



Entwicklungszentrum

Gut altwerden



LebensQualität Weil der Stadt

Aufbau eines IT-gestützten Portals als Zugang aller Bürger des Sozialraums Weil der Stadt zu allen benötigten / gewünschten Dienstleistungen mit dem Ziel des Erhalts der Lebensqualität des einzelnen Bürgers sowie des Sozialraums

Abschlussbericht

April 2017

Dr. Dietmar Becker
Martin Weweler

Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH

Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH | Theodor-Heuss-Straße 82 | 71067 Sindelfingen

Fon 07031 4363653 | info@ez-gaw.de | www.ez-gaw.de

KSK Böblingen IBAN DE92 6035 0130 0000 0920 01 BIC BBKRDE6B | **USt-IdNr.** DE815334120 | **Amtsgericht Stuttgart** HRB 740025

Geschäftsführung: Dr. Dietmar Becker, Christof Heusel

Inhaltsverzeichnis

Vorwortlich	3
1. Projektidee	4
2. Projektdesign	5
2.1. Die Vision „LebensQualität Weil der Stadt“	5
2.2. Das Projekt LebensQualität Weil der Stadt.....	6
2.3. Projektbeteiligte	9
3. Projekt-Umsetzung.....	11
3.1. Markt Weil der Stadt.....	11
3.2. Portal-Beschreibung: Entwicklung einzelner Bausteine	12
3.2.1. Shop für gewerbliche Angebote	13
3.2.3. Tauschbörse.....	15
3.3. Netzwerk und Zusammenarbeit.....	17
3.4. Marketing.....	20
4. Erkenntnisse und Empfehlungen.....	28
4.1. Sozialraumbedingte Herausforderungen im Projekt.....	28
4.2. Zusammenarbeit mit den Gewerbetreibenden	31
4.3. Angebot gewerblicher Dienstleistungen und Leistungen durch das Bürgerschaftliche Engagement über ein Portal – unvereinbar?	32
4.4. Kommunikations- und Marketingkonzept.....	32
4.5. Zusammenarbeit im Projektkonsortium: Schlüsselpartner Competence Center Independent Living Universität St. Gallen und Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH	34
4.6. Zusammenarbeit im Projektkonsortium: Konsortialpartner und Unterstützer	36
5. Ausblick.....	39
6. Stellungnahme des Bürgermeisters.....	40
7. Schlussbemerkung.....	42

Vorwortlich

Dieser Bericht zeichnet vor dem Hintergrund der nun endenden Projektlaufzeit von LebensQualität Weil der Stadt den Verlauf der bisherigen Entwicklungen nach und bewertet diese auf Grundlage umfassender Recherchen ähnlicher Projekte. In die Auswertung fließen außerdem die Ergebnisse von Experteninterviews mit Schlüsselpersonen in Weil der Stadt ein. Ziel ist, die zentralen Erkenntnisse darzustellen und Handlungsempfehlungen für zukünftige Projekte im Bereich digital unterstützter Sozialraumentwicklungen abzuleiten.

Sindelfingen, Juni 2017

1. Projektidee

Lebensqualität interessiert jeden, betrifft jeden. Jeder Mensch möchte eine gute Lebensqualität haben, möglichst steigern. Dieses ist ein für alle Menschen erstrebenswertes Ziel. Was aber bedeutet Lebensqualität? Genauso unterschiedlich wie die einzelnen Menschen sind, ist hierzu die Vorstellung. Jeder hat seine individuellen Schwerpunkte. Gemeinsam scheint ein überragendes Ziel zu sein: Der Mensch sucht wieder nach einem Stück Heimat, nach dem Platz, an dem er gute soziale Kontakte hat, an dem er Gemeinschaft erlebt, Annahme, Gebrauchtwerden, Füreinander Dasein, miteinander teilen – Dinge, die in einer wachsenden Wohlstandsgesellschaft unwichtig wurden, haben wieder Saison. Jeder Mensch braucht das Gefühl und Erleben, gebraucht zu werden, wichtig zu sein, geliebt zu werden. In einer guten, funktionierenden Gemeinschaft erlebt das der Einzelne. In gewisser Weise ist dies die Wiederentdeckung der alten Dorfgemeinschaft.

Zur individuellen Lebensqualität gehört insbesondere, dass jeder guten Zugang zu den Dienstleistungen und Hilfestellungen hat, die er braucht und / oder sich wünscht. Wünschenswert ist, dass diese Leistungen aus der Gemeinschaft heraus erbracht werden - von den Gewerbetreibenden und durch den Einsatz der Bürger im Rahmen des bürgerschaftlichen Engagements.

Genau hier setzt das Projekt LebensQualität Weil der Stadt an. In einem bundesweit einmaligen Pilotprojekt wurde ein Portal aufgebaut, welches die sich selbst versorgende Gemeinschaft unterstützen sollte. Über dieses IT-gestützte Portal hat jeder Bürger des Sozialraums schnellen und leichten Zugang zu den Dienstleistungen, die er braucht oder sich wünscht. Handlungsweisend sind die Wünsche der Bürger, also der Kunden. Die Transparenz, die mit dem IT-gestützten Portal einhergeht, führt zu Qualitätsverbesserungen. Der Zugang zum Portal geschieht durch modernste elektronische Hilfsmittel wie Smartphone und Tablet. Die telefonische Erreichbarkeit wird in Einzelfällen ebenfalls angeboten. Grundlage für das Gesamtmodell sind gute Netzwerke im Sozialraum. Und da diese nur über den persönlichen Kontakt zwischen Menschen funktionieren, hat LebensQualität Weil der Stadt ein Gesicht vor Ort, eine Person, die sich um diese Netzwerke kümmert.

Durch diesen Ansatz werden die Vorteile der Digitalisierung für die gesamte Bürgerschaft eines Sozialraums zugänglich.

2. Projektdesign

2.1. Die Vision „Lebensqualität Weil der Stadt“

Die Community Weil der Stadt in 30 oder 40 Jahren: Die Bürger von Weil der Stadt leben miteinander in einer guten Gemeinschaft, jeder in seiner durchaus unterschiedlichen Lebenssituation. Der einzelne Bürger ist wie die Bürgerschaft insgesamt mit seiner Lebensqualität zufrieden. Die Gemeinschaft wird gemeinsam gestaltet. Man unterstützt sich gegenseitig. Jeder Bürger, jeder Bürgerin hat den Platz gefunden, in dem er sich, sie sich aktiv einbringen kann.



Abb. 1: Bilder von Weil der Stadt

Die Verfügbarkeit jeder Dienstleistung, die sich die einzelne Person wünscht oder braucht, ist Teil der Lebensqualität. Die Leistungen werden grundsätzlich aus der Gemeinschaft heraus erbracht, gewerblich oder ehrenamtlich.

Das Projekt „Lebensqualität Weil der Stadt“, verantwortet von der Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH mit einem Konsortium von Partnern und Unterstützern, hat zur Aufgabe, den Teil der Vision, in dem es um den digital unterstützten Zugang zu den Dienstleistungen geht, einzuführen.

Die Bürgerschaft des Sozialraums Weil der Stadt hat aus unterschiedlichsten Gründen Bedarf an Informationen, Dienstleistungen, Unterstützung unterschiedlicher Art. Dies gilt für alle Personengruppen der Bürgerschaft, z.B. Alleinerziehende, Singles, Familien, Senioren, usw. Sie alle können die Leistungen anfragen über das digitale Portal Lebensqualität Weil der Stadt. Angefragt werden können grundsätzlich alle Leistungen, die digital angeboten werden. Die Anfragen, die 24 Stunden 7 Tage die Woche gestellt

werden können, werden automatisch an die Anbieter der Leistungen per Mail weitergeleitet. Die Anbieter setzen sich per Mail mit dem potentiellen Kunden in Verbindung um das Geschäft zum Abschluss zu bringen.

2.2. Das Projekt LebensQualität Weil der Stadt

Die nachfolgende Skizze illustriert die grundlegende Idee „LebensQualität Weil der Stadt“:

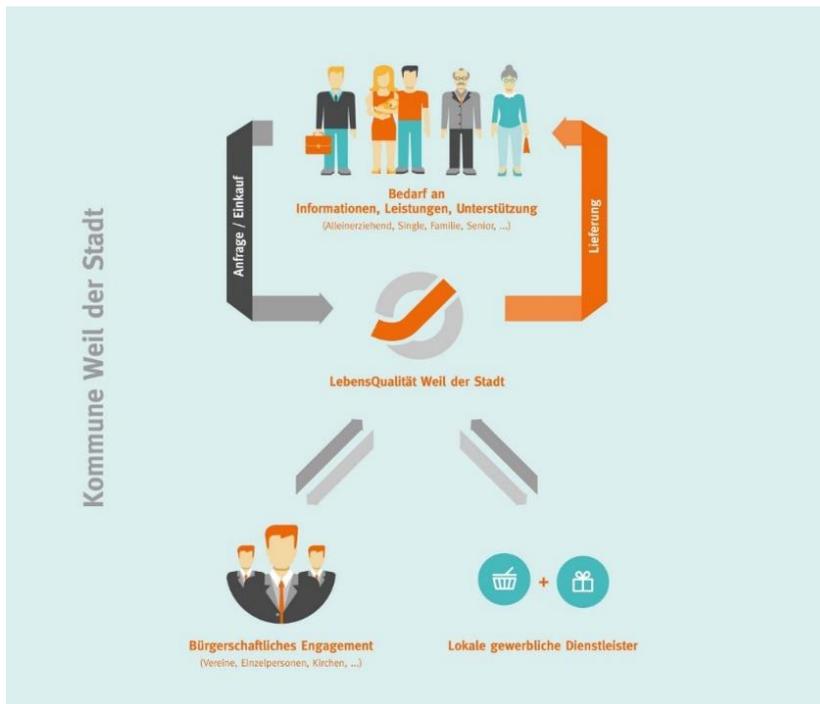


Abb. 2: Schematische Darstellung LQ WdS

Die Vorteile dieses Prozesses liegen auf der Hand:

Bürger = Kundenseite

- Jeder Bürger kann jederzeit die angebotenen Leistungen lesen, sich damit befassen und seine Anfragen stellen. Er ist quasi 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche informiert.
- Jeder Bürger kann die Angebote mehrerer Anbieter miteinander vergleichen und das für ihn passende auswählen. Er muss nicht persönlich zu den einzelnen Anbietern gehen – die Angebote kommen frei Haus in das Wohnzimmer. Dieser Zeitvorteil ist für zunehmend viele Menschen wichtig.
- Auch Bürger, die nicht persönlich zu Lieferanten gehen können, weil sie immobil sind oder weil sie an einem anderen Ort berufstätig sind, können die Angebote zu 100% nutzen.

Anbieterseite

Gewerbliche Anbieter

- Der Anbieter von Leistungen und Waren stellt seine Angebote eigenständig auf der Plattform ein. Er beschreibt seine Angebote so, wie er sie dem potentiellen Kunden nahebringen will.
- Die Gewerbetreibende kann sich jederzeit mit den Anfragen potentieller Kunden befassen, unabhängig von Ladenöffnungszeiten oder Tageszeiten. Damit gewinnt er in seinem Betriebsablauf zeitlich Freiräume.
- Die Abstimmungen mit den Kunden zu Lieferterminen können ohne Zeitdruck gemacht und damit gut in die bestehenden Termine eingepasst werden.
- Durch die schriftliche Beauftragung eines registrierten Bürgers erhält der Handwerker Planungssicherheit.

Anbieter des Bürgerschaftlichen Engagements

- Ehrenamtliche können ihren Einsatz gut selbst planen. Das spart Zeit und gibt der Person die Chance, gemäß dem eigenen Kalender die Unterstützung zu leisten.
- Da ehrenamtliche Gruppen oft im organisatorischen Bereich nicht gut aufgestellt sind, bedeutet dieses eine große Verbesserung.

Portal LebensQualität Weil der Stadt

Das Portal LebensQualität Weil der Stadt besteht aus dem IT-Portal sowie dem Netzwerkmanager.

IT-Portal

Das IT-Portal besteht aus unterschiedlichen Elementen

1. Shop-System

In dem Shop-System bieten die gewerblichen und die ehrenamtlichen Dienstleister strukturiert dem Kunden ihre Leistung an, allerdings in zwei getrennten Bereichen. Der Bestellprozess läuft IT-gestützt über das Shop-System. Der Netzwerkmoderator unterstützt bei Bedarf.

2. Tauschbörse Weil der Stadt

Bürger tauschen untereinander Gegenstände oder Zeit. Jeder Bürger des Sozialraums stellt das, was er anbieten will, selbst im Portal einstellen oder das, was er sucht, eigenständig suchen

3. Vereine, Kirchen, Parteien – Organisationen stellen sich vor

Die Organisationen des Sozialraums stellen sich mit ihren Leistungen der Bürgerschaft vor. Interessant sind die inhaltlichen Leistungen, die angeboten werden. Eine integrierte Suchfunktion erleichtert für den Bürger die Nutzung. Da jede Organisation ihre Leistungen selbst einstellt, sollten die Informationen immer aktuell sein.

4. Hilfreiches auf einen Blick

Dem Bürger werden Informationen angeboten, die das tägliche Leben erleichtern. Dieses sind nützliche Links in Weil der Stadt wie Kinoprogramm oder Abfallkalender, und für Berufstätige eine Zusammenstellung der Mittagstische.

5. Kommunikation

Mit dem integrierten Zugang zu einer eigenen Facebook-Gruppe wird eine zeitgemäße Möglichkeit der Kommunikation geboten.

Netzwerkmanager

Mit dem Netzwerkmanager wird den Nutzern eine persönliche Unterstützung angeboten. Damit wird der Tatsache Rechnung getragen, dass bei weitem nicht alle Bürger mit einem digitalen Portal zurechtkommen.

Zu erwähnen ist noch, dass dieses Portal grundsätzlich nur der Bürgerschaft und den Anbietern in Weil der Stadt zur Verfügung steht, um so die Entwicklung des Sozialraums zu stärken.

Mit Lebensqualität Weil der Stadt wird der Bürgerschaft ein modernes digital gestütztes Portal angeboten, welches den gesamten Sozialraum stützt. Die modernen Möglichkeiten der Digitalisierung werden allen Bürgern zugänglich gemacht. Im Einzelfall ist eine persönliche Unterstützung möglich. Die Voraussetzungen dafür, dass die Lebensqualität des einzelnen Bürgers gesichert und gesteigert werden kann, werden also geschaffen. Auch die Möglichkeiten der Sozialen Teilhabe werden unterstützt.

Durch die Kombination aus digitalem Portal und persönlichem Netzwerkmanagement wird erreicht, dass auch das Bedürfnis nach Sozialer Teilhabe unterstützt wird.

Das Projektdesign berücksichtigt zusammenfassend folgende Punkte:

- Die höchst individuelle Lebensqualität des einzelnen Bürgers wird unterstützt.
- Die Möglichkeit zur Sozialen Teilhabe wird für die Einzelperson unterstützt.
- Das Angebot an Dienstleistungen ist umfassend – Leistungen der Gewerbetreibenden und des Bürgerschaftlichen Engagements, Informationen aus dem Sozialraum und Kommunikationsmöglichkeiten für die Bürger untereinander.
- Im Fokus steht die Sicht des Kunden, der Bürger aus Weil der Stadt. Angebotsleitend sind die Anforderungen an die Gemeinschaft. Die Leistungen werden durch die Gemeinschaft erbracht.
- Der vollständige Sozialraum wird in den Blick genommen, d.h. alle Bürger (altersunabhängig, gesund oder pflegebedürftig, unabhängig vom Bildungsgrad, unabhängig von der Herkunft, unabhängig von den finanziellen Möglichkeiten). Damit unterstützt es Inklusion im besten Sinne der Bedeutung.
- Es wird ein sich selbst versorgendes System etabliert. Die Verantwortung liegt in dem Sozialraum. Die Nachhaltigkeit soll durch ein tragfähiges Geschäftsmodell gesichert werden.

2.3. Projektbeteiligte

Nachfolgende Projektbeteiligte sind / waren in das Projekt in Weil der Stadt eingebunden:

- Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH, Projektleitung
- Competence Center Independent Living, Institut für Wirtschaftsinformatik Universität St. Gallen – Technikentwickler (01.03.12 bis 31.12.14)
- Business Engineering Institute St. Gallen – Technikentwickler und Anbieter (01.03.12 bis 31.12.14)
- Stadt Weil der Stadt – Umsetzungspartner (seit 01.10.12)
- Kepler-Stiftung – Umsetzungspartner (Gesamte Projektlaufzeit)
- Auerbach Stiftung Nürnberg – Projektunterstützung (01.07.12 bis 31.12.15)
- Generali Zukunftsfonds der Generali Deutschland AG – Projektunterstützer (2013 bis 2017)

- Caritasverband für Stuttgart e.V. – Projektunterstützer (Gesamte Projektlaufzeit)
- Sozialstation Weil der Stadt – Kooperationspartner (Gesamte Projektlaufzeit)

3. Projekt-Umsetzung

Im Folgenden, umfänglichsten Abschnitt der Auswertung werden die Startbedingungen und der Verlauf, das entwickelte Portal sowie die beteiligten Partner vorgestellt.

3.1. Markt Weil der Stadt

Die Stadt Weil der Stadt, gelegen 28 Kilometer entfernt von Stuttgart im „Speckgürtel“ der Landeshauptstadt, ist als ehemalige freie Reichsstadt mit ihren Stadtteilen Merklingen, Schafhausen, Münklingen und Hausen mit heute knapp 19.000 Einwohnern die fünftgrößte Stadt im Landkreis Böblingen. Die Bürgerschaft gilt als vergleichsweise wohlhabend, verglichen mit anderen Kommunen im „Speckgürtel“ von Stuttgart.



Abb. 3: Topografische Karte Weil der Stadt

Ca. 130 verschiedene Vereine und Institutionen aus allen Stadtteilen bieten vielfältige Aktivitäten über das ganze Jahr hinweg, was sich auch im gefüllten Veranstaltungskalender widerspiegelt. Ein lokales Highlight ist dabei die Weil der Städter „Fasnet“. Die Bereitschaft, sich ehrenamtlich zu engagieren, ist demnach offensichtlich vorhanden und sehr hoch.

Traditionell ist der Wirtschaftsstandort Weil der Stadt von kleinen und mittelständischen Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen geprägt. Ein weiterer Faktor ist der noch vorhandene vielfältige Einzelhandel, der jedoch zunehmend durch Online-Handel, Einkaufszentren in der näheren Umgebung sowie die zahlreichen Einkaufsmöglichkeiten im Landkreis und insbesondere in Stuttgart unter Druck gerät.

Das gastronomische Angebot ist überschaubar vielfältig, es mangelt vor allem im Bereich der gehobenen Gastronomie und an Übernachtungsmöglichkeiten.

Warum Weil der Stadt?

Die Gründe für die Auswahl von Weil der Stadt als Umsetzungsort für dieses bundesweite Pilotprojekt sind:

- Die Größe und die Struktur passen zu einem Pilotstandort.
Weil der Stadt passt mit seinen ca. 19.000 Einwohnern von der Größe her zu einem Pilotstandort. Gehobenes Einkommensniveau der Bürgerschaft, ausgeprägtes Gemeinwesen und zahlreiche typische Gewerbetreibende kommen hinzu.
- In Weil der Stadt gibt es bereits gut funktionierende Netzwerkorganisationen wie die Sozialstation Weil der Stadt. Netzwerkbildung ist einer der Erfolgsfaktoren für das Portal.
- Durch den Projektpartner Kepler-Stiftung ist uns der Sozialraum gut bekannt.
- Es gibt gute und tragfähige Beziehungen zur Verwaltungsspitze. Ohne die aktive Unterstützung der Stadtverwaltung wird die erfolgreiche Umsetzung schwierig.
- Und letztlich hat auch die Nähe zum Standort des Entwicklungszentrums eine Rolle bei der Entscheidung gespielt. So können z.B. Reisekosten minimiert werden.

Diese Faktoren sind im Rahmen von Gesprächen mit Schlüsselpersonen in Weil der Stadt bestätigt worden. Der damalige Bürgermeister Hans-Josef Straub (Amtszeit bis 31.10.2012) sagte bei der offiziellen Eröffnung des Projekts am 29.10.2012 in Weil der Stadt die Unterstützung der Verwaltungsspitze zu.

3.2. Portal-Beschreibung: Entwicklung einzelner Bausteine

Das entwickelte Portal dient zur digitalen Unterstützung von Versorgungsstrukturen im gesamten Sozialraum. Das oben beschriebene Portal wurde in seinen einzelnen Elementen von Ende 2012 bis 2016 kontinuierlich weiterentwickelt hinsichtlich attraktiver Inhalte und guter Usability. Aus einer mehr wissenschaftlich geprägten Projekt-homepage entstand im Laufe der Jahre eine attraktive Internetseite, deren Besuch für den Nutzer immer neue Details zeigt.

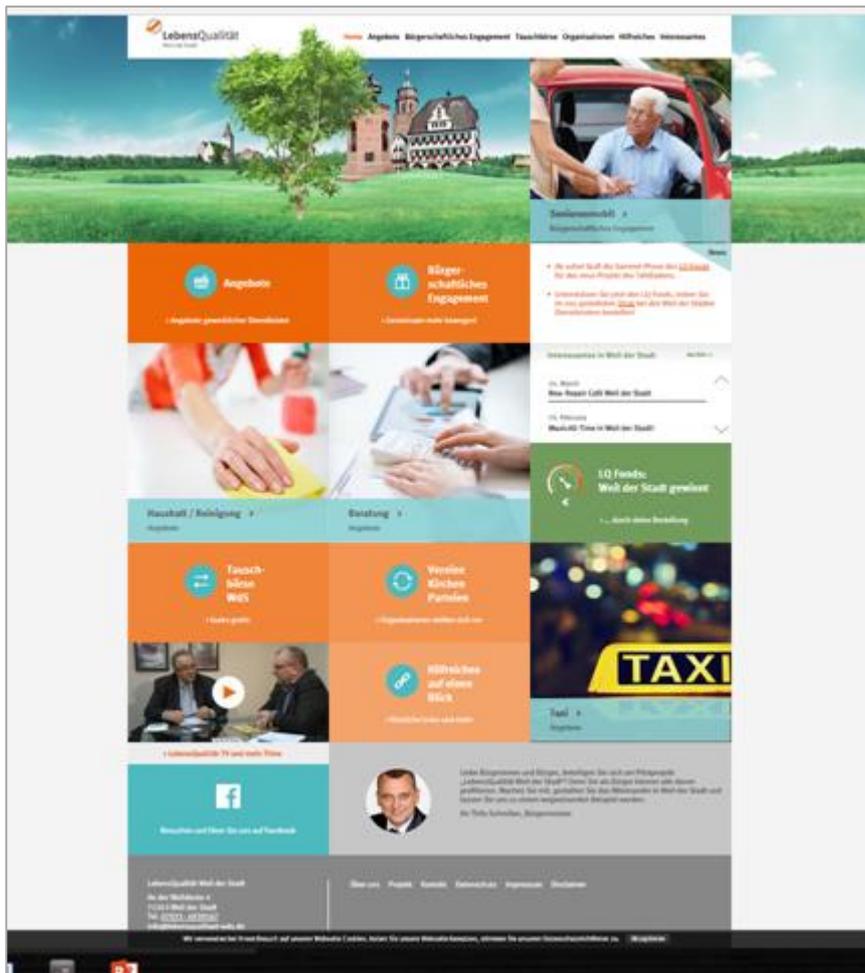


Abb. 5: Homepage Portal LebensQualität Weil der Stadt Anfang 2017

Aufgrund der unterschiedlichen eingesetzten Programmsysteme (Shopsystem: amiona, andere Elemente: Word press) ist bisher ein Single-Sign-on nicht möglich. Dazu müsste ein übergreifendes Vernetzungstool eingeführt werden.

Wie das Gesamtportal wurden auch die einzelnen Bausteine der Plattform sukzessive weiterentwickelt, mit unterschiedlichen Ergebnissen.

Anhand der Entwicklung der einzelnen Portalbausteine werden die Fortschritte in dem sehr komplexen Projekt dargestellt. Da das Portal das Kernstück ist, bietet sich dieses Vorgehen an.

3.2.1. Shop für gewerbliche Angebote

Gestartet wurde das ursprüngliche Portal mit dem Kernangebot des Online-Shops für gewerbliche Dienstleistungen. Hier können Kunden, wie in anderen Online-Shops auch, nach für sie passenden Dienstleistungsangeboten suchen und mit den Anbietern Termine vereinbaren. Je nach Angebot sind Stunden- oder Pauschalpreise angegeben.

Auf der Seite der Gewerbetreibenden wurden hier „natürliche Verbündete“ vermutet: Interesse an einem zusätzlichen Verkaufsweg, neue Marketingwege unter Einsatz moderner IT. Dies erwies sich als Fehleinschätzung. Es zeigte sich sehr schnell, dass den Dienstleistern die Erfahrung und Vorstellungen fehlte für diesen neuen Marketing- und Verkaufskanal mit seinen Möglichkeiten, aber auch mit seinen Anforderungen. Trotz zahlreicher Gespräche, auch mit dem Gewerbeverein als Interessenvertretung, wurde im Verlauf des Projekts klar, dass in der geplanten Projektlaufzeit von vier Jahren nahezu keine Chance bestand, den Shop für gewerbliche Angebote zu solch einem umfassenden Umfang aufzubauen, dass er für die Nutzung durch die Bürgerschaft interessant würde. Eine Einzelaufnahme illustriert das z.T. vorhandene völlige Unverständnis: Auf die Anregung von Projektseite, dass jeder Gewerbetreibende ja auch Bürger und damit Nutzer von Dienstleistungen sei, der ja dann den Shop für sich nutzen müsse, lautete die Reaktion: „So haben wir uns das nicht vorgestellt!“

3.2.2. Angebote der Leistungen des Bürgerschaftlichen Engagements (BE)

Die Vision von Lebensqualität Weil der Stadt war von Beginn ein integrierter und ganzheitlicher Ansatz. D.h. neben den durch Gewerbetreibende erbrachten Leistungen sollten auch die durch das Engagement von Bürgern erbrachten Leistungen integriert werden.

In dem Online-Shop wurde dazu eine weitere Rubrik aufgenommen: „Bürgerschaftliches Engagement“. Hier wurden erste vorhandene Leistungen für unterstützungsbedürftige Bürger angeboten, erbracht durch ehrenamtlich Tätige. Mit verschiedenen Gruppen wurden weitere Angebote erarbeitet und integriert. Grundsätzlich war die Offenheit der Gruppen des BE groß, diesen neuen Weg der Versorgung des Sozialraums zu nutzen.

Drei Einzelbeispielen verdeutlichen das Vorgehen / die Situation im BE-Bereich.

1. Seniorenmobil Weil der Stadt, verantwortet durch den Stadtseniorenrat

Als kostenloser Fahrdienst innerhalb von Weil der Stadt wurde dieses Angebot von Beginn an über das Portal mitangeboten. Auch wenn sich die Nutzung des digitalen Portals für ältere Bürger als schwierig herausstellte, wurde der Gesamtprozess weiter ausgebaut. Die Organisation der Fahrten soll nun in Zukunft komplett über die IT-Plattform geschehen.

Dieses Beispiel zeigt, dass bei Interesse und Engagement der Beteiligten dieser moderne und zukunftsweisende Weg der Versorgung mit Dienstleistungen umsetzbar ist.

2. Babysitter Service, verantwortet durch die Elterninitiative Weil der Stadt

Das Angebot „Babysitter Service“ wurde mit dem IT-affinen Vorsitzenden der Elterninitiative weiterentwickelt und in den Shop aufgenommen. Es wurde durch Bürger genutzt und die Zahl der Anfragen war steigend. Symptomatisch für Abläufe im Rahmen von Quartiersentwicklungen ist die weitere Entwicklung. Aufgrund eines versuchten Missbrauchsfalls bei einem Teenager in der Nachbargemeinde, der als Babysitter tätig war, beendete die Elterninitiative sofort das Angebot über den Shop mit dem Argument, dass der anbietende Verein die Kontrolle über den Prozess nicht habe und somit auch die Sicherheit der eingesetzten Babysitter nicht garantieren könne. Die Argumente von uns als Projektseite konnten leider diese Sorgen nicht entkräften.

3. Einkaufsservice für Notfälle

Der bürgerschaftliche Verein „Miteinander-Füreinander e.V.“ startete über das Portal einen Einkaufsservice für Personen in Not. Hierbei wurden insbesondere Bürger adressiert, die z.B. aufgrund einer plötzlichen Krankheit oder eines Unfalls vorübergehend die nötigen Familieneinkäufe nicht durchführen kann. Leider formulierte der Verein die Einschlusskriterien für die Nutzung dieses Dienstes so eng, dass die Nachfrage sehr gering war. Der Grund dafür war, dass jeder Konkurrenz mit anderen Anbietern von Einkaufsservices von vornherein vermieden werden sollte. Die Folge: Trotz eines positiven Starts wurde der Service aufgrund geringer Anfrage nach wenigen Wochen vom Verein eingestellt. Das grundsätzliche Funktionieren wurde aber demonstriert.

3.2.3. Tauschbörse

In 2013 wurde als Verschenkbörse „Suche / Biete“ gestartet, 2014 wurde diese erweitert zur „Tauschbörse Weil der Stadt“. Jetzt ist zusätzlich die Möglichkeit des Tauschens integriert, tauschen von Gegenständen und tauschen von Zeit, alles kostenlos und ehrenamtlich. Nach einer Anlaufphase wird dieses Angebot inzwischen durch die Bürgerschaft gut genutzt. Mittlerweile wird die Tauschbörse Weil der Stadt von einer Gruppe von Partnern unterstützt: Stadtverwaltung, katholische Kirchengemeinde,

evangelische Kirchengemeinde Merklingen, Sozialstation Weil der Stadt, Arbeitskreis Asyl, Repair-Café und Weil der Städter Tafel. Die Betreuung erfolgt nach wie vor durch den Bürgermentor. D.h. Weil der Städter Organisationen haben dieses Angebot zu ihrem Angebot gemacht!

3.2.4. Informationen

Auch der Zugang zu aktuellen, den Sozialraum betreffenden Informationen war von Beginn an vorgesehen. Mit mehreren Elementen im Portal wird dieses umgesetzt.

- Vereine / Kirchen / Parteien

Jede Organisation des Bürgerschaftlichen Engagements hat die Möglichkeit, sich hier mit ihren Leistungen vorzustellen. Jeder Nutzer, also die Bürgerschaft Weil der Stadt, kann über eine Volltextsuche nach den Angeboten suchen, die er/sie nutzen möchte. Damit unterscheidet sich dieses Modul grundsätzlich von z.B. einem Vereinsregister, in dem i.d.R. die juristischen Informationen zu Vereinen zu finden sind. Hier geht es darum, für die Bedarfe der Bürgerschaft einfach und schnell die richtigen Angebote des Sozialraums aufzuzeigen. Ca. 50 Vereine und Gruppen haben sich mittlerweile eingetragen.

- Hilfreiches auf einen Blick

Unter dieser Überschrift verbirgt sich eine Linksammlung zu nützlichen und hilfreichen Angeboten im Sozialraum. Unter anderem ist eine Zusammenstellung der Lokale in Weil der Stadt zu finden, die einen Mittagstisch anbieten. Dieses Angebot wurde immer wieder von Berufstätigen angefragt, die in Weil der Stadt arbeiten. Hierzu gibt es sehr positive Rückmeldungen mit der Einschränkung, dass die Anbieter der Mittagstische oft veraltete Speisekarte auf ihren eigenen Homepages eingestellt haben. D.h. hier ist ebenfalls eine administrative Betreuung nötig. Diese muss dann aber aus Ressourcen des Sozialraums geleistet werden.

- Aktuelles

Eine Rubrik „Aktuelles“ erwies sich als sehr arbeitsintensiv. Aktuell sind in unserer schnelllebigen Zeit Informationen, die Tage, allerhöchstens wenige Wochen alt sind, wenn sie von entsprechendem Interesse sind. Um diesen Aufwand leisten zu können, wurden mit mehreren Schulen Gespräche geführt, dieses im

Rahmen von Schülerprojekten zu leisten. Diese Gespräche brachten bisher kein verwertbares Ergebnis.

- **Videosender LQ Weil der Stadt und Facebook-Gruppe**

In einem eigenen Fernsehkanal Lebensqualität Weil der Stadt (Internet-TV), später Videosender konnten sich Dienstleister mit ihren Leistungen präsentieren. Dieses ist bei einer Investition von ca. 350 € für die Erstellung des Videos eine attraktive Möglichkeit. Sie wurde von 12 Dienstleistern genutzt. Mit dem Einstellen der weiteren Entwicklung des Shops wurde diese Möglichkeit beendet.

Zusätzlich wurde eine eigene Facebook-Gruppe LQ Weil der Stadt gegründet, dieses auf dem Hintergrund, dass z.B. eine Facebook-Gruppe der Narrenzunft in Weil der Stadt mehrere Tausend Mitglieder hat. Die Nutzung der Gruppe ist gering. Wieder stellt sich die Frage nach einer entsprechenden Betreuung durch Ressourcen aus dem Sozialraum.

Zusammenfassend wird für diese Angebote festgestellt:

1. Sobald Bürger oder Organisationen aus dem Sozialraum ein digital gestütztes Angebot als ihr Angebot übernehmen, wird es entsprechend genutzt.
2. Sobald Bürger in die Entwicklung eines Angebotes eingebunden sind, minimiert sich das Akzeptanzproblem.
3. Zur Betreuung aktueller Informationen müssen Personalressourcen eingeplant werden. „Aktuell“ ist eine Ware mit sehr kurzer Halbwertszeit, muss also fortlaufend erneuert werden.
4. Obwohl die Usability dieser zuletzt beschriebenen Kategorien hinter der des Shops zurückblieb, wurden sie deutlich mehr genutzt. Diese Beobachtung könnte Anlass zu weiteren Untersuchungen sein.

3.3. Netzwerk und Zusammenarbeit

Für einen Erfolg des Projekts wurde es von Anfang an als essentiell angesehen, in einem Netzwerk von Schlüsselakteuren des Sozialraums zu agieren, diese an der Entwicklung aktiv zu beteiligen und nach Projektende als Betreiber des Portals zu installieren.

3.3.1. Schlüsselpartner in WdS

In Weil der Stadt sind vor allem zwei Schlüsselpartner relevant.

- **Sozialstation Weil der Stadt**

Als ambulanten Pflegedienstleister war der Sozialstation Weil der Stadt schon zu Beginn des Projekts klar, dass sich die Leistungserbringung zukünftig verändern wird: Die Kundenerwartungen werden individueller, neue Vertriebswege und Kommunikationsmöglichkeiten in Richtung Kunden werden wichtiger. Auf der Führungsebene war dementsprechend die Unterstützung für das Projekt vorhanden und spürbar. Leistungen der Sozialstation wurden im e-Shop aufgenommen. Es ist nicht gelungen, den Stellenwert der Digitalisierung für das eigene zukünftige Geschäft in der Organisation zu kommunizieren. Die Mitarbeitenden empfanden die Nutzung des Portals als reinen Mehraufwand. Die Folge: Obwohl die Mitarbeitenden unmittelbaren Zugang zu einer Reihe potentieller Kunden (über 250 Haushalte) hatten, haben sie die Möglichkeiten nicht weitergetragen. Das Potential wurde nicht genutzt.

- **Stadtverwaltung**

Die Rolle der Stadtverwaltung als Schlüsselpartner vor Ort war von Anfang an klar:

Die Stadtverwaltung und insbesondere der Bürgermeister müssen in einer Kommune wie Weil der Stadt solch ein Projekt aktiv unterstützen. Wenn das nicht geschieht, gibt es kaum eine Aussicht auf Erfolg. Idealerweise ist die Stadtverwaltung Hauptprojektpartner und Nachfolgebetreiber des Portals.

Zu Beginn des Projekts fiel ein Bürgermeisterwechsel nach 24 Jahren. Dies führte in der wichtigen Anlaufphase zu Verzögerungen in der Zusammenarbeit mit der Kommune.

In der Folgezeit unterstützte der Bürgermeister das Projekt aktiv durch

- öffentliche Stellungnahmen
- Gespräche mit Schlüsselpersonen im Sozialraum
- Unterstützung an der Projektfinanzierung.

Die Möglichkeit zur notwendigen Neustrukturierung des Bürgerschaftlichen Engagements nutzte der Bürgermeister. Er initiierte einen Arbeitskreis Zukunft, be-

setzt durch LQ WdS, Vertretern von ehrenamtlich organisierten Gruppen, Gemeinderatsmitgliedern, der Amtsleiterin Jugend und Soziales sowie der Fachstelle BE der Verwaltung. Diese Aktivität mündete letztlich in einer Zukunftswerkstatt 2016. Auch diese Aktivität erlebten die Weil der Städter als ihre Aktivität. D.h. hier war nicht das Gefühl, dass von außen etwas übergestülpt werden sollte.

Die anfangs lückenhafte Kommunikation zwischen der Administration und LQ WdS führte unter anderem dazu, dass das Portal LQ WdS nicht mit der vollständig neuen Internetseite der Stadt verknüpft wurde. Die Mehrwerte des Portals konnten nicht mehr kommuniziert werden.

Mit Abschluss des Projekts wird das Portal LQ WdS - www.lebenqualitaet-wds.de - offline gehen. Ein Nachfolgebetreiber wurde nicht gefunden.

Einzelne Elemente werden von Organisationen übernommen werden.

3.3.2. Weitere Partner vor Ort

Darüber hinaus waren folgende Organisationen im Sozialraum über die Projektlaufzeit von Bedeutung.

- **Gemeinderat**

Der Gemeinderat als gewählter Vertreter der Bürgerschaft wurde mehrfach über das Projekt informiert.

- **Gewerbeverein**

Der Gewerbeverein Weil der Stadt e.V. ist die Interessensvertretung der Gewerbetreibenden im Sozialraum. Mit dem Vorstand wurden mehrere Anläufe versucht, ihn aktiv zu beteiligen.

- **Organisationen des Bürgerschaftlichen Engagements, insbesondere des ehrenamtlichen Engagements**

In Weil der Stadt gibt es in Summe deutlich über 100 (!) bürgerschaftlich organisierte Gruppen, Vereine usw. Das ist für eine Stadt mit etwas knapp 19.000 Einwohnern bemerkenswert. LQ WdS hatte in der oben erwähnten AG Zukunft eine führende Rolle. Allerdings war der Veränderungsprozess eher langatmig und nicht mit dem Zeitplan des Projekts abzugleichen.

Die Angebote von LQ WdS an die Gruppen des BE wurden nur schleppend genutzt. Insbesondere die Möglichkeit, mehr Transparenz in den gesamten BE-

Bereich zu bringen durch intensive Nutzung des Portals, wurde durch Schlüsselpersonen des BE abgelehnt. Nur einzelne Gruppen aus dem BE-Bereich nutzen das Portal.

3.3.3. Schlüsselpersonen

Es soll hier keine Stellungnahme zu einzelnen Schlüsselpersonen im Sozialraum genommen werden. Einige Personen haben den zukunftsorientierten Ansatz von Lebensqualität Weil der Stadt verstanden und aktiv unterstützt. Insgesamt ist es uns nicht gelungen, das für dieses umfassende Modell notwendige informelle Netzwerk von Schlüsselpersonen erfolgreich zu etablieren. Die Gründe dafür sind genauso vielfältige wie die unterschiedlichen Persönlichkeiten.

3.4. Marketing

Das Projekt wurde durch ausführliche und unterschiedliche Marketingaktivitäten begleitet mit den Zielen, schnell einen hohen Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung zu erreichen sowie die gute Nutzung des Portals. Über die gesamte Projektlaufzeit wurde mit einer eigenen Bildsprache gearbeitet, beginnend mit dem Logo:



Abb. 6: Logo Projekt LebensQualität Weil der Stadt

3.4.1. Homepage www.lebensqualitaet-wds.de

Das wichtigste Medium im Projekt war die Homepage, unter der Adresse www.lebensqualitaet-wds.de zu erreichen. Über die Projektlaufzeit wurde das Erscheinungsbild der Homepage konsequent in Richtung Kundenorientierung verändert.



Homepage 2012



Portal 2015



Portal 2017

Die Seite wurde auch hinsichtlich der Angebote über die Laufzeit deutlich erweitert hin zu einem aktiven Portal für die Bürgerschaft. Selbstverständlich wurden ebenso die Unterseiten kontinuierlich verändert. Kundenorientierung und Usability waren dabei handlungsleitend.

3.4.2. Printmedien

Das Projekt wurde zu Beginn durch eine Grafik vorgestellt, die in stark vereinfachter Form die geplanten Abläufe darstellt. Es wurden Piktogramme eingesetzt, welche eine sehr positive Resonanz fanden.

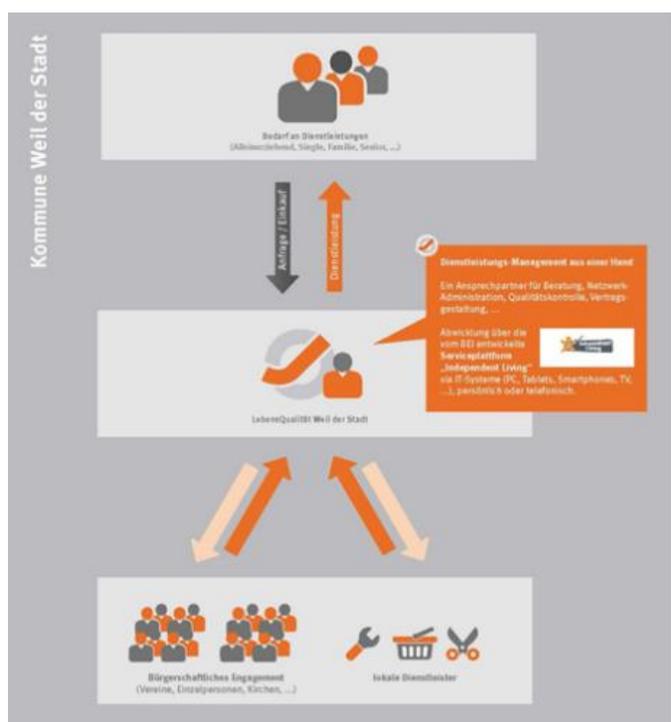


Abb. 10: Grundlegende Grafik LebensQualität Weil der Stadt

Direkte Werbung in Richtung Bürgerschaft

Die Bürgerschaft wurde direkt angesprochen durch entsprechende Printmedien. In dem wöchentlich erscheinenden Wochenblatt gab es für das Projekt eine feste Rubrik, die mit wechselnden Themen bestückt wurde. Außerdem wurden hier mehrmals Anzeigen geschaltet.



Abb. 13: Beispiel einer Anzeige in dem wöchentlich erscheinenden Wochenblatt

In jeden Haushalt wurde ein Flyer zum Projekt verteilt, unterstützt durch den Bürgermeister.

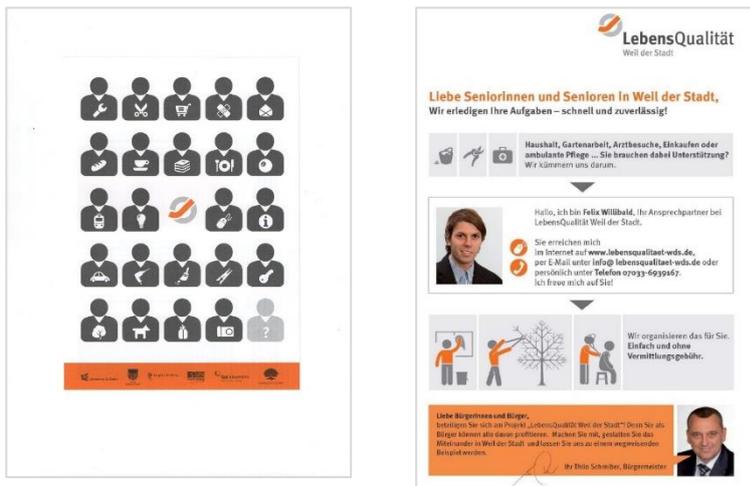


Abb. 14: Flyer LebensQualität Weil der Stadt

In abgewandelter Form wurden Zielgruppenflyer eingesetzt, z.B. für Eltern mit Kindern in der Kita oder Senioren.

Für die beteiligten Dienstleister wurde ein Aufkleber entwickelt:



Dieser Aufkleber wurde an den Fensterscheiben der Ladengeschäfte angebracht. Er wurde auch als Aufkleber an Firmenfahrzeugen eingesetzt.

3.4.3. Video-Clips

Beteiligte Dienstleister konnten für 350 € einen Video-Clip als Marketingfilm erstellen lassen, der in einem eigenen Fernsehkanal „TV LebensQualität Weil der Stadt“ im Internet-TV lief, eingebunden in das Portal. Diese Möglichkeit wurde von 12 Dienstleistern genutzt.

3.4.4. Messeauftritte und Veranstaltungen

- Heckengäu aktiv

Im Rahmen der lokalen Messe in Weil der Stadt wurde Interessenten das Portal live demonstriert.

- Markt der Möglichkeiten

Das Projekt beteiligte sich an der Veranstaltung „Markt der Möglichkeiten“, auf der die ehrenamtlichen Organisationen der Stadt ihr Angebot darstellen.

- Wochenmarkt

An einem Samstag wurden auf dem Wochenmarkt die BürgerInnen persönlich auf das Projekt angesprochen.

- Exklusivveranstaltung „LebensQualität WdS live“

Es wurde eine größere Veranstaltung „LebensQualität Weil der Stadt live“ zusammen mit der Stadt Weil der Stadt und ausgewählten Dienstleistern in einem der bekanntesten Veranstaltungsräume durchgeführt. Die Besucher konnten live erleben, wie LQ WdS funktioniert.



Abb 15: Ankündigungsplakate zur Veranstaltung LebensQualität live

- Seminare bei der VHS

Im Rahmen des VHS-Programms wurden Interessenten geschult zur Nutzung von Smartphones am Beispiel LebensQualität Weil der Stadt.

- Weitere Aktionen

Beteiligung bei Seniorentagen, Seniorennachmittagen, Elternabenden in Kitas und ähnliche - es fanden eine Reihe Besuche bei solchen Veranstaltungen im Sozialraum statt.

Diese – nicht vollständige – Aufzählung zeigt, dass der Bürgerschaft vielfältige Möglichkeiten geboten wurden, sich zu dem Projekt LebensQualität Weil der Stadt zu informieren.

3.4.5. Dienstleistertreffen

Mit den beteiligten Dienstleistern wurden mehrere Anwendertreffen im Geschäftsjahr durchgeführt. Die Themen waren:

- Aktive Beteiligung der Dienstleister bei der Vermarktung des Portals
- Erarbeitung von Ideen für neue Dienstleistungen in der Kommune, z.B. Frühstücksbrötchen – ein Bäcker und ein Taxiunternehmen, d.h. eine Dienstleistung wird als Kooperation von zwei Dienstleistern erbracht.
- Unterstützen der Dienstleister bei der Nutzung des für viele neuen Marketing- und Vertriebsweg.

Hier wurde sehr klar, wie wenig die Anbieter in Weil der Stadt auf diesen modernen Vertriebsweg vorbereitet sind.

3.4.6. E-Letter für die Nutzer und Anbieter

Alle Nutzer und Anbieter erhielten vierteljährlich einen E-Letter mit den aktuellen Informationen der letzten 3 Monate sowie der Vorausschau auf die kommenden Monate.



Abb. 17: Beispiel für einen E-Letter

3.4.7. Pressearbeit

Über das Projekt wurde immer wieder in der Tagespresse berichtet. Zur Eröffnung war die Berichterstattung erwartungsgemäß positiv. Im weiteren Verlauf fokussierte sich die Presse auf die Frage der Anzahl der Besucher auf dem IT-Portal. D.h. hier ging die Idee des sozialräumlichen Entwicklungsansatzes verloren. Und da die Resonanz in der Portalnutzung sehr schleppend war, wurde die Berichterstattung zunehmend negativer. Nach einer Pause von einigen Monaten wurde im Rahmen eines Pressegesprächs ein Neuanlauf gestartet. Ab diesem Zeitpunkt war die Berichterstattung spürbar positiver.

3.4.8. Sonstige Marketingmaßnahmen

- LQ Fonds – Weil der Stadt gewinnt

Es wurde ein Fonds aufgelegt, mit dem soziale Projekte in Weil der Stadt gefördert werden sollten.



Abb. 18: Grafik LQ Fonds – Weil der Stadt gewinnt

Für jede über das Portal bestellte gewerbliche Leistung zahlte der Dienstleister einen Betrag in einen Fonds. Der Fonds wurde über 4 Monate angespart und zur Unterstützung eines sozialen Projekts ausgeschüttet.

Das Projekt, welches dabei zum Zuge kam, wurde per Online-Abstimmung durch die Bürgerschaft über das LQ-Portal ausgewählt.

Jede gemeinnützige Organisation und jeder Bürger konnten dazu

Projektvorschläge einreichen, die von einem Komitee vorsortiert wurden.

Durch diese Idee sollte die Nutzung des Portals durch die Bürger verbessert werden, weil mit der Bestellung zusätzlich ein guter Zweck im Sozialraum unterstützt wurde.

- Dauergebäck „LQ Weil der Stadt“

Anlässlich der o.g. Veranstaltung LQ live wurde mit einem Bäckereibetrieb in Weil der Stadt ein exklusives Dauergebäck erstellt, welches das Logo des Projekts abbildete.



Abb. 19: Exklusives Dauergebäck LQ-Weil der Stadt

Zusammenfassend ist zu dem Bereich Marketing festzustellen, dass trotz in einem Projekt naturgemäß limitierten Mittel eine Vielzahl von Wegen mit unterschiedlichen Medien beschritten wurde, um das Projekt im Sozialraum bekannt zu machen und die

Bevölkerung und die Anbieter zur Nutzung des Portals LebensQualität Weil der Stadt zu gewinnen.

4. Erkenntnisse und Empfehlungen

4.1. Sozialraumbedingte Herausforderungen im Projekt

Das Gesamtprojekt war klar als sozialräumliches Entwicklungsprojekt angelegt.

Als erfolgskritisch haben sich folgende Punkte herausgestellt:

I. Rolle der Stadt Weil der Stadt im Projekt

Träger der Projektidee und Initiator des Projekts war von Beginn an die Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH (EZ Gaw).

Die Auswahl des Sozialraums Weil der Stadt erfolgte durch die EZ Gaw. Die Stadt wurde eingeladen, sich an dem Projekt zu beteiligen und es zu unterstützen. Genau diese Rolle nahm die Stadt auch über den Projektverlauf ein.

Es ist nicht gelungen, das Projekt in das Erleben der Bürgerschaft und auch nicht in das Erleben der Gremien und Schlüsselpersonen als „**Unser Projekt in Weil der Stadt**“ zu portieren. Die Folgen:

- Das Projekt wurde eher distanziert beobachtet, es fand nicht die erhoffte identifizierte Beteiligung statt.
- Auch kleinere Schwierigkeiten im Projektverlauf wurden schnell als grundsätzliches Scheitern eingestuft und damit die Zurückhaltung verstärkt.
- Die gewerblichen Anbieter blieben kritisch distanziert und stellten immer wieder die Frage nach dem Nutznießer des Modells.
- Die ehrenamtlichen Anbieter waren distanziert aus Sorge, dass ein neuer Konkurrent zu ihrem Engagement auftreten könnte.

Die vorhandenen **Netzwerke im Sozialraum**, auf die aufgebaut werden sollte, waren für das Projekt nicht ausreichend.

Für ähnlich gelagerte Projekt bedeutet dies:

- 1) Die Kommune, in der solch ein sozialräumlich ausgerichtetes Projekt umgesetzt werden soll, muss zwingend von Beginn an gleichberechtigter Partner im Konsortium sein. Mit Blick auf eine Nachhaltigkeit wird sogar empfohlen, dass die Kommune das Projektkonsortium leitet. Der Person des Bürgermeisters kommt dabei noch einmal eine herausragende Bedeutung zu als Identifikationsperson und wichtigster Botschafter für das Projekt.
- 2) Zu Beginn des Projekts muss der Fokus auf die Netzwerkarbeit im Sozialraum gelegt werden. Die wichtigsten Organisationen und Schlüsselpersonen müssen in ein Netzwerk eingebunden werden. Nur so wird es gelingen, das Projekt als eigenes Projekt im Sozialraum zu kommunizieren.
- 3) Bereits zu Beginn muss klar vereinbart werden, dass das Projekt nicht dazu genutzt wird, andere vorhandene Problemfelder gleichzeitig zu sanieren. Dazu ist dieses Projekt von Hause aus schon zu komplex, als dass es noch mit weiteren Themen belastet werden darf.
- 4) Dass die Kommune die Projektleitung für die Dauer des Projekts an eine Organisation wie die EZ Gaw überträgt, ist normal. Allerdings braucht der externe Projektleiter zwingend einen internen Counterpart, der kompetent die Interessen und Stimmungslage im Sozialraum vertreten kann und aktiv das begleitende Marketing koordiniert.

II. Einbindung des Bürgerschaftlichen Engagements

Die Einbindung der Gruppen des Bürgerschaftlichen Engagements (BE) stellt eine weitere große Herausforderung dar. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass insbesondere ältere Bürger, die sich ehrenamtlich engagieren, offen für Neuerungen sind, die Verhaltensänderungen mit sich bringen. Und das gilt auch für die Leitungen der diversen Gruppen. D.h. es sind deutliche Zusatzaufwendungen erforderlich, um die einzelnen Gruppen in solch ein Projekt zu integrieren. Der beste Weg hierzu ist über die professionelle Struktur zur Organisation des BE, die zunehmend in Kommunen vorhanden ist. Wenn der / die hauptamtliche Stelleinhaber/in der Stelle zur Unterstützung des BE offen für die Möglichkeiten der Digitalisierung ist und entsprechend eingelernt wird, können

so elegant die Gruppen des BE eingebunden werden. Zusätzlich gibt es in Kommunen Bürgermentoren, die sich möglicherweise hierfür gewinnen lassen. In Weil der Stadt haben wir damit sehr gute Erfahrungen gesammelt. Und das ist auch der beste Weg, um die erforderliche Weiterbildung in dem Bereich BE für die Belange der Digitalisierung anzubieten.

Aus diesem Bereich werden einzelne Angebote von unterschiedlichen Anbietern in den Regelbetrieb übernommen. Das unterstützt den heterogenen Aufbau des Portals. Das Seniorenmobil wird von der in der Kommune ansässigen Sozialstation weiterbetrieben unter Verwendung der amiona-Software. Für die Tausch-Plattform, die als Element von Word Press läuft, laufen aktuell Gespräche zum Weiterbetreiben. Auch wenn dieses dem Bestreben nach einer integrierten Gesamtlösung entgegenläuft – die im Sozialraum vorhandene Realität sollte nicht übergangen werden.

Darum ist festzuhalten:

- 5) Die Einbindung des Bürgerschaftlichen Engagements mit ihren vielfältigen Gruppen und Aktivitäten ist für die Attraktivität des Portals unbedingt nötig. Dazu ist eine fachkompetente Unterstützung und weitere Betreuung nötig. Diese kann elegant durch die hauptamtlichen Personen geleistet werden, die für die Organisation des BE zuständig sind, möglicherweise unterstützt z.B. durch Bürgermentoren.
Gleichzeitig kann dieses genutzt werden, um für engagierte Bürger Schulungen im Umgang mit der Digitalisierung anzubieten. Z.B. können auch Schulungen im Umgang mit modernen Kommunikationsmedien wie Tablet eingebunden werden.
- 6) Die im Sozialraum vorzufindenden Verhältnisse sollten in jedem Fall berücksichtigt werden, auch wenn dabei eine Gesamtzielsetzung des Projekts nicht erreicht werden kann. Das Überführen einer Teillösung in den nachhaltigen Betrieb rechtfertigt dieses in jedem Fall.

4.2. Zusammenarbeit mit den Gewerbetreibenden

Das Portal LebensQualität Weil der Stadt stellt für die Gewerbetreibenden in der Kommune eine neue, attraktive Werbeplattform zur Verfügung. Die Werbung kommt in jedes Wohnzimmer. Und über diesen neuen Vertriebskanal ergeben sich zusätzliche Geschäftsmöglichkeiten, die allerdings für die tägliche Arbeit der meisten Gewerbetreibenden in Weil der Stadt noch keine große Rolle spielen. Dadurch fehlt es an Know How zur Internet-gerechten Beschreibung ihrer Leistungen und Produkte. Die firmeninternen Abläufe müssen angepasst werden, um erfolgreich am eBusiness teilzuhaben. Und auch für den neuen Vertriebsweg sind eigene Marketingmaßnahmen des einzelnen Beteiligten erforderlich. Von alleine läuft das Geschäft nicht. Für alle diese Punkte gab es in Weil der Stadt bei den Gewerbetreibenden kein Wissen und kein Verständnis, Ausnahmen ausgenommen. Um den eShop zum Erfolg zu führen, ist Dienstleisterentwicklung nötig. Das kann im Rahmen dieses Projekts nicht geleistet werden. Die Gewerbetreibenden sind i.d.R. im Gewerbeverein organisiert als deren Interessensvertretung. Dieser hat hier eine Aufgabe für seine Mitglieder. Er könnte parallel zu dem Projekt die unterstützenden Angebote für seine Mitglieder zur Verfügung stellen und diese so unterstützen.

Eine weitere Hürde ist aus der Arbeit mit KMUs bekannt: Die fehlende Zeit bei Kleinunternehmen und Gewerbetreibende. Entweder der Unternehmer hat keine Zeit, weil er viele Aufträge hat oder er hat keine Zeit, weil er sich um neue Aufträge kümmern muss. Genau so war die Situation der meisten Handwerker in Weil der Stadt: Das Gros der Handwerker war für mehr als 6 Monate ausgelastet und hatte darum keine Zeit, sich mit Zukunftsthemen zu befassen. Einige wenige, insbesondere neue Betriebe waren überlastet durch eigene Aktivitäten, um Kunden zu gewinnen. Aus dieser Schleife kommt erfahrungsgemäß ein Betrieb nur mit externer Hilfe heraus. Natürlich ist es für das Unternehmen gut, wenn eine Volllast vorliegt. Aber auch dann sollte Kapazität in die Weiterentwicklung investiert werden.

Um es noch einmal zu wiederholen: Dienstleisterentwicklung im Rahmen solch eines Projektes ist nicht zu leisten. Hierzu bedarf es begleitender Angebote z.B. von den Standesvertretungen.

Festzuhalten für andere Projekte hinsichtlich der Gewerbetreibenden ist:

- 7) Das Gros der Gewerbetreibenden ist auf die Teilnahme am eBusiness nicht vorbereitet. Dieses gilt für Produktdarstellung, interne Abläufe und Marketingaktivitäten. Ein notwendiges Dienstleisterentwicklungsprogramm sollte parallel z.B. von einem Gewerbeverein o.ä. angeboten werden, der sich kompetent sowohl mit dem eBusiness und seinen Erfordernissen als auch mit der Lage der Gewerbetreibenden auskennt. Und so kann auch das erforderliche Coaching für den einzelnen Gewerbetreibenden geleistet werden.

4.3. Angebot gewerblicher Dienstleistungen und Leistungen durch das Bürgerschaftliche Engagement über ein Portal – unvereinbar?

Eine grundlegende These konnte im Projekt weder endgültig belegt oder widerlegt werden. Das Portal ist so aufgebaut, dass über einen Vertriebskanal sowohl die von Gewerbetreibenden erbrachten professionellen Dienstleistungen als auch die vom BE angebotenen Leistungen angeboten werden. Die Frage, die über die gesamte Projektlaufzeit diskutiert wurde, ist: Stehen sich diese beiden Bereiche, also gewerbliche und ehrenamtlich erbrachte Leistungen, grundsätzlich unversöhnlich gegenüber oder können sie in guter Weise miteinander konkurrieren? In diesem Projekt wurde die Fragestellung überdeckt durch andere, oben erwähnte Herausforderungen, so dass keine valide Aussage möglich ist.

Festzuhalten für ähnliche Projekte

- 8) Ob das Nebeneinander von gewerblich erbrachten Dienstleistungen sowie durch das BE erbrachte Leistungen in guter Konkurrenz über einen Vertriebskanal wie das Portal möglich ist, sollte in einem ausführlichen Feldversuch grundlegend geklärt werden.

4.4. Kommunikations- und Marketingkonzept

Ein solches, sozialräumlich orientiertes Entwicklungsprojekt muss von Beginn an durch ein strukturiertes Kommunikations- und Marketingkonzept begleitet werden. Angefangen mit der einfachen Bekanntmachung der neuen Möglichkeiten liegt der Schwerpunkt auf der Erläuterung der Mehrwerte für die verschiedenen Interessens-

gruppen. Und hier sollte die Botschaft einfach sein und vor Wiederholungen nicht zurückgeschreckt werden. Der Bürgermeister, die Mitglieder des Gemeinderats als die gewählten Bürgervertreter sowie weitere Schlüsselpersonen im Sozialraum wie z.B. Pfarrer können und müssen wichtige Beiträge leisten.

An Medien sollten alle möglichen Wege genutzt werden, Druckmedien, Plakatierungen, einfache Audio- und Videoclips. Besonders effektiv sind Live-Veranstaltungen für die Bürgerschaft, in denen die Funktionsweise des Portals demonstriert wird und für die einzelne Person erlebbar wird. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Mehrzahl der Bürger die Funktionsweise des Portals versteht. Darum sind alle Formen der Anschauung hilfreich.

Zusätzlich haben wir in Weil der Stadt gute Erfahrungen mit besonderen Erinnerungswegen gemacht. Anlässlich einer Live-Veranstaltung haben wir z.B. das Gebäckstück mit dem Logo des Projekts von einer der guten Konditoreien in der Kommune herstellen lassen. Erstmals konnte das exklusive Gebäckstück im Rahmen der Veranstaltung gekauft werden.

Es soll noch explizit auf die Pressearbeit hingewiesen werden. Wir haben deren Wirkung auf die Bürgerschaft in Weil der Stadt sowohl positiv als auch negativ erlebt. In der Pressearbeit kommt der Kommune eine besondere Rolle zu, da sie die aktiven Kontakte zur Presse hat. Sie und vor allem der Bürgermeister sollte die Zusammenarbeit mit der Presse koordinieren und möglichst zu Pressegesprächen einladen.

Da dieses Projekt den gesamten Sozialraum beeinflusst und alle Bürger betrifft, ist dieser Aufwand gerechtfertigt.

D.h. als Handlungsempfehlung für den Bereich des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit stellen wir fest:

- 9) Von Beginn wird im Projekt ein gutes Marketingkonzept benötigt, in dem die Öffentlichkeitsarbeit Richtung Bürgerschaft eine besondere Rolle spielt. Dieses Konzept sollte unter Beteiligung entsprechender Expertise erstellt werden. In der Umsetzung sollten alle möglichen Medien und Wege genutzt werden, auch ungewöhnliche und kreative Aktionen. Die Kommune mit ihren vorhandenen Abteilungen und der Bürgermeister sollten die Pressearbeit koordinieren und aktiv besetzen. Zu dem Projekt und insbesondere zu dem Sozialraum passende Sonderaktionen sind zu empfehlen. Damit ist auch klar, dass im Projektbudget ein entsprechender Betrag für das Marketing eingestellt werden muss.
- 10) Soziale Medien
Die Möglichkeit der Sozialen Medien, aktuell an erster Stelle Facebook, müssen genutzt werden. Ohne Einbeziehung dieser Kommunikationskanäle kann heute kein größeres Projekt im Sozialraum erfolgreich durchgeführt werden. Und auch hier kann nur empfohlen werden, dieses mit entsprechender Kapazität auszustatten, damit die Kunden = Bürgerschaft die Medien nutzen und sich aktiv beteiligen.

4.5. Zusammenarbeit im Projektkonsortium: Schlüsselpartner Competence Center Independent Living Universität St. Gallen und Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH

Die beiden Schlüsselpartner im Projekt waren die Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH (EZ Gaw) und das Competence Center Independent Living des Instituts für Wirtschaftsinformatik (CCIL) der Universität St. Gallen.

Beide Partner verfolgten von Beginn an dieselbe Idee: Sicherung und Steigerung der Lebensqualität aller Bürger eines Sozialraums durch die ständige Verfügbarkeit von Dienstleistungen über eine IT-gestützte Struktur, einen IT-Shop.

EZ Gaw hatte die Verantwortung der Implementierung des Ansatzes im Sozialraum. CCIL war Technikentwickler und verantwortlich für das Betreiben des IT-Shops.

Die Zusammenarbeit zwischen diesen beiden Partnern war immer geprägt durch die unterschiedlichen Betrachtungsweisen. EZ Gaw betrachtete das Projekt als ein sozialraumorientiertes Entwicklungsprojekt, in dem der einzelne Bürger und die Entwicklung der Zivilgesellschaft im Mittelpunkt steht. Der IT-Shop, später das erweiterte Portal dient dazu, die im Sozialraum vorhandenen Strukturen und Vorgänge zu unterstützen, damit für den einzelnen Bürger und den gesamten Sozialraum zu deutlichen Mehrwerten kommt. Konsequenterweise waren und sind für EZ Gaw die Entwicklungen im Sozialraum handlungsweisend, an die sich die Implementierung des Portals anlehnen muss. CCIL, von Seiten der Wirtschaftsinformatik herkommend, sah das Projekt immer als die Einführung eines digitalen Marktplatzes, der dann von dem einzelnen Bürger aufgrund seiner vielfältigen Möglichkeiten genutzt werden würde. Dieser grundlegende Konflikt wurde vielfach diskutiert, letztlich aber nicht ausgeräumt.

Eine der Auswirkungen war sehr unterschiedliche Einschätzung der Projektlaufzeit. Für Entwicklungsprojekte, bei denen die Technik im Vordergrund steht, beträgt die Projektdauer i.d.R. 3 Jahre. Bei Projekten, in denen Entwicklungen im Sozialraum im Fokus stehen und die so komplex sind wie LQ WdS, werden Laufzeiten von 5 Jahren und länger benötigt.

Beide Partner haben während des Umsetzungsprozesses ihre unterschiedlichen Erwartungen immer wieder überprüfen und ihre Einstellung neu finden müssen. Beide Partner waren immer wieder bereit, für den angestrebten und gewollten Erfolg des herausfordernden Projekts bei sich Änderungen vorzunehmen. Die anfangs nicht investierte Zeit in einen Teambildungsprozess war ein Versäumnis, dessen Folgen uns bis zum Ende des Projekts begleitet haben und die Entwicklungsarbeit deutlich erschwert haben. Das CCIL ist aufgrund der eigenen Zeitschiene vorzeitig aus dem Projekt ausgeschieden.

Ein sozialräumlich orientiertes Projekt kann nur von der Organisation geleitet werden, die sich mit solchen Prozessen gut auskennt. Und das ist in diesem Fall das EZ Gaw.

Hier wird empfohlen:

- 11) Ein Veränderungsprozess, der den gesamten Sozialraum umfasst, und in dem Entwicklungen der Zivilgesellschaft Gegenstand sind, kann nur von einer Organisation geleitet werden, welche solche Prozesse versteht und mit deren Umgang Erfahrungen hat. Den Veränderungen im Sozialraum müssen alle anderen Interessen untergeordnet werden. Sonst gehen die Bürger im Prozess verloren. Dieses gilt selbstverständlich auch für jegliche IT-Prozesse.
- Die dazu notwendige Entwicklung des Teams, welches das Projekt durchführen soll, muss i. W. vor Start des Projektes stattfinden. Dabei sind die gegenseitigen Erwartungen zu klären sowie die Rollen, die jedes Mitglied einnimmt. Einsparen von Zeit und Energie an dieser Stelle ist mit das Teuerste, was möglich ist; denn nicht geklärte Erwartungen und Rollen im zentralen Projektteam behindern das Projekt über die gesamte Laufzeit, werden also sehr teuer bezahlt. Dieses gilt umso mehr, wenn einer der Partner aus dem privatwirtschaftlichen Umfeld kommt.

4.6. Zusammenarbeit im Projektkonsortium: Konsortialpartner und Unterstützer

- Stadt Weil der Stadt

Es wurde bereits oben ausführlich dargestellt, dass ein sozialräumlich orientiertes Entwicklungsprojekt nur sehr schwer an der Stadtverwaltung und insbesondere der Amtsspitze vorbei erfolgreich sein kann. Die Stadtverwaltung sollte in jedem Fall von Beginn an wesentlicher Projektpartner sein.

Die Zusammenarbeit war in dem beschriebenen Rahmen und unter den nicht optimalen Bedingungen gut.

- Kepler-Stiftung

Die Kepler-Stiftung hat zusätzlich zur finanziellen Beteiligung das Projekt während der gesamten Laufzeit auf der konzeptionellen Ebene unterstützt. Folgende Fragestellungen waren dabei interessant:

- Aufgrund großer Veränderungen in unserer Gesellschaft verändern sich die Nachfrage nach persönlichen Unterstützungsleistungen sowie die Bestellwege deutlich. Der digitale Weg wird hierbei zukünftig eine stärkere Rolle spielen.
- Das Nebeneinander von gewerblichen und durch das BE erbrachten Dienstleistungen in einem Sozialraum ist ein zukunftsweisendes Thema. Dabei ist vor allem die Stärkung der Rolle des BE von Interesse.
- Die sozialräumliche Ausrichtung des Projekts liegt in der Gesamtstrategie der Kepler-Stiftung.
- **Auerbach Stiftung**
Die Auerbach Stiftung hat über 3 Jahre hinweg die Stelle des Netzwerkmoderators finanziert. Hierbei war der Fokus auf dem Aufbau zukunftsweisender IT-gestützter Versorgungswege für älter werdende Menschen sowie die Stärkung des ehrenamtlichen Engagements zur Verbesserung Sozialer Teilhabe.
- **Generali Zukunfts Fonds**
Der Generali Zukunftsfonds förderte das Projekt über 4 Jahre hinweg. Es standen zwei Ziele im Vordergrund des Interesses:
 - Funktioniert ein Gesamtangebot von gewerblichen und vom BE erbrachten Dienstleistungen über einen eShop in einem Sozialraum?
 - Verbesserung der Strukturen des Bürgerschaftlichen Engagements im Sozialraum aus der Überzeugung, dass in Quartieren zunehmend sorgende Gemeinschaften entstehen müssen, um zukünftige Herausforderungen zu bewältigen. Der Start der Neustrukturierung des BE in Weil der Stadt liegt genau auf dieser Schiene.
- **Caritasverband für Stuttgart e.V.**
Der Caritasverband für Stuttgart hat zusätzlich zur finanziellen Beteiligung das Projekt unterstützt in der Hoffnung der Übertragung eines erfolgreichen Geschäftsmodells in das Stadtgebiet von Stuttgart.

Es wird empfohlen:

- 12) Wenn ein Projekt wie Lebensqualität Weil der Stadt von einer Reihe von Partnern und unterstützenden Organisationen getragen und finanziert wird, ist die aktive Kommunikation Richtung des einzelnen Partners wichtig. Dadurch wird das Vertrauen aufgebaut, welches in dem Entwicklungsprozess die nötigen Freiräume liefert und bei notwendigen Änderungen für den Rückhalt sorgt. Dieser Kommunikationsprozess ist erfolgskritisch und sollte mit einer entsprechend hohen Priorität gestaltet werden. Auf dieser Basis haben wir mit allen Partnern nur gute Erfahrungen gemacht.

5. Ausblick

Was bleibt zusammenfassend vom Projekt LebensQualität Weil der Stadt? Eine Frage, die differenziert auf der Erkenntnis- und der Produktebene beantwortet werden soll.

Einerseits steht ein außerordentlich großer Erkenntnisgewinn hinsichtlich Fragen, die sich bei sozialräumlichen Entwicklungsprojekten jedes Mal neu stellen. Es lassen sich aus den Erfahrungen zahlreiche Schlüsse ziehen, welche Vorgehensweisen für welchen Sozialraum vielversprechend erscheinen und welche nicht. Das frühzeitige Einbeziehen der Bürgerschaft in Form von Schlüsselpersonen und weiteren relevanten Akteuren noch vor einem offiziellen Projektstart soll noch einmal betont werden.

Andererseits wurde mit dem Portal LebensQualität Weil der Stadt ein funktionsfähiges und von Außenstehenden oftmals als „ansprechend“ und „attraktiv“ eingeschätztes Produkt erarbeitet, welches problemlos an anderen Standorten einsetzbar wäre.

Leider wurde keine Organisation ausfindig gemacht, welche das Gesamt-Portal nachhaltig weiter betreibt. Mit Projektende wird das Portal daher nicht weiter betrieben werden.

Aktuell laufen Gespräche mit unterschiedlichen Akteuren, ob einzelne der entwickelten Bausteine in Weil der Stadt weiter betrieben werden, z.B. das Seniorenmobil und die Tauschbörse.

Nicht zuletzt bleibt vom Projekt der Prozess der angestoßenen Umstrukturierung des Bürgerschaftlichen Engagements, welcher mit der kürzlich durchgeführten Zukunftswerkstatt in vollem Gange ist.

6. Stellungnahme des Bürgermeisters

Das Projekt LebensQualität Weil der Stadt wurde bereits vor meinem Amtsantritt initiiert und gestartet. Als mir das Projekt vorgestellt wurde, war ich einerseits begeistert von der Vision für Weil der Stadt, dass mit einem digital unterstützten Zugang zu ehrenamtlichen und gewerblichen Dienstleistungen am Ort eine sich selbst versorgende Gemeinschaft entstehen soll. Andererseits war ich skeptisch, ob unsere doch eher kleinere Stadt mit ihrer teilweise noch ländlichen Struktur sowie ihrer gut vernetzten, von großem bürgerschaftlichen Engagement und nachbarschaftlicher Hilfe geprägten Gesellschaft der richtige Ort für die Umsetzung eines solchen Zukunftsprojekts ist. Dennoch war ich gerne bereit das Projekt nach Kräften zu unterstützen und dafür zu werben.

Die Gründe, weshalb das Projekt LQ Weil der Stadt nicht von der Bevölkerung wie erhofft angenommen wurde und damit auch nicht nachhaltig in Weil der Stadt weitergeführt wird, sind sicher vielschichtig, wurden gemeinsam mit der Projektleitung viel diskutiert und erörtert, können aber nicht eindeutig geklärt werden.

Das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit waren gut. Es wurde sehr viel Arbeit in eine nutzerfreundliche Homepage investiert. Im Rahmen von verschiedenen Aktionen wurde immer wieder auf das LQ-Projekt aufmerksam gemacht. Letztendlich nahmen aber weder die örtlichen Dienstleister noch die Bürgerinnen und Bürger den Mehrwert, der durch dieses Projekt hätte entstehen können, richtig wahr. Dies wurde auch stets so vom Gemeinderat reflektiert.

Trotzdem sind in dem Projekt auch Teilerfolge zu verzeichnen. Es entstand in Zusammenarbeit mit einem Bürgermentor eine Online-Tauschbörse, die gut genutzt und fortgeführt werden soll. Die Organisation des Seniorenmobils des Stadtseniorenrats konnte durch den Einsatz von moderner Informationstechnik erleichtert werden. Und nicht zuletzt wurde auch durch LebensQualität eine Diskussion über Strukturen, Transparenz und Entwicklungen im bürgerschaftlichen Engagement in einer sich wandelnden Gesellschaft angestoßen, die zu einer Konzepterstellung für das BE in Weil der

Stadt durch die AG Zukunft führte und in der Zukunftswerkstatt „WIR MACHEN DAS! Mit Bürgerschaftlichem Engagement die Zukunft gestalten“ mündete.

Allen, die in den vergangenen fast fünf Jahren am Projekt LebensQualität Weil der Stadt mitgearbeitet und es unterstützt haben, gilt mein herzlicher Dank. Besonders danken möchte ich den Projektverantwortlichen Dr. Dietmar Becker und Martin Weweler vom Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH für ihr großes Engagement und stetes Durchhaltevermögen. Ein Dank gilt auch den weiteren Kooperationspartnern und Förderern: dem Competence Center Independent Living der Universität St. Gallen, der Keppler-Stiftung, der Auerbach Stiftung, dem Generali Zukunftsfonds sowie dem Caritasverband für Stuttgart e.V.

Auch wenn das Projekt LebensQualität Weil der Stadt nicht den erhofften Erfolg brachte, so konnten doch etliche Schlüsse aus den gemachten Erfahrungen gezogen werden, von denen alle Beteiligten künftig profitieren können.

Weil der Stadt, im Juni 2017

Thilo Schreiber

Bürgermeister

7. Schlussbemerkung

Entwicklungsprojekte werden durchgeführt, um neue Lösungen für die Zukunft zu erarbeiten. Erfolgreiche und nicht erfolgreiche Teile halten sich dabei meistens die Waage. Der Anspruch, zu 100% erfolgreich sein zu müssen, ist absolut illusorisch und widerspricht dem Wesen des Entwicklungsprojekts.

Bei allen Herausforderungen und Unwägbarkeiten und insbesondere auch im Blick auf den fehlenden Gesamterfolg, wohl aber vorhandene Teilerfolge kommen wir als verantwortliche Projektleitung zu dem Ergebnis, dass es richtig war, das Projekt Lebensqualität Weil der Stadt durchzuführen. Wenn wir als Konsortium gemeinsam dieses Pilotprojekt nicht angegangen wären, hätte es eine andere Organisation versucht.

Als Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH bedanken wir uns bei der Bürgerschaft und ihren Vertretern von Weil der Stadt, die mit uns diese mehr als vier Jahre Projektlaufzeit gegangen sind und sich haben herausfordern lassen.

Als Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH bedanken wir uns bei den Verantwortlichen des Competence Center Independent Living St. Gallen, dem BEI St. Gallen sowie der beteiligten Mitarbeiterschaft für die gemeinsam geleistete Zusammenarbeit. Besonders nennen wollen wir Prof. Dr. Hubert Österle und Dr. Philipp Osl. Unsere Zusammenarbeit war oft herausfordernd, und wir haben uns gegenseitig manches abverlangt. Letztlich haben wir uns gemeinsam dem angestrebten Erfolg verpflichtet gefühlt.

Als Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH bedanken wir uns bei unserem Partner Stadtverwaltung Weil der Stadt für die intensive und oft spannende Zusammenarbeit. Dabei wollen wir insbesondere den Bürgermeister Thilo Schreiber und die Amtsleiterin für Jugend und Soziales Tanja Kübler nennen. Wir haben über den Projektverlauf mit- und aneinander Manches gelernt, was uns auch zukünftig jeweils weiterhelfen wird. Insofern war das Entwicklungsprojekt in Weil der Stadt erfolgreich.

Als Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH bedanken wir uns bei allen weiteren Partnern des Konsortiums für die geleistete Unterstützung und das gewährte Vertrauen über die gesamte Projektlaufzeit.

Insbesondere bedanken wollen wir uns bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Entwicklungszentrum Gut altwerden GmbH, welche über die Projektlaufzeit die Kernerarbeit vor Ort geleistet haben und mit Misserfolgen und Teilerfolgen gleichermaßen tagtäglich umgehen mussten. Ausdrücklich benennen wollen wir hier Martin Weweler.

Sindelfingen, Juni 2017