren ein Workshop zur Zwischenevaluation sowie eine Abschlussbefragung zum Ende des Projektes geplant. Hier sollte vor allem die für die Adoption ausschlaggebende Fragestellung der Nutzung betrachtet werden.

Aufgrund der geringen Nutzung der Quartiers-App „wirRauner“ wurde der ursprüngliche Evaluationsplan modifiziert. Anstelle einer Online-

Abschlussbefragung wurden Interviews mit Seniorinnen und Senioren geführt. Ziel war es, die Hintergründe der Nicht-Nutzung der Plattform zu eruieren.

Ergänzt wurden die Befragungen durch eine Erfassung des Nutzungsverhalten mit Hilfe des Tracking-Tools PIWIK.

9.2 Ergebnisse Erstbefragung Praxisstart Quartiers-App „wirRauner“

Der Praxistest der Quartiers-App „wirRauner“ startete im Juni 2017. Beworben wurde die Evaluation bei der Einführungsveranstaltung zur App, bei einem Treffen des Stammtisches sowie durch einen Flyer. Interessierte hatten neben der Nutzung des Online-Portals die Möglichkeit den Fragebogen in Papierform auszufüllen.

Teilnehmende

Insgesamt haben 21 Personen an der Erstbefragung teilgenommen. Es wurden vor allem Personen erreicht, die im Vorgängerprojekt SONIA aktiv die SONIA-App nutzten (13 Personen) oder zumindest darüber informiert waren (5 Personen). Drei Personen hatten keine Vorkenntnisse und keine Erfahrungen mit Quartiersplattformen. Die meisten Befragten stehen technischen Entwicklungen positiv gegenüber. Sie finden sie wichtig für die gesellschaftliche Entwicklung und haben Spaß daran neue Technik auszuprobieren. Trotzdem geben sieben Personen an, dass technische Geräte Stress verursachen und acht Personen fällt es nicht leicht, technische Geräte anzuwenden bzw. die Bedienung zu erlernen.

Die Befragten sind gut im Stadtteil vernetzt. Sie beurteilen ihre Nachbarschaft und das Miteinander als gut bis sehr gut. Sie sind mit den Angeboten und Aktivitäten im Rauner zufrieden. Knapp 50% der Befragten gestalten die Nachbarschaft aktiv mit. Die meisten Befragten fühlen sich im Stadtteil wohl.

Anwendungen der Quartiers-App „wirRauner“

Die Befragten finden vor allem die Funktionen der Quartiers-App attraktiv, die sich auf die Quartiersarbeit und Quartierskommunikation beziehen. Dazu gehören die Schwarzen Bretter, der Quartierskalender sowie das Suche/Tausch/Biete Portal.

Tools zur Unterstützung der Projektziele - die Gestaltung der Nachbarschaft- werden demnach als besonders attraktiv beurteilt. Spiele und Unterhaltung sowie Organisationstools sind für weniger Nutzer attraktiv.

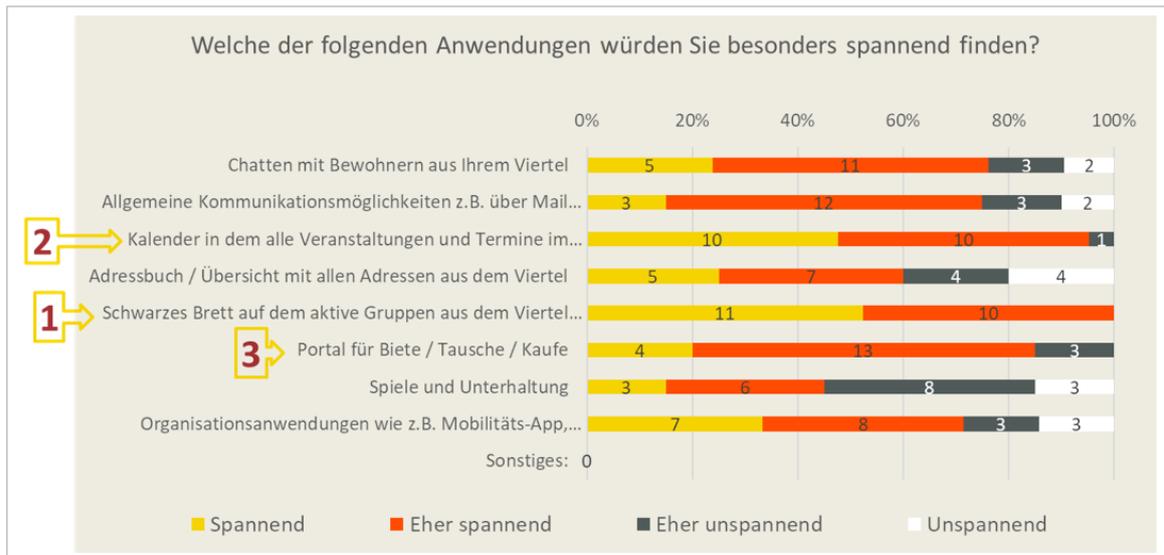


Abbildung 15: Anwendungen der Quartiers-App

Leistungserwartungen

Insgesamt haben die Befragten hohe Erwartungen an die „wirRauner“-App. Die Erwartungen beziehen sich vor allem auf die, durch die App unterstützte Quartiersentwicklung und die Entwicklung eines „Wir-Gefühls“ – auch über Generationengrenzen hinweg. Wie im SONIA Projekt, möchten die Befragten durch die Nutzung der App neue Technologien kennenlernen und ausprobieren.

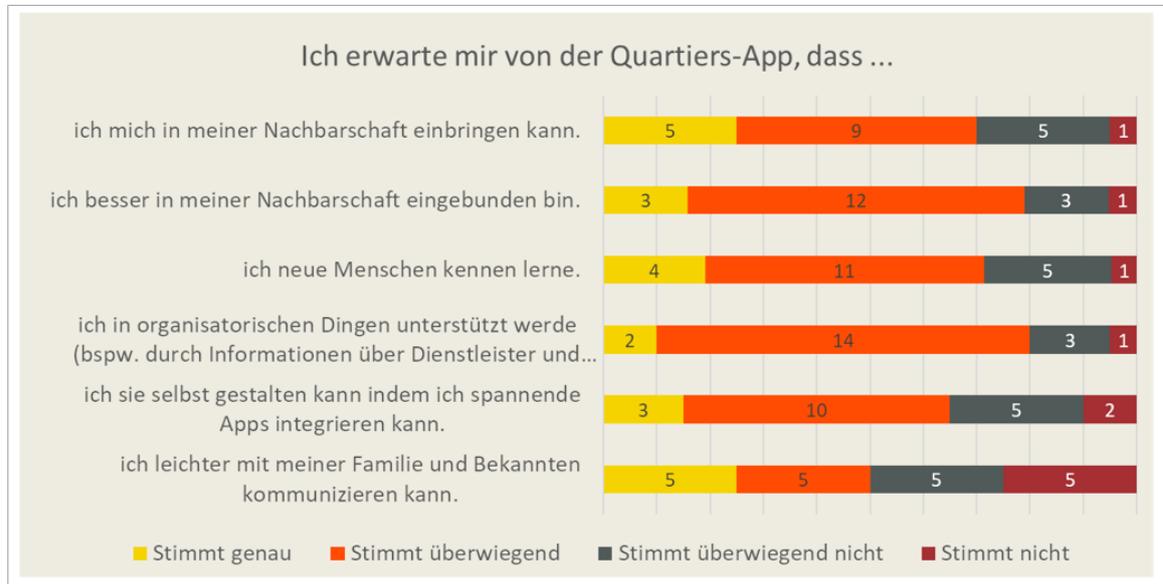


Abbildung 16: Top 6 Nennungen nach Mittelwerten – Leistungserwartung

Aufwandserwartung

Die Aufwandserwartungen bzw. die Befürchtungen beziehen sich auf den Ausschluss von Informationen aus dem Quartier bei Nichtnutzung und einer sich verkomplizierenden Kommunikation durch die neuen Technologien. Auch eine notwendige Anschaffung neuer Geräte wird befürchtet.

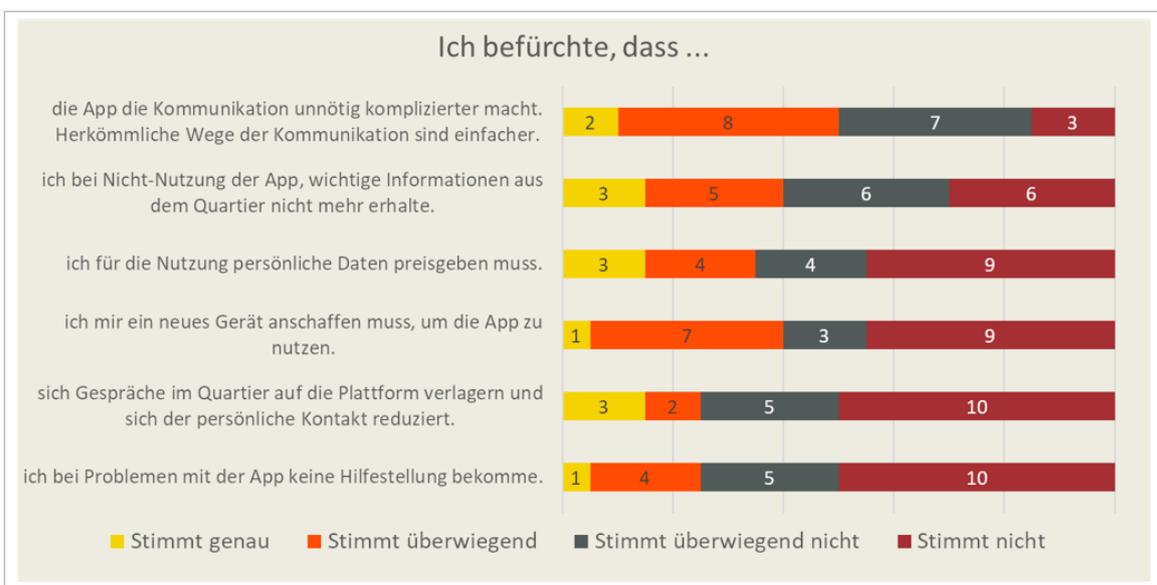


Abbildung 17: Top 6 Nennungen nach Mittelwerten – Aufwandserwartung

Insgesamt liegen die Befürchtungen bei den Befragten ohne SONIA-App Erfahrungen höher als bei denen, die die SONIA-App im Vorgängerprojekt genutzt haben. Ein signifikanter Unterschied lässt sich feststellen bei den Befürchtungen, dass:

- sich Gespräche im Quartier auf die Plattform verlagern und sich der persönliche Kontakt reduziert
- bei Nicht-Nutzung der App wichtige Informationen aus dem Quartier nicht mehr erhalten werden
- Persönliche Daten freigegeben werden müssen.

Soziale Einflüsse:

Der Einfluss der direkten Familie scheint eine geringe Rolle für das Interesse an der Quartiers-App zu haben. Freunde und Bekannte, die die App nutzen beeinflussen das Interesse positiv.

Rahmenbedingungen:

Schulungen werden von allen Befragten als wichtig (10 Personen) bzw. als sehr wichtig (10 Personen) erachtet, auch wenn nicht alle an einer Schulung teilnehmen würden. Gründe hierfür sind die einfache Handhabung der App und Erfahrung mit Technologien. Hauptmotivation an einer Schulung teilzunehmen, ist das Erlernen des Umgangs mit der App. Bei Fragen zur App würde sich die Mehrzahl (14 Personen) an das Quartiersmanagement wenden. Aber auch Personen, die als Paten oder Multiplikatoren, würden bei Problemen gefragt werden.. Die Befragten sehen sowohl die Bürger selbst, als auch professionelle Akteure in dieser Rolle.

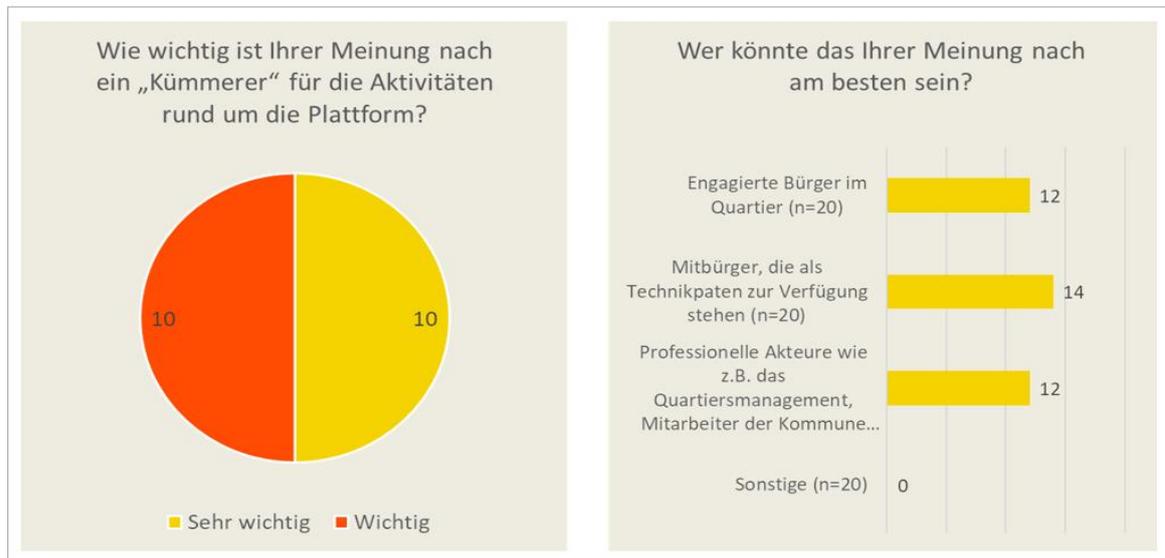


Abbildung 18: Rahmenbedingungen - "Kümmerer"

Investitionsbereitschaft:

Die meisten Befragten würden keine extra Investitionen in ein Tablet oder in einen Internetzugang tätigen. Drei Personen geben an sich für die App Nutzung ein Tablet und Internetanschluss anzuschaffen. Auch die Zahlungsbereitschaft für die Quartiers-App und die Dienstleistungen rund um die App ist gering. Insgesamt 5 Personen würden einen Beitrag leisten. Evtl. könnte die Zahlungsbereitschaft gegen Ende der Testphase ansteigen, wenn die Mehrwerte für die Nutzer erfahrbar geworden sind.



Abbildung 19: Rahmenbedingungen – Zahlungsbereitschaft

9.3 Auswertung Nutzungsdaten (Tracking)

Um die Nutzungshäufigkeit und das Nutzungsverhalten zu evaluieren, wurde eine Tracking-Funktion für die Quartiers-App »wirRauner« implementiert. Die Tracking-Funktion wird über das Programm Matomo, früher Piwik, (Matomo.org, London, Großbritannien) zur Verfügung gestellt und zeichnet die einzelnen Nutzungsverläufe auf, d.h. welche Funktion aufgerufen wurde, welche Aktivitäten damit durchgeführt wurden, zu welcher Zeit und mit welchem Endgerät.

Zu Beginn des Feldtestes im Juni 2017 haben sich 35 Personen die App geladen und sich über das Quartiersmanagement registriert. In der nachfolgenden Grafik ist die Besucherzahl pro Tag zwischen dem 19.06.2017 (Einführungstag) und Ende 2017 dargestellt.

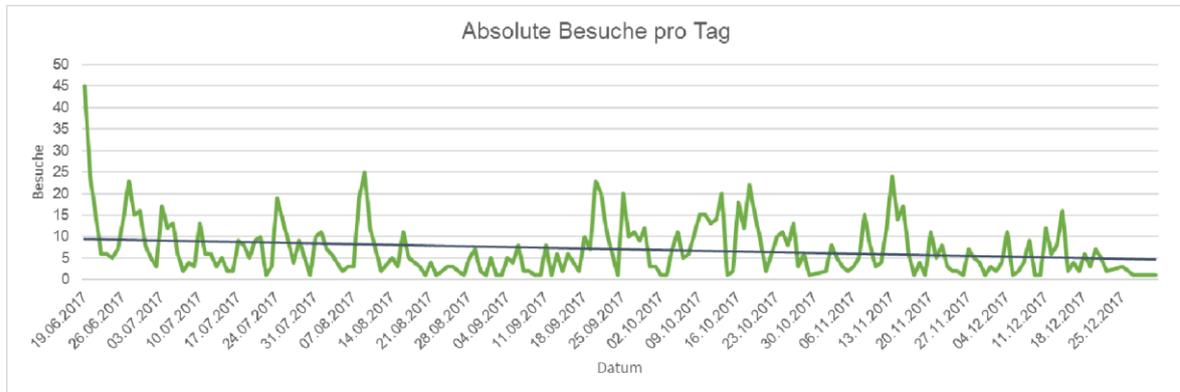


Abbildung 20: Besucher der Quartiers-App pro Tag

Insgesamt zeigt sich die geringe und im Verlauf abnehmende Nutzung der App. Deutlich werden auch die immer wieder auftretenden „Nutzungsspitzen“. Die meisten dieser Spitzen können durch Quartiers-Veranstaltungen wie z.B. Workshops oder Treffen erklärt werden, an denen die App vorgestellt und die Nutzung angeregt wurde. Zum Teil wirkte dies noch einige Tage nach und die Nutzung blieb kurzfristig höher.

Ebenso wurde getrackt, welche Funktionen die Nutzerinnen und Nutzer anwählten. Die Funktionen, die sich zur Kategorie »Kommunikation« (Chat und Email) einordnen lassen wurden mit 41% am meisten genutzt. Nachgefolgt von »Wir im Rauner« (35%) - mit quartiersbezogenen Informationen und schwarzen Bretter. Der persönliche Bereich wurde zu neun Prozent aufgerufen, die Seite »Aktuelles« nur zu vier Prozent. Die Kategorie Unterhaltung wurde zu elf Prozent verwendet.

Insgesamt zeigt sich eine geringe Zahl der Nutzung mit abnehmendem Interesse im Laufe der Praxisphase. Deutlich wird aber auch, dass es für die Nutzung der Plattform einen »Anstoß« von außen benötigt.

9.4 Interviews mit Seniorinnen und Senioren

Aufgrund der geringen Nutzung der Quartiers-App „wirRauner“ wurde der ursprüngliche Evaluationsplan modifiziert. Anstelle einer Online-

Abschlussbefragung wurden Interviews mit Seniorinnen und Senioren geführt. Ziel war es, die Hintergründe der Nicht-Nutzung der Plattform zu eruieren.

Befragt wurden insgesamt sieben Personen. Vier Personen hatten im Vorgängerprojekt SONIA die Quartiersplattform eingesetzt und ein großes Interesse an der Weiterentwicklung im Rahmen von SONIANetz gezeigt. Drei Personen hatten keine Erfahrung mit der alten SONIA App, hatten sich aber die neue Quartiers-App „wirRauner“ auf ihr Tablet oder Smartphone geladen. Die Interviews wurden telefonisch durchgeführt und dauerten zwischen 15 Minuten und 40 Minuten.

Ergebnisse:

Nutzung: Keiner der Befragten nutzt die Quartiers-App „wirRauner“. Alle befragten Personen schauten zu Beginn der Praxisphase ab und zu nach Einträgen, öffnen sie in der Zwischenzeit aber nur noch sehr selten. *»Ich hab´s mittlerweile auch aufgegeben, da regelmäßig reinzugucken«* (I4)

Um sich mit Anderen auszutauschen nutzen alle Befragten bestehende *Kommunikationstools* und öffnen diese direkt auf ihrem Smartphone oder Tablet. Der Weg über die Plattform wird nicht gegangen. Der Quartiersmessenger wird nicht eingesetzt. Genutzt werden v.a. WhatsApp und Email. *»Konversation mit irgendjemand zu betreiben, des macht man halt direkt über Facebook oder WhatsApp«* (I3). Eine interviewte Person nutzt aus Sicherheitsgründen nur das Mailprogramm auf ihrem Tablet. Ihr war nicht bewusst, dass über den Quartiersmessenger auch einzelne Personen kontaktiert werden können. *»Von mir ausgesehen, es sind oft Dinge, die ich nicht für die anderen, nicht für alle, lesbar machen möchte«* (I4).

Zwei Interviewte haben versucht über den Messenger zu kommunizieren, erhielten aber keine Antwort. *»...ich hab se ab und zu benutzt, aber da kam nie was zurück«* (I1)

Die **Schwarzen Bretter** sollen den Austausch innerhalb der im Quartier bestehenden Gruppen wie z.B. der Literaturkreis befördern und die Organisation

der Gruppenveranstaltungen erleichtern. Insgesamt scheint es, dass dieses Ziel *»nicht so ins Bewusstsein der Leute eingedrungen«* (I4) ist. Auf den schwarzen Brettern wurden lediglich regelmäßige Veranstaltungen beworben. *»uns geht es darum Termine bekannt zu geben«* (I3). Damit unterschieden sich die schwarzen Bretter allerdings nicht von der, vom Quartier Rauner betriebenen, Webseite <http://wir-rauner.de>. Die Befragten nutzen daher direkt die Webseite zur Informationsbeschaffung. Darüber hinaus empfinden die Befragten die Inhalte der Schwarzen Bretter uninteressant und veraltet: *»immer das gleiche oder alter Schnee«* (I1) *»(...) das haben sie gar nicht gelöscht und auch nicht aktualisiert. Ja, das liegt auch an den Leuten selbst ...«* (I4). Insgesamt wird das Fehlen von Inhalten, Aktivität und Exklusivität der Quartiers-App *»wirRauner«* bemängelt.

Auf die Frage, wer für die **Initiierung der Inhalte** und den Austausch verantwortlich sein sollte, sehen die meisten Befragten das Quartiersmanagement in einer Mit-Verantwortung. Dies betrifft vor allem die Initiierung von Aktivitäten und die Motivierung der Nutzer *»die Leute ranzukriegen. Das muss jemand Professionelles sein.«* (I2). Eine Person benennt auch explizit die Selbstverantwortung der Nutzer *»Ja, das liegt auch an den Leuten selbst ...«* (I4)

Die **Usability** scheint nicht der Grund für die Nichtnutzung zu sein. Die Interviewten finden die App übersichtlich und gebrauchstauglich. *»Wir haben uns ja damals viel Mühe gegeben, und geguckt, dass sie verwendbar ist«* (I2). Eine befragte Person vermutet allgemeines Desinteresse/Ablehnung neuer Medien durch die ältere Generation *»die ältere Generation finden das eher dumm«* (I6). Eine weitere Hürde für die Nutzung der App sieht eine Person im komplizierten Anmeldeprozess über das Quartiersmanagement. Auch die fehlenden **Schulungen** sehen die Befragten nicht als Grund, da die App einfach zu bedienen sei. Nur eine Person meint, sie habe die Nutzung verlernt und müsste sich wieder an die Plattform herantasten. Eine Schulung benötigt sie dazu allerdings nicht.

Seit einiger Zeit hat sich die Nachbarschaftsplattform nebenan.de im Rauner etabliert. Sie scheint jedoch keine **Konkurrenz** zu sein. Keine der befragten

Personen nutzt nebenan.de aktiv. Drei Personen sind angemeldet, aber auch hier passiv. Von diesen drei, geben zwei Personen an, dass nebenan.de eher von jüngeren Personen genutzt wird.

Vier Befragte vermuten, dass die App womöglich zu wenig bekannt ist. *»Vielleicht kennen das zu Wenige«*. Den Hauptgrund für die Nichtnutzung sehen die Befragten allerdings eher in den realen **Vernetzungsstrukturen** im Rauner. Die in SONIA geschaffenen Netzwerke bestehen lt. Befragte nicht mehr in diesem Ausmaß. *»Es sind sehr viele weggebrochen, die naja, einfach kein Interesse mehr haben«* (I2) *»Unter denen, die vernetzt (technisch) sind, besteht kein Netz. Ich glaub die Kontakte sind zu dünn«* (I5). Zwar findet nach wie vor reale Begegnung im Rahmen der vielen Aktivitäten im Quartier Rauner statt, aber die *»Leute kommen nur zu den Terminen und Gruppen und sind sonst nicht vernetzt«* (I3). Während der Projektzeit sind auch neue Gruppen wie z.B. Urban Gardening entstanden. Eine Verknüpfung bzw. Organisation der Aktivitäten mit der Quartiers-App »wirRauner« erfolgte nicht.

Fazit:

Insgesamt zeigt sich, dass die in der Anfangsevaluation formulierten Erwartungen an die Plattform nicht erfüllt werden konnten, und somit keine Adoption der Plattform erfolgte. Sie hat weder zur weiteren Entwicklung bzw. Festigung eines »Wir-Gefühls« im Quartier beitragen können, noch konnten die Nutzer neue Erfahrungen mit Technologien sammeln. Hierzu fehlte der inhaltliche Austausch, die Aktualität der Informationen und spannende Themen. Für die bilaterale Kommunikation wurden eigene, bereits bekannte Wege genutzt. Damit zeigt sich, wie schon im SONIA Projekt, die Wichtigkeit der realen Aktivitäten und realen Vernetzung sowie eine Anleitung durch das Quartiersmanagement. Eine Fokussierung allein auf die Einführung einer neuen Technologie ist somit zu kurz gegriffen. Die Technologie muss als Unterstützung der Gemeinwesenarbeit verstanden werden und kann nur als Tool dieser erfolgreich sein. Der Aufbau sozialer Angebote, welche von modernen Kommunikationsmöglichkeiten profitieren können, ist mit erheblichen

Ressourcen seitens der Multiplikatoren bzw. des Quartiersmanagements verbunden und wird zumeist unterschätzt.

9.5 Evaluation Gesamtprojekt durch die Projektpartner

Lessons-learned Workshop mit den Projektpartnern

Um weitere Erkenntnisse im Sinne von lessons-learned zu erarbeiten, fand am 02.07.2018 ein interdisziplinärer Workshop mit allen Projektpartnern statt.

Die Fragestellungen dabei waren:

- Was wurde in den einzelnen Projekt-Bausteinen erreicht? (Grad der Zielerreichung)
- Lassen sich Erfolgsfaktoren für die Umsetzung benennen?
- Welche Erkenntnisse lassen sich im Sinne von »lessons-learned« ableiten?

Ergebnisse Patenmodell

Es konnte während der Projektlaufzeit eine Patenschaft für eine kurze Zeit umgesetzt werden. Nach Einschätzung der Projektpartner entspricht die konzeptionelle Unterscheidung von Technikpaten und Teilhabepaten den Bedürfnissen und Möglichkeiten der potenziellen Paten. Das Konzept ist flexibel und offen für die individuellen Bedürfnisse von Paten und die zu betreuende Personen.

Folgende Punkte werden als Gründe für die Nicht-Umsetzung identifiziert:

- Das Patenmodell scheitert unter anderem an Krankheit, Tod oder längerer Abwesenheit der Paten und/oder der zu betreuenden Personen.
- Ehrenamtliche Helfer wollen sich nicht „verpflichten“ und scheuen sich, eine verantwortliche Betreuungsaufgabe zu übernehmen.
- Die notwendige persönliche Betreuung und Anleitung der Patenschaften ist zeitintensiv und kann im Rahmen des Projektes nicht in notwendiger Form umgesetzt werden.

Als Lessons-learned lassen sich für die Patenschaften folgende Punkte benennen:

- Patenschaft funktioniert gut, wenn ein „Vertrauensverhältnis“ zwischen den Personen besteht – wenn man sich kennt. Dies aufzubauen benötigt Zeit. Eine enge Betreuung und Begleitung der Patenschaften könnten helfen, Ängste abzubauen und eine Vertrauensbasis zwischen den Paten und den Unterstützungsbedürftigen zu initiieren.
- Es braucht einen Pool an Interessierten, um letztendlich zu wenigen stabilen Umsetzungen zu gelangen.
- Die Anforderungen, die an die Paten gestellt werden, sollten eher niedrig sein („kein hochschwelliges Angebot“).

Ergebnisse Servicepunkt

Die ursprüngliche Konzeption des Servicepunktes als Clearingsstelle, die von Ehrenamtlichen besetzt ist, musste verworfen werden. Die Sprechzeiten des Servicepunktes wurden in die des Quartiersmanagements integriert. Insgesamt lässt sich allerdings feststellen, dass ein Bedarf an Beratung, v.a. zum Thema Alter und Pflege, besteht.

Das Backend der Quartiersplattform für die Dokumentation der „Fälle“ wird als nicht zielführend eingeschätzt. Die professionellen Institutionen (Sozialstation und Quartiersmanagement) nutzen ihre eigenen Systeme. Eine Schnittstellenöffnung ist nicht möglich. Die Nutzung des Backends würde zu Parallelstrukturen und doppeltem Dokumentationsaufwand führen.

Als ungünstig für die Nutzung des Servicepunktes erweist sich:

- Einsatz von Ehrenamtlichen in der Sprechstunde: Zum einen sind diese inhaltlich überfordert, zum anderen entsteht Frustration aufgrund der geringen Nachfrage nach ihren Diensten. Hier stellt sich die Frage, ob sich Hilfesuchende an Ehrenamtliche wenden, die gleichzeitig ihre Nachbarn sind.
- Das Angebot des Servicepunktes ist nicht niedrigschwellig genug. Es gibt feste Sprechstunden und die Ratsuchenden werden nach dem

Erstkontakt an die entsprechenden Stellen und Experten weitergeleitet. Dies ist mit einem zeitlichen Aufwand für die Ratsuchenden verbunden und erhöht die Hemmschwelle.

- Integration des Servicepunktes in die Räumlichkeiten des Begegnungscafés schafft keine vertrauliche und private Atmosphäre.
- Der Betreuungs- und Schulungsbedarf der ehrenamtlichen Berater ist hoch und es fehlte die Verbindlichkeit der Teilnahme.
- Rollen und Aufgabenteilung zwischen Sprechstunde des Quartiersmanagements und des Servicepunktes sind nicht eindeutig geklärt und nach außen nicht transparent. Ratsuchende kommen bei Bedarf und halten sich nur bedingt an die Sprechzeiten.

Als Lessons-learned lassen sich für den Servicepunkt folgende Punkte benennen:

- Das Konzept und die räumliche Gestaltung sollten Vertrauen und Privatsphäre vermitteln. Dazu gehört die professionelle Besetzung d.h. eine Person, die bekannt ist und Vertrauen genießt.
- Der niedrighschwellige Zugang kann durch flexible Terminabstimmung unterstützt werden.
- Digitale Medien könnten eine Ergänzung und Unterstützung bei der Terminplanung sein. Ein eigenes Dokumentationssystem für das Fallmanagement ist nicht nötig, da jede Institution, an die verwiesen wird, mit eigenen Systemen arbeitet.

Ergebnisse Hilfemix

Die Hilfemixstrukturen im Quartier Rauner wurden über die bestehenden Kooperationen hinaus nicht weiter ausgebaut. Die Zusammenarbeit/Kooperation erfolgt innerhalb des Trägers »Paul-Wilhelm von Kepler-Stiftung«. Das Quartiersmanagement und die Sozialstation, mit ambulantem Pflegedienst und hauswirtschaftliche Leistungen, nutzt die kurzen Wege innerhalb der eigenen Institution zur Weitervermittlung der Ratsuchenden. Gemeinsame Fallbesprechungen und gemeinsame Planung von Hilfeangeboten findet nicht statt.

Als Gründe werden die mangelnde Refinanzierung der Fallbesprechung und die mangelnde Notwendigkeit genannt.

Ein weiterer Ausbau, über die Trägergrenzen oder bereits bestehenden Kooperationen hinweg, erfolgt nicht. Andere Institutionen und Initiativen aus Kirchheim sind dem Quartiersmanagement und der Sozialstation bekannt, so dass eine Vermittlung im Bedarfsfall auch ohne Kooperationsbeziehung erfolgt.

Ergebnisse Quartiers-App »WirRauner«

Die Quartiers-App »WirRauner« wurde weiterentwickelt, aber von den Seniorinnen und Senioren nicht genutzt. Ein Quartiersmessenger wird nicht benötigt, da die Nutzer sich über andere Kommunikations-Apps austauschen. Ebenso betonen die Projektpartner, dass die Ziele und Möglichkeiten der Schwarzen Bretter nicht für alle klar waren. Damit deckte sich die Einschätzung mit der Rückmeldung der interviewten Seniorinnen und Senioren. Als weitere Hindernispunkte wurden genannte:

- Heterogenität der Nutzer: Aktiven Gruppen im Rauner sind sehr heterogen in Bezug auf Technikausstattung und Technikaffinität. Aus diesem Grund verbreitet das Quartiersmanagement die Informationen üblicherweise über unterschiedlichste Medien (Website, Mail, Plattform, Telefon und Aushang). Die alleinige Nutzung der Plattform und der Schwarzen Bretter als Organisationstool und zur Informationsweitergabe schließt Nicht-technikaffinen Seniorinnen und Senioren aus. Es kommt zu einer Exklusion von technikfernen Personen.
- Mehrwert gegenüber anderen Medien: Die Plattform wird lediglich zur Informationsweitergabe genutzt. Damit besteht kein Mehrwert gegenüber der Webseite <http://wir-rauner.de>. Unklar bleibt, wie sich die Plattform von anderen Medien absetzen könnte bzw. welche Rolle die Plattform in Abgrenzung zu den anderen Medien in der Quartiersentwicklung spielen könnte.

- Usability: Das Backend wird als zu kompliziert und nicht nutzerfreundlich empfunden.
- Quartiersarbeit: Die Nutzung der Plattform muss sich in die Alltagsroutinen und Arbeitsroutinen des Quartiersmanagements einpassen und darf nicht zu einem erheblichen Mehraufwand ohne Mehrwerte führen. Voraussetzung hierfür ist die zeitliche und inhaltliche Abstimmung der App-Entwicklung und Quartiersentwicklung. Die konzeptionelle Frage, wie die Plattform aktiv zur Quartiersentwicklung genutzt werden kann, muss stringent erfolgen.

Ergebnisse Pflegenetzwerk-App »Zirkel«

Aufgrund der fehlenden Praxistests werden keine Aussagen zur Zirkel-App getroffen.

Ergebnisse Projektplanung und Zusammenarbeit im Projekt

Die gesteckten Projektziele und die unterschiedlichen Bausteine (Hilfemix, Servicepunkt, Patenmodell, Plattform WirRauner, Zirkel-App) sind für den bestehenden Projektrahmen (Volumen und Laufzeit) zu hochgesteckt. Erschwerend hinzu kommt der parallel stattfindende Aufbau der Sozialstation im Rauner. Ressourcen sind dadurch gebunden und die Schwierigkeit bei der Stellenbesetzung geht auf Kosten der Projektarbeit.

Bei der Überführung der Ergebnisse der Bedarfserhebung in die Konzeptentwicklung und Praxisüberführung kam es zu Brüchen. Die Umsetzung der detaillierten Projektplanung wurde immer wieder durch Entwicklungen bei einzelnen Konsortialpartnern und Sekundäreinflüsse erschwert / verhindert (Aufbau der Sozialstation sowie Personalwechsel der Schlüsselperson, zeitliche Verzögerung bei der Neuprogrammierung der wir-Rauner-App, eigene zum Projekt konkurrierende Aktivitäten von im Projekt involvierten Gruppen von Bürgern). Die ursprünglich festgelegten inhaltlichen und zeitlichen Schnittstellen zwischen den Teilbausteinen mussten laufend verändert werden. Die Komplexität der einzelnen Teilbausteine (Erstellung und Einführung einer neuen Quartiers-App, Konzeption

und Einführung des ServicePunkts als Struktur für den Hilfemix, Umsetzung des Patenmodells, Erstellung und Umsetzung der Zirkel-App) sowie die teilweise parallel geplante Einführung in einem Quartier erfordert mehr ein Krisenmanagement als ein normales Projektmanagement. Dieses hatte ebenfalls erhebliche Auswirkungen auf die Kommunikation der Konsortialpartner untereinander und auf die Transparenz. Insbesondere bei solch komplexen Projekten sollte mehr Kapazität für die Detailplanung der Projektschritte und die detailliertere Schnittstellenbeschreibung sowie das Umsetzungscontrolling zur Verfügung stehen. Ebenso muss die übergreifende Kommunikation im Konsortium einen höheren Stellenwert erhalten. Es braucht von Beginn an Klarheit über Begrifflichkeiten und aushandeln einer gemeinsamen Sprache. Wie bereits erwähnt, benötigt eine solche interdisziplinäre Auseinandersetzung erhebliche zeitliche Ressourcen, die aufgrund der Komplexität nicht ausreichend gedeckt waren.

10 Fazit und Ausblick

Das Projekt SONIAnetz bestand aus drei Teilprojekten:

- Einsatz einer Quartiers-App zur digitalen Unterstützung der Quartiersentwicklung
- Aufbau eines Hilfemix im Quartier und dessen digitale Unterstützung mit Einrichtung eines Service-Punkts als niederschwelligem Anlaufpunkt im Quartier sowie einem Patenmodell, um sozialen Teilhabe für immobile ambulant betreute Bürger zu ermöglichen
- Entwicklung und Einsatz einer Pflegenetzwerk-App (Zirkel) zur Entlastung von pflegenden Angehörigen.

Die Ertüchtigung der wirRauner-Quartiers-App wurde unter aktiver Einbeziehung von Bürgern durchgeführt, so dass deren Wünsche intensiv berücksichtigt wurden. Vor allem ein neu programmierter Messenger sowie Schwarze Bretter bildeten diese Bedarfe ab. Die Usability der neuen APP wurde durchweg positiv bewertet. Sie ist aufgrund der Anpassbarkeit auf ein konkretes Quartier, als digitale Unterstützung einer Quartiersentwicklung gut nutzbar.

Dass die App im Quartier Rauner nicht in den Dauerbetrieb übernommen wird, hat einige Gründe. Im Quartier wurden und werden durch das Quartiersmanagement Kommunikationskanäle genutzt wie z. B. eigene Homepage und Quartiersrundbrief. Die handelnden Personen erleben einen zusätzlichen Kommunikationskanal wie die App als erhebliche Zusatzbelastung, da diese auch fortlaufend aktualisiert werden muss. In Folge nutzen sie die neue Quartiers-App nicht. Nach Ende des SONIA-Projekts lösten sich themenbezogene Gruppen im ehrenamtlichen Bereich auf. Bei Einführung der ertüchtigten Quartiers-App gelang es nicht, diese Gruppen wiederzubeleben oder neue Gruppen zu initiieren, auch nicht für jüngere Nutzergruppen, da hierzu Inhalte fehlten. Zusätzlich ist zu nennen, dass es insbesondere aufgrund sehr niedriger Nutzungszahlen der App nicht gelungen ist, ein tragfähiges Finanzierungsmodell aufzustellen.

Mit dem funktionierenden Service-Punkt und der intensiven Zusammenarbeit zwischen Quartiersmanagement und Sozialstation wurden erste Schritte Richtung Hilfemix umgesetzt. Hierauf kann zukünftig weiter aufgebaut werden. Allerdings wurde die digitale Unterstützung als Zusatzbelastung und nicht als Erleichterung erlebt und darum nicht genutzt.

Der Versuch, Bürger ehrenamtlich in die Besetzung des Service-Punkts einzubinden, scheiterte aufgrund Überforderung. Ob weitere Schulungen neue Potentiale freisetzen, bleibt unklar. Auch die ungeeigneten, da nicht niederschweligen Räumlichkeiten für den Service-Punkt wirkten sich negativ aus.

Die Idee, mittels Technikeinsatz im Rahmen eines Patenmodells soziale Teilhabe für immobile ambulant versorgte Bürger zu ermöglichen, konnte aufgrund äußerer Umstände nur kurzzeitig getestet werden. Erste Erfahrungen sprechen für weitere Versuche.

Die digitale Unterstützung des Service-Punkts und der Arbeit des Quartiersmanagements wurde nicht angenommen. Die mit einer digitalen Unterstützung zu erreichenden Mehrwerte konnten vor Ort nicht ausreichend vermittelt werden. In Folge wurde die Bedienung als zu schwierig und aufwändig erlebt und abgelehnt.

Mit der Entwicklung der Pflegenetzwerk-App wurde eine innovative Lösung zur Entlastung von Pflegehaushalten entwickelt. Zu Nutzung und Praxistauglichkeit können keine Aussagen getroffen werden, da in der Projektlaufzeit kein Pflegenetzwerk für die Anwendung akquiriert werden konnte.

SONIANetz war ein sehr umfangreiches, vielschichtiges und entsprechend aufwändiges Projekt. Zu einer Reihe von Fragen wurden Antworten erarbeitet, neue Erkenntnisse gewonnen und Fortschritte erzielt. Wie meistens bei solchen Projekten bleiben genügend Fragestellungen offen, die im Rahmen des Praxiseinsatzes und / oder nachfolgender Projekte beantwortet werden müssten.

Das Projektkonsortium bedankt sich bei dem Ministerium für Soziales und Integration für das Vertrauen, welches durch die Finanzierung über die Projektlaufzeit zum Ausdruck gekommen ist.

Sindelfingen, Furtwangen, Kirchheim unter Teck, Stuttgart

31. Dezember 2018

11 Literatur

Abou Amsha, K., Lewkowicz, M.: Shifting patterns in home care work: supporting collaboration among self-employed care actors. In: De Angeli, A., Bannon, L., Marti, P., Bordin, S. (eds.) COOP 2016: Proceedings of the 12th International Conference on the Design of Cooperative Systems, 23–27 May 2016, Trento, Italy, pp. 139–154. Springer, Cham (2016). https://doi.org/10.1007/978-3-319-33464-6_9

Bastide, R., Bardy, P., Borrel, B., Boszodi, C., Bouet, M., Gani, K., Gayraud, E., Gourc, D., Lamine, E., Manenq, P.H., Schneider, M., Toumani, F.: Plas 'O'Soins: a software platform for modeling, planning and monitoring homecare activities. IRBM 35, 82–87 (2014)

Bødker, S., Grönvall, E.: Calendars: time coordination and overview in families and beyond. In: Bertelsen, O., Cioffi, L., Grasso, M., Papadopoulos, G. (eds.) ECSCW 2013: Proceedings of the 13th European Conference on Computer Supported Cooperative Work, 21–25 September 2013, Paphos, Cyprus, pp. 63–81. Springer, London (2013). https://doi.org/10.1007/978-1-4471-5346-7_4

Bossen, C., Christensen, L.R., Grönvall, E., Vestergaard, L.S.: CareCoor: augmenting the coordination of cooperative home care work. Int. J. Med. Inform. 82, e189–e199 (2013)

Döhner, H.; Lüdecke, D. (2011): Bedarfe und Wünsche von pflegenden Angehörigen und deren Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen. Vortrag im Rahmen der 56. Fachtagung des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg: Zu Hause bleiben im privaten Pflegehaushalt. 14. Juli 2011, Stuttgart

Ganoe, C.H., Somervell, J.P., Neale, D.C., Isenhour, P.L., Carroll, J.M., Rosson, M.B., Mccrickard, D.S.: Classroom BRIDGE: using collaborative public and desktop timelines to support activity awareness. In: Proceedings of the 16th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology, pp. 21–30. ACM Press, New York (2003)

Hertle, D.; Lüken, F.; Trümner, A.; Tewes, C.; Rohjans, M.; Veit, C. (2014): Vom Bedarf zur Reha: Bestandsaufnahme zur medizinischen Rehabilitation für pflegende Angehörige. Ein Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit, 2014. BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH

Hochgräber, I. (2008): Effekte durch niedrigschwellige Betreuungsangebote auf Familien mit demenzkranken Menschen im häuslichen Bereich. Unveröffentlichte Bachelorarbeit, Institut für Pflegewissenschaft, Private Universität Witten/Herdecke

Koppelin, F. (2008): Soziale Unterstützung pflegender Angehöriger. Theorien, Methoden, Forschungsbeiträge, Verlag Hans Huber, Bern

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. Ergebnisse und Empfehlungen aus dem Landesmodellprojekt „Pflegemix in Lokalen Verantwortungsgemeinschaften.“

Kallfaß, S. (2016): Nachbarschaftsförderung als Mitgliederförderung in der Wohnbaugenossenschaft. In Kallfaß (Hrsg.): Altern und Versorgung im nachbarschaftlichen Netz eines Wohnquartiers. S.87-98. Springer Fachmedien Wiesbaden

Kricheldorf, C.; Klott, S.; Tonello, L. (2015): Sorgende Kommunen und Lokale Verantwortungsgemeinschaften. Modellhafte Ansätze zur Sicherung von gelingendem Altern und Pflege im Quartier. In: Z Gerontol Geriat 2015 48: 408-414.

Meyer, M. (2006): Pflegende Angehörige in Deutschland. Überblick über den derzeitigen Stand und zukünftige Entwicklungen.

Moser, C., Krischkowsky, A., Neureiter, K., Tscheligi, M.: Mediating informal care online: findings from an extensive requirements analysis. Interact. Des. Archit. J. 24, 33–48 (2015)

Niklas, S. (2015): Akzeptanz = Nutzung? Warum viele Apps direkt wieder vergessen werden – und warum Längsschnittstudien aufschlussreich sind. Zuletzt online aufgerufen am 02.03.2017 unter: <http://www.usabilityblog.de/2015/03/akzeptanz-nutzung-warum-viele-apps-direkt-wieder-vergessen-werden-und-warum-laengsschnittstudien-aufschlussreich-sind/>

Osterwalder, A. und Y. Pigneur (2010): Business Modell Generation: Ein Handbuch für Visionäre, Spielveränderer und Herausforderer, 1. Aufl., Frankfurt am Main.

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A. und T. Papadacos (2015): Value Proposition Design, 1. Aufl., Frankfurt am Main.

Pinelle, D., Gutwin, C.: A groupware design framework for loosely coupled workgroups. In: Gellersen, H., Schmidt, K., Beaudouin-Lafon, M., Mackay, W. (eds.) ECSCW 2005, pp. 65–82. Springer, Dordrecht (2005). https://doi.org/10.1007/1-4020-4023-7_4

Rogers, E. M. (2003): Diffusion of Innovations, 5th Edition, New York: Free Press. Springer Gabler Verlag (Hrsg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Adoptionsprozess, Zuletzt online aufgerufen am 02.03.2017 unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/596505816/adoptionsprozess-v3.html>

Schorch, M., Wan, L., Randall, D.W., Wulf, V.: Designing for those who are overlooked - insider perspectives on care practices and cooperative work of elderly informal caregivers. In: Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work and Social Computing, CSCW 2016, pp. 785–797 (2016)

Venkatesh, V.; Morris, M. G.; Davis, G. B.; Davis, F. D. (2003): User Acceptance of Information Technology– Toward a Unified View. MIS Quarterly 27(3), 425–478.

Weiber, R.; Pohl, A.: Leapfrogging-behaviour - ein theoretischer Erklärungsansatz.
Zeitschrift für Betriebswirtschaft 1996; 66: 1203-1222.

Zähringer, Daniel (2010): Geschäftsmodelle – Anachronismus der New Economy
oder Wegbereiter in die hybride Wertschöpfung.